

Helyhez kötött telefon szolgáltatás			
Szolgáltatás minőségi mutató			
sorszám	név vagy aláosztás neve	célérték	teljesítési érték
1	Új hozzáférés létesítési idő	15 nap	4,96 nap
2	Hibaelhárítás határideje	72 óra	18,42 óra
3	Díjreklamációk kivizsgálásának és elintézésének határideje	30 nap	13,92 nap
4	Szolgáltatás rendelkezésre állása	90%	99,61%
5	Telefonos ügyfélszolgálati ügyintéző 60 mp-en belüli bejelentkezésének aránya	65%	76,88%
6	Sikeres hívások aránya	90%	99,44%
7	A hívás felépítési ideje	12 másodperc	0,77 másodperc