

Közzététel

A **HFC NETWORK KFT.** ezúton tájékoztatja előfizetőit, hogy a 2017. 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 2017. évben				
Mutató azonosító	Minőségi mutató neve	Célérték	Teljesítési érték	Megfelelés minősítése
1.	Új hozzáférés létesítési ideje (nap)	15 nap	11,7 nap	megfelelő
2.	Minőségi panasz hibaelhárítási ideje (óra)	72 óra	9,8 óra	megfelelő
3.	Szolgáltatás rendelkezésre állása (%)	95 %	97%	megfelelő
4.	Ügyfélszolgálat 60 mp-en belüli jelentkezésének aránya (%)	80 %	93%	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	20 000 / 1 000	2 000	500	18 120	815	megfelelő
Alap csomag	40 000 / 2 000	4 000	1 000	36 470	1 921	megfelelő
Normál csomag	60 000 / 3 000	6 000	2 000	55 115	2 774	megfelelő
Maxi csomag	80 000 / 5 000	8 000	3 000	74 201	4 890	megfelelő
Extra csomag	160 000 / 10 000	16 000	4 000	147 777	9 314	megfelelő

Egyéb tájékoztató adatok a szolgáltatás tekintetében:

Előfizetői panaszok száma (db/ezer előfizető)	101,3 db/ezer előfizető
Minőségi panaszok száma (db/ezer előfizető)	101,3 db/ezer előfizető
A jogos minőségi panaszok száma (db/ ezer előfizető)	55,7 db/ezer előfizető
Az ügyintézés elleni panaszok száma (db/ezer előfizető)	0 db/ezer előfizető
A szolgáltatásminőség megfelelőség igazolásának módja:	Megfelelőségi nyilatkozat

A fentiek közzétételére az említett Kormányrendelet kötelez bennünket.

A közzététel azonosító száma: INT_EK-2017.

Köszönjük előfizetőink bizalmát szolgáltatásunk iránt!

Budapest, 2018. február 28.



.....
Cégszerű aláírás

