

**ADATLAP - SZM 2010**  
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: Mobil 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: HU96/6254  
Szabványok megnevezése: ISO 27001:2005  
A tanúsítvány száma: HU08/3675  
Tanúsító szervezet: MATRIX Vizsgáló, Ellenőrző és Tanúsító Kft.  
A tanúsítvány száma: T-MA08T-TAN-03.T-MOBILE

**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.	Személyesen	1	1	[óra]	6. melléklet
2.	Telefonos és internetes megrendelés - sürgős	3	1	[nap]	6. melléklet
3.	Telefonos és internetes megrendelés - normál	4	2	[nap]	6. melléklet
<b>1b</b>	<b>Szolgáltatás minőséggel kapcsolatos bejelentett panaszok hibaelhárításának határideje</b>				
1.		24	2	[óra]	6. melléklet
<b>1c</b>	<b>Számlázási díjreklamációk kivizsgálási és elintézési határideje</b>				
1.		30	29	[nap]	6. melléklet
<b>1d</b>	<b>A szolgáltatás időbeli rendelkezésre állása</b>				
1.	2G hálózat esetén	99.8	99.93	[%]	6. melléklet
2.	3G hálózat esetén	98	99.88	[%]	6. melléklet
<b>1e</b>	<b>Az Ügyfélszolgálat 120 másodpercen belüli bejelentkezésének aránya</b>				
1.		75	89.19	[%]	6. melléklet

**ADATLAP - SZM 2010**  
a 229/2008.(IX.12.) Korm. rendelet (R.) szerinti szolgáltatás megfelelőség igazolásához

**Szolgáltatás minőségi mutatók:**

azonosító	név vagy aláosztás neve	célérték	teljesítési érték		ÁSZF hivatkozás
<b>3a</b>	<b>Sikertelen hívások aránya</b>				
1.	2G hálózat esetén	2	1.08	[%]	6. melléklet
2.	3G hálózat esetén	2	0.71	[%]	6. melléklet
<b>3b</b>	<b>Hívás felépítési idő</b>				
1.		6	3.48	[mp]	6. melléklet
<b>3c</b>	<b>Sikeresen továbbított és fogadott SMS-ek aránya</b>				
1.		99.5	99.91	[%]	6. melléklet
<b>3d</b>	<b>Sikeresen továbbított és fogadott MMS-ek aránya</b>				
1.		97.5	98.92	[%]	6. melléklet

**Szolgáltatás minőségi adatok:**

azonosító	név		2010. évi adatok
2a	Új hozzáférési pont létesítésének ideje éves átlagban	[óra]	6.7
2b	Bejelentett előfizetői panaszok száma 1000 előfizetőre vetítve	[db/ezer előfizető]	11.8
2ba	ebből: szolgáltatás minőségével kapcsolatos	[db/ezer előfizető]	3.9
2ba	ebből: jogos	[db/ezer előfizető]	0.4
2bb	ebből: Bejelentett díjreklamációk száma	[db/ezer előfizető]	0.6
2bb	ebből: jogos	[db/ezer előfizető]	0.3
2bc	ebből: ügyintézővel szembeni panaszok száma	[db/ezer előfizető]	0.5
2c	Hibaelhárítás ideje éves átlagban	[óra]	78.5
2d	Díjreklamáció kivizsgálásának és elintézésének ideje éves átlagban	[nap]	18.2

Kelt: Budapest, 2011.01.31

**ADATLAP - SZM 2010**  
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: Internet hozzáférési szolgáltatás mobil

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: HU96/6254  
Szabványok megnevezése: ISO 27001:2005  
A tanúsítvány száma: HU08/3675  
Tanúsító szervezet: MATRIX Vizsgáló, Ellenőrző és Tanúsító Kft.  
A tanúsítvány száma: T-MA08T-TAN-03.T-MOBILE

**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.	Csomagkapcsolt adatátviteli hordozó szolgáltatás	24	1	[óra]	18. melléklet
<b>1b</b>	<b>Szolgáltatás minőséggel kapcsolatos bejelentett panaszok hibaelhárításának határideje</b>				
1.	Csomagkapcsolt adatátviteli hordozó szolgáltatás	48	3	[óra]	18. melléklet
2.	BlackBerry szolgáltatás	72	65	[óra]	18. melléklet
<b>1c</b>	<b>Számlázási díjreklamációk kivizsgálási és elintézési határideje</b>				
1.		30	28	[nap]	18. melléklet
<b>1d</b>	<b>A szolgáltatás időbeli rendelkezésre állása</b>				
1.	Csomagkapcsolt adatátviteli hordozó szolgáltatás 2G hálózat esetén	99	99.40	[%]	18. melléklet
2.	Csomagkapcsolt adatátviteli hordozó szolgáltatás 3G hálózat esetén	98	99.49	[%]	18. melléklet
3.	T-Mobile Hotspot szolgáltatás	98	98.9	[%]	18. melléklet
5.	BlackBerry szolgáltatás	96	99.21	[%]	18. melléklet
<b>1e</b>	<b>Az Ügyfélszolgálat 120 másodpercen belüli bejelentkezésének aránya</b>				
1.		75	89.19	[%]	18. melléklet

**ADATLAP - SZM 2010**  
a 229/2008.(IX.12.) Korm. rendelet (R.) szerinti szolgáltatás megfelelés igazolásához

**Szolgáltatás minőségi mutatók:**

azonosító	név vagy aláosztás neve	célérték	teljesítési érték		ÁSZF hivatkozás
<b>4a</b>	<b>Garantált letöltési sebesség hálózaton belül</b>				
1.	T-Mobile Hotspot szolgáltatás	200	1920	[kbit/s]	18. melléklet
2.	2G/GPRS** coding scheme 2	30	38	[kbit/s]	18. melléklet
3.	3G (R99)	150	215	[kbit/s]	18. melléklet
4.	3G/HSDPA/HSUPA	2000	2453	[kbit/s]	18. melléklet
<b>4a</b>	<b>Garantált feltöltési sebesség hálózaton belül</b>				
1.	T-Mobile Hotspot szolgáltatás	200	825	[kbit/s]	18. melléklet
2.	2G/GPRS** coding scheme 2	8	20.0	[kbit/s]	18. melléklet
3.	3G (R99)	150	169	[kbit/s]	18. melléklet
4.	3G/HSDPA/HSUPA	800	818	[kbit/s]	18. melléklet

**Szolgáltatás minőségi adatok:**

azonosító	név		2010. évi adatok
2a	Új hozzáférési pont létesítésének ideje éves átlagban	[óra]	6.7
2b	Bejelentett előfizetői panaszok száma 1000 előfizetőre vetítve	[db/ezer előfizető]	8.6
2ba	ebből: szolgáltatás minőségével kapcsolatos	[db/ezer előfizető]	2.5
2ba	ebből: jogos	[db/ezer előfizető]	0.6
2bb	ebből: Bejelentett díjreklamációk száma	[db/ezer előfizető]	1.4
2bb	ebből: jogos	[db/ezer előfizető]	0.5
2bc	ebből: ügyintézővel szembeni panaszok száma	[db/ezer előfizető]	0.4
2c	Hibaelhárítás ideje éves átlagban	[óra]	43.3
2d	Díjreklamáció kivizsgálásának és elintézésének ideje éves átlagban	[nap]	16.95

Kelt: Budapest, 2011.01.31

**ADATLAP - SZM 2010**  
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: Internet hozzáférési szolgáltatás helyhez kötött

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: HU96/6254  
Szabványok megnevezése: ISO 27001:2005  
A tanúsítvány száma: HU08/3675  
Tanúsító szervezet: MATRIX Vizsgáló, Ellenőrző és Tanúsító Kft.  
A tanúsítvány száma: T-MA08T-TAN-03.T-MOBILE

**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.		25	21	[nap]	18. melléklet
<b>1b</b>	<b>Szolgáltatás minőséggel kapcsolatos bejelentett panaszok hibaelhárításának határideje</b>				
1.		96	96	[óra]	18. melléklet
<b>1c</b>	<b>Számlázási díjreklamációk kivizsgálási és elintézési határideje</b>				
1.		30	29	[nap]	18. melléklet
<b>1d</b>	<b>A szolgáltatás időbeli rendelkezésre állása</b>				
1.		96	98.9	[%]	18. melléklet
<b>1e</b>	<b>Az Ügyfélszolgálat 120 másodpercen belüli bejelentkezésének aránya</b>				
1.		75	89.19	[%]	18. melléklet

**ADATLAP - SZM 2010**  
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
4a	Garantált letöltési sebesség hálózaton belül				
1.		512	1607	[kbit/s]	18. melléklet
4a	Garantált feltöltési sebesség hálózaton belül				
1.		128	1252	[kbit/s]	18. melléklet

**Szolgáltatás minőségi adatok:**

azonosító	név		2010. évi adatok
2a	Új hozzáférési pont létesítésének ideje éves átlagban	[nap]	31.0
2b	Bejelentett előfizetői panaszok száma 1000 előfizetőre vetítve	[db/ezer előfizető]	1791
2ba	ebből: szolgáltatás minőségével kapcsolatos	[db/ezer előfizető]	1606
2ba	ebből: jogos	[db/ezer előfizető]	1089
2bb	ebből: Bejelentett díjreklamációk száma	[db/ezer előfizető]	64.0
2bb	ebből: jogos	[db/ezer előfizető]	24.7
2bc	ebből: ügyintézővel szembeni panaszok száma	[db/ezer előfizető]	25.0
2c	Hibaelhárítás ideje éves átlagban	[óra]	59.8
2d	Díjreklamáció kivizsgálásának és elintézésének ideje éves átlagban	[nap]	12.4

Kelt: Budapest, 2011.01.31

**ADATLAP - SZM 2010**  
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: Bérelt vonali előfizetői 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: HU96/6254  
Szabványok megnevezése: ISO 27001:2005  
A tanúsítvány száma: HU08/3675  
Tanúsító szervezet: MATRIX Vizsgáló, Ellenőrző és Tanúsító Kft.  
A tanúsítvány száma: T-MA08T-TAN-03.T-MOBILE

**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.	normál esetben	30	- (1)	[nap]	3. melléklet
2.	amennyiben a létesítési folyamatnak része a hatósági engedélyeztetés is	300	- (1)	[nap]	3. melléklet
<b>1b</b>	<b>Szolgáltatás minőséggel kapcsolatos bejelentett panaszok hibaelhárításának határideje</b>				
1.		48	21	[óra]	3. melléklet
<b>1c</b>	<b>Számlázási díjreklamációk kivizsgálási és elintézési határideje</b>				
1.		-	-	[nap]	-
<b>1d</b>	<b>A szolgáltatás időbeli rendelkezésre állása</b>				
1.		99.2	99.996	[%]	3. melléklet
<b>1e</b>	<b>Az Ügyfélszolgálat 120 másodpercen belüli bejelentkezésének aránya</b>				
1.		75	89.19	[%]	3. melléklet

(1) A vizsgált időszakban nem történt ilyen esemény.

**ADATLAP - SZM 2010**  
a 229/2008.(IX.12.) Korm. rendelet (R.) szerinti szolgáltatás megfelelésig igazolásához

**Szolgáltatás minőségi adatok:**

azonosító	név		2010. évi adatok
2a	Új hozzáférési pont létesítésének ideje éves átlagban	[nap]	- (1)
2b	Bejelentett előfizetői panaszok száma 1000 előfizetőre vetítve	[db/ezer előfizető]	1056
2ba	ebből: szolgáltatás minőségével kapcsolatos	[db/ezer előfizető]	1056
2ba	ebből: jogos	[db/ezer előfizető]	1056
2bb	ebből: Bejelentett díjreklamációk száma	[db/ezer előfizető]	
2bb	ebből: jogos	[db/ezer előfizető]	
2bc	ebből: ügyintézővel szembeni panaszok száma	[db/ezer előfizető]	0
2c	Hibaelhárítás ideje éves átlagban	[óra]	13.5
2d	Díjreklamáció kivizsgálásának és elintézésének ideje éves átlagban	[nap]	

(1) A vizsgált időszakban nem történt ilyen esemény.

**Kelt: Budapest, 2011.01.31**