

ОПЕРАТОРЫ МОБИЛЬНОЙ ТЕЛЕФОННОЙ СВЯЗИ ОБЯЗАНЫ ПУБЛИКОВАТЬ ИНФОРМАЦИЮ О КАЧЕСТВЕ УСЛУГ

Поставщики сетей и услуг мобильной телефонной связи общего пользования обязаны измерять и публиковать ежеквартально и ежегодно в коммерческих офисах и на своих web-страницах информацию об обеспечении качества услуг, предоставляемых конечным пользователям. Это требование содержится в постановлении Административного Совета Национального агентства по регулированию в области электронных коммуникаций и информационных технологий (НАРЭКИТ) о параметрах качества услуги мобильной телефонной связи, которым вносятся дополнения в постановление № 278 от 17.10.2009 г. об установлении параметров качества для услуг электронных коммуникаций общего пользования. Постановление вступило в силу 21.10.2011 г. – день его опубликования в Официальном мониторе.

Целью данного постановления является обеспечение соблюдения поставщиками права конечных пользователей на качественные услуги мобильной телефонной связи общего пользования. Им устанавливаются 7 параметров качества: готовность сети, доступность, целостность, непрерывность, надежность услуги, жалобы по поводу

начисления платы за услуги, удовлетворенность пользователя, методы их измерения и рекомендованные Агентством минимальные величины показателей этих параметров. Первые четыре параметра отражают технические характеристики услуги, остальные три – организационные аспекты предоставления данной услуги.

Согласно рекомендациям НАРЭКИТ, коэффициент готовности сети не должен превышать 99,9%, доля неудачных вызовов – 2% и доля неудачно отправленных SMS сообщений – 5% (показатели доступности услуги). Целостность голосовой услуги будет измеряться при помощи метода оценки мнений, высказанных пользователями в рамках опроса (Mean Opinion Score – МОС). Уровень качества передачи голоса не должен быть ниже 3,5 баллов из 5, а доля переговоров, отвечающих качественным показателям – 80% из 100%.

Для поддержания надежности услуги НАРЭКИТ рекомендует, чтобы время для устранения технических неполадок и восстановления доступа к услуге было не более 3 часов для одного телефонного номера и 8 часов – для базовой станции, а доля устраненных неполадок в течение ре-

комендованного времени было не менее 95% от количества зарегистрированных поставщиком случаев. Относительно жалоб по поводу начисления платы за услуги рекомендовано, чтобы доля обжалованных счетов-фактур не превышала 1% от количества счетов-фактур, выданных поставщиком за отчетный период. Для обеспечения степени удовлетворенности пользователя НАРЭКИТ рекомендует, чтобы доля жалоб по поводу технических и организационных аспектов услуг не превышала 1% от общего количества пользователей, среднее время ответа для обработки вызовов к услуге «оператора» не превышало 30 сек., а доля вызовов к услуге «оператора», принятых не позднее, чем в течение 30 сек., составляло не менее 80% от общего количества вызовов к этой услуге.

Поставщики сетей и услуг обязаны опубликовать информацию об измеренных показателях качества: ежеквартальную – до 30 числа месяца, следующего за отчетным кварталом, ежегодную – до 30 числа месяца, следующего за отчетным годом.

Пресс-служба НАРЭКИТ