

**Wskaźniki jakości publicznie dostępnych usług
telekomunikacyjnych Firmy INTERARENA Mariusz Grabowski
za I półrocze 2020 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 | 6 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 | 5,18 |

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 | 9 |

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

| USŁUGA | Wskaźnik reklamacji usługi dostępu do sieci rozpatrzonych na korzyść abonenta |
|----------|---|
| INTERNET | 98,6 % |