

Údaje zverejnené v súlade s vyhláškou o kvalitatívnych ukazovateľoch služieb

Spoločnosť FibreClients, s. r. o. zverejňuje informácie o kvalitatívnych ukazovateľoch služieb poskytovaných prostredníctvom verejných elektronických komunikačných sietí a služieb v súlade s Vyhláškou Úradu pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb č. 65/2025 Z. z.. Uvedené údaje predstavujú aktuálne dostupné štatistické hodnoty za príslušné sledované obdobia.

Údaje sú vyhodnotené za obdobie 1. 7. 2025 – 31. 12. 2025. Zverejňovanie údajov o kvalitatívnych ukazovateľoch služieb podľa Vyhlášky č. 65/2025 prebieha v súlade s § 6 vždy do 31. marca za rok, ktorý tomuto termínu predchádza. Pri prvom vykonaní povinnosti podľa tejto vyhlášky sa zverejňujú výsledky za obdobie od júla do decembra 2025. Ostatné informácie sa aktualizujú podľa ich povahy a miery aplikovateľnosti.

Lehota na zriadenie služby

Definícia: 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.

Čas zriadenia služby pre 50 % objednávok: 7 dní

Čas zriadenia služby pre 95 % objednávok: 15 dní

Čas zriadenia služby pre 99 % objednávok: 22 dní

Percento služieb zriadených v dohodnutom termíne: 91,92 %

Uvedené hodnoty pre zriadenie služby môžu byť ovplyvnené termínom inštalácie zvoleným zákazníkom, pričom ich realizácia závisí od aktuálnych technických a prevádzkových možností spoločnosti FibreClients s. r. o..

Poruchovosť na jednu prípojku pevného prístupu

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

Počet nahlásených porúch na prípojke pevného prístupu, pri ktorých bolo zistené, že sú opodstatnené: 5,20 %

Čas potrebný na odstránenie poruchy

Definícia: Čas trvajúci od okamihu, kedy bola nahlásená porucha, do okamihu, kedy bol prvok služby alebo služba vrátená do normálneho pracovného režimu.

Priemerný čas v hodinách, za ktorých bolo opravených 80 % opodstatnených porúch na prípojkách pevného prístupu je 47 hodín.

Č priemerný čas v hodinách, za ktorých bolo opravených 95 % opodstatnených porúch na prípojkách pevného prístupu je 97,5 hodín.

Percento opravených porúch, považovaných za prekážku na strane poskytovateľa služby je 36,19 %.

Počty opravených porúch pre všetky pevné prístupové siete na ročnej báze je 210.

Prenosové rýchlosti služby prístupu k internetu

Spoločnosť FibreClients, s. r. o. zverejňuje vysvetlenie rýchlostí pri poskytovaní služby prístupu k internetu v pevnej sieti podľa prílohy č. 4 Vyhlášky Úradu pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb č. 65/2025 Z. z.. na webovom sídle podniku dostupnom cez jeden odkaz z titulnej stránky webového sídla podniku <https://www.progres-net.sk/meranie>.

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

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