

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 2012. dec. 31.: 12 db

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 |
|--|------|------|---|-----------------|