

**Базовий перелік показників якості послуг
фіксованого телефонного зв'язку за 2016 рік,
рівні яких підлягають обов'язковому оприлюдненню
оператором зв'язку ТОВ «Аркада-Х» у 2017 році**

Послуги фіксованого телефонного зв'язку

1. Відсоток заяв про підключення кінцевого обладнання споживачів до мережі місцевого телефонного зв'язку, виконаних за нормований час – **97,33 %**.
2. Відсоток заяв про пошкодження телекомунікаційної мережі, виконаних за нормований час – **83 %**.
3. Кількість заяв про пошкодження телекомунікаційної мережі з розрахунку на одну лінію доступу за рік – **0,16**.
4. Відсоток рахунків, на які були отримані звернення від споживачів щодо їх некоректності (неправильності) – **0 %**.
5. Відсоток неуспішних викликів для міжміських викликів – **2,0 %**.
6. Відсоток неуспішних викликів для міських викликів – **0,95 %**.
7. Відсоток неуспішних викликів для місцевих викликів до служб екстреної допомоги (СЕД) – **0,78 %**.
8. Відсоток з'єднань, що відповідають нормам за якістю передачі мовної інформації, для методів оцінки за автоматичним методом вимірювання якості передачі мови – **83,5 %**.

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) – **0,11 %**.
3. Відсоток незадовільних з'єднань за швидкістю передачі даних – **2,5 %**.
4. Відсоток успішних реєстрацій у мережі – **100 %**.
5. Відсоток відмов – **0 %**.
6. Час затримки (передавання в один бік) – **0,002**.