

Az előfizetői szolgáltatások vállalt minőségi célértékei

1. Televízió műsorjel elosztás

a) a televíziós képre és hangra vonatkozóan:

- objektíven mérhető jellemzők:

Műszaki paraméter megnevezése	Vállalt célérték	Vállalt minimálérték
A szolgáltatáshoz való új hozzáférés létesítésének vállalási határideje	10 nap	30 nap
A bejelentett minőségi panaszok hibaelhárítási határideje	24 óra	72 óra
A szolgáltatás rendelkezésre állása	97%	95%
Vivőszintek az előfizetői hozzáférési ponton	70 dB μ V	57 dB μ V
Az elosztott televíziós csatornák közötti legnagyobb jelszintkülönbségek az előfizetők hozzáférési pontjain	8 dB	8 dB
Vivő/zaj viszony az előfizetők hozzáférési pontjain	44 dB	44 dB
A szolgáltató ügyfélszolgálati ügyintézőjének 120 másodpercen belüli bejelentkezésének aránya ¹	80%	75%

Kivételként megengedett eltérés(ek):

- szubjektíven, TV vevőkészülékkel vizsgálandó jellemzők:

a) A kép egyetlen csatornára nézve sem rosszabb, mint a CCIR Rec. 500-7 ajánlás szerinti ötfokozatú minőségskála 4-es fokozata:

- (5 – észrevehetetlen
- 4 – észrevehető, de nem zavaró
- 3 – kissé zavaró
- 2 – zavaró
- 1 – nagyon zavaró)

Kivételként megengedett eltérés(ek):

Megfelelőségi mutató: 90 %

¹ 229/2008. (IX.12.) Kormányrendelet az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének a fogyasztók védelmével összefüggő követelményeiről, 2009. január 1-től hatályos