

## Wskaźniki jakości publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych HTK za II półrocze 2008 roku.

### 1. Czas oczekiwania na przyłączenie do sieci:

Upływ czasu (w dniach) od momentu podpisania umowy do chwili dostarczenia (świadczenia) zakontraktowanych usług użytkownikowi

Usługa	Czas oczekiwania na przyłączenie do sieci	
Telewizja	0,14	m-c
Internet	0,12	

### 2. Czas obsługi reklamacji usług telekomunikacyjnych od dnia zgłoszenia do dnia rozwiązania problemu

Czas obsługi reklamacji usług telekomunikacyjnych od dnia zgłoszenia (wpływ do HTK) do dnia rozwiązania problemu.

Upływ czasu od chwili zgłoszenia pisemnej reklamacji klienta uznanej za uzasadnioną, w punkcie zgłoszeń operatora, do chwili rozwiązania zgłoszonego problemu.

- Procent obsłużonych reklamacji w terminie do 30 dni: 100%
- Procent obsłużonych reklamacji w terminie do 14 dni: 100%

### 3. Czas usunięcia uszkodzenia/ Czas usunięcia uszkodzenia stałego łącza dostępowego

Upływ czasu od chwili zgłoszenia uszkodzenia uznanego za uzasadnione w punkcie zgłoszeń operatora, do czasu, gdy usługa lub jej funkcja (cecha) zostanie przywrócona użytkownikowi

Usługa	Średni czas usunięcia usterki	Średni czas usunięcia usterki zgłoszonej w dniu roboczym	Średni czas usunięcia usterki zgłoszonej w weekend	
Internet	1,2	1,1	1,3	dzień
Telewizja	1,3	1,4	1,6	

#### 4. Liczba uszkodzeń przypadająca na 100 linii stałego dostępu

Liczba zgłoszonych przez użytkowników przypadków braku świadczenia usług lub przypadków świadczenia ich niewłaściwie, przypadająca na 100 linii stałego dostępu w ciągu 1 roku. Dotyczy to uszkodzeń powstałych z winy przedsiębiorcy telekomunikacyjnego

Usługa	Ilość usterek przypadających na 100 abonentów
Internet	6,22
Telewizja	5,51