

Az INVITEL Zrt. 2014. 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)

| Az INVITEL Zrt. 2014. II. félévére vonatkozó, 13/2011. (XII.27.) NMHH rendelet szerinti hálózati szolgáltatásminőségi követelményei | Helyhez kötött telefon | | Helyhez kötött internet | | Mobilinternet | | IPTV | | Analog műsorelosztás | | Digitális műsorterjesztés | |
|--|---------------------------|------------|----------------------------|------------|---------------|------------|----------|------------|-------------------------|------------|------------------------------|------------|
| | 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 | 6 | 14 nap | 9 | 14 nap | 8 | 14 nap | 8 |
| Minőségi panasz hibaelhárítási ideje (óra) | 60 óra | 26,74 | 60 óra | 34,53 | 60 óra | 43,43 | 60 óra | 42,2 | 60 óra | 20,26 | 60 óra | 23,24 |
| Díjreklamációk kivizsgálásának és elintézésének határideje (nap) | 29 nap | 24 | 29 nap | 25 | 29 nap | 25 | 29 nap | 25 | 29 nap | 24 | 29 nap | 24 |
| A szolgáltatás rendelkezésre állása (%) | 96% | 99,98% | 96% | 99,84% | 96% | 99,98% | 96% | 98,20% | 96% | 99,86% | 96% | 99,60% |
| A szolgáltató ügyfélszolgálati ügyintézőjének 60 másodpercen belüli bejelentkezésének aránya (%) | 60% | 92,09% | 60% | 92,09% | 60% | 92,09% | 60% | 92,09% | 60% | 92,09% | 60% | 92,09% |
| Sikeres hívások aránya (%) | 97,3% | 99,47% | | | | | | | | | | |
| Hívásfelépítési idő (mp) | 12 mp | 1,12 | | | | | | | | | | |
| Valamennyi csatorna vivőszintje (dB μ V) | | | | | | | | | ≥ 60 dB μ V | 70,81 | | |
| A szomszédos TV csatornák közötti legnagyobb jelszintkülönbség (dB) | | | | | | | | | ≤ 3 dB | 2,17 | | |
| Vivő/zaj viszony (dB) | | | | | | | | | ≥ 44 dB | 45,51 | | |
| Modulációs hibaarány (dB) | | | | | | | | | | | ≥ 24 dB | 36 |
| Média-továbbítási index (MDI) DF MAX (percenkénti maximumok órás átlag) (ms) | | | | | | | <70ms | 48 | | | | |
| Média-továbbítási index (MDI) MLR (órás átlag) (pkt/sec) | | | | | | | <0,004 | 0,001 | | | | |