

Wskaźniki jakości usług telekomunikacyjnych w Euronet**za okres 01.01.2024 – 31.03.2024**

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

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

| Lp. | Wskaźnik | Czas | |
|---|--|------------------------------------|---------------|
| <i>wyjaśnienie wskaźnika</i> | | | |
| 1 | Czas oczekiwania na przyłączenie do stacjonarnej publicznej sieci telekomunikacyjnej | 6d 0h 5 min | |
| <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 | 26 min |
| | | Usługa TV | 4 min |
| <i>czas od momentu przyłączenia do stacjonarnej publicznej sieci telekomunikacyjnej</i> | | | |
| 3 | Czas oczekiwania na połączenie z personelem | robocze: 12s 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 05 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 | 0,36 | |
| <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 | 0,29% | |
| <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> | | | |