

Таблица

Способ публикации административных показателей качества

Название поставщика	CAGNET – PLUS SRL
Отчетный период	S / 02 / 2021 (01.07.2021 – 31.12.2021)
Тип услуги	<input type="checkbox"/> услуга телефонии <input checked="" type="checkbox"/> услуга передачи данных и широкополосного доступа в Интернет <input checked="" type="checkbox"/> услуга ретрансляции аудиовизуальных программ
Тип сети	<input checked="" type="checkbox"/> наземная сеть общего пользования с доступом к фиксированным точкам или с ограниченной мобильностью <input type="checkbox"/> наземная мобильная сотовая сеть общего пользования <input type="checkbox"/> другой тип (указать)

№ п/п	Административные показатели качества общедоступных услуг электронной коммуникации и параметры, связанные с этими показателями	Установленное/измеренное значение
1.	<b>Срок первоначального подключения к общедоступной сети электронной коммуникации и предоставления общедоступной услуги электронной коммуникации</b>	
a)	срок первоначального подключения к сети и предоставления услуги, принятый на себя поставщиком, [дни]	1
b)	доля удовлетворённых заявок в срок, принятый на себя поставщиком, [%]	100
c)	срок, которому соответствуют 80% самых быстро удовлетворённых заявок, [дни]	1
d)	срок, которому соответствуют 95 % самых быстро удовлетворённых заявок, [дни]	2
2.	<b>Частота подачи жалоб конечными пользователями, [%]</b>	1
3.	<b>Частота подачи жалоб о неполадках, [%]</b>	1
4.	<b>Срок устранения неполадок</b>	
a)	срок устранения неполадок, принятый на себя поставщиком [часы]	4
b)	доля устранённых неполадок в срок принятый на себя поставщиком, [%]	100
c)	срок, в который укладываются 80% самых быстро устранённых неполадок, [часы]	1
d)	срок, в который укладываются 95% самых быстро устранённых неполадок, [часы]	2
5.	<b>Частота подачи жалоб относящихся к правильности счет-фактур, [%]</b>	1
6.	<b>Срок разрешения жалоб конечных пользователей, кроме жалоб о неполадках</b>	
a)	срок разрешения жалоб конечных пользователей, кроме жалоб о неполадках, принятый на себя поставщиком, [дни]	1
b)	доля жалоб конечных пользователей, кроме жалоб о неполадках, разрешенных поставщиком в принятый на себя срок, [%]	100
c)	срок, в который укладываются 80% самых быстро разрешённых жалоб, кроме жалоб о неполадках, [дни]	1
d)	срок, в который укладываются 95% самых быстро разрешённых жалоб, кроме жалоб о неполадках, [дни]	1
7.	<b>Время ответа услуги оператора</b>	
a)	среднее время ответа на телефонные звонки человеком-оператором, [с]	40
b)	доля телефонных звонков на услуги оператора, отвеченных в течение 30 секунд, от общего количества телефонных звонков на эти службы, [%]	60

