

Az INVITEL Távközlési Zrt. 2016. évre vonatkozó, 13/2011. (XII.27.) NMHH rendelet szerinti hálózati szolgáltatásminőségi követelményei
(Az elérhető és teljesítendő le- és feltöltési sebességre vonatkozó hálózati szolgáltatásminőségi követelmények célértékei külön dokumentumban)

Szolgáltatásminőségi mutatók	Helyhez kötött telefon		Helyhez kötött internet		Mobilinternet		IPTV - FTTH		IPTV - xDSL		Analog műsorelosztás		Digitális műsorterjesztés	
	Célérték	Mért érték	Célérték	Mért érték	Célérték	Mért érték	Célérték	Mért érték	Célérték	Mért érték	Célérték	Mért érték	Célérték	Mért érték
Új hozzáférés létesítési idő (nap)	14 nap	11	14 nap	8	14 nap	8	14 nap	7	14 nap	10	14 nap	8	14 nap	8
Minőségi panasz hibaelhárítási ideje (óra)	60 óra	28,46	60 óra	37,17	60 óra	24,67	60 óra	28,6	60 óra	41,1	60 óra	21,10	60 óra	22,26
Díjreklamációk kivizsgálásának és elintézésének határideje (nap)	29 nap	25	29 nap	24	29 nap	24	29 nap	24	29 nap	24	29 nap	18	29 nap	25
A szolgáltatás rendelkezésre állása (%)	96%	99,94%	96%	98,99%	96%	99,99%	96%	99,83%	96%	99,91%	96%	99,76%	96%	99,86%
A szolgáltató ügyfélszolgálati ügyintézőjének 60 másodpercen belüli bejelentkezésének aránya (%)	60%	83,00%	60%	83,00%	60%	83,00%	60%	83,00%	60%	83,00%	60%	83,00%	60%	83,00%
Sikeres hívások aránya (%)	97,3%	99,86%												
Hívásfelépítési idő (mp)	12 mp	1,30												
Valamennyi csatorna vivőszintje (dB μ V)											≥ 60 dB μ V	71,1		
A szomszédos TV csatornák közötti legnagyobb jelszintkülönbség (dB)											≤ 3 dB	2,5		
Vivő/zaj viszony (dB)											≥ 44 dB	44,7		
Modulációs hibaarány (dB)													≥ 24 dB	38,7
Média-továbbítási index (MDI) DF MAX (percenkénti maximumok órás átlag) (ms)							<70ms	8,2 ms	<70ms	30 ms				
Média-továbbítási index (MDI) MLR (órás átlag) (pkt/sec)							<0,004	0,0001 pkt/sec	<0,004	0,002 pkt/sec				