

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:

Helyhez kötött telefon szolgáltatás

Megnevezés	Célérték	Teljesítési érték
Új hozzáférés létesítési idő		
UPC telefon (VoIP)	15 nap	9 nap
Hagyományos (PSTN)	15 nap	10 nap
Hibaelhárítás határideje		
UPC telefon (VoIP)	72 óra	19 óra
Hagyományos (PSTN)	72 óra	66 óra
Számlapanasz kivizsgálási és elintézési ideje	30 nap	10 nap
Szolgáltatás éves szintű rendelkezésre állása		
UPC telefon (VoIP)	98 %	99,51 %
Hagyományos (PSTN)	99,95 %	*99,91 %
Ügyfélszolgálati ügyintéző 60 másodpercen belüli bejelentkezésének aránya	48 %	51,24 %
Sikeres hívások aránya	98%	100 %
Hívás felépítési idő		
UPC telefon (VoIP)	12 mp	2,02 mp
Hagyományos (PSTN)	12 mp	2,23 mp

*a megfelelés helyreállítása érdekében intézkedés történt, amelynek eredménye 2019. június 30-ig kerül közzétételre.

Budapest, 2019. február 27.

UPC Magyarország Kft.