

Dunakanyar Holding Kft minőségi mutatói

Telefon

A Dunakanyar Holding Kft. a 229/2008.(IX.12.) Korm. rendelet (R.) szerinti szolgáltatás megfelelőségi nyilatkozatban vállalt szolgáltatás minőségi mutatói a 2009-es évre vonatkozóan a következők.

Szolgáltatás minőségi mutató						ÁSZF vonatkozó pontja
azonosító (sorszám)	név vagy alaosztás neve	Cél- érték	Minimál érték	teljesítés i érték		
HLI (1.)	Új hozzáférés létesítési idő	30	30	8,54	[Megkezd. naptári nap]	5.1
MHI (2.)	Minőségi panasz hibaelhárítási ideje	72	72	55	[óra]	5.2
SZKI (3.)	Számlapanasz kivizsgálási és elintézési ideje	15	30	11	[nap]	6.3
RA (4.)	A szolgáltatás rendelkezésre állása	98	92	99,2	[%]	5.2
SHA (5.)	A sikertelen hívások aránya	2	2,7	2,64	[%]	6.2.1
HFI (6.)	A hívás felépítési ideje	12	30	13,9	[mp]	6.2.2
KVI (7.)	Kezelő, hibafeltevő válaszideje	120	120	86	[mp]	6.2.3
BHAZ (8.)	Bithiba arány hozzáférési vonalanként másodlagos felhasználás esetén	0	0	0	-	6.2.4