

A Cost Consulting Kft. 2019. évre vonatkozó 13/2011. (XII.27.) NMHH rendelet szerinti hálózati szolgáltatásminőségi követelményei

(A garantált hálózaton belüli le- és feltöltési sebességre vonatkozó egyedi szolgáltatásminőségi követelmények célértékei külön dokumentumban)

Minőségi mutató megnevezése	Helyhez kötött internet	Helyhez kötött telefon
	Célérték	Célérték
Új hozzáférés létesítési idő (nap)	15 (nap)	15 (nap)
Minőségi panasz hibaelhárítási ideje (óra)	72 (óra)	72 (óra)
Díjreklamációk kivizsgálásának és elintézésének határideje (nap)	30 (nap)	30 (nap)
A szolgáltatás rendelkezésre állása (%)	95%	95%
A szolgáltató ügyfélszolgálati ügyintézőjének 60 másodpercen belüli bejelentkezések aránya (%)	65%	65%
Sikeres hívások aránya (%)		95%
Hívásfelépítési idő (mp)		12 mp