

**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. évre vonatkozó, 13/2011. (XII.27.) NMHH rendelet szerinti hálózati szolgáltatásminőségi követelményei	Helyhez kötött telefon	Helyhez kötött internet	IPTV	Mobilinternet	Analóg műsorelosztás	Digitális műsorterjesztés
	Célérték	Célérték	Célérték	Célérték	Célérték	Célérték
Új hozzáférés létesítési idő (nap)	14 (nap)	14 (nap)	14 (nap)	14 (nap)	14 (nap)	14 (nap)
Minőségi panasz hibaelhárítási ideje (óra)	60 (óra)	60 (óra)	60 (óra)	60 (óra)	60 (óra)	60 (óra)
Díjreklamációk kivizsgálásának és elintézésének határideje (nap)	29 (nap)	29 (nap)	29 (nap)	29 (nap)	29 (nap)	29 (nap)
A szolgáltatás rendelkezésre állása (%)	96%	96%	96%	96%	96%	96%
A szolgáltató ügyfélszolgálati ügyintézőjének 60 másodpercen belüli bejelentkezésének aránya (%)	60%	60%	60%	60%	60%	60%
Sikeres hívások aránya (%)	97,30%					
Hívásfelépítési idő (mp)	12mp					
Valamennyi csatorna vivőszintje (dB $\mu$ V)					60dB $\mu$ V	
A szomszédos TV csatornák közötti legnagyobb jelszintkülönbség (dB)					3dB	
Vivő/zaj viszony (dB)					44dB	
Modulációs hibaarány (dB)						24dB
Média-továbbítási index (MDI) DF MAX (percenkénti maximumok órás átlag) (ms)			70ms			
Média-továbbítási index (MDI) MLR (órás átlag)			0,004			