

**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:

**Helyhez kötött telefon szolgáltatás**

Megnevezés	Célérték	Teljesítési érték
<b>Új hozzáférés létesítési idő</b>		
UPC telefon (VoIP)	15 nap	<b>9 nap</b>
Hagyományos (PSTN)	15 nap	<b>12 nap</b>
<b>Hibaelhárítás határideje</b>		
UPC telefon (VoIP)	72 óra	<b>16 óra</b>
Hagyományos (PSTN)	72 óra	<b>46 óra</b>
<b>Számlapanasz kivizsgálási és elintézési ideje</b>	30 nap	<b>16 nap</b>
<b>Szolgáltatás éves szintű rendelkezésre állása</b>		
UPC telefon (VoIP)	98 %	<b>99,55 %</b>
Hagyományos (PSTN)	99,95 %	<b>99,96 %</b>
<b>Ügyfélszolgálati ügyintéző 60 másodpercen belüli bejelentkezésének aránya</b>	48 %	<b>53,28 %</b>
<b>Sikeres hívások aránya</b>		
UPC telefon (VoIP)	98%	<b>99,95 %</b>
Hagyományos (PSTN)	98%	<b>100,00 %</b>
<b>Hívás felépítési idő</b>		
UPC telefon (VoIP)	12 mp	<b>1,42 mp</b>
Hagyományos (PSTN)	12 mp	<b>1,19 mp</b>

Budapest, 2020. február 27.

UPC Magyarország Kft.