

## Mobil rádiótelefon 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 **Mobil rádiótelefon szolgáltatás**

### Szolgáltatás minőségi mutatók:

azonosító	Minőségi mutató neve	Minőségi mutató meghatározása	célérték
1a	Új előfizetői hozzáférési pont létesítésének és a szolgáltatás megkezdésének határideje (Első csatlakozás létesítési ideje)	Az érvényes szolgáltatásmegrendelés közvetlen szolgáltatóhoz történő beérkezése és a működő szolgáltatás rendelkezésre bocsátása között eltelt idő, kivéve a visszavont megrendelések	$\leq 15$ nap
1b	Meghibásodás valószínűsége (Hibaarány)	Az előfizető által a szolgáltatás igénybe nem vehetőségére vonatkozó, a szolgáltató által a szolgáltatáshoz használt elektronikus hírközlő hálózatnak, illetőleg annak meghibásodásának tulajdonítható hibák aránya a hozzáférési vonalakhoz viszonyítottn.	$\leq 1\%$
1c	Ügyfélszolgálati bejelentkezési arány	A szolgáltató ügyfélszolgálati ügyintézőjének 60 másodpercen belüli élőhangos bejelentkezésének aránya az ügyfélszolgálatra érkező, sikeresen felépült hívások esetén.	$\geq 70\%$
1d	Számlahelyességi panaszok száma	A Szolgáltató által kibocsájtott számlákhoz viszonyított azon számlák aránya, amelyekre vonatkozóan a számla helyességét illetően az előfizető panaszt tett és azt a Szolgáltató jogos panaszként ítélte meg.	$\leq 0,1\%$
1e	Megszakadt hívások aránya	A bejövő és kimenő hívások aránya, amelyek a kapcsolat megfelelő létrejötte után megszakadnak, mielőtt a felek a hívást a szokványos módon befejeznék és a hívás korai megszakítására a szolgáltató hálózatában előálló ok miatt kerül sor.	$\leq 3\%$
1f	Hívás felépítési idő	A hívás felépítési ideje azon időtartam, amely alatt az összeköttetés felépül.	$\leq 6$ sec

## Mobil internet 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 **Mobil internetszolgáltatás**

### Szolgáltatás minőségi mutatók:

azonosító	Minőségi mutató neve	Minőségi mutató meghatározása	célérték
1a	Új előfizetői hozzáférési pont létesítésének és a szolgáltatás megkezdésének határideje (Első csatlakozás létesítési ideje)	Az érvényes szolgáltatásmegrendelés közvetlen szolgáltatóhoz történő beérkezése és a működő szolgáltatás rendelkezésre bocsátása között eltelt idő, kivéve a visszavont megrendelések	≤ 15 nap
1b	Meghibásodás valószínűsége (Hibaarány)	Az előfizető által a szolgáltatás igénybe nem vehetőségére vonatkozó, a szolgáltató által a szolgáltatáshoz használt elektronikus hírközlő hálózatnak, illetőleg annak meghibásodásának tulajdonítható hibák aránya a hozzáférési vonalához viszonyítottn.	≤ 1%
1c	Ügyfélszolgálati bejelentkezési arány	A szolgáltató ügyfélszolgálati ügyintézőjének 60 másodpercen belüli élőhangos bejelentkezésének aránya az ügyfélszolgálatra érkező, sikeresen felépült hívások esetén.	≥ 70%
1d	Számlahelyességi panaszok száma	A Szolgáltató által kibocsájtott számlákhoz viszonyított azon számlák aránya, amelyekre vonatkozóan a számla helyességét illetően az előfizető panaszt tett és azt a Szolgáltató jogos panaszként ítélte meg.	≤ 0,1%
1e	Késleltetés	Internet-hozzáférési szolgáltatás esetében az az időtartam, amely egy adatcsomag egyik végponttól történő elküldése és ugyanazon végpontra történő visszaérkezése között eltelik a vizsgált összeköttetésen	≤ 100 ms
1f	Késleltetés-ingadozás	Internet-hozzáférési szolgáltatás esetében a késleltetés ugyanazon két végpont között mért értékeinek átlagos eltérése	≤ 100 ms
1g	Csomagvesztés	Internet-hozzáférési szolgáltatás esetében a késleltetés ugyanazon két végpont között elveszett keretek aránya	≤ 1%

## 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**

### Szolgáltatás minőségi mutatók:

azonosító	Minőségi mutató neve	Minőségi mutató meghatározása	célérték
1a	Új előfizetői hozzáférési pont létesítésének és a szolgáltatás megkezdésének határideje (Első csatlakozás létesítési ideje)	Az érvényes szolgáltatásmegrendelés közvetlen szolgáltatóhoz történő beérkezése és a működő szolgáltatás rendelkezésre bocsátása között eltelt idő, kivéve a visszavont megrendelések	≤ 15 nap
1b	Meghibásodás valószínűsége (Hibaarány)	Az előfizető által a szolgáltatás igénybe nem vehetőségére vonatkozó, a szolgáltató által a szolgáltatáshoz használt elektronikus hírközlő hálózatnak, illetőleg annak meghibásodásának tulajdonítható hibák aránya a hozzáférési vonalakhoz viszonyítottan.	≤ 5%
1c	Hibajavítási idő	A szolgáltató hálózatában, vagy bármely azzal összekapcsolt hálózatban, a - szolgáltatót terhelő - hibák kijavítási ideje, amely a hibafelvételtől a szolgáltatás ismételt rendelkezésre állásáig eltelt megkezdett órák száma.	≤ 72 óra
1d	Ügyfélszolgálati bejelentkezési arány	A szolgáltató ügyfélszolgálati ügyintézőjének 60 másodpercen belüli élőhangos bejelentkezésének aránya az ügyfélszolgálatra érkező, sikeresen felépült hívások esetén.	≥ 70%
1e	Számlahelyességi panaszok száma	A Szolgáltató által kibocsájtott számlákhoz viszonyított azon számlák aránya, amelyekre vonatkozóan a számla helyességét illetően az előfizető panaszt tett és azt a Szolgáltató jogos panaszként ítélte meg.	≤ 0,1%
1f	Megszakadt hívások aránya	A bejövő és kimenő hívások aránya, amelyek a kapcsolat megfelelő létrejötte után megszakadnak, mielőtt a felek a hívást a szokványos módon befejeznék és a hívás korai megszakítására a szolgáltató hálózatában előálló ok miatt kerül sor.	≤ 3%
1g	Hívás felépítési idő	A hívás felépítési ideje azon időtartam, amely alatt az összeköttetés felépül.	≤ 12 sec

**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 **Helyhez kötött internet-hozzáférés (elérési) szolgáltatás**

**Szolgáltatás minőségi mutatók:**

azonosító	Minőségi mutató neve	Minőségi mutató meghatározása	célérték
1a	Új előfizetői hozzáférési pont létesítésének és a szolgáltatás megkezdésének határideje (Első csatlakozás létesítési ideje)	Az érvényes szolgáltatásmegrendelés közvetlen szolgáltatóhoz történő beérkezése és a működő szolgáltatás rendelkezésre bocsátása között eltelt idő, kivéve a visszavont megrendelések	≤ 15 nap
1b	Meghibásodás valószínűsége (Hibaarány)	Az előfizető által a szolgáltatás igénybe nem vehetőségére vonatkozó, a szolgáltató által a szolgáltatáshoz használt elektronikus hírközlő hálózatnak, illetőleg annak meghibásodásának tulajdonítható hibák aránya a hozzáférési vonalakhoz viszonyítottn.	≤ 5%
1c	Hibajavítási idő	A szolgáltató hálózatában, vagy bármely azzal összekapcsolt hálózatban, a - szolgáltatót terhelő - hibák kijavítási ideje, amely a hibafelvételtől a szolgáltatás ismételt rendelkezésre állásáig eltelt megkezdett órák száma.	≤ 72 óra
1d	Ügyfélszolgálati bejelentkezési arány	A szolgáltató ügyfélszolgálati ügyintézőjének 60 másodpercen belüli élőhangos bejelentkezésének aránya az ügyfélszolgálatra érkező, sikeresen felépült hívások esetén.	≥ 70%
1e	Számlahelyességi panaszok száma	A Szolgáltató által kibocsájtott számlákhoz viszonyított azon számlák aránya, amelyekre vonatkozóan a számla helyességét illetően az előfizető panaszt tett és azt a Szolgáltató jogos panaszként ítélte meg.	≤ 0,1%
1f	Késleltetés	Internet-hozzáférési szolgáltatás esetében az az időtartam, amely egy adatsomag egyik végponttól történő elküldése és ugyanazon végpontra történő visszaérkezése között eltelik a vizsgált összeköttetésen	≤ 100 ms
1g	Késleltetés-ingadozás	Internet-hozzáférési szolgáltatás esetében a késleltetés ugyanazon két végpont között mért értékeinek átlagos eltérése	≤ 100 ms
1h	Csomagvesztés	Internet-hozzáférési szolgáltatás esetében a késleltetés ugyanazon két végpont között elveszett keretek aránya	≤ 1%

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

### Szolgáltató alapadatai

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

### Szolgáltatás alapadatai

Szolgáltatástípus neve	<b>Televízió műsorelosztás - Digitális IP technológián alapuló (IPTV)</b>
------------------------	---

### Szolgáltatás minőségi mutatók:

azonosító	Minőségi mutató neve	Minőségi mutató meghatározása	célérték
1a	Új előfizetői hozzáférési pont létesítésének és a szolgáltatás megkezdésének határideje (Első csatlakozás létesítési ideje)	Az érvényes szolgáltatásmegrendelés közvetlen szolgáltatóhoz történő beérkezése és a működő szolgáltatás rendelkezésre bocsátása között eltelt idő, kivéve a visszavont megrendelések	$\leq 15$ nap
1b	Meghibásodás valószínűsége (Hibaarány)	Az előfizető által a szolgáltatás igénybe nem vehetőségére vonatkozó, a szolgáltató által a szolgáltatáshoz használt elektronikus hírközlő hálózatnak, illetőleg annak meghibásodásának tulajdonítható hibák aránya a hozzáférési vonalához viszonyítottan.	$\leq 5\%$
1c	Hibajavítási idő	A szolgáltató hálózatában, vagy bármely azzal összekapcsolt hálózatban, a - szolgáltatót terhelő - hibák kijavítási ideje, amely a hibafelvételtől a szolgáltatás ismételt rendelkezésre állásáig eltelt megkezdett órák száma.	$\leq 72$ óra
1d	Ügyfélszolgálati bejelentkezési arány	A szolgáltató ügyfélszolgálati ügyintézőjének 60 másodpercen belüli élőhangos bejelentkezésének aránya az ügyfélszolgálatra érkező, sikeresen felépült hívások esetén.	$\geq 70\%$
1e	Számlahelyességi panaszok száma	A Szolgáltató által kibocsájtott számlákhoz viszonyított azon számlák aránya, amelyekre vonatkozóan a számla helyességét illetően az előfizető panaszt tett és azt a Szolgáltató jogos panaszként ítélte meg.	$\leq 0,1\%$

## 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 - DVB-C szabványon alapuló**

### Szolgáltatás minőségi mutatók:

azonosító	Minőségi mutató neve	Minőségi mutató meghatározása	célérték
1a	Új előfizetői hozzáférési pont létesítésének és a szolgáltatás megkezdésének határideje (Első csatlakozás létesítési ideje)	Az érvényes szolgáltatásmegrendelés közvetlen szolgáltatóhoz történő beérkezése és a működő szolgáltatás rendelkezésre bocsátása között eltelt idő, kivéve a visszavont megrendelések	- értékesítés lezárt
1b	Meghibásodás valószínűsége (Hibaarány)	Az előfizető által a szolgáltatás igénybe nem vehetőségére vonatkozó, a szolgáltató által a szolgáltatáshoz használt elektronikus hírközlő hálózatnak, illetőleg annak meghibásodásának tulajdonítható hibák aránya a hozzáférési vonalakhoz viszonyítottan.	≤ 5%
1c	Hibajavítási idő	A szolgáltató hálózatában, vagy bármely azzal összekapcsolt hálózatban, a - szolgáltatót terhelő - hibák kijavítási ideje, amely a hibafelvételtől a szolgáltatás ismételt rendelkezésre állásáig eltelt megkezdett órák száma.	≤ 72 óra
1d	Ügyfélszolgálati bejelentkezési arány	A szolgáltató ügyfélszolgálati ügyintézőjének 60 másodpercen belüli élőhangos bejelentkezésének aránya az ügyfélszolgálatra érkező, sikeresen felépült hívások esetén.	≥ 70%
1e	Számlahelyességi panaszok száma	A Szolgáltató által kibocsájtott számlákhoz viszonyított azon számlák aránya, amelyekre vonatkozóan a számla helyességét illetően az előfizető panaszt tett és azt a Szolgáltató jogos panaszként ítélte meg.	≤ 0,1%

## 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 **Műholdas televízió műsorterjesztés előfizetői szolgáltatás - DVB-S**

### Szolgáltatás minőségi mutatók:

azonosító	Minőségi mutató neve	Minőségi mutató meghatározása	célérték
1a	Új előfizetői hozzáférési pont létesítésének és a szolgáltatás megkezdésének határideje (Első csatlakozás létesítési ideje)	Az érvényes szolgáltatásmegrendelés közvetlen szolgáltatóhoz történő beérkezése és a működő szolgáltatás rendelkezésre bocsátása között eltelt idő, kivéve a visszavont megrendelések	- értékesítés lezárt
1b	Meghibásodás valószínűsége (Hibaarány)	Az előfizető által a szolgáltatás igénybe nem vehetőségére vonatkozó, a szolgáltató által a szolgáltatáshoz használt elektronikus hírközlő hálózatnak, illetőleg annak meghibásodásának tulajdonítható hibák aránya a hozzáférési vonalakhoz viszonyítottan.	≤ 5%
1c	Hibajavítási idő	A szolgáltató hálózatában, vagy bármely azzal összekapcsolt hálózatban, a - szolgáltatót terhelő - hibák kijavítási ideje, amely a hibafelvételtől a szolgáltatás ismételt rendelkezésre állásáig eltelt megkezdett órák száma.	≤ 72 óra
1d	Ügyfélszolgálati bejelentkezési arány	A szolgáltató ügyfélszolgálati ügyintézőjének 60 másodpercen belüli élőhangos bejelentkezésének aránya az ügyfélszolgálatra érkező, sikeresen felépült hívások esetén.	≥ 70%
1e	Számlahelyességi panaszok száma	A Szolgáltató által kibocsájtott számlákhoz viszonyított azon számlák aránya, amelyekre vonatkozóan a számla helyességét illetően az előfizető panaszt tett és azt a Szolgáltató jogos panaszként ítélte meg.	≤ 0,1%