

Közzététel

A **HFC NETWORK KFT.** ezúton tájékoztatja előfizetőit, hogy a 2012. év során a 229/2008(IX.12).Korm. 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:

HFC NETWORK KFT. internet szolgáltatására vonatkozó minőségi mutatók teljesülése a 2012. évben				
Mutató azonosító	Minőségi mutató neve	Célérték	Teljesítési érték	Megfelelés minősítése
1.	Új hozzáférés létesítési ideje (nap)	30 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 120 mp-en belüli jelentkezésének aránya (%)	80 %	94%	megfelelő

5. Hálózaton belüli garantált le- és feltöltési sebesség		Célérték		Teljesítési érték		Megfelelés minősítése
Szolgáltatás megnevezése	<i>névleges le- / feltöltési sebesség kbit/s</i>	Letöltési sebesség kbit/s	Feltöltési sebesség kbit/s	Letöltési sebesség kbit/s	Feltöltési sebesség kbit/s	
Mini csomag	4 000 / 256	2 000	128	3 352	241	megfelelő
Alap csomag	8 000 / 512	4 000	256	7 188	429	megfelelő
Normál csomag	13 000 / 1 000	7 000	512	12 250	911	megfelelő
Maxi csomag	20 000 / 2 000	10 000	1 024	18 940	1 890	megfelelő
Extra csomag	40 000 / 4 000	20 000	2 048	38 972	3 925	megfelelő

Egyéb tájékoztató adatok a szolgáltatás tekintetében:

Előfizetői panaszok száma (db/ezer előfizető)	92,2 db/ezer előfizető
Minőségi panaszok száma (db/ezer előfizető)	92,2 db/ezer előfizető
A jogos minőségi panaszok száma (db/ ezer előfizető)	79,4 db/ezer előfizető
Az ügyintézés elleni panaszok száma (db/ezer előfizető)	0 db/ezer előfizető
A szolgáltatásminőség megfelelés igazolásának módja:	Megfelelőségi nyilatkozat

A fentiek közzétételére az említett Kormányrendelet kötelez bennünket.

A közzététel azonosító száma: INT_EK-2012.

Köszönjük előfizetőink bizalmát szolgáltatásunk iránt!

Budapest, 2013. február 4.


 Csengerő aláírás

HFC-Network Kft.
 1173, Budapest
 Csabai út 34.
 Adószám: 13199667-2-43