

**1. 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	<b>Послуги фіксованого телефонного зв'язку:</b>					
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	0,05	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	0,02	0,02	0,01
0306	Відсоток рахунків, на які були отримані звернення від споживачів щодо їх некоректності (неправильності)	%	не більше 1	0,015	0,015	0,02
0307	Відсоток звернень щодо організаційних аспектів обслуговування	%	не більше 1	0,7	0,5	0,7
0308	Відсоток звернень щодо технічних аспектів обслуговування	%	не більше 1	0,4	0,4	0,4
0309	Відсоток неуспішних викликів для міжміських викликів	%	не більше 10	6	7,77	8
0310	Відсоток неуспішних викликів для міських викликів	%	не більше 5	4	2,05	3
0311	Відсоток викликів, які відповідають нормам за часом завершення виклику для міжміських викликів	%	не менше 90	98	97,56	97
0312	Відсоток викликів, які відповідають нормам за часом завершення виклику для місцевих викликів	%	не менше 85	94	97,9	97
0313	Відсоток неуспішних викликів для місцевих викликів до служб екстренної допомоги (СЕД)	%	не більше 5	0	0,00	0,00
0500	<b>Послуги з доступу до Інтернет:</b>					
0501	Нормований час усунення пошкоджень телекомунікаційної мережі та відновлення доступу	%	не більше як одна доба	1	0,8	1
0502	Відсоток рахунків, на які були отримані звернення від споживачів щодо їх некоректності	%	не більше ніж 1%	0,15	0,1	0,15
0503	Відсоток звернень щодо організаційних аспектів обслуговування	%	не більше ніж 1%	1	0,5	0,5
0504	Відсоток звернень щодо технічних аспектів обслуговування	%	не більше ніж 1%	1	0,5	0,5
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%	3	0	0
0507	Відсоток успішних реєстрацій у мережі	%	не менше ніж 90%	98	100	100
0508	Відсоток відмов	%	не більше ніж 10%	3	0	0