

## A PR-TELECOM Zrt. 2021. évre vonatkozó 13/2011. (XII.27.) NMHH rendelet szerinti hálózati szolgáltatásminőségi követelményei

(A garantált hálózaton belüli le- és feltöltési sebességre vonatkozó egyedi szolgáltatásminőségi követelmények célértékei külön dokumentumban)

Minőségi mutató megnevezése	Analog műsorelosztás	Digitális műsorelosztás	Helyhez kötött internet	Helyhez kötött telefon
	Célérték	Célérték	Célérték	Célérték
Új hozzáférés létesítési idő (nap)	15 (nap)	15 (nap)	15 (nap)	15 (nap)
Minőségi panasz hibaelhárítási ideje (óra)	72 (óra)	72 (óra)	72 (óra)	72 (óra)
Díjreklamációk kivizsgálásának és elintézésének határideje (nap)	30 (nap)	30 (nap)	30 (nap)	30 (nap)
A szolgáltatás rendelkezésre állása (%)	95%	95%	95%	95%
A szolgáltató ügyfélszolgálati ügyintézőjének 60 másodpercen belüli bejelentkezések aránya (%)	65%	65%	65%	65%
Sikeres hívások aránya (%)				95%
Hívásfelépítési idő (mp)				12 mp
Valamennyi csatorna vivőszintje (dB $\mu$ V)	60 (dB $\mu$ V)			
A szomszédos TV csatornák közötti legnagyobb jelszintkülönbség (dB)	3 dB			
Vivő/zaj viszony (dB)	44 dB			
Modulációs hibaarány (dB)		28 dB		