

## KÖZLEMÉNY

13/2011. (XII.27.) NMHH rendelet (R.) szerinti 2019 évre vonatkozó szolgáltatásminőség megfeleléség 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	<b>8 nap</b>
Hibaelhárítás határideje	72 óra	<b>1 óra</b>
Számlapanasz kivizsgálási és elintézési ideje	30 nap	<b>17 nap</b>
Szolgáltatás éves szintű rendelkezésre állása	98 %	<b>99,89 %</b>
Ügyfélszolgálati ügyintéző 60 másodpercen belüli bejelentkezésének aránya	48 %	<b>53,28 %</b>

Budapest, 2020. február 27.

UPC Magyarország Kft.