

## KÖZZÉTÉTEL

A Novi-Com Kereskedelmi és Szolgáltató Kft. (2030 Érd, Berzsényi Dániel út 17.) ezúton tájékoztatja előfizetőit, hogy a 2020. év során, meghatározott szolgáltatásminőségi mutatók tükrében vizsgáltuk és értékeltük műsorelosztási szolgáltatásunkat és ezek alapján szolgáltatásunk **megfelelőnek** bizonyult. A fentieket összefoglalóan a következő táblázatban mutatjuk be:

| A Novi-Com Kereskedelmi és Szolgáltató Kft. kábelTV szolgáltatására vonatkozó minőségi mutatók a 2020. évre |  |          |                 |                    |                       |
|---|--|----------|-----------------|--------------------|-----------------------|
| Mutató azonosító  | Minőségi mutató neve   | Célérték | ÁSZF hivatkozás | Teljesítési érték  | Megfelelés minősítése |
| 1   | Új hozzáférés létesítési ideje (nap)                             | 15       | A.2.1 mell.     | 3,8                | megfelelt             |
| 2   | Minőségi panasz hibaelhárítási ideje (óra)                       | 72       | A.2.2 mell.     | 7,2                | megfelelt             |
| 3   | Szolgáltatás rendelkezésre állása (%)                            | 95       | A.2.3 mell.     | 97,7               | megfelelt             |
| 4   | Ügyfélszolgálat 60 másodpercen belüli bejelentkezésének aránya % | 75       | A.2.4 mell.     | 88,1               | megfelelt             |
| 5   | Vivőszint az előfizetői hozzáférési ponton (dB)                  | 60       | A.2.5 mell.     | 63,7               | megfelelt             |
| 6   | Jelszintkülönbségek az előfizetői hozzáférési ponton (dB)        | 3        | A.2.6 mell.     | 2,3                | megfelelt             |
| 7   | Vivő jel/zaj viszony az előfizetői hozzáférési ponton (dB)       | 44       | A.2.7 mell.     | 44,3               | megfelelt             |
| 8   | Előfizetői panaszok száma (db/1000, vagy db/előfizető)           | -        | A.2.9 mell.     | 283/1000 előfizető | -                     |
| 9   | Minőségi panaszok száma (db/1000, vagy db/előfizető)             | -        | A.2.10 mell.    | 211/1000 előfizető | -                     |
| 10  | A jogos minőségi panaszok száma (db/1000, vagy db/előfizető)     | -        | A.2.11 mell.    | 73/1000 előfizető  | -                     |
| 11  | Az ügyintézés elleni panaszok száma (db/1000, vagy db/előfizető) | -        | A.2.12 mell.    | 15/1000 előfizető  | -                     |


Egyéb adatszolgáltatás a szolgáltatás tekintetében:

|  |                           |
|--|---------------------------|
| A megfelelőség igazolás módja:   | Megfelelőségi nyilatkozat |
| Az adott szolgáltatással összefüggésben, a tárgyévben a szolgáltató ellen folytatott hatósági vizsgálatok száma: | 0 db                      |
| A hatósági vizsgálatok alapján született elmarasztaló döntések száma:  | 0 db                      |

Köszönjük előfizetőink megértését és további bizalmát szolgáltatásunk iránt.

Érd, 2021. február 17.

Réti Mihály  
ügyvezető

  
**NOVI-COM Ker. és Szolg. Kft.**  
 2030 Érd, Berzsényi D. út 17.  
 Adószám: 13323569-2-10