

Helyhez kötött telefonszolgáltatás			
Szolgáltatás minőségi mutató			
sorszám	név vagy alaosztás neve	célérték	teljesítési érték
1	Új hozzáférés létesítési idő	15 nap	6,28 nap
2	Hibaelhárítás határideje	72 óra	13,92 óra
3	Díjreklamációk kivizsgálásának és elintézésének határideje	30 nap	9,12 nap
4	Szolgáltatás rendelkezésre állása	90%	99,95%
5	Telefonos ügyfélszolgálati ügyintéző 60 mp-en belüli bejelentkezésének aránya	75%	95,44%
6	Sikeres hívások aránya	97,8%	99,00%
7	A hívás felépítési ideje	12 másodperc	3,4 másodperc