

Wskaźniki jakości usług  
od 01 stycznia do 30 czerwca 2015r.

**1. Wskaźniki administracyjne:**

| Opis   | Wynik   | Jakość |
|--|---------|--------|
| 1.1 Wskaźnik średniego czasu połączenia z personelem | 14,63 s |        |
| 1.2 Wskaźnik poprawności faktur                      | 99,30%  |        |

Legenda:

| Wskaźnik   | Zakres dla koloru zielonego | Zakres dla koloru żółtego | Zakres dla koloru czerwonego |
|--|-----------------------------|---------------------------|------------------------------|
| Wskaźnik średniego czasu połączenia z personelem | ≤ 60 s                      | >60 ale < 120 s           | ≥ 120 s                      |
| Wskaźnik poprawności faktur                      | > 97,5%                     | ≥ 95,1 ale ≤ 97,5 %       | < 95,1 %                     |

**2. Wskaźniki techniczne.**

**2.1 Dla usługi telefonicznej.**

2.1.1 Dla dostawców usług świadczonych w stacjonarnych publicznych sieciach telekomunikacyjnych:

| Opis  | Wynik   | Jakość |
|---|---------|--------|
| Wskaźnik skuteczności połączeń telefonicznych | 98,88 % |        |

Legenda:

| Wskaźnik                                      | Zakres dla koloru zielonego | Zakres dla koloru żółtego | Zakres dla koloru czerwonego |
|---|-----------------------------|---------------------------|------------------------------|
| Wskaźnik skuteczności połączeń telefonicznych | > 98 %                      | ≥ 95 ale ≤ 98 %           | < 95 %                       |

**2.2 Dla usługi dostępu do Internetu.**

2.2.1 Wskaźnik prędkości transmisji danych:

| Opis                       | Wynik     | Jakość usługi |
|----------------------------|-----------|---------------|
| Prędkość do Abonenta (DL)  | 63,4 Mb/s |               |
| Prędkość od Abonenta (UL)  | 6,21 Mb/s |               |
| Opóźnienie pakietów danych | 1,60 ms   |               |

*Raport przygotowany dla prędkości 60/6 Mb/s*

Legenda:

| Wyniki klasyfikacji dla próbek | Kolor    | Jakość usługi       |
|--------------------------------|----------|---------------------|
| Poniżej 70%                    | czerowny | Niska jakość        |
| Od 70% – 90%                   | żółty    | Zadowolająca jakość |
| Powyżej 90%                    | zielony  | Dobra jakość        |