

**ОТЧЁТ**  
о текущих значениях показателей качества работы  
сети BASNET и обслуживания абонентов  
за 3 квартал 2021 года

**1. Показатели качества работы сети**

| №   | Наименование показателя качества  | Значение показателя качества |                             |
|-----|---|------------------------------|-----------------------------|
|     |   | Нормативное                  | Фактическое                 |
| 1.1 | Скорость передачи данных, кбит/с:<br>максимальная<br>минимальная                      |                              | Замеряется<br>индивидуально |
| 1.2 | Коэффициент готовности соединения с сетью<br>Интернет, %                              | 98 ≤                         | 99,69                       |
| 1.3 | Доля успешных попыток соединения от общего<br>количества соединений, %                | 90 ≤                         | 98,95                       |
| 1.4 | Доля соединений, окончившихся<br>преждевременным разъединением, %                     | ≤ 5                          | 0,69                        |
| 1.5 | Доля соединений, соответствующих нормам по<br>скорости передачи данных, %             | 90 ≤                         | 98,70                       |
| 1.6 | Доля соединений, соответствующих нормам по<br>времени задержки передачи IP-пакетов, % | 90 ≤                         | 98,83                       |
| 1.7 | Доля соединений, соответствующих нормам по<br>потерям IP-пакетов, %                   | 90 ≤                         | 97,39                       |

**2. Показатели качества обслуживания абонентов**

| №   | Наименование показателя качества  | Значение показателя качества |             |
|-----|---|------------------------------|-------------|
|     |   | Нормативное                  | Фактическое |
| 2.1 | Доля договоров, по которым доступ к услуге<br>организован в срок, не превышающий<br>количество дней (со дня регистрации заявления<br>либо подписания договора), указанных в<br>договоре либо порядке (правилах)<br>предоставления услуги, % | 99 ≤                         | 100,00      |
| 2.2 | Коэффициент доступности службы технической<br>поддержки   | 90 ≤                         | 94,38       |
| 2.3 | Коэффициент восстановления связи, %   | 95 ≤                         | 98,68       |
| 2.4 | Коэффициент правильно выставленных счетов,<br>%   | 99 ≤                         | 100,00      |
| 2.5 | Коэффициент удовлетворенности абонентов, %  | 75 ≤                         | 98,24       |