

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: 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-MA11T-TAN-02.T-MOBILE

Szolgáltatás minőségi mutatók:

azonosító	név vagy aláosztás neve	célérték	teljesítési érték		ÁSZF hivatkozás
1a	Új előfizetői hozzáférési pont létesítési ideje				
1.	Személyesen	24	1	[óra]	6. melléklet
2.	Telefonos és internetes megrendelés	3	1	[nap]	6. melléklet
1b	Szolgáltatás minőséggel kapcsolatos bejelentett panaszok hibaelhárításának határideje				
1.		24	1	[óra]	6. melléklet
1c	Számlázási díjreklamációk kivizsgálási és elintézési határideje				
1.		30	27	[nap]	6. melléklet
1d	A szolgáltatás időbeli rendelkezésre állása				
1.	2G hálózat esetén	99,8	99,94	[%]	6. melléklet
2.	3G hálózat esetén	98	99,89	[%]	6. melléklet
1e	Az Ügyfélszolgálat 120 másodpercen belüli bejelentkezésének aránya				
1.		75	89,6	[%]	6. melléklet

ADATLAP - SZM 2011
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
3a	Sikertelen hívások aránya				
1.	2G hálózat esetén	2	1,01	[%]	6. melléklet
2.	3G hálózat esetén	2	0,75	[%]	6. melléklet
3b	Hívás felépítési idő				
1.		6	3,53	[mp]	6. melléklet
3c	Sikeresen továbbított és fogadott SMS-ek aránya				
1.		99,5	99,92	[%]	6. melléklet
3d	Sikeresen továbbított és fogadott MMS-ek aránya				
1.		97,5	99,13	[%]	6. melléklet

Szolgáltatás minőségi adatok:

azonosító	név		2011. évi adatok
2a	Új hozzáférési pont létesítésének ideje éves átlagban	[óra]	2,8
2b	Bejelentett előfizetői panaszok száma 1000 előfizetőre vetítve	[db/ezer előfizető]	13,9
2ba	ebből: szolgáltatás minőségével kapcsolatos	[db/ezer előfizető]	3,2
2ba	ebből: jogos	[db/ezer előfizető]	0,5
2bb	ebből: Bejelentett díjreklamációk száma	[db/ezer előfizető]	0,6
2bb	ebből: jogos	[db/ezer előfizető]	0,2
2bc	ebből: ügyintézővel szembeni panaszok száma	[db/ezer előfizető]	0,3
2c	Hibaelhárítás ideje éves átlagban	[óra]	39,8
2d	Díjreklamáció kivizsgálásának és elintézésének ideje éves átlagban	[nap]	16,2

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: 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-MA11T-TAN-02.T-MOBILE

Szolgáltatás minőségi mutatók:

azonosító	név vagy aláosztás neve	célérték	teljesítési érték		ÁSZF hivatkozás
1a	Új előfizetői hozzáférési pont létesítési ideje				
1.	Csomagkapcsolt adatátviteli hordozó szolgáltatás	24	1	[óra]	18. melléklet
1b	Szolgáltatás minőséggel kapcsolatos bejelentett panaszok hibaelhárításának határideje				
1.	Mobilinternet szolgáltatás	48	22	[óra]	18. melléklet
2.	BlackBerry szolgáltatás	72	1	[óra]	18. melléklet
1c	Számlázási díjreklamációk kivizsgálási és elintézési határideje				
1.		30	26	[nap]	18. melléklet
1d	A szolgáltatás időbeli rendelkezésre állása				
1.	Csomagkapcsolt adatátviteli hordozó szolgáltatás 2G hálózat esetén	99	99,64	[%]	18. melléklet
2.	Csomagkapcsolt adatátviteli hordozó szolgáltatás 3G hálózat esetén	98	99,29	[%]	18. melléklet
3.	T-Mobile Hotspot szolgáltatás	98	98,9	[%]	18. melléklet
5.	BlackBerry szolgáltatás	96	99,35	[%]	18. melléklet
1e	Az Ügyfélszolgálat 120 másodpercen belüli bejelentkezésének aránya				
1.		75	89,6	[%]	18. melléklet

ADATLAP - SZM 2011
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
4a	Garantált letöltési sebesség hálózaton belül				
1.	T-Mobile Hotspot szolgáltatás	200	1724	[kbit/s]	18. melléklet
2.	2G/GPRS** coding scheme 2	30	36	[kbit/s]	18. melléklet
3.	3G (R99)	150	274	[kbit/s]	18. melléklet
4.	3G/HSDPA/HSUPA	2000	3439	[kbit/s]	18. melléklet
4a	Garantált feltöltési sebesség hálózaton belül				
1.	T-Mobile Hotspot szolgáltatás	200	802	[kbit/s]	18. melléklet
2.	2G/GPRS** coding scheme 2	8	20,0	[kbit/s]	18. melléklet
3.	3G (R99)	150	294	[kbit/s]	18. melléklet
4.	3G/HSDPA/HSUPA	800	847	[kbit/s]	18. melléklet

Szolgáltatás minőségi adatok:

azonosító	név		2011. évi adatok
2a	Új hozzáférési pont létesítésének ideje éves átlagban	[óra]	2,8
2b	Bejelentett előfizetői panaszok száma 1000 előfizetőre vetítve	[db/ezer előfizető]	11,2
2ba	ebből: szolgáltatás minőségével kapcsolatos	[db/ezer előfizető]	2,4
2ba	ebből: jogos	[db/ezer előfizető]	0,6
2bb	ebből: Bejelentett díjreklamációk száma	[db/ezer előfizető]	1,7
2bb	ebből: jogos	[db/ezer előfizető]	0,3
2bc	ebből: ügyintézővel szembeni panaszok száma	[db/ezer előfizető]	0,2
2c	Hibaelhárítás ideje éves átlagban	[óra]	65,2
2d	Díjreklamáció kivizsgálásának és elintézésének ideje éves átlagban	[nap]	15,5

Kelt: Budapest, 2012.01.31

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

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-MA11T-TAN-02.T-MOBILE

Szolgáltatás minőségi mutatók:

azonosító	név vagy aláosztás neve	célérték	teljesítési érték		ÁSZF hivatkozás
1a	Új előfizetői hozzáférési pont létesítési ideje				
1.		25	20	[nap]	18. melléklet
1b	Szolgáltatás minőséggel kapcsolatos bejelentett panaszok hibaelhárításának határideje				
1.		96	80	[óra]	18. melléklet
1c	Számlázási díjreklamációk kivizsgálási és elintézési határideje				
1.		30	21	[nap]	18. melléklet
1d	A szolgáltatás időbeli rendelkezésre állása				
1.		96	97,7	[%]	18. melléklet
1e	Az Ügyfélszolgálat 120 másodpercen belüli bejelentkezésének aránya				
1.		75	89,6	[%]	18. 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
4a	Garantált letöltési sebesség hálózaton belül				
1.		512	1726	[kbit/s]	18. melléklet
4a	Garantált feltöltési sebesség hálózaton belül				
1.		128	928	[kbit/s]	18. melléklet

Szolgáltatás minőségi adatok:

azonosító	név		2011. évi adatok
2a	Új hozzáférési pont létesítésének ideje éves átlagban	[nap]	13,5
2b	Bejelentett előfizetői panaszok száma 1000 előfizetőre vetítve	[db/ezer előfizető]	1506
2ba	ebből: szolgáltatás minőségével kapcsolatos	[db/ezer előfizető]	1353
2ba	ebből: jogos	[db/ezer előfizető]	856
2bb	ebből: Bejelentett díjreklamációk száma	[db/ezer előfizető]	79,0
2bb	ebből: jogos	[db/ezer előfizető]	22,0
2bc	ebből: ügyintézővel szembeni panaszok száma	[db/ezer előfizető]	7,2
2c	Hibaelhárítás ideje éves átlagban	[óra]	147,7
2d	Díjreklamáció kivizsgálásának és elintézésének ideje éves átlagban	[nap]	14,9

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: 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-MA11T-TAN-02.T-MOBILE

Szolgáltatás minőségi mutatók:

azonosító	név vagy aláosztás neve	célérték	teljesítési érték		ÁSZF hivatkozás
1a	Új előfizetői hozzáférési pont létesítési ideje				
1.		30	- (1)	[nap]	3. melléklet
1b	Szolgáltatás minőséggel kapcsolatos bejelentett panaszok hibaelhárításának határideje				
1.		48	7	[óra]	3. melléklet
1c	Számlázási díjreklamációk kivizsgálási és elintézési határideje				
1.		-	-	[nap]	-
1d	A szolgáltatás időbeli rendelkezésre állása				
1.		99,2	99,990	[%]	3. melléklet
1e	Az Ügyfélszolgálat 120 másodpercen belüli bejelentkezésének aránya				
1.		75	89,6	[%]	3. melléklet

(1) A vizsgált időszakban nem történt ilyen esemény.

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]	- (1)
2b	Bejelentett előfizetői panaszok száma 1000 előfizetőre vetítve	[db/ezer előfizető]	303
2ba	ebből: szolgáltatás minőségével kapcsolatos	[db/ezer előfizető]	303
2ba	ebből: jogos	[db/ezer előfizető]	303
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]	5,6
2d	Díjreklamáció kivizsgálásának és elintézésének ideje éves átlagban	[nap]	

(1) A vizsgált időszakban nem történt ilyen esemény.

Kelt: Budapest, 2012.01.31