

**ADATLAP - SZM 2011**  
a 229/2008.(IX.12.) Korm. rendelet (R.) szerinti szolgáltatás megfelelésig igazolásához

**Szolgáltató alapadatai**

Szolgáltató neve: Magyar Telekom Távközlési Nyilvánosan Működő Részvénytársaság  
Szolgáltató székhelycíme: 1013 BUDAPEST Krisztina körút 55.  
Szolgáltató levélcíme: 1013 BUDAPEST Krisztina körút 55.

**Szolgáltatás alapadatai**

Szolgáltatástípus neve: Helyhez kötött telefonszolgáltatás

Tanúsító szervezet(ek) és szabványok megnevezése, érvényességi terület/hatókör

Tanúsító szervezet: SGS United Kingdom Ltd. Systems and Services Certification  
Szabványok megnevezése: ISO 9001:2008  
A tanúsítvány száma: HU08/3676  
Szabványok megnevezése: ISO/IEC 27001:2005  
A tanúsítvány száma: HU08/3678  
Tanúsító szervezet: MATRIX Vizsgáló, Ellenőrző és Tanúsító Kft.  
A tanúsítvány száma: T-MA11T\_TAN-01.T-HOME-SYSTEMS

**Szolgáltatás minőségi mutatók:**

azonosító	név vagy aláosztás neve	célérték	teljesítési érték		ÁSZF hivatkozás
<b>1a</b>	<b>Új előfizetői hozzáférési pont létesítési ideje</b>				
1.	Helyhez kötött telefon	30	7	[nap]	4.sz.melléklet
<b>1b</b>	<b>Szolgáltatás minőséggel kapcsolatos bejelentett panaszok hibaelhárításának határideje</b>				
1.	Helyhez kötött telefon	72	34	[óra]	4.sz.melléklet
<b>1c</b>	<b>Számlázási díjreklamációk kivizsgálási és elintézési határideje</b>				
1.	Helyhez kötött telefon	30	24	[nap]	4.sz.melléklet
<b>1d</b>	<b>A szolgáltatás időbeli rendelkezésre állása</b>				
1.	Telefon	99,2	99,95	[%]	4.sz.melléklet
2.	VoIP	95	99,96	[%]	
3.	VoCaTV	95	99,92	[%]	
<b>1e</b>	<b>Az Ügyfélszolgálat 120 másodpercen belüli bejelentkezésének aránya</b>				
1.	Helyhez kötött telefon	75	84,3	[%]	4.sz.melléklet

**ADATLAP - SZM 2011**  
a 229/2008.(IX.12.) Korm. rendelet (R.) szerinti szolgáltatás megfelelésig igazolásához

**Szolgáltatás minőségi mutatók:**

azonosító	név vagy alaosztás neve	célérték	teljesítési érték		ÁSZF hivatkozás
<b>2a</b>	<b>Sikertelen hívások aránya</b>				
1.	Telefon	2	0,18	[%]	4.sz.melléklet
2.	VoIP	2	0,32	[%]	
3.	VoCaTV	2	0,63	[%]	
<b>2b</b>	<b>Hívás felépítési idő</b>				
1.	Telefon	12	1,31	[mp]	4.sz.melléklet
2.	VoIP	12	6,47	[mp]	
3.	VoCaTV	12	4,68	[mp]	

**Szolgáltatás minőségi adatok:**

azonosító	név		2011. évi adatok
2a	Új hozzáférési pont létesítésének ideje éves átlagban	[nap]	5
2b	Bejelentett előfizetői panaszok száma 1000 főre vetítve	[db/ezer előfizető]	209,71
2ba	ebből: szolgáltatás minőségével kapcsolatos	[db/ezer előfizető]	183,61
2ba	ebből: jogos	[db/ezer előfizető]	134,73
2bb	ebből: Bejelentett díjreklamációk száma	[db/ezer előfizető]	1,25
2bb	ebből: jogos	[db/ezer előfizető]	0,46
2bc	ebből: ügyintézővel szembeni panaszok száma	[db/ezer előfizető]	6,31
2c	Hibaelhárítás ideje éves átlagban	[óra]	26
2d	Díjreklamáció kivizsgálásának és elhárításának ideje éves átlagban	[nap]	15

Kelt: Budapest, 2012.01.31

**ADATLAP - SZM 2011**  
**a 229/2008.(IX.12.) Korm. rendelet (R.) szerinti szolgáltatás megfelelésig igazolásához**

**Szolgáltató alapadatai**

Szolgáltató neve:   
 Szolgáltató székhelycíme:   
 Szolgáltató levélcíme:

**Szolgáltatás alapadatai**

Szolgáltatástípus neve:

**Tanúsító szervezet(ek) és szabványok megnevezése, érvényességi terület/hatókör**

Tanúsító szervezet: SGS United Kingdom Ltd. Systems and Services Certification  
 Szabványok megnevezése: ISO 9001:2008  
 A tanúsítvány száma: HU08/3676  
 Szabványok megnevezése: ISO/IEC 27001:2005  
 A tanúsítvány száma: HU08/3678  
 Tanúsító szervezet: MATRIX Vizsgáló, Ellenőrző és Tanúsító Kft.  
 A tanúsítvány száma: T-MA11T\_TAN-01.T-HOME-SYSTEMS

**Szolgáltatás minőségi mutatók:**

azonosító	név vagy alaosztás neve	célérték	teljesítési érték		ÁSZF hivatkozás	
<b>1a</b>	<b>Új előfizetői hozzáférési pont létesítési ideje</b>					
1.	Internet	30	7	[nap]	3.sz.melléklet	
<b>1b</b>	<b>Szolgáltatás minőséggel kapcsolatos bejelentett panaszok hibaelhárításának határideje</b>					
1.	Internet	72	42	[óra]	3.sz.melléklet	
<b>1c</b>	<b>Számlázási díjreklamációk kivizsgálási és elintézési határideje</b>					
1.	Internet	30	22	[nap]	3.sz.melléklet	
<b>1d</b>	<b>A szolgáltatás időbeli rendelkezésre állása</b>					
1.	DSL szolgáltatás	99	99,92	[%]	3.sz.melléklet	
2.	Műsorelosztó hálózaton nyújtott	95	99,78	[%]	3.sz.melléklet	
3.	Kapcsolt vonali internet	95	99,93	[%]	3.sz.melléklet	
4.	Nyílt internet	95	99,93	[%]	3.sz.melléklet	
5.	Vezeték nélküli (HotSpot)	98	99,95	[%]	3.sz.melléklet	
6.	GPON / PPEthernet alapú	99	99,95	[%]	3.sz.melléklet	
<b>1e</b>	<b>Az Ügyfélszolgálat 120 másodpercen belüli bejelentkezésének aránya</b>					
1.	Internet szolgáltatás	75	84,3	[%]	3.sz.melléklet	

**ADATLAP - SZM 2011**  
**a 229/2008.(IX.12.) Korm. rendelet (R.) szerinti szolgáltatás megfelelésig igazolásához**

**Szolgáltatás minőségi mutatók:**

azonosító	név vagy aláosztás neve	célérték	teljesítési érték		ÁSZF hivatkozás
<b>4a</b>	<b>Garantált letöltési sebesség hálózaton belül</b>				
<b>1.</b>	DSL szolgáltatás (Start)	160	1009,9	[kbit/s]	3.sz.melléklet
<b>2.</b>	DSL szolgáltatás (Happy)	192	2068,1	[kbit/s]	3.sz.melléklet
<b>3.</b>	DSL szolgáltatás (Prémium)	256	3003,0	[kbit/s]	3.sz.melléklet
<b>4.</b>	DSL szolgáltatás (Alap)	1000	5052,7	[kbit/s]	3.sz.melléklet
<b>5.</b>	DSL szolgáltatás (Maximum)	480	5319,8	[kbit/s]	3.sz.melléklet
<b>6.</b>	DSL szolgáltatás (Családi)	5000	14785,3	[kbit/s]	3.sz.melléklet
<b>7.</b>	DSL szolgáltatás (Extra)	4096	19124,8	[kbit/s]	3.sz.melléklet
<b>8.</b>	Műsorelosztó hálózaton nyújtott (Optimum)	160	1057,9	[kbit/s]	3.sz.melléklet
<b>9.</b>	Műsorelosztó hálózaton nyújtott (Happy)	192	1894,4	[kbit/s]	3.sz.melléklet
<b>10.</b>	Műsorelosztó hálózaton nyújtott (Prémium)	256	3706,0	[kbit/s]	3.sz.melléklet
<b>11.</b>	Műsorelosztó hálózaton nyújtott (Alap)	500	5021,0	[kbit/s]	3.sz.melléklet
<b>12.</b>	Műsorelosztó hálózaton nyújtott (Maximum)	480	7438,7	[kbit/s]	3.sz.melléklet
<b>13.</b>	Műsorelosztó hálózaton nyújtott (Családi)	1500	14853,2	[kbit/s]	3.sz.melléklet
<b>14.</b>	Műsorelosztó hálózaton nyújtott (Extra)	4096	24743,6	[kbit/s]	3.sz.melléklet
<b>15.</b>	Műsorelosztó hálózaton nyújtott (Super)	8192	48291,9	[kbit/s]	3.sz.melléklet
<b>16.</b>	Műsorelosztó hálózaton nyújtott (Maximum)	16384	69677,8	[kbit/s]	3.sz.melléklet
<b>17.</b>	GPON szolgáltatás (Alap)	2500	5022,8	[kbit/s]	3.sz.melléklet
<b>18.</b>	GPON szolgáltatás (Családi)	7500	14848,3	[kbit/s]	3.sz.melléklet
<b>19.</b>	GPON szolgáltatás (Extra)	12500	23803,9	[kbit/s]	3.sz.melléklet
<b>20.</b>	GPON szolgáltatás (Super)	25000	49074,5	[kbit/s]	3.sz.melléklet
<b>21.</b>	GPON szolgáltatás (Maximum)	40000	79016,2	[kbit/s]	3.sz.melléklet
<b>22.</b>	Kapcsolt vonali internet	9	34,6	[kbit/s]	3.sz.melléklet
<b>23.</b>	Nyílt internet	9,6	21,6	[kbit/s]	3.sz.melléklet
<b>24.</b>	Vezeték nélküli (HotSpot)	384	1031,3	[kbit/s]	3.sz.melléklet

**ADATLAP - SZM 2011**  
**a 229/2008.(IX.12.) Korm. rendelet (R.) szerinti szolgáltatás megfelelésig igazolásához**

**Szolgáltatás minőségi mutatók:**

azonosító	név vagy alaosztás neve	célérték	teljesítési érték		ÁSZF hivatkozás
<b>4a</b>	<b>Garantált feltöltési sebesség hálózaton belül</b>				
<b>1.</b>	DSL szolgáltatás (Start)	64	204,9	[kbit/s]	3.sz.melléklet
<b>2.</b>	DSL szolgáltatás (Happy)	64	181,6	[kbit/s]	3.sz.melléklet
<b>3.</b>	DSL szolgáltatás (Prémium)	96	181,6	[kbit/s]	3.sz.melléklet
<b>4.</b>	DSL szolgáltatás (Alap)	192	498,4	[kbit/s]	3.sz.melléklet
<b>5.</b>	DSL szolgáltatás (Maximum)	192	400,5	[kbit/s]	3.sz.melléklet
<b>6.</b>	DSL szolgáltatás (Családi)	512	835,2	[kbit/s]	3.sz.melléklet
<b>7.</b>	DSL szolgáltatás (Extra)	1024	6182,6	[kbit/s]	3.sz.melléklet
<b>8.</b>	Műsorelosztó hálózaton nyújtott (Optimum)	64	181,9	[kbit/s]	3.sz.melléklet
<b>9.</b>	Műsorelosztó hálózaton nyújtott (Happy)	64	252,7	[kbit/s]	3.sz.melléklet
<b>10.</b>	Műsorelosztó hálózaton nyújtott (Prémium)	96	252,8	[kbit/s]	3.sz.melléklet
<b>11.</b>	Műsorelosztó hálózaton nyújtott (Alap)	192	542,2	[kbit/s]	3.sz.melléklet
<b>12.</b>	Műsorelosztó hálózaton nyújtott (Maximum)	192	484,4	[kbit/s]	3.sz.melléklet
<b>13.</b>	Műsorelosztó hálózaton nyújtott (Családi)	400	1054,4	[kbit/s]	3.sz.melléklet
<b>14.</b>	Műsorelosztó hálózaton nyújtott (Extra)	1024	4993,7	[kbit/s]	3.sz.melléklet
<b>15.</b>	Műsorelosztó hálózaton nyújtott (Super)	1024	4993,7	[kbit/s]	3.sz.melléklet
<b>16.</b>	Műsorelosztó hálózaton nyújtott (Maximumi)	1024	4993,7	[kbit/s]	3.sz.melléklet
<b>17.</b>	GPON szolgáltatás (Alap)	1250	2067,1	[kbit/s]	3.sz.melléklet
<b>18.</b>	GPON szolgáltatás (Családi)	3750	6866,7	[kbit/s]	3.sz.melléklet
<b>19.</b>	GPON szolgáltatás (Extra)	6250	11007,5	[kbit/s]	3.sz.melléklet
<b>20.</b>	GPON szolgáltatás (Super)	12500	21054,6	[kbit/s]	3.sz.melléklet
<b>21.</b>	GPON szolgáltatás (Maximum)	20000	21083,5	[kbit/s]	3.sz.melléklet
<b>22.</b>	Kapcsolt vonali internet	9	24,9	[kbit/s]	3.sz.melléklet
<b>23.</b>	Nyílt internet	9,6	26,0	[kbit/s]	3.sz.melléklet
<b>24.</b>	Vezeték nélküli (HotSpot)	160	801,0	[kbit/s]	3.sz.melléklet

**ADATLAP - SZM 2011**  
a 229/2008.(IX.12.) Korm. rendelet (R.) szerinti szolgáltatás megfelelésig igazolásához

**Szolgáltatás minőségi adatok:**

azonosító	név		2011. évi adatok
2a	Új hozzáférési pont létesítésének ideje éves átlagban	[nap]	5
2b	Bejelentett előfizetői panaszok száma 1000 főre vetítve	[db/ezer előfizető]	452,51
2ba	ebből: szolgáltatás minőségével kapcsolatos	[db/ezer előfizető]	360,42
2ba	ebből: jogos	[db/ezer előfizető]	240,74
2bb	ebből: Bejelentett díjreklamációk száma	[db/ezer előfizető]	0,32
2bb	ebből: jogos	[db/ezer előfizető]	0,17
2bc	ebből: ügyintézésrel szembeni panaszok száma	[db/ezer előfizető]	15,69
2c	Hibaelhárítás ideje éves átlagban	[óra]	29
2d	Díjreklamáció kivizsgálásának és elhárításának ideje éves átlagban	[nap]	11

Kelt: Budapest, 2012.01.31

**ADATLAP - SZM 2011**  
a 229/2008.(IX.12.) Korm. rendelet (R.) szerinti szolgáltatás megfelelőség igazolásához

**Szolgáltató alapadatai**

Szolgáltató neve: Magyar Telekom Távközlési Nyilvánosan Működő Részvénytársaság  
Szolgáltató székhelycíme: 1013 BUDAPEST Krisztina körút 55.  
Szolgáltató levélcíme: 1013 BUDAPEST Krisztina körút 55.

**Szolgáltatás alapadatai**

Szolgáltatástípus neve: Televízió műsorelosztás - Analóg

Tanúsító szervezet(ek) és szabványok megnevezése, érvényességi terület/hatókör

Tanúsító szervezet: SGS United Kingdom Ltd. Systems and Services Certification  
Szabványok megnevezése: ISO 9001:2008  
A tanúsítvány száma: HU08/3676  
Szabványok megnevezése: ISO/IEC 27001:2005  
A tanúsítvány száma: HU08/3678  
Tanúsító szervezet: MATRIX Vizsgáló, Ellenőrző és Tanúsító Kft.  
A tanúsítvány száma: T-MA11T\_TAN-01.T-HOME-SYSTEMS

**Szolgáltatás minőségi mutatók:**

azonosító	név vagy alóosztás neve	célérték	teljesítési érték		ÁSZF hivatkozás
<b>1a</b>	<b>Új előfizetői hozzáférési pont létesítési ideje</b>				
1.	Analóg KábelTV	30	8	[nap]	4.sz.melléklet
<b>1b</b>	<b>Szolgáltatás minőséggel kapcsolatos bejelentett panaszok hibaelhárításának határideje</b>				
1.	Analóg KábelTV	72	29	[óra]	4.sz.melléklet
<b>1d</b>	<b>A szolgáltatás időbeli rendelkezésre állása</b>				
1.	Analóg KábelTV	90	99,93	[%]	4.sz.melléklet
<b>1e</b>	<b>Az Ügyfélszolgálat 120 másodpercen belüli bejelentkezésének aránya</b>				
1.	Analóg KábelTV	75	84,1	[%]	4.sz.melléklet

**Szolgáltatás minőségi mutatók:**

azonosító	név vagy alóosztás neve	célérték	teljesítési érték		ÁSZF hivatkozás
<b>5a</b>	<b>Valamennyi csatorna vivőszintje</b>				
1.	Analóg KábelTV	60	68,2	[dBuV]	4.sz.melléklet
<b>5b</b>	<b>Szomszédos csatornák közötti legnagyobb jelszintkülönbség</b>				
1.	Analóg KábelTV	3	0,2	[dB]	4.sz.melléklet
<b>5c</b>	<b>Vivő/zaj viszony</b>				
1.	Analóg KábelTV	44	46,2	[dB]	4.sz.melléklet

**ADATLAP - SZM 2011**  
a 229/2008.(IX.12.) Korm. rendelet (R.) szerinti szolgáltatás megfelelőség igazolásához

**Szolgáltatás minőségi adatok:**

azonosító	név
2a	Új hozzáférési pont létesítésének ideje éves átlagban
2b	Bejelentett előfizetői panaszok száma 1000 főre vetítve
2ba	ebből: szolgáltatás minőségével kapcsolatos
2ba	ebből: jogos
2bc	ebből: ügyintézésrel szembeni panaszok száma
2c	Hibaelhárítás ideje éves átlagban

	2011. évi adatok
[nap]	7
[db/ezer előfizető]	196,57
[db/ezer előfizető]	163,12
[db/ezer előfizető]	115,68
[db/ezer előfizető]	11,52
[óra]	27

Kelt: Budapest, 2012.01.31

**ADATLAP - SZM 2011**  
a 229/2008.(IX.12.) Korm. rendelet (R.) szerinti szolgáltatás megfelelés igazolásához

**Szolgáltató alapadatai**

Szolgáltató neve: Magyar Telekom Távközlési Nyilvánosan Működő Részvénytársaság  
Szolgáltató székhelycíme: 1013 BUDAPEST Krisztina körút 55.  
Szolgáltató levélcíme: 1013 BUDAPEST Krisztina körút 55.

**Szolgáltatás alapadatai**

Szolgáltatástípus neve Televízió műsorelosztás - DVB-C szabványon alapuló

Tanúsító szervezet(ek) és szabványok megnevezése, érvényességi terület/hatókör

Tanúsító szervezet: SGS United Kingdom Ltd. Systems and Services Certification  
Szabványok megnevezése: ISO 9001:2008  
A tanúsítvány száma: HU08/3676  
Szabványok megnevezése: ISO/IEC 27001:2005  
A tanúsítvány száma: HU08/3678  
Tanúsító szervezet: MATRIX Vizsgáló, Ellenőrző és Tanúsító Kft.  
A tanúsítvány száma: T-MA11T\_TAN-01.T-HOME-SYSTEMS

**Szolgáltatás minőségi mutatók:**

azonosító	név vagy aláosztás neve	célérték	teljesítési érték		ÁSZF hivatkozás
<b>1a</b>	<b>Új előfizetői hozzáférési pont létesítési ideje</b>				
1.	Digitális KábelTV	30	10	[nap]	4.sz.melléklet
<b>1b</b>	<b>Szolgáltatás minőséggel kapcsolatos bejelentett panaszok hibaelhárításának határideje</b>				
1.	Digitális KábelTV	72	42	[óra]	4.sz.melléklet
<b>1d</b>	<b>A szolgáltatás időbeli rendelkezésre állása</b>				
1.	Digitális KábelTV	90	99,82	[%]	4.sz.melléklet
<b>1e</b>	<b>Az Ügyfélszolgálat 120 másodpercen belüli bejelentkezésének aránya</b>				
1.	Digitális KábelTV	75	84,1	[%]	4.sz.melléklet

**Szolgáltatás minőségi mutatók:**

azonosító	név vagy aláosztás neve	célérték	teljesítési érték		ÁSZF hivatkozás
<b>6.</b>	<b>Modulációs hibaarány</b>				
1.	Digitális KábelTV	25	35,7	[dBuV]	4.sz.melléklet

**ADATLAP - SZM 2011**  
a 229/2008.(IX.12.) Korm. rendelet (R.) szerinti szolgáltatás megfelelőség igazolásához

**Szolgáltatás minőségi adatok:**

azonosító	név
2a	Új hozzáférési pont létesítésének ideje éves átlagban
2b	Bejelentett előfizetői panaszok száma 1000 főre vetítve
2ba	ebből: szolgáltatás minőségével kapcsolatos
2ba	ebből: jogos
2bc	ebből: ügyintézással szembeni panaszok száma
2c	Hibaelhárítás ideje éves átlagban

[nap]  
[db/ezer előfizető]  
[db/ezer előfizető]  
[db/ezer előfizető]  
[db/ezer előfizető]  
[óra]

2011. évi adatok
8
1099,68
882,57
558,04
23,01
30

Kelt: Budapest, 2012.01.31

**ADATLAP - SZM 2011**  
a 229/2008.(IX.12.) Korm. rendelet (R.) szerinti szolgáltatás megfelelés igazolásához

**Szolgáltató alapadatai**

Szolgáltató neve: Magyar Telekom Távközlési Nyilvánosan Működő Részvénytársaság  
Szolgáltató székhelycíme: 1013 BUDAPEST Krisztina körút 55.  
Szolgáltató levélcíme: 1013 BUDAPEST Krisztina körút 55.

**Szolgáltatás alapadatai**

Szolgáltatástípus neve: Televízió műsorelosztás - Digitális IP technológián alapuló (IPTV)

Tanúsító szervezet(ek) és szabványok megnevezése, érvényességi terület/hatókör

Tanúsító szervezet: SGS United Kingdom Ltd. Systems and Services Certification  
Szabványok megnevezése: ISO 9001:2008  
A tanúsítvány száma: HU08/3676  
Szabványok megnevezése: ISO/IEC 27001:2005  
A tanúsítvány száma: HU08/3678  
Tanúsító szervezet: MATRIX Vizsgáló, Ellenőrző és Tanúsító Kft.  
A tanúsítvány száma: T-MA11T\_TAN-01.T-HOME-SYSTEMS

**Szolgáltatás minőségi mutatók:**

azonosító	név vagy aláosztás neve	célérték	teljesítési érték		ÁSZF hivatkozás
<b>1a</b>	<b>Új előfizetői hozzáférési pont létesítési ideje</b>				
1.	IPTV	30	7	[nap]	4.sz.melléklet
<b>1b</b>	<b>Szolgáltatás minőséggel kapcsolatos bejelentett panaszok hibaelhárításának határideje</b>				
1.	IPTV	72	24	[óra]	4.sz.melléklet
<b>1d</b>	<b>A szolgáltatás időbeli rendelkezésre állása</b>				
1.	IPTV	95	99,99	[%]	4.sz.melléklet
<b>1e</b>	<b>Az Ügyfélszolgálat 120 másodpercen belüli bejelentkezésének aránya</b>				
1.	IPTV	75	84,1	[%]	4.sz.melléklet

**ADATLAP - SZM 2011**  
a 229/2008.(IX.12.) Korm. rendelet (R.) szerinti szolgáltatás megfelelésig igazolásához

**Szolgáltatás minőségi adatok:**

azonosító	név		2011. évi adatok
2a	Új hozzáférési pont létesítésének ideje éves átlagban	[nap]	5
2b	Bejelentett előfizetői panaszok száma 1000 főre vetítve	[db/ezer előfizető]	714,84
2ba	ebből: szolgáltatás minőségével kapcsolatos	[db/ezer előfizető]	712,98
2ba	ebből: jogos	[db/ezer előfizető]	538,51
2bc	ebből: ügyintézésrel szembeni panaszok száma	[db/ezer előfizető]	0,29
2c	Hibaelhárítás ideje éves átlagban	[óra]	28

Kelt: Budapest, 2012.01.31

**ADATLAP - SZM 2011**  
a 229/2008.(IX.12.) Korm. rendelet (R.) szerinti szolgáltatás megfelelőség igazolásához

**Szolgáltató alapadatai**

Szolgáltató neve: Magyar Telekom Távközlési Nyilvánosan Működő Részvénytársaság  
Szolgáltató székhelycíme: 1013 BUDAPEST Krisztina körút 55.  
Szolgáltató levélcíme: 1013 BUDAPEST Krisztina körút 55.

**Szolgáltatás alapadatai**

Szolgáltatástípus neve: Műholdas televízió műsorterjesztés előfizetői szolgáltatás  
- DVB-S szabványon alapuló

**Tanúsító szervezet(ek) és szabványok megnevezése, érvényességi terület/hatókör**

Tanúsító szervezet: SGS United Kingdom Ltd. Systems and Services Certification  
Szabványok megnevezése: ISO 9001:2008  
A tanúsítvány száma: HU08/3676  
Szabványok megnevezése: ISO/IEC 27001:2005  
A tanúsítvány száma: HU08/3678  
Tanúsító szervezet: MATRIX Vizsgáló, Ellenőrző és Tanúsító Kft.  
A tanúsítvány száma: T-MA11T\_TAN-01.T-HOME-SYSTEMS

**Szolgáltatás minőségi mutatók:**

azonosító	név vagy alóosztás neve	célérték	teljesítési érték		ÁSZF hivatkozás
<b>1a</b>	<b>Új előfizetői hozzáférési pont létesítési ideje</b>				
1.	SAT TV	30	6	[nap]	4.sz.melléklet
<b>1b</b>	<b>Szolgáltatás minőséggel kapcsolatos bejelentett panaszok hibaelhárításának határideje</b>				
1.	SAT TV	72	26	[óra]	4.sz.melléklet
<b>1d</b>	<b>A szolgáltatás időbeli rendelkezésre állása</b>				
1.	SAT TV	95	99,87	[%]	4.sz.melléklet
<b>1e</b>	<b>Az Ügyfélszolgálat 120 másodpercen belüli bejelentkezésének aránya</b>				
1.	SAT TV	75	84,1	[%]	4.sz.melléklet

**Szolgáltatás minőségi mutatók:**

azonosító	név vagy alóosztás neve	célérték	teljesítési érték		ÁSZF hivatkozás
<b>6.1a</b>	<b>Vivő/zaj viszony</b>				
1.	SAT TV	10	14,8	[dB]	4.sz.melléklet
<b>6.1b</b>	<b>Bithibaarány</b>				
1.	SAT TV	0,04	0,0000001		4.sz.melléklet
<b>6.1c</b>	<b>Modulációs hibaarány</b>				
1.	SAT TV	7,5	14,4	[dB]	4.sz.melléklet

**ADATLAP - SZM 2011**  
a 229/2008.(IX.12.) Korm. rendelet (R.) szerinti szolgáltatás megfelelőség igazolásához

**Szolgáltatás minőségi adatok:**

azonosító	név
2a	Új hozzáférési pont létesítésének ideje éves átlagban
2b	Bejelentett előfizetői panaszok száma 1000 főre vetítve
2ba	ebből: szolgáltatás minőségével kapcsolatos
2ba	ebből: jogos
2bc	ebből: ügyintézővel szembeni panaszok száma
2c	Hibaelhárítás ideje éves átlagban

	2011. évi adatok
[nap]	4
[db/ezer előfizető]	518,28
[db/ezer előfizető]	462,13
[db/ezer előfizető]	239,26
[db/ezer előfizető]	9,58
[óra]	43

Kelt: Budapest, 2012.01.31

**ADATLAP - SZM 2011**  
a 229/2008.(IX.12.) Korm. rendelet (R.) szerinti szolgáltatás megfelelésig igazolásához

**Szolgáltató alapadatai**

Szolgáltató neve: Magyar Telekom Távközlési Nyilvánosan Működő Részvénytársaság  
Szolgáltató székhelycíme: 1013 BUDAPEST Krisztina körút 55.  
Szolgáltató levélcíme: 1013 BUDAPEST Krisztina körút 55.

**Szolgáltatás alapadatai**

Szolgáltatástípus neve: Egyéb előfizetői adatátviteli szolgáltatás

Tanúsító szervezet(ek) és szabványok megnevezése, érvényességi terület/hatókör

Tanúsító szervezet: SGS United Kingdom Ltd. Systems and Services Certification  
Szabványok megnevezése: ISO 9001:2008  
A tanúsítvány száma: HU08/3676  
Szabványok megnevezése: ISO/IEC 27001:2005  
A tanúsítvány száma: HU08/3678  
Tanúsító szervezet: MATRIX Vizsgáló, Ellenőrző és Tanúsító Kft.  
A tanúsítvány száma: T-MA11T\_TAN-01.T-HOME-SYSTEMS

**Szolgáltatás minőségi mutatók:**

azonosító	név vagy aláosztás neve	célérték	teljesítési érték		Adathálózati ÁSZF hivatkozás
<b>1a</b>	<b>Új előfizetői hozzáférési pont létesítési ideje</b>				
1.	Datex-P	30	27	[nap]	5. függelék

azonosító	név vagy aláosztás neve	célérték	teljesítési érték		Adathálózati ÁSZF hivatkozás
<b>1b</b>	<b>Szolgáltatás minőséggel kapcsolatos bejelentett panaszok hibaelhárításának határideje</b>				
1.	Datex-P	14	7	[óra]	5. függelék
<b>1c</b>	<b>Számlázási díjreklamációk kivizsgálási és elintézési határideje</b>				
1.	Datex-P	30	0	[nap]	5. függelék
<b>1d</b>	<b>A szolgáltatás időbeli rendelkezésre állása</b>				
1.	Datex-P	99,5	99,97	[%]	5. függelék

azonosító	név vagy aláosztás neve	célérték	teljesítési érték		Adathálózati ÁSZF hivatkozás
<b>1e</b>	<b>Az Ügyfélszolgálat 120 másodpercen belüli bejelentkezésének aránya</b>				
1.	Datex-P	75	95,6	[%]	5. függelék

**ADATLAP - SZM 2011**  
a 229/2008.(IX.12.) Korm. rendelet (R.) szerinti szolgáltatás megfelelésig igazolásához

**Szolgáltatás minőségi adatok:**

azonosító	név		2011. évi adatok
2a	Új hozzáférési pont létesítésének ideje éves átlagban	[nap]	25
2b	Bejelentett előfizetői panaszok száma 1000 főre vetítve	[db/ezer előfizető]	337,74
2ba	ebből: szolgáltatás minőségével kapcsolatos	[db/ezer előfizető]	337,74
2ba	ebből: jogos	[db/ezer előfizető]	231,70
2bb	ebből: Bejelentett díjreklamációk száma	[db/ezer előfizető]	0
2bb	ebből: jogos	[db/ezer előfizető]	0
2bc	ebből: ügyintézésrel szembeni panaszok száma	[db/ezer előfizető]	0
2c	Hibaelhárítás ideje éves átlagban	[óra]	5
2d	Díjreklamáció kivizsgálásának és elintézésének ideje éves átlagban	[nap]	0

Kelt: Budapest, 2012.01.31