

**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: Mobil telefonszolgáltatás

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
<b>1a</b>	<b>Új előfizetői hozzáférési pont létesítési ideje</b>				
1.	Személyesen	24	1	[óra]	6. melléklet
2.	Telefonos és internetes megrendelés	3	1	[nap]	6. melléklet
<b>1b</b>	<b>Szolgáltatás minőséggel kapcsolatos bejelentett panaszok hibaelhárításának határideje</b>				
1.		24	1	[óra]	6. melléklet
<b>1c</b>	<b>Számlázási díjreklamációk kivizsgálási és elintézési határideje</b>				
1.		30	27	[nap]	6. melléklet
<b>1d</b>	<b>A szolgáltatás időbeli rendelkezésre állása</b>				
1.	2G hálózat esetén	99.8	99.94	[%]	6. melléklet
2.	3G hálózat esetén	98	99.89	[%]	6. melléklet
<b>1e</b>	<b>Az Ügyfélszolgálat 120 másodpercen belüli bejelentkezésének aránya</b>				
1.		75	89.6	[%]	6. 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
<b>3a</b>	<b>Sikertelen hívások aránya</b>				
1.	2G hálózat esetén	2	1.01	[%]	6. melléklet
2.	3G hálózat esetén	2	0.75	[%]	6. melléklet
<b>3b</b>	<b>Hívás felépítési idő</b>				
1.		6	3.53	[mp]	6. melléklet
<b>3c</b>	<b>Sikeresen továbbított és fogadott SMS-ek aránya</b>				
1.		99.5	99.92	[%]	6. melléklet
<b>3d</b>	<b>Sikeresen továbbított és fogadott MMS-ek aránya</b>				
1.		97.5	99.13	[%]	6. 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]	13.9
2ba	ebből: szolgáltatás minőségével kapcsolatos	[db/ezer előfizető]	3.2
2ba	ebből: jogos	[db/ezer előfizető]	0.5
2bb	ebből: Bejelentett díjreklamációk száma	[db/ezer előfizető]	0.6
2bb	ebből: jogos	[db/ezer előfizető]	0.2
2bc	ebből: ügyintézővel szembeni panaszok száma	[db/ezer előfizető]	0.3
2c	Hibaelhárítás ideje éves átlagban	[óra]	39.8
2d	Díjreklamáció kivizsgálásának és elintézésének ideje éves átlagban	[nap]	16.2

Kelt: Budapest, 2012.01.31