

# Dunakanyar Holding Kft minőségi mutatói

## Telefon

Az Dunakanyar Holding Kft. a 345/2004.(XII.22.) Korm. rendelet (R.) szerinti szolgáltatás megfelelőségi nyilatkozatban vállalt szolgáltatás minőségi mutatói a 2007-es évre vonatkozóan a következők.

Szolgáltatás minőségi mutató						ÁSZF vonatkozó pontja
azonosító (sorszám)	név vagy alaosztás neve	Cél- érték	Minimál érték	teljesítés i érték		
<b>HLI (1.)</b>	<b>Új hozzáférés létesítési idő</b>	30	30	7	[Megkezd. naptári nap]	5.1
<b>MHI (2.)</b>	<b>Minőségi panasz hibaelhárítási ideje</b>	72	72	54	[óra]	5.2
<b>SZKI (3.)</b>	<b>Számlapanasz kivizsgálási és elintézési ideje</b>	30	15	21	[nap]	6.3
<b>RA (4.)</b>	<b>A szolgáltatás rendelkezésre állása</b>	98	92	99,95	[%]	5.2
<b>SHA (5.)</b>	<b>A sikertelen hívások aránya</b>	2	2,7	2,4	[%]	6.2.1
<b>HFI (6.)</b>	<b>A hívás felépítési ideje</b>	12	30	8	[mp]	6.2.2
<b>KVI (7.)</b>	<b>Kezelő, hibafeltevő válaszideje</b>	120	120	58	[mp]	6.2.3
<b>BHAZ (8.)</b>	<b>Bithiba arány hozzáférési vonalanként másodlagos felhasználás esetén</b>	0	0	0	-	6.2.4