

**Helyhez kötött telefon szolgáltatás****Szolgáltatás minőségi mutató**

sorszám	név vagy alaosztás neve	célérték	teljesítési érték
1	Új hozzáférés létesítési idő	15 nap	9,67 nap
2	Hibaelhárítás határideje	72 óra	19,83 óra
3	Dijreklamációk kivizsgálásának és elintézésének határideje	30 nap	8,23 nap
4	Szolgáltatás rendelkezésre állása	90%	99,68%
5	Telefonos ügyfélszolgálati ügyintéző 60 mp-en belüli bejelentkezésének aránya	65%	61,92%
6	Sikeres hívások aránya	90%	99,84%
7	A hívás felépítési ideje	12 másodperc	0,79 másodperc