

Wskaźnik jakości usług dostępu do internetu za rok 2011

1. Czas oczekiwania na przyłączenie do sieci.

Lp.	Wskaźnik	
	Nazwa	99% montażu
1	Internet - stały dostęp	5 dni

2. Czas obsługi reklamacji usług telekomunikacyjnych.

Lp.	Wskaźnik	
	Nazwa	w terminie 30 dni
1	Procent obsłużonych reklamacji	100%

3. Czas usunięcia awarii łącza dostępowego.

Lp.	Wskaźnik	
	Nazwa	
1	Procent uszkodzeń usuniętych w czasie deklarowanym przez dostawcę	99%

4. Wskaźnik reklamacji na poprawność rachunków/faktur.

Lp.	Wskaźnik	
	Nazwa	
1	Procent zakwestionowanych w trybie reklamacji faktur w stosunku do wszystkich wystawionych faktur	0%

5. Średni czas usunięcia awarii węzła dostępowego : 2 godziny