

Údaje o kvalitatívnych ukazovateľoch služieb

Spoločnosť Slovanet, a.s. zverejňuje v súlade s vyhláškou Úradu pre reguláciu elektronických a poštových služieb údaje o kvalitatívnych ukazovateľoch služieb za rok 2025.

Kvalitatívne ukazovatele služieb pri poskytovaní prístupu k verejnej elektronickej komunikačnej sieti

1. Ukazovateľ názov: Lehota na zriadenie služby

1.1 Ukazovateľ popis: Čas trvajúci od okamihu, kedy je priamym poskytovateľom služby prijatá platná objednávka služby, do okamihu, keď je funkčná služba dostupná na použitie, pričom pri vyhodnocovaní parametra nie sú brané do úvahy zrušené objednávky.

- 50 percentil bol na úrovni 8,19 dňa
- 95 percentil bol na úrovni 40,77 dňa
- 99 percentil bol na úrovni 94,23 dňa
- 95,55% objednávok bolo zriadených do termínu dohodnutého so zákazníkom

2.1 Ukazovateľ názov: Poruchovosť na jednu prípojku pevného prístupu

2.2 Ukazovateľ popis: Počet nahlásených porúch na prípojke pevného prístupu za jeden kalendárny rok, pri ktorých bolo zistené, že sú opodstatnené

Percento nahlásených porúch pre všetky prípojky pevného prístupu, pri ktorých bolo zistené, že sú opodstatnené: 2,97%

3.1 Ukazovateľ názov: Čas potrebný na odstránenie poruchy

3.2 Ukazovateľ popis: Čas trvajúci od okamihu nahlásenia poruchy do okamihu, keď bol prvok služby alebo služba vrátená do normálneho pracovného režimu

- Čas vyjadrený v hodinách, za ktorý bolo opravených 80 % opodstatnených porúch na prípojkách pevného prístupu: 302,23 hod
- Čas vyjadrený v hodinách, za ktorý bolo opravených 95 % opodstatnených porúch na prípojkách pevného prístupu: 430,03 hod
- Percento opravených porúch považovaných za prekážku na strane poskytovateľa služby: 91,53 %
- Počet opravených porúch pre všetky pevné prístupové siete na ročnej báze: 2 521

Kvalitatívne ukazovatele služieb pri poskytovaní verejne dostupných interpersonálnych komunikačných služieb

4.1 Ukazovateľ názov: čas zostavenia volania a podiel neúspešných volaní

4.2 Ukazovateľ popis:

Časový interval začínajúci v okamihu, keď sieť prijala informáciu o adrese vyžadovanej na zostavenie spojenia, a končiaci v okamihu, keď volajúca strana prijala kontrolný vyzváňací tón alebo signál prihlásenia volanej strany alebo tón oznamujúci obsadenú volanú linku.

Pomer neúspešných volaní k celkovému počtu pokusov o volanie v určitom časovom období.

národné volania			
stredná hodnota času zostavenia volania (sek.)	čas v rámci ktorého je zostavených 95 % volaní (sek.)	podiel neúspešných volaní (%)	počet meraní
1,6347	1,5672	26,53	29 811 010

medzinárodné volania			
stredná hodnota času zostavenia volania (sek.)	čas v rámci ktorého je zostavených 95 % volaní (sek.)	podiel neúspešných volaní (%)	počet meraní
0,6577	0,5615	35,07	480 507

Počet meraní celkom:	30 291 517
----------------------	------------

5.1 Ukazovateľ názov: Percento reklamácií na správnosť faktúry

5.2 Ukazovateľ definícia: Percentuálne vyjadrenie počtu opodstatnených reklamácií na správnosť faktúry v súvislosti s poskytovaním služieb.

- Pomer počtu opodstatnených reklamácií na nesprávne vyúčtované faktúry k celkovému počtu odoslaných faktúr – služby v pevnej sieti: 0,0012