

Helyhez kötött telefon szolgáltatás**Szolgáltatás minőségi mutató**

sorszám	név vagy alóosztás neve	célérték	teljesítési érték
1	Új hozzáférés létesítési idő	15 nap	12,63 nap
2	Hibaelhárítás határideje	72 óra	17,67 óra
3	Díjreklamációk kivizsgálásának és elintézésének határideje	30 nap	27,36 nap
4	Szolgáltatás rendelkezésre állása	90%	99,69%
5	Telefonos ügyfélszolgálati ügyintéző 60 mp-en belüli bejelentkezésének aránya	65%	67,59%
6	Sikerességi arány	90%	99,34%
7	A hívás felépítési ideje	12 másodperc	0,84