

.3. sz. melléklet: A szolgáltatások minőségi mutatói**Az előfizetői szolgáltatások vállalt minőségi célértékei**a.) Hálózati szolgáltatásminőségi követelmények célértékei

Minőségi mutató megnevezése	Célérték
1./Az első csatlakozás létesítési ideje	15 nap
2./ Hibaarány hozzáférési vonalanként	12 db/év
3./ Hibajavítási idő	72 óra
4./ A szolgáltató telefonos ügyfélszolgálati ügyintézőjének 60 másodpercen belüli előhangos bejelentkezésének százalékos aránya az ügyfélszolgálat felé indított sikeresen felépült hívások esetén	75 %