



### Minőségi mutatók meghatározása

Megnevezés	Meghatározás	Mérési módszer	Célérték
Új hozzáférés létesítési idő	- a szolgáltatáshoz létesített új hozzáféréseknek, az esetek 80%-ban teljesített határideje	Az új hozzáférés létesítések teljesítési mérésének alapja az adatbázisból kinyert, az előfizetői szerződés hatályba lépésének dátuma és a létesítés fizikai teljesítésének dátuma között eltelt, megkezdett naptári nap.	max. 30 nap
Minőségi panasz hibaelhárítási ideje	- a minőségi panaszok alapján indított hibaelhárításoknak az esetek 80%-ban teljesített határideje	A bejelentett minőségi panaszok hibaelhárítási idejének mérési alapja az adatbázisból kinyert, hibabejelentések keletkezésének dátuma és a hibaelhárítás fizikai teljesítésének dátuma között eltelt, megkezdett óra.	max. 72 óra
Számlapanasz kivizsgálási és elintézési ideje	- a bejelentett számlapanaszok kivizsgálásának és elintézésének az esetek 80%-ban teljesített határideje	A bejelentett számlapanaszok kivizsgálási és elintézési időtartama az adatgyűjtési időszakban a kiállított számlákat érintő számlapanaszok szolgáltató általi fogadásától, a) a panasz elutasítása esetén: az előfizetőnek kézbesített - a panasz elutasítását tartalmazó - válaszlevél elküldéséig, b) a panasz elfogadása esetén: a jóváírás, visszafizetés megtörténteig, vagy a panasz elfogadásáról történő értesítésig eltelt, megkezdett napok számát figyelembe véve kerül meghatározásra.	max. 30 nap
Kezelő, hibafeltevő válaszügy	- a kezelői, hibafeltevői munkahelyekre beérkezett hívások 75%-ban teljesített együttes válaszügy	A kezelő, hibafeltevő válaszügy mérésének alapja az az időtartam, amely a hívás felépítéséhez szükséges címinformáció vételének pillanatától - a kezelői végberendezésen, vagy a hozzá kapcsolódó hálózaton, hívásszoroló rendszer alkalmazása esetén a kezelő bejelentkezést igénylő menüpont hívó általi kiválasztását követően - a kezelő, hibafeltevő személyes bejelentkezéséig tart.	max. 600 mp