

Wskaźniki jakości usług telekomunikacyjnych w Euronet

za okres **01.07.2019 – 30.09.2019**

16-001 Kleosin, Ignatki-Osiedle ul. Leśna 1

tel.: 85 688 30 00, www.euro-net.pl, biuro@euro-net.pl

Lp.	Wskaźnik	Czas	
wyjaśnienie wskaźnika			
1	Czas oczekiwania na przyłączenie do stacjonarnej publicznej sieci telekomunikacyjnej	6d 9h 14min	
<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 Aktywacji Usługi	Usługa Internet	38 min
		Usługa TV	4 min
<i>czas od momentu przyłączenia do stacjonarnej publicznej sieci telekomunikacyjnej</i>			
3	Czas oczekiwania na połączenie z personelem	robocze: 15s wolne: n/d	
<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>			
4	Czas usunięcia uszkodzenia	4h 33 min	
<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</i>			
5	Liczba uszkodzeń przypadających na 100 łączy w publicznej sieci telekomunikacyjnej o stałej lokalizacji zakończenia sieci	0,44	
<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>			
6	Wskaźnik reklamacji poprawności faktur oraz uzupełnień kwoty uiszczanych w formie przedpłaconej	0,40%	
<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>			