

## 4. sz. melléklet

**Az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének az előfizetők és felhasználók védelmével összefüggő követelményei a 13/2011.(XII.27.) NMHH rendelet szerint**

Megnevezés	Meghatározás	ÁSZF hivatkozás	Célérték
Új hozzáférés létesítési idő	A szolgáltatás igénybevételét lehetővé tevő új előfizetői hozzáférési pont létesítésének, és a szolgáltatás megkezdésének, az előfizetői szerződés létrejöttétől számított megvalósítási ideje, a vizsgálati tervben meghatározott mérések száma szerinti esetek 80%-ban teljesítendő határideje napokban kifejezve	2.1.2.	15 napon belül
Minőségi panasz hibaelhárítási ideje	A hibajelentés alapján lefolytatott hiba elhárításnak a vizsgálati tervben meghatározott mérések száma szerinti esetek 80%-ában teljesítendő határideje órában kifejezve. Kivételek: az előfizetői végberendezés hibája/ha a javítás az előfizető telephelyének elérésétől függ, és ez – a hozzáférés a Szolgáltató érdekkörén kívül eső okok miatt – nem lehetséges a megkívánt időben/ha az előfizető kéri a javítás elhalasztását	6.1.1.	72 órán belül
Díjreklamáció kivizsgálásának határideje	A bejelentett díjreklamációk kivizsgálásának és elintézésének a vizsgálati tervben meghatározott mérések száma szerinti esetek 80 %-ában teljesítendő határideje napokban kifejezve.	6.2.4	30 napon belül
Éves szintű rendelkezésre állás	A Szolgáltatás időbeli rendelkezésre állása éves szinten, százalékban kifejezve. Az igénybe vehetőség tényleges időtartama az az időszak, amikor az Előfizetők a Szolgáltatást valóban igénybe vehetik, függetlenül attól, hogy a szolgáltatás kiesését az egyes Előfizetők érzékelték-e.		95 %
Ügyfélszolgálati ügyintéző munkanapon, munkaidőben, 60 másodpercen belüli jelentkezésének aránya	A szolgáltató ÁSZF-ben közzétett telefonos ügyfélszolgálati telefonszám(ok)ra érkezett, és az ügyintéző által 60 másodpercen belüli bejelentkezéssel fogadott hívások havi átlagos aránya, a telefonos ügyfélszolgálati menürendszerbe való sikeres belépés után, az összes beérkezett híváshoz képest, százalékban kifejezve	6.4	75 %
Vivőszintek az előfizetői hozzáférési ponton	Vivőszint az előfizetői hozzáférési ponton: az adatgyűjtési időszakban az előfizetői hozzáférési pontokon mért valamennyi televízió műsorcsatorna vivőszintjének az esetek 80 %-ában teljesített értéke.	-	80 %
Az elosztott szomszédos televíziós csatornák közötti legnagyobb jelszintkülönbségek az előfizetők hozzáférési pontjain	Az elosztott szomszédos televíziós csatornák közötti legnagyobb jelszintkülönbségek az előfizetői hozzáférési pontokon mért legnagyobb jelszintkülönbség	-	≤3 dB
Analóg szolgáltatás Vivőszint	Analóg szolgáltatás esetén az előfizetői átadási ponton mért valamennyi csatorna vivőszintjének az esetek 80%-ában teljesített értéke.		≥68 dB
Analóg szolgáltatás Vivő/zaj viszony	Az adatgyűjtési időszakban az esetek 80 %-ában mért televízió műsorcsatorna vivő/zaj viszony az előfizetői hozzáférési pontokon.	-	≥42 dB

Digitális szolgáltatás Modulációs hibaarány	Az adatgyűjtési időszakban az előfizetői hozzáférési pontokon az esetek 80 %-ában a hibásan moduláltan átvitt bitek aránya az összes átvitt bithez képest.	-	≥28 dB
--	--	---	--------

**4.b. Hálózati minőségi célértékek**

Megegyeznek az egyedi minőségi célértékekkel, az alábbi különbséggel.

Analóg szolgáltatás Vivőszint	Analóg szolgáltatás esetén az előfizetői átadási ponton mért valamennyi csatorna vivőszintjének az esetek 80%-ában teljesített értéke.		≥71 dB
----------------------------------	--	--	--------