



## SZOLTÁLTATÁS MINŐSÉGI ÉRTÉKEK A 13/2011.(XII.27.) NMHH RENDELET 2016. ÉVRE VONATKOZÓ IGAZOLÁSHOZ:

Tisztelt Előfizetőink! Értesítjük, hogy a DELTAKON Kft. az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének a fogyasztók védelmével összefüggő követelményeiről szóló 13/2011. (XII.27.) NMHH rendeletben foglalt követelmények teljesítéséhez az Általános Szerződési Feltételekben vállalt szolgáltatás minőségi célértékeket a következő értékekkel teljesítette:

Minőségi mutató megnevezése	Helyhez kötött internet		Helyhez kötött telefon	
	Célérték	Teljesített érték	Célérték	Teljesített érték
Új hozzáférés létesítési idő (nap)	15 (nap)		15 (nap)	
Minőségi panasz hibaelhárítási ideje (óra)	72 (óra)		72 (óra)	
A bejelentett díjreklamációk kivizsgálásának határideje (nap)	30 (nap)		30 (nap)	
Szolgáltatás rendelkezésre állása (%)	95 (%)		95 (%)	
Az ügyfélszolgálati ügyintéző 60 másodpercen belüli élőhangos bejelentkezésének aránya (%)	92 (%)		92 (%)	