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**

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

Tanúsító szervezet: MATRIX Vizsgáló, Ellenőrző és Tanúsító Kft.
A tanúsítvány száma: T-MA25T_TAN-01.MOBIL/2026/002

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 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	2 nap
1b	Meghibásodás valószínűsége (Hibaarány)	≤0,01 %	0,001%
1c	Ügyfélszolgálati bejelentkezési arány	≥ 70 %	79,31 %
1d	Számlahelyességi panaszok száma	≤ 0,1 %	0,03 %
1e	Megszakadt hívások aránya	≤ 3 %	0,08 %
1f	Hívás felépítési idő	≤ 6 sec	0,96 sec

Budapest, 2026. február 28.

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**

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

Tanúsító szervezet: MATRIX Vizsgáló, Ellenőrző és Tanúsító Kft.
A tanúsítvány száma: T-MA25T_TAN-01.MOBIL/2026/002

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 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	3 nap
1b	Meghibásodás valószínűsége (Hibaarány)	≤ 0,01%	0,001 %
1c	Ügyfélszolgálati bejelentkezési arány	≥ 70%	79,31 %
1d	Számlahelyességi panaszok száma	≤ 0,1%	0,03 %
1e	Késleltetés	≤ 100 ms	34,05 ms
1f	Késleltetés-ingadozás	≤ 100 ms	16,88 ms
1g	Csomagvesztés	≤ 1%	0,02 %

Budapest, 2026. február 28.

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-MA25T_TAN-01.VEZETEKES/2026/001

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 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	11 nap
1b	Meghibásodás valószínűsége (Hibaarány)	≤ 5%	0,67 %
1c	Hibajavítási idő	≤ 72 óra	27 óra
1d	Ügyfélszolgálati bejelentkezési arány	≥ 70%	79,31%
1e	Számlahelyességi panaszok száma	≤ 0,1%	0,03 %
1f	Megszakadt hívások aránya	≤ 3%	1,26 %
1g	Hívás felépítési idő	≤ 12 sec	4,3 sec

Budapest, 2026. 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-MA25T_TAN-01.VEZETEKES/2026/001

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 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%	1,03 %
1c	Hibajavítási idő	≤ 72 óra	26 óra
1d	Ügyfélszolgálati bejelentkezési arány	≥ 70%	79,31 %
1e	Számlahelyességi panaszok száma	≤ 0,1%	0,03 %
1f	Késleltetés	≤ 100 ms	
1.	GPON		2,25 ms
2.	HFC		12,57ms
3.	DSL		10,75 ms
1g	Késleltetés-ingadozás	≤ 100 ms	
1.	GPON		1,19 ms
2.	HFC		3,6 ms
3.	DSL		2,33 ms
1h	Csomagvesztés	≤ 1%	
1.	GPON		0,004%
2.	HFC		0,035%
3.	DSL		0,012%

Budapest, 2026. 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-MA25T_TAN-01.VEZETEKES/2026/001

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 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%	1,69 %
1c	Hibajavítási idő	≤ 72 óra	26 óra
1d	Ügyfélszolgálati bejelentkezési arány	≥ 70%	79,31%
1e	Számlahelyességi panaszok száma	≤ 0,1%	0,03%

Budapest, 2026. február 28.