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) | Досягнутий рівень за звітний рік | Запланований рівень на поточний рік |
| А | Б | 1000 | 2000 | 4000 | 5000 |
| 0500 | **Послуги доступу до мережі Інтернет** |  |  |  |  |
| 0501 | Нормований час усунення пошкоджень телекомунікаційної мережі та відновлення доступу до послуг зі встановленими значеннями показників якості | % | Не більше як одна доба | 0,8 | 0,5 |
| 0502 | Відсоток рахунків, на які були отримані звернення від споживачів щодо їх некоректності (неправильності) | % | Не більше ніж 1% | 0 | 0 |
| 0503 | Відсоток звернень щодо організаційних аспектів обслуговування | % | Не більше ніж 1% | 0,7 | 0,5 |
| 0504 | Відсоток звернень щодо технічних аспектів обслуговування | % | Не більше ніж 1% | 0,8 | 0,5 |
| 0505 | Відсоток реєстрацій, які відповідають нормам за часом реєстрації в мережі | % | Не більше ніж 90% | Технологією не передбачено | ------- |
| 0506 | Відсоток незадовільних з’єднань за швидкістю передачі даних | % | Не більше ніж 10% | 5 | 1 |
| 0507 | Відсоток успішних реєстрацій у мережі | % | Не менше ніж 90% | Технологією не передбачено | ---- |
| 0508 | Відсоток відмов | % | Не більше ніж 10% | 2 | 1 |