

KÖZLEMÉNY  
13/2011. (XII.27.) NMHH rendelet (R.) szerinti 2018 évre vonatkozó szolgáltatásminőség  
megfelelőség igazolásáról

Tisztelt Előfizetőink! Értesítjük, hogy a UPC Magyarország Kft. az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének az előfizetők és a felhasználók védelmével összefüggő követelményeiről, valamint a díjazás hitelességéről szóló 13/2011. (XII.27.) NMHH rendeletben foglalt követelmények teljesítéséhez a vállalt szolgáltatás minőségi célértékeket a következő értékekkel teljesítette:

**Internet hozzáférési szolgáltatás**

Megnevezés	Célérték	Teljesítési érték
<b>Új hozzáférés létesítési idő</b>		
lakossági internet	15 nap	<b>9 nap</b>
üzleti internet	15 nap	<b>9 nap</b>
ADSL	15 nap	<b>10 nap</b>
dial-up	15 nap	<b>0 nap</b>
<b>Hibaelhárítás határideje</b>		
összevont lakossági internet	72 óra	<b>21 óra</b>
üzleti internet	24 óra	<b>22 óra</b>
ADSL	72 óra	<b>45 óra</b>
ADSL nagyker	72 óra	<b>19 óra</b>
dial-up	72 óra	<b>0 óra</b>
<b>Számlapanasz kivizsgálási és elintézési ideje</b>	30 nap	<b>15 nap</b>
<b>Szolgáltatás éves szintű rendelkezésre állása</b>		
lakossági internet	98 %	<b>99,47 %</b>
üzleti internet	98 %	<b>99,83 %</b>
ADSL	98 %	<b>99,70 %</b>
dial-up	98 %	<b>100 %</b>
<b>Ügyfélszolgálati ügyintéző 60 másodpercen belüli bejelentkezésének aránya</b>	48 %	<b>51,24 %</b>
<b>Garantált le- és feltöltési sebesség</b>		
<b>Garantált letöltési sebesség (kbit/sec)</b>		
<b>Lakossági internet</b>		
Fiber Power 30/30 optika/30 DJA/30 DJA optika	10 Mbit/s	<b>31,20 Mbit/s</b>
Fiber Power 50/50 optika	15 Mbit/s	<b>48,66 Mbit/s</b>
Fiber Power 60	20 Mbit/s	<b>62,30 Mbit/s</b>
Fiber Power 120/120 optika/120 DJA/120 DJA optika	30 Mbit/s	<b>118,50 Mbit/s</b>
Fiber Power 240/240 optika	60 Mbit/s	<b>218,80 Mbit/s</b>
Fiber Power 500/500 optika	100 Mbit/s	<b>294,40 Mbit/s</b>
Internet 150/150 optika	30 Mbit/s	<b>85,24 Mbit/s</b>
Internet 300/300 optika	60 Mbit/s	<b>179,64 Mbit/s</b>

Internet 500/500 optika	100 Mbit/s	<b>292,49 Mbit/s</b>
<b>LAN csomagok</b>		
Fiber Power 10	3 Mbit/s	<b>9,92 Mbit/s</b>
Fiber Power 15	3 Mbit/s	<b>14,88 Mbit/s</b>
Fiber Power 25	8 Mbit/s	<b>24,80 Mbit/s</b>
Fiber Power 30/30 DJA	10 Mbit/s	<b>29,76 Mbit/s</b>
Fiber Power 50	15 Mbit/s	<b>49,48 Mbit/s</b>
Fiber Power 60	20 Mbit/s	<b>59,49 Mbit/s</b>
Levelező csomag	1,6 Mbit/s	<b>9,92 Mbit/s</b>
Levelező plusz csomag	3 Mbit/s	<b>14,88 Mbit/s</b>
Alap csomag	6,5 Mbit/s	<b>24,80 Mbit/s</b>
Bővített csomag	13 Mbit/s	<b>49,62 Mbit/s</b>
Extra csomag	26 Mbit/s	<b>81,64 Mbit/s</b>
Prémium távmunka	26 Mbit/s	<b>81,82 Mbit/s</b>
Fiber Power Business 30	12 Mbit/s	<b>29,76 Mbit/s</b>
<b>Üzleti internet</b>		
Chello Business/Chello Business Fix IP	8 Mbit/s	<b>25,74 Mbit/s</b>
Fiber Power Business 15	6 Mbit/s	<b>14,73 Mbit/s</b>
Fiber Power Business 20/20+	10 Mbit/s	<b>20,64 Mbit/s</b>
Fiber Power Business 30/30+/30 optika	12 Mbit/s	<b>30,93 Mbit/s</b>
Fiber Power Business 50/50+/50 optika	20 Mbit/s	<b>48,66 Mbit/s</b>
Fiber Power Business 60/60+	25 Mbit/s	<b>53,05 Mbit/s</b>
Fiber Power Business 100/100+/100 optika	40 Mbit/s	<b>85,99 Mbit/s</b>
Fiber Power Business 120/120+	40 Mbit/s	<b>93,14 Mbit/s</b>
Fiber Power Business 150/150+/150 optika	60 Mbit/s	<b>83,53 Mbit/s</b>
Fiber Power Business 170/170 optika	60 Mbit/s	<b>97,15 Mbit/s</b>
Fiber Power Business 200/200 optika	60 Mbit/s	<b>100,11 Mbit/s</b>
Fiber Power Business 220/220 optika	60 Mbit/s	<b>104,67 Mbit/s</b>
Fiber Power Business 250/250+/250 optika	80 Mbit/s	<b>120,38 Mbit/s</b>
Fiber Power Business 350/350 optika	90 Mbit/s	<b>285,64 Mbit/s</b>
Fiber Power Business 500/500 optika	100 Mbit/s	<b>345,84 Mbit/s</b>
Business 2/2	2 Mbit/s	<b>2,3 Mbit/s</b>
Business 4/4 standard/premium/optika	4 Mbit/s	<b>4,62 Mbit/s</b>
Business 6/6 standard/premium/optika	6 Mbit/s	<b>6,92 Mbit/s</b>
Business 10/10 standard/premium/optika	10 Mbit/s	<b>11,54 Mbit/s</b>
Business 20/20 standard/premium/optika	20 Mbit/s	<b>23,07 Mbit/s</b>
Business 30/30 standard/premium/optika	30 Mbit/s	<b>34,60 Mbit/s</b>
<b>ADSL szolgáltatás</b>		
ADSL Minimum/Minimum solo	0,4 Mbit/s	<b>1,21 Mbit/s</b>
ADSL Medium/Medium solo	1,7 Mbit/s	<b>5,22 Mbit/s</b>
ADSL Extreme/Extreme solo	3 Mbit/s	<b>10,63 Mbit/s</b>

ADSL Professional/Professional solo	6 Mbit/s	<b>18,03 Mbit/s</b>
ADSL Start/Start solo	0,3 Mbit/s	<b>1,02 Mbit/s</b>
ADSL Bronze/Bronze solo	0,8 Mbit/s	<b>2,43 Mbit/s</b>
ADSL Silver/Silver solo	2,5 Mbit/s	<b>8,03 Mbit/s</b>
ADSL Gold/Gold solo	4 Mbit/s	<b>12,01 Mbit/s</b>
ADSL Platinum/Platinum solo	6 Mbit/s	<b>18,22 Mbit/s</b>
ADSL Explorer/Explorer solo	0,3 Mbit/s	<b>1,04 Mbit/s</b>
ADSL Navigator/Navigator solo	0,8 Mbit/s	<b>2,44 Mbit/s</b>
ADSL Enterprise/Enterprise solo	2,5 Mbit/s	<b>8,03 Mbit/s</b>
ADSL Enterprise+/Enterprise+ solo	4 Mbit/s	<b>12,02 Mbit/s</b>
ADSL Enterprise2+/Enterprise2+ solo	6 Mbit/s	<b>18,25 Mbit/s</b>
<b>Dial-up szolgáltatás</b>	0,03 Mbit/s	<b>0,04 Mbit/s</b>
<b>Garantált feltöltési sebesség (kbit/sec)</b>		
<b>Lakossági internet</b>		
Fiber Power 30/30 optika/30 DJA/30 DJA optika	1 Mbit/s	<b>3,20 Mbit/s</b>
Fiber Power 50/50 optika	2 Mbit/s	<b>5,16 Mbit/s</b>
Fiber Power 60	3 Mbit/s	<b>6,30 Mbit/s</b>
Fiber Power 120/120 optika/120 DJA/120 DJA optika	4 Mbit/s	<b>10,30 Mbit/s</b>
Fiber Power 240/240 optika	5 Mbit/s	<b>20,60 Mbit/s</b>
Fiber Power 500/500 optika	5,5 Mbit/s	<b>22,67 Mbit/s</b>
Internet 150/150 optika	4 Mbit/s	<b>10,31 Mbit/s</b>
Internet 300/300 optika	5 Mbit/s	<b>20,65 Mbit/s</b>
Internet 500/500 optika	5,5 Mbit/s	<b>22,75 Mbit/s</b>
<b>LAN csomagok</b>		
Fiber Power 10	0,25 Mbit/s	<b>0,98 Mbit/s</b>
Fiber Power 15	0,25 Mbit/s	<b>0,97 Mbit/s</b>
Fiber Power 25	0,5 Mbit/s	<b>1,46 Mbit/s</b>
Fiber Power 30/30 DJA	1 Mbit/s	<b>2,97 Mbit/s</b>
Fiber Power 50	2 Mbit/s	<b>4,95 Mbit/s</b>
Fiber Power 60	3 Mbit/s	<b>5,93 Mbit/s</b>
Levelező csomag	0,8 Mbit/s	<b>0,98 Mbit/s</b>
Levelező plusz csomag	1,6 Mbit/s	<b>2,98 Mbit/s</b>
Alap csomag	3 Mbit/s	<b>9,88 Mbit/s</b>
Bővített csomag	6,5 Mbit/s	<b>24,43 Mbit/s</b>
Extra csomag	13 Mbit/s	<b>24,41 Mbit/s</b>
Prémium távmunka	16 Mbit/s	<b>39,03 Mbit/s</b>
Fiber Power Business 30	1 Mbit/s	<b>2,97 Mbit/s</b>
<b>Üzleti internet</b>		
Chello Business/Chello Business Fix IP	1 Mbit/s	<b>3,08 Mbit/s</b>
Fiber Power Business 15	0,5 Mbit/s	<b>1,44 Mbit/s</b>
Fiber Power Business 20/20+	1 Mbit/s	<b>2,06 Mbit/s</b>

Fiber Power Business 30/30+/30 optika	1 Mbit/s	<b>3,09 Mbit/s</b>
Fiber Power Business 50/50+/50 optika	2 Mbit/s	<b>5,16 Mbit/s</b>
Fiber Power Business 60/60+	3 Mbit/s	<b>6,09 Mbit/s</b>
Fiber Power Business 100/100+/100 optika	4 Mbit/s	<b>10,31 Mbit/s</b>
Fiber Power Business 120/120+	4 Mbit/s	<b>10,31 Mbit/s</b>
Fiber Power Business 150/150+/150 optika	5 Mbit/s	<b>15,33 Mbit/s</b>
Fiber Power Business 170/170 optika	5 Mbit/s	<b>15,44 Mbit/s</b>
Fiber Power Business 200/200 optika	5 Mbit/s	<b>20,64 Mbit/s</b>
Fiber Power Business 220/220 optika	6,5 Mbit/s	<b>15,41 Mbit/s</b>
Fiber Power Business 250/250+/250 optika	6 Mbit/s	<b>25,84 Mbit/s</b>
Fiber Power Business 350/350 optika	8 Mbit/s	<b>30,84 Mbit/s</b>
Fiber Power Business 500/500 optika	10 Mbit/s	<b>30,58 Mbit/s</b>
Business 2/2	2 Mbit/s	<b>2,3 Mbit/s</b>
Business 4/4 standard/premium/optika	4 Mbit/s	<b>4,61 Mbit/s</b>
Business 6/6 standard/premium/optika	6 Mbit/s	<b>6,91 Mbit/s</b>
Business 10/10 standard/premium/optika	10 Mbit/s	<b>11,52 Mbit/s</b>
Business 20/20 standard/premium/optika	20 Mbit/s	<b>22,92 Mbit/s</b>
Business 30/30 standard/premium/optika	30 Mbit/s	<b>34,13 Mbit/s</b>
<b>ADSL szolgáltatás</b>		
ADSL Minimum/Minimum solo	0,1 Mbit/s	<b>0,23 Mbit/s</b>
ADSL Medium/Medium solo	0,25 Mbit/s	<b>0,79 Mbit/s</b>
ADSL Extreme/Extreme solo	0,3 Mbit/s	<b>1,08 Mbit/s</b>
ADSL Professional/Professional solo	0,3 Mbit/s	<b>1,08 Mbit/s</b>
ADSL Start/Start solo	0,1 Mbit/s	<b>0,24 Mbit/s</b>
ADSL Bronze/Bronze solo	0,2 Mbit/s	<b>0,50 Mbit/s</b>
ADSL Silver/Silver solo	0,25 Mbit/s	<b>0,79 Mbit/s</b>
ADSL Gold/Gold solo	0,5 Mbit/s	<b>1,53 Mbit/s</b>
ADSL Platinum/Platinum solo	0,5 Mbit/s	<b>1,53 Mbit/s</b>
ADSL Explorer/Explorer solo	0,1 Mbit/s	<b>0,24 Mbit/s</b>
ADSL Navigator/Navigator solo	0,2 Mbit/s	<b>0,79 Mbit/s</b>
ADSL Enterprise/Enterprise solo	0,25 Mbit/s	<b>0,79 Mbit/s</b>
ADSL Enterprise+/Enterprise+ solo	0,5 Mbit/s	<b>1,53 Mbit/s</b>
ADSL Enterprise2+/Enterprise2+ solo	0,8 Mbit/s	<b>2,14 Mbit/s</b>
<b>Dial-up szolgáltatás</b>	0,008 Mbit/s	<b>0,02 Mbit/s</b>

Budapest, 2019. február 27.

UPC Magyarország Kft.