

## KÖZZÉTÉTEL

A **Novi-Com Kereskedelmi és Szolgáltató Kft.** (2030 Érd, Berzsényi Dániel út 17.) ezúton tájékoztatja előfizetőit, hogy a **2019. 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 2019. évre					
Mutató azonosító	Minőségi mutató neve	Célérték	ÁSZF hivatkozás	Teljesítési érték	Megfelelés minősítése
1	Új hozzáférés létesítési ideje (nap)	15	A.2.1 mell.	3,29	megfelelt
2	Minőségi panasz hibaelhárítási ideje (óra)	72	A.2.2 mell.	6,4	megfelelt
3	Szolgáltatás rendelkezésre állása (%)	95	A.2.3 mell.	97,2	megfelelt
4	Ügyfélszolgálat 60 másodpercen belüli bejelentkezésének aránya %	75	A.2.4 mell.	91,5	megfelelt
5	Modulációs hibaarány az előfizetői hozzáférési ponton (dB)	25	A.2.7 mell.	29,1	megfelelt
6	Előfizetői panaszok száma (db/1000, vagy db/előfizető)	-	A.2.9 mell.	313/1000 előfizető	-
7	Minőségi panaszok száma (db/1000, vagy db/előfizető)	-	A.2.10 mell.	210/1000 előfizető	-
8	A jogos minőségi panaszok száma (db/1000, vagy db/előfizető)	-	A.2.11 mell.	62/1000 előfizető	-
9	Az ügyintézés elleni panaszok száma (db/1000, vagy db/előfizető)	-	A.2.12 mell.	18/1000 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, 2020. február 11.

Réti Mihály  
ügyvezető

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