

Таблица

Способ публикации административных показателей качества

Название поставщика	Agentia Transcor SRL
Отчетный период	I полугодие 2019
Тип услуги	<input type="checkbox"/> услуга телефонии <input type="checkbox"/> услуга передачи данных и широкополосного доступа в Интернет <input 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 дня
b)	доля удовлетворённых заявок в срок, принятый на себя поставщиком, [%]	100 %
c)	срок, которому соответствуют 80% самых быстро удовлетворённых заявок, [дни]	2 дня
d)	срок, которому соответствуют 95 % самых быстро удовлетворённых заявок, [дни]	1 день
2.	Частота подачи жалоб конечными пользователями, [%]	0
3.	Частота подачи жалоб о неполадках, [%]	0
4.	Срок устранения неполадок	
a)	срок устранения неполадок, принятый на себя поставщиком [часы]	4 часа
b)	доля устранённых неполадок в срок принятый на себя поставщиком, [%]	100%
c)	срок, в который укладываются 80% самых быстро устранённых неполадок, [часы]	3,2 часа
d)	срок, в который укладываются 95% самых быстро устранённых неполадок, [часы]	3,48 часа
5.	Частота подачи жалоб относящихся к правильности счет-фактур, [%]	0 %
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]	0
b)	доля жалоб конечных пользователей, кроме жалоб о неполадках, разрешенных поставщиком в принятый на себя срок, [%]	0
c)	срок, в который укладываются 80% самых быстро разрешённых жалоб, кроме жалоб о неполадках, [дни]	0
d)	срок, в который укладываются 95% самых быстро разрешённых жалоб, кроме жалоб о неполадках, [дни]	0
7.	Время ответа услуги оператора	
a)	среднее время ответа на телефонные звонки человеком-оператором, [с]	40 сек
b)	доля телефонных звонков на услуги оператора, отвеченных в течение 30 секунд, от общего количества телефонных звонков на эти службы, [%]	70%

Таблица 1

**Способ публикации технических показателей качества для услуг широкополосной
передачи данных посредством наземных сетей общего пользования
фиксированного доступа или с ограниченной мобильностью**

Поставщик	Agentia Transcor SRL	
Отчетный период	I полугодие 2019	
Тип сети/технологии доступа (FTTx, Ethernet, xDSL, DOCSIS/ коаксиальный кабель, и т.д.) и тарифный план:	Ethernet	
1. Скорость передачи данных	Установленное/ измеренное значение	
1.1. Рекламируемая скорость передачи данных, [Мбит]	Download	100
	Upload	100
1.2. Обычно доступная скорость передачи данных, [Мбит]	Download	100
	Upload	100
1.3. Минимальная скорость передачи данных, [Мбит]	Download	50
	Upload	50
1.4. Максимальная скорость передачи данных, [Мбит]	Download	500
	Upload	500
2. Время задержки передачи данных	Измеренное значение	
2.1. Максимальная задержка передачи данных, принятая на себя поставщиком, [мс]	5	
2.2. Среднее значение задержки пакетов данных в сети, оцененное на основе результатов измерений, [мс]	1	
3. Вариация задержки доставки пакетов данных	Измеренное значение	
3.1. Максимальная вариация задержки доставки пакетов данных принятая поставщиком, [мс]	4	
3.2. Среднее по сети значение задержки передачи данных, оцененное на основе результатов измерений, [мс]	1	
4. Процент потери пакетов данных	Измеренное значение	
4.1. Максимальный процент потери пакетов данных, принятый на себя поставщиком, [%]	0	
4.2. Среднее значение процента потери пакетов данных в сети, оцененное по результатам измерений, [%]	0	