

**Helyhez kötött telefon szolgáltatás hálózati szolgáltatásminőségi követelmények célértékei, értelmezése, teljesítésük ellenőrzésének mérési módszere (a 13/2011 (XII.27.) NMHH rendelet előírásai szerint)**

**Szolgáltató alapadatai**

Szolgáltató neve:	DIGI Távközlési Kft.
Szolgáltatástípus neve:	Helyhez kötött telefon

<b>Minőségi mutató neve és meghatározása</b>	<b>Célérték</b>	<b>Mért érték 2018</b>
Az új előfizetői hozzáférési pont létesítésének határideje	15 nap	14,4 nap
Hibaelhárítás határideje	72 óra	18,64 óra
A díjreklamációk kivizsgálásának és elintézésének határideje	19 nap	4 nap
A szolgáltatás éves szintű rendelkezésre állása	98%	99,96%
Az ügyfélszolgálati ügyintéző 60 mp-en belüli bejelentkezésének aránya	75%	75,20%
A sikeres hívások aránya (Helyhez kötött telefon)	98%	98,80%
A hívás felépítési idő (Helyhez kötött telefon)	12 mp	9 mp