

## KÖZZÉTÉTEL

A **Novi-Com Kereskedelmi és Szolgáltató Kft.** (2030 Érd Berzsényi Dániel út 17sz.) ezúton tájékoztatja előfizetőit, hogy a **2012. 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:

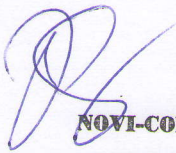
<b>A Novi-Com Kereskedelmi és Szolgáltató Kft. Kábel TV szolgáltatására vonatkozó minőségi mutatók 2012. év</b>					
Mutató azonosító	Minőségi mutató neve	Célérték		Teljesítési érték	Megfelelés minősítése
1	Új hozzáférés létesítési ideje (nap)	30		9	megfelelt
2	Minőségi panasz hibaelhárítási ideje (óra)	72		20	megfelelt
3	Szolgáltatás rendelkezésre állása (%)	95		98,8	megfelelt
4	Vivőszint az előfizetői hozzáférési ponton (dB)	60		68	megfelelt
5	Jelszintkülönbségek az előfizetői hozzáférési ponton (dB)	3		2	megfelelt
6	Ügyfélszolgálat 60 másodpercen belüli bejelentkezésének aránya %	75		89,5	megfelelt
7	Vivő jel/zaj viszony az előfizetői hozzáférési ponton (dB)	44		45	megfelelt
8	Előfizetői panaszok száma (db/1000, vagy db/előfizető)	-		152,50/1000 előfizető	-
9	Minőségi panaszok száma (db/1000, vagy db/előfizető)	-		111,80/1000 előfizető	-
10	A jogos minőségi panaszok száma (db/előfizető, vagy db/előfizető)	-		71,32/ezer előfizető	-
11	Az ügyintézés elleni panaszok száma (db/1000, vagy db/előfizető)	-		18,43/ezer 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:	2 db
A hatósági vizsgálatok alapján született elmarasztaló döntések száma:	0

Köszönjük előfizetőink megértését és további bizalmát szolgáltatásunk iránt.

Érd, 2013. január 28.

  
**NOVI-COM Ker. és Szolg. Kft.**  
 Réti Mihály 2030 Érd, Berzsényi D. út 17.  
 ügyvezető Adószám: 13323569-2-13

Közzétételi kötelezettségünknek a 229/2008. (IX.12.) Korm. rendeletben foglaltaknak megfelelően jártunk el.

A közzététel azonosító száma: 2012/001.