

Közzététel

A Micro-Wave Kft. (9026 Győr, Kagyló u. 1.) ezúton tájékoztatja előfizetőit, hogy a 2021. I. félév során a 13/2011. (XII. 27.) NMHH rendelet szerint meghatározott szolgáltatásminőségi mutatók tükrében vizsgáltuk és értékeltük műsorterjesztési, internet és helyhez kötött telefon szolgáltatásunkat és ezek alapján szolgáltatásunk **megfelelőnek** bizonyult. A fentieket összefoglalóan a következő táblázatokban mutatjuk be:

Micro-Wave Kft. műsorterjesztő szolgáltatására vonatkozó minőségi mutatók teljesülése 2021. I. félévben				
Mutató azonosító	Minőségi mutató neve	Célérték	Teljesítési érték	Megfelelés minősítése
1.	Új hozzáférés létesítési ideje (nap)	15 nap	9 nap	megfelelt
2.	Minőségi panasz hibaelhárítási ideje (óra)	72 óra	14 óra	megfelelt
3.	Szolgáltatás rendelkezésre állása (%)	95%	98%	megfelelt
4.	Ügyfélszolgálat 60 mp-en belüli jelentkezésének aránya (%)	85%	95%	megfelelt
5.	Vivőszint az előfizetői hozzáférési ponton (dB μ V)	60 dB μ V	62 dB μ V	megfelelt
6.	Jelszintkülönbségek az előfizetői hozzáférési ponton (dB)	3 dB	2.60 dB	megfelelt
7.	Vivő jel/zaj viszony az előfizetői hozzáférési ponton (dB)	44 dB	46 dB	megfelelt
8.	Modulációs hibaarány, MER (dB)	28 dB	34 dB	megfelelő

Egyéb adatszolgáltatás a szolgáltatás tekintetében:

Előfizetői panaszok száma (db/1000 előfizető)	32 db/1000 előfizető
Minőségi panaszok száma (db/1000 előfizető)	32 db/1000 előfizető
A jogos minőségi panaszok száma (db/ 1000 előfizető)	24 db/1000 előfizető
Az ügyintézés elleni panaszok száma (db/1000 előfizető)	0 db/1000 előfizető
A szolgáltatásminőség megfeleléség igazolásának módja:	Megfeleléségi nyilatkozat

A fentiek közzétételére az említett Kormányrendelet kötelez bennünket. A közzététel azonosító száma: KTV_EK_2021_1

Micro-Wave Kft. internet szolgáltatására vonatkozó minőségi mutatók teljesülése 2021. I. félévben				
Mutató azonosító	Minőségi mutató neve	Célérték	Teljesítési érték	Megfelelés minősítése
1.	Új hozzáférés létesítési ideje (nap)	15 nap	9 nap	megfelelő
2.	Minőségi panasz hibaelhárítási ideje (óra)	72 óra	10 óra	megfelelő
3.	Szolgáltatás rendelkezésre állása (%)	95%	98 %	megfelelő
4.	Számlapanasz elintézésének ideje	30 nap	30 nap	megfelelő
5.	Ügyfélszolgálat 60 mp-en belüli jelentkezésének aránya (%)	85 %	95%	megfelelő

6. Hálózaton belüli garantált 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	10	1	10	1	megfelelő
Wave-Net1	100/10	60	6	100	10	megfelelő
Wave-Net2	250/25	150	15	250	25	megfelelő
Wave-Net3	500/30	300	18	500	30	megfelelő
Trió-Wave	10/1	6	0,6	10	1	megfelelő

Egyéb tájékoztató adatok a szolgáltatás tekintetében:

Előfizetői panaszok száma (db/ezer előfizető)	60 db/ezer előfizető
Minőségi panaszok száma (db/ezer előfizető)	60 db/ezer előfizető
A jogos minőségi panaszok száma (db/ ezer előfizető)	53 db/ezer előfizető
Az ügyintézés elleni panaszok száma (db/ezer előfizető)	0 db/ezer előfizető
A szolgáltatásminőség megfeleléség igazolásának módja:	Megfeleléségi nyilatkozat

A fentiek közzétételére az említett Kormányrendelet kötelez bennünket. A közzététel azonosító száma: INT_Eves_kozzetetel_2021_1

Köszönjük előfizetőink bizalmát szolgáltatásunk iránt!

Győr, 2022. február 17.