



Tájékoztató a kábeltvés szolgáltatás minőségi célértékeiről és a panaszkezelés rendjéről

1. Szolgáltatások minőségi célértékei, a minőségi célértékek értelmezése és teljesülésük mérésének módszere

1.1. Új szolgáltatás-hozzáférési pont létesítésének ideje

A mutató az előfizetői szerződés megkötése és a szolgáltatás tényleges igénybevételének lehetősége között eltelt időt mutatja.

Az új szolgáltatás-hozzáférési pont létesítésének Szolgáltató által vállalt és cél- és minimumértéke már működő hálózat esetén 30 nap, újonnan épített hálózat esetén a hálózat átadásától számított 60 nap.

A mutató származtatása számítással történik. Szolgáltató a létesítési idő szerint növekvő sorrendbe teszi az egyes létesítéseket, és a darabszám alsó 80 %-ának felső időbeli korlátja adja a mutató értékét.

1.2. A bejelentett minőségi panaszok elhárítási ideje (hibaelhárítás határideje)

A mutató az Előfizető hibabejelentése és a hiba Szolgáltató által történt elhárítása között eltelt időt mutatja.

A hibaelhárítás vállalt cél- és minimumértéke 72 óra.

A mutató származtatása számítással történik. Szolgáltató a hibaelhárítási idő szerint növekvő sorrendbe teszi az egyes hibabejelentéseket, és a darabszám alsó 80 %-ának felső időbeli korlátja adja a mutató értékét.

1.3. Szolgáltatás rendelkezésre állása

A mutató szolgáltatás tényleges igénybevehetőségének arányát mutatja a teljes elvi szolgáltatási időhöz képest.

A mutató származtatása az alábbi számítással történik.

$$100 - \frac{\text{SZKT} \times 100}{\text{napok száma az évben} \times 24 \times \text{előfizetők száma}}$$

SZKT = Szolgáltatás-kiesésben érintett előfizetők (hiba, karbantartás, felújítás, átalakítás stb. miatt) száma x kiesés ideje

A szolgáltatás rendelkezésre állásának vállalt cél- és minimumértéke 95 %.

1.4. Vivőszint a szolgáltatás-hozzáférési ponton (analóg szolgáltatásra vonatkozó minőségi mutató)

A mutató a szolgáltatás-hozzáférési pontokon mért valamennyi csatorna vivőszintjének az esetek 80%-ában teljesített értékét mutatja. A vivőszint (VSZ) vállalt célértéke az előfizetői szolgáltatási pontokon:

60 dB μ V <= VSZ. A vivőszint minimumértéke 50 dB μ V.

A mutató Szolgáltató szolgáltatási területén belül, meghatározott számú méréssel történik. A méréseket törzsirányonként kell elvégezni az alábbiak szerint.

KÁBELTÉVÉ

INTERNET

TELEFON

6791 Szeged-Kiskundorozsma, Széksósi út 12. Telefon/Fax: +36-62-463-444.

Email: ugyfelszolgalat@szelmalomktv.hu, Web: www.szelmalomktv.hu,

Adószám: 13332323-2-06

Csongrád Megyei Cégbíróság cégnyilvántartási szám: 06-10-000323



ISO 9001
KONFORMITÁS

Előfizetői létszám a szolgáltatási területen	Mérések száma törzsrányonként
1000 előfizető alatt	2
1001-5000	6
5001-10000	7
10001-15000	8
15001-20000	9
20001-25000	10
25001-30000	11
30000 előfizető felett	11 + minden megkezdett 10000 előfizetőnként 1

1.5. Jelszintkülönbségek a szolgáltatás-hozzáférési pontokon (analóg szolgáltatásra vonatkozó minőségi mutató)

A mutató a szolgáltatás-átadási pontokon, a szomszédos televíziócsatornák között mért legnagyobb jelszintkülönbségeket mutatja. A szomszédos televízió csatornák közötti legnagyobb jelszintkülönbség vállalt célértéke 3 dB, minimumértéke 6 dB.

A mutató Szolgáltató szolgáltatási területén belül, meghatározott számú méréssel történik. A méréseket törzsrányonként kell elvégezni az alábbiak szerint.

Előfizetői létszám a szolgáltatási területen	Mérések száma törzsrányonként
1000 előfizető alatt	2
1001-5000	6
5001-10000	7
10001-15000	8
15001-20000	9
20001-25000	10
25001-30000	11
30000 előfizető felett	11 + minden megkezdett 10000 előfizetőnként 1

1.6. Vívő-zaj viszonya a szolgáltatás-hozzáférési pontokon (analóg szolgáltatásra vonatkozó minőségi mutató)

A mutató az egyes televízió csatornákon mért vívő/zaj (C/N) viszonyt mutatja. A vívő/zaj viszony vállalt célértéke C/N \geq 44 dB, minimumértéke 28 dB.

A mutató Szolgáltató szolgáltatási területén belül, meghatározott számú méréssel történik. A méréseket törzsrányonként kell elvégezni az alábbiak szerint.

Előfizetői létszám a szolgáltatási területen	Mérések száma törzsrányonként
1000 előfizető alatt	2
1001-5000	6
5001-10000	7
10001-15000	8
15001-20000	9

Előfizetői létszám a szolgáltatási területen	Mérések száma törzsirányonként
20001-25000	10
25001-30000	11
30000 előfizető felett	11 + minden megkezdett 10000 előfizetőnként 1

1.7. Modulációs hibaarány (MER) a szolgáltatás-hozzáférési pontokon (digitális szolgáltatásra vonatkozó minőségi mutató)

A mutató az egyes digitális transport streameken mért modulációs hibaarányt (MER) viszonyt mutatja. A vivő/zaj viszony vállalt célértéke MER \geq 25 dB, minimumértéke 16 dB.

A mutató Szolgáltató szolgáltatási területén belül, meghatározott számú méréssel történik. A méréseket törzsirányonként kell elvégezni az alábbiak szerint.

Előfizetői létszám a szolgáltatási területen	Mérések száma törzsirányonként
1000 előfizető alatt	2
1001-5000	6
5001-10000	7
10001-15000	8
15001-20000	9
20001-25000	10
25001-30000	11
30000 előfizető felett	11 + minden megkezdett 10000 előfizetőnként 1

2. A hibabejelentő elérhetősége, a vállalt hibaelhárítási célértékek, a hibabejelentések nyilvántartásba vétele

2.1. A hibabejelentő elérhetősége

Szolgáltató hibabejelentője a Szolgáltató Ügyfélszolgálatán személyesen, vagy az Ügyfélszolgálat telefonszámán keresztül érhető el, ügyélfogadási időben.

Ügyélfogadási időn kívül az Ügyfélszolgálat telefonszámán, üzenetrögzítőre lehet hibabejelentést tenni.

2.2. Vállalt hibaelhárítási célértékek

A hibaelhárítás vállalt ideje az esetek 98%-ában nem több mint 72 óra.

2.3. A hibabejelentések nyilvántartásba vételének menete

Hiba esetén az előfizető bejelentéssel élhet Szolgáltató Ügyfélszolgálatán személyesen vagy telefonon, vagy üzenetrögzítőn keresztül.

A bejelentett hibáról Szolgáltató Ügyfélszolgálat munkalapot készít, melyen feltüntetésre kerülnek az előfizető adatai, a bejelentés időpontja, a hibajelenség és az egyeztetett időpont.

A kiállított munkalapok alapján a karbantartó a hibát elhárítja, és a hiba kijavítására tett intézkedést a munkalapra rávezeti. Előfizető a hiba kijavítását aláírásával igazolja.

A karbantartótól visszaérkezett munkalapokat az Ügyfélszolgálat feldolgozza, hogy az előfizetői hibabejelentéssel kapcsolatos adatok később is rendelkezésre álljanak. Szolgáltató a munkalapokat – az adatkezelési szabályok betartásával – 1 évig, azaz az Előfizetői igények elévüléséig köteles megőrizni.

3. Ügyfélszolgálat működése, az előfizetői bejelentések, panaszok intézése (díjreklamáció, kötbér és kártérítési igények kezelése)

3.1. Ügyfélszolgálat működése

Szolgáltató az előfizetői igények, panaszok, bejelentések intézésére Ügyfélszolgálatot működtet, mely munkanapokon az Általános Szerződési Feltételekben meghatározott időben áll az előfizetők rendelkezésére.

Az ügyfélszolgálat elérhetőségének biztosítása keretében a szolgáltató köteles havi átlagban az ügyfélszolgálatra érkező hívások legalább 75%-a esetében legfeljebb 120 másodpercen belül ügyintéző bejelentkezését is biztosítani.

3.2. Ügyfélszolgálat eljárási rendje

Az előfizetői szolgáltatások nyújtásával kapcsolatos bejelentéseket, panaszokat előfizető írásban teheti meg Szolgáltató Ügyfélszolgálatán, vagy annak címezve. Amennyiben Előfizető személyesen keresi fel az Ügyfélszolgálatot, és bejelentése, panaszja Előfizető szóbeli tájékoztatása mellett is feldolgozható, illetve Előfizető azonnali, kielégítő választ kap, úgy az Ügyfélszolgálat az írásbeli bejelentéstől eltekinthet.

Szolgáltató Ügyfélszolgálat a hozzá érkező egyes panaszokat kivizsgálja, és előfizetőt a panasz beérkezését követő 30 napon belül írásban tájékoztatja a vizsgálat eredményéről.

Amennyiben Előfizető úgy érzi, hogy Szolgáltató bejelentése, panaszja ellenére a szükséges intézkedéseket nem tette meg, a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatósághoz (Szeged, Kossuth L. sugárút 17.), illetve a Nemzeti Hírközlési Hatósághoz (Szeged, Csongrádi sugárút 15.) is fordulhat panaszával.

A felmerülő jogviták rendezésére – amennyiben az tárgyalásos úton nem rendezhető – kizárólagosan a Szegedi Városi Bíróság az illetékes.

Ha az előfizetendő a Szolgáltató által felszámított díj összegét vitatja, Szolgáltató a bejelentést (díjreklamációt) haladéktalanul nyilvántartásba veszi, és 30 napon belül megvizsgálja.

Ha Előfizető a díjreklamációról szóló bejelentést a díjfizetési határidőn belül nyújtja be Szolgáltatóhoz, és a bejelentést szolgáltató nem utasítja el öt napon belül, a fizetési határidő a bejelentésben érintett díjtétel vonatkozásában a díjreklamáció megvizsgálásának időpontjával meghosszabbodik.

Ha szolgáltató a díjreklamációnak helyt ad, havi díjfizetési kötelezettség esetén a következő havi elszámolás alkalmával, egyébként a bejelentés elbírálásától számított harminc napon belül azt a díjkülönbözetet, ami szolgáltató felróható magatartása miatt került kiszámlázásra, valamint annak a 2. számú mellékletben meghatározott kamatát, Előfizető számláján egy összegben jóváírja, vagy Előfizetőnek visszafizeti.

Előfizető a díjreklamáció elutasítása esetén jogosult a Nemzeti Hírközlési Hatóság Hivatala Szegedi Irodájánál (Szeged, Csongrádi sugárút 15.) vizsgálatot kérni.

Ha Előfizető a Szolgáltató által követelt díj összegét vitatja, Szolgáltatónak kell bizonyítania, hogy a díj számlázása, továbbá megállapítása helyes volt.

Előfizetői panasz elutasítása esetén a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. Törvény 38. § (3) bekezdésével összhangban Szolgáltató Előfizetőt írásban értesíti.

Előfizető kérésére Szolgáltató betekintést enged az előfizetői szolgáltatás díjszámításának alapjául szolgáló adatokba kizárólag az Előfizetőre vonatkozó adatok tekintetében. Előfizető kérésére ezen adatokat Szolgáltató évente legfeljebb 3 alkalommal Előfizető rendelkezésére bocsátja. Ha a szolgáltató érdekkörében felmerült okból Előfizető díjreklamációjának Szolgáltató helyt adott, akkor abban a naptári évben, amikor ez a díjreklamáció bekövetkezett, Szolgáltató korlátlan számú alkalommal köteles a számlázás alapjául szolgáló adatok nyomtatott formában történő díjmentes átadására.

4. Előfizető jogai a szolgáltatás hibás teljesítése esetén, az előfizetőt megillető kötbér mértéke, a hiba kijavításának átmeneti vagy tartós lehetetlensége esetén az előfizetőt megillető díjcsökkentés mértéke, az előfizetői szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja

4.1. Előfizető jogai a szolgáltatás hibás teljesítése esetén

Szolgáltató köteles minden, az adott helyzetben tőle elvárható intézkedést megtenni, illetve minden helyzetben kellő gondossággal eljárni annak érdekében, hogy a Szolgáltatás minősége mindenkor a legmegfelelőbb legyen.

Szolgáltató nem vállal felelősséget a szolgáltatás működésében bekövetkező zavarokért, fogyatékoságokért, illetve a szolgáltatás nem kielégítő minőségéért, ha ezek Előfizető nem rendeltetésszerű magatartására, használatára vezethetők vissza, illetve ezeket Előfizető maga idézte elő a végberendezés, az ahhoz csatlakoztatott további berendezés nem előírászerű használatával. Ha Előfizető ezen magatartásával kárt, illetve költséget okoz Szolgáltatónak, köteles azt megtéríteni.

A magyar és külföldi műsorprogramok vételét befolyásoló műszaki, adó, technikai, terjesztési, terjedési, illetve minden a kábeltelvíziós hálózaton kívül álló műszaki okból adódó vételromlás, zavar, vételkiesés, energia kimaradás, valamint a vonatkozó nemzetközi megállapodások megváltozása esetén szolgáltatót felelősség nem terheli.

A kábeltelvíziós hálózaton nyújtott szolgáltatásokra kötött előfizetői szerződés késedelmes vagy hibás teljesítése esetében a szolgáltató az előfizető vagyonában okozott értékcsökkenésért felelős.

Ez az az érték, amellyel az előfizető meglévő vagyona a szolgáltató károkozása következtében csökken. Nem kell a szolgáltatónak megtérítenie az elmaradt hasznot, továbbá azt a kárpótlást vagy költséget, amely az előfizetőt ért vagyoni hátrány csökkenetéséhez, vagy kiküszöböléséhez szükséges.

A szolgáltató felelőssége felróhatósága esetén áll fenn, azaz a szolgáltató mentesül a felelősség alól, ha bizonyítja, hogy a késedelem elkerülése, illetve a hibátlan teljesítés érdekében úgy járt el, ahogy az az adott helyzetben elvárható. Nem kell a szolgáltatónak megtérítenie a kárnak azt a részét amely abból származott, hogy az előfizető a kár elhárítása, illetőleg csökkentése érdekében nem úgy járt el, ahogy az az adott helyzetben elvárható.

A késedelem, illetve hibás teljesítés miatt kártérítési igényt az előfizető vagy képviselője jelentheti be.

A szolgáltató az előfizetői szerződés késedelmes, vagy műszaki előírásoktól eltérő teljesítése esetén kötbérfizetési kötelezettséggel tartozik.

A kötbérfizetési kötelezettségek alól a szolgáltató akkor mentesül, ha bizonyítja, hogy a szükséges intézkedések határidőben történő megtételével, illetve a hibátlan teljesítés érdekében úgy járt el, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható, vagyis a szolgáltató felelőssége csak felróhatósága esetén áll fenn.

4.2. Kötbér és kártérítési igények intézése

Amennyiben szolgáltató az előfizető által bejelentett és valósnak bizonyult hibát 72 órán belül nem hárítja el, úgy kötbér fizetésére köteles a hiba bejelentésétől számított 72 órától a hiba elhárításáig.

Szolgáltató felelőssége felróhatósága esetén áll fenn, azaz Szolgáltató mentesül a kötbérfizetési kötelezettség alól, ha bizonyítja, hogy a hibátlan teljesítés érdekében úgy járt el, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható. Szolgáltató nem tartozik felelősséggel azokért a károkért, amelyeket a szolgáltatása érdekkörén kívül eső meghibásodásából vagy elégtelenségéből adódtak.

Nem kell Szolgáltatónak megtérítenie a kárnak azt a részét, amely abból származott, hogy Előfizető a kár elhárítása érdekében nem úgy járt el, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható. A kármegelőzési és kárenyhítési kötelezettség teljesítéseként Előfizető vállalja, hogy Szolgáltatót haladéktalanul értesíti, ha észleli, hogy Szolgáltató szolgáltatása nem vagy nem kielégítően működik. Szolgáltató nem felel azokért a károkért és/vagy költségekért, melyek azért merülnek fel, mert Előfizető a fenti kötelezettségét nem, vagy csak késedelmesen teljesíti.

A késedelmes, illetve hibás teljesítés miatti jogos kötbért és kártérítési igényt Szolgáltató Előfizető írásos bejelentése alapján megtéríti. Szolgáltató utólagos bejelentésre (teljesítést, illetve hibaelhárítást követően érkező igény) nem fizet kötbért.

Kötbért kell fizetni, a szolgáltatás megkezdésére vállalt időpont elmulasztása esetén, illetve hibás teljesítés esetén, ha a hibát Szolgáltató a vállalt határidőig nem hárítja el.

Szolgáltató a kötbért a következő havi elszámolás alkalmával Előfizető számláján jóváírja, vagy azt Előfizető választása szerint Előfizető részére visszafizeti. Havi díjfizetés esetén Szolgáltató Előfizető számláján írja jóvá a kötbér összegét. Előfizető a kötbér összegét meghaladó, meglévő vagyonában okozott kárát is érvényesítheti a hatályos jogszabályok szerint. Szolgáltató a 100 Ft alatti kötbért nem téríti meg, hanem a következő havi számlában írja jóvá.

Szolgáltatás késedelmes teljesítése esetén, azaz ha Szolgáltató az Előfizetői szerződés keltétől számított 30 napon belül nem létesít szolgáltatás-hozzáférési pontot, illetve nem biztosítja a szolgáltatást, kötbér fizetésére köteles. A kötbér fizetés első napja az előfizetői szerződés keltétől számított 30. napot követő első nap. A kötbér mértéke minden késedelmes nap után a szerződésben megjelölt előfizetői szolgáltatással kapcsolatban fizetendő nettó előfizetési díj egy napra vetített összegének nyolcszorosa.

Amennyiben Szolgáltató jelen ÁSZF szerint hibásan teljesíti a szolgáltatást, kötbért köteles fizetni. Ha a hiba következtében az előfizetői szolgáltatást nem lehet igénybe venni (teljes körű jelkimaradás), a kötbér mértéke minden késedelmes nap után a hiba bejelentését megelőző hat hónapban az előfizetői szerződés alapján, az adott szolgáltatással kapcsolatban kifizetett (előre fizetett díjú szolgáltatás esetén a felhasznált) nettó díj átlaga alapján egy napra vetített összeg nyolcszorosa. Hat hónapnál rövidebb időtartamú előfizetői jogviszony esetén a vetítési alap az előfizetői jogviszony teljes hossza alatt kifizetett (felhasznált) nettó díj átlaga alapján egy napra vetített összeg.

Ha a hiba következtében az előfizetői szolgáltatást Előfizető Szolgáltató érdekkörében felmerült okból a vállalt minőséghez képest gyengébb minőségben (jel-zaj viszony) képes csak igénybe venni, Szolgáltatónak a fenti bekezdésben meghatározott kötbér felét kell fizetnie.

4.3. **A hiba kijavításának átmeneti vagy tartós lehetetlensége esetén az előfizetőt megillető díjcsökkentés mértéke**

Ha egy előfizető által bejelentett hiba elhárítása átmenetileg vagy tartósan lehetetlen, úgy előfizetőt az előfizetői szolgáltatás minőségének csökkenése arányában kedvezmény illeti meg a fizetendő díjból.

4.4. **Az előfizetői szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja**

Ha Előfizetőnek az előfizetői szerződéssel vagy az előfizetői jogviszonnyal kapcsolatos reklamációja van, az Ügyfélszolgálathoz kell fordulnia. Ügyfélfogadási időn belül lehetőség van az ügyfélszolgálati iroda személyes felkeresésére is. Szolgáltató a reklamációt kivizsgálja, és 30 napon belül írásban tájékoztatja előfizetőt a vizsgálat eredményéről.

Ha az előfizető a szolgáltató által követelt díj összegét vitatja, az ellen írásban, befizetési határidőn belül reklamációt nyújthat be az ügyfélszolgálati irodához.

A szolgáltató intézkedik a reklamáció kivizsgálásáról, és 30 napon belül írásban választ ad az előfizetőnek, kivéve, ha a szükséges műszaki vizsgálatokat nem tudja ezen idő alatt teljes körűen elvégezni.

Ha az előfizető egy már befizetett számla összege ellen reklamál – erre 1 éves elévülési időn belül van lehetőség –, és ha a reklamáció megalapozott, akkor a szolgáltató a tévesen felszámított összeget az előfizető részére visszafizeti.

Az előfizetői szerződésre a magyar jog rendelkezései az irányadók. Szerződő Felek az előfizetői szerződésből eredő jogvitákat kötelesek tárgyalásos úton rendezni. Amennyiben a tárgyalások eredménytelennek bizonyulnak, úgy Előfizető jogosult a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság (Szeged, Kossuth L. sugárút 17.) és/vagy a Nemzeti Hírközlési Hatóság Hivatala Szegedi Iroda (Szeged, Csongrádi sugárút 15.) és/vagy a Hírközlési Fogyasztói Jogok Képviselője közreműködését kérni a vita rendezésének érdekében. Amennyiben a vita más úton nem rendezhető, úgy Szerződő Felek a Szolgáltató székhelye szerinti Szeged Városi Bíróság kizárólagos illetékességét kötik ki.

Az Előfizetői jogviszonyból eredő igények 1 év alatt évülnek el.

4.5. **Felügyeleti Szervek címei és elérhetőségei**

Nemzeti Hírközlési Hatóság Hírközlési Fogyasztói Jogok Képviselője
1525 Budapest, Pf. 75. Telefon: (1) 457–7141, Telefax: (1) 457–7105

A területileg illetékes iroda címe:

Nemzeti Hírközlési Hatóság Szegedi Iroda

6721 Szeged, Csongrádi sgt. 15. Telefon: (62) 568–300, Telefax: (62) 568–368

Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság

1088 Budapest, József krt. 6. Telefon: (1) 459–4800, Telefax: (1) 210–4677

A területileg illetékes iroda címe:

NFH Dél-alföldi Regionális Felügyelősége

6722 Szeged, Kossuth L. sugárút 17. Telefon: (62) 541–737, Telefax: (62) 541–739

Gazdasági Versenyhivatal

1054 Budapest, Alkotmány u. 5. Telefon: (1) 472–8851, Telefax: (1) 472–8905

Szeged Megyei Jogú Város Önkormányzatának Jegyzője

6720 Szeged, Széchenyi tér 10. Telefon: (62) 564–131

Sándorfalva Város Önkormányzatának Jegyzője

6762 Sándorfalva, Szabadság tér 1. Telefon: (62) 572–961, Telefax: (62) 572–976

Csongrád Megyei Békéltető Testület

6721 Szeged, Párizsi krt. 8–12. Telefon: (62) 486–987 Telefax: (62) 426–149

Szegedi Városi Bíróság

6720 Szeged, Széchenyi tér 4. Telefon: (62) 562–500 Telefax: (62) 562–506