

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-03.FLIP, T-MA24F1_TANF-03.FLIP/2025/010

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 és 171213142/4

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

Szabványok megnevezése: ISO 45001:2023, Tanúsítvány száma: 450918003/2-41

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%	0,71 %
1c	Hibajavítási idő	≤ 72 óra	28 óra
1d	Ügyfélszolgálati bejelentkezési arány	≥ 70%	78,88 %
1e	Számlahelyességi panaszok száma	≤ 0,1%	0,03 %
1f	Megszakadt hívások aránya	≤ 3%	1,3 %
1g	Hívás felépítési idő	≤ 12 sec	4,1 sec

Budapest, 2025. 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-03.FLIP, T-MA24F1_TANF-03.FLIP/2025/010

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 és 171213142/4

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

Szabványok megnevezése: ISO 45001:2023, Tanúsítvány száma: 450918003/2-41

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%	1,1 %
1c	Hibajavítási idő	≤ 72 óra	27 óra
1d	Ügyfélszolgálati bejelentkezési arány	≥ 70%	78,88 %
1e	Számlahelyességi panaszok száma	≤ 0,1%	0,03 %
1f	Késleltetés	≤ 100 ms	
1.	GPON		2,44
2.	HFC		12,20
3.	DSL		9,77
1g	Késleltetés-ingadozás	≤ 100 ms	
1.	GPON		1,04
2.	HFC		3,41
3.	DSL		2,36
1h	Csomagvesztés	≤ 1%	
1.	GPON		0,003 %
2.	HFC		0,019 %
3.	DSL		0,008 %

Budapest, 2025. február 28.

Műsorelosztási 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 **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-03.FLIP, T-MA24F1_TANF-03.FLIP/2025/010

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 és 171213142/4

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

Szabványok megnevezése: ISO 45001:2023, Tanúsítvány száma: 450918003/2-41

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%	1,91%
1c	Hibajavítási idő	≤ 72 óra	28 óra
1d	Ügyfélszolgálati bejelentkezési arány	≥ 70%	78,88 %
1e	Számlahelyességi panaszok száma	≤ 0,1%	0,03%

Budapest, 2025. február 28.