

## KÖZLEMÉNY

13/2011. (XII.27.) NMHH rendelet (R.) szerinti 2013. évre vonatkozó szolgáltatásminőség megfelelés igazolásáról

### Tisztelt Előfizetőink!

Értesítjük, hogy a NET TV Zrt. az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének a fogyasztók védelmével összefüggő követelményeiről szóló 13/2011. (XII.27.) NMHH rendeletben foglalt követelmények teljesítéséhez az Általános Szerződési Feltételekben vállalt szolgáltatás minőségi célértékeket a következő értékekkel teljesítette:

### Televízió műsorelosztás – digitális

Megnevezés
A szolgáltatás igénybevételét lehetővé tevő új előfizetői hozzáférési pont létesítésének és a szolgáltatásnyújtás megkezdésének határideje
Célérték 15 nap Teljesítési érték 3 nap

Megnevezés
Az Eszr. 2. § c) pontja szerinti hibabejelentés alapján lefolytatott hibaelhárítás határideje
Célérték 72 óra Teljesítési érték 43 óra

A szolgáltatás éves szintű rendelkezésre állása 95%
---

Megnevezés
A szolgáltató telefonos ügyfélszolgálati ügyintézőjének 60 másodpercen belüli élőhangos bejelentkezésének százalékos aránya az ügyfélszolgálat felé indított sikeresen felépült hívások esetén
Célérték 75% Teljesítési érték 94,14%

Megnevezés
Modulációs hibaarány (MER)
Célérték 28 dB Teljesítési érték 31 dB

Budapest, 2014. február 28.