

## KÖZLEMÉNY

13/2011. (XII. 27.) NMHH rendelet szerinti 2015. évre vonatkozó szolgáltatásminőség megfelelésigazolásáról

Ezúton értesítjük Előfizetőinket, hogy a Com.unique Kft. az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének a fogyasztók védelmével összefüggő követelményeiről szóló 13/2011. (XII. 27.) NMHH rendeletben foglalt követelmények teljesítéséhez az Általános Szerződési Feltételekben vállalt szolgáltatás minőségi célértékeket a következő értékekkel teljesítette:

### Helyhez kötött Internet hozzáférési szolgáltatás

Szolgáltatás minőségi mutatók

Megnevezés	Célérték	Teljesítési érték	ÁSZF hivatkozás
Új előfizetői hozzáférési pont létesítési ideje	15 nap	12 nap	2. sz. melléklet
Szolgáltatás minőséggel kapcsolatos bejelentett panaszok hibaelhárításának határideje	72 óra	42 óra	2. sz. melléklet
A szolgáltatás időbeli rendelkezésre állása	99%	99,2%	2. sz. melléklet
Az Ügyfélszolgálat 60 másodpercen belüli bejelentkezésének aránya	80%	80%	2. sz. melléklet
Garantált le -, és feltöltési sebesség hálózaton belül			
Min-I dinamikus csomag letöltési sebesség	1024 kbit/sec	1024 kbit/sec	2. sz. melléklet
Min-I dinamikus csomag feltöltési sebesség	1024 kbit/sec	1024 kbit/sec	2. sz. melléklet
Standard dinamikus csomag letöltési sebesség	10240 kbit/sec	10240 kbit/sec	2. sz. melléklet
Standard dinamikus csomag feltöltési sebesség	10240 kbit/sec	10240 kbit/sec	2. sz. melléklet
Medium dinamikus csomag letöltési sebesség	15360 kbit/sec	15360 kbit/sec	2. sz. melléklet
Medium dinamikus csomag feltöltési sebesség	15360 kbit/sec	15360 kbit/sec	2. sz. melléklet
Premium dinamikus csomag letöltési sebesség	20480 kbit/sec	20480 kbit/sec	2. sz. melléklet
Premium dinamikus csomag feltöltési sebesség	20480 kbit/sec	20480 kbit/sec	2. sz. melléklet
Standard üzleti csomag letöltési sebesség	3072 kbit/sec	3072 kbit/sec	2. sz. melléklet
Standard üzleti csomag feltöltési sebesség	3072 kbit/sec	3072 kbit/sec	2. sz. melléklet
Medium üzleti csomag letöltési sebesség	5120 kbit/sec	5120 kbit/sec	2. sz. melléklet
Medium üzleti csomag feltöltési sebesség	5120 kbit/sec	5120 kbit/sec	2. sz. melléklet
Premium üzleti csomag letöltési sebesség	10240 kbit/sec	10240 kbit/sec	2. sz. melléklet
Premium üzleti csomag feltöltési sebesség	10240 kbit/sec	10240 kbit/sec	2. sz. melléklet
NET 10 dinamikus csomag letöltési sebesség	5120 kbit/sec	5120 kbit/sec	2. sz. melléklet
NET 10 dinamikus csomag feltöltési sebesség	512 kbit/sec	512 kbit/sec	2. sz. melléklet
NET 25 dinamikus csomag letöltési sebesség	10240 kbit/sec	10240 kbit/sec	2. sz. melléklet
NET 25 dinamikus csomag feltöltési sebesség	1024 kbit/sec	1024 kbit/sec	2. sz. melléklet
NET 50 dinamikus csomag letöltési sebesség	15360 kbit/sec	15360 kbit/sec	2. sz. melléklet
NET 50 dinamikus csomag feltöltési sebesség	2048 kbit/sec	2048 kbit/sec	2. sz. melléklet
NET 100 dinamikus csomag letöltési sebesség	30720 kbit/sec	30720 kbit/sec	2. sz. melléklet
NET 100 dinamikus csomag feltöltési sebesség	5120 kbit/sec	5120 kbit/sec	2. sz. melléklet

#### Szolgáltatás minőségi adatok

<b>Szolgáltatás minőségi mutató</b>	
Új hozzáférési pont létesítésének ideje éves átlagban	12 nap
Bejelentett előfizetői panaszok száma 1000 főre vetítve	11 db/1000
ebből: szolgáltatás minőségével kapcsolatos	6 db/1000
ebből: jogos	1 db/1000
ebből: ügyintézővel szembeni panaszok száma	5 db/1000
Hibaelhárítás ideje éves átlagban	42 óra
Szolgáltatásminőség megfelelés igazolásának módja	megfelelési nyilatkozat

Budapest, 2016. február 1.

Com.unique Kft.