

Készítés időpontja: 2013. november 29.  
Módosítás időpontja: 2012. május 28.

i-TV Zrt.  
Hatályosba lépés időpontja: 2013. július 1.

**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	9
A. 3.	FÜGGELÉK Egyszeri díjak és költségek .....	15

Készítés időpontja: 2013. november 29.  
Módosítás időpontja: 2012. május 28.

i-TV Zrt.  
Hatályosba lépés időpontja: 2013. július 1.

## **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 lakshálózat.

### **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: 2013. november 29.  
Módosítás időpontja: 2012. május 28.

i-TV Zrt.  
Hatályosba lépés időpontja: 2013. július 1.

- 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

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: 2013. november 29.  
Módosítás időpontja: 2012. május 28.

i-TV Zrt.  
Hatályosba lépés időpontja: 2013. július 1.

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: 2013. november 29.

i-TV Zrt.

Módosítás időpontja: 2012. május 28.

Hatályosba lépés időpontja: 2013. július 1.

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

<b>A Szolgáltató 2013. június 1-től alkalmazandó kábeltévés előfizetési díjai területi bontásban:</b>		
<b>Terület</b>	<b>Szolgáltatás</b>	<b>Bruttó</b>
Budapest	Közszolgálati	980 Ft
	DIGI	2800 Ft
	DIGI+	3100 Ft
Csenger, Porcsalma, Ibrány, Buj, Paszab, Tiszabercel, Mátészalka, Jánd, Jármí, Nagydobos, Nagyecsed, Nyírcsaholy, Nyírmeggyes, Ópályi, Papos, Vásárosnamény, Máriapócs, Pócspetri	KTV Start	2100 Ft
	KTV Családi	4300 Ft
	KTV Alap	4750 Ft
Arnót, Abaújlak, Alsódobsza, Alsózsolca, Csobád, Csobaj, Felsődobsza, Felsővadász, Gadna, Gesztely, Golop, halmaj, Hernádbúd, Hernádkak, Hernádkércs, Hernádnémeti, Hernádszentandrás, Homrogd, Inárcs, Kázmárk, Kiskinizs, Kupa, Legyesbénye, Léh, Megyaszó, Mezőzombor, Nagykinizs, Pere, Prügy, Rásonysápberencs, Sajóbáony, Sajóecseg, Sajókeresztúr, Sajópálfala, Sajósenye, Sajóvámos, Sóstófalva, Szentistvánbaksa, Szirmabesenyő, Taktabáj, Tiszatardos, Taktaszada, Taktakenéz, Újcsanáros	Információs	1800 Ft
	Alap	3350 Ft
	Otthon	4100 Ft
Pásztó, Csány, Ecséd, Hort	Közszolgálati csomag	800 Ft
	Minimum	2400 Ft
	Alap	3600 Ft
	Bővített	4200 Ft
Szabadkígyós	Mini	1490 Ft
	Alap	2790 Ft
	Plus	2990 Ft
Mezőkovácsháza	Szociúális	1290 Ft
	Alap	2990 Ft
	Plus	3290 Ft
Orosháza	Szociális	850 Ft
	Alap	2990 Ft
	Plus	3290 Ft
Csorvás	Szociális	850 Ft
	Alap	2690 Ft
	Plus	2890 Ft
Kaszaper	Szociális	850 Ft

Készítés időpontja: 2013. november 29.  
Módosítás időpontja: 2012. május 28.

i-TV Zrt.  
Hatályosba lépés időpontja: 2013. július 1.

	Alap	2990 Ft
	Plus	3190 Ft
Pitvaros	Szociális	1050 Ft
	Alap	2990 Ft
	Plus	3190 Ft
Tótkomlós	Szociális	1050 Ft
	Alap	2990 Ft
	Plus	3290 Ft
Mezőhegyes	Szociális	750 Ft
	Alap	2990 Ft
	Plus	3290 Ft
Nagymágocs	Alap	2990 Ft
	Plus	3190 Ft
Kardoskút, Nagyszénás, szeghalom	Alap	2990 Ft
	Plus	3290Ft
Kiskunfélegyháza	Közzolgálati	800 Ft
	Minimum	2400 Ft
	Alap	3600 Ft
	Bővített	4200 Ft
Markaz	Szociális	1000 Ft
	Alap	3100 Ft
Bóly	Közzolgálati	600 Ft
	Alap	2500 Ft
	Bővített	3300 Ft
	Emelt	4000 Ft
Murony, Méhkerék,	Közzolgálati	1200 Ft
	Minimum	1600 Ft
	Alap	3300 Ft
	Bővített	3800 Ft
Uszód, Dunatetőtlen, Jakabszállás		2600 Ft
		2990 Ft
		3500 Ft
Géderlak	Közzolgálati	2600 Ft
Kaskantyú, Tabdi		2600 Ft
Szakmár	I.	2600 Ft
	II.	2990 Ft
	III.	3500 Ft
Kecskemét, Miske, Tázlár		2600 Ft

Készítés időpontja: 2013. november 29.  
Módosítás időpontja: 2012. május 28.

i-TV Zrt.  
Hatályosba lépés időpontja: 2013. július 1.

		2990 Ft
		3500 Ft
Kistokaj, Sajólad, Berzék, Sajóhídvég, Köröm, Bükkábrány, Mezőnyárad, Vatta, Harsány	Minimum	2480 Ft
	Alap	3980 Ft
	Digi Plus	4380 Ft
Simontornya, Igar, Mezőszilas, Dég	Szociális	690 Ft
	Mini	2240 Ft
	Alap	3690 Ft
Hetényegyháza	Közzolgálati	990 Ft
	Mini	2990 Ft
	Alap	3490 Ft
	Plussz	3990 Ft
Kemecse, Taktaharkány	Alap	2500 Ft
	Középső	3800 Ft
	Legfelső	4400 Ft
Hévízgyörk, Bag, Galgahévíz	Alap	2800 Ft
	Bővített	4300 Ft
Derecske, Hosszúpályi, Vámospércs, Nyírmártonfalva	Minimum	1880 Ft
	Alap	4237 Ft
Soltvadkert	Alap	2600 Ft
	Családi	3990 Ft
Encs	Harmónia	2500 Ft
	Alap	3800 Ft
	Bővített	4400 Ft
Lajoskomárom	Start	2550 Ft
	Alap	3550 Ft
	Családi	4000 Ft
Medgyesegyháza	Szociális	590 Ft
	Alap	1490 Ft
	Közép	2990 Ft
	Plus	3290 Ft
Budapest, IX. kerület, belső Ferencváros csillagpontos hálózatán	Közzolgálati	1500 Ft
	Alap	3560 Ft
	Bővített	3940 Ft
Budapest, IX. kerület belső Ferencváros	Soros	3560 Ft

Készítés időpontja: 2013. november 29.  
Módosítás időpontja: 2012. május 28.

i-TV Zrt.  
Hatályosba lépés időpontja: 2013. július 1.

soros hálózaton		
Digitális HBO csomag (+ Cinemax)	2 880 Ft	
Digitális HBO csomag (Cinemax nélkül)	2 428 Ft	
DIGI Film (digitális prémium filmcsatorna)	500 Ft	
Digitális Felnőtt csomag	10 Ft	
A díjak előfizetőként és havonta értendők. A "bruttó" díjak 27% ÁFÁ-t tartalmaznak.		

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

Szolgáltatás	Nettó	Bruttó
Digitális Közzolgálati programcsomag	1080 Ft	1350 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.



Készítés időpontja: 2013. november 29.  
Módosítás időpontja: 2012. május 28.

i-TV Zrt.  
Hatályosba lépés időpontja: 2013. július 1.

## **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.

<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).

Készítés időpontja: 2013. november 29.  
Módosítás időpontja: 2012. május 28.

i-TV Zrt.  
Hatályosba lépés időpontja: 2013. július 1.

#### 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 nevezünk, 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 szolgálatni.

Készítés időpontja: 2013. november 29.  
Módosítás időpontja: 2012. május 28.

i-TV Zrt.  
Hatályosba lépés időpontja: 2013. július 1.

### 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>95 %</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

Készítés időpontja: 2013. november 29.  
Módosítás időpontja: 2012. május 28.

i-TV Zrt.  
Hatályosba lépés időpontja: 2013. július 1.

#### **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.

Készítés időpontja: 2013. november 29.  
Módosítás időpontja: 2012. május 28.

i-TV Zrt.  
Hatályosba lépés időpontja: 2013. július 1.

<b>célérték:</b>	<b>min 30dB</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: 2013. november 29.

i-TV Zrt.

Módosítás időpontja: 2012. május 28.

Hatályosba lépés időpontja: 2013. július 1.

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]

