

Таблица

Способ публикации административных показателей качества

Название поставщика	SRL Gerdan
Отчетный период	2 кв.2019г
Тип услуги	<input type="checkbox"/> услуга телефонии <input type="checkbox"/> услуга передачи данных и широкополосного доступа в Интернет <input checked="" 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]	2
b)	доля удовлетворённых заявок в срок, принятый на себя поставщиком, [%]	98%
c)	срок, которому соответствуют 80% самых быстро удовлетворённых заявок, [дни]	3
d)	срок, которому соответствуют 95 % самых быстро удовлетворённых заявок, [дни]	2
2.	Частота подачи жалоб конечными пользователями, [%]	10%
3.	Частота подачи жалоб о неполадках, [%]	10%
4.	Срок устранения неполадок	
a)	срок устранения неполадок, принятый на себя поставщиком [часы]	4
b)	доля устранённых неполадок в срок принятый на себя поставщиком, [%]	95%
c)	срок, в который укладываются 80% самых быстро устранённых неполадок, [часы]	5
d)	срок, в который укладываются 95% самых быстро устранённых неполадок, [часы]	4
5.	Частота подачи жалоб относящихся к правильности счет-фактур, [%]	
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]	2
b)	доля жалоб конечных пользователей, кроме жалоб о неполадках, разрешенных поставщиком в принятый на себя срок, [%]	95%
c)	срок, в который укладываются 80% самых быстро разрешённых жалоб, кроме жалоб о неполадках, [дни]	2
d)	срок, в который укладываются 95% самых быстро разрешённых жалоб, кроме жалоб о неполадках, [дни]	1
7.	Время ответа услуги оператора	
a)	среднее время ответа на телефонные звонки человеком-оператором, [с]	60
b)	доля телефонных звонков на услуги оператора, отвеченных в течение 30 секунд, от общего количества телефонных звонков на эти службы, [%]	100%



[Handwritten signature]

(0790-018-27)