

CENNIK USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH W SIECI TVK TORUŃ

Część I: OPŁATY WSPÓLNE DLA WSZYSTKICH USŁUG (jednorazowe)

Wystawienie papierowego duplikatu faktury	2,00 zł
Koszty korespondencji	15,00 zł
Odbiór sprzętu od Abonenta na życzenie	85,00 zł
Konsultacja techniczna	120,00 zł
Przyłączenie do Sieci Lokalu w budynku wielorodzinnym	na podstawie protokołu wg rzeczywistych kosztów wykonania
Przyłączenie do Sieci Lokalu w budynku jednorodzinnym	na podstawie protokołu wg rzeczywistych kosztów wykonania

Część VIII: WSKAŹNIKI JAKOŚCI WSPÓLNE DLA WSZYSTKICH USŁUG

1. Czas oczekiwania na przyłączenie do Sieci telekomunikacyjnej (wyrażany w dniach, włącznie z dniami wolnymi od pracy): Czynności instalacyjne zostaną podjęte przez Operatora w terminie uzgodnionym z Abonentem, nie dłuższym niż 7 dni od dnia zawarcia Umowy, chyba że uzgodnienie daty i godziny wykonania Instalacji w tym terminie okaże się niemożliwe z przyczyn niezależnych od Operatora. W takim wypadku wykonanie Instalacji nastąpi w możliwie najszybszym terminie uzgodnionym pomiędzy Operatorem a Abonentem.
2. Czas oczekiwania na połączenie z personelem (wyrażany w sekundach, osobno dla dni roboczych i wolnych od pracy): 7 sekund.
3. Czas usunięcia awarii (od zgłoszenia przez Abonenta braku możliwości korzystania z Usług do przywrócenia możliwości korzystania z Usług wyrażony w godzinach): Operator zobowiązuje się do usuwania Awarii u Abonentów w terminie nie dłuższym niż 72 godz. od ich zgłoszenia Operatorowi, o ile Abonent nie umówił się za zgodą Operatora w innym terminie. W przypadku braku możliwości usunięcia Awarii w w/w terminie, Operator określi termin jej usunięcia i poinformuje o takim terminie Abonenta.
4. Wskaźnik reklamacji poprawności faktur: <0,1 procent zakwestionowanych w trybie reklamacji Dokumentów rozliczeniowych (rachunków) w stosunku do wszystkich wystawionych.