

SZOLGÁLTATÁS MINŐSÉGI KÖVETELMÉNYEK – TELEFON

Az előfizetői szolgáltatások vállalt minőségi célértékei

Minőségi mutató megnevezése	ÁSZF hivatkozás	Célérték
1./ A szolgáltatás igénybevételét lehetővé tevő új előfizetői hozzáférési pont létesítésének és a szolgáltatásnyújtás megkezdésének határideje	2.3.	15 nap
2./ Az Eszr. 2. § c) pontja szerinti hibabejelentés alapján lefolytatott hibaelhárítás határideje	6.1.1.4.	72 óra
3./ A bejelentett díjreklamációk kivizsgálási és elintézési határideje	6.2.2.	30 nap
4./A szolgáltatás éves szintű rendelkezésre állása	4.1.1.	95 %
5./ A szolgáltató telefonos ügyfélszolgálati ügyintézőjének 60 másodpercen belüli élőhangos bejelentkezésének százalékos aránya az ügyfélszolgálat felé indított sikeresen felépült hívások esetén	-	75 %
6./ Sikertelen hívások aránya	-	2 %
7./ Hívás felépítési idő	-	12 másodperc