

WSKAŹNIKI JAKOŚCI USŁUG ŚWIADCZONYCH PRZEZ polnet24

L.p.	Wskaźniki	Wartość	Jednostka
Wskaźniki administracyjne			
1	Średni czas oczekiwania na przyłączenie do sieci	3	dni
2	Średni czas oczekiwania na usługę serwisową	15	godzin
3	Terminowość usunięcia awarii w deklarowanym terminie	100	%
4	Średni czas usunięcia awarii	3,2	godziny
5	Czas oczekiwania na połączenie z Biurem Obsługi Klienta	99,3	% odebranych połączeń w ciągu 20 sekund
6	Czas oczekiwania na połączenie z Biurem Obsługi Klienta	99,9	% odebranych połączeń w ciągu 2 minut
Wskaźniki dla usługi dostępu do Internetu			
7	Wskaźnik minimalnej prędkości transmisji danych dla usług świadczonych za pomocą sieci kablowe	95	jakość parametrów przepustowości dla danych wysyłanych i odbieranych wyrażona w %
8	Wskaźnik minimalnej prędkości transmisji danych dla usług świadczonych za pomocą sieci radiowej	80	jakość parametrów przepustowości dla danych wysyłanych i odbieranych wyrażona w %
Wskaźniki dla usług głosowych			
9	Wskaźnik skuteczności połączeń telefonicznych	99,95	% skutecznych połączeń
10	Wskaźnik połączeń przerwanych	0,05	% połączeń przerwanych