

Таблица

Способ публикации административных показателей качества

Название поставщика	
Отчетный период	
Тип услуги	<input type="checkbox"/> услуга телефонии <input type="checkbox"/> услуга передачи данных и широкополосного доступа в Интернет <input type="checkbox"/> услуга ретрансляции аудиовизуальных программ
Тип сети	<input 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.	Срок первоначального подключения к общедоступной сети электронной коммуникации и предоставления общедоступной услуги электронной коммуникации	
a)	срок первоначального подключения к сети и предоставления услуги, принятый на себя поставщиком, [дни]	7
b)	доля удовлетворённых заявок в срок, принятый на себя поставщиком, [%]	99
c)	срок, которому соответствуют 80% самых быстро удовлетворённых заявок, [дни]	3
d)	срок, которому соответствуют 95 % самых быстро удовлетворённых заявок, [дни]	6
2.	Частота подачи жалоб конечными пользователями, [%]	0.2
3.	Частота подачи жалоб о неполадках, [%]	0.15
4.	Срок устранения неполадок	
a)	срок устранения неполадок, принятый на себя поставщиком [часы]	36
b)	доля устранённых неполадок в срок принятый на себя поставщиком, [%]	96
c)	срок, в который укладываются 80% самых быстро устранённых неполадок, [часы]	5
d)	срок, в который укладываются 95% самых быстро устранённых неполадок, [часы]	18
5.	Частота подачи жалоб относящихся к правильности счет-фактур, [%]	0.05
6.	Срок разрешения жалоб конечных пользователей, кроме жалоб о неполадках	
a)	срок разрешения жалоб конечных пользователей, кроме жалоб о неполадках, принятый на себя поставщиком, [дни]	6
b)	доля жалоб конечных пользователей, кроме жалоб о неполадках, разрешенных поставщиком в принятый на себя срок, [%]	96
c)	срок, в который укладываются 80% самых быстро разрешённых жалоб, кроме жалоб о неполадках, [дни]	5
d)	срок, в который укладываются 95% самых быстро разрешённых жалоб, кроме жалоб о неполадках, [дни]	7
7.	Время ответа услуги оператора	
a)	среднее время ответа на телефонные звонки человеком-оператором, [с]	25
b)	доля телефонных звонков на услуги оператора, отвеченных в течение 30 секунд, от общего количества телефонных звонков на эти службы, [%]	85