Kvalitatívne ukazovatele služieb

Tieto informácie sú zverejňované v súlade s Vyhláškou 65/2025 Z.z. Úradu pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb z 25. marca 2025, ktorá ustanovuje podrobnosti o kvalitatívnych ukazovateľoch služieb.

Všetky zverejnené údaje sú za obdobie od 1.7. 2025 až 31.12. 2025 ak nie je uvedené inak.

Prístup k verejnej elektronickej komunikačnej sieti – pevná sieť

Lehota na zriadenie služby

zriadenie služby do 3 dňa: 95 %
zriadenie služby do 7 dňa: 99 %
zriadenie služby do termínu dohodnutého so zákazníkom: 100 %

Poruchovosť na jednu prípojku pevného prístupu

Počet nahlásených porúch na prípojke pevného prístupu, pri ktorých bolo zistené, že sú opodstatnené: 0,01

Čas potrebný na odstránenie poruchy

Priemerný čas v hodinách, za ktorých bolo opravených 80 % opodstatnených porúch na prípojkách pevného prístupu: 15,20 hod.

Priemerný čas v hodinách, za ktorých bolo opravených 98 % opodstatnených porúch na prípojkách pevného prístupu: 18,24 hod.

Počet opravených porúch pre všetky pevné prístupové siete: 67

Počet reklamácií na správnosť vyúčtovania

Percentuálne vyjadrenie počtu opodstatnených reklamácií na správnosť faktúry v súvislosti s poskytnutím služieb predstavuje: 0,01 %.

Vonkajšie faktory ovplyvňujúce kvalitu služieb

Vonkajšími faktormi, od ktorých závisí kvalita služieb a ktorých dôsledkom môže byť negatívna zmena kvalitatívnych ukazovateľov služieb alebo úplný výpadok služieb, sú:

- extrémne poveternostné vplyvy, intenzívne atmosférické zrážky, kalamitné stavy
- rušenie signálu tretími osobami alebo neoprávnené zásahy tretích osôb, najmä vandalizmus, poškodenie technických zariadení a ich krádež,
- nesprávne zaobchádzanie na strane koncového užívateľa, najmä neoprávnené zásahy do koncového zariadenia, používanie koncového zariadenia neschváleným spôsobom, nedodržiavanie technických pokynov poskytovateľa služby,
- výpadky elektrickej energie, najmä poruchy, odstávky,
- zmena pomerov v externom prostredí, najmä vplyv stavebnej činnosti a zvyšujúcej sa hustoty osídlenia, rast stromov a náletových drevín.