

Helyhez kötött telefon szolgáltatás			
Szolgáltatás minőségi mutató			
sorszám	név vagy aláosztás neve	célérték	teljesítési érték
1	Új hozzáférés létesítési idő	15 nap	6.65 nap
2	Hibaelhárítás határideje	72 óra	23.73 óra
3	Díjreklamációk kivizsgálásának és elintézésének határideje	30 nap	9.5 nap
4	Szolgáltatás rendelkezésre állása	90%	99.99%
5	Telefonos ügyfélszolgálati ügyintéző 60 mp-en belüli bejelentkezésének aránya	75%	95.03%
6	Sikeres hívások aránya	97.8%	100.00%
7	A hívás felépítési ideje	12 másodperc	3.7 másodperc