

# Szolgáltatás minőségi mutatók

2018.

Ditel 2000 Kft

## 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 91%

### 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	15	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	72	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	30	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	98	n.a.	%	3.sz. melléklet

Az Ügyfélszolgálat 60 másodpercen belüli bejelentkezésének aránya (1e)

Megnevezés vagy alábontás megnevezése	Célérték	Teljesítési érték	Mértékegység	ÁSZF hivatkozás
Telefon hk, nyilvános	80	n.a.	%	3.sz. melléklet
Megnevezés vagy alábontás megnevezése	Célérték	Teljesítési érték	Mértékegység	ÁSZF hivatkozás

Hívás felépítési idő

	12	n.a.	mp	
--	----	------	----	--

Sikertelen hívások aránya

	1,4-2,7	n.a.	%	
--	---------	------	---	--

Előfizetők száma 2018. dec. 31.: 72 db

ebből egyéni: 42 db