

Az adathálózati szolgáltatás minőségi értékei a 2023-as évre vonatkozólag

13/2011. (XII.27.) NMHH rendelet szerint

Megnevezés	Meghatározás	Célérték	Teljesítési érték
Új hozzáférés létesítési idő	a szolgáltatáshoz létesített új hozzáféréseknek, az esetek 80%-ban teljesített határideje	15 nap	9 nap
Minőségi panaszok hibaelhárításának ideje	A bejelentett minőségi panaszok hibaelhárításának az esetek 80%-ában teljesített határideje	72 óra	14 óra
Számlapanasz kivizsgálási és elintézési határideje	A bejelentett számlapanaszok kivizsgálásának és elintézésének az esetek 80 %-ában teljesített határideje	30 nap	1 nap
Az Ügyfélszolgálat 60 másodpercen belüli bejelentkezésének aránya	Az ügyfélszolgálati munkahelyekre érkező 60 másodpercen belüli jelentkezések aránya.	80%	94 %
Szolgáltatás rendelkezésre állása	A szolgáltatás igénybevehetőség tényleges időtartamának és a teljes elvi szolgáltatási időnek az aránya	95%	99 %

Az egyedi szolgáltatásminőségi követelmények célértékei - a garantált hálózaton belüli le- és feltöltési sebességek az előfizetői hozzáférési pontokon – az Általános Szerződési Feltételek (ÁSZF) 3. számú mellékletében vannak feltüntetve.