

Operator świadczy Usługi z zachowaniem następujących parametrów jakości:

1. Czas oczekiwania na przyłączenie do sieci telekomunikacyjnej (wyrażany w dniach, włącznie z dniami wolnymi od pracy) **7**.
2. Czas oczekiwania na połączenie z personelem (wyrażany w sekundach, osobno dla dni roboczych i wolnych od pracy) **w godzinach pracy 120**.
3. Czas usunięcia uszkodzenia (do zgłoszenia przez abonenta braku możliwości korzystania z usług do przywrócenia możliwości korzystania z usług wyrażony w godzinach) **48**.
4. Liczba uszkodzeń przypadających na 100 łączy w publicznej sieci telekomunikacyjnej o stałej lokalizacji zakończenia sieci **0**.
5. Wskaźnik reklamacji poprawności faktur oraz uzupełnień kwot uiszczonych w formie przedpłaconej – wyrażony w procentach w stosunku do wszystkich wystawionych faktur lub dokonanych uzupełnień **0**.
6. Stopa błędów transmisji danych **0,001**.
7. Prędkość transmisji danych w obu kierunkach Usługa Internetu Stacjonarnego; wyrażona w kbit/s)
 - a. minimalna prędkość pobierania **zgodnie z umową** i wysyłania **zgodnie z umową** - jest to najniższa gwarantowana przez Operatora prędkość,
 - b. maksymalna prędkość pobierania **zgodnie z umową** i wysyłania **zgodnie z umową** - jest to najwyższa prędkość, jaka może być rzeczywiście osiągnięta przez Abonenta co najmniej pewien czas w trakcie korzystania z Usługi – nie rzadziej niż raz na dobę, w sprzyjających okolicznościach, w szczególności w chwilach, gdy ruch od innych użytkowników jest niewielki),
 - c. zwykle dostępna prędkość pobierania **zgodnie z umową** i wysyłania **zgodnie z umową** - jest to prędkość najczęściej dostępna dla Abonenta, w przeważającym czasie świadczenia Usługi (osiągana przez 80% doby).
8. Prędkość transmisji danych w obu kierunkach Usługa Internetu Mobilnego, wyrażona w kbit/s: prędkość szacunkowa maksymalna pobierania **n.d.** i wysyłania **n.d.** - to jest prędkość możliwa do osiągnięcia w różnych lokalizacjach, w rzeczywistych warunkach użytkowania, przy sprzyjających okolicznościach, w szczególności braku ruchu pochodzącego od innych użytkowników.
W przypadku gdy Użytkownik za pośrednictwem Karty SIM/USIM może inicjować transmisję danych, Operator oferuje pakiety transmisji danych. Użytkownik ma możliwość uruchomienia pakietów i kontrolowania stanu jednostek transmisji danych. Minimalna oferowana jakość usługi transmisji danych odpowiada przepływności danych w kierunku do Użytkownika i od Użytkownika (downlink/uplink) na poziomie 16 kbps przez 95% czasu trwania transmisji danych. Prędkości usługi dostępu do Internetu oraz przepływności aplikacji i serwisów wykorzystywanych przez Użytkownika w usłudze dostępu do Internetu mają bezpośredni wpływ na ilość danych wysyłanych i odbieranych przez Użytkownika, co może w niektórych przypadkach doprowadzić do osiągnięcia limitu transmisji danych.
9. Informacje o Usłudze Internetu (Stacjonarnego i Mobilnego)
 - a. prędkość usługi dostępu do Internetu wynosząca:
 - a. 16–32 kbps zazwyczaj umożliwia oglądanie nieskomplikowanych, przeważnie tekstowych stron internetowych zawierających małą ilość danych, pobieranie wiadomości e-mail o małych wielkościach, wymianę informacji tekstowej za pomocą komunikatora, przy czym wszystkie wyżej wymienione aktywności mogą być czasochłonne, a ich jednoczesna realizacja utrudniona;
 - b. 1–2 Mbps pozwala zasadniczo na korzystanie z większości aplikacji i serwisów w dostępie do Internetu, w tym np. oglądanie wideo w średniej jakości, z wyłączeniem danych przygotowanych z przeznaczeniem dla wyższych prędkości transmisji danych takich jak materiały wideo w wysokiej jakości czy treści nadawane na żywo;
 - c. 5–8 Mbps umożliwia elastyczne korzystanie ze zdecydowanej większości funkcjonalności aplikacji i serwisów w dostępie do Internetu, w tym np. pobierania

materiałów wideo wysokiej jakości, z zastrzeżeniem usług, które wymagają szczególnie wysokiej prędkości transmisji danych (np. materiały wideo o bardzo wysokiej rozdzielczości lub liczbie klatek na sekundę).

- b. operator wskazuje, że 1 GB transmisji danych szacunkowo wystarcza na 100 minut pobierania pliku wideo w rozdzielczości 480p z prędkością 1,3 Mbps, albo 40 minut pobierania pliku wideo w rozdzielczości 720p z prędkością 3,3 Mbps, albo 7 godzin pobierania plików audio w formacie mp3. Powyższe wskazane informacje to dane orientacyjne, mogą ulegać zmianie w zależności od rodzaju usługi (w tym m.in. stosowanego poziomu kompresji plików oraz wraz z rozwojem technologii i standardów).
 - c. pozostałe parametry jakości usługi dostępu do Internetu, takie jak np. opóźnienie i jego zmienność (tzw. jitter), mają istotny wpływ na jakość Usługi w zakresie transmisji danych poprzez spowolnienie wysyłania lub odbierania danych lub ograniczenie dostępności lub jakości korzystania z treści, aplikacji i usług, w szczególności na aplikacje realizujące telefonię IP, wideokonferencje oraz gry interaktywne.
 - d. na możliwą do osiągnięcia w danym momencie prędkość wymiany danych wpływają m.in.:
 - a. w przypadku Usługi Internetu Stacjonarnego: wzrost obciążenia w godzinach szczytu lub wzrost obciążenia przy nieplanowanym wzroście liczby aktywnych użytkowników, korzystanie z Urządzenia końcowego nie obsługującego prędkości określonej w Umowie, instalacja na Urządzeniu końcowym aplikacji obniżających prędkość transmisji (takich jak program antywirusowy, firewall), jednoczesnego korzystania z wielu aplikacji na kilku Urządzeniach końcowych, ograniczenia istniejące na węzłach pośrednich sieci Internet, nad którymi Operator nie ma kontroli; ograniczenia wynikające z dostępności pasma, konfiguracji sieci i jakości usługi znajdującej się po stronie odbiorcy przekazu lub dostawcy treści
 - b. w przypadku Usługi Internetu Mobilnego: technologia przesyłania danych, z której w danym momencie korzysta użytkownik końcowy, aktualne obciążenie danej stacji nadawczej, siła odbieranego sygnału stacji nadawczej (odległość od stacji bazowej, tłumienie sygnału przez fizyczne przeszkody), maksymalna prędkość, rodzaj technologii i pasma radiowe (w tym możliwość ich agregacji obsługiwane przez urządzenie użytkownika końcowego oraz warunki atmosferyczne, jak również liczba, rodzaj, przeznaczenie i zachowanie jednocześnie wykorzystywanych funkcjonalności aplikacji, serwisów oraz urządzeń (w tym aplikacji obniżających prędkość transmisji takich jak programy antywirusowe lub programy typu firewall).
- Wskazane czynniki skutkować mogą spadkiem prędkości i pogorszeniem jakości Usług, co będzie widoczne między innymi jako obniżenie prędkości wczytywania się stron, pogorszenie jakości obrazu lub dźwięku dla transmisji video oraz rozmów telefonicznych w technologii VoIP pojawiające się opóźnienia w grach sieciowych.
- e. osiągnięcie szacunkowej maksymalnej prędkości wskazanej w pkt. 8 powyżej wymaga korzystania z transmisji danych w technologii LTE (lub bardziej zaawansowanej, jeżeli jest oferowana przez Operatora i może nie być możliwe poza własną infrastrukturalnie Siecią Telekomunikacyjną Operatora. W wielu przypadkach osiągnięcie szacunkowej prędkości maksymalnej może nie być możliwe.

- 10. Czas logowania (usługa Internetu; od momentu ustalenia połączenia pomiędzy terminalem użytkownika a serwerem do momentu pomyślnego zakończenia procesu logowania, wyrażony w sekundach) **0**.
- 11. Wskaźnik skutecznych logowań (usługa Internetu; procent skutecznych logowań w stosunku do całkowitej liczby wymaganych prób) **100**.
- 12. Opóźnienie – tj. czas transmisji w jedną stronę (usługa Internetu; wyrażona w milisekundach) **2**.
- 13. Stopa nieskutecznych wywołań (usługa telefonii; wyrażony w procentach odsetek liczby wywołań, które nie spowodowały zestawienia żądanego połączenia, do liczby wszystkich wywołań w danym okresie sprawozdawczym) **1%**.
- 14. Czas zestawienia połączeń (usługa telefonii; wyrażony w sekundach) **10**.