

A DIGI Távközlési és Szolgáltató Kft. az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének az előfizetők és a felhasználók védelmével összefüggő követelményeiről, valamint a díjazás hitelességéről szóló 13/2011. (XII.27.) NMHH rendeletben foglalt követelmények vállalt szolgáltatás minőségi célértékeket a következő értékekkel teljesítette:

Szolgáltatástípus neve: **Televízió műsorelosztás – Analóg (helyhez kötött analóg tv)**

| Minőségi mutató neve   | Minőségi mutató meghatározása/származtatása  | Célérték | Mért érték |
|--|--|----------|------------|
| Az első csatlakozás létesítési ideje (új előfizetői hozzáférési pont létesítésének határideje) | Az első csatlakozás létesítési ideje, amely az érvényes szolgáltatásmegrendelés közvetlen szolgáltatóhoz történő beérkezése és a működő szolgáltatás rendelkezésre bocsátása között eltelt idő, kivéve a visszavont megrendelések;   | 15 nap   | 11 nap     |
| Hibaarány hozzáférési vonalanként  | A hibaarány hozzáférési vonalanként, amely a hozzáférési vonalanként bejelentett évenkénti hibák száma.  | 5%       | 3,46%      |
| Hibajavítási idő (Hibaelhárítás határideje)  | A - csak a helyhez kötött szolgáltatások esetén alkalmazandó - hibajavítási idő, amely a hibabejelentéstől a szolgáltatáselem vagy szolgáltatás rendes üzemképes állapotának visszaállításáig eltelt idő;  | 72 óra   | 23,1 óra   |
| Számlahelyességi panaszok száma  | A számlahelyességi panaszok száma, amely azon számlák aránya szolgáltatásonként, amelyekre vonatkozóan a számla helyességét illetően az előfizető panaszt tett;  | 1%       | 0,008%     |
| A szolgáltatás éves szintű rendelkezésre állása  | A szolgáltatás igénybevehetőség tényleges időtartamának aránya az évi teljes elvi szolgáltatási idejéhez képest, a teljes hálózatra, szolgáltatásra vonatkozóan. (%)   | 98%      | 99,99%     |
| Ügyfélszolgálat ügyintézőjének 60 mp-en belüli élőhangos bejelentkezésének százalékos aránya   | A szolgáltató telefonos ügyfélszolgálati ügyintézőjének 60 másodpercen belüli élőhangos bejelentkezésének százalékos aránya az ügyfélszolgálat felé indított sikeresen felépült hívások esetén, amely két tizedes jegyig tizedes törtként is megadható.                    | 60%      | 61,09%     |
| Valamennyi csatorna vivőszintjének értéke (dBuV)   | Az előfizetői átadási pontokon mért valamennyi csatorna vivőszintjének teljesített értéke.<br>Mérési módszer: A mutató az előfizetői átadási ponton mért vivőszintek mérési eredményei alapján kerül meghatározásra, az alapadatokat hitelesített mérőműszer szolgáltatja. | 60 dBuV  | 66,4 dBuV  |
| A szomszédos televíziós csatornák közötti legnagyobb jelszintkülönbség értéke                  | -  | 3 dB     | 1,2 dB     |
| A vivő/zaj viszony értéke  | Az előfizetői átadási ponton mért vivő /zaj viszony.<br>Mérési módszer: A mutató az előfizetői átadási ponton mért vivő/zaj viszony mérési eredményei alapján kerül meghatározásra, az alapadatokat hitelesített mérőműszer szolgáltatja.                                  | 44 dB    | 48,1 dB    |