

# 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.

<b>Szolgáltatás minőségi mutató</b>						<b>ÁSZF vonatkozó pontja</b>
<b>azonosító (sorszám)</b>	<b>név vagy alaosztás neve</b>	<b>Cél- érték</b>	<b>Minimál érték</b>	<b>teljesítés i érték</b>		
<b>HLI (1.)</b>	<b>Új hozzáférés létesítési idő</b>	30	30	17	[Megkezd. naptári nap]	5.1
<b>MHI (2.)</b>	<b>Minőségi panasz hibaelhárítási ideje</b>	72	72	52,16	[óra]	5.2
<b>SZKI (3.)</b>	<b>Számlapanasz kivizsgálási és elintézési ideje</b>	30	15	16	[nap]	6.3
<b>RA (4.)</b>	<b>A szolgáltatás rendelkezésre állása</b>	98	92	99,05	[%]	5.2
<b>SHA (5.)</b>	<b>A sikertelen hívások aránya</b>	2	2,7	2,59	[%]	6.2.1
<b>HFI (6.)</b>	<b>A hívás felépítési ideje</b>	12	30	11,7	[mp]	6.2.2
<b>KVI (7.)</b>	<b>Kezelő, hibafeltevő válaszideje</b>	120	120	55,5	[mp]	6.2.3
<b>BHAZ (8.)</b>	<b>Bithiba arány hozzáférési vonalanként másodlagos felhasználás esetén</b>	0	0	0	-	6.2.4