

# Dunakanyar Holding Kft minőségi mutatói

## Telefon-szolgáltatás

Az Dunakanyar Holding Kft. a 345/2004.(XII.22.) Korm. rendelet (R.) szerinti szolgáltatás megfelelőségi nyilatkozatban vállalt szolgáltatás minőségi mutatói a 2006-os évre vonatkozóan a következők.

Szolgáltatás minőségi mutató						
Azonosító (sorszám)	Név vagy alaosztás neve	Cél-érték	minimál érték	teljesítési érték	Mértékegység	ÁSZF vonatkozó pontja
HLI (1.)	Új hozzáférés létesítési idő	30	30	9	[Megkezd. naptári nap]	5.1
MHI (2.)	Minőségi panasz hibaelhárítási ideje	72	72	48	[óra]	5.2
SZKI (3.)	Számlapanasz kivizsgálási és elintézési ideje	30	15	20	[nap]	6.3
RA (4.)	A szolgáltatás rendelkezésre állása	99,8	99,8	99,7	[%]	5.2
SHA (5.)	A sikertelen hívások aránya	2,7	2	2,5	[%]	6.2.1
HFI (6.)	A hívás felépítési ideje	30	12	10	[mp]	6.2.2
KVI (7.)	Kezelő, hibafeltevő válaszideje	120	120	120	[mp]	6.2.3
BHAZ (8.)	Bithiba arány hozzáférési vonalanként másodlagos felhasználás esetén	0	0	0	-	6.2.4