

Helyhez kötött telefonszolgáltatás			
Szolgáltatás minőségi mutató			
sorszám	név vagy alaosztás neve	célérték	teljesítési érték
1	Új hozzáférés létesítési idő	15 nap	5,29 nap
2	Hibaelhárítás határideje	72 óra	21,49 óra
3	Díjreklamációk kivizsgálásának és elintézésének határideje	30 nap	7,36 nap
4	Szolgáltatás rendelkezésre állása	90%	99,98%
5	Telefonos ügyfélszolgálati ügyintéző 60 mp-en belüli bejelentkezésének aránya	75%	95,02%
6	Sikeres hívások aránya	97,8%	99,95%
7	A hívás felépítési ideje	12 másodperc	3,4 másodperc