

**4. sz. melléklet**

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

**Egyedi minőségi célértékek**

<b>Megnevezés</b>	<b>Meghatározás</b>	<b>Mérés, származtatás</b>	<b>Célérték</b>
Új hozzáférés létesítési idő	A vizsgált időszakban a szolgáltatás igénybevételét lehetővé tevő új előfizetői hozzáférési pont létesítésének, és a szolgáltatás megkezdésének, az előfizetői szerződés létrejöttétől számított megvalósítási ideje. Érvényes egyedi előfizetői szerződés megléte esetén, a hiánytalan előfizetői igénybejelentéstől a szolgáltatás megkezdéséig eltelt időszak, napokban kifejezve. .	Az alapadatokat az ügyfélnyilvántartó rendszer szolgáltatja.	≤15 nap
Minőségi panasz hibaelhárítási ideje	A vizsgált időszakban bejelentett, szolgáltatás minőségre vonatkozó panaszok kivizsgálásának, és a hiba elhárításának határideje. Az egyedi előfizetői bejelentéstől az előfizető részére való visszajelzésig eltelt időszak, 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	Az alapadatokat az ügyfélnyilvántartó rendszer szolgáltatja.	≤72 óra
Díjreklamáció kivizsgálásának határideje	A vizsgált időszakban bejelentett díjreklamációk kivizsgálásának és elintézésének határideje, az egyedi előfizetői bejelentéstől az előfizető részére való visszajelzésig eltelt időszak, napokban kifejezve.	Az alapadatokat az ügyfélnyilvántartó rendszer szolgáltatja.	≤30 nap
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.	Az alapadatokat az ügyfélnyilvántartó rendszer szolgáltatja.	≥95 %
Ügyfélszolgálati ügyintéző munkanapon, munkaidőben, 60 másodpercen belüli bejelentkezésének aránya	A Szolgáltató ÁSZF-ben közzétett telefonos ügyfélszolgálati telefonszámra indított, a telefonos ügyfélszolgálati menürendszerbe való sikeres belépés, és az ügyintéző által 60 másodpercen belüli bejelentkezéssel fogadott hívások aránya az összes beérkezett híváshoz képest, százalékban kifejezve.	Az alapadatokat a hívás fogadó rendszer szolgáltatja.	≥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 előfizetői 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
-------------------------------	--	--	--------