



**SCHMETTERLING**

82-200 Malbork Działdowska 33

NIP579-203-11-24 REGON 220064610

Tel. (55) 620 30 65 Fax (55) 620 30 64

www.e-malbork.net


Malbork dn. 2021-11-01

## AKTUALNE INFORMACJE O JAKOŚCI ŚWIADCZONYCH USŁUG

Wskaźniki jakości usług świadczonych przez SCHMETTERLING,  
zgodnie z założeniami Memorandum pod auspicjami Urzędu Komunikacji Elektronicznej.






### Jakość usługi w sieci I poł. 2021

1. czas oczekiwania na wykonanie instalacji – do 5 dni roboczych (średnio 1-2 dni)
2. czas oczekiwania na aktywację usług – natychmiast po instalacji
3. czas reakcji na naprawy serwisowe – do 2 dni roboczych
4. czas trwania rozpatrywania reklamacji – do 30 dni (średni czas około 2-3 dni)
5. czas oczekiwania na połączenie z konsultantem, pomocą techniczną (zgłoszenia bez kolejek w godzinach pracy )

Jakość obsługi klienta	
Wskaźnik średniego czasu oczekiwania na połączenie z personelem	Na bieżąco, bez automatu zgłoszeniowego
Poprawność faktur	

## Jakość Internetu

(prędkość transmisji danych i opóźnienie pakietów danych)

Przeglądanie stron WWW		
Oglądanie wideo	SD	
	HD	
Rozmowy wideo HD		
Usługi telefoniczne VoIP		
Gry sieciowe	Czasu rzeczywistego	
	Pozostałe (planszowe itp.)	