

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 júl 2025 až december 2025 ak nie je uvedené inak.

Pri poskytovaní prístupu k verejnej elektronickej komunikačnej sieti sa ustanovujú tieto kvalitatívne ukazovatele služieb:

Lehota na zriadenie služby v pevnej prístupovej sieti:

- 95 % objednávok je vybavených v čase 2 dní.
- 99 % objednávok je vybavených v čase 3 dní.
- 100 % objednávok je vybavených v čase 4 dní.
- 100 % objednávok je vybavených do termínu dohodnutého so zákazníkom.

Poruchovosť na jednu prípojku pevného prístupu:

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

Čas potrebný na odstránenie poruchy:

- Priemerný čas v hodinách, za ktorých bolo opravených 95 % opodstatnených porúch na prípojkách pevného prístupu je 4 hod.
- Z porúch považovaných za prekážku na strane poskytovateľa služby bolo opravených 99 %.

Počet reklamácií na správnosť vyúčtovania:

Percentuálne vyjadrenie počtu opodstatnených reklamácií na správnosť faktúry v súvislosti s poskytnutím služieb predstavuje 0,05 %.

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:

1. Neoprávnené zásahy tretích osôb, poškodenie technických zariadení.
2. Nesprávne zaobchádzanie na strane koncového užívateľa, najmä neoprávnené zásahy do koncového zariadenia.
3. Výpadky elektrickej energie, najmä poruchy, odstávky.
4. V prípade iného než optického pripojenia - nepriaznivé počasie, najmä búrky, zmena pomerov v externom prostredí, najmä vplyv stavebnej činnosti, rast stromov a drevín.

Prenosové rýchlosti služby prístupu k internetu

Informácie pre koncových užívateľov o kvalite služieb spoločnosti Filleck s.r.o. sú uvedené v nasledujúcej tabuľke. Hodnoty sú odvodené z maximálnej rýchlosti balíka v zmysle VOP a to v bode č. 5:

Názov balíka	Technológia	Max. / Proklamovaná rýchlosť	Bežne dostupná rýchlosť (80 %)	Minimálna rýchlosť (40 %)
Regiomax Štandard 100	Optika (G- pon)	100 / 10 Mbps	80 / 8 Mbps	40 / 4 Mbps
Regiomax Premium 400	Optika (G- pon)	400 / 40 Mbps	320 / 32 Mbps	160 / 16 Mbps
Regiomax Maximum 1G	Optika (G- pon)	1000 / 100 Mbps	800 / 80 Mbps	400 / 40 Mbps
Internet S (FTTB)	Optika / UTP	30 / 5 Mbps	24 / 4 Mbps	12 / 2 Mbps
XL – WiFi	WiFi (FWA)	6 / 1 Mbps	4,8 / 0,8 Mbps	2,4 / 0,4 Mbps

Ako správne merať rýchlosť internetu (Pokyny pre zákazníkov)

Aby ste dosiahli relevantné výsledky merania, ktoré môžeme uznať v prípade reklamácie, prosíme o dodržanie týchto krokov:

- Merajte cez kábel (LAN):** Rýchlosť internetu nikdy nemerajte cez Wi-Fi. Bezdrôtové šírenie je ovplyvnené stenami, rušením iných routerov a vzdialenosťou, čo nie je chyba linky. Pre objektívne meranie pripojte počítač priamo k routeru pomocou sieťového kábla (Ethernet).
- Vypnite ostatné zariadenia:** Počas merania nesmie byť k internetu pripojený žiadny iný mobil, tablet, televízor (Netflix/YouTube) ani iný počítač v domácnosti.
- Ukončíte aplikácie:** V počítači, na ktorom meriate, vypnite všetky sťahovania, aktualizácie systému, VPN alebo otvorené videá v prehliadači.
- Použite certifikovaný nástroj:** Oficiálnym nástrojom na overenie kvality je www.speedtest.net Pre uznanie reklamácie je potrebné vykonať sériu aspoň troch meraní v rôznych časoch dňa.

Upozornenie: Ak nameriate nižšiu rýchlosť cez Wi-Fi pripojenie, ide o vlastnosť technológie, nie o poruchu služby zo strany operátora.