

**Wskaźniki jakości usług telekomunikacyjnych w Euronet****za okres 01.01.2021 – 31.03.2021**

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

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

<b>Lp.</b>	<b>Wskaźnik</b>	<b>Czas</b>	
<b>wyjaśnienie wskaźnika</b>			
<b>1</b>	<b>Czas oczekiwania na przyłączenie do stacjonarnej publicznej sieci telekomunikacyjnej</b>	<b>6d 0h 30 min</b>	
<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>			
<b>2</b>	<b>Czas Aktywacji Usługi</b>	<b>Usługa Internet</b>	<b>29 min</b>
		<b>Usługa TV</b>	<b>4 min</b>
<i>czas od momentu przyłączenia do stacjonarnej publicznej sieci telekomunikacyjnej</i>			
<b>3</b>	<b>Czas oczekiwania na połączenie z personelem</b>	<b>robocze: 12s wolne: n/d</b>	
<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>			
<b>4</b>	<b>Czas usunięcia uszkodzenia</b>	<b>4h 20 min</b>	
<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>			
<b>5</b>	<b>Liczba uszkodzeń przypadających na 100 łączy w publicznej sieci telekomunikacyjnej o stałej lokalizacji zakończenia sieci</b>	<b>0,40</b>	
<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>			
<b>6</b>	<b>Wskaźnik reklamacji poprawności faktur oraz uzupełnień kwoty uiszczanych w formie przedpłaconej</b>	<b>0,30%</b>	
<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>			