



## KÖZZÉTÉTEL

A SzivárványNet Kft. (8000 Székesfehérvár, Berényi út 101.) ezúton tájékoztatja előfizetőit, hogy a **2019. év** során, meghatározott szolgáltatásminőségi mutatók tükrében vizsgáltuk és értékeltük Internet szolgáltatásunkat és ezek alapján szolgáltatásunk **megfelelőnek** bizonyult.

A fentieket összefoglalóan a következő táblázatban mutatjuk be:

**A SzivárványNet Kft. szolgáltatására vonatkozó minőségi mutatók 2019. év**

Mutató azonosító	Minőségi mutató neve	Célérték	Minimál-érték	Teljesítési érték	Megfelelés minősítése
1	Új hozzáférés létesítési ideje (nap)	14	15	11	megfelelt
2	Minőségi panasz hibaelhárítási ideje (óra)	48	72	21	megfelelt
4	Szolgáltatás rendelkezésre állása (%)	96,5	95	99	megfelelt
9	A szolgáltatási terület egészét érintő szünetelés (perc)	4320	2880	18	megfelelt
10	Az előfizetők, legalább 10%-át érintő szünetelés (perc)	4320	2880	320	megfelelt
11	Garantált le- és feltöltési sebesség (6144/3072Kbit)	4915/2457	1024/512	6144/3072	megfelelt
	Garantált le- és feltöltési sebesség (8192/3072Kbit)	6533/2457	2048/1024	8192/3072	megfelelt
	Garantált le- és feltöltési sebesség (10240/3072Kbit)	8192/2457	3072/1024	10240/3072	megfelelt
	Garantált le- és feltöltési sebesség (15360/3072Kbit)	12288/2457	5120/1024	15360/3072	megfelelt
	Garantált le- és feltöltési sebesség (20480/3072Kbit)	16384/2457	6144/1024	20480/3072	megfelelt
	Garantált le- és feltöltési sebesség (30720/3072Kbit)	24576/2457	10240/1024	30720/3072	megfelelt
	Garantált le- és feltöltési sebesség (20480/5120Kbit)	16384/4096	8192/2048	20480/5120	megfelelt
	Garantált le- és feltöltési sebesség (30720/5120Kbit)	24576/4096	12288/2048	30720/5120	megfelelt
	Garantált le- és feltöltési sebesség (51200/5120Kbit)	40960/4096	25600/2048	51200/5120	megfelelt
	Garantált le- és feltöltési sebesség (20480/6144Kbit)	16384/4096	10240/3072	20480/6144	megfelelt
	Garantált le- és feltöltési sebesség (30720/10240Kbit)	24576/8192	15360/5120	30720/10240	megfelelt
	Garantált le- és feltöltési sebesség (51200/10240Kbit)	40960/8192	25600/5120	51200/10240	megfelelt
	Garantált le- és feltöltési sebesség (102400/10240Kbit)	81920/8192	51200/5120	102400/10240	megfelelt
12	Előfizetői panaszok száma (db)	-	-	336	-
16	Minőségi panaszok száma (db)	-	-	336	-
17	A jogos minőségi panaszok száma (db)	-	-	139	-
18	A számlapanaszok száma (db)	-	-	24	-
19	A jogos számlapanaszok száma (db)	-	-	8	-
20	Az ügyintézés elleni panaszok száma (db)	-	-	0	-
21	Hatósági vizsgálatok száma	-	-	0	-
HV	Elmarasztaló hatósági döntések száma	-	-	0	-
EHD					

**Köszönjük előfizetőink bizalmát szolgáltatásunk iránt!**

Székesfehérvár, 2019. január 24.

Halász László  
 ügyvezető

Közzétételi kötelezettségünknek a 345/2004. (XII.22.) Korm. rendeletben foglaltaknak megfelelően jártunk el.

**A közzététel azonosító száma: 1/2019.**