

| Sorszám | Megnevezés | Meghatározás | Célérték | UPC által teljesített értékek |
|---------|--|--|----------------------------------|-------------------------------|
| 1 | Hozzáférés létesítési ideje | - a szolgáltatáshoz való új Előfizetői Hozzáférési Pont létesítésének és a szolgáltatás igénybevételeit biztosító működtetés megkezdésének az Előfizetői igénybejelentés elfogadásától számított, az esetek 80%-ban teljesített határideje | 90 nap | 9 nap |
| 2 | Meghibásodási arány hozzáférési vonalanként | - egy negyedév alatt meghibásodott előfizetői hozzáférési pontok átlagos száma a negyedév folyamán üzemelő előfizetői hozzáférési pontok negyedéves átlagához viszonyítva | 2% | 1,6% |
| 3 | Hibajavítási idő | - a hibabejelentések alapján indított Hibaelhárításoknak az esetek 80%-ban teljesített határideje | 72 óra | 27,07 óra |
| 4 | Hívásfelépítési idő | - leggyorsabban felépülő 95 %-nyi hívás átlagos felépítési ideje | ≤12 mp | 2,68 mp |
| 5 | Működőképes érmés és kártyás nyilvános telefonállomások aránya | A 13/2013. (IX.25.) NMHH Rendelet 14-16. § paragrafus szerinti követelményeket teljesítő nyilvános állomások aránya a vizsgált összes nyilvános telefonállomás számához viszonyítva | 90 % | 99,92% |
| 6 | Számlahelyességi panaszok | Telefonszámla elleni megalapozott reklamációk aránya a bekapcsolt előfizetői hozzáférési pontok éves átlagos számához mérve | 1,60% | 0,14% |
| 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% | 99,99% |
| 9 | nyilvános állomások száma | általánosan | 3000 lakosonként 1 db | 2,55 db |
| | | halláskárosult | nyilvános állomások min. 3% a | 58% |
| | | mozgássérült | nyilvános állomások min. 3% a | 23% |

* nyilvános állomások száma 222 db, a lakosság száma 261 616 fő