

**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<br>11 |    |
| A. 3. | FÜGGELÉK Egyszeri díjak és költségek .....  | 17 |

## **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;

- 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 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.

#### **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: 2018. október 01.

i-TV Zrt.  
Hatályba lépés időpontja: 2018. november 01.

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: 2018. október 01.

i-TV Zrt.  
Hatályba lépés időpontja: 2018. november 01.

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

| <b>A Szolgáltató 2018.november 01. -től alkalmazandó kábeltévés előfizetési díjai területi bontásban:</b>  |                      |               |
|--|----------------------|---------------|
| <b>Terület</b>   | <b>Szolgáltatás</b>  | <b>Bruttó</b> |
| 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     |
| Arnót, Abaújlak, Alsódobsza, Alsózsolca, Baktakék, Beret, Detek, Csobád, Csobaj, Felsődobsza, Felsővadász, Gadna, Gesztely, Golop, halmaj, Hernádbúd, Hernádkak, Hernádkércs, Hernádnémeti, Hernádszentandrás, Homrogd, Inárcs, Kázmárk, Kiskinizs, Kupa, Legyesbénye, Léh, Megyaszó, Mezőzombor, Monaj, Nagykinizs, Pere, Prügy, Rásonysáberencs, Sajóbáony, Sajóecseg, Sajókeresztúr, Sajópálfala, Sajósenye, Sajóvámos, Selyeb, Sóstófalva, Szentistvánbaksa, Szirmabesenyő, Taktabáj, Tiszatardos, Taktaszada, Taktakéz, Újcsanáros, Zalakaros, Galambok | Információs          | 2 100.-Ft     |
|  | Alap                 | 3 950.-Ft     |
| Karancslapujtó, Karancsalja, Karancsberény, Etes, Karancskeszzi  | Közszolgálati csomag | 800.-Ft       |
|  | Minimum              | 2 400.-Ft     |
|  | Bővített extra       | 4 600.-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             | 3 790.-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     |

Készítés időpontja: 2012. július 26.  
Módosítás időpontja: 2018. október 01.

i-TV Zrt.  
Hatályba lépés időpontja: 2018. november 01.

|   |               |           |
|---|---------------|-----------|
| Dunatetőten, Jakabszállás   | Alap          | 3 000.-Ft |
|   | Bővített      | 3 990.-Ft |
| Géderlak, Uszód   | Alap          | 3.000.-Ft |
| 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, Mezőnyárad, 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 |
| Hévízgyörk, Bag, Galgahévíz   | Alap          | 3 200.-Ft |
|   | Bővített      | 4 700.-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, Kötgyán  | Szociális     | 1 200.-Ft |
|   | Alap          | 2 350.-Ft |
|   | Plus          | 4 100.-Ft |
| Gádosros  | Szociális     | 850.-Ft   |
|   | Mini          | 1 890.-Ft |
|   | Plus          | 3 691.-Ft |
| Medgyesegyháza  | Szociális     | 590.-Ft   |
|   | Mini          | 1 490.-Ft |
|   | Plus          | 3 290.-Ft |
| Dozmat,, Gencsapáti, Gyöngyösfalu,, Lukácsháza,, Nári, Perenye, Püspökmolnári, Rábahidvég, Sé, Sópte, Szombathely (Bem, Perint, Ady), Torony, Bucsu, Narda, Felsőcsatár, Sárvár | Közszolgálati | 1 000.-Ft |
|   | Alap          | 2 800.-Ft |
|   | Bővített      | 4 000.-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, Csókakő, Gánt, Magyaralmás, Székesfehérvár-Kisfalud  | Közszolgálati | 790.-Ft   |
|   | Minimum       | 2 390.-Ft |
|   | Családi       | 4 450.-Ft |
| Dunapataj   | Mini          | 2 100.-Ft |
|   | Családi       | 3 600.-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, Újkigyós, 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-Tetőten, Hajdúszovát   | Info          | 1 640.-Ft |
|   | Basic         | 3 890.-Ft |
| Kétsoprony  | Közszolgálati | 730.-Ft   |
|   | Középső       | 2 300.-Ft |
|   | Legfelső      | 3 800.-Ft |

Készítés időpontja: 2012. július 26.  
Módosítás időpontja: 2018. október 01.

i-TV Zrt.  
Hatályba lépés időpontja: 2018. november 01.

|   |                  |           |
|---|------------------|-----------|
| Árpádhalom, Csongrád, Csongrád-Bokros, Derekegyház, Eperjes, Fábiansébestyén, Felgyő, Nagytőke, , Tömörkény, Csanytelek, Szentes, Mindszent, Szegvár  | Skót             | 1 800.-Ft |
|   | Vándor           | 3 575.-Ft |
|   | Digitális Vándor | 3 975.-Ft |
| Bácsalmás, Bácsszőlős, Borota, Csikéria, Jánoshalma, Katymár, Kéleshalom, Kunbaja, Madaras, Mátételke, Mélykút, Tataháza  | Skót             | 1 800.-Ft |
|   | Vándor           | 3 575.-Ft |
|   | Digitális Vándor | 3 975.-Ft |
| Balatonendréd, Balatonföldvár, Balatonöszöd, Balatonszárszó, Balatonszemes, Bálványos, Kereki, Köröshegy, Kótce, Nagyberény, Nagycsepely, Nyim, Pusztaszemes, Som, Szántód, Teleki  | Skót             | 1 800.-Ft |
|   | Vándor           | 3 575.-Ft |
|   | Digitális Vándor | 3 975.-Ft |
| Apostag, Dunaegyháza, Dunavecse, Kunadacs, Kunpeszér, Kunszentmiklós, Solt, Szabadszállás, Szalkszentmárton, Tass, Újsolt, Kecskemét  | Skót             | 1 800.-Ft |
|   | Vándor           | 3 575.-Ft |
|   | Digitális Vándor | 3 975.-Ft |
| Mezőtúr, Kétpó, Mesterszállás, Mezőhek  | Skót             | 1 800.-Ft |
|   | Vándor           | 3 575.-Ft |
|   | Digitális Vándor | 3 975.-Ft |
| Ják, Szentpéterfa   | Skót             | 1 800.-Ft |
|   | Alap             | 2 790.-Ft |
|   | Bővített         | 4 590.-Ft |
| Berekfürdő  | Alap             | 3 995.-Ft |
| Buccsa  | Szociális        | 1 090.-Ft |
|   | DIGI MINI        | 1 990.-Ft |
|   | DIGI MAXI        | 3 990.-Ft |
| Baja  | Emelt            | 4 400.-Ft |
| Táplánszentkereszt, Balatonberény, Balatonboglár, Balatonyörök, Vasalja (Ivanc, Kemestaródfa, Kistrákos, Kondorfa, Magyaránadalja, , Nemesrempehollós, Rimány, Szőce, Velemér, Viszák)  | Alap             | 2 790.-Ft |
|   | Bővített         | 4 590.-Ft |
| Balmazújváros   | Nyugdíjas        | 2 200.-Ft |
|   | Alap             | 3 800.-Ft |
| Lengyeltóti   | Alap             | 2 690.-Ft |
|   | Bővített         | 4 390.-Ft |
| Monok   | Minimum          | 2 400.-Ft |
|   | Alap             | 3 950.-Ft |
| Záhony  | Alap             | 3 100.-Ft |
|   | Bővített         | 5 000.-Ft |
| Ágasegyháza   | Ágas             | 4 690 Ft  |
| Kecel   | Alap             | 3 590.-Ft |
|   | Extra            | 5 890.-Ft |
| Adásztevel, Dáka, Farkasgyepű, Mezőlak, Nemesszalók, Homokbödöge, Nagytevel   | Alap             | 3 590.-Ft |
|   | Bővített         | 5 190.-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, Kemeneshögyész, Magyaragencs, Nagyalásny  | Alap             | 2 300.-Ft |
|   | Bővített         | 4 100.-Ft |
| Karakó, Mihályháza  | Alap             | 2 300.-Ft |
|   | Bővített         | 3 600.-Ft |
| Nyárad  | Alap             | 2 300.-Ft |
| Imrehegy, Balotaszállás, Harkakötöny, Pirtó   | Emelt            | 3 600.-Ft |
|   | Net-TV Alap      | 1 900.-Ft |
|   | Net-TV Médium    | 3 900.-Ft |
| Tataháza, Bácsborsód, Csávoly, Gara, Katymár, Madaras, Mátételke, Rém, Szeremle   | Net-TV Családi   | 4 900.-Ft |
|   | Net-TV Alap      | 1 900.-Ft |
|   | Net-TV Médium    | 3 900.-Ft |
| Bócsa   | Net-TV Családi   | 4 900.-Ft |
|   | Net-TV Alap      | 1 900.-Ft |
|   | Net-TV Médium    | 3 900.-Ft |

Készítés időpontja: 2012. július 26.  
Módosítás időpontja: 2018. október 01.

i-TV Zrt.  
Hatályba lépés időpontja: 2018. november 01.

|   |                      |                           |
|---|----------------------|---------------------------|
|   | Net-TV Családi       | 4 900.-Ft                 |
| Hajdúdorog, Budapest  | Alap                 | 3 700.-Ft                 |
|   | Bővített             | 5 500.-Ft                 |
| Nagykanizsa-Sánc, Nagykanizsa-Bagola, Iharosberény, Csurgó, Senta, Zákányfalu, Surd, Szepetnek, Sormás, Nagyréce, Semjénháza, Tótszentmárton, Tótszerdahely, Molnári, Murakeresztúr, Letenye, Becsehely, Zajk, Kistolmács, Pusztamagyaród, Petrivente, Pusztaszentlászló, Gelse, Újudvar, Magyarszerdahely, Szentlászló, Bucsuta, Fityeháza | Közszolgálati csomag | 800.-Ft                   |
|   | Mini csomag          | 2 800.-Ft                 |
|   | Maxi csomag          | 4 000.-Ft                 |
| Kiskunmajsa, Jászszerdahely, Szank  | Közszolgálati        | 800 Ft                    |
|   | Alap                 | 3 900.-Ft                 |
|   | Bővített             | 5 000.-Ft                 |
| Bódvaszilas   | Alap                 | 2.500.-Ft                 |
| Kisvárdra, 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                 |
| Veszkény  | 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  |
| Ivánca  | Alap                 | 3 990.-Ft                 |
| Téseny  | Közszolgálati        | 1 000.-Ft                 |
|   | Alap                 | 1 700.-Ft                 |
| Boda, Bakonya, Gyód, Kővágóötvös, 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                 |
| Szécsény  | Szociális            | 700.-Ft                   |
|   | Mini                 | 2 800.-Ft                 |
|   | Bővített             | 3.999.-Ft                 |
| Nógrádkövesd (Bercel, Galguta, Magyarnándor)  | Közszolgálati        | 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                 |
| Szűgy   | Mini                 | 2 800.-Ft                 |



Készítés időpontja: 2012. július 26.  
Módosítás időpontja: 2018. október 01.

i-TV Zrt.  
Hatályba lépés időpontja: 2018. november 01.

|   |                           |             |
|---|---------------------------|-------------|
| Nézsza  | Mini                      | 2 800.-Ft   |
| Drégelypalánk   | 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, Kétyvölgy, Szentgotthárd,<br>Felsőszölnök, Vasvár, Nádasd, Katafa,<br>Hegyháthodász, Vasalja, Magyaránadalja   | Közszolgálati             | 1 500.-Ft   |
|   | Minimum                   | 3 560.-Ft   |
|   | Alap                      | 5 245.-Ft   |
| Lőkősháza   | Alap                      | 2 200.- Ft  |
|   | Emelt                     | 3 450.- Ft  |
| Hídvégardó, Jósvafő, Komjáti, Nemesbikk, Perkupa, Répáshuta, Szin,<br>Szögliget   | Alap                      | 2 800. - Ft |
| Girincs, Kesznyéten   | Alap                      | 3 000. - Ft |
| Hejőpapi  | Alap                      | 3 200. - Ft |
| Császártöltés   | Emelt                     | 3 000. - Ft |
| Tiborszállás, Rápol, Ökörítőfülpös Győrtelek  | Alap                      | 3 100.- Ft  |
|   | Bővített                  | 5 000.- Ft  |
| Gyöngyöshalász  | Mini                      | 2 700.-Ft   |
|   | Maxi                      | 3 900.-Ft   |
| Dombegyház  | Közszolgálati             | 1 381.- Ft  |
|   | Alap                      | 2 581.- Ft  |
|   | Bővített                  | 3 481 - Ft  |
| Hajdúböszörmény   | Praktikum                 | 1 990.- Ft  |
|   | Maximum                   | 3 330. - Ft |
| Adony, Alsónémedi, Apaj, Áporka, Baracska, Beloianisz, Besnyő,<br>Biatorbágy, Bicske, Budakalász, Budaórs, Budapest, Ceglédbercel,<br>Csömör, Csörög, Délegyháza, Diósd, Dömsöd, Dunaharaszti,<br>Dunakeszi, Dunaújváros, Dunavarsány, Ecser, Ercsi, Érd, Erdőkertes,<br>Etyek, Felsőpakony, Fót, Gárdony, Göd, Gödöllő, Gyál, Gyál /<br>Némediszőlő, Gyömrő, Halásztelek, Hernád, Inárcs, Iváncsa, Kakucs,<br>Kápolnásnyék, Kerepes, Kiskunlacháza, Kistarcsa, Kulcs,<br>Kunszentmiklós, Lórév, Maglód, Majosháza, Makád, Mány,<br>Martonvásár, Mogyoród, Monor, Monorierdő, Nagytarcsa, Ócsa,<br>Pázmánd, Pécel, Perkáta, Pilisborosjenő, Pilisvörösvár, Pilisszántó,<br>Pilisszentiván, Pócsmegyer, Pusztaszabolcs, Rácalmás, Ráckeresztúr,<br>Ráckeve, Solymár, Szabadegyháza, Szada, Szalkszentmárton,<br>Százhalombatta, Szentendre, Szigetcsép, Szigethalom,<br>Szigetmonostor, Szigetszentmárton, Szigetszentmiklós,<br>Szigetszentmiklós – Lakihegy, Szöd, Sződliget, Taksony, Tárnok, Tass,<br>Tordas, Tököl, Törökbalint, Üllő, Üröm, Vác, Váchartyán, Vácrátót,<br>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  | Családi csomag            | 4 490.- Ft  |
| Somogyaracs, Istvándi, Potony, Csokonyavisonta, Rinyáujlak, Homokszentgyörgy,<br>Kálmánca, Lad, Patosfa, Szulok, Hajdúböszörmény-Bodaszőlő, Hajdúböszörmény-<br>Hajdúvid, Hajdúdorog, Berektúró, Karcag, Kunmadaras, Balkány, Bin, Bököny,<br>Érpaták, Geszteréd, Nagykálló, Szakoly, Bátorliget, Encsencs, Kisléta, Nyírbélek,<br>Nyírbozót, Nyírterz, Nyirgelse, Nyírgyalaj, Nyírlyugos, Nyírmihályi, Nyírplis,<br>Nyírvásári, Önböly, Penészek, Pincse, Püspökudány, Szeres, Biharbagajom,<br>Bihartorda, Biharancsháza, Baksa, Bogdása, Csányosró, Drávafok, Drávaivány,<br>Drávakeresztúr, Drávastára, Gilvánta, Hegyszentmárton, Hirics, Kákics, Kemse,<br>Kisasszonyfa, Kiszentmárton, Kőrös, Lúzsok, Magyarbecske, Magyartelek, Markóc,<br>Marócsa, Nagycsány, Okorág, Özdfalu, Páprád, Piskó, Sósvertike, Tengeri, Tésény,<br>Vejji, Zaláta, Alsószentmárton, Csarnóta, Cún, Drávapiski, Egyházasharaszti, Garé,<br>Gordisa, Illocska, Ivánbattyán, Kémes, Kisdér, Kistótfalu, Lapánca, Nagyharasny,<br>Old, Palkonya, Peterd, Rádfalva, Siklósbodony, Siklósnagyfalu, Tésénfa, Túrony,<br>Boda, Cserdi, Csonkamindszent, Dinnyeberki, Gerde, Gyöngyfa, Hetvehely, Kacsóta,<br>Királyegyháza, Okorvölgy, Pécsbagota, Sumony, Szentdienes, Szentkatalin, Velény,<br>Zók | Alap                      | 3.800.-Ft   |
|   | Bővített                  | 5.600.-Ft   |
| Gáborján, Hencida, Mezőpeterd, Szentpéterszeg   | Mini                      | 900.-Ft.    |
|   | Alap                      | 3.680.-Ft   |
| Kecskemét egyes területei, Kunszentmiklós Petőfi<br>lakótelep   | PONT-TV Családi HD csomag | 7.020.-Ft   |
| Sényő, Nyírtét, Apagy, Kemece, Nyírtura, Újfehértó,<br>Nyírtelek  | Közszolgálati             | 1.600.-Ft   |
|   | Alap                      | 3.500.-Ft   |
|   | Bővített                  | 4.990.- Ft  |
| Digitális HBO csomag (+ Cinemax)  | 2 880.-Ft                 |             |
| Digitális HBO csomag (Cinemax nélkül)   | 2 428.-Ft                 |             |
| DIGI Film (digitális prémium filmszolgáltatás)  | 500.-Ft                   |             |

Készítés időpontja: 2012. július 26.  
Módosítás időpontja: 2018. október 01.

i-TV Zrt.  
Hatályba lépés időpontja: 2018. november 01.

|   |        |
|---|--------|
| Digitális Felnőtt csomag  | 10.-Ft |
| A díjak előfizetőként és havonta értendők. A "bruttó" díjak 27% ÁFÁ-t tartalmaznak. |        |

\*csak lakásszövetkezeti tagoknak

<sup>1</sup>A területi szolgáltató Partnerünknel igénybevehető egyéb szolgáltatásokkal együttes távközlési szolgáltatás-igénybevétel esetén elérhető egyéb kedvezményeket a területi szolgáltató Partnerünk tudja biztosítani.

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

| Szolgáltatás  | Nettó     | Bruttó    |
|---|-----------|-----------|
| Digitális Közzolgálati 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.

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

### 2. MINŐSÉGI PANASZ HIBAELHÁRÍTÁSI 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.

|                  |               |
|------------------|---------------|
| <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.

Készítés időpontja: 2012. július 26.  
Módosítás időpontja: 2018. október 01.

i-TV Zrt.  
Hatályba lépés időpontja: 2018. november 01.

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>95 %</b> |
|------------------|-------------|

## 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.

|   |                  |
|---|------------------|
| <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 30</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 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: 2018. október 01.

i-TV Zrt.  
Hatályba lépés időpontja: 2018. november 01.

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]



Készítés időpontja: 2012. július 26.  
 Módosítás időpontja: 2018. október 01.

i-TV Zrt.  
 Hatályba lépés időpontja: 2018. november 01.

### 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 területe 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: 2018. október 01.

i-TV Zrt.  
Hatályba lépés időpontja: 2018. november 01.

|                              |  |            |           |  |
|------------------------------|--|------------|-----------|--|
| 7                            | Sürgősségi csatlakozási díj - műszaki megvalósíthatóság esetén   | 3 937.-Ft  | 1 063.-Ft | 5 000.-Ft  |
| <b>ADMINISZTRÁCIÓS DÍJAK</b> |  |            |           |  |
| 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                           | Számlakimutató   | 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   |