

**A. MELLÉKLET**  
**A kábeltelevíziós szolgáltatásra vonatkozó speciális szabályok**

**TARTALOMJEGYZÉK**

1.	A KÁBELTELEVÍZIÓ SZOLGÁLTATÁSRA VONATKOZÓ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSE ÉS FELTÉTELEI ...	2
1.1	Az Egyedi Előfizetői Szerződés megkötéséhez szükséges további adatok.....	2
1.2	Az Egyedi Előfizetői Szerződés megkötéséhez szükséges további nyilatkozatok.....	2
2.	A KÁBELTELEVÍZIÓ SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉNEK MÓDJA ÉS FELTÉTELEI, A SZOLGÁLTATÁS TARTALMA .....	2
2.1	Programcsomagok, csatornakiosztás.....	2
2.1.1	Az előfizetői hozzáférési pont és végberendezés.....	2
2.1.2	A létesítéssel összefüggő díjak.....	2
2.1.3	Különleges előfizetői igények.....	2
2.1.4	A kábeltelevízió szolgáltatás létesítésére vonatkozó egyéb rendelkezések.....	3
2.2	A kábeltelevízió szolgáltatás létesítésével összefüggő kötelezettségek.....	3
2.3	A kábeltelevízió szolgáltatás igénybevételének esetleges korlátai.....	3
3.	A KÁBELTELEVÍZIÓ SZOLGÁLTATÁS MINŐSÉGE .....	3
3.1	A rendelkezésre állás .....	4
A.1.	FÜGGELÉK A Szolgáltató által felszámított havidíjak, szolgáltatásonként és csomagonként, területi bontásban	5
A.2.	FÜGGELÉK Kábeltelevízió szolgáltatás műszaki, technikai feltételi, illetve a kábeltelevízió szolgáltatás minőségi paraméterei.....	9
A. 3.	FÜGGELÉK Egyszeri díjak és költségek.....	15

## **1. A KÁBELTELEVÍZÍÓ SZOLGÁLTATÁSRA VONATKOZÓ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSE ÉS FELTÉTELEI**

### **1.1 Az Egyedi Előfizetői Szerződés megkötéséhez szükséges további adatok**

Az Egyedi Előfizetői Szerződés megkötéséhez az Előfizetőnek meg kell adnia az alábbi adatokat is:

- az igényelt szolgáltatás pontos meghatározása és a programcsomag kiválasztása;
- a megrendelések száma, illetve az ellátni kívánt televíziókészülékek száma;
- az Előfizető különleges igényei a Berendezés felszerelésével kapcsolatban (ha van ilyen);
- van-e kiépített lakáshálózat.

### **1.2 Az Egyedi Előfizetői Szerződés megkötéséhez szükséges további nyilatkozatok**

Az Előfizetőnek ezen kívül nyilatkoznia kell arról, hogy:

- a szolgáltatást analóg vagy digitális műsorszolgáltatásként kívánja-e igénybe venni;
- illetve igénybe kíván-e venni valamilyen a Szolgáltató által nyújtott kedvezményt (ha erre lehetősége van).

## **2. A KÁBELTELEVÍZÍÓ SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉNEK MÓDJA ÉS FELTÉTELEI, A SZOLGÁLTATÁS TARTALMA**

### **2.1 Programcsomagok, csatornakiosztás**

A kábeltelevízió szolgáltatás keretében az Előfizetők számára elérhető, a Szolgáltató által összeállított programcsomagok leírását és a csatornakiosztást az E. Melléklet tartalmazza.

A Szolgáltató jogosult egyes működési területeire vonatkozóan speciális csatornakiosztást és ehhez igazodóan speciális díjszabást alkalmazni. Ezen speciális csatornakiosztást az E Melléklet, a speciális díjszabást az A.1. Függelék tartalmazza.

#### **2.1.1 Az előfizetői hozzáférési pont és végberendezés**

Előfizetői végberendezés bármely PAL rendszerű televíziókészülék lehet, mely használati útmutatója szerint alkalmas arra, hogy a Szolgáltató hálózatához csatlakoztassák. A megfelelő televíziókészülék biztosítása az Előfizető kizárólagos kötelezettsége és felelőssége.

A szolgáltatás átadási pontja, ha a belső hálózatot is a Szolgáltató építette ki, létesítette a televízió

készüléken található Euro AV csatlakozó kimenet vagy a TV RF csatlakozó kimenet, illetve HDMI kimenet. Egyéb esetben a bekötő kábel első szerelvénye.

A Szolgáltató az előfizetői hozzáférési ponton két darab televíziókészülék szabványos működtetéséhez szükséges jelszintet biztosít.

Amennyiben további televíziókészülék üzemeltetéséhez a jelszint nem elegendő, úgy az Előfizető külön megrendelésére és költségére a Szolgáltató jelerősítőt szerel fel, vagy újabb előfizetői hozzáférési pontot létesít. A Szolgáltató a további előfizetői hozzáférési pontot az Előfizető erre vonatkozó igénybejelentése alapján külön díjfizetés ellenében építi ki.

#### **2.1.2 A létesítéssel összefüggő díjak**

A Szolgáltató a szolgáltatás kiépítését, létesítését belépési díj ellenében végzi. A belépési díj egy hozzáférési pont kiépítését tartalmazza. A belépési díj a hozzáférési pontok számától függően eltérő lehet.

A Szolgáltató az előfizetői hozzáférési pont létesítésével kapcsolatos általánosan alkalmazott technológiai előírásoktól eltérő ún. különleges előfizetői igények esetén kiegészítő szerelési díjat számíthat fel. A kiegészítő díj mértékét a Szolgáltató a szerelési munkálatok megkezdése előtt egyeztetni az Előfizetővel, s csak annak elfogadása után kezdi meg a munkálatokat.

Amennyiben a kiegészítő szerelési díj összege előre nem kalkulálható, a Szolgáltató a bekötési munkalapon jelzi a kiegészítő díj összegét, amely általánosan használt egységtételekből kalkulált.

Az Előfizető az egyedi megállapodás, illetve a munkalap aláírásával fogadja el a díj összegét.

A belépési díj, valamint a kiegészítő szerelési díj mértékét és összetételét az A.3. Függelék határozza meg.

#### **2.1.3 Különleges előfizetői igények**

Különleges előfizetői igénynek minősül többek között, ha:

- az Előfizető az előfizetői leágazóról (TAP) léges leágazással is beköthető, de az Előfizető ehelyett földalatti létesítést igényel;
- az előfizetői hozzáférési pont a leágazási ponttól több mint 50 m távolságra van;
- az Előfizető több előfizetői hozzáférési pont kiépítését kéri;
- az Előfizető külön jelerősítő felszerelését kéri;
- az Előfizető a Szolgáltatónál alkalmazott technológiájától eltérő megoldást igényel;

Készítés időpontja: 2004. december 19.  
Módosítás időpontja: 2012. november 8.



- az Előfizető az ingatlanán a kábel vezetését nem az optimális, legrövidebb úton kéri;
- illetve az Előfizető esztétikai elvárások miatt többletkiépítési igényt támaszt.

Az előfizetői hozzáférési pont kialakítására vonatkozó egyéb speciális igények esetén fizetendő díjakat az A.3. Függelék tartalmazza.

#### **2.1.4 A kábeltelevízió szolgáltatás létesítésére vonatkozó egyéb rendelkezések**

Amennyiben az Előfizető nem engedélyezi a Szolgáltató számára a lakáshálózat, illetve a házhálózat kialakítását, illetve az igényelt szolgáltatáshoz megfelelő minőségű fejlesztését, a Szolgáltató megtagadhatja az Előfizetői Szerződés megkötését, illetve elállhat a már megkötött szerződéstől.

A Szolgáltató a meglévő hálózat esetén annak felülvizsgálatát követően, egyedileg dönt arról, hogy megköti-e az Előfizetői Szerződést.

A felülvizsgálat lefolytatásának idejét a Szolgáltató az általános együttműködési kötelezettségének megfelelően minden esetben előzetesen egyezteti az Előfizetővel.

A felülvizsgálat elvégzéséért az Előfizető az A.3. Függelék szerinti kiegészítő szerelési díj fizetésére kötelezett, de ezen díj megfizetésétől a Szolgáltató eltekinthet.

#### **2.2 A kábeltelevízió szolgáltatás létesítésével összefüggő kötelezettségek**

Az Előfizető külön térítés nélkül köteles hozzájárulni a hálózat vezetékének (kábeleinek), berendezéseinek és szerelvényeinek megfelelő elhelyezéséhez, illetve továbbvezetéséhez a saját, illetőleg a tulajdoni hányadának arányában közös tulajdonban álló ingatlanban, valamint lehetőségei szerint gondoskodni azok védelméről. Társasház esetén az Előfizetői Szerződés megkötésének feltétele, hogy a rendszerhez csatlakozó és nem csatlakozó ingatlanok tulajdonosai a vezetékek (kábelek) és szerelvények átvezetéséhez, illetve telepítéséhez hozzájáruljanak, illetve a hálózat létesítésére használati jogot engedjenek. Hozzájárulás hiányában, illetve a tulajdonosok általi akadályoztatása esetén a Szolgáltató nem tartozik felelősséggel a szolgáltatás létesítéséért, nyújtásáért és egyéb kötelezettségei teljesítéséért, valamint mentesül az esetleges hátrányos jogkövetkezmények alól.

Az Előfizető, illetve az ingatlan tulajdonosa a kiépített kábelrendszeren nem szerez tulajdonjogot. Az Előfizető sem a kiegészítő

szerelési díj megfizetése esetén, sem ún. Hálózatfejlesztési megállapodás megkötése esetén nem válik tulajdonosává a kérésére kiépített hálózatnak, illetve az érintett hálózati szakasznak, eszközöknek.

#### **2.3 A kábeltelevízió szolgáltatás igénybevételének esetleges korlátai**

Kábeltelevízió szolgáltatásra olyan területre vonatkozóan is bejelenthető szolgáltatási igény, ahol a Szolgáltató nem, vagy az igényelt szolgáltatás viszonylatában nem megfelelő hálózattal rendelkezik. Ilyen esetben, az Igénylő erre vonatkozó kifejezett kérése esetén, a Szolgáltató az igénybejelentést a szolgáltatás biztosításához szükséges hálózat kiépítéséig, de legfeljebb 3 hónapos időtartamra fenntartja. Amennyiben adott területre vonatkozóan a Szolgáltató nem tervez hálózatfejlesztést, vagy az a 3 hónapot meghaladná, az igénybejelentést elutasítja.

A Szolgáltató kábeltelevízió szolgáltatásának területi lefedettségét, a fejállomások vételkörzetét az A.4. Függelék tartalmazza, speciális szolgáltatásokat biztosító működési területeinek külön megjelölésével.

### **3. A KÁBELTELEVÍZIÓ SZOLGÁLTATÁS MINŐSÉGE**

A Szolgáltató a szolgáltatás minőségi célértékeinek maradéktalan biztosításáért kizárólag abban az esetben vállal felelősséget, ha az Előfizető a Szolgáltató által ajánlott módon és rendeltetésszerűen használja a szolgáltatást, valamint, ha a Berendezés felszerelését, áthelyezését vagy javítását, kicserélését Hivatalos szerelő végzi és az Előfizető a Berendezést a használati útmutatónak megfelelően használja.

A szolgáltatás műszaki, technikai feltételeit, illetve minőségi célértékeit az A.2. Függelék tartalmazza.

A szolgáltatás minőségét alapvetően befolyásolja, hogy az Előfizető által létesítési helyként megjelölt ingatlanon belül milyen belső hálózat került kiépítésre. Ezt a szolgáltatás beüzemelése és a berendezések telepítése előtt a Szolgáltató megvizsgálja, ám a megfelelő belső hálózat biztosítása az Előfizető kötelezettsége. Erre vonatkozó külön igényként – díjfizetés ellenében – a Szolgáltató megfelelő technikai, szerelési megoldással biztosíthatja a megfelelő belső hálózat kialakítását és így a szolgáltatás igénybevételét.

Készítés időpontja: 2004. december 19.  
Módosítás időpontja: 2012. november 8.



### **3.1 A rendelkezésre állás**

A Szolgáltató biztosítja az Előfizető részére a Szolgáltatás évi átlagos 98 %-os rendelkezésre állását az Egyedi Előfizetői Szerződés fennállta alatt.

A rendelkezésre állás számításánál nem vehető figyelembe, ha a szolgáltatás kimaradása a Szolgáltató érdekkörén kívül eső egyéb ok miatt – így különösen az Előfizető felelősségi körébe tartozó belső hálózati részek sérülése, alkalmatlansága következtében (pl. rongálás és lopás miatt) történt.

Készítés időpontja:  
Módosítás időpontja:

2004. december 19.  
2012. november 8.



**A.1. FÜGGELÉK**  
**bontásban**

**A Szolgáltató által felszámított havidíjak, szolgáltatásonként és csomagonként, területi bontásban**

<b>A Szolgáltató 2011. május 8-tól alkalmazandó kábeltévés előfizetési díjai területi bontásban:</b>		
<b>Terület</b>	<b>Szolgáltatás</b>	<b>Bruttó</b>
Budapest	Közzszolgálati	980 Ft
	DIGI	2800 Ft
	DIGI+	3100 Ft
Dorog	Közzszolgálati csomag	660 Ft
	DIGI MINI	1668 Ft
	DIGI	2800 Ft
	DIGI+	3100 Ft
Hatvan	Közzszolgálati csomag	980 Ft
	DIGI	2800 Ft
	DIGI+	3100 Ft
Kiskunhalas	Közzszolgálati csomag	1410 Ft
	DIGIMINI	1878 Ft
	DIGI	2800 Ft
	DIGI+	3100 Ft
Esztergom	Közzszolgálati csomag	980 Ft
	DIGI MINI	1512 Ft
	DIGI+	3100 Ft
	Közületi csomag	3024 Ft
Székesfehérvár	Közzszolgálati	600 Ft
	DIGIMINI	1400 Ft
	DIGI	2800 Ft
	DIGI+	3100 Ft
Veszprém	Közzszolgálati	600 Ft
	DIGIMINI	1400 Ft
	DIGI	2800 Ft
	DIGI+	3100 Ft
Dunaújváros	Közzszolgálati	600 Ft
	DIGIMINI	1400 Ft
	DIGI	2800 Ft
	DIGI+	3100 Ft
Pécs	Közzszolgálati	600 Ft
	DIGIMINI	1400 Ft
	DIGI	2800 Ft
	DIGI+	3100 Ft
Miskolc	Közzszolgálati	600 Ft

Készítés időpontja:  
Módosítás időpontja:

2004. december 19.  
2012. november 8.

# DIGI

	DIGIMINI	1400 Ft
	DIGI	2800 Ft
	DIGI+	3100 Ft
Gyöngyös	Közzszolgálati	600 Ft
	DIGIMINI	1400 Ft
	DIGI	2800 Ft
	DIGI+	3100 Ft
Tatbánya	Közzszolgálati	600 Ft
	DIGIMINI	1400 Ft
	DIGI	2800 Ft
	DIGI+	3100 Ft
Várpalota	Közzszolgálati	600 Ft
	DIGIMINI	1400 Ft
	DIGI	2800 Ft
	DIGI+	3100 Ft
Debrecen	Közzszolgálati	530 Ft
	DIGIMINI	1800 Ft
	DIGI	2800 Ft
	DIGI+	3100 Ft
Salgótarján	Közzszolgálati	600 Ft
	DIGIMINI	1400 Ft
	DIGI	2800 Ft
	DIGI+	3100 Ft
Szolnok	Közzszolgálati	600 Ft
	DIGIMINI	1400 Ft
	DIGI	2800 Ft
	DIGI+	3100 Ft
Bátönyterenye	Közzszolgálati	600 Ft
	DIGIMINI	1400 Ft
	DIGI	2800 Ft
	DIGI+	3100 Ft
Nagykanizsa	Közzszolgálati	600 Ft
	DIGIMINI	1400 Ft
	DIGI	2800 Ft
	DIGI+	3100 Ft
Szentistván	Közzszolgálati	600 Ft
	DIGIMINI	1400 Ft

Készítés időpontja:  
Módosítás időpontja:

2004. december 19.  
2012. november 8.

# DIGI

	DIGI	2800 Ft
	DIGI+	3100 Ft
Nyíregyháza	Közzolgálati	600 Ft
	DIGIMINI	1400 Ft
	DIGI	2800 Ft
	DIGI+	3100 Ft
Győr	Közzolgálati	600 Ft
	DIGIMINI	1400 Ft
	DIGI	2800 Ft
	DIGI+	3100 Ft
Békés	Közzolgálati	600 Ft
	DIGIMINI	1400 Ft
	DIGI	2800 Ft
	DIGI+	3100 Ft
Oroszlány	Közzolgálati	600 Ft
	DIGIMINI	1400 Ft
	DIGI	2800 Ft
	DIGI+	3100 Ft
Százhalombatta	Közzolgálati	600 Ft
	DIGIMINI	1400 Ft
	DIGI	2800 Ft
	DIGI+	3100 Ft
Kaposvár	Közzolgálati	600 Ft
	DIGIMINI	1400 Ft
	DIGI	2800 Ft
	DIGI+	3100 Ft
Eger	Közzolgálati	600 Ft
	DIGIMINI	1400 Ft
	DIGI	2800 Ft
	DIGI+	3100 Ft
Békéscsaba	Közzolgálati	600 Ft
	DIGIMINI	1400 Ft
	DIGI	2800 Ft
	DIGI+	3100 Ft
Békéscsaba 2	DIGI+	3100 Ft
Komló	Közzolgálati	600 Ft
	DIGIMINI	1400 Ft

Készítés időpontja:  
Módosítás időpontja:

2004. december 19.  
2012. november 8.

# DIGI

	DIGI	2800 Ft
	DIGI+	3100 Ft
Kecskemét	Közszolgálati	600 Ft
	DIGIMINI	1400 Ft
	DIGI	2800 Ft
	DIGI+	3100 Ft
Zalaegerszeg	Közszolgálati	600 Ft
	DIGIMINI	1400 Ft
	DIGI	2800 Ft
	DIGI +	3100 Ft
Szeged	Közszolgálati	600 Ft
	DIGIMINI	1400 Ft
	DIGI	2800 Ft
	DIGI +	3100 Ft
HBO PAK	1700 Ft	
HBO MAX PAK	2000 Ft	
A díjak előfizetőként és havonta értendők. A "bruttó" díjak ÁFÁ-t tartalmaznak.		

Az FTTH típusú hálózatainkon a kábeltévé szolgáltatásunkból csak a legnagyobb programkínálatot nyújtó műsorcsomag igényelhető.

A fentiekben feltüntetett városokra vonatkozóan a digitális Közszolgálati csomag az alábbi rendelkezésre állási díjjal vehető igénybe:

Szolgáltatás	Nettó	Bruttó
Digitális Közszolgálati programcsomag	1080 Ft	1350 Ft
A díjak előfizetőként és havonta értendők. A "bruttó" díjak ÁFÁ-t tartalmaznak.		

Digitális Közszolgálati programcsomagunk kizárólag SD/HD box megvásárlása esetén vehető igénybe.



## A.2. FÜGGELÉK Kábeltelevízió szolgáltatás műszaki, technikai feltételi, illetve a kábeltelevízió szolgáltatás minőségi paraméterei

### 1. ÚJ HOZZÁFÉRÉS LÉTESÍTÉSI IDŐ

#### 1.1. Minőségi mutató meghatározása:

A szolgáltatáshoz létesített új hozzáféréseknek, az esetek 80 %-ában teljesített határideje, valamint az éves átlaga (HLL) [megkezdett naptári nap]

#### 1.2. Értelmező kiegészítések:

A mutató csak előfizetői hozzáférést nyújtó szolgáltatás esetében értelmezett.

Új hozzáférés létesítésnek minősül az első hozzáférés létesítés, az áthelyezés, az előfizetőnél további hozzáférés létesítés, ha a létesítés fizikai megvalósítást igényel helyhez kötött előfizetői hozzáférés igénybevétele esetén. Amennyiben a szolgáltató és az előfizető megegyezik, hogy több vonal vagy szolgáltatási tétel megrendelését lépcsőzetesen teljesíti, akkor minden egyes jóváhagyott szállítási időpont külön megrendelésnek számít mérési szempontból. Amikor egy igénybejelentő többféle helyszínen létesített szolgáltatást rendel, akkor a szolgáltatásnak az egyes helyszíneken történő biztosítása külön megrendelésnek számít mérési szempontból. Kizárt esetek:

- visszavont megrendelések,
- számhordozás esete
- az új előfizetői hozzáférési (fizikai) pont létesítése nélküli bekapcsolás
- ha a létesítés az előfizetői hozzáférési ponthoz való bejutástól függ és ez nem lehetséges a megkívánt időben
- ha az igénylő halasztást, vagy későbbi időpontot kért a létesítésre.

#### 1.3. A mért jellemzők:

A mutató számításához a megvalósult létesítések (teljesült megrendelések) kerülnek felhasználásra. A következő évre áthúzódó létesítéseket a megvalósulás évében kell figyelembe venni. A szolgáltatáshoz való új hozzáférés létesítések ideje (HLL): Az adatgyűjtési időszakban megvalósult létesítés időpontja és az érvényes megrendelés időpontja között eltelt idő napokban. Érvényesnek tekinthető a megrendelés, ha az mindkét fél által elfogadott. A megrendelés az előfizetői szerződés.

#### 1.4. Minőségi mutató származtatása:

Számítással, a létesítési idő szerint növekvő sorrendbe téve az eseteket, a darabszám szerinti alsó 80 %-nak az időbeli felső korlátja. Az éves átlag esetében értelemszerűen átlagszámítás szerint.

<b>célérték:</b>	<b>15nap</b>
------------------	--------------

### 2. MINŐSÉGI PANASZ HIBAEHÁRÍTÁSI IDEJE

#### 2.1. Minőségi mutató meghatározása:

A minőségi panaszok alapján indított hibaelhárításnak az esetek 80%-ában teljesített határideje (MHI)[megkezdett óra]

#### 2.2. Értelmező kiegészítések:

Statisztikai szempontból a megkezdett órákba beleszámítandók az ünnep- és munkaszüneti napok is.

#### 2.3. Minőségi panasz:

Szolgáltató hibabehatároló eljárása eredményeként valósnak bizonyult, az érdekkörébe tartozó, szolgáltatásminőséggel összefüggő hibákra vonatkozó előfizetői bejelentés (hibabejelentés).

#### 2.4. Hibabejelentés:

A szolgáltatás igénybe nem vehetőségéről, vagy csökkent minőségéről szóló bejelentés, amelyet az előfizető tesz és a szolgáltató által a szolgáltatáshoz használt elektronikus hírközlő hálózatnak, illetőleg annak meghibásodásának tulajdonítható. Többvonalas, többcsatornás előfizetői hozzáférésről bejelentett hibákat egy hibának kell tekinteni, a bekapcsolt, érintett vonalak, csatornák számától függetlenül. A hibaelhárítási idő csak azokra az esetekre vonatkozik, ahol a szolgáltató az előfizetővel az ÁSZF szerinti hibaelhárítási feltételekkel szerződik.

#### 2.5. Kizárt esetek:

- végberendezés hibája
- ha a javítás az előfizető telephelyének elérésétől függ és ez a hozzáférés - a szolgáltató érdekkörén kívül eső okok miatt - nem lehetséges a megkívánt időben
- az előfizető kéri a javítás elhalasztását

Az értéket az adatgyűjtési időszakban elhárított hibákra kell alapozni, tekintet nélkül arra, hogy mikor jelentették be a hibát.

#### 2.6. A mért jellemzők:

Bejelentett minőségi panaszok hibaelhárítási ideje (*MHI*): Az adatgyűjtési időszakban a szolgáltató hálózatában, vagy bármely azzal összekapcsolt hálózatban, a - szolgáltatót terhelő - hibák kijavítási ideje, amely a hibafelvételtől a szolgáltatás megfelelő minőségű ismételt rendelkezésre állásáig eltelt megkezdett órák száma

#### 2.7. Minőségi mutató származtatása:

Számítással, a hibaelhárítási idő szerint növekvő sorrendbe téve az eseteket, a darabszám szerinti alsó 80 %-nak az időbeli felső korlátja.

<b>célérték:</b>	<b>72 óra</b>
------------------	---------------

### 3. A SZOLGÁLTATÁS RENDELKEZÉSRE ÁLLÁSA

#### 3.1. Minőségi mutató meghatározása:

A szolgáltatás-igénybevehetőség tényleges időtartamának aránya az adatgyűjtési időszak teljes elvi szolgáltatási idejéhez képest. (*RA*) [%]

#### 3.2. Értelmező kiegészítések:

Szolgáltatás igénybevehetőség tényleges időtartama az az időszak, amikor az előfizetők a szolgáltatást valóban igénybe vehetik, függetlenül attól, hogy a szolgáltatás kiesését az egyes előfizetők érzékelték-e. Szolgáltatás-kiesésnek nevezzük, amikor a szolgáltatás az előfizető számára nem igénybe vehető.

A szolgáltatás-kiesés időtartamába tartozik:

- a szolgáltatás váratlan meghibásodás miatti szünetelése,
- a szolgáltatás tervezett átalakítás, felújítás, karbantartás miatti szünetelése.

#### 3.3. Kizárt esetek:

- a szolgáltatás előfizető kérésére történő szünetelése,
- a Magyarország honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági érdekeinek védelmében a jogszabályok által előírt módon történő szünetelése,

#### 3.4. A mért jellemzők:

Szolgáltatás-kiesés teljes időtartama (*SZKT*): a szolgáltatás-kiesés regisztrálásától a szolgáltatás helyreállításáig eltelt összes idő.

Teljes elvi szolgáltatási időtartam (*SZT*): Azt az időtartamot reprezentálja, amely esetben a szolgáltató minden előfizető számára a teljes szolgáltatás-nyújtási időszakban szolgáltatás-kiesés nélkül lenne képes szolgáltatni.

### 3.5. Minőségi mutató származtatása:

Az adatgyűjtési időszakban a *szolgáltatás-kiesés teljes időtartamát (SZKT)* el kell osztani a *teljes elvi szolgáltatási időtartamával (SZT)* ezt ki kell vonni 1-ből és az eredményt szorozni kell 100-zal.

*Szolgáltatás-kiesés teljes időtartama (SZKT):* szolgáltató által regisztrált szolgáltatás-kiesésben érintett előfizetői szám szorozva a szolgáltatás-kiesés idejével (órában)

*Teljes elvi szolgáltatási időtartam (SZT):* az adatgyűjtési időszakban a szolgáltatás nyújtására fordított napok száma (ált. 365) szorozva 24 órával, és szorozva az átlagos előfizetői számmal.

<b>célérték:</b>	<b>98 %</b>
------------------	-------------

## 4. BEÉRKEZŐ HÍVÁSOK

### 4.1. Minőségi mutató meghatározása:

Az ügyfélszolgálati munkahelyeknél az általános szerződési feltételekben meghatározott - - értéken belül lekezelt ellenőrző hívásoknak és az összes kezdeményezett ellenőrző hívásoknak az aránya kettő tizedes jegy pontossággal. Jelentkezésnek számít az automata soroló, ill. az ügyintéző jelentkezése.

### 4.2. A mért jellemzők:

A számlálóba be kell írni az általános szerződési feltételekben meghatározott értéken belül jelentkezett hívások számát. A nevezőbe kell írni az összes hívás számát.

<b>megnevezés</b>	<b>célérték:</b>
Ügyfélszolgálat ügyintézőjének 60 másodpercen belüli bejelentkezésének aránya	<b>75 %</b>

## 5. VIVŐSZINT AZ ELŐFIZETŐI HOZZÁFÉRÉSI PONTON

### 5.1. Minőségi mutató meghatározása:

Az adatgyűjtési időszakban az előfizetői átadási pontokon mért valamennyi csatorna vivőszintjének az esetek 80 %-ában teljesített értéke.

### 5.2. Értelmező kiegészítések:

Előfizetői átadási pont: az előfizetői tápvonal hálózat felőli végénél kialakított mérőpont.

### 5.3. A mért jellemzők:

Az előfizetői átadási ponton vivőszintek mérése kalibrált jelszintmérővel.

### 5.4. Minőségi mutató származtatása:

Mérési pontonként valamennyi átvitt csatorna vivőszintjét meg kell mérni és a legalacsonyabb szintet kell mérési eredménynek tekinteni.

A fenti mérési eredményeket csökkenő sorrendbe kell helyezni és az esetek 80%-ában teljesített értéket kell teljesítési értéknek tekinteni.

<b>célérték:</b>	<b>60 dB<math>\mu</math>V</b>
------------------	-------------------------------

## 6. JELSZINTKÜLÖNBSÉGEK AZ ELŐFIZETŐI HOZZÁFÉRÉSI PONTON

### 6.1. Minőségi mutató meghatározása:

Az adatgyűjtési időszakban előfizetői átadási pontokon mért legnagyobb jelszintkülönbségek az elosztott televíziós csatornák között

#### 6.2. Értelmező kiegészítések:

Előfizetői átadási pont: az előfizetői tápvonal hálózat felőli végénél kialakított mérőpont.

#### 6.3. A mért jellemzők:

Az elosztott szomszédos televíziós csatornák legnagyobb jelszintkülönbsége az előfizetői átadási ponton kalibrált jelszintmérővel mérve

#### 6.4. Minőségi mutató származtatása:

Mérési pontonként valamennyi átvitt csatorna jelszintkülönbségét meg kell mérni és a legmagasabb értéket kell mérési eredménynek tekinteni.

A fenti mérési eredményeket csökkenő sorrendbe kell helyezni és az esetek 80%-ában teljesített értéket kell teljesítési értéknek tekinteni.

<b>célérték:</b>	<b>3 dB</b>
------------------	-------------

### 7. VIVŐ/ZAJ VISZONY AZ ELŐFIZETŐI HOZZÁFÉRÉSI PONTON

#### 7.1. Minőségi mutató meghatározása:

Az adatgyűjtési időszakban mért vivő/zaj viszony az előfizetői átadási pontokon.

#### 7.2. Értelmező kiegészítések:

Előfizetői átadási pont: az előfizetői tápvonal hálózat felőli végénél kialakított mérőpont.

#### 7.3. A mért jellemzők:

Az előfizetői hozzáférési ponton vivő/zaj viszony mérése kalibrált jelszintmérővel.

#### 7.4. Minőségi mutató származtatása:

Mérési pontonként valamennyi átvitt csatorna vivő/zaj viszonyát meg kell mérni és a legalacsonyabb szintet kell mérési eredménynek tekinteni. A mutatót az előfizetői átadási ponton kell mérni, kalibrált jelszintmérővel.

A fenti mérési eredményeket csökkenő sorrendbe kell helyezni és az esetek 80%-ában teljesített értéket kell teljesítési értéknek tekinteni.

<b>célérték:</b>	<b>44 dB</b>
------------------	--------------

### 8. MODULÁCIÓS HIBAARÁNY AZ ELŐFIZETŐI HOZZÁFÉRÉSI PONTON (digitális szolgáltatás esetén)

#### 8.1. Minőségi mutató meghatározása:

Az adatgyűjtési időszakban mért modulációs hibaarány az előfizetői átadási pontokon.

#### 8.2. Értelmező kiegészítések:

Előfizetői átadási pont: az előfizetői tápvonal hálózat felőli végénél kialakított mérőpont.

#### 8.3. A mért jellemzők:

Az előfizetői hozzáférési ponton mért modulációs hibaarány.

#### 8.4. Minőségi mutató származtatása:

Mérési pontonként valamennyi átvitt csatorna vivő/zaj viszonyát meg kell mérni és a legalacsonyabb szintet kell mérési eredménynek tekinteni. A mutatót az előfizetői átadási ponton kell mérni, kalibrált jelszintmérővel.

A fenti mérési eredményeket csökkenő sorrendbe kell helyezni és az esetek 80%-ában teljesített értéket kell teljesítési értéknek tekinteni.

<b>célérték:</b>	<b>min 32dB</b>
------------------	-----------------

## 9. ELŐFIZETŐI PANASZOK SZÁMA

### 9.1. Minőségi mutató meghatározása:

Az adatgyűjtési időszakban bejelentett előfizetői panaszok száma ezer előfizetőre vetítve (*BP*) [db/ezer előfizető]

### 9.2. Értelmező kiegészítések:

Bejelentett előfizetői panasz: az előfizető által a szolgáltatónál az adott szolgáltatásra vonatkozóan írásban, telefonon, illetve személyesen bejelentett panasz.

### 9.3. A mért jellemzők:

Bejelentett előfizetői panaszok száma (*BPSZ*) [db]

Átlagos előfizetői szám (*AESZ*): az adatgyűjtési időszak elején és végén nyilvántartott előfizetők számának számtani átlaga [előfizető]

### 9.4. Minőségi mutató származtatása:

A bejelentett előfizetői panaszok száma osztva az adatgyűjtési időszak átlagos előfizetői számával és az így kapott érték szorozva 1000-rel.

## 10. MINŐSÉGI PANASZOK SZÁMA

### 10.1. Minőségi mutató meghatározása:

A minőségi előfizetői panaszok száma ezer előfizetőre vetítve (*MP*) [db/ezer előfizető] vagy [db/előfizető]

### 10.2. Értelmező kiegészítések:

Minőségi panasz: Az ÁSZF-ben meghatározott minőségi mutatók teljesítésére, vagy szolgáltatásminőséggel összefüggő hibákra vonatkozó előfizetői bejelentés.

### 10.3. A mért jellemzők:

Minőségre vonatkozó panaszok száma (*MPSZ*) [db]

Átlagos előfizetői szám (*AESZ*): az adatgyűjtési időszak elején és végén nyilvántartott előfizetők számának számtani átlaga [előfizető]

### 10.4. Minőségi mutató származtatása:

A minőségre vonatkozó panaszok száma osztva az átlagos előfizetői számmal és a kapott érték szorozva 1000-rel.

## 11. A JOGOS MINŐSÉGI PANASZOK SZÁMA

### 11.1. Minőségi mutató meghatározása:

Az adatgyűjtési időszakban jogosnak elismert minőségi panaszok száma ezer előfizetőre vetítve (*JP*) [db/ezer előfizető] vagy [db/előfizető]

### 11.2. Értelmező kiegészítések:

Minőségi panasz: Az ÁSZF-ben meghatározott minőségi mutatók teljesítésére, vagy szolgáltatásminőséggel összefüggő hibákra vonatkozó előfizetői bejelentés.

Jogosnak elismert panasz: a szolgáltató ÁSZF-jében meghatározott érdekkörébe tartozó, a szolgáltató által vagy jogorvoslat útján elismert panasz.

### 11.3. A mért jellemzők:

Jogosnak elismert panaszok száma (*JPSZ*) [db]

Készítés időpontja: 2004. december 19.  
Módosítás időpontja: 2012. november 8.



Átlagos előfizetői szám (*AESZ*): az adatgyűjtési időszak elején és végén nyilvántartott előfizetők számának számtani átlaga [előfizető]

#### **11.4. Minőségi mutató származtatása:**

A minőségre vonatkozó panaszok száma osztva az átlagos előfizetői számmal és a kapott érték szorozva 1000-rel.

## **12. AZ ÜGYINTÉZÉS ELLENI PANASZOK SZÁMA**

#### **12.1. Minőségi mutató meghatározása:**

Az ügyintézés elleni panaszok száma ezer előfizetőre vetítve (*ÜGYP*) [db/ezer előfizető] vagy [db/előfizető]

#### **12.2. Értelmező kiegészítések:**

Ügyintézés elleni panasz: az ügyintézés eljárásával, illetve az eljáró munkatárs személyével kapcsolatban felmerült előfizetői elégedetlenség szolgáltató felé történő kinyilvánítása.

#### **12.3. Kizárt esetek:**

- a számlapanasz
- a minőségi panasz.

#### **12.4. A mért jellemzők:**

Ügyintézés elleni panaszok száma (*ÜPSZ*) [db]

Átlagos előfizetői szám (*AESZ*): az adatgyűjtési időszak elején és végén nyilvántartott előfizetők számának számtani átlaga [előfizető]

Készítés időpontja: 2004. december 19.  
Módosítás időpontja: 2012. november 8.



### A. 3. FÜGGELÉK Egyszeri díjak és költségek

Díjtétel neve	Bruttó díj
Belépési, bekötési díj (Kábeltévé, Internet, Telefon)	12.000 HUF
Hálózatcsatlakozás mérési díj (kiszállásonként)	2.000 HUF
Hálózatcsatlakozás mérési díj (konnektoronként)	200 HUF
Szerződésmódosítási díj	480 HUF
Áthelyezési díj (épületen belül vagy kiépített hálózat esetén)	2.500 HUF
Áthelyezési díj (épületen kívülre)	5.000 HUF
Átszerelés (leszerelés)	2.500 HUF
Plusz vételi hely kialakítása	2.000HUF
Egyéb szerelési díj	1.440 HUF
Korlátozás feloldási díj	4.320 HUF
Kábeltévé, internet, mobilinternet szolgáltatás szüneteltetési díj (havonta)	480 HUF
Kiszállási díj	2.500 HUF
Csomagváltási díj	2.400 HUF
Express kiszállási díj	5.000 HUF
Számlamásolat kérésének díja	400 HUF
Fizetési emlékeztető levél	200 HUF
Értesítés szolgáltatás korlátozásáról	600 HUF
SD beltéri egység díja	11.000 HUF
SD beltéri egység díja (2-5 hónapig)	9.900 HUF
SD beltéri egység díja (6-11 hónapig)	9.350 HUF
SD beltéri egység díja (12-24 hónapig)	7.700 HUF
SD beltéri egység díja (25-36 hónapig)	5.500 HUF
SD beltéri egység díja (36 hónapnál régebbi)	2.750 HUF
HD beltéri egység díja	32.000 HUF
HD beltéri egység díja (2-5 hónapig)	28.800 HUF
HD beltéri egység díja (6-11 hónapig)	27.200 HUF
HD beltéri egység díja (12-24 hónapig)	22.400 HUF
HD beltéri egység díja (25-36 hónapig)	16.000 HUF
HD beltéri egység díja (36 hónapnál régebbi)	8.000 HUF
HD beltéri egységhez távirányító	1.500 HUF
SD beltéri egységhez távirányító	1.300 HUF
RCA kábel	500 HUF
RF kábel	500 HUF
RGB kábel	1000 HUF
SCART kábel	500 HUF
HDMI kábel	2000 HUF
Tápkábel	700 HUF
ÁSZF igénylése nyomtatott formában	1000 HUF

Előfizetőnként maximum 5 darab box bérletére vagy megvásárlására van lehetőség.  
Egy HBO előfizetésre maximum 3 darab box igényelhető. Ennél több box igénybevételére kizárólag plusz HBO előfizetés esetében van mód.

Készítés időpontja: 2004. december 19.  
Módosítás időpontja: 2012. november 8.



#### **Kártérítési díjak**

SD beltéri egység	11 000 Ft
HD beltéri egység	32 000 Ft
GPON Terminál (ONT eszköz)	48 000 Ft
HD beltéri egységhez távirányító	1 500 Ft
SD beltéri egységhez távirányító	1 300 Ft
Smart-kártya	2 000 Ft
RCA kábel	500 Ft
RF kábel	500 Ft
RGB kábel	1 000 Ft
SCART kábel	500 Ft
HDMI kábel	2 000 Ft
Tápkábel	700 Ft