

Megnevezés	Meghatározás	Vállalt	
		Célérték	Minimálérték
Új hozzáférés létesítési idő	a szolgáltatáshoz létesített új hozzáféréseknek, az esetek 80%-teljesített határideje	15 nap	30 nap
Minőségi panasz hibaelhárítási ideje	a minőségi panaszok alapján indított hibaelhárításoknak, az esetek 80%-ban teljesített határideje	24 óra	72 óra
Számlapanasz kivizsgálási és elintézési ideje	a bejelentett számlapanaszok kivizsgálásának és elintézésének az esetek 80%-ban teljesített határideje	10 nap	30 nap
Sikertelen hívások aránya	A sikertelen hívások aránya; sikertelen a hívás, ha a hívó fél a hívott fél állapotáról sem szabványos válaszjel, vagy szöveges bemondás formájában nem kap információt, vagy a hívás megszakad.	1.5%	3.0%
Hívás felépítési ideje	Hívások kapcsolásának időtartama, az az időtartam, amíg az összeköttetés felépül (megkezdett mp)	10mp	30mp
Szolgáltatás rendelkezésre állása	A szolgáltatás folyamatos igénybevételének lehetősége egy teljes évben, az az időszak, amikor az előfizetők a szolgáltatást valóban igénybe vehetik	99.5%	95%
Beszédátvitel minősége		A ITU-T G.109 ajánlás szerinti „medium” (közepes) kategória vagy ennél jobb	
Kezelő, hibafelvevő válaszüzeje	a kezelői, hibafelvevői munkahelyekre beérkezett hívások 75%-ban teljesített együttes válaszüzeje	45mp	600mp