

## Wskaźniki jakości usług świadczonych przez Rybnet w lipcu 2025 r.

| L.p.                                             | Wskaźniki                                                                                                       | Wartość | Jednostka                                                                         |
|--------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|-----------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Wskaźniki administracyjne</b>                 |                                                                                                                 |         |                                                                                   |
| 1                                                | Średni czas oczekiwania na przyłączenie do sieci                                                                | 4       | dni                                                                               |
| 2                                                | Średni czas oczekiwania na usługę serwisową                                                                     | 1,5     | dni                                                                               |
| 3                                                | Terminowość usunięcia awarii w deklarowanym terminie                                                            | 100     | %                                                                                 |
| 4                                                | Średni czas usunięcia awarii                                                                                    | 3,5     | godzin                                                                            |
| 5                                                | Czas oczekiwania na połączenie z Biurem Obsługi Klienta                                                         | 79,04   | % odebranych połączeń w ciągu 20 sekund                                           |
| 6                                                | Czas oczekiwania na połączenie z Biurem Obsługi Klienta                                                         | 98,16   | % odebranych połączeń w ciągu 2 minut                                             |
| <b>Wskaźniki dla usługi dostępu do Internetu</b> |                                                                                                                 |         |                                                                                   |
| 7                                                | Wskaźnik minimalnej prędkości transmisji danych dla usług świadczonych za pomocą sieci kablowej (stała wartość) | 80      | Jakość parametrów przepustowości dla danych wysyłanych i odbieranych wyrażona w % |
| 8                                                | Wskaźnik minimalnej prędkości transmisji danych dla usług świadczonych za pomocą sieci radiowej (stała wartość) | 70      | Jakość parametrów przepustowości dla danych wysyłanych i odbieranych wyrażona w % |
| <b>Wskaźniki dla usług głosowych</b>             |                                                                                                                 |         |                                                                                   |
| 9                                                | Wskaźnik skuteczności połączeń telefonicznych                                                                   | 99,9    | % skutecznych połączeń                                                            |
| 10                                               | Wskaźnik połączeń przerwanych                                                                                   | 0,2     | % połączeń przerwanych                                                            |