

## PRESSEMITTEILUNG

„Sehr gut“ bei Erreichbarkeit, Freundlichkeit und Beratungsqualität

### **PYÜR Kundenservice bestätigt Top-Bewertung im Hotline-Test der Fachzeitschrift connect**

- **PYÜR erreicht erneut Bestnote „Sehr gut“ im Hotline-Test**
- **Testsieger in den Kategorien Erreichbarkeit und Beratungsqualität**
- **Trend der letzten Jahre mit verbessertem Kundenservice bestätigt**

Berlin, 1. September 2021. Dialog auf Augenhöhe: Im aktuellen Hotline-Test der connect unter deutschen Breitbandanbietern hat PYÜR, die Marke der Tele Columbus AG, erneut die Bestnote „Sehr gut“ erreicht. Die Servicehotline überzeugte vor allem in den Kategorien „Erreichbarkeit“ und „Qualität der Aussagen“, wo sie das beste Resultat aller Teilnehmer erzielte. Das Gesamtergebnis belegt die kontinuierliche Weiterentwicklung der PYÜR Serviceleistungen.

connect, Europas größtes Magazin zur Telekommunikation, prüfte die Service-Hotlines unter weiterhin verschärften Bedingungen im Zuge zunehmender Heimarbeit. Insgesamt 234 Tester haben die Servicehotlines per Telefon über mehrere Wochen kontaktiert. PYÜR zeigte sich laut connect von seiner besten Seite und überzeugte vor allem mit einer exzellenten Beratungsleistung – und das in Zeiten der Pandemie mit geschlossenen Shops, bei der die intensiv genutzten Servicehotlines ein wichtiger Kontaktkanal waren. „Die hilfsbereiten Berater kennen sich sehr gut aus, erklären dem Anrufer im Detail, wie sich die WLAN-Reichweite steigern lässt, verwenden dazu auch praktische Beispiele und lassen die Kundschaft nie dumm dastehen“, schreibt die connect in ihrem Testbericht, der in Heft 10/2021 nachzulesen ist.

PYÜR bestätigt mit dem Erreichen der Bestnote das Ergebnis aus dem Vorjahr und macht damit deutlich, dass die Servicequalität als essenzieller Faktor für den Unternehmenserfolg angesehen wird. „Der telefonische Kundenservice ist weiterhin der wichtigste Anlaufpunkt für unsere Kunden. Es ist daher unser erklärtes Ziel, an diesen Kontaktpunkten einen hervorragenden Kundenservice zu bieten, der mit einer exzellenten Beratung aufwarten kann“, erklärt Roland Schleicher, Chief Operations Officer der Tele Columbus AG. „Das Resultat zeigt, dass wir für unsere Kunden da sind, wenn sie uns brauchen. Das ist gerade in den aktuellen Krisenzeiten ein wichtiger Faktor. Wir fühlen uns mit dem Gesamtergebnis in unseren Bemühungen

Vorstand  
Dr. Daniel Ritz (Vorsitzender)  
Eike Walters

Vorsitzender des Aufsichtsrats  
Marc van't Noordende

Sitz der Gesellschaft  
Kaiserin-Augusta-Allee 108  
10553 Berlin  
Amtsgericht  
Berlin Charlottenburg  
HRB 161349 B

Pressekontakt  
Tim Stiehl  
Manager Corporate Communications  
Telefon +49 (30) 3388 4145  
presse@telecolumbus.de  
www.telecolumbus.com

IR Kontakt  
Leonhard Bayer  
Senior Director Investor Relations  
Telefon +49 (30) 3388 1781  
ir@telecolumbus.de  
www.telecolumbus.com

der vergangenen Jahre bestätigt und werden weiterhin versuchen, durch stetige Optimierungen unserer operativen Prozesse die Serviceleistungen auf einem hohen Niveau zu halten.“

## Über Tele Columbus

Die Tele Columbus AG ist einer der führenden Glasfasernetzbetreiber in Deutschland mit einer Reichweite von mehr als drei Millionen Haushalten. Unter der Marke PŸUR bietet das Unternehmen Highspeed-Internet einschließlich Telefon sowie mehr als 250 TV-Programme auf einer digitalen Entertainment-Plattform an, die klassisches Fernsehen mit Videounterhaltung auf Abruf vereint. Mit ihren Partnern der Wohnungswirtschaft realisiert die Tele Columbus Gruppe maßgeschneiderte Kooperationsmodelle und moderne digitale Mehrwertdienste wie Telemetrie und Mieterportale. Als Full-Service-Partner für Kommunen und regionale Versorger treibt das Unternehmen maßgeblich den glasfaserbasierten Infrastruktur- und Breitbandausbau in Deutschland voran. Im Geschäftskundenbereich werden zudem Carrier-Dienste und Unternehmenslösungen auf Basis des eigenen Glasfasernetzes erbracht. Die Tele Columbus AG, mit Hauptsitz in Berlin sowie Niederlassungen in Leipzig, Unterföhring, Hamburg, Ratingen und Chemnitz, ist seit Januar 2015 am regulierten Markt (Prime Standard) der Frankfurter Wertpapierbörse notiert.

## Disclaimer

Diese Mitteilung kann in die Zukunft gerichtete Aussagen enthalten. Diese Aussagen spiegeln die derzeitige Kenntnis und die derzeitigen Erwartungen und Planungen der Gesellschaft in Bezug auf künftige Ereignisse wider. Solche in die Zukunft gerichteten Aussagen unterliegen naturgemäß Risiken, Ungewissheiten, Annahmen und anderen Faktoren, die dazu führen können, dass die tatsächlichen Ergebnisse oder Ereignisse wesentlich von denjenigen abweichen, die in diesen Aussagen ausdrücklich oder implizit angenommen oder beschrieben werden. Derartige Risiken, Ungewissheiten und Annahmen können dazu führen, dass unsere tatsächlichen Ergebnisse einschließlich der Finanzlage und der Profitabilität der Gesellschaft wesentlich von denjenigen abweichen, die in diesen Aussagen ausdrücklich oder implizit angenommen oder beschrieben werden. In Anbetracht dieser Risiken und Ungewissheiten können die in dieser Mitteilung enthaltenen in die Zukunft gerichteten Aussagen auch nicht eintreten und unsere tatsächlichen Ergebnisse können wesentlich von denjenigen abweichen, die in diesen Aussagen ausdrücklich oder implizit angenommen oder beschrieben werden. Investoren sollten in die Zukunft gerichteten Aussagen und Darstellungen, die sich zudem lediglich auf das Datum dieser Mitteilung beziehen, nicht über Gebühr vertrauen.

Diese Mitteilung kann Verweise auf bestimmte nicht-GAAP-konforme Kennzahlen enthalten, wie normalisiertes EBITDA und Capex, und operative Kennzahlen, wie RGUs, ARPU, sowie Berechnungen zu Endkunden. Diese nicht-GAAP-konformen Finanz- und operativen Kennzahlen sollten nicht für sich allein als Alternative zu Kennzahlen der Gesellschaft zur finanziellen Lage, zu den Geschäftsergebnissen oder zum Cash Flow, berechnet in Übereinstimmung mit IFRS, herangezogen werden. Die nicht-GAAP-konformen Finanz- und

operativen Kennzahlen, die von der Gesellschaft verwendet werden, können von ähnlich bezeichneten Kennzahlen, die von anderen Unternehmen verwendet werden, abweichen und mit diesen auch nicht vergleichbar sein.

Die in diesem Dokument enthaltenen Informationen sind sorgfältig ermittelt worden. Es wird jedoch keine Haftung irgendeiner Art übernommen für die hierin enthaltenen Informationen und/oder ihre Vollständigkeit. Die Gesellschaft, ihre Organmitglieder, Führungskräfte und Mitarbeiter und sonstige Personen geben keine Garantie oder Zusicherung, weder ausdrücklich noch konkludent, für die Richtigkeit und/oder Vollständigkeit der hierin enthaltenen Informationen ab und jegliche Haftung für jeglichen Schaden oder Verlust, der direkt oder indirekt aus dem Gebrauch dieser Informationen oder daraus in anderer Weise abgeleiteter Meinungen resultiert, ist ausgeschlossen. Die Gesellschaft übernimmt keine wie auch immer geartete Verpflichtung, irgendwelche Informationen (einschließlich der in die Zukunft gerichteten Aussagen), die in dieser Mitteilung enthalten sind, zu aktualisieren oder zu korrigieren, sei es als Ergebnis neuer Informationen, zukünftiger Ereignisse oder aus sonstigen Gründen.