

One Magyarország Zrt.

**Helyhez kötött (vezetékes) műsorterjesztési
szolgáltatás nyújtására vonatkozó
Általános Szerződési Feltételei
a helyi kábelszolgáltatók hálózati területein**

A. melléklet

**A bérelt hálózatokon nyújtott kábeltelevíziós szolgáltatásra
vonatkozó speciális szabályok és díjazások**

Tartalomjegyzék

1.	A KÁBELTELEVÍZIÓ SZOLGÁLTATÁSRA VONATKOZÓ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSE ÉS FELTÉTELEI.....	5
1.1	Az Egyedi Előfizetői Szerződés megkötéséhez szükséges további adatok	5
1.2	Az Egyedi Előfizetői Szerződés megkötéséhez szükséges további nyilatkozatok	5
2.	A KÁBELTELEVÍZIÓ SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉNEK MÓDJA ÉS FELTÉTELEI, A SZOLGÁLTATÁS TARTALMA	6
2.1	Programcsomagok, csatornakiosztás.....	6
2.1.1	Az előfizetői hozzáférési pont és végberendezés	6
2.1.2	A létesítéssel összefüggő díjak	6
2.1.3	Különleges előfizetői igények.....	6
2.1.4	A kábeltelevízió szolgáltatás létesítésére vonatkozó egyéb rendelkezések	7
2.2	A kábeltelevízió szolgáltatás létesítésével összefüggő kötelezettségek	7
2.3	A kábeltelevízió szolgáltatás igénybevételének esetleges korlátai	7
3.	A KÁBELTELEVÍZIÓ SZOLGÁLTATÁS MINŐSÉGE.....	8
3.1	A rendelkezésre állás	8
4.	A/1. FÜGGELÉK A Szolgáltató által felszámított havidíjak, csomagonként, területi bontásban	9
5.	A/2. FÜGGELÉK Kábeltelevízió szolgáltatás műszaki, technikai feltételi, illetve a kábeltelevízió szolgáltatás minőségi paraméterei	14
5.1	ÚJ HOZZÁFÉRÉS LÉTESÍTÉSI IDŐ	14
5.1.1	Minőségi mutató meghatározása	14
5.1.2	Értelmező kiegészítések	14
5.1.3	A mért jellemzők.....	14
5.1.4	Minőségi mutató származtatása	14
5.2	MINŐSÉGI PANASZ HIBAELHÁRÍTÁSI IDEJE	14
5.2.1	Minőségi mutató meghatározása	14
5.2.2	Értelmező kiegészítések	15
5.2.3	Előfizetői panasz	15

5.2.4	Hibabejelentés	15
5.2.5	Kizárt esetek	15
5.2.6	A mért jellemzők	15
5.2.7	Minőségi mutató származtatása	15
5.3	A SZOLGÁLTATÁS RENDELKEZÉSRE ÁLLÁSA	15
5.3.1	Minőségi mutató meghatározása	15
5.3.2	Értelmező kiegészítések:	16
5.3.3	Kizárt esetek	16
5.3.4	A mért jellemzők	16
5.3.5	Minőségi mutató származtatása:	16
5.4	BEÉRKEZŐ HÍVÁSOK	16
5.4.1	Minőségi mutató meghatározása	16
5.4.2	A mért jellemzők	16
5.5	ELŐFIZETŐI PANASZOK SZÁMA	17
5.5.1	Minőségi mutató meghatározása	17
5.5.2	Értelmező kiegészítések	17
5.5.3	A mért jellemzők	17
5.5.4	Minőségi mutató származtatása	17
5.6	MINŐSÉGI PANASZOK SZÁMA	17
5.6.1	Minőségi mutató meghatározása	17
5.6.2	Értelmező kiegészítések	17
5.6.3	A mért jellemzők	17
5.6.4	Minőségi mutató származtatása	17
5.7	A JOGOS MINŐSÉGI PANASZOK SZÁMA	18
5.7.1	Minőségi mutató meghatározása	18

5.7.2	Értelmező kiegészítések	18
5.7.3	A mért jellemzők.....	18
5.7.4	Minőségi mutató származtatása	18
5.8	AZ ÜGYINTÉZÉS ELLENI PANASZOK SZÁMA.....	18
5.8.1	Minőségi mutató meghatározása	18
5.8.2	Értelmező kiegészítések	18
5.8.3	Kizárt esetek	18
5.8.4	A mért jellemzők.....	18

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 épít 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 egyezteti 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 idejéig a Szolgáltató az általános együttműködési kötelezettségének megfelelően minden esetben előzetesen egyeztetni az Előfizetővel.

2.2 A kábeltelevízió szolgáltatás létesítésével összefüggő kötelezettségek

Az Előfizető külön térítés nélkül köteles hozzájárulni a hálózat vezetékének (kábeleinek), berendezéseinek és szerelvényeinek megfelelő elhelyezéséhez, illetve továbbvezetéséhez a saját, illetőleg a tulajdoni hányadának arányában közös tulajdonban álló ingatlanban, valamint lehetőségei szerint gondoskodni azok védelméről.

Társasház esetén az Előfizetői Szerződés megkötésének feltétele, hogy a rendszerhez csatlakozó és nem csatlakozó ingatlanok tulajdonosai a vezeték (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 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.

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

A Szolgáltató 2024. május 01-től alkalmazandó kábeltévés előfizetési díjai területi bontásban		
Terület	Szolgáltatás	Bruttó díj
Csenger, Porcsalma, Ibrány, Buj, Paszab, Tiszabercel, Mátészalka, Jánd, Jármí, Nagydobos, Nagyecsed, Nyírcsaholy, Nyírmeggyes, Ópályi, Papos, Vásárosnamény, Máriapócs, Pócspetri, Tyukod, Balsa, Gávavencsellő, Fábiánháza, Fülöpösdaróc, Géberjén, Hodász, Kocsord, Nyírkáta, Nyírparasznya, Ór, Szamoskér, Szamosszeg, Csengerújfalú, Komlódtótfalu, Pátyod, Szamosangyalos, Ura, Győrtelek, Ökörítőfülpös, Rápolit, Tiborszállás, Tunyogmatolcs	Közszolgálati	1 350 Ft
	Start	4 180 Ft
	Alap	6 730 Ft
Csengersima, Kántorjánosi, Mérk, Szamosbecs, Szamostatárfalva, Tunyogmatolcs, Vállaj	Start	4 990 Ft
	Közszolgálati	1 490 Ft
Szabadkígyós	Mini	2 990 Ft
	Bővített	4 990 Ft
	Közszolgálati	1 490 Ft
Mezőkovácsháza	Mini	2 990 Ft
	Bővített	4 990 Ft
	Közszolgálati	1 490 Ft
Orosháza	Mini	2 990 Ft
	Bővített	4 990 Ft
	Közszolgálati	1 490 Ft
Vésztő	Mini	2 990 Ft
	Bővített	4 990 Ft
	Közszolgálati	1 490 Ft
Csorvás	Mini	2 990 Ft
	Plus	4 990 Ft
	Közszolgálati	1 490 Ft
Kaszaper	Mini	2 990 Ft
	Plus	4 990 Ft
	Közszolgálati	1 490 Ft
Pitvaros	Mini	2 990 Ft
	Bővített	4 990 Ft
	Közszolgálati	1 490 Ft
Elek	Mini	2 990 Ft
	Bővített	4 990 Ft
	Közszolgálati	1 490 Ft
Tótkomlós	Mini	2 990 Ft
	Plus	4 990 Ft
	Mini	1 490 Ft
Békéssámson	Plus	4 990 Ft
	Közszolgálati	1 490 Ft
Mezőhegyes	Mini	2 990 Ft
	Plus	4 990 Ft
	Közszolgálati	1 490 Ft
Nagymágocs	Mini	2 990 Ft
	Plus	4 990 Ft
	Közszolgálati	1 490 Ft
Szeghalom	Mini	2 990 Ft
	Bővített	4 990 Ft
	Közszolgálati	1 490 Ft

Medgyesegyháza	Közszolgálati	1 490 Ft
	Mini	2 990 Ft
	Plus	4 990 Ft
Csanádapáca, Újkígyós, Gerendás, Medgyesbodzás, Gábortelep	Közszolgálati	1 490 Ft
	Középső	2 990 Ft
	Légfelső	4 990 Ft
Kétsoprony	Közszolgálati	1 290 Ft
	Középső	4 178 Ft
	Légfelső	4 960 Ft
Bucsa, Kertészsziget, Ecsegfalva	Közszolgálati	1 490 Ft
	Mini	2 990 Ft
	Maxi	4 990 Ft
Lökösháza	Közszolgálati	1 490 Ft
	Mini	2 990 Ft
	Bővített	4 990 Ft
Dombegyház, Kardoskút, Körösújfalva, Nagyszénás	Közszolgálati	1 490 Ft
	Mini	2 990 Ft
	Bővített	4 990 Ft
Zsadány, Mezőgyán, Biharugra, Dévaványa, Gyomaendrőd, Hunya, Csárdaszállás, Kétegyháza, Székkutas, Végegyháza, Pusztaföldvár, Ecsegfalva	Bővített	5 770 Ft
Maroslele, Óföldeák, Földeák, Királyhegyes, Sarkad, Almáskamarás, Dombiratos, Battonya	Start	4 990 Ft
Bóly	Közszolgálati	1 150 Ft
	Alap	4 025 Ft
	Emelt	5 750 Ft
Murony	Közszolgálati	1 600 Ft
	Minimum	3 200 Ft
	Bővített	5 300 Ft
Méhkerék, Sarkadkeresztúr, Kőtegyán	Közszolgálati	1 800 Ft
	Alap	3 200 Ft
	Plus	5 300 Ft
Dunatetőten, Kecskemét-Kadafalva, Uszód, Géderlak, Szakmár Miske, Tázlár	Alap	4 020 Ft
	Bővített	5 745 Ft
Mezőnyárad, Vatta, Harsány, Rétság, Tereske, Borsosberény, Diósjenő, Berkenye, Nógrád, Szátok, Nógrádsáp, Pilis, Kutas, Beleg, Szabás, Mosonszolnok, Bánk, Kétfodony	Mini	3 500 Ft
	Alap	5 700 Ft
Bükkábrány	Mini	3 700 Ft
	Alap	5 900 Ft
Mosonmagyaróvár	Közszolgálati	1 990 Ft
	Maximum	6 600 Ft
Bódvaszilás, Hidvérgardó, Nemesbikk, Perkupa, Szögliget, Hejőpapi	Közszolgálati	1 990 Ft
	Optimum	4 000 Ft
	Maximum	5 200 Ft
Szin	Alap	4 000 Ft
Kecskemét-Hetényegyháza	Közszolgálati	2 746 Ft
	Mini	4 205 Ft
	Normál	5 492 Ft
Derecske, Hosszúpályi, Vámospercs, Nyírmártonfalva	Minimum	3 788 Ft
	Alap	6 243 Ft
Soltvadkert	Alap	2 990 Ft
	Családi	4 490 Ft
Gádosor	Közszolgálati	965 Ft
	Mini	2 615 Ft

	Plus	5 295 Ft
Vép, Nemesbőd, Bozzai, Tanakajd, Kenéz, Vasszécseny, Táplánszentkereszt, Megyehíd, Pecöl	Közzolgálati	900 Ft
	Minimum	3 000 Ft
	Alap	4 900 Ft
Röszke	Közzolgálati	1 000 Ft
	Mini	3 200 Ft
	Extra	4 108 Ft
Nagyiván, Tiszaigar, Debrecen-Nagymacs, Földes-Sáp-Tetétlen, Hajdúszovát	Info	2 130 Ft
	Basic	5 350 Ft
Csongrád, Csongrád-Bokros, Kungyalu, Kunszentmárton, Apostag, Dunaegyháza, Dunavecse, Kunadacs, Kunpeszér, Kunszentmiklós, Szabadszállás, Szalkszentmárton, Balázspusztá, Tass, Újsolt, Mezőtúr, Kétpó, Mesterszállás, Mezőhék, Kecskemét	Skót	2.850 Ft
	Digitális Vándor	6.050 Ft
Árpádhalom, Csanytelek, Derekegyház, Eperjes, Fábiánsebestyén, Felgyő, Mindszent, Nagytőke, Szegvár, Szentés, Tömörkény és Nagymágocs	Digitális Vándor	6.050 Ft
Csömend, Főnyed, Hosszúvíz, Pusztakovácsi, Tapsony, Táska és Szőkedencs	Digitális Vándor	6.050 Ft
Berekfürdő	Alap	4 290 Ft
Baja	Emelt	5 000 Ft
ZNET Telekomtól bérelt hálózaton: Ják, Szentpéterfa, Balatonberény, Balatonyörök, Balatonboglár, Balatonlelle, Lengyeltóti, Magyarszecsőd, Magyarnádalja, Nemesrempehollós, Velemér, Viszák, Kemestaródfa, Gyenesdiás, Vonyarcvashegy, Buzsák, Fonyód, Gamás, Gyugy, Hács, Karád, Kisberény, Ordacsehi, Somogybabod, Somogytúr, Somogyvámos, Víz, Debrecen, Hajdúsámson, Máriakálnok, Nagykanizsa Sánc és Szabadhegy településrészek, Győr Móricz Zs. rakpart	Teljes TV csomag	5 790 Ft
Balmazújváros	Nyugdíjas	3 200 Ft
	Alap	5 200 Ft
Monok, Alsózsolca, Szirmabesenyő, Arnót, Gesztely, Hernádkak, Hernádnémeti, Sajóvámos, Sajókeresztúr, , Aszaló, Felsőzsolca, Alsóvadász, Szikszó	Minimum	2 400 Ft
	Alap	5 500 Ft
Abaújkér, Abaújvár, Albertirsa, Arka, Baskó, Boldogkőújfalu, Boldogkőváralja, Fony, Gibárt, Gönc, Hejce, Hernádszurdok, Hidasnémeti, Kéked, Mogyoróska, Pányok, Regéc, Sima, Telkibánya, Tornynosnémeti, Vilmány, Zsujta, Erdőbénye, Hernádvécse, Kány, Keresztéte, Litka, Méra, Percse, Pusztaradvány, Abaújalpár, Abaújszántó, Hernádcéce, Korlát, Vizsoly	Alap	5 240 Ft
	Bővített	7 870 Ft
Abaújszolnok, Abod, Balajt, Becskeháza, Bódvalenke, Bódvarákó, Bódvaszilas, Debréte, Égerszög, Gagybátor, Hegymeg, Irota, Ládbesenyő, Lak, Martonyi, Nyésta, Pamlény, Rakacaszend, Szászfa, Szakácsi, Szalonna, Szendrőlád, Szinpetri, Szögliget, Szőlősardó, Teresztenye, Tomor, Tornabarakony, Tornakápolna, Tornanádaska, Tornaszentandrás, Tornaszentjakab, Varbóc, Viszló	Alap	5 240 Ft
	Bővített	7 870 Ft
Solt, Szabadszállás, Izsák	Alap	4 560 Ft
	Bővített	6 850 Ft
Tihany	Közzolgálati	2 300 Ft
	Alap	4 600 Ft
	Bővített	6 900 Ft
Hajdúdorog, Budapest HWR	Alap	4 580 Ft
	Bővített	6 560 Ft
Nagykanizsa-Sánc, Nagykanizsa-Bagola, Iharosberény, Curgó, Szentá, Zákányfalu, Surd, Szepetnek, Sormás, Nagyrécsce, Semjénháza, Tótszentmárton, Tótszerdahely, Molnári, Murakeresztúr, Letenye, Becsehely, Zajk, Kistolmács, Pusztamagyaród, Petrivente, Pusztaszentlászló, Gelse, Újudvar, Magyarszerdahely, Szentlisló Bucsuta, Fityeház Magyarszentmiklós, Hahót, Zákány, Gyékényes, Őrtilos	Közzolgálati csomag	900 Ft
	Mini csomag	3 200 Ft
	Maxi csomag	4 500 Ft

Kisvárdá, Fényeslitke, Aranyospáti, Barabás, Beregdaróc, Beregsurány, Gemzse, Gyüre, Ilk, Kisvarsány, Lónya, Mátyus, Nagyvarsány, Olcsva, Tákos, Tizsakerecseny, Tizsaszalka, Tizsavid, Ajak, Dombrád, Döge, Jéke, Lövöpetri, Mezőladány, Nyírlövő, Nyírtass, Pap, Pátroha, Rétközberencs, Szabolcsbáka, Szabolcsveresmart, Tizsakanyár, Tornyospálca, Újkenéz, Baktalórántháza, Magy, Záhony, Tiborszállás, Rápolc, Ökörítőfülpös, Győrtelek	Alap	4 500 Ft
	Bővített	6 500 Ft
Csaroda, Hetefejércse, Tarpa, Tiszaadony, Vámosatya, Anarcs, Besenyőd, Levelek, Ófehértó, Petneháza, Gelénes, Gulács, Márokpapi	Start	5 990 Ft
Tiszafüred	Alap	3 850 Ft
	Bővített	7 040 Ft
Beremend	Alap csomag	2 990 Ft
	Bővített csomag	3 590 Ft
Tardona	Start	3 436 Ft
	Komfort	5 722 Ft
Iváncsa	Alap	7 600 Ft
Nógrádkövesd (Bercel, Galgaguta, Magyarnándor), Nógrádsipek, Nógrádszakál	Szociális	1 200 Ft
	Mini	4 100 Ft
	Bővített	5 500 Ft
Szentgotthárd, Felsőszőlő, Pácsony,	Közszolgálati	1 500 Ft
	Minimum	3 560 Ft
Sáránd, Bajót, Máriahalom, Epöl, Szomor, Kocs	Családi	4 200 Ft

Hajdúböszörmény	Praktikum	2 690 Ft
	Maximum	3 990 Ft
Gáborján, Hencida, Mezőpeterd, Szentpéterszeg	Mini	799 Ft
	Alap	4 480 Ft
Hajdúhadház, Téglás, Bocskai kert	Alap	3 990 Ft
Somogyaracs, Istvándi, Potony, Csokonyavisonta, Rinyaújlak, Homokszentgyörgy, Kálmánca, Lad, Patosfa, Szulok, Hajdúböszörmény-Bodaszőlő, Hajdúböszörmény-Hajdúvid, Hajdúdorog, Berekfürdő, Karcag, Kunmadaras, Balkány, Biri, Bököny, Érpatak, Geszteréd, Nagykálló, Szakoly, Bátorliget, Encsencs, Kisléta, Nyírbéltek, Nyírbogát, Nyírderzs, Nyírgelse, Nyírgulaj, Nyírlugos, Nyírmihálydi, Nyírpilis, Nyírvasvári, Ómböly, Penészlek, Piricse, Püspökladány, Szerep, Biharnagybajom, Bihartorda, Bihardancsháza, Baksa, Bogdása, Csányoszró, Drávafok, Drávaiványi, Drávakeresztúr, Drávasztára, Gilvánfa, Hegyszentmárton, Hirics, Kákics, Kemse, Kisasszonyfa, Kísszentmárton, Kőrös, Lúzsok, Magyarbecske, Magyartelek, Markóc, Marócsa, Nagycsány, Okorág, Ózdfalu, Páprád, Piskó, Sósvertike, Tengeri, Téseny, Vejtő, Zaláta, Alsószentmárton, Csarnóta, Cún, Dráwapiski, Egyházasharaszti, Garé, Gordisa, Illocska, Ivánbattyán, Kémes, Kisdér, Kistótfalu, Lapánca, Nagyarsány, Old, Palkonya, Peterd, Rádfalva, Siklósbodony, Siklósnagyfalu, Tésenfa, Túrony, Boda, Cserdi, Csonkamindszent, Dinnyeberki, Gerde, Gyöngyfa, Hetvehely, Kacsóta, Királyegyháza, Okorvölgy, Pécsbagota, Sumony, Szentdénes, Szentkatalin, Velény, Zók (HWR)	Alap	4 580 Ft
	Bővített	6 560 Ft
Orosháza (Teve TV Kft. hálózatain)	Alap	2 600 Ft
	Komfort	3 832 Ft
	Prémium	4 900 Ft
Boba, Somlóvásárhely, Kolontár, Nemeszszalók, Külsővat, Somlószőlős	Start	4 890 Ft
Ósi	Plus	4 990 Ft
Nemesbük, Karmacs, Vindornya, Vindornyaszőlős, Hévíz, Kehidakustány, Zalacsány	Start	4 990 Ft
Tapolca	Start	6 389 Ft

Digitális HBO csomag (+ Cinemax)	3 600 Ft
Digitális HBO csomag (Cinemax nélkül)	3 000 Ft
FilmBOX (digitális prémium filmcsatorna csomag)	1 990 Ft
Digitális Felnőtt csomag	10 Ft
<i>A díjak előfizetőként és havonta értendők. A "bruttó" díjak 27% ÁFÁ-t tartalmaznak.</i>	

Digitális Közszolgálati csomag az alábbi rendelkezésre állási díjjal vehető igénybe:

Szolgáltatás megnevezése	Nettó díj	Bruttó díj
Digitális Közszolgálati programcsomag: M1 M2 Duna M4 Sport Duna World / M4 Sport+ M5	1 220 Ft	1 550 Ft
<i>A díjak előfizetőként és havonta értendők. A "bruttó" díjak 27% ÁFÁ-t tartalmaznak.</i>		

A Digitális prémium programcsomagok kizárólag SD/HD box használatával, a mindenkori hálózatüzemeltetők feltételei szerint vehetők igénybe.

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

5.1 ÚJ HOZZÁFÉRÉS LÉTESÍTÉSI IDŐ

5.1.1 Minőségi mutató meghatározása

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

5.1.2 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.

5.1.3 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.

5.1.4 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
------------------	--------------

5.2 MINŐSÉGI PANASZ HIBAEHÁRÍTÁSI IDEJE

5.2.1 Minőségi mutató meghatározása

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

5.2.2 Értelmező kiegészítések

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

5.2.3 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.

5.2.4 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.

5.2.5 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.

5.2.6 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.

5.2.7 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
------------------	---------------

5.3 A SZOLGÁLTATÁS RENDELKEZÉSRE ÁLLÁSA

5.3.1 Minőségi mutató meghatározása

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

5.3.2 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.

5.3.3 Kizárt esetek

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

5.3.4 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 szolgáltatóni.

5.3.5 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 %
------------------	-------------

5.4 BEÉRKEZŐ HÍVÁSOK

5.4.1 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.

5.4.2 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 célérték képzéséhez a területi értékek előfizetői szám arányú súlyozott átlagát képezzük.

megnevezés	célérték
Ügyfélszolgálat ügyintézőjének 60 másodpercen belüli bejelentkezésének aránya	75 %

5.5 ELŐFIZETŐI PANASZOK SZÁMA

5.5.1 Minőségi mutató meghatározása

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

5.5.2 Értelmező kiegészítések

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

5.5.3 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]

5.5.4 Minőségi mutató származtatása

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

5.6 MINŐSÉGI PANASZOK SZÁMA

5.6.1 Minőségi mutató meghatározása

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

5.6.2 Értelmező kiegészítések

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

5.6.3 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]

5.6.4 Minőségi mutató származtatása

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

5.7 A JOGOS MINŐSÉGI PANASZOK SZÁMA

5.7.1 Minőségi mutató meghatározása

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

5.7.2 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.

5.7.3 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]

5.7.4 Minőségi mutató származtatása

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

5.8 AZ ÜGYINTÉZÉS ELLENI PANASZOK SZÁMA

5.8.1 Minőségi mutató meghatározása

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

5.8.2 Értelmező kiegészítések

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

5.8.3 Kizárt esetek

- a.) a számlapanasz
- b.) a minőségi panasz.

5.8.4 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]