



## TÁJÉKOZTATÁS

a 13/2011 (XII.27.) NMHH rendelet (R.) szerinti, ADSL és FTTH RFoG technológián nyújtott internet szolgáltatásra vonatkozó minőségi mutatók 2019. I. féléves ellenőrzéséről

Tisztelt Előfizetőink!

A UPC Magyarország Kft. a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság Elnöke PC/17915-64/2017. (a továbbiakban: 3(a). piaci határozat) és PC/17920-64/2017. (a továbbiakban: 3(b). piaci határozat) határozataiban előírt, „átláthatóság” kötelezettség teljesítésére az alábbiakban nyilvánosságra hozza a nagykereskedelmi szélessávú Országos bitfolyam hozzáférés szolgáltatásokra ráépülő valamennyi, a UPC által nyújtott kiskereskedelmi ADSL és FTTH RFoG technológián nyújtott szolgáltatásra vonatkozó tényleges minőségi jellemzőit :

### **Szolgáltatások minőségi jellemzői – 2019. I. félévi adat:**

Szolgáltatás minőségi mutatók

<b>Megnevezés</b>	<b>Teljesítési érték</b>
1) Új előfizetői hozzáférési pont létesítési idő (nap)	5 nap
2) Szolgáltatás rendelkezésre állása (%)	99,7 %

	<b>Teljesítési érték</b>
3) Hibabejelentés alapján lefolytatott hibaelhárításra vonatkozó mutatók	
3.1 24 órán belül elhárított valós hibák aránya az összes bejelentett valós hibához viszonyítva	34,1 %
3.2 72 órán belül elhárított valós hibák aránya az összes bejelentett valós hibához viszonyítva	69,7 %

## **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 valósnak 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 az Előfizetőt megillető kötbér mértéke**

Amennyiben a UPC az előfizetői szerződésen meghatározott bármely ADSL és FTTH RFoG technológián nyújtott internet szolgáltatásra meghatározott minőségi mutatók betartását vállalja és a hibajavításokat az adott határidő leteltével nem végzi el, a fizetendő kötbért az alábbiak szerint számolja ki:

A Szolgáltatás nyújtásának késedelmes megkezdése esetén a kötbér összege:

- minden késedelmes nap után az általános szerződési feltételekben foglalt kedvezmények nélküli belépési díj egy tizenötöd része;
- belépési díj hiányában az Előfizetői Szerződés szerinti díjcsomagra az általános szerződési feltételekben meghatározott kedvezmények nélküli havi előfizetési díj, illetve az előre fizetett szolgáltatások esetén az előre fizetett díj egy harmincad részének nyolcszorosa.

Amennyiben az Előfizetői Szerződésben foglalt határidő teljesítésére a Szolgáltató műszaki okból nem képes, és ezért az Előfizetői Szerződést rendes felmondással megszünteti, a Szolgáltató a szolgáltatásnyújtás megkezdésére nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől az Előfizetői Szerződés megszűnéséig a fent meghatározott kötbér felét köteles megfizetni.

A Hibabejelentés kapcsán elvégzett vizsgálatról történő előfizetői értesítés, illetve a Hiba kijavításának késedelmes teljesítése esetén a kötbér mértéke a vetítési alap:

- kétszerese az értesítés késedelmes teljesítése esetén;
- négyszerese, ha a hiba következtében az előfizető az előfizetői szolgáltatást a szolgáltató által vállalt minőséghez képest alacsonyabb minőségben képes csak igénybe venni,
- nyolcszorosa, ha a hiba következtében az előfizetői szolgáltatást nem lehet igénybe venni.

A kötbér meghatározásához szükséges vetítési alap:

a hibabejelentés hónapjára vonatkozó, egyedi előfizetői szerződés szerinti havi előfizetési díj és az előző havi forgalmi díj összege alapján egy napra vetített összeg.

#### **Értesítések:**

- A Szolgáltató köteles a Hibabejelentéseket 48 órán belül kivizsgálni és az elvégzett vizsgálat alapján az Előfizetőt értesíteni arról, hogy
  - a) további helyszíni, az Előfizetői Hozzáférési Ponton vagy azt is érintően lefolytatandó vizsgálat szükséges, annak időpontjának megjelölésével (év, hónap, nap, 4 órás időszak megadásával, amely 8 és 20 óra közé eshet), vagy
  - b) a Hiba a vizsgálat alatt nem volt észlelhető, vagy a Hiba nem a Szolgáltató érdekkörébe tartozó okból merült fel.

A Szolgáltató nem köteles 48 órán belül a hibabehatároló eljárás eredményéről értesíteni az előfizetőt, amennyiben a valós, a szolgáltató érdekkörébe tartozó hiba elhárításához nem szükséges helyszíni, az előfizetői hozzáférési ponton vagy azt is érintően lefolytatandó vizsgálat.

- A Szolgáltató köteles a Hiba elhárítását követően haladéktalanul, de legfeljebb 24 órán belül értesíteni az Előfizetőt a Hiba elhárításáról.

A UPC a kötbért automatikusan megtéríti az Előfizető részére.

A UPC felelőssége csak felróhatósága esetén áll fenn, azaz a UPC mentesül a kötbérfizetési kötelezettség alól, ha bizonyítja, hogy a késedelem, illetve a hibás teljesítés elkerülése érdekében úgy járt el, ahogyan az az adott helyzetben általában elvárható.

A UPC nem felel a késedelmes teljesítésért, ha a késedelmes teljesítés az Előfizető érdekkörében felmerülő késedelem miatt következik be. Ekkor a UPC a szerződéses kötelezettségeinek teljesítésére új határidőt jogosult megállapítani és kötbér fizetésére nem kötelezett.

Budapest, 2019. július 31.

UPC Magyarország Kft.