

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 FTTH IPTV szolgáltatás

Minőségi mutató neve és meghatározása	Minőségi mutató mérése/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
A hibaarány hozzáférési vonalankén	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	25,55 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. (%)	96%	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%
A média-továbbítási index (MDI) DF (11DF)	Központi adatgyűjtő szerver folyamatosan gyűjti az előfizetői végberendezések működési paramétereit, melynek segítségével az összes végberendezésre vetített adatot származtatja	70 ms	12 ms
A média-továbbítási index (MDI) MLR (11MLR)	Központi adatgyűjtő szerver folyamatosan gyűjti az előfizetői végberendezések működési paramétereit, melynek segítségével az összes végberendezésre vetített adatot származtatja	0,004 db/s	0,002 db/s