

Wskaźniki jakości usług  
od 01 stycznia do 30 czerwca 2018 r.

**1. Wskaźniki administracyjne:**

Opis	Wynik	Jakość
1.1 Wskaźnik średniego czasu połączenia z personelem	13,48 s	
1.2 Wskaźnik poprawności faktur	99,55%	

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	99,07 %	

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)	62,5 Mb/s	
Prędkość od Abonenta (UL)	6,09 Mb/s	
Opóźnienie pakietów danych	2,21 ms	

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

Legenda:

Wyniki klasyfikacji dla próbek	Kolor	Jakość usługi
Poniżej 70%	czerwony	Niska jakość
Od 70% – 90%	żółty	Zadowalająca jakość
Powyżej 90%	zielony	Dobra jakość