

Wskaźniki jakości usług telekomunikacyjnych w Euronet
za okres 01.01.2025 – 31.03.2025

16-001 Kleosin, Ignatki-Osiedle ul. Leśna 1
tel.: 85 688 30 00, www.euro-net.pl, biuro@euro-net.pl

Lp.	Wskaźnik		Czas
wyjaśnienie wskaźnika			
1	Czas oczekiwania na przyłączenie do stacjonarnej publicznej sieci telekomunikacyjnej		5d 45h 1 min
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			
2	Czas Aktywacji Usługi	Usługa Internet	24 min
		Usługa TV	4 min
czas od momentu przyłączenia do stacjonarnej publicznej sieci telekomunikacyjnej			
3	Czas oczekiwania na połączenie z personelem		robocze: 10s wolne: n/d
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			
4	Czas usunięcia uszkodzenia		4h 00 min
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			
5	Liczba uszkodzeń przypadających na 100 łączy w publicznej sieci telekomunikacyjnej o stałej lokalizacji zakończenia sieci		0,32
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			
6	Wskaźnik reklamacji poprawności faktur oraz uzupełnień kwoty uiszczanych w formie przedpłaconej		0,24%
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			