

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	3
A.1.	FÜGGELÉK A Szolgáltató által felszámított havidíjak, csomagonként, területi bontásban.....	5
A.2.	FÜGGELÉK Kábeltelevízió szolgáltatás műszaki, technikai feltételi, illetve a kábeltelevízió szolgáltatás minőségi paraméterei 10	
A. 3.	FÜGGELÉK Egyszeri díjak és költségek	16

1. A KÁBELTELEVÍZIÓ 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 KÁBELTELEVÍZIÓ 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 B Melléklet, a speciális díjszabást az A.1. Függelék tartalmazza.

A digitális vagy HD műsorok vételéhez szükséges eszközök a helyi üzemeltető feltételei szerint vehetők igénybe.

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. Az Előfizető egy Előfizetői Hozzáférési Ponthoz csatlakoztatva 3 db Végberendezésig egy havi díjat, illetve ennél több Végberendezés esetén plusz havi előfizetési díjat fizet. 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.

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;

Készítés időpontja: 2012. július 26.
Módosítás időpontja: 2020. november 06.

- az Előfizető a Szolgáltatónál alkalmazott technológiájától eltérő megoldást igényel;
- 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.

2.2 A kábeltelevízió szolgáltatás létesítésével összefüggő kötelezettségek

Az Előfizető külön térítés nélkül köteles hozzájárulni a hálózat vezetékeinek (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

i-TV Zrt.

Hatályba lépés időpontja: 2020. december 08.

hálózatnak, illetve az érintett hálózati szakaszoknak, 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.

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

Készítés időpontja: 2012. július 26.
Módosítás időpontja: 2020. november 06.

i-TV Zrt.
Hatályba lépés időpontja: 2020. december 08.

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: 2012. július 26.
Módosítás időpontja: 2020. november 06.

i-TV Zrt.
Hatályba lépés időpontja: 2020. december 08.

A.1. FÜGGELÉK A Szolgáltató által felszámított havidíjak, csomagonként, területi bontásban

A Szolgáltató 2020. december 08.-tól alkalmazandó kábeltéves előfizetési díjai területi bontásban:		
Terület	Szolgáltatás	Bruttó
Csenger, Porcsalma, Ibrány, Buj, Paszab, Tiszabercel, Mátészalka, Jánd, Járm, Nagydobos, Nagyecsed, Nyírcsaholy, Nyírmeggyes, Ópályi, Papos, Vásárosnamény, Máriapócs, Pócspetri, Tyukod	Közszolgálati	1 200.-Ft
	Start	3 100.-Ft
	Alap	5 150.-Ft
gencsapáti	Alap	3 950.-Ft
Szabadkígyós	Szociális	1 090.-Ft
	Mini	1 990.-Ft
	Bővített	3 490.-Ft
Mezőkovácsháza	Szociális	1 090.-Ft
	Mini	1 990.-Ft
	Bővített	3 790.-Ft
Orosháza	Szociális	1 090.-Ft
	Mini	1 990.-Ft
	Bővített	3790.-Ft
Vésztő	Szociális	1 090.-Ft
	Mini	2 640.-Ft
	Bővített	3 890.-Ft
Csorvás	Szociális	1 350.-Ft
	Mini	1 990.-Ft
	Plus	3 390.-Ft
Kaszaper	Szociális	1 250.-Ft
	Mini	1 990.-Ft
	Plus	3 650.-Ft
Pitvaros	Szociális	1 550.-Ft
	Mini	1 990.-Ft
	Bővített	3 690.-Ft
Elek	Szociális	1 490.-Ft
	Mini	1 990.-Ft
	Bővített	3 990.-Ft
Tótkomlós, Békéssámson	Szociális	1 550.-Ft
	Mini	1 990.-Ft
	Plus	3 790.-Ft
Mezőhegyes	Szociális	1 150.-Ft
	Mini	3 390.-Ft
	Plus	3 790.-Ft
Nagymágocs	Szociális	1 090.-Ft
	Mini	1 890.-Ft
	Plus	3 590.-Ft
Kardoskút, Nagyszénás, Szeghalom, Kertészsziget	Szociális	1 090.-Ft
	Mini	1 890.-Ft
	Bővített	3 690.-Ft
Bóly	Közszolgálati	600.-Ft
	Alap	2 900.-Ft
	Emelt	4 200.-Ft
Murony	Közszolgálati	1 200.-Ft
	Minimum	2 350.-Ft
	Bővített	4 100.-Ft
Dunatetőten, Jakabszállás	Alap	3 000.-Ft
	Bővített	3 990.-Ft
Géderlak, Uszód	Alap	3.000.-Ft

Készítés időpontja: 2012. július 26.
Módosítás időpontja: 2020. november 06.

i-TV Zrt.
Hatályba lépés időpontja: 2020. december 08.

Kaskantyú	Alap	3 000.-Ft
Szakmár	Alap	3 000.-Ft
	Extra	3 990.-Ft
Kecskemét-Kadafalva Miske, Tázlár	Alap	3 000.-Ft
	Extra	3 990.-Ft
Bükkábrány, Mezőnyárád, Vatta, Harsány	DIGI Mini	2 800.-Ft
	DIGI Alap	4 600.-Ft
Kecskemét-Hetényegyháza	Közszolgálati	990.-Ft
	Mini	3 390.-Ft
	Normál	4 390.-Ft
Derecske, Hosszúpályi, Vámospércs, Nyírmártonfalva	Minimum	2 280.-Ft
	Alap	4 637.-Ft
Soltvadkert	Alap	2 990.-Ft
	Családi	4 390.-Ft
Lajoskomárom	Start	2 950.-Ft
	Alap	4 150.-Ft
Méhkerék, Sarkadkeresztúr, Kőtegyán	Szociális	1 200.-Ft
	Alap	2 350.-Ft
	Plus	4 100.-Ft
Gádosos	Szociális	935.-Ft
	Mini	2.088.-Ft
	Plus	4.075.-Ft
Medgyesegyháza	Szociális	590.-Ft
	Mini	1 490.-Ft
	Plus	3 290.-Ft
, Szombathely (Bem, Ady),	Közszolgálati	1 000.-Ft
	Alap	3.000.-Ft
	Bővített	4.200.-Ft
Mosonmagyaróvár	Minimum	590.-Ft
	Maximum	2 990.-Ft
Vép, Nemesböd, Bozzai, Tanakajd, Kenéz, Pecöl, Megyehíd, Vasszécseny	Közszolgálati	800 Ft
	Minimum	2 300.-Ft
	Alap	3 700.-Ft
Csákvár, Csókakö, Gánt, Magyaralmás, Székesfehérvár-Kisfalud	Közszolgálati	790.-Ft
	Minimum	2 390.-Ft
	Családi	4 450.-Ft
Akasztó	Alap	2 500.-Ft
	Bővített	3 400.-Ft
Csengőd	Alap	2 400.-Ft
	Bővített	3 200.-Ft
Battonya	Mini	2 200.-Ft
	Digi	4 300.-Ft
Csanádapáca, Gerendás, Újkígyós, Medgyesbodzás, Gábortelep	Közszolgálati	730 Ft
	Középső	3 300.-Ft
	Legfelső	4 900.-Ft
Röszke	Közszolgálati	1 000.-Ft
	Mini	2 600.-Ft
	Extra	3 900.-Ft
Nagyiván, Tiszaigar, Debrecen-Nagymacs, Földes-Sáp-Tetétlen, Hajdúszovát	Info	1 640.-Ft
	Basic	3 890.-Ft
Kétsoprony	Közszolgálati	730.-Ft
	Középső	2 300.-Ft
	Legfelső	3 800.-Ft
Árpádhalom, Csongrád, Csongrád-Bokros, Derekegyház, Eperjes, Fábianszabó, Felgyő, Nagytóke, , Tömörkény, Csanytelek, Szentes, Mindszent, Szegvár	Skót	1 800.-Ft
	Barangoló	3 575.-Ft
	Digitális Vándor	3 975.-Ft
Bácsalmás, Bácsszőlős, Borota, Csikéria, Jánoshalma, Katymár, Kéleshalom, Kunbaja, Madaras, Mátételke, Mélykút, Tatabáza	Skót	1 800.-Ft
	Vándor	3 575.-Ft
	Digitális Vándor	3 975.-Ft
Apostag, Dunaegyháza, Dunavecse, Kunadacs, Kunpeszér,	Skót	1 800.-Ft

Készítés időpontja: 2012. július 26.
Módosítás időpontja: 2020. november 06.

i-TV Zrt.
Hatályba lépés időpontja: 2020. december 08.

Kunszentmiklós, Szabadszállás, Szalkszentmárton, Tass, Újsolt, Kecskemét	Barangoló	3 575.-Ft
	Digitális Vándor	3 975.-Ft
Mezőtúr, Kétpó, Mesterszállás, Mezőhék	Skót	1 800.-Ft
	Barangoló	3 575.-Ft
Ják, Szentpéterfa	Digitális Vándor	3 975.-Ft
	Skót	1 800.-Ft
Berekfürdő	Alap	2.790.-Ft
	Bővített	4.590.-Ft
Bucsa	Alap	3 995.-Ft
	Szociális	1.090.-Ft
	DIGI MINI	1.990.-Ft
Baja	DIGI MAXI	3.990.-Ft
	Emelt	4 400.-Ft
Táplánszentkereszt, Balatonberény, Balatonboglár, Balatonyörök, Vasalja (Ivanc, Kemestaródfa, Kistrákos, Kondorfa, Magyarnádajla, Nemesrempehollós, Rimány, Szóce, Velemér, Viszák)	Alap	2 790.-Ft
	Bővített	4 590.-Ft
Balmazújváros	Nyugdíjas	2 300.-Ft
	Alap	3 900.-Ft
Lengyeltóti	Alap	2 690.-Ft
	Bővített	4 390.-Ft
Monok, Alsózsolca, Szirmabesenyő, Arnót, Gesztely, Hernádkak, Hernádnémeti, Sajóvámos, Sajókeresztúr	Minimum	2 400.-Ft
	Alap	3 950.-Ft
Záhony	Alap	3 100.-Ft
	Bővített	5 000.-Ft
Ágasegyháza	Ágas	4 690 Ft
Abaújkér, Abaújvár, Albertirsa, Arka, Baskó, Boldogkőújfalu, Boldogkőváralja, Fony, Gibárt, Gönc, Hejce, Hernádszurdok, Hidasnémeti, Izsák, Kéked, Mogyoróska, Pányok, Regéc, Sima, Telkibánya, Tornyosnémeti, Vilmány, Zsujta, Erdőbénye	Alap	3 590.-Ft
	Bővített	5 190.-Ft
Solt, Szabadszállás	Alap	3 590.-Ft
	Bővített	5 190.-Ft
Tihany	Mini	1 515.-Ft
	Alap	3 090.-Ft
	Bővített	4 780.-Ft
Jánosháza, Hosszúpereszteg, Kemeneshőgyész, Magyargencs, Nagyalásony	Alap	2 300.-Ft
	Bővített	4 100.-Ft
Mihályháza	Alap	2 300.-Ft
	Bővített	3 600.-Ft
Nyárad	Alap	2 300.-Ft
Imrehegy, Balotaszállás, Harkakötöny, Pirtó	Net-TV Alap	1 900.-Ft
	Net-TV Médium	3 900.-Ft
	Net-TV Családi	4 900.-Ft
Tataháza, Bácsborsód, Csávoly, Gara, Katymár, Madaras, Mátételke, Rém, Szeremle, Kunfehértó, Zsana	Net-TV Alap	1 900.-Ft
	Net-TV Médium	3 900.-Ft
	Net-TV Családi	4 900.-Ft
Bócsa	Net-TV Alap	1 900.-Ft
	Net-TV Médium	3 900.-Ft
	Net-TV Családi	4 900.-Ft
Hajdúdorog, Budapest	Alap	3 700.-Ft
	Bővített	5 500.-Ft
Nagykanizsa-Sánc, Nagykanizsa-Bagola, Iharosberény, Csurgó, Szentá, Zákányfalu, Surd, Szepetnek, Sormás, Nagyrécsce, Semjénháza, Tótszentmárton, Tótszerdahely, Molnári, Murakeresztúr, Letenye, Becsehely, Zajk, Kistolmács, Pusztamagyaród, Petrivente, Pusztaszentlászló, Gelse, Újudvar, Magyarszerdahely, Szentlászló Bucsuta, Fityeház Magyarszentmiklós	Közszolgálati csomag	800.-Ft
	Mini csomag	2 800.-Ft
	Maxi csomag	4 000.-Ft
Bódvaszilas	Alap	2.500.-Ft
Kisvárd, Fényeslitke	Alap	3 100.-Ft
	Bővített	5 000.-Ft
Tiszafüred	Alap	2 770.-Ft
	Bővített	5 160.-Ft
Bezenye, Hegyeshalom, Levél Rajka, Újrónafő, Jánossomorja	Kis csomag	1 800.-Ft
	Nagy csomag	4 000.-Ft
	I-TV Online	+300 Ft.

Készítés időpontja: 2012. július 26.
Módosítás időpontja: 2020. november 06.

i-TV Zrt.
Hatályba lépés időpontja: 2020. december 08.

Veszvény	Kis csomag	1 800.-Ft
	Nagy csomag	3 600.-Ft
Beremend	Alap csomag	2 035.-Ft
	Bővített csomag	3 670.-Ft
Nemesnádudvar	Alap	2 900.-Ft
	Emelt	3 400.-Ft
Vác, Kosd	Mini	2 650.-Ft
	Családi	5 200.-Ft
Edelény (Boldva, Berente, Ziliz, Nyomár, Hangács),	Mini	1 199/999*/899**.-Ft
	Start2	2 450/2 350*/2 250**.-Ft
	Komfort	5 150/4 850*/4 550**.-Ft
Tardona	Start	2 390/2 290*/2 190**.-Ft
	Komfort	4 590/4 190*/3 990.-Ft
Felsőtelekes	Start	2 590/2 290**/2 190**.-Ft
	Komfort	4 390/3 890*/3 790**.-Ft
Szalonna	Start	2 590/2 290*/2 190**.-Ft
	Komfort	4 390/3 890*/3 790**.-Ft
Ivácsa	Alap	3 990.-Ft
Boda, Bakonya, Gyód, Kővágóötös, Helesfa, Hetvehely	Közszolgálati	1 000.-Ft
	Alap	1 700.-Ft
	Családi	3 200.-Ft
Bicsérd, Szabadszentkirály, Királyegyháza, Baksa	Közszolgálati	1 000.-Ft
	Alap	1 700.-Ft
	Családi	3 200.-Ft
Görcsöny, Pellérd	Közszolgálati	1 000.-Ft
	Alap	1 700.-Ft
	Családi	3 500.-Ft
Nógrádkövesd (Bercel, Galguta, Magyaránador)	Szociális	700.- Ft
	Mini	2.800.-Ft
	Bővített	3.999.-Ft
Dejtár	Szociális	700.-Ft
	Mini	2 800.-Ft
	Bővített	3.999.-Ft
Keszeg	Mini	2 800.-Ft
	Bővített	3 999.-Ft
Nógrádsipek	Mini	2 800.-Ft
	Bővített	3 999.-Ft
Szügy	Mini	2 800.-Ft
Herencsény	Mini	2 800.-Ft
Nógrádszakál	Mini	2 800.-Ft
Budapest XI. kerület	Minimum	3 600.- Ft
	Alap	4 700.- Ft
Csákánydoroszló, Kétvölgy, Szentgotthárd, Felsőszőlők, Vasvár, Nádasd, Katafa, Hegyháthodász, Vasalja, Pácsony	Közszolgálati	1 500.-Ft
	Minimum	3 560.-Ft
	Alap	5 245.-Ft
Lökösháza	Alap	2 200.- Ft
	Emelt	3 450.- Ft
Hídvégardó, Jósavfő, Nemesbikk, Perkupa, Répáshuta, Szin, Szögliget	Alap	2 800.- Ft
Hejőpapi	Alap	3 200.-Ft
Császártöltés	Emelt	3.000.-Ft
Tiborszállás, Rápolc, Ökörítőfülpös Győrtelek	Alap	3 100.- Ft
	Bővített	5 000.- Ft
Dombegyház	Közszolgálati	1 381.- Ft
	Alap	2 581.- Ft
	Bővített	3 481.- Ft
Hajdúböszörmény	Praktikum	1 990.- Ft

Készítés időpontja: 2012. július 26.
 Módosítás időpontja: 2020. november 06.

i-TV Zrt.
 Hatályba lépés időpontja: 2020. december 08.

	Maximum	3 330. - Ft
Adony, Alsónémedi, Apaj, Áporka, Baracska, Beloianisz, Besnyő, Biatorbágy, Bicske, Budakalász, Budaörs, Budapest, Ceglédbercel, Csömör, Csörög, Délegyháza, Diósd, Dömsöd, Dunaharaszti, Dunakeszi, Dunaújváros, Dunavarsány, Ecsér, Ercsi, Erd, Erdőkeresztes, Etyek, Felsőpakony, Fót, Gárdony, Gőd, Gődöllő, Gyál, Gyál / Némediszőlő, Gyömrő, Halásztelek, Hernád, Inárcs, Ivánca, Kakucs, Kápolnásnyék, Kerepes, Kiskunlacháza, Kistarcsa, Kulcs, Kunszentmiklós, Lórév, Maglód, Majosháza, Makád, Máty, Martonvásár, Mogyoród, Monor, Monorierdő, Nagytarcsa, Ócsa, Pázmánd, Pécel, Perkáta, Pilisborosjenő, Pilisvörösvár, Pilisszántó, Pilisszentiván, Pócsmegyer, Pusztaszabolcs, Rácalmás, Ráckeresztúr, Ráckeve, Solymár, Szabadegyháza, Szada, Szalkszentmárton, Százhalombatta, Szentendre, Szigetcsép, Szigethalom, Szigetmonostor, Szigetszentmárton, Szigetszentmiklós, Szigetszentmiklós – Lakihegy, Szód, Sződliget, Taksony, Tárnok, Tass, Tordas, Tököl, Törökbálint, Üllő, Üröm, Vác, Váchratyán, Vácrátót, Vecsés, Velence, Velencefürdő, Veresegyház, Zichyújfalu	Hello Mini	890. - Ft
	Hello Médium	3 090. - Ft
	Hello Maxi	4 190. -Ft
Hajdúhadház, Téglás, Bocskai kert	Analóg csomag	3 990.-Ft
Sáránd, Bajót, Máriaalom, Epöl, Szomor, Kocs	Családi csomag	4 490. - Ft
Somogyaracs, Istvándi, Potony, Csokonyavisonta, Rinyáujlak, Homokszentgyörgy, Kálmanca, Lad, Patosfa, Szulok, Hajdúbeszörmény-Bodaszőlő, Hajdúbeszörmény-Hajdúvid, Hajdúdorog, Berekfürdő, Karcag, Kunmadaras, Balkány, Biri, Bököny, Érpatak, Geszteréd, Nagykálló, Szakaly, Bátorliget, Encsencs, Kisléta, Nyírbétek, Nyírbogát, Nyírderzs, Nyírgelse, Nyírgyulaj, Nyírlugos, Nyírmihálydi, Nyírpilis, Nyírvasvári, Önböly, Penészlek, Píricse, Püspökladány, Szeres, Biharmagyabajom, Bihartorda, Bihardancsháza, Baksa, Bogdása, Csányoszló, Drávafo, Drávaiványi, Drávakeresztúr, Drávasztára, Gilvánfa, Hegyszentmárton, Hirics, Kákics, Kemse, Kisasszonyfa, Kiszentmárton, Kőrös, Lúzsok, Magyarmecske, Magyartelek, Markóc, Marócsa, Nagycsány, Okorág, Ózdfalu, Páprád, Piskó, Sósvertike, Tengeri, Tésény, Vejti, Zaláta, Alsószentmárton, Csarnóta, Cún, Dráwapiski, Egyházasharaszti, Garé, Gordisa, Illocska, Ivánbattyán, Kémes, Kisdér, Kistótfalu, Lapánca, Nagyarsány, Old, Palkonya, Peterd, Rádvalva, Siklósbodony, Siklósnagyfalu, Tésenfá, Túrony, Boda, Cserdi, Csonkamindszent, Dinnyeberki, Gerde, Gyöngyfa, Hetvehely, Kacsóta, Királyegyháza, Okorvölgy, Pécsbagota, Sumony, Szentdienes, Szentkatalin, Velény, Zók	Alap	2.990.-Ft
	Bővített	3.990.-Ft
Gáborján, Hencida, Mezőpeterd, Szentpéterszeg	Mini	900.-Ft.
	Alap	3.680.-Ft
Kecskemét egyes területei, Kunszentmiklós Petőfi lakótelep	PONT-TV Családi HD csomag	7.020.-Ft
Sényő, Nyírtura, Nyírtét, Apagy, Kemece, Újfehértó, Nyírtelek	Közszolgálati	1.200.-Ft
	Standard	4.990.-Ft
Zákány, Gyékényes, Örtilos	Közszolgálati	800. - Ft
	Mini	2.800. - Ft
	Midi	4.000. - Ft
Digitális HBO csomag (+ Cinemax)		2 880.-Ft
Digitális HBO csomag (Cinemax nélkül)		2 428.-Ft
Film Now (digitális prémium filmcsatorna)		500.-Ft
Digitális Felnőtt csomag		10.-Ft
A díjak előfizetőként és havonta értendők. A "bruttó" díjak 27% ÁFÁ-t tartalmaznak.		

*csak lakásszövetkezeti tagoknak

¹A területi szolgáltató Partnerünkél igénybevehető egyéb szolgáltatásokkal együttes távközlési szolgáltatás-igénybevétel esetén elérhető egyéb kedvezményeket a területi szolgáltató Partnerünk tudja biztosítani.

A digitális Közszolgálati csomag az alábbi rendelkezésre állási díjjal vehető igénybe:

Szolgáltatás	Nettó	Bruttó
Digitális Közszolgálati programcsomag	1 080.-Ft	1 350.-Ft
A díjak előfizetőként és havonta értendők. A "bruttó" díjak 27% ÁFÁ-t tartalmaznak.		

A Digitális programcsomagok kizárólag SD/HD box használatával, a mindenkori hálózatüzemeltetők feltételei szerint vehetők 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 (HLI) [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 (HLI): 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.

célérték:	15nap
------------------	--------------

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. Előfizetői panasz:

Előfizetői szerződés alapján igénybevett elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtásával összefüggésben az előfizető által tett olyan bejelentés, amely az előfizetőt érintő egyéni jogsérelem vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul és nem minősül hibabejelentésnek.

2.4. Hibabejelentés:

Minden olyan – a hivatalosan megjelölt hibabejelentési csatornán keresztül tett - bejelentés, amely az Előfizetői Szerződés nem szerződésszerű teljesítésével függ össze, így különösen valamely, az Előfizető által igénybe vett szolgáltatás minőségének romlásával, mennyiségi csökkenésével, vagy igénybevételi lehetőségének megszűnésével kapcsolatos. 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.

célérték:	72 óra
------------------	---------------

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.

Készítés időpontja: 2012. július 26.
Módosítás időpontja: 2020. november 06.

i-TV Zrt.
Hatályba lépés időpontja: 2020. december 08.

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 szolgáltatóni.

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.

célérték:	95 %
------------------	-------------

4. BEÉRKEZŐ HÍVÁSOK

4.1. Minőségi mutató meghatározása:

Az ügyfélszolgálati munkahelyeknél az általános szerződési feltételekben meghatározott – 60 másodperces - értéken belül lekezelt ellenőrző hívásoknak és az összes kezdeményezett ellenőrző hívásoknak az aránya kettő tizedes jegy pontossággal. Jelentkezésnek számít az ügyintéző élőhangos bejelentkezése.

4.2. A mért jellemzők:

A szolgáltatási területenkénti érték meghatározásához a számlálóba be kell írni az általános szerződési feltételekben meghatározott értéken belül jelentkezett - 60 másodpercen belüli - hívások számát. A nevezőbe kell írni az összes ellenőrző hívás számát.

A szolgáltatási területenkénti adatokból a teljes szolgáltatói (i-TV szintű) célérték képzéséhez a területi értékek előfizetői szám arányú súlyozott átlagát képezzük.

megnevezés	célérték:
Ügyfélszolgálat ügyintézőjének 60 másodpercen belüli bejelentkezésének aránya	75 %

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.

célérték:	60 dBμV
------------------	-------------------------------

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.

célérték:	3 dB
------------------	-------------

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.

célérték:	44 dB
------------------	--------------

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.

célérték:	min 30
------------------	---------------

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 panasz, hibabejelentés.

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 panaszok száma ezer előfizetőre vetítve (*JP*) [db/ezer előfizető] vagy [db/előfizető]

11.2. Értelmező kiegészítések:

Készítés időpontja: 2012. július 26.
Módosítás időpontja: 2020. november 06.

i-TV Zrt.
Hatályba lépés időpontja: 2020. december 08.

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]

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]

A. 3. FÜGGELÉK Egyszeri díjak és költségek

Számlázható díjtétel megnevezése	Bruttó díj
Belépési díj (meglévő előfizetőnek, akinek már van legalább egy élő szolgáltatása)	5 000 Ft
Csatlakozási díj (új előfizetőnek, akinek még nincs élő szolgáltatása)	15 000 Ft
Adminisztrációs díj	800 Ft +10 Ft /oldal
Átírási díj	0 Ft/ 5 250 Ft
Áthelyezési díj	Legfeljebb a csatlakozási díj mértéke
Csökkentett előfizetési díj	szolgáltatás havi díjának 20 %-a, de legalább 300 Ft
Fizetési felszólítás díja/db	400 Ft
Ajánlott levél	500 Ft
Tértivevényes ajánlott levél	800 Ft
Készülék behangolási díj (tévé, box)	1 500 Ft/készülék
Korlátozás feloldási/visszakapcsolási díj	2 032 Ft
Kiszállási díj	2 540 Ft
Csomagváltási díj/alkalom	2 500 Ft
Express kiszállási díj/alkalom	5 080 Ft
Plusz vételi hely kiépítése, kábel áthelyezés és hosszabbítás (25 méterig)	4 000 Ft/db
Kikapcsolási díj	2 500 Ft
Földkábeles bekötés	egyéni felmérés alapján
Házerősítő (1 év garancia)	10 000 Ft
Vizsgálati díj/alkalom	5 000 Ft + a mindenkori hatósági díj
Set top box letéti díj	3 000 Ft
Set top box bérleti díj	840 Ft
HD set top box bérleti díj	1 170 Ft
Set top box megtérítési díja (átalány kártérítés)	19 900 Ft
HD Smart CAM megtérítési díja (átalány kártérítés)	12 000 Ft
Set top box tartozék átalány kártérítés díja (távírányító, tápegység és/vagy HDMI kábel)	4 500 Ft
Pendrive megtérítési díja (átalány kártérítés)	10 000 Ft
Smart kártya megtérítési díja (átalány kártérítés)	3 000 Ft

Az egyszeri dajakat a mindenkori hálózatüzemeletető köteles kiszámlázni és beszedni.

Létesítéssel kapcsolatos díjak

Érvényességi terület:a volt LRT-KTV Kft., LRT-COM Kft. és HWR-Telecom Kft szolgáltatási területén

Díjtétel megnevezése	Nettó	Áfa 27%	Bruttó
1 Belépési díj	23 622.-Ft	6 378.-Ft	30 000.-Ft
2 Kiegészítő létesítési díj: a Szolgáltató beruházási költség egységtétel listája alapján kalkulálja. Szolgáltató aktuális listája megtalálható az Ügyfélszolgálati Irodákban.	-	-	-
3 Hálózatcsatlakozás mérési díj minden 10. megkezdett hozzáférési pontonként	3 937.-Ft	1 063.-Ft	5 000.-Ft
4 Eszközbevizsgálási díj	1 575.-Ft	425.-Ft	2 000.-Ft
5 Házon kívüli áthelyezés - műszaki megvalósíthatóság esetén (ha nincs kiépített hozzáférési pont)	7 874.-Ft	2 126.-Ft	10 000.-Ft
6 Házon kívüli áthelyezés (ha van kiépített hozzáférési pont)	3 937.-Ft	1 063.-Ft	5 000.-Ft

Készítés időpontja: 2012. július 26.
Módosítás időpontja: 2020. november 06.

i-TV Zrt.
Hatályba lépés időpontja: 2020. december 08.

7	Sürgősségi csatlakozási díj - műszaki megvalósíthatóság esetén	3 937.-Ft	1 063.-Ft	5 000.-Ft
ADMINISZTRÁCIÓS DÍJAK				
8	Átírás díja	2 362 Ft	638 Ft	3 000 Ft
9	ÁSZF másolatának díja oldalanként	39 Ft	11 Ft	50 Ft
10	Fizetési felszólító és korlátozásról szóló értesítőlevél kezelési költsége	354 Ft	96 Ft	450 Ft
11	Felmondó levél kezelési költsége	1 575 Ft	425 Ft	2 000 Ft
12	Fizetési meghagyás kezelési költsége	4 921 Ft	1 329 Ft	6 250 Ft
13	Csomag módosítás díja (negyedévente egy alkalommal díjmentes)	4 724 Ft	1 276 Ft	6 000 Ft
14	Egyszeri - szüneteltetési díj	3 937 Ft	1 063 Ft	5 000 Ft
15	Csökkentett előfizetési / szüneteltetési havidíj	1 181 Ft	319 Ft	1 500 Ft
16	Korlátozás megszüntetéséért fizetendő díj	3 937 Ft	1 063 Ft	5 000 Ft
17	Visszakapcsolási díj	3 150 Ft	850 Ft	4 000 Ft
18	Kiszállási díj	3 937 Ft	1 063 Ft	5 000 Ft
19	Expressz kiszállási díj	7 874 Ft	2 126 Ft	10 000 Ft
20	Előfizető megrendelésére végzett munka óradíja	2 362 Ft	638 Ft	3 000 Ft
21	Végberendezés beállítási díj	1 182 Ft	318 Ft	1 500 Ft
22	Javítási díj: legmagasabb összegének az igazolható beszerzési ár tekintendő	-	-	-
23	Vizsgálat díja: kiszállási díj, valamint a hatóság által a Szolgáltatóval szemben érvényesített további díj	-	-	-
24	Kiegészítő eszköz óvadék díja	1 575 Ft	425 Ft	2 000 Ft
25	Átalány kártérítés (szabálytalan készülék használata esetén)	15 748 Ft	4 252 Ft	20 000 Ft
26	Átalány kártérítés (nem szerződésszerű szolgáltatás igénybevétele esetén, ill. illegális jeltovábbadás esetén)	-	-	6x a ténylegesen igénybe vett illetve a tovább adott szolgáltatás díja
27	Számlamásolat díja	709 Ft	191 Ft	900 Ft
28	Számlakimutatás	709 Ft	191 Ft	900 Ft
29	Átalány kártérítés (Set top box, vagy CA modul)	14 173 Ft	3 827 Ft	18 000 Ft
30	Átalány kártérítés (HD Set top box, vagy CA modul)	22 047 Ft	5 953 Ft	28 000 Ft
31	Átalány kártérítés (kódkártya)	3 150 Ft	850 Ft	4 000 Ft
32	Set top box, vagy CA modul bérleti díj	394 Ft	106 Ft	500 Ft
33	Set top box aktiválási díj	1 575 Ft	425 Ft	2 000 Ft
34	Részletfizetési kérelem engedélyezési díja	-	-	Az érintett összeg 1%-a, min.4000 Ft
35	Rekonfigurációs díj	12.000.-Ft	3.000.-Ft	15.000.-Ft