

KÖZZÉTÉTEL

A **Novi-Com Kereskedelmi és Szolgáltató Kft.** (2030 Érd Berzsényi Dániel út 17sz.) ezúton tájékoztatja előfizetőit, hogy a **2013. 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. Kábel TV szolgáltatására vonatkozó minőségi mutatók 2013. év					
Mutató azonosító	Minőségi mutató neve	Célérték	Teljesítési érték	Megfelelés minősítése	
1	Új hozzáférés létesítési ideje (nap)	15	7	megfelelt	
2	Minőségi panasz hibaelhárítási ideje (óra)	72	19	megfelelt	
3	Szolgáltatás rendelkezésre állása (%)	95	98,7	megfelelt	
4	Vivőszint az előfizetői hozzáférési ponton (dB)	60	67	megfelelt	
5	Jelszintkülönbségek az előfizetői hozzáférési ponton (dB)	3	2	megfelelt	
6	Ügyfélszolgálat 60 másodpercen belüli bejelentkezésének aránya %	75	90,4	megfelelt	
7	Vivő jel/zaj viszony az előfizetői hozzáférési ponton (dB)	44	45	megfelelt	
8	Előfizetői panaszok száma (db/1000, vagy db/előfizető)	-	148,50/1000 előfizető	-	
9	Minőségi panaszok száma (db/1000, vagy db/előfizető)	-	112,95/1000 előfizető	-	
10	A jogos minőségi panaszok száma (db/előfizető, vagy db/előfizető)	-	73,22/ezer előfizető	-	
11	Az ügyintézés elleni panaszok száma (db/1000, vagy db/előfizető)	-	17,33/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:	1 db
A hatósági vizsgálatok alapján született elmarasztaló döntések száma:	0

Köszönjük előfizetőink megértését és további bizalmát szolgáltatásunk iránt.

Érd, 2013. február. 19.


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

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

A közzététel azonosító száma: 2013/001.