

K ö z z é t é l

Az **Vác Városi Kábeltelevízió Kft.** ezúton tájékoztatja előfizetőit, hogy a 2018. 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 2018. évben				
Mutató azonosító	Minőségi mutató neve	Célérték	Teljesítési érték	Megfelelés minősítése
1.	Új hozzáférés létesítési ideje (nap)	15 nap	7 nap	megfelelő
2.	Minőségi panasz hibaelhárítási ideje (óra)	48 óra	28 óra	megfelelő
3.	Szolgáltatás rendelkezésre állása (%)	96 %	99,80%	megfelelő
4.	Ügyfélszolgálat 60 mp-en belüli jelentkezésének aránya (%)	85,00%	95,09%	megfelelő

5. Hálózaton belüli le- és feltöltési sebesség		Célérték		Teljesítési érték		Megfelelés minősítése
<i>Szolgáltatás megnevezése</i>	Névleges Le és Feltöltési sebesség Mbit/s	Letöltési sebesség Mbit/s	Feltöltési sebesség Mbit/s	Letöltési sebesség Mbit/s	Feltöltési sebesség Mbit/s	
Modem 15 Mbit	15/1	12	0,8	15	0,9	megfelelő
Modem 20 Mbit	20/1	16	0,8	19,2	0,9	megfelelő
Modem 40 Mbit	40/1	32	0,8	38	1	megfelelő
Modem 80 Mbit	80/3	64	2,4	78,7	2,7	megfelelő
Modem 120 Mbit	120/5	96	4	117	4,7	megfelelő
Modem 200 Mbit	200/8	160	6,4	187	7,9	megfelelő
LAN 15 Mbit	15/1	12	0,8	15	1	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 200 Mbit	200/60	160	48	188,7	59	megfelelő
LAN 300 Mbit	300/80	240	64	285	75	megfelelő
LAN 500 Mbit	500/100	400	80	490	92	megfelelő
LAN 600 Mbit	600/150	480	120	595	147	megfelelő
LAN 1000 Mbit	1000/200	800	160	930	195	megfelelő

Egyéb tájékoztató adatok a szolgáltatás tekintetében:

Előfizetői panaszok száma (db/ezer előfizető)	159 db/ezer előfizető
Minőségi panaszok száma (db/ezer előfizető)	159 db/ezer előfizető
A jogos minőségi panaszok száma (db/ ezer előfizető)	54 db/ezer előfizető
Az ügyintézés elleni panaszok száma (db/ezer előfizető)	0,25 db/ezer előfizető
A szolgáltatásminőség megfelelés igazolásának módja:	Megfelelőségi nyilatkozat

A fentiek közzétételére az említett Kormányrendelet kötelez bennünket.

A közzététel azonosító száma: INT_EK-2018.

Köszönjük előfizetőink bizalmát szolgáltatásunk iránt!

Vác. 2019. február 27.

.....
Cégszerű aláírás