

**Wskaźniki jakości usług telekomunikacyjnych w Euronet
za okres 01.10.2019 – 31.12.2019**

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 2h 11min
<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 36 min
		Usługa TV 4 min
<i>czas od momentu przyłączenia do stacjonarnej publicznej sieci telekomunikacyjnej</i>		
3	Czas oczekiwania na połączenie z personelem	robocze: 16s 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 36 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	0,41
<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	0,39%
<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>		