

Szolgáltatás-minőségi értékek
a 13/2011. (XII. 27.) NMHH rendelet 2017. évre vonatkozó igazolásához
Helyhez kötött telefonszolgáltatás

Szolgáltatás minőségi mutatók Megnevezése	Célérték	Teljesítési érték
Új előfizetői hozzáférési pont létesítési ideje	15 nap	14,7 nap
Hibaelhárítás határideje	72 óra	19,8 óra
Díjreklamációk kivizsgálásának és elintézésének határideje	19 nap	2 nap
A szolgáltatás éves szintű rendelkezésre állása	98 %	99,94 %
Az ügyfélszolgálati ügyintéző 60 másodpercen belüli bejelentkezésének aránya	75 %	76,6%
Sikeres hívások aránya	98%	98,8%
Hívás felépítési idő	12 mp	9 mp