Выдержка с *Приложения №1*

*к Постановлению Административного совета Национального агентства по регулированию*

*в области электронных коммуникаций и информационных технологий*

*№ 10 от 28.02.2019*

|  |  |
| --- | --- |
| **Таблица**    **Способ публикации административных показателей качества** | |
| **Название поставщика** |  |
| **Отчетный период** |  |
| **Тип услуги** | □ услуга телефонии  □ услуга передачи данных и широкополосного доступа в Интернет  □ услуга ретрансляции аудиовизуальных программ |
| **Тип сети** | □ наземная сеть общего пользования с доступом к фиксированным точкам или с ограниченной мобильностью  □ наземная мобильная сотовая сеть общего пользования  □ 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] |  |
| b) | доля удовлетворённых заявок в срок, принятый на себя поставщиком, [%] |  |
| c) | срок, которому соответствуют 80% самых быстро удовлетворённых заявок, [дни] |  |
| d) | срок, которому соответствуют 95 % самых быстро удовлетворённых заявок, [дни] |  |
| **2.** | **Частота подачи жалоб конечными пользователями,** [%] |  |
| **3.** | **Частота подачи жалоб о неполадках,** [%] |  |
| **4.** | **Срок устранения неполадок** | |
| a) | срок устранения неполадок, принятый на себя поставщиком [часы] |  |
| b) | доля устранённых неполадок в срок принятый на себя поставщиком, [%] |  |
| c) | срок, в который укладываются 80% самых быстро устранённых неполадок, [часы] |  |
| d) | срок, в который укладываются 95% самых быстро устранённых неполадок, [часы] |  |
| **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] |  |
| b) | доля жалоб конечных пользователей, кроме жалоб о неполадках, разрешенных поставщиком в принятый на себя срок, [%] |  |
| c) | срок, в который укладываются 80% самых быстро разрешённых жалоб, кроме жалоб о неполадках, [дни] |  |
| d) | срок, в который укладываются 95% самых быстро разрешённых жалоб, кроме жалоб о неполадках, [дни] |  |
| **7.** | **Время ответа услуги оператора** | |
| a) | среднее время ответа на телефонные звонки человеком-оператором, [с] |  |
| b) | доля телефонных звонков на услуги оператора, отвеченных в течение 30 секунд, от общего количества телефонных звонков на эти службы, [%] |  |