

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 | 0,1 | 0,05 |
| 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 | 0,015 | 0,015 |
| 0307 | Відсоток звернень щодо організаційних аспектів обслуговування | % | не більше 1 | 0,8 | 0,5 | 0,7 |
| 0308 | Відсоток звернень щодо технічних аспектів обслуговування | % | не більше 1 | 0,5 | 0,4 | 0,4 |
| 0309 | Відсоток неуспішних викликів для міжміських викликів | % | не більше 10 | 6 | 5,05 | 6 |
| 0310 | Відсоток неуспішних викликів для міських викликів | % | не більше 5 | 3 | 3,2 | 4 |
| 0311 | Відсоток викликів, які відповідають нормам за часом завершення виклику для міжміських викликів | % | не менше 90 | 99 | 98,38 | 98 |
| 0312 | Відсоток викликів, які відповідають нормам за часом завершення виклику для місцевих викликів | % | не менше 85 | 95 | 94,35 | 94 |
| 0313 | Відсоток неуспішних викликів для місцевих викликів до служб екстренної допомоги (СЕД) | % | не більше 5 | 0 | 0,00 | 0,00 |
| 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% | 0,2 | 0,1 | 0,15 |
| 0503 | Відсоток звернень щодо організаційних аспектів обслуговування | % | не більше ніж 1% | 1 | 0,5 | 1 |
| 0504 | Відсоток звернень щодо технічних аспектів обслуговування | % | не більше ніж 1% | 1 | 0,7 | 1 |
| 0505 | Відсоток реєстрацій, які відповідають нормам за часом реєстрації в мережі | % | не менше ніж 90% | 100 | 100 | 100 |
| 0506 | Відсоток незадовільних з'єднань за швидкістю передачі даних | % | не більше ніж 10% | 4 | 0 | 3 |
| 0507 | Відсоток успішних реєстрацій у мережі | % | не менше ніж 90% | 98 | 100 | 98 |
| 0508 | Відсоток відмов | % | не більше ніж 10% | 4 | 0 | 3 |