

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:

Mobil rádiótelefon szolgáltatás

Megnevezés	Célérték	Teljesítési érték
Új hozzáférés létesítési idő	15 nap	7 nap
Hibaelhárítás határideje	72 óra	1 óra
Számlapanasz kivizsgálási és elintézési ideje	30 nap	17 nap
Szolgáltatás éves szintű rendelkezésre állása	98 %	99,88 %
Ügyfélszolgálati ügyintéző 60 másodpercen belüli bejelentkezésének aránya	48 %	53,28 %
Sikeres hívások aránya	98 %	99,92 %
Hívás felépítési idő	12 mp	6,96 mp
SMS sikeresség	90 %	96,73 %

Budapest, 2020. február 27.

UPC Magyarország Kft.