

KÖZLEMÉNY

13/2011. (XII.27.) NMHH rendelet (R.) szerinti 2018 évre vonatkozó szolgáltatásminőség megfelelés 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:

Mobilinternet

| Megnevezés | Célérték | Teljesítési érték |
|---|----------|-------------------|
| Új hozzáférés létesítési idő | 15 nap | 8 nap |
| Hibaelhárítás határideje | 72 óra | 1 óra |
| Számlapanasz kivizsgálási és elintézési ideje | 30 nap | 9 nap |
| Szolgáltatás éves szintű rendelkezésre állása | 98 % | 99,91 % |
| Ügyfélszolgálati ügyintéző 60 másodpercen belüli bejelentkezésének aránya | 48 % | 51,24 % |

Budapest, 2019. február 27.

UPC Magyarország Kft.