

Az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének az előfizetők és felhasználók védelmével összefüggő követelményeiről, valamint a díjazás hitelességéről szóló 13/2011. (XII. 27.) NMHH rendelet által meghatározott szolgáltatásminőségi célértékek teljesülése a MinDig TV Extra szolgáltatás tekintetében 2014-ben

	ÁSZF szerint vállalt érték	Tényleges teljesülés
Új előfizetői hozzáférési pont létesítése	15 nap	7 nap Az előfizetők az előfizetői szerződés megkötésekor hozzájutnak az előfizetői kártyához, amely aktivált állapotban van, a szolgáltatáshoz való azonnali hozzáférést lehetővé téve (adott esetben a kártyát aktiválni szükséges, ha lejár a 7 napos 'preview' időszak), azonban postai úton történő rendelésre is lehetőség van, amelynek átlagos ideje 7 nap.
Hibaelhárítás	72 óra	15 óra
Díjreklamációk	30 nap	10 nap
Rendelkezésre állás	92 %	99,71 % - B MUX 99,78 % - C MUX 99,8 % - D MUX 99,78 % - E MUX
Bejelentkezés	75 %	83,42 %

Az öt digitális televízió műsorszóró hálózat üzemeltetési jogosultságának gyakorlásáról szóló Hatósági Szerződés közzéteendő további adatok

1. A bejelentett előfizetői panaszok száma - 1000 előfizetői szám felett 1000 előfizetőre vetítve -, ebből

i) minőségi panaszok száma; ebből a jogosnak elismert minőségi panaszok száma:

1720 db (13)

ii) bejelentések (díjreklamációk) száma; ebből a jogosnak elismert bejelentések (díjreklamációk) száma:

2221 db (17)

iii) ügyintézés elleni panaszok száma:

70 db (0,5)

2. a Szolgáltató ellen bármely hatóság által – az elektronikus hírközlési szolgáltatással összefüggésben - lefolytatott hatósági vizsgálatok száma; ebből Engedélyest elmarasztaló hatósági döntések száma :

10 db – 1 db