

KÖZLEMÉNY  
13/2011. (XII.27.) NMHH rendelet (R.) szerinti 2019 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>10 nap</b>
üzleti internet	15 nap	<b>8 nap</b>
ADSL	15 nap	<b>12 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>37 óra</b>
dial-up	72 óra	<b>0 óra</b>
<b>Számlapanasz kivizsgálási és elintézési ideje</b>		
	30 nap	<b>16 nap</b>
<b>Szolgáltatás éves szintű rendelkezésre állása</b>		
lakossági internet	98 %	<b>99,53 %</b>
üzleti internet	98 %	<b>99,85 %</b>
ADSL	98 %	<b>99,82 %</b>
dial-up	98 %	<b>100 %</b>
<b>Ügyfélszolgálati ügyintéző 60 másodpercen belüli bejelentkezésének aránya</b>		
	48 %	<b>53,28 %</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>29,19 Mbit/s</b>
Fiber Power 50/50 optika	15 Mbit/s	<b>51,24 Mbit/s</b>
Fiber Power 60	20 Mbit/s	<b>52,55 Mbit/s</b>
Fiber Power 120/120 optika/120 DJA/120 DJA optika	30 Mbit/s	<b>86,16 Mbit/s</b>
Fiber Power 240/240 optika	60 Mbit/s	<b>99,62 Mbit/s</b>
Fiber Power 500/500 optika	100 Mbit/s	<b>345,73 Mbit/s</b>
Internet 150/150 optika	30 Mbit/s	<b>76,18 Mbit/s</b>
Internet 300/300 optika	60 Mbit/s	<b>130,48 Mbit/s</b>
Internet 500/500 optika	100 Mbit/s	<b>268,13 Mbit/s</b>

<b>LAN csomagok</b>		
Fiber Power 10	3 Mbit/s	<b>9,13 Mbit/s</b>
Fiber Power 15	3 Mbit/s	<b>14,84 Mbit/s</b>
Fiber Power 25	8 Mbit/s	<b>24,76 Mbit/s</b>
Fiber Power 30/30 DJA	10 Mbit/s	<b>29,75 Mbit/s</b>
Fiber Power 50	15 Mbit/s	<b>49,63 Mbit/s</b>
Fiber Power 60	20 Mbit/s	<b>59,51 Mbit/s</b>
Levelező csomag	1,6 Mbit/s	<b>9,91 Mbit/s</b>
Levelező plusz csomag	3 Mbit/s	<b>14,84 Mbit/s</b>
Alap csomag	6,5 Mbit/s	<b>24,80 Mbit/s</b>
Bővített csomag	13 Mbit/s	<b>49,58 Mbit/s</b>
Extra csomag	26 Mbit/s	<b>81,93 Mbit/s</b>
Prémium távmunka	26 Mbit/s	<b>81,87 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	8,00 Mbit/s	<b>25,39 Mbit/s</b>
Fiber Power Business 15	6,00 Mbit/s	<b>15,44 Mbit/s</b>
Fiber Power Business 20/20+	10,00Mbit/s	<b>20,63 Mbit/s</b>
Fiber Power Business 30/30+/30 optika	12,00 Mbit/s	<b>30,77 Mbit/s</b>
Fiber Power Business 50/50+/50 optika	20,00 Mbit/s	<b>51,24 Mbit/s</b>
Fiber Power Business 60/60+	25,00 Mbit/s	<b>56,66 Mbit/s</b>
Fiber Power Business 100/100+/100 optika	40,00 Mbit/s	<b>73,57 Mbit/s</b>
Fiber Power Business 120/120+	40,00 Mbit/s	<b>98,24 Mbit/s</b>
Fiber Power Business 150/150+/150 optika	60,00 Mbit/s	<b>79,39 Mbit/s</b>
Fiber Power Business 170/170 optika	60,00 Mbit/s	<b>83,92 Mbit/s</b>
Fiber Power Business 200/200 optika	60,00 Mbit/s	<b>95,03 Mbit/s</b>
Fiber Power Business 220/220 optika	60,00 Mbit/s	<b>96,76 Mbit/s</b>
Fiber Power Business 250/250+/250 optika	80,00 Mbit/s	<b>115,22 Mbit/s</b>
Fiber Power Business 350/350 optika	90,00 Mbit/s	<b>147,51 Mbit/s</b>
Fiber Power Business 500/500 optika	100,00 Mbit/s	<b>299,15 Mbit/s</b>
Business 2/2	2,00 Mbit/s	<b>2,30 Mbit/s</b>
Business 4/4 standard/premium/optika	4,00 Mbit/s	<b>4,60 Mbit/s</b>
Business 6/6 standard/premium/optika	6,00 Mbit/s	<b>6,92 Mbit/s</b>
Business 10/10 standard/premium/optika	10,00 Mbit/s	<b>11,54 Mbit/s</b>
Business 20/20 standard/premium/optika	20,00 Mbit/s	<b>23,03 Mbit/s</b>
Business 30/30 standard/premium/optika	30,00 Mbit/s	<b>34,62 Mbit/s</b>
<b>ADSL szolgáltatás</b>		
ADSL Minimum/Minimum solo	0,40 Mbit/s	<b>1,19 Mbit/s</b>
ADSL Medium/Medium solo	1,70 Mbit/s	<b>5,10 Mbit/s</b>
ADSL Extreme/Extreme solo	3,00 Mbit/s	<b>10,39 Mbit/s</b>
ADSL Professional/Professional solo	6,00 Mbit/s	<b>17,63 Mbit/s</b>

ADSL Start/Start solo	0,30 Mbit/s	<b>1,02 Mbit/s</b>
ADSL Bronze/Bronze solo	0,80 Mbit/s	<b>2,40 Mbit/s</b>
ADSL Silver/Silver solo	2,50 Mbit/s	<b>7,64 Mbit/s</b>
ADSL Gold/Gold solo	4,00 Mbit/s	<b>11,73 Mbit/s</b>
ADSL Platinum/Platinum solo	6,00 Mbit/s	<b>17,70 Mbit/s</b>
ADSL Explorer/Explorer solo	0,30 Mbit/s	<b>1,02 Mbit/s</b>
ADSL Navigator/Navigator solo	0,80 Mbit/s	<b>2,40 Mbit/s</b>
ADSL Enterprise/Enterprise solo	2,50 Mbit/s	<b>7,84 Mbit/s</b>
ADSL Enterprise+/Enterprise+ solo	4,00 Mbit/s	<b>11,73 Mbit/s</b>
ADSL Enterprise2+/Enterprise2+ solo	6,00 Mbit/s	<b>17,82 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>2,95 Mbit/s</b>
Fiber Power 50/50 optika	2 Mbit/s	<b>4,85 Mbit/s</b>
Fiber Power 60	3 Mbit/s	<b>5,89 Mbit/s</b>
Fiber Power 120/120 optika/120 DJA/120 DJA optika	4 Mbit/s	<b>9,98 Mbit/s</b>
Fiber Power 240/240 optika	5 Mbit/s	<b>15,91 Mbit/s</b>
Fiber Power 500/500 optika	5,5 Mbit/s	<b>26,77 Mbit/s</b>
Internet 150/150 optika	4 Mbit/s	<b>9,97 Mbit/s</b>
Internet 300/300 optika	5 Mbit/s	<b>19,93 Mbit/s</b>
Internet 500/500 optika	5,5 Mbit/s	<b>18,92 Mbit/s</b>
<b>LAN csomagok</b>		
Fiber Power 10	0,25 Mbit/s	<b>0,97 Mbit/s</b>
Fiber Power 15	0,25 Mbit/s	<b>0,97 Mbit/s</b>
Fiber Power 25	0,50 Mbit/s	<b>1,45 Mbit/s</b>
Fiber Power 30/30 DJA	1,00 Mbit/s	<b>2,97 Mbit/s</b>
Fiber Power 50	2,00 Mbit/s	<b>4,85 Mbit/s</b>
Fiber Power 60	3,00 Mbit/s	<b>5,94 Mbit/s</b>
Levelező csomag	0,80 Mbit/s	<b>0,97 Mbit/s</b>
Levelező plusz csomag	1,60 Mbit/s	<b>2,97 Mbit/s</b>
Alap csomag	3,00 Mbit/s	<b>9,89 Mbit/s</b>
Bővített csomag	6,50 Mbit/s	<b>24,30 Mbit/s</b>
Extra csomag	13,00 Mbit/s	<b>24,31 Mbit/s</b>
Prémium távmunka	16,00 Mbit/s	<b>38,89 Mbit/s</b>
Fiber Power Business 30	1,00 Mbit/s	<b>2,91 Mbit/s</b>
<b>Üzleti internet</b>		
Chello Business/Chello Business Fix IP	1,00 Mbit/s	<b>3,04 Mbit/s</b>
Fiber Power Business 15	0,50 Mbit/s	<b>1,48 Mbit/s</b>
Fiber Power Business 20/20+	1,00 Mbit/s	<b>2,03 Mbit/s</b>
Fiber Power Business 30/30+/30 optika	1,00 Mbit/s	<b>3,05 Mbit/s</b>

Fiber Power Business 50/50+/50 optika	2,00 Mbit/s	<b>5,12 Mbit/s</b>
Fiber Power Business 60/60+	3,00 Mbit/s	<b>6,12 Mbit/s</b>
Fiber Power Business 100/100+/100 optika	4,00 Mbit/s	<b>10,25 Mbit/s</b>
Fiber Power Business 120/120+	4,00 Mbit/s	<b>10,26 Mbit/s</b>
Fiber Power Business 150/150+/150 optika	5,00 Mbit/s	<b>15,29 Mbit/s</b>
Fiber Power Business 170/170 optika	5,00 Mbit/s	<b>15,32 Mbit/s</b>
Fiber Power Business 200/200 optika	5,00 Mbit/s	<b>20,35 Mbit/s</b>
Fiber Power Business 220/220 optika	6,50 Mbit/s	<b>15,44 Mbit/s</b>
Fiber Power Business 250/250+/250 optika	6,00 Mbit/s	<b>22,30 Mbit/s</b>
Fiber Power Business 350/350 optika	8,00 Mbit/s	<b>28,67 Mbit/s</b>
Fiber Power Business 500/500 optika	10,00 Mbit/s	<b>29,35 Mbit/s</b>
Business 2/2	2,00 Mbit/s	<b>2,25 Mbit/s</b>
Business 4/4 standard/premium/optika	4,00 Mbit/s	<b>4,60 Mbit/s</b>
Business 6/6 standard/premium/optika	6,00 Mbit/s	<b>6,91 Mbit/s</b>
Business 10/10 standard/premium/optika	10,00 Mbit/s	<b>11,51 Mbit/s</b>
Business 20/20 standard/premium/optika	20,00 Mbit/s	<b>23,05 Mbit/s</b>
Business 30/30 standard/premium/optika	30,00 Mbit/s	<b>30,90 Mbit/s</b>
<b>ADSL szolgáltatás</b>		
ADSL Minimum/Minimum solo	0,10 Mbit/s	<b>0,23 Mbit/s</b>
ADSL Medium/Medium solo	0,25 Mbit/s	<b>0,77 Mbit/s</b>
ADSL Extreme/Extreme solo	0,30 Mbit/s	<b>1,06 Mbit/s</b>
ADSL Professional/Professional solo	0,30 Mbit/s	<b>1,06 Mbit/s</b>
ADSL Start/Start solo	0,10 Mbit/s	<b>0,23 Mbit/s</b>
ADSL Bronze/Bronze solo	0,20 Mbit/s	<b>0,39 Mbit/s</b>
ADSL Silver/Silver solo	0,25 Mbit/s	<b>0,77 Mbit/s</b>
ADSL Gold/Gold solo	0,50 Mbit/s	<b>1,49 Mbit/s</b>
ADSL Platinum/Platinum solo	0,50 Mbit/s	<b>1,10 Mbit/s</b>
ADSL Explorer/Explorer solo	0,10 Mbit/s	<b>0,22 Mbit/s</b>
ADSL Navigator/Navigator solo	0,20 Mbit/s	<b>0,77 Mbit/s</b>
ADSL Enterprise/Enterprise solo	0,25 Mbit/s	<b>0,73 Mbit/s</b>
ADSL Enterprise+/Enterprise+ solo	0,50 Mbit/s	<b>1,49 Mbit/s</b>
ADSL Enterprise2+/Enterprise2+ solo	0,80 Mbit/s	<b>2,08 Mbit/s</b>
<b>Dial-up szolgáltatás</b>	0,008 Mbit/s	<b>0,02 Mbit/s</b>

Budapest, 2020. február 27.

UPC Magyarország Kft.