

**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:

**Mobil rádiótelefon szolgáltatás**

<b>Megnevezés</b>	<b>Célérték</b>	<b>Teljesítési érték</b>
Új hozzáférés létesítési idő	15 nap	<b>6 nap</b>
Hibaelhárítás határideje	72 óra	<b>1 óra</b>
Számlapanasz kivizsgálási és elintézési ideje	30 nap	<b>11 nap</b>
Szolgáltatás éves szintű rendelkezésre állása	98 %	<b>99,90 %</b>
Ügyfélszolgálati ügyintéző 60 másodpercen belüli bejelentkezésének aránya	48 %	<b>51,24 %</b>
Sikeres hívások aránya	98 %	<b>99,84 %</b>
Hívás felépítési idő	12 mp	<b>5,69 mp</b>
SMS sikeresség	90 %	<b>99,80 %</b>

Budapest, 2019. február 27.

UPC Magyarország Kft.