

І. Рівні показників якості телекомунікаційних послуг та обслуговування споживачів

Код рядка	Найменування показника (параметра) якості телекомунікаційної послуги, який визначений НКРЗ для оприлюднення	Одиниця виміру	Рівень, який встановлений центральним органом виконавчої влади в галузі зв'язку (ЦОВЗ)	Рівень, який був запланований на звітний рік**	Досягнутий рівень за звітний рік***	Запланований рівень на поточний рік
A	B	1000	2000	3000	4000	5000
0300	Послуги фіксованого телефонного зв'язку:					
0301	Відсоток заяв про підключення кінцевого обладнання споживачів до мережі місцевого телефонного зв'язку, виконаних за нормований час	%	не менше 90	100	100	100
0302	Відсоток справних таксофонів	%	не менше 90	---	---	---
0303	Кількість звернень щодо сторонніх підключень з розрахунку на одну лінію доступу за рік		не більше 0,2	0,1	0,05	0,1
0304	Відсоток заяв про пошкодження телекомунікаційної мережі, виконаних за нормований час	%	не менше 65	99	99	99
0305	Кількість заяв про пошкодження телекомунікаційної мережі з розрахунку на одну лінію доступу за рік		не більше 0,8	0,01	0,01	0,02
0306	Відсоток рахунків, на які були отримані звернення від споживачів щодо їх некоректності (неправильності)	%	не більше 1	0,02	0,01	0,02
0307	Відсоток звернень щодо організаційних аспектів обслуговування	%	не більше 1	0,7	0,6	0,5
0308	Відсоток звернень щодо технічних аспектів обслуговування	%	не більше 1	0,4	0,4	0,5
0309	Відсоток неуспішних викликів для міжміських викликів	%	не більше 10	8	5,45	6
0310	Відсоток неуспішних викликів для міських викликів	%	не більше 5	3	2,95	3
0311	Відсоток викликів, які відповідають нормам за часом завершення виклику для міжміських викликів	%	не менше 90	97	98,25	97
0312	Відсоток викликів, які відповідають нормам за часом завершення виклику для місцевих викликів	%	не менше 85	97	98,59	97
0313	Відсоток неуспішних викликів для місцевих викликів до служб екстренної допомоги (СЕРД)	%	не більше 5	0	0	0
0500	Послуги з доступу до Інтернет:					
0501	Нормований час усунення пошкоджень телекомунікаційної мережі та відновлення доступу	%	не більше як одна доба	1	0,9	1
0502	Відсоток рахунків, на які були отримані звернення від споживачів щодо їх некоректності	%	не більше ніж 1%	0,15	0,15	0,15
0503	Відсоток звернень щодо організаційних аспектів обслуговування	%	не більше ніж 1%	0,5	0,5	0,7
0504	Відсоток звернень щодо технічних аспектів обслуговування	%	не більше ніж 1%	0,5	0,7	1
0505	Відсоток реєстрацій, які відповідають нормам за часом реєстрації в мережі	%	не менше ніж 90%	100	99,95	99
0506	Відсоток незадовільних з'єднань за швидкістю передачі даних	%	не більше ніж 10%	0	0,05	1
0507	Відсоток успішних реєстрацій у мережі	%	не менше ніж 90%	100	99,38	99
0508	Відсоток відмов	%	не більше ніж 10%	0	0,62	1