

## Megfelelési nyilatkozat

a 229/2008. (IX. 12.) Korm. rendelet szerinti 2011 évre vonatkozó szolgáltatásminőség megfelelés igazolásához

<b>Szolgáltató neve:</b>	Kfl Networking Telekommunikációs KORLÁTOLT FELELŐSÉGŰ TÁRSASÁG
<b>Szolgáltató cím :</b>	<b>2310 Szigetszentmiklós-LakihegyHáros u. 41</b>

ÁSZF szerint:	az NHH osztályozása szerint:	SZJ száma:
2.1.1	Helyhez kötött telefon szolgáltatás:	SZJ 61.10.1.0

<b>Alkalmazott szabványok, egyéb mértékadó előírások (pl. gyártói előírások, ITU-T ajánlások, ETSI útmutatók) :</b>	
➤	Wireless Fidelity (WIFI)
➤	IEEE 802.11g, IEEE 802.11b, IEEE 802.11a
➤	MSZ 17128-1....3:1997
➤	MSZ EG 2001 769-1 2004

Kijelentjük, hogy szolgáltatásunk minősége a 2011. évben  
**m e g f e l e l**

az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének a fogyasztók védelmével összefüggő követelményeiről szóló 229/2009.(IX.12.) Korm.rendeletben foglalt előírásoknak, valamint az Általános Szolgáltatási Feltételekben rögzített és vállalt minőségi célértékeknek.

### **Az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének megfelelésére vonatkozó nyilatkozatot a következő dokumentumok támasztják alá:**

1. Szolgáltatás megnevezése, a szolgáltatásminőségi követelmények leírása, értelmezése, az ellenőrzések módszere:

Dokumentum száma	Kelte	Címe
2/2010	2011. 01.01	ÁSZF
3/2010	2011. 01.10	Ellenőrzési terv

2. A szolgáltatásminőségi célértékek, belső vizsgálati módszer, felhasznált forrásadatok azonosítása:

Dokumentum száma	Kelte	Címe
3/2010	2011. 01.10	Ellenőrzési terv

3. Vizsgálati terv:

Dokumentum száma	Kelte	Címe
3/2010	2011. 01.10	Ellenőrzési terv

4. Vizsgálati, mérési jegyzőkönyvek, kiértékelés, származtatott eredmények, származtatás módja

Dokumentum száma	Kelte	Címe
3/2010	2011. 06.05	Ellenőrzési Jkv.
3/2010	2011. 11.02	Ellenőrzési Jkv.

5. Eltérés esetén tett intézkedések, ismételt ellenőrzések

Dokumentum száma	Kelte	Címe
Nem volt ilyen		

Kiadás Helye, kelte : Szigetszentmiklós, 2012.01.10

Kovács Flórián  
Ügyvezető  
Sk.

## A Kfl Network Kft Helyhez kötött telefon szolgáltatására vonatkozó, 229/2008. Kormányrendelet szerinti minőségi adatok közzététele, 2011. évre vonatkozóan

Minőségi mutatók teljesülése			
Param:..	Minőségi mutatók megnevezése	ASZF szerint	Teljesülési érték
	Új hozzáférés létesítésének ideje éves átlagban:	30 nap	5 nap
	Szolgáltatás rendelkezésre állása :	98%	99%
	A szolgáltatási terület egészét érinti szünetelés :	8,7 óra	3,1 óra
	Az előfizetők legalább 10%-át érinti szünetelés :	17 óra	2 óra
	Bit hiba arány :	0	0

Telefonszolgáltatás Minőségi mutatói			
.	Sikertelen hívások aránya :	0%	5%
.	Hívás felépítési idő az esetek 95%-ban :	4 Mp	4 Mp.

Panaszkezelés hibaelhárítási mutatók teljesülése			
	Ügyintéző 120 másodpercen belüli bejelentkezésének aránya beérkező hívások esetén :	98%	99 %
	Minőségi panaszok hibaelhárítási ideje az esetek 80%-ban:	72 óra	2 óra
	Minőségi panaszok hibaelhárítási ideje éves átlagban:	72 óra	2 óra
	Minőségi panaszok Száma 1000 előfizetőre :	0	0
	Jogos miniségi panaszok száma 1000 előfizetőre :	0	0
	Számlapanaszok kivizsgálási ideje az esetek 80%-ában:	30 nap	1 nap
	Számlapanaszok száma 1000 előfizetőre :		0
	Jogos számlapanaszok száma 1000 előfizetőre :		0
	Ügyintézés elleni panaszok száma 1000 előfizetőre :		0
	Előfizetői panaszok száma 1000 előfizetőre:		0