

## Szolgáltatás minőségi mutatók

### 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% teljesített 92%

Előfizetők száma 2014. dec. 31.: 19 db , ebből egyéni előfizetés: 0

**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.	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.	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.	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.	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.	n.a.	%	3.sz. melléklet
Megnevezés vagy alábontás megnevezése	Célérték	Teljesítési érték	Mértékegység	ÁSZF hivatkozás

**Hívás felépítési idő**

	n.a.	n.a.	mp	3.sz. melléklet
--	------	------	----	-----------------

**Sikertelen hívások aránya**

	n.a.	n.a.	%	3.sz. melléklet
--	------	------	---	-----------------