

## Közzététel

A **HFC NETWORK KFT.** ezúton tájékoztatja előfizetőit, hogy a 2013. év során a Nemzeti Média és Hírközlési Hatóság elnökének a 13/2011. (XII. 27.) rendelete alapján az internet szolgáltatáshoz meghatározott szolgáltatásminőségi mutatók tükrében vizsgáltuk és értékeltük internet szolgáltatásunkat és ezek alapján szolgáltatásunk **megfelelőnek** bizonyult.

A fentieket összefoglalóan a következő táblázatban mutatjuk be:

HFC NETWORK KFT. internet szolgáltatására vonatkozó minőségi mutatók teljesülése a 2013. évben				
Mutató azonosító	Minőségi mutató neve	Célérték	Teljesítési érték	Megfelelés minősítése
1.	Új hozzáférés létesítési ideje (nap)	15 nap	9,9 nap	megfelelő
2.	Minőségi panasz hibaelhárítási ideje (óra)	72 óra	9,2 óra	megfelelő
3.	Szolgáltatás rendelkezésre állása (%)	95 %	98%	megfelelő
4.	Ügyfélszolgálat 60 mp-en belüli jelentkezésének aránya (%)	80 %	94%	megfelelő

5. Hálózaton belüli garantált le- és feltöltési sebesség		Célérték		Teljesítési érték		Megfelelés minősítése
Szolgáltatás megnevezése	névleges le- / feltöltési sebesség kbit/s	Letöltési sebesség kbit/s	Feltöltési sebesség kbit/s	Letöltési sebesség kbit/s	Feltöltési sebesség kbit/s	
Mini csomag	6 000 / 256	2 000	128	5 552	244	megfelelő
Alap csomag	12 000 / 512	4 000	256	11 331	438	megfelelő
Normál csomag	20 000 / 1 000	7 000	512	19 184	920	megfelelő
Maxi csomag	30 000 / 2 000	10 000	1 024	28 976	1 870	megfelelő
Extra csomag	60 000 / 4 000	20 000	2 048	58 932	3 911	megfelelő

Egyéb tájékoztató adatok a szolgáltatás tekintetében:

Előfizetői panaszok száma (db/ezer előfizető)	62,3 db/ezer előfizető
Minőségi panaszok száma (db/ezer előfizető)	62,3 db/ezer előfizető
A jogos minőségi panaszok száma (db/ ezer előfizető)	37,1 db/ezer előfizető
Az ügyintézés elleni panaszok száma (db/ezer előfizető)	0 db/ezer előfizető
A szolgáltatásminőség megfeleléség igazolásának módja:	Megfeleléségi nyilatkozat

A fentiek közzétételére az említett Kormányrendelet kötelez bennünket.  
A közzététel azonosító száma: INT\_EK-2013.

Köszönjük előfizetőink bizalmát szolgáltatásunk iránt!

Budapest, 2014. február 28.



.....  
Cégszerű aláírás

