

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	13 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%	2%
3	Hibajavítási idő	- a hibabejelentések alapján indított Hibaelhárításoknak az esetek 80%-ban teljesített határideje	72 óra	33,25 óra
4	Hívásfelépítési idő	- leggyorsabban felépülő 95 %-nyi hívás átlagos felépítési ideje	≤12 mp	2,67 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 %	99,89%
6	Számlahelyességi panaszok	Telefonszámla elleni megalapozott reklamációk aránya a bekapcsolt előfizetői hozzáférési pontok éves átlagos számához mérve	1,60%	0,19%
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%	99,97%
9	nyilvános állomások száma	általánosan	3000 lakosonként 1 db	<b>2,51 db</b>
		halláskárosult	nyilvános állomások min. 3% a	<b>59%</b>
		mozgássérült	nyilvános állomások min. 3% a	<b>23%</b>

\* nyilvános állomások száma 219 db, a lakosság száma 261 616 fő