

**Звіт  
оператора телекомунікацій про якість телекомунікаційних послуг  
за 2018 рік**

Додаток  
до Положення про

|                             |                                    |
|-----------------------------|------------------------------------|
| Подають                     | Термін подання                     |
| Оператори телекомунікацій - | до 30 січня після звітного періоду |

Форма № 11-ЯТПП  
(річна)  
**ЗАТВЕРДЖЕНО**  
Рішення НКРЗ  
15.04.2010 № 174

|                  |   |
|------------------|---|
| <b>Код рядка</b> | <b>Респондент:</b>  |
| 0101             | Найменування/Ім'я: Товариство з обмеженою відповідальністю "Українські новітні телекомунікації"   |
| 0102             | Місцезнаходження/Місце проживання: 04128, м.Київ, вул. Академіка Гуполевца, будинок 19<br>04128, м.Київ, вул. Академіка Гуполевца, будинок 19<br>(поштовий індекс, область/Автономна Республіка Крим, район, населений пункт, вулиця/провулок, площа тощо, № будинку/корпусу, № квартири/офісу) |
| 0201             | Ідентифікаційний код за ЄДРПОУ/Ідентифікаційний номер фізичної особи - підприємця-платника податків 33641151  |
| 0202             | Код території за КОАТУУ 8038200000  |
| 0203             | Код виду економічної діяльності за КВЕД 61.10   |
| 0204             | Код організаційно-правової форми господарювання за КОІФГ 240  |
| 0205             | Код міністерства, іншого ЦОВВ, якому підпорядкований оператор зв'язку за КОДУ *   |

**1. Рівні показників якості телекомунікаційних послуг та обслуговування споживачів**

| Код рядка   | Найменування показника (параметра) якості телекомунікаційної послуги, який визначений НКРЗ для оприлюднення   | Одиниця виміру | Рівень, який встановлений центральним органом виконавчої влади в галузі зв'язку (ЦОВВ) | Рівень, який був запланований на звітний рік** | Досягнутий рівень за звітний рік*** | Запланований рівень на поточний рік |
|-------------|---|----------------|--|--|-------------------------------------|-------------------------------------|
| <b>A</b>    | <b>Б</b>  | <b>1000</b>    | <b>2000</b>  | <b>3000</b>                                    | <b>4000</b>                         | <b>5000</b>                         |
| <b>0300</b> | <b>Послуги фіксованого телефонного зв'язку:</b>   |                |  |  |                                     |                                     |
| 0301        | Відсоток заяв про підключення кінцевого обладнання споживачів до мережі місцевого телефонного зв'язку, виконаних за нормований час                          | %              | не менше 90  | не менше 95                                    | 98,19                               | не менше 95                         |
| 0302        | Відсоток справних таксофонів  | %              | не менше 90  | -  | -                                   | послуга не надається                |
| 0303        | Відсоток заяв про пошкодження телекомунікаційної мережі, виконаних за нормований час  | %              | не менше 65  | не менше 95                                    | 97,67                               | не менше 95                         |
| 0304        | Відсоток рахунків, на які були отримані звернення від споживачів щодо їх некоректності (неправильності)   | %              | не більше 1  | не більше 0,5                                  | 0                                   | не більше 0,5                       |
| 0305        | Відсоток неуспішних викликів для міжміських викликів  | %              | не більше 10   | не більше 5                                    | 1,02                                | не більше 5                         |
| 0306        | Відсоток неуспішних викликів для місцевих викликів  | %              | не більше 5  | не більше 5                                    | 4,09                                | не більше 5                         |
| 0307        | Відсоток неуспішних викликів для місцевих викликів до служб екстреної допомоги (СЕД)  | %              | не більше 5  | не більше 5                                    | 0                                   | не більше 5                         |
| 0308        | Відсоток з'єднань, що відповідають нормам за якістю передачі мовної інформації, для методів оцінки за автоматичним методом вимірювання якості передачі мови | %              | не менше 70  | не менше 70                                    | -                                   | не менше 70                         |
| 0309        | Відсоток викликів, які відповідають нормам за часом відповіді до системи інформаційно-довідкового обслуговування (СІДО) оператора.                          | %              | не менше 95  | не менше 95                                    | 100                                 | не менше 95                         |
| <b>0500</b> | <b>Послуги з доступу до Інтернет:</b>   |                |  |  |                                     |                                     |
| 0501        | Відсоток заяв про пошкодження мережі передачі даних загального користування, виконаних за нормований час  | %              | не більше як одна доба   | не менше 95                                    | 98,96                               | не менше 95                         |
| 0502        | Відсоток рахунків, на які були отримані звернення від споживачів щодо їх некоректності (неправильності)   | %              | не більше ніж 1%   | не більше ніж 1%                               | 0,01                                | не більше ніж 1%                    |
| 0503        | Відсоток успішних ресетрацій у мережі для послуг із доступу до Інтернету  | %              | не менше ніж 90%   | не менше ніж 90%                               | 99,86                               | не менше ніж 90%                    |
| 0504        | Відсоток відмов ресетрацій у мережі для послуг із доступу до Інтернету  | %              | не більше ніж 10%  | не більше ніж 10%                              | 0                                   | не більше ніж 10%                   |
| 0505        | Час затримки передачі даних в один бік для послуг із доступу до Інтернету   |                | Не встановлено   | Не встановлено                                 | 1,05                                | не більше 20 мс.                    |

2. Дані про окремий структурний підрозділ оператора та/або ООВ, які здійснювали випробування показників якості

| Код рядка | Назва окремого структурного підрозділу оператора та/або акредитованого органу з оцінки відповідності (ООВ)                  | Серія, номер, дата отримання атестата акредитації (за наявності) | Номер, дата протоколу випробувань         | Період, протягом якого здійснювались випробування |
|-----------|---|--|---|---|
| A         | 1000  | 2000   | 3000                                      | 4000  |
| 1001      | Робоча комісія з питань аналізу якості надання телекомунікаційних послуг абонентам ТОВ "Українські новітні телекомунікації" | -  | Протокол № 1/18я від 18.01.2019 року      | 01.01.2018-31.12.2018                             |
| 1002      | ДП УКРАЇНСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ ЦЕНТР РАДІОЧАСТОТ  |  | Протокол № 32-12/МЕ01 від 15.01.2018 року | січень 2018 року                                  |
| 10n+1     | ДП УКРАЇНСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ ЦЕНТР РАДІОЧАСТОТ  |  | Протокол 32-34/МЕ01 від 22.01.2018 року   | січень 2018 року                                  |

\* Тільки для підприємств державного сектору.

\*\* При первинному заповненні форми інформація не заповнюється.

\*\*\* Рівні показників (параметрів) якості які були визначені під час проведення випробувань оператором

Друковане періодичне видання в якому оприлюднена інформація про якість послуг (назва, номер, дата) :

Адреса веб-сторінки, на якій оприлюднена інформація про якість послуг:

[www.ukrtelecom.gov.ua](http://www.ukrtelecom.gov.ua)

**Керівник**

Є.В. Терещенко

(П.І.Б.)

Виконавець

О.А. Колесніченко

(П.І.Б.)

адреса електронної пошти:

[info@ukrtelecom.gov.ua](mailto:info@ukrtelecom.gov.ua)

телефон:

(044) 374-00-01

факс:

(044) 374-00-03

