

III kwartał 2013

Lp	Wskaźnik	Wartość	Jednostka
1	Średni czas oczekiwania na przyłączenie do sieci	0.6	Dni
2	Średni czas oczekiwania na usługę serwisową	1	Dni
3	Wskaźnik reklamacji na poprawność rachunku/faktury	0%	Procent reklamacji w odniesieniu do wszystkich abonentów
4	Czas obsługi reklamacji klienta	100%	Procent reklamacji obsłużonych w czasie określonym przepisami prawa
5	Terminowość usunięcia uszkodzenia w deklarowanym terminie	100%	Procent uszkodzeń usuniętych w czasie deklarowanym przez dostawcę
6	Średni czas usunięcia uszkodzenia	7	Średni czas w godzinach usunięcia awarii
5.50	Usunięcie uszkodzenia w ciągu 48 godzin	100%	Procent
8	Usunięcie uszkodzenia w ciągu 24 godzin	95%	Procent
9	Liczba uszkodzeń przypadająca na 100 linii stałego dostępu	3.65	Sztuk

II kwartał 2013

Lp	Wskaźnik	Wartość	Jednostka
1	Średni czas oczekiwania na przyłączenie do sieci	0.5	Dni
2	Średni czas oczekiwania na usługę serwisową	1	Dni
3	Wskaźnik reklamacji na poprawność rachunku/faktury	2%	Procent reklamacji w odniesieniu do wszystkich abonentów
4	Czas obsługi reklamacji klienta	100%	Procent reklamacji obsłużonych w czasie określonym przepisami prawa
5	Terminowość usunięcia uszkodzenia w deklarowanym terminie	100%	Procent uszkodzeń usuniętych w czasie deklarowanym przez dostawcę
6	Średni czas usunięcia uszkodzenia	6	Średni czas w godzinach usunięcia awarii
7	Usunięcie uszkodzenia w ciągu 48 godzin	100%	Procent
8	Usunięcie uszkodzenia w ciągu 24 godzin	92%	Procent
9	Liczba uszkodzeń przypadająca na 100 linii stałego dostępu	3.45	Sztuk

I kwartał 2013

Lp	Wskaźnik	Wartość	Jednostka
1	Średni czas oczekiwania na przyłączenie do sieci	0.5	Dni
2	Średni czas oczekiwania na usługę serwisową	1	Dni
3	Wskaźnik reklamacji na poprawność rachunku/faktury	0%	Procent reklamacji w odniesieniu do wszystkich abonentów
4	Czas obsługi reklamacji klienta	100%	Procent reklamacji obsłużonych w czasie określonym przepisami prawa
5	Terminowość usunięcia uszkodzenia w deklarowanym terminie	100%	Procent uszkodzeń usuniętych w czasie deklarowanym przez dostawcę
6	Średni czas usunięcia uszkodzenia	5	Średni czas w godzinach usunięcia awarii
7	Usunięcie uszkodzenia w ciągu 48 godzin	100%	Procent
8	Usunięcie uszkodzenia w ciągu 24 godzin	95%	Procent
9	Liczba uszkodzeń przypadająca na 100 linii stałego dostępu	3.190	Sztuk