

Az INVITEL Zrt. **2019.** évre vonatkozó, az egyetemes elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos részletes szabályokról szóló 6/2015 (X. 26.) NMHH rendelet szerinti egyetemes szolgáltatás minőségi feltételei

Az INVITEL Zrt. 2018. évre vonatkozó, 6/2015 NMHH rendelet szerinti egyetemes szolgáltatás minőségi feltételei	Megjegyzés*	Célérték	Mért érték
Hozzáférés létesítési ideje	Létesítések 80%-ában teljesítendő határidő napokban kifejezve	14 nap	9,41 nap
Meghibásodási arány hozzáférési vonalanként	Az üzemkiesés miatti időtartam aránya a teljes időtartamhoz képest	4%	0,01%
Hibajavítási idő	Az esetek leggyorsabb 80%-ban a hibajavítás ideje	60	12,23
Hívásfelépítési idő	Az esetek leggyorsabb 95%-ban a hívásfelépítés ideje	12 mp	1,26
Tudakozó válaszüzeje	Az ügyintéző kapcsolásának átlagos várakozási ideje (súlyozott éves átlag)	8 mp	6,49 mp
Működőképes érmés és kártyás nyilvános telefonállomások aránya	Az üzemképes időtartam aránya a teljes üzemi időtartamhoz képest	90%	99,64%
Számlahelyességi panaszok	Tartalmazza az összes számlahelyességi panaszt, így az utólag nem jogosnak bizonyultakat is	0,5%	0,39%
Sikertelen hívások aránya		2,7%	0,09%

\* A telefonhálózathoz való hozzáférés szolgáltatáselem esetén a közzétett célértékek az Invitel Zrt. egyetemes szolgáltatási területen a helyhez kötött telefonszolgáltatás nyújtásához felhasznált hálózatra vonatkoznak.