



ÜGYFÉLSZOLGÁLATI IGAZGATÓSÁG
EGYEDI ÜGYEK CENTER

Iktatószám: SR-10356504

Pistár Péter
polgarmester@nyim.hu

Tisztelt Pistár Péter polgármester úr!

Társaságunkhoz eljuttatott megkeresésével kapcsolatban az alábbiakban tájékoztatjuk.

Levelében kéri, hogy vizsgáljuk meg Nyim mobilhálózatát, mert a lakosok jelzése alapján a mobil lefedettségünk nem megfelelően biztosított.

Levelének beérkezését követően felvettük a kapcsolatot az illetékes műszaki csoporttal. Segítségükkel megvizsgáltuk a műszaki lehetőségeket, melyek jelenleg rendelkezésünkre állnak a településen lakó ügyfeleink kiszolgálására, illetve azt, hogy van-e szükség fejleszteni a meglévő telekommunikációs infrastruktúránkat.

Vizsgálatunk során megállapítottuk, hogy a településen rendelkezésre áll vezetékes internet elérés, valamint általánosan a mobil lefedettség is megfelelő kültéren. A mobil lefedettség ellenőrizhető a [Lefedettség - Magyar Telekom csoport](#) linken (a keresőben megadva a település nevét látszik, hogy 4G részleges, illetve 2G teljes lefedettség van a településen de az 5G elérés még valóban csak szórványos), a vezetékes hálózat elérhetősége pedig címenként itt ellenőrizhető: [Telekom Gigaerős otthoni internet hálózat](#)

Tekintettel arra, hogy méréseink alapján mobil lefedettségi probléma nagyon kis mértékben, nagyon kevés címet érinthet, ott is inkább beltéren, illetve, hogy a településen rendelkezésre áll a vezetékes internet szolgáltatás, azt tudjuk tanácsolni az érintett előfizetőinknek, hogy a vezetékes internetszolgáltatással, ezen belül a VoLTE/VoWiFi szolgáltatást igénybe véve javítsanak a mobilszolgáltatás minőségén. A szolgáltatásokról legegyszerűbben honlapunkon tájékozódhatnak: [VoWifi, Wifi Hanghívás: Hívj Wi-Fi-n keresztül!- Telekom lakossági szolgáltatások](#) Röviden: A vezetékes internet segítségével használható VoWiFi funkció lehetővé teszi, hogy a vezetékes szolgáltatás WiFi lefedettségében tudjanak ügyfeleink mobil hívásokat folytatni. Ezzel a szolgáltatással gyakorlatilag meg lehet szüntetni a beltéri mobil lefedettségi problémákat.

Ami fontos és kiemelendő, hogy az érintett település általános lefedettsége nem rosszabb a hasonló, más települések lefedettségét vizsgálva, tehát általánosan elmondható, hogy nem nyújtunk rosszabb szolgáltatást, mint az országos átlag, az ilyen jellegű, lakosú települések adatait vizsgálva.

A mobilhálózatokkal kapcsolatos fejlesztési terveinket vizsgálva megállapítottuk, hogy a településen tervezünk mobilhálózat fejlesztést, ennek azonban jelenleg még nem látható pontosabban a kivitelezési ideje, de mindenképp minimum 12 hónappal későbbi időpont, tekintettel arra, hogy a részletesebb tervekben még nem szerepel.

Bízunk benne, hogy a fenti részletes információval segítségére lehettünk. Reméljük, hogy a VoWiFi funkció használatával sikeresen javíthatnak az érintett ügyfelek a beltéri mobilhasználat minőségén!

Tájékoztatjuk továbbá, hogy fenti iktatószámom - jogszabályi kötelezettségünknek eleget téve - megkeresését teljeskörűen rögzítettük elektronikus nyilvántartásunkban, s jelen levelünk egyúttal a panaszról felvett jegyzőkönyvnek minősül.

Amennyiben döntésünkkel nem ért egyet, jogosult a panaszával fordulni:

- a Baranya Vármegyei Békéltető Testülethez (székhely/levelezési cím: 7625 Pécs, Majorossy Imre u. 36., tel.: (06 72) 507 154, mobil: +36 20 283 3422, e-mail: info@baranyabekeltetes.hu),
- elektronikus hírközlési előfizetői szerződésekkel, és az elektronikus hírközlési szolgáltató által működtetett ügyfélszolgálat, valamint panasz intézésével kapcsolatos jogsérelem esetén a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatósághoz (székhely: 1015 Budapest, Ostrom u. 23-25. tel.: (06 1) 457 7100, e-mail: info@nmhh.hu, levelezési cím: 1376 Budapest, Pf.: 997.),
- elektronikus hírközlési szolgáltatásokkal kapcsolatos érdeksérelem esetén Média- és Hírközlési Biztos hivatalához (székhely: 1088 Budapest, Reviczky utca 5., tel.: (06 1) 429 8644, web: www.mediaeshirkozlesibiztos.hu, levelezési cím: 1433 Budapest, Pf.: 198.),
- a Somogy Vármegyei Kormányhivatal Közlekedési, Műszaki Engedélyezési, Mérésügyi és Fogyasztóvédelmi Főosztály, Fogyasztóvédelmi Osztályához (székhely: 7400 Kaposvár, Vásártéri utca 2., tel.: (06 82) 510 868, e-mail cím: fogyasztovedelem@somogy.gov.hu) Elektronikus hírközlési szolgáltatásokra vonatkozóan a Kormányhivatalok fogyasztóvédelmi szervei a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatok tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. törvény rendelkezéseinek megsértése kapcsán járnak el, valamint a nem elektronikus hírközlésre vonatkozó jogszabályok szerinti általános fogyasztóvédelmi hatáskörükben.

A Magyar Telekom Nyrt. a fogyasztói jogvita rendezése érdekében igénybe veszi a békéltető testületi eljárást.

Budapest, 2026. augusztus 8.

Tisztelettel:

Müllner Krisztián
Egyedi ügyek center
Center vezető


MAGYAR TELEKOM NYRT.
ÜGYFELSZOLGÁLATI IGAZGATÓSÁG 