

Wskaźniki jakości usług  
od 01 styczeń do 30 czerwca 2021 r.

**1. Wskaźniki administracyjne:**

Opis	Wynik	Jakość
1.1 Wskaźnik średniego czasu połączenia z personelem	214 s	
1.2 Wskaźnik poprawności faktur	<b>99,63%</b>	

Legenda:

Wskaźnik	Zakres dla koloru zielonego	Zakres dla koloru żółtego	Zakres dla koloru czerwonego
Wskaźnik średniego czasu połączenia z personelem	$\leq 60$ s	$>60$ ale $< 120$ s	$\geq 120$ s
Wskaźnik poprawności faktur	$> 97,5\%$	$\geq 95,1$ ale $\leq 97,5\%$	$< 95,1\%$

**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	95,81 %	

Legenda:

Wskaźnik	Zakres dla koloru zielonego	Zakres dla koloru żółtego	Zakres dla koloru czerwonego
Wskaźnik skuteczności połączeń telefonicznych	$> 98\%$	$\geq 95$ ale $\leq 98\%$	$< 95\%$

**2.2 Dla usługi dostępu do Internetu.**

2.2.1 Wskaźnik prędkości transmisji danych:

Opis	Wynik	Jakość usługi
Prędkość do Abonenta (DL)	63,37 Mb/s	
Prędkość od Abonenta (UL)	5,13 Mb/s	
Opóźnienie pakietów danych	8,11 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