# Szolgáltatás minőségi mutatók

**2015.**

## Általános szolgáltatás minőségi adatok

Nyilvánosan elérhető telefonszolgáltatás esetén a szolgáltató köteles a beszédminőségre vonatkozóan százalékban kifejezett egyedi szolgáltatásminőségi követelmény célértéket meghatározni, melyet beszédmodellen alapuló, objektív, egybefüggő mérési sorozattal kell ellenőrizni.

A vállalt célérték: 90% Teljesítve 100%

**1000 ELŐFIZETŐ FELETTI HÁLÓZATI CÉLÉRTÉKEK**

Új előfizetői hozzáférési pont létesítési ideje (1a)

| Megnevezés vagy alábontás megnevezése | Célérték | Teljesítési érték | Mértékegység | ÁSZF hivatkozás |
|---|---|---|---|---|
| Telefon hk, nyilvános IP alapon | | n.a. | nap | 3.sz. melléklet |

Szolgáltatás minőséggel kapcsolatos bejelentett panaszok hibaelhárításának határideje (1b)

| Megnevezés vagy alábontás megnevezése | Célérték | Teljesítési érték | Mértékegység | ÁSZF hivatkozás |
|---|---|---|---|---|
| Telefon hk, nyilvános IP alapon | | n.a. | óra | 3.sz. melléklet |

Számlázási díjreklamációval kapcsolatos bejelentett panaszok elhárításának határideje (1c)

| Megnevezés vagy alábontás megnevezése | Célérték | Teljesítési érték | Mértékegység | ÁSZF hivatkozás |
|---|---|---|---|---|
| Telefon hk, nyilvános IP alapon | | n.a. | nap | 3.sz. melléklet |

A szolgáltatás időbeli rendelkezésre állása (1d)

| Megnevezés vagy alábontás megnevezése | Célérték | Teljesítési érték | Mértékegység | ÁSZF hivatkozás |
|---|---|---|---|---|
| Telefon hk, nyilvános IP alapon | | n.a. | % | 3.sz. melléklet |

Az Ügyfélszolgálat 120 másodpercen belüli bejelentkezésének aránya (1e)

| Megnevezés vagy alábontás megnevezése | Célérték | Teljesítési érték | Mértékegység | ÁSZF hivatkozás |
|---|---|---|---|---|
| Telefon hk, nyilvános IP alapon | | n.a. | % | 3.sz. melléklet |

| Megnevezés vagy alábontás megnevezése | Célérték | Teljesítési érték | Mértékegység | ÁSZF hivatkozás |
|---|---|---|---|---|
| **Hívás felépítési idő** | | | | |
| | | n.a. | mp | |
| **Sikertelen hívások aránya** | | | | |
| | | n.a. | % | |

Előfizetők száma 2015. dec. 31.: 1 db ebből egyéni: 0 db