

Wskaźniki jakości publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych ASTER za II półrocze 2010 roku

1. Czas oczekiwania na przyłączenie do sieci:

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

- a) telekomunikacyjnej
- b) Internet (stały dostęp)

Usługa	Czas oczekiwania na przyłączenie do sieci		
	- dla 80% najszybciej wykonanych montaży	- dla 100% montaży	
a) Telefonia cyfrowa	0,16	0,27	m-c
b) Internet	0,16	0,23	

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

Czas obsługi reklamacji usług telekomunikacyjnych od dnia zgłoszenia (wpływ do ASTER) 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: 99,7%
- Procent obsłużonych reklamacji w terminie do 14 dni: 66%

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		
	- dla 80% najszybciej usuniętych usterek	- dla 100% usuniętych usterek	
a) Telefonia cyfrowa	2:03	3:15	dni
b) Internet	2:03	3:19	

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	9,50
Telefonia cyfrowa	4,69

5. Średni czas usuwania awarii:

Upływ czasu od momentu zarejestrowania przez operatora (ASTER) wystąpienia awarii, do czasu, gdy usługa lub jej funkcja (cecha) zostanie przywrócona użytkownikom.

- 1 godzina 47 minut