



T á j é k o z t a t á s

A UPC Magyarország Kft a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság HF/44-10/2011 (a továbbiakban: 4-es piaci határozat) és HF/56-12/2011 (a továbbiakban: 5-ös piaci határozat) határozataiban előírt, „átláthatóság” kötelezettség teljesítésére az alábbiakban nyilvánosságra hozza a nagykereskedelmi szélessávú Országos bitfolyam hozzáférés szolgáltatások - rézérpáras és FTTH RFoG technológián nyújtott - tényleges minőségi jellemzőit és azok számításának módját.

Szolgáltatások minőségi jellemzői – 2018. II. félévi adat:

Minőségi mutató megnevezése	Teljesítési érték
1) Új előfizetői hozzáférési pont létesítési ideje	12 nap
2) Szolgáltatás rendelkezésre állása	100,0 %
3) Hibabejelentés alapján lefolytatott hibaelhárításra vonatkozó mutatók	
3.1 24 órán belül elhárított valós hibák aránya az összes bejelentett valós hibához viszonyítva	84,2 %
3.2 72 órán belül elhárított valós hibák aránya az összes bejelentett valós hibához viszonyítva	100,0 %

A minőségi mutatók számítási módjának bemutatása:

A minőségi mutatókat egyrészt a 2/2015 (III.30.) NMHH rendeletben foglalt, másrészt a UPC Magyarország Kft. munkautasításaiban meghatározott minőségi mutatók előállítására vonatkozó rendelkezések alapján számította ki.

1) Új előfizetői hozzáférési pont létesítési ideje minőségi mutató meghatározása: a szolgáltatáshoz létesített új előfizetői hozzáférési pont létesítésének és a szolgáltatásnyújtás megkezdésének az előfizetői szerződés létrejöttétől számított, az esetek 80 %-ában teljesített határideje [megkezdett naptári nap]. Új előfizetői hozzáférés létesítésnek minősül az első előfizetői hozzáférés létesítés, az áthelyezés, az

előfizetőnél további hozzáférés létesítés, ha a létesítés fizikai megvalósítást igényel helyhez kötött előfizetői hozzáférés igénybevétele esetén.

A létesítési időre vonatkozó méréseket havonta kell elvégezni az előző hónapban lezárt munkalapok és beüzemelt szolgáltatásokból úgy, hogy a létesítési idő szerint növekvő sorrendbe rendezett esetek darabszám szerinti alsó 80 %-a alapján meghatározásra kerül az időbeli felső korlát.

2) Szolgáltatás rendelkezésre állása minőségi mutató meghatározása: A UPC Magyarország Kft. 29-es körzetben található szolgáltatási területén a szolgáltatás-igénybevehetőség tényleges időtartamának aránya az adatgyűjtési időszak teljes elvi szolgáltatási idejéhez képest [százalék].

A szolgáltatás igénybevehetőség időtartama az az időszak, amikor az előfizetők a szolgáltatást valóban igénybe vehetik, függetlenül attól, hogy a szolgáltatás kiesését az egyes előfizetők érzékelték-e.

Ezen minőségi mutató származtatása úgy történik, hogy az adatgyűjtési időszakban a szolgáltatás-kiesés teljes időtartama és a teljes elvi szolgáltatási időtartam hányadosát ki kell vonni 1-ből és az eredményt 100-zal meg kell szorozni.

3) Hibabejelentés alapján lefolytatott hibaelhárításra vonatkozó minőségi mutató meghatározása: a UPC által elhárított és az összes Jogosult által a UPC-nek bejelentett valós, az Országos bitfolyam hozzáférésre vonatkozó hibák aránya [%].

Hibabejelentés: Hibabejelentésnek minősül a UPC Magyarország Kft. 29-es körzetben hibabehatároló eljárása eredményeként valósan bizonyult, az érdekkörébe tartozó, szolgáltatásminőséggel összefüggő hibákra vonatkozó előfizetői bejelentés (hibabejelentés). A hibabejelentésnek számít minden olyan bejelentés, amely a szolgáltatás igénybe vételének hiányáról vagy csökkent minőségéről szól. A hibabejelentést az előfizető teszi és a UPC Magyarország Kft. által a szolgáltatáshoz használt elektronikus hírközlő hálózatnak, illetőleg annak meghibásodásának tulajdonítható.

A valós hibák hibaelhárítási idejére vonatkozó mérések az adatgyűjtési időszakban a szolgáltató hálózatában vagy bármely azzal összekapcsolt hálózatban a – UPC Magyarország Kft-t terhelő – hibák 24 és 72 órán belül történő kijavítását jelentik, amely a hibafelvételtől a szolgáltatás megfelelő minőségű ismételt rendelkezésre állásáig eltelt megkezdett órák száma.

A minőségi mutatókhoz kapcsolódó alapadatok forrásának bemutatása:

1) Új előfizetői hozzáférési pont létesítési ideje minőségi mutató előállításához szükséges adatokat a számlázási rendszerből a UPC Magyarország Kft. riportolással foglalkozó munkatársa válogatja le az adatszolgáltatási kötelezettséggel érintett időszakokra vonatkozóan. A UPC Magyarország Kft. szolgáltatásonként tárolja az adatokat.

2) Szolgáltatás rendelkezésre állása minőségi mutató előállításához szükséges adatok forrása a UPC Magyarország Kft. 29-es körzetre vonatkozó hiba-nyilvántartó rendszere és a váratlan meghibásodás esetén vezetett eseményügyeleti napló.

3) Hibabejelentés alapján lefolytatott hibaelhárításra vonatkozó minőségi mutató előállításához szükséges adatok legyűjtése a UPC Magyarország Kft. ügyfélkezelési rendszer hibamoduljából lekérdezett alap hibaelhárítási adatokból történik.

Az előfizetői hozzáférési pont létesítésének határidejére vonatkozó és a szerződésben foglalt minőségi mutatók be nem tartása esetén a Jogosult Szolgáltatót megillető kötbér mértéke

Amennyiben a UPC a 29-es körzetben a UPCRUO-ban meghatározott bármely szolgáltatás igénybevétele esetén a szolgáltatás nyújtására határidő betartását vállalja és a szolgáltatás nyújtását az adott határidő leteltével nem kezdi meg, a fizetendő kötbér alapja Réz Érpáras Helyi Hurok (Alhurok), FTTH-RFoG Előfizetői Szakasz Teljes Átengedése, valamint a Közeli Bitfolyam Hozzáférés esetében az érintett szolgáltatás havi díjának tizenötszöröse, a kötbér mértéke a kötbéralap 20 %-a naponta.

Amennyiben a UPC a UPCRUO-ban meghatározott minőségi mutatókat UPC-nek felróható okból nem tartja, úgy UPC a Jogosult írásbeli bejelentése alapján hibás teljesítési kötbér megfizetését vállalja, amely arányos az UPCRUO-ban vállalt minőségi mutató be nem tartása következtében a Jogosult Szolgáltató vagyonában felmerült kárral és a Jogosult Szolgáltatót ért nem vagyoni kárral.

A UPC felelőssége csak felróhatósága esetén áll fenn, azaz a UPC mentesül a kötbérfizetési kötelezettség alól, ha bizonyítja, hogy a hibás teljesítés UPC érdekkörén kívül eső okból következett be. A kötbér mértéke az UPCRUO alapján kerül meghatározásra.

Budapest, 2019. január 31.

UPC Magyarország Kft.