

## Helyhez kötött telefonszolgáltatás hálózati szolgáltatásminőségi követelmények célértékei, értelmezése (a 13/2011 (XII.27.) NMHH rendelet előírásai szerint)

### 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-MA22T\_TAN-01.VEZETEKES, T-MA23F1\_TAN-01.VEZETEKES/2024/005

Szabványok megnevezése: ISO 9001:2015, A tanúsítvány száma: HU96/6254

Szabványok megnevezése: ISO 27001:2022, 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 22301:2019, Tanúsítvány száma: HU18/8167

Szabványok megnevezése: ISO 37001:2016, Tanúsítvány száma: 11221217

### Szolgáltatás minőségi mutatók:

azonosító	Minőségi mutató neve	célérték	teljesítési érték
1a	Új előfizetői hozzáférési pont létesítésének és a szolgáltatás megkezdésének határideje (Első csatlakozás létesítési ideje)	≤ 15 nap	11 nap
1b	Meghibásodás valószínűsége (Hibaarány)	≤ 5%	0,85 %
1c	Hibajavítási idő	≤ 72 óra	30 óra
1d	Ügyfélszolgálati bejelentkezési arány	≥ 70%	77,48 %
1e	Számlahelyességi panaszok száma	≤ 0,1%	0,03 %
1f	Megszakadt hívások aránya	≤ 3%	0,92 %
1g	Hívás felépítési idő	≤ 12 sec	3,93 sec

Budapest, 2024. február 28.

**Internet hozzáférési (elérési) szolgáltatás hálózati szolgáltatásminőségi követelmények célértékei, értelmezése (a 13/2011 (XII.27.) NMHH rendelet előírásai szerint)**

**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 (elérési) szolgáltatás**

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

Tanúsító szervezet: MATRIX Vizsgáló, Ellenőrző és Tanúsító Kft.

A tanúsítvány száma: T-MA22T\_TAN-01.VEZETEKES, T-MA23F1\_TAN-01.VEZETEKES/2024/005

Szabványok megnevezése: ISO 9001:2015, A tanúsítvány száma: HU96/6254

Szabványok megnevezése: ISO 27001:2022, 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 22301:2019, Tanúsítvány száma: HU18/8167

Szabványok megnevezése: ISO 37001:2016, Tanúsítvány száma: 11221217

**Szolgáltatás minőségi mutatók:**

azonosító	Minőségi mutató neve	célérték	teljesítési érték
1a	Új előfizetői hozzáférési pont létesítésének és a szolgáltatás megkezdésének határideje (Első csatlakozás létesítési ideje)	≤ 15 nap	10 nap
1b	Meghibásodás valószínűsége (Hibaarány)	≤ 5%	1,32 %
1c	Hibajavítási idő	≤ 72 óra	27 óra
1d	Ügyfélszolgálati bejelentkezési arány	≥ 70%	77,48 %
1e	Számlahelyességi panaszok száma	≤ 0,1%	0,03 %
1f	Késleltetés	≤ 100 ms	
1.	GPON		2,00
2.	HFC		13,98
3.	DSL		11,05
1g	Késleltetés-ingadozás	≤ 100 ms	
1.	GPON		0,79
2.	HFC		3,62
3.	DSL		4,33
1h	Csomagvesztés	≤ 1%	
1.	GPON		0,003 %
2.	HFC		0,037 %
3.	DSL		0,025 %

Budapest, 2024. február 28.

**hálózati szolgáltatásminőségi követelmények célértékei, értelmezése (a 13/2011 (XII.27.) NMHH rendelet előírásai szerint)****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-MA22T\_TAN-01.VEZETEKES, T-MA23F1\_TAN-01.VEZETEKES/2024/005

Szabványok megnevezése: ISO 9001:2015, A tanúsítvány száma: HU96/6254

Szabványok megnevezése: ISO 27001:2022, 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 22301:2019, Tanúsítvány száma: HU18/8167

Szabványok megnevezése: ISO 37001:2016, Tanúsítvány száma: 11221217

**Szolgáltatás minőségi mutatók:**

azonosító	Minőségi mutató neve	célérték	teljesítési érték
1a	Új előfizetői hozzáférési pont létesítésének és a szolgáltatás megkezdésének határideje (Első csatlakozás létesítési ideje)	≤ 15 nap	10 nap
1b	Meghibásodás valószínűsége (Hibaarány)	≤ 5%	2,37%
1c	Hibajavítási idő	≤ 72 óra	29 óra
1d	Ügyfélszolgálati bejelentkezési arány	≥ 70%	77,48 %
1e	Számlahelyességi panaszok száma	≤ 0,1%	0,03%

Budapest, 2024. február 28.