

**Wskaźniki jakości publicznie dostępnych usług
telekomunikacyjnych Firmy INTERARENA Mariusz Grabowski za
I półrocze 2023 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	7 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	4,5 godziny

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	5,29

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	6

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

USŁUGA	Wskaźnik reklamacji usługi dostępu do sieci rozpatrzonych na korzyść abonenta
INTERNET	98,2%