

## Közzététel

Az **Micro-Wave Kft.** ezúton tájékoztatja előfizetőit, hogy a 2019. 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 2019. 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	11 nap	megfelelő
2.	Minőségi panasz hibaelhárítási ideje (óra)	72 óra	14 óra	megfelelő
3.	A bejelentett díjreklamációk kivizsgálási és elintézési határideje	5 nap	1 nap	megfelelő
3.	Szolgáltatás rendelkezésre állása (%)	95 %	98,5 %	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	10/1	6	0,6	10	1	megfelelő
Wave-Net1	50/5	30	3	50	5	megfelelő
Wave-Net2	200/20	100	10	200	20	megfelelő
Wave-Net3	400/40	200	20	400	40	megfelelő
Trió-Wave	10/1	6	0,6	10	1	megfelelő

Egyéb tájékoztató adatok a szolgáltatás tekintetében:

Előfizetői panaszok száma (db/ezer előfizető)	164 db/ezer előfizető
Minőségi panaszok száma (db/ezer előfizető)	164 db/ezer előfizető
A jogos minőségi panaszok száma (db/ ezer előfizető)	145 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, 2020. 01. 30.

.....  
Cégszerű aláírás