

**ADATLAP - SZM 2019**  
**a 13/2011.(XII.27.) NMHH rendelet szerinti szolgáltatás megfelelés igazolásához**

**Szolgáltató alapadatai**

Szolgáltató neve: Magyar Telekom Távközlési Nyilvánosan Működő Részvénytársaság  
 Szolgáltató székhelycíme: 1097 BUDAPEST Könyves Kálmán krt. 36.  
 Szolgáltató levélcíme: 1097 BUDAPEST Könyves Kálmán krt. 36.

**Szolgáltatás alapadatai**

Szolgáltatástípus neve: Mobil telefonszolgáltatás

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

Tanúsító szervezet: MATRIX Vizsgáló, Ellenőrző és Tanúsító Kft.  
 A tanúsítvány száma: T-MA19F1\_TANF-02.MOBILE  
 Szabványok megnevezése: ISO 9001:2015, A tanúsítvány száma: HU96/6254  
 Szabványok megnevezése: ISO 27001:2013, A tanúsítvány száma: HU08/3675  
 Szabványok megnevezése: ISO 14001:2015, Tanúsítvány száma: HU08/3188  
 Szabványok megnevezése: ISO 50001:2018, Tanúsítvány száma: HU19/8459  
 Szabványok megnevezése: ISO 22301:2012, Tanúsítvány száma: HU18/8167  
 Szabványok megnevezése: ISO 37001:2016, Tanúsítvány száma: 11221217

**Szolgáltatás minőségi mutatók:**

azonosító	név vagy alóosztás neve	célérték	teljesítési érték	
<b>1a</b>	<b>Szolgáltatásnyújtás megkezdésének határideje az esetek 80%-ában</b>			
1a.1		15	1	[nap]
<b>1b</b>	<b>Hibaelhárítás ideje az esetek 80%-ában</b>			
1b.1		72	51	[óra]
<b>1c</b>	<b>Díjreklamáció kivizsgálási és elintézési idő az esetek 80%-ában</b>			
1c.1		30	16	[nap]
<b>1d</b>	<b>Éves szintű rendelkezésre állás</b>			
1d.1		99	99,83	[%]
<b>1e</b>	<b>Ügyfélszolgálati bejelentkezési arány</b>			
1e.1		70	81,42	[%]

**Szolgáltatás minőségi mutatók:**

azonosító	név vagy alóosztás neve	célérték	teljesítési érték	
<b>6a</b>	<b>Sikeres hívások aránya</b>			
6a.1		98	99,50	[%]
<b>6b</b>	<b>Hívás felépítési idő</b>			
6b.1		6	1,54	[mp]
<b>6c</b>	<b>Sikeres SMS-továbbítási arány</b>			
6c.1		99	99,99	[%]

Kelt: Budapest, 2020.02.28

**ADATLAP - SZM 2019**  
**a 13/2011.(XII.27.) NMHH rendelet szerinti szolgáltatás megfelelésig igazolásához**

**Szolgáltató alapadatai**

Szolgáltató neve: Magyar Telekom Távközlési Nyilvánosan Működő Részvénytársaság

Szolgáltató székhelycíme: 1097 BUDAPEST Könyves Kálmán krt. 36.

Szolgáltató levélcíme: 1097 BUDAPEST Könyves Kálmán krt. 36.

**Szolgáltatás alapadatai**

Szolgáltatástípus neve: Helyhez kötött telefonszolgáltatás

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

Tanúsító szervezet: MATRIX Vizsgáló, Ellenőrző és Tanúsító Kft.  
 A tanúsítvány száma: T-MA19F1\_TANF-01.VEZETEKES  
 Szabványok megnevezése: ISO 9001:2015, A tanúsítvány száma: HU96/6254  
 Szabványok megnevezése: ISO 27001:2013, A tanúsítvány száma: HU08/3675  
 Szabványok megnevezése: ISO 14001:2015, Tanúsítvány száma: HU08/3188  
 Szabványok megnevezése: ISO 50001:2011, Tanúsítvány száma: HU16/7971  
 Szabványok megnevezése: ISO 22301:2012, Tanúsítvány száma: HU15/7497  
 Szabványok megnevezése: ISO 37011:2016, Tanúsítvány száma: 11221217

**Szolgáltatás minőségi mutatók:**

azonosító	név vagy alóosztás neve	célérték	teljesítési érték	
<b>1a</b>	<b>Szolgáltatásnyújtás megkezdésének határideje az esetek 80%-ában</b>			
1.		15	11	[nap]
<b>1b</b>	<b>Hibaelhárítás ideje az esetek 80%-ában</b>			
1.		72	39	[óra]
<b>1c</b>	<b>Díjreklamáció kivizsgálási és elintézési idő az esetek 80%-ában</b>			
1.		30	12	[nap]
<b>1d</b>	<b>Éves szintű rendelkezésre állás</b>			
1.		98	99,94	[%]
<b>1e</b>	<b>Ügyfélszolgálati bejelentkezési arány</b>			
1.		70	81,42	[%]

**Szolgáltatás minőségi mutatók:**

azonosító	név vagy alóosztás neve	célérték	teljesítési érték	
<b>5a</b>	<b>Sikeres hívások aránya</b>			
1.		98	99,93	[%]
<b>5b</b>	<b>Hívás felépítési idő</b>			
1.		12	2,96	[mp]

Kelt: Budapest, 2020.02.28

**ADATLAP - SZM 2019**  
**a 13/2011.(XII.27.) NMHH rendelet szerinti szolgáltatás megfelelés igazolásához**

**Szolgáltató alapadatai**

Szolgáltató neve: Magyar Telekom Távközlési Nyilvánosan Működő Részvénytársaság  
 Szolgáltató székhelycíme: 1097 BUDAPEST Könyves Kálmán krt. 36.  
 Szolgáltató levélcíme: 1097 BUDAPEST Könyves Kálmán krt. 36.

**Szolgáltatás alapadatai**

Szolgáltatástípus neve: Internet hozzáférési szolgáltatás mobil

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

Tanúsító szervezet: MATRIX Vizsgáló, Ellenőrző és Tanúsító Kft.  
 A tanúsítvány száma: T-MA19F1\_TANF-02.MOBILE  
 Szabványok megnevezése: ISO 9001:2015, A tanúsítvány száma: HU96/6254  
 Szabványok megnevezése: ISO 27001:2013, A tanúsítvány száma: HU08/3675  
 Szabványok megnevezése: ISO 14001:2015, Tanúsítvány száma: HU08/3188  
 Szabványok megnevezése: ISO 50001:2011, Tanúsítvány száma: HU16/7971  
 Szabványok megnevezése: ISO 22301:2012, Tanúsítvány száma: HU15/7497  
 Szabványok megnevezése: ISO 37011:2016, Tanúsítvány száma: 11221217

**Szolgáltatás minőségi mutatók:**

azonosító	név vagy alóosztás neve	célérték	teljesítési érték	
<b>1a</b>	<b>Szolgáltatásnyújtás megkezdésének határideje az esetek 80%-ában</b>			
1a.1		15	1	[nap]
<b>1b</b>	<b>Hibaelhárítás ideje az esetek 80%-ában</b>			
1b.1		72	41	[óra]
<b>1c</b>	<b>Díjreklamáció kivizsgálási és elintézési idő az esetek 80%-ában</b>			
1c.1		30	19	[nap]
<b>1d</b>	<b>Éves szintű rendelkezésre állás</b>			
1d.1	Mobil internet szolgáltatás	98	99,86	[%]
<b>1e</b>	<b>Ügyfélszolgálati bejelentkezési arány</b>			
1e.1		70	81,42	[%]

Kelt: Budapest, 2020.02.28

**ADATLAP - SZM 2019**  
**a 13/2011.(XII.27.) NMHH rendelet 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: MATRIX Vizsgáló, Ellenőrző és Tanúsító Kft.  
 A tanúsítvány száma: T-MA19F1\_TANF-01.VEZETEKES  
 Szabványok megnevezése: ISO 9001:2015, A tanúsítvány száma: HU96/6254  
 Szabványok megnevezése: ISO 27001:2013, A tanúsítvány száma: HU08/3675  
 Szabványok megnevezése: ISO 14001:2015, Tanúsítvány száma: HU08/3188  
 Szabványok megnevezése: ISO 50001:2011, Tanúsítvány száma: HU16/7971  
 Szabványok megnevezése: ISO 22301:2012, Tanúsítvány száma: HU15/7497  
 Szabványok megnevezése: ISO 37011:2016, Tanúsítvány száma: 11221217

**Szolgáltatás minőségi mutatók:**

azonosító	név vagy alóosztás neve	célérték	teljesítési érték	
<b>1a</b>	<b>Szolgáltatásnyújtás megkezdésének határideje az esetek 80%-ában</b>			
1.	Internet	15	11	[nap]
<b>1b</b>	<b>Hibaelhárítás ideje az esetek 80%-ában</b>			
1.	Internet	72	26	[óra]
<b>1c</b>	<b>Díjreklamáció kivizsgálási és elintézési idő az esetek 80%-ában</b>			
1.	Internet	30	18	[nap]
<b>1d</b>	<b>Éves szintű rendelkezésre állás</b>			
1.	Internet	98	99,94	[%]
<b>1e</b>	<b>Ügyfélszolgálati bejelentkezési arány</b>			
1.	Internet	70	81,42	[%]

**ADATLAP - SZM 2019**  
**a 13/2011.(XII.27.) NMHH rendelet szerinti szolgáltatás megfelelőség igazolásához**

**Szolgáltatás minőségi mutatók:**

azonosító	név vagy alóosztás neve	célérték	teljesítési érték	
<b>7.</b>	<b>Letöltési sebesség hálózaton belül</b>			
1.	DSL szolgáltatás (Otthoni Internet Start, Net S Plusz) 80%	1,00	27,17	[Mbit/s]
2.	Műsorelosztó hálózaton nyújtott (Net S 150/5) 80%	15,00	143,81	[Mbit/s]
3.	Műsorelosztó hálózaton nyújtott (Net M 300/20) 80%	15,00	284,60	[Mbit/s]
4.	Műsorelosztó hálózaton nyújtott (Otthoni Internet 100) 80%	1,00	99,26	[Mbit/s]
5.	Műsorelosztó hálózaton nyújtott (Otthoni Internet 250) 80%	15,00	241,98	[Mbit/s]
6.	Műsorelosztó hálózaton nyújtott (Otthoni Internet 50, Netmánia XL) 80%	1,00	49,33	[Mbit/s]
7.	GPON szolgáltatás (Net S 150/50) 80%	60,00	163,82	[Mbit/s]
8.	GPON szolgáltatás (Net M 300/75) 80%	100,00	273,32	[Mbit/s]
9.	GPON szolgáltatás (Net L 1000/1000) 80%	300,00	764,75	[Mbit/s]
10.	GPON szolgáltatás (Net XL 2000/1000) 80%	300,00	1545,66	[Mbit/s]
11.	GPON szolgáltatás (Otthoni Internet 250) 80%	15,00	225,47	[Mbit/s]
12.	GPON szolgáltatás (Otthoni Internet 1000) 80%	300,00	841,15	[Mbit/s]
13.	GPON szolgáltatás (Netmánia XL) 80%	1,00	45,39	[Mbit/s]
<b>7.</b>	<b>Feltöltési sebesség hálózaton belül</b>			
1.	DSL szolgáltatás (Otthoni Internet Start, Net S Plusz) 80%	0,25	5,29	[Mbit/s]
2.	Műsorelosztó hálózaton nyújtott (Net S 150/5) 80%	1,00	5,27	[Mbit/s]
3.	Műsorelosztó hálózaton nyújtott (Net M 300/20) 80%	4,00	20,87	[Mbit/s]
4.	Műsorelosztó hálózaton nyújtott (Otthoni Internet 100) 80%	1,00	10,46	[Mbit/s]
5.	Műsorelosztó hálózaton nyújtott (Otthoni Internet 250) 80%	4,00	20,79	[Mbit/s]
6.	Műsorelosztó hálózaton nyújtott (Otthoni Internet 50, Netmánia XL) 80%	1,00	5,22	[Mbit/s]
7.	GPON szolgáltatás (Net S 150/50) 80%	25,00	47,40	[Mbit/s]
8.	GPON szolgáltatás (Net M 300/75) 80%	30,00	54,75	[Mbit/s]
9.	GPON szolgáltatás (Net L 1000/1000) 80%	50,00	608,09	[Mbit/s]
10.	GPON szolgáltatás (Net XL 2000/1000) 80%	50,00	665,26	[Mbit/s]
11.	GPON szolgáltatás (Otthoni Internet 250) 80%	4,00	51,95	[Mbit/s]
12.	GPON szolgáltatás (Otthoni Internet 1000) 80%	50,00	186,98	[Mbit/s]
13.	GPON szolgáltatás (Netmánia XL) 80%	1,00	21,90	[Mbit/s]

Kelt: Budapest, 2020.02.28

**ADATLAP - SZM 2019**  
**a 13/2011.(XII.27.) NMHH rendelet szerinti szolgáltatás megfelelés igazolásához**

**Szolgáltató alapadatai**

Szolgáltató neve: Magyar Telekom Távközlési Nyilvánosan Működő Részvénytársaság  
 Szolgáltató székhelycíme: 1097 BUDAPEST Könyves Kálmán krt. 36.  
 Szolgáltató levélcíme: 1097 BUDAPEST Könyves Kálmán krt. 36.

**Szolgáltatás alapadatai**

Szolgáltatástípus neve: Televízió műsorelosztás - DVB-C szabványon alapuló

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

Tanúsító szervezet: MATRIX Vizsgáló, Ellenőrző és Tanúsító Kft.  
 A tanúsítvány száma: T-MA19F1\_TANF-01.VEZETEKES  
 Szabványok megnevezése: ISO 9001:2015, A tanúsítvány száma: HU96/6254  
 Szabványok megnevezése: ISO 27001:2013, A tanúsítvány száma: HU08/3675  
 Szabványok megnevezése: ISO 14001:2015, Tanúsítvány száma: HU08/3188  
 Szabványok megnevezése: ISO 50001:2011, Tanúsítvány száma: HU16/7971  
 Szabványok megnevezése: ISO 22301:2012, Tanúsítvány száma: HU15/7497  
 Szabványok megnevezése: ISO 37011:2016, Tanúsítvány száma: 11221217

**Szolgáltatás minőségi mutatók:**

azonosító	név vagy alaosztás neve	célérték	teljesítési érték	
<b>1a</b>	<b>Szolgáltatásnyújtás megkezdésének határideje az esetek 80%-ában</b>			
1.		15	11	[nap]
<b>1b</b>	<b>Hibaelhárítás ideje az esetek 80%-ában</b>			
1.		72	25	[óra]
<b>1c</b>	<b>Díjreklamáció kivizsgálási és elintézési idő az esetek 80%-ában</b>			
1.		30	8	[nap]
<b>1d</b>	<b>Éves szintű rendelkezésre állás</b>			
1.		98	99,83	[%]
<b>1e</b>	<b>Ügyfélszolgálati bejelentkezési arány</b>			
1.		70	81,42	[%]

**Szolgáltatás minőségi mutatók:**

azonosító	név vagy alaosztás neve	célérték	teljesítési érték	
<b>10a</b>	<b>Modulációs hibaarány az esetek 80%-ában [dB]</b>			
1.		25	39,9	[dBuV]

Kelt: Budapest, 20120.02.28

**ADATLAP - SZM 2019**  
**a 13/2011.(XII.27.) NMHH rendelet szerinti szolgáltatás megfelelés igazolásához**

**Szolgáltató alapadatai**

Szolgáltató neve: Magyar Telekom Távközlési Nyilvánosan Működő Részvénytársaság  
 Szolgáltató székhelycíme: 1097 BUDAPEST Könyves Kálmán krt. 36.  
 Szolgáltató levélcíme: 1097 BUDAPEST Könyves Kálmán krt. 36.

**Szolgáltatás alapadatai**

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

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

Tanúsító szervezet: MATRIX Vizsgáló, Ellenőrző és Tanúsító Kft.  
 A tanúsítvány száma: T-MA19F1\_TANF-01.VEZETEKES  
 Szabványok megnevezése: ISO 9001:2015, A tanúsítvány száma: HU96/6254  
 Szabványok megnevezése: ISO 27001:2013, A tanúsítvány száma: HU08/3675  
 Szabványok megnevezése: ISO 14001:2015, Tanúsítvány száma: HU08/3188  
 Szabványok megnevezése: ISO 50001:2011, Tanúsítvány száma: HU16/7971  
 Szabványok megnevezése: ISO 22301:2012, Tanúsítvány száma: HU15/7497  
 Szabványok megnevezése: ISO 37011:2016, Tanúsítvány száma: 11221217

**Szolgáltatás minőségi mutatók:**

azonosító	név vagy alaosztás neve	célérték	teljesítési érték	
<b>1a</b>	<b>Szolgáltatásnyújtás megkezdésének határideje az esetek 80%-ában</b>			
1.		15	11	[nap]
<b>1b</b>	<b>Hibaelhárítás ideje az esetek 80%-ában</b>			
1.		72	25	[óra]
<b>1c</b>	<b>Díjreklamáció kivizsgálási és elintézési idő az esetek 80%-ában</b>			
1.		30	8	[nap]
<b>1d</b>	<b>Éves szintű rendelkezésre állás</b>			
1.		98	99,90	[%]
<b>1e</b>	<b>Ügyfélszolgálati bejelentkezési arány</b>			
1.		70	81,42	[%]

**Szolgáltatás minőségi mutatók:**

azonosító	név vagy alaosztás neve	célérték	teljesítési érték	
<b>11</b>	<b>Média-továbbítási index (MDI) az esetek 80%-ában</b>			
1.		< 0.01 db/sec	0	
2.		< 800 msec	238	[%] [msec]

Kelt: Budapest, 2020.02.28

**ADATLAP - SZM 2019**  
**a 13/2011.(XII.27.) NMHH rendelet szerinti szolgáltatás megfelelés igazolásához**

**Szolgáltató alapadatai**

Szolgáltató neve: Magyar Telekom Távközlési Nyilvánosan Működő Részvénytársaság  
 Szolgáltató székhelycíme: 1097 BUDAPEST Könyves Kálmán krt. 36.  
 Szolgáltató levélcíme: 1097 BUDAPEST Könyves Kálmán krt. 36.

**Szolgáltatás alapadatai**

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

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

Tanúsító szervezet: MATRIX Vizsgáló, Ellenőrző és Tanúsító Kft.  
 A tanúsítvány száma: T-MA19F1\_TANF-01.VEZETEKES  
 Szabványok megnevezése: ISO 9001:2015, A tanúsítvány száma: HU96/6254  
 Szabványok megnevezése: ISO 27001:2013, A tanúsítvány száma: HU08/3675  
 Szabványok megnevezése: ISO 14001:2015, Tanúsítvány száma: HU08/3188  
 Szabványok megnevezése: ISO 50001:2011, Tanúsítvány száma: HU16/7971  
 Szabványok megnevezése: ISO 22301:2012, Tanúsítvány száma: HU15/7497  
 Szabványok megnevezése: ISO 37011:2016, Tanúsítvány száma: 11221217

**Szolgáltatás minőségi mutatók:**

azonosító	név vagy alóosztás neve	célérték	teljesítési érték	
<b>1a</b>	<b>Szolgáltatásnyújtás megkezdésének határideje az esetek 80%-ában</b>			
1.		15	11	[nap]
<b>1b</b>	<b>Hibaelhárítás ideje az esetek 80%-ában</b>			
1.		72	25	[óra]
<b>1c</b>	<b>Díjreklamáció kivizsgálási és elintézési idő az esetek 80%-ában</b>			
1.		30	8	[nap]
<b>1d</b>	<b>Éves szintű rendelkezésre állás</b>			
1.		98	99,92	[%]
<b>1e</b>	<b>Ügyfélszolgálati bejelentkezési arány</b>			
1.		70	81,42	[%]

**Szolgáltatás minőségi mutatók:**

azonosító	név vagy alóosztás neve	célérték	teljesítési érték	
<b>10c1</b>	<b>Modulációs hibaarány az esetek 80%-ában [dB]</b>			
1.		7,5	12,9	[dB]
<b>10c2</b>	<b>Bíthiba arány (BER) az esetek 80%-ában</b>			
1.		< 4 *10e-2	0	

Kelt: Budapest, 2020.02.28