

**Wskaźniki jakości publicznie dostępnych usług  
telekomunikacyjnych Firmy INTERARENA Mariusz Grabowski  
za II półrocze 2022 roku.**

**1. Średni czas oczekiwania na przyłączenie do sieci:**

Upływ czasu (w dniach) od momentu złożenia zamówienia na usługę do chwili rozpoczęcia świadczenia usługi użytkownikowi

USŁUGA	Średni czas oczekiwania na przyłączenie do sieci
INTERNET	5 dni roboczych

**2. Średni czas usunięcia awarii stałego łącza dostępowego.**

Średni czas usunięcia uszkodzenia liczony jest od momentu otrzymania zgłoszenia do momentu przywrócenia poprawnego działania usługi w tym poprawnych parametrów technicznych.

USŁUGA	Średni czas usunięcia awarii stałego łącza dostępowego.
INTERNET	5 godzin

**3. Liczba uszkodzeń przypadających na 100 linii abonenckich**

Liczba uszkodzeń określa liczbę zgłoszonych przez Abonentów uszkodzeń w tym zaniżenia parametrów technicznych usług, zgłoszonych przez Abonentów.

USŁUGA	Liczba uszkodzeń przypadających na 100 linii abonenckich.
INTERNET	5,32

#### 4. Skuteczność usunięcia uszkodzeń.

Skuteczność usunięcia uszkodzeń określa ile awarii udało się usunąć.

USŁUGA	Skuteczność usunięcia uszkodzeń.
INTERNET	100 %

#### 5. Wskaźnik reklamacji faktur.

Wskaźnik reklamacji faktur określa ile reklamacji dotyczących wystawionych faktur złożyli Klienci.

USŁUGA	Wskaźnik reklamacji faktur.
INTERNET	5

#### 6. Wskaźnik reklamacji usługi dostępu do sieci rozpatrzonych na rzecz abonenta

USŁUGA	Wskaźnik reklamacji usługi dostępu do sieci rozpatrzonych na korzyść abonenta
INTERNET	98,5 %