

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 megfelelésig 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