

## Közzététel

Az **Micro-Wave Kft.** ezúton tájékoztatja előfizetőit, hogy a 2016. 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:

<b>Micro-Wave Kft. internet szolgáltatására vonatkozó minőségi mutatók teljesülése a 2016. évben</b>				
<b>Mutató azonosító</b>	<b>Minőségi mutató neve</b>	<b>Célérték</b>	<b>Teljesítési érték</b>	<b>Megfelelés minősítése</b>
1.	Új hozzáférés létesítési ideje (nap)	15 nap	6 nap	megfelelő
2.	Minőségi panasz hibaelhárítási ideje (óra)	72 óra	12 óra	megfelelő
3.	A bejelentett díjreklamációk kivizsgálási és elintézési határideje	5 nap	1 nap	megfelelő
3.	Szolgáltatás rendelkezésre állása (%)	95 %	99%	megfelelő
4.	Ügyfélszolgálat 60 mp-en belüli jelentkezésének aránya (%)	85 %	95%	megfelelő

5. Hálózaton belüli le- és feltöltési sebesség		Célérték		Teljesítési érték		Megfelelés minősítése
<i>Szolgáltatás megnevezése</i>	<i>névleges le- / feltöltési sebesség Mbit/s</i>	Letöltési sebesség Mbit/s	Feltöltési sebesség Mbit/s	Letöltési sebesség Mbit/s	Feltöltési sebesség Mbit/s	
Wave-Micro	2/0,2	2	0,2	2	0,2	megfelelő
Wave-Net1	30/3	18	1,8	30	3	megfelelő
Wave-Net2	60/6	36	3,6	60	6	megfelelő
Wave-Net3	90/9	54	5,4	90	9	megfelelő
Wave-Turbó	120/12	60	6	120	12	megfelelő
Trió-Wave	8/0,8	4,8	0,48	8	0,8	megfelelő

Egyéb tájékoztató adatok a szolgáltatás tekintetében:

Előfizetői panaszok száma (db/ezer előfizető)	180 db/ezer előfizető
Minőségi panaszok száma (db/ezer előfizető)	180 db/ezer előfizető
A jogos minőségi panaszok száma (db/ ezer előfizető)	164 db/ezer előfizető
Az ügyintézés elleni panaszok száma (db/ezer előfizető)	0 db/ezer előfizető

A fentiek közzétételére az említett rendelet kötelez bennünket.  
Köszönjük előfizetőink bizalmát szolgáltatásunk iránt!

Győr, 2017. 01. 30.

.....  
Cégszerű aláírás