

Sorszám	Megnevezés	Meghatározás	Célérték	UPC által teljesített értékek
1	Hozzáférés létesítési ideje	- a szolgáltatáshoz való új Előfizetői Hozzáférési Pont létesítésének és a szolgáltatás igénybevételét biztosító működtetés megkezdésének az Előfizetői igénybejelentés elfogadásától számított, az esetek 80%-ban teljesített határideje	90 nap	12
2	Meghibásodási arány hozzáférési vonalanként	-az egy év alatt meghibásodott előfizetői hozzáférési pontok átlagos száma az év folyamán üzemelő előfizetői hozzáférési pontok éves átlagához viszonyítva	2%	5,52%
3	Hibajavítási idő	- a hibabejelentések alapján indított Hibaelhárításoknak az esetek 80%-ban teljesített határideje	72 óra	121,23
4	Hívásfelépítési idő	- leggyorsabban felépülő 95 %-nyi hívás átlagos felépítési ideje	≤12 mp	1,81
5	Működőképes érmés és kártyás nyilvános telefonállomások aránya	A 6/2015. (X.26.) NMHH Rendelet 19-21. § paragrafus szerinti követelményeket teljesítő nyilvános állomások aránya a vizsgált összes nyilvános telefonállomás számához viszonyítva	90 %	99,93%
6	Számlahelyességi panaszok	Telefonszámla elleni megalapozott reklamációk aránya a bekapcsolt előfizetői hozzáférési pontok éves átlagos számához mérve	1,60%	0,88%
7	Sikertelen hívások aránya	a sikertelen hívások és az adott időtartamban kezdeményezett összes hívások aránya		
	On-net hívások	- szolgáltató hálózatán belül bármilyen hívás	≤1,4%	0
	Off-net hívások	- szolgáltató hálózatáról bármilyen más hálózatba irányuló bármilyen hívás	≤2,7%	0
8	Szolgáltatás rendelkezésre állása	- a szolgáltatás igénybevehetőség tényleges időtartamának és a teljes elvi szolgáltatási időnek az aránya	99,95%	99,93%
9	nyilvános állomások száma	általánosan	3000 lakosonként 1 db	2,27
		halláskárosult	nyilvános állomások min. 3%-a	65%
		mozgássérült	nyilvános állomások min. 3%-a	26%

* nyilvános állomások száma 200 db, a lakosság száma 264 072 fő

Kiegészítés 2018.06.29-én:

A végrehajtott intézkedések eredményeként a szolgáltatásminőség helyreállítása megtörtént. 2018. január-május időszakra a teljesítési érték:

- Hibajavítási idő: 51 óra

- Szolgáltatás rendelkezésre állása: 99,97%