

**Показники якості телекомунікаційних послуг
ЛМКП «Львівтеплоенерго»**

№ з/п	Найменування показника (параметра) якості телекомунікаційної послуги, який визначений НКРЗ для оприлюднення	Одиниця виміру	Рівень, який встановлений центральним органом виконавчої влади в галузі зв'язку (ЦОВЗ)	Досягнутий рівень у 2019 р.	Запланований рівень на 2020 р.
1.	Відсоток заяв про підключення кінцевого обладнання споживачів до мережі місцевого телефонного зв'язку, виконаних за нормований час	%	не менше 90	93	93,5
2.	Відсоток справних таксофонів	%	не менше 90	-	-
3.	Відсоток заяв про пошкодження телекомунікаційної мережі, виконаних за нормований час	%	не менше 65	82,5	83
4.	Відсоток рахунків, на які були отримані звернення від споживачів щодо їх некоректності (неправильності)	%	не більше 1	0,07	0,07
5.	Відсоток неуспішних викликів для міжміських викликів	%	не більше 10	2	2
6.	Відсоток неуспішних викликів для міських викликів	%	не більше 5	2,5	1
7.	Відсоток викликів, які відповідають нормам за часом відповіді до системи інформаційно-довідкового обслуговування (СІДО) оператора.	%	не менше 95	100	97,7
8.	Відсоток неуспішних викликів для місцевих викликів до служб екстреної допомоги (СЕД)	%	не більше 5	0	1,5
9.	Відсоток з'єднань, що відповідають нормам за якістю передачі мовної інформації, для методів оцінки за автоматичним методом вимірювання якості передачі мови	%	не менше 85	99	99