

Technotel Kft.



Megfelelőségi Nyilatkozat

**elektronikus hírközlési szolgáltatás 229/2008. (IX.12.) Korm.
rendelet szerinti megfelelőségéről**

a 2009 évben nyújtott műsorterjesztési szolgáltatásra vonatkozóan

Szolgáltató neve:	Technotel Kft.
Szolgáltató címe:	8600 Siófok Bajcsy Zs. u. 212.
Az elektronikus hírközlési szolgáltatás megnevezése, CPA 2008 (Statistical Classification of Products by Activity in the European Economic Community, 2008) szerint: SZJ'03 száma:	⇒ 60.20.1 Televízió műsorelosztás, analóg ⇒ 60.10.1 Rádió műsorelosztás, analóg ⇒ SZJ 64.20.30.0 (Vezetékes műsorjel elosztás, kábel tévé) ⇒ SZJ 64.20.30.0 (Vezetékes műsorjel elosztás, rádió)
Az alkalmazott szabvány(ok) felsorolása:	MSZ EN 50 083-1-13

Kijelentjük, hogy **műsorterjesztési szolgáltatásunk** minősége a **2009.** évben

m e g f e l e l

az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének a fogyasztók védelmével összefüggő követelményeiről szóló 229/2008.(IX.12.) Korm.rendeletben foglalt előírásoknak, valamint az Általános Szolgáltatási Feltételekben rögzített és vállalt minőségi célértékeknek.

Kijelentjük továbbá, hogy szolgáltatásunk számlázása nem **forgalommérésen alapul.**

Minőség tanúsításunk

belső szolgáltatás ellenőrzésen és ISO minőségirányítási tanúsítványon

alapul.

Ezen megfelelőségi nyilatkozatunkat alátámasztó dokumentumok a következők:

Az elektronikus hírközlési szolgáltatás megfelelőségére vonatkozó nyilatkozatot alátámasztó dokumentumok			
1. Szolgáltatás megnevezése, a szolgáltatás minőségi követelmények leírása, értelmezése, az ellenőrzések módszere			
Dokumentum száma	Kelte	Címe	Csatolva:
Szolgáltatás_leírás_KTV.doc	2009.01.05.	A szolgáltatás leírása	-
2.A számlázási rendszer leírása forgalom mérésen alapuló számlázás esetén			
Dokumentum száma	Kelte	Címe	Csatolva:
			-
3. A szolgáltatásminőségi célértékek, és az erre vonatkozó teljesítési értékek, belső vizsgálati módszer, felhasznált forrásadatok azonosítása			
Dokumentum száma	Kelte	Címe	Csatolva:
229/2008 Korm. Rendelet adatszolgáltatás	2009.01.25	ADATLAP	Mellékelve
Minőségi_mutatok_KTV.xls	2009.01.05	Szolgáltatásminőségi célértékek és teljesítési értékek	-
Értelmezés_2009_KTV.doc	2009.01.05.	Általános (adatgyűjtésen alapuló) szolgáltatás minőségi követelmények leírása	-
Mérésen alapuló min mérési utasítás_KTV.doc	2009.01.05.	Speciális (mérésen alapuló) szolgáltatásminőségi célértékek leírása	-
4. Vizsgálati terv			
Dokumentum száma	Kelte	Címe	Csatolva:
Ellenőrzési terv_Vonal_KTV_2009.xls	2009.02.10	Vizsgálati terv	Mellékleve
5. Vizsgálati, mérési jegyzőkönyvek, kiértékelés, származtatott eredmények, származtatás módja			
Dokumentum száma	Kelte	címe,	Csatolva:
Vonal mérési_jgyk_KTV.doc 4db	2009.	Vizsgálati jegyzőkönyv a hálózati mérésekhez	-
Üszolg_bej_jgyk.doc 1db	2009.	Mérési jegyzőkönyv az ügyfélszolg. 120 mp-en túli bejelentkezésének méréséhez	-
Ügyfélkezelés_2009.xls	2010.01.20.	ADATLAP: Új hozzáférés létesítési idő (HLI)	-
Ügyfélkezelés_2009.xls	2010.01.20.	ADATLAP: Minőségi panasz hibaelhárítási ideje (MHI)	-
KTV_RA_2009.xls	2009.01.25	ADATLAP: A szolgáltatás rendelkezésre állása (RA)	-
Ügyfélkezelés_2009.xls	2010.01.20.	ADATLAP: Előfizetői panaszok száma (BP)	-
Ügyfélkezelés_2009.xls	2010.01.20.	ADATLAP: Minőségi panaszok száma (MP)	-
Ügyfélkezelés_2009.xls	2010.01.20.	ADATLAP: Jogos minőségi panaszok száma (JP)	-

Ügyfélkezelés_2009.xls	2010.01.20.	ADATLAP: Ügyintézés elleni panaszok száma (ÜGYP)	-
Megfelelőség_közzététel_2009.doc	2010.01.26.	A mutatók kiértékelése, közzététele, a megfelelés igazolása	-
6. Eltérés esetén tett intézkedések, ismételt ellenőrzések			
Dokumentum száma	Kelte	Címe	Csatolva:
Nem megfelelés kezelés.doc	2009.01.05	A nem megfelelések kezelése	-
		Nem-megfelelés kezelésének feljegyzése	-
		Nem-megfelelések nyilvántartása, követése	-
7. A szolgáltatás minőségével kapcsolatos tájékoztatók, közzétételek, hatályos ÁSZF			
Dokumentum száma	Kelte	Címe	Csatolva:
KTV_ÁSZF_2009_07_01.doc	2009.07.01	Általános Szerződési Feltételek	-
MegfelelésKözzététel_2009.doc	2010.01.26.	Éves közzététel	-
		Közzététel (nem megfelelés miatt)	-
8. Egyéb dokumentumok			
Dokumentum száma	Kelte	Címe	Csatolva:
ISO tanúsítvány regisztrációs száma: 100 036	2007.06.30	Távközlési tervezés, kivitelezés, értékesítés és szolgáltatás; internet szolgáltatás és adatfeldolgozás	Mellékelve

Kiadás helye, kelte: Siófok 2010.01.27

.....
cégszerű aláírás