

**Базовий перелік показників якості послуг  
фіксованого телефонного зв'язку за 2021 рік,  
рівні яких підлягають обов'язковому оприлюдненню  
оператором зв'язку ТОВ «Аркада-Х» у 2022 році**

Послуги фіксованого телефонного зв'язку

1. Відсоток заяв про підключення кінцевого обладнання споживачів до мережі місцевого телефонного зв'язку, виконаних за нормований час – **95 %**.
2. Відсоток заяв про пошкодження телекомунікаційної мережі, виконаних за нормований час – **79 %**.
3. Відсоток рахунків, на які були отримані звернення від споживачів щодо їх некоректності (неправильності) – **0 %**.
4. Відсоток неуспішних викликів для міжміських викликів – **8,2 %**.
5. Відсоток неуспішних викликів для місцевих викликів – **3,1 %**.
6. Відсоток викликів, які відповідають нормативам за часом відповіді системи інформаційно-довідкового обслуговування (СІДО) оператора – **100 %**.
7. Відсоток неуспішних викликів для місцевих викликів до служб екстреної допомоги (СЕД) – **0 %**.
8. Відсоток з'єднань, що відповідають нормам за якістю передачі мовної інформації, для методів оцінки за автоматичним методом вимірювання якості передачі мови – **100 %**.

Послуги з доступу до мережі Інтернет

1. Відсоток заяв про пошкодження мережі передачі даних загального користування, виконаних за нормований час – **99%**.
2. Відсоток рахунків, на які були отримані звернення від споживачів щодо їх некоректності (неправильності) – **0,13 %**.
3. Відсоток успішних реєстрацій в мережі – **100 %**.
4. Відсоток відмов реєстрації в мережі – **0 %**.
5. Час затримки (передавання даних в один бік) – **0,54 мс**.