

2020. évre vállalt és teljesített szolgáltatás minőségi célérték

| Általános szolgáltatás minőségi adatok | Szolgáltatások célértékei | Szolgáltatások mért értékei |
|---|---------------------------|-----------------------------|
| Bekapcsolási idő | ≤ 15 nap | 14 nap |
| Hibajavítás | ≤ 72 óra | 41,22 óra |
| Számlapanaszok elintézési ideje | ≤ 30 nap | 5 nap |
| Ügyfélszolgálati ügyintéző 60 másodpercen belüli bejelentkezésének aránya | 75% | 100% |
| Szolgáltatás rendelkezésre állása | ≥ 96% | 99,98% |