

K ö z z é t é l

Az **Vác Városi Kábeltelevízió Kft.** ezúton tájékoztatja előfizetőit, hogy a 2019. év során a 13/2011 (XII. 27.) NMHH rendelet szerint meghatározott szolgáltatásminőségi mutatók tükrében vizsgáltuk és értékeltük internet szolgáltatásunkat és ezek alapján szolgáltatásunk **megfelelőnek** bizonyult.

A fentieket összefoglalóan a következő táblázatban mutatjuk be:

Vác Városi Kábeltelevízió Kft. internet szolgáltatására vonatkozó minőségi mutatók teljesülése a 2019. évben

Mutató azonosító	Minőségi mutató neve	Célérték	Teljesítési érték	Megfelelés minősítése
1.	Új hozzáférés létesítési ideje (nap)	15 nap	9 nap	megfelelő
2.	Minőségi panasz hibaelhárítási ideje (óra)	48 óra	31 óra	megfelelő
3.	Szolgáltatás rendelkezésre állása (%)	96 %	99,80%	megfelelő
4.	Ügyfélszolgálat 60 mp-en belüli jelentkezésének aránya (%)	85,00%	88,95%	megfelelő

5. Hálózaton belüli le- és feltöltési sebesség		Célérték		Teljesítési érték		Megfelelés minősítése
Szolgáltatás megnevezése	Névleges Le és Feltöltési sebesség Mbit/s	Letöltési sebesség Mbit/s	Feltöltési sebesség Mbit/s	Letöltési sebesség Mbit/s	Feltöltési sebesség Mbit/s	
Modem 30 Mbit	30/1	12	0,8	28	0,9	megfelelő
Modem 50 Mbit	50/1	40	0,8	48	1	megfelelő
Modem 100 Mbit	100/3	80	2,4	95,7	2,7	megfelelő
Modem 150 Mbit	150/8	120	6,4	145	7,6	megfelelő
Modem 300 Mbit	300/15	240	12	290	14	megfelelő

Vác Városi Kábeltelevízió Kft.

2600 Vác, Zrínyi utca 9

LAN 20 Mbit	20/10	16	8	19,5	9,9	megfelelő
LAN 50 Mbit	50/20	40	16	48	18	megfelelő
LAN 100 Mbit	100/40	80	32	95,1	39	megfelelő
LAN 300 Mbit	300/80	240	64	295	75	megfelelő
LAN 600 Mbit	600/150	480	120	590	146	megfelelő
LAN 1000 Mbit	1000/300	800	240	940	290	megfelelő

Egyéb tájékoztató adatok a szolgáltatás tekintetében:

Előfizetői panaszok száma (db/ezer előfizető)	169 db/ezer előfizető
Minőségi panaszok száma (db/ezer előfizető)	169 db/ezer előfizető
A jogos minőségi panaszok száma (db/ ezer előfizető)	48 db/ezer előfizető
Az ügyintézés elleni panaszok száma (db/ezer előfizető)	0,1 db/ezer előfizető
A szolgáltatásminőség megfelelés igazolásának módja:	Megfelelőségi nyilatkozat

A fentiek közzétételére az említett Kormányrendelet kötelez bennünket.
A közzététel azonosító száma: INT_EK-2019.

Köszönjük előfizetőink bizalmát szolgáltatásunk iránt!

Vác. 2020. február 17.

.....
Cégszerű aláírás