

UPC Polska podsumowuje rok 2017

Inwestycje w sieć, nowa oferta i nowe pozycjonowanie marki

Warszawa, 15 lutego 2018: Rozwój oferty internetowej i telewizyjnej wraz z nowym pozycjonowaniem marki oraz dalsze inwestycje w rozbudowę światłowodowej sieci internetowej, wzmocniły pozycję lidera rynku UPC Polska w 2017 roku. Przyczyniło się to do wzrostu liczby usług cyfrowych o 28 100 w stosunku do poprzedniego roku, do 2 982 200 RGU*.

Wydarzenia roku 2017:

- **Wzmocnienie oferty dla klientów** – wprowadzenie **Replay TV** na platformie **Horizon**, podwojenie prędkości internetu dla klientów UPC wraz ze zwiększeniem średniej prędkości do **ponad 100 Mb/s** oraz wprowadzenie do oferty **500 Mb/s** z najszybszym WiFi dzięki **Connect Boxom**
- **Nowe pozycjonowanie marki** – start **oferty Happy Home**, zapewniającej najlepszej jakości internet dzięki premium WiFi i rozrywkę telewizyjną wraz z nowym sloganem „**Radość z każdej chwili**”
- **Przyspieszenie wzrostu B2B** – wzmocnienie oferty na rynku **SoHo i SME**
- **Zwiększanie satysfakcji klienta** – inwestycje we **wzmocnienie obsługi klienta**, uruchomienie internetowego forum **Społeczność.upc.pl** oraz wdrożenie usługi **CallPage**, ułatwiającej kontakt klientów z UPC
- **Kontynuacja inwestycji w rozwój** - ponad 200 tys. nowych mieszkań w zasięgu superszybkiej sieci UPC - kontynuacja inwestycji w budowę sieci opartej na światłowodach w ramach programu budowy **GIGAsieci przyszłości**, dzięki któremu w latach 2013-2017 Liberty Global i UPC Polska zainwestowały w rozwój w Polsce około 1 mld zł

Frans-Willem de Kloet, Prezes Zarządu UPC Polska:



W roku 2017 stawialiśmy na dalsze podnoszenie satysfakcji naszych klientów, poprzez rozwój oferty, jakości obsługi i znaczące inwestycje. Wzmocniliśmy ofertę internetową, podnosząc oferowane prędkości i wprowadzając 500 Mb/s, oraz rozwinęliśmy naszą telewizyjną rozrywkę, uruchamiając innowacyjną usługę ReplayTV na platformie Horizon. Podnosiliśmy też jakość obsługi, uruchamiając nowe formy kontaktu dla naszych klientów i podnosząc poziom ich satysfakcji do najwyższego na rynku. Wraz z dalszymi inwestycjami w rozwój sieci, poszerzyliśmy jej zasięg o kolejne 200 tys. domostw, docierając z ofertą Happy Home do ponad 3,3 mln mieszkań. Dzięki temu wzmocniliśmy naszą pozycję na rynku, by w przyszłości nadal inwestować w podnoszenie innowacyjności oferty i satysfakcji klientów, przyczyniając się jednocześnie do rozwoju gospodarki cyfrowej i konkurencyjności polskiej gospodarki.

Na koniec IV kwartału 2017 r. 1 434 900 klientów UPC Polska korzystało z 2 982 200 usług (RGU), w tym:



Internet

1,139,700
+ 34 400 vs. 2016



Telewizja cyfrowa

1,023,800
+ 19 000 vs. 2016



Telefonia

629,900
- 4600 vs. 2016

Wzmocnienie pozycji lidera rynku najlepszego internetu i rozrywki telewizyjnej

W 2017 roku postawiliśmy na rozwój innowacyjności oferty i jej jakość. Aby zapewnić klientom dostęp do najlepszej jakości rozrywki telewizyjnej, rozwijaliśmy platformę Horizon. Uruchomiliśmy Replay TV – unikatową na rynku usługę, pozwalającą na oglądanie ulubionych programów do siedmiu dni wstecz. Efektem inwestycji w rozwój oferty internetowej jest program podwojenia prędkości dla klientów (średnia prędkość internetu dla klientów wzrosła do ponad 100 Mb/s). Wraz z wprowadzonymi jesienią nowymi pakietami Happy Home, uruchomiliśmy internet o prędkości 500 Mb/s dla wszystkich klientów UPC Polska, oferując wraz z modemem Connect Box najlepszej jakości WIFI na polskim rynku, potwierdzone niezależnym rankingiem speedtest. Przełożyło się to na wzrost liczby klientów superszybkiego internetu UPC do 1 139 700, co oznacza przyrost o 16 700 w stosunku do poprzedniego kwartału i aż 34 400 w porównaniu z poprzednim rokiem.

Wzmocnienie obsługi i satysfakcji klientów

Jednocześnie, inwestowaliśmy w podnoszenie jakości obsługi klienta we wszystkich kanałach, uruchamiając dla nich dodatkowe możliwości kontaktu. Jednym z nich było rozwiązanie firmy CallPage, zwycięzcy IV edycji Think Big, które usprawnia i przyspiesza kontakt klienta z UPC, odwiedzającego stronę internetową. Uruchomiliśmy także Społeczność UPC - platformę komunikacji i wymiany wiedzy prowadzoną przez klientów dla klientów. Wszystkie starania o zwiększenie satysfakcji klientów zostały docenione, dzięki czemu otrzymaliśmy nagrodę Gwiazdę Jakości Obsługi, a także znaleźliśmy się na pierwszym miejscu pod względem satysfakcji klientów w badaniu porównania konkurencji GemSeek, osiągając rekordowy wzrosty satysfakcji klientów (NPS relacyjny).

Przyspieszenie oferty i rozwoju B2B

Propozycji dla klientów indywidualnych towarzyszyło również wzmocnienie oferty dla klientów biznesowych w sektorach SoHo i SME. W biznesowych pakietach UPC klienci otrzymują dostęp do ultraszybkiego internetu opartego na światłowodzie o prędkości do 600 Mb/s, bez okresu zobowiązania, a także najwyższej jakości Wi-Fi, bogatej oferty kanałów telewizyjnych oraz Multilinii bez limitu, obejmującej bezpłatne połączenia do wszystkich sieci na numery stacjonarne i komórkowe. Do każdego zamówienia UPC dołącza gwarancję jakości usług, czyli zobowiązanie określające gwarantowany czas dostępności usług i naprawy ewentualnej awarii (SLA).

Dalsze inwestycje w rozwój sieci i poszerzanie zasięgu Happy Home

Dzięki inwestycjom, w całym roku 2017 rozszerzyliśmy zasięg usług UPC, powiększając zasięg naszej nowoczesnej sieci o kolejne 202 000 mieszkań, z czego aż 93 tys. w samym czwartym kwartale. Dzięki temu zasięg sieci przekroczył 3,3 miliony mieszkań. To kontynuacja wieloletnich inwestycji Liberty Global i UPC w Polsce, które w ramach programu budowy GIGAsieci przyszłości zainwestowały w latach 2013-2017 blisko 1 mld euro. Dzięki temu w ciągu ostatnich czterech lat dostęp do GIGAsieci, opartej na światłowodowej technologii, powiększył się o 516 tysięcy domostw, a inwestycje te - jak wynika z raportu firmy konsultingowego Oxera – przełożyły się też na około 2,5 mld zł dodatkowych korzyści ekonomicznych i społecznych, będących efektem rozwoju dostępu do ultraszybkiego internetu.

* RGU – Revenue Generating Unit, czyli liczba sprzedanych usług

O UPC Polska

UPC Polska jest wiodącym operatorem sieci kablowej i dostawcą usług komunikacyjnych i rozrywki dla konsumentów i firm w całej Polsce. Na koniec roku 2017, w zasięgu światłowodowej sieci UPC było ponad 3,3 mln gospodarstw domowych w ponad 150 miastach, włącznie z Warszawą, Krakowem i Katowicami. UPC Polska dostarczała ponad 2,9 mln usług do 1,4 mln unikalnych klientów, w tym 1,2 mln usług telewizyjnych, 1,1 mln usług szerokopasmowego Internetu i prawie 630 tys. usługi telefonii stacjonarnej. Spółka posiada w ofercie usługę Horizon TV – platformę telewizji następnej generacji, która w 2017 roku miała ponad 400 tys. abonentów, a także modem Wi-Fi Connect Box, z którego korzystało ponad 370 000 klientów. UPC zapewnia klientom dostęp do około 700 tys. punktów dostępu do sieci Wi-Fi w ramach całej sieci. Ponadto UPC Polska oferuje szeroki zakres usług telewizyjnych, telefonicznych, dostępu do Internetu oraz przesyłu danych dla firm prowadzących działalność w obszarach objętych siecią usług Spółki.

O Liberty Global

Liberty Global (NASDAQ: LBTYA, LBTYB i LBTYK) to największy na świecie międzynarodowy operator usług telewizji i szerokopasmowego Internetu, działający w 12 krajach Europy pod markami Virgin Media, Unitymedia, Telenet i UPC. Liberty Global inwestuje w infrastrukturę, która pozwala klientom grupy w pełni korzystać z najnowocześniejszych rozwiązań rewolucji cyfrowej. Skala działalności i zaangażowanie firmy w rozwój innowacji sprawia, że Liberty Global opracowuje najnowocześniejsze i cieszące się popularnością produkty dostarczane za pomocą sieci następnej generacji łączących ponad 22 mln naszych klientów korzystających z ponad 46 mln usług telewizji, Internetu i telefonii. Ponadto Liberty Global obsługuje ponad 6 mln abonentów usług mobilnych i oferuje usługi WiFi w 10 milionach punktów dostępowych. Grupa Liberty Global posiada także 50% VodafoneZiggo, holenderskiego joint venture, które ma 4 miliony klientów, 10 milionów usług stacjonarnych i 5 milionów usług mobilnych, a także istotne udziały w spółkach odpowiedzialnych za produkcję contentu telewizyjnego: ITV, All3Media, LionsGate, Formula E.

Więcej informacji można znaleźć na stronie www.libertyglobal.com