

Wskaźniki jakości usług telekomunikacyjnych

L.p.	Wskaźnik	Czas
wyjaśnienie wskaźnika		
1	Czas przyłączenia do stacjonarnej publicznej sieci telekomunikacyjnej	1d 15h 49m
<i>czas od dnia zawarcia umowy o świadczenie publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych w stacjonarnej publicznej sieci telekomunikacyjnej, wyrażany w dniach, włącznie z dniami wolnymi od pracy</i>		
2	Czas oczekiwania na połączenie z personelem	15s
<i>czas od otrzymania przez sieć informacji adresowej wymaganej do zestawienia połączenia do zgłoszenia się personelu dostawcy usług, wyrażany w sekundach, oddzielnie dla dni roboczych i dni wolnych od pracy; w przypadku usług realizowanych w sposób całkowicie automatyczny, czas ten jest liczony od wybrania przez abonenta opcji połączenia z personelem</i>		
3	Czas usunięcia uszkodzenia	1h 24m
<i>czas od zgłoszenia przez abonenta braku możliwości korzystania z usług określonych w umowie do przywrócenia możliwości korzystania z nich przez abonenta, wyrażany w godzinach; wskaźnik nie obejmuje przypadków, w których uszkodzenie nastąpiło z winy abonenta, wskutek klęski żywiołowej lub dotyczy wyłącznie uszkodzenia urządzenia końcowego abonenta telekomunikacyjnej o stałej lokalizacji zakończenia sieci</i>		
4	Liczba uszkodzeń przypadających na 100 łączy w publicznej sieci	0,3
<i>liczba zgłoszonych przez abonentów przypadków braku świadczenia usług lub przypadków świadczenia ich niezgodnie z umową przypadająca na każde 100 łączy w publicznej sieci telekomunikacyjnej o stałej lokalizacji zakończenia sieci, powstałych z przyczyn leżących po stronie dostawcy usług</i>		
5	Wskaźnik reklamacji poprawności faktur oraz uzupełnień kwoty uiszczanych w formie przedpłaconej	1,2%
<i>wyrażony w procentach odsetek liczby reklamacji faktur lub uzupełnień kwot uiszczanych w formie przedpłaconej w stosunku do wszystkich wystawionych faktur lub dokonanych uzupełnień kwot uiszczonych w formie przedpłaconej</i>		