

Tájékoztató az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének az előfizetők és felhasználók védelmével összefüggő követelményeiről, valamint a díjazás hitelességéről szóló 13/2011. (XII. 27.) NMHH rendeletben foglalt hálózati szolgáltatásminőségi mutatók célértékeiről és teljesítési értékeiről a 2021.01.01- 2021.12.31 időszakban.

Nyilvános televízió műsorelosztási szolgáltatás - digitális KTV			
Szolgáltatás minőségi mutató			
sorszám	név vagy aláosztás neve	célérték	teljesítési érték
1	Új hozzáférés létesítési idő	15 nap	5,98 nap
2	Hibaelhárítás határideje	72 óra	19,15 óra
3	Díjreklamációk kivizsgálásának és elintézésének határideje	30 nap	7,36 nap
4	Szolgáltatás rendelkezésre állása	90%	99,96%
5	Telefonos ügyfélszolgálati ügyintéző 60 mp-en belüli bejelentkezésének aránya	75%	91,81%
6	Modulációs hibaarány (digitális, DVB-C szolgáltatás esetén)	32 dB	35 dB