

**Базовий перелік показників якості послуг
фіксованого телефонного зв'язку за 2015 рік,
рівні яких підлягають обов'язковому оприлюдненню
оператором зв'язку ТОВ «Аркада-Х» у 2016 році**

Послуги фіксованого телефонного зв'язку

1. Відсоток заяв про підключення кінцевого обладнання споживачів до мережі місцевого телефонного зв'язку, виконаних за нормований час – **96,34 %**.
2. Кількість звернень щодо сторонніх підключень з розрахунку на одну лінію доступу за рік – **0,0003**.
3. Відсоток заяв про пошкодження телекомунікаційної мережі, виконаних за нормований час – **83 %**.
4. Кількість заяв про пошкодження телекомунікаційної мережі з розрахунку на одну лінію доступу за рік – **0,120**.
5. Відсоток рахунків, на які були отримані звернення від споживачів щодо їх некоректності (неправильності) – **0 %**.
6. Відсоток звернень щодо організаційних аспектів обслуговування – **0,3 %**.
7. Відсоток звернень щодо технічних аспектів обслуговування – **0,47%**.
8. Відсоток неуспішних викликів для міжміських викликів – **1,4 %**.
9. Відсоток неуспішних викликів для міських викликів – **1,0 %**.
10. Відсоток викликів, які відповідають нормам за часом завершення виклику для міжміських викликів – **99 %**.
11. Відсоток викликів, які відповідають нормам за часом завершення виклику для місцевих викликів – **93 %**.
12. Відсоток неуспішних викликів для місцевих викликів до служб екстреної допомоги (СЕД) – **0,77 %**.
13. Відсоток з'єднань, що відповідають нормам за якістю передачі мовної інформації, для методів оцінки за автоматичним методом вимірювання якості передачі мови – **83 %**.

Послуги з доступу до мережі Інтернет

1. Нормований час усунення пошкоджень телекомунікаційної мережі та відновлення доступу до послуг зі встановленими значеннями показників якості – **1 доба**.
2. Відсоток рахунків, на які були отримані звернення від споживачів щодо їх некоректності (неправильності) – **0,15 %**.
3. Відсоток звернень щодо організаційних аспектів обслуговування – **0,42 %**.
4. Відсоток звернень щодо технічних аспектів обслуговування – **0,46 %**.
5. Відсоток реєстрацій, які відповідають нормам за часом реєстрації в мережі – **93 %**.
6. Відсоток незадовільних з'єднань за швидкістю передачі даних – **2,5 %**.
7. Відсоток успішних реєстрацій у мережі – **96,19 %**.
8. Відсоток відмов – **5,95 %**.