

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

Додаток
до Положення про якість телекомунікаційних послуг

| | |
|---|------------------------------------|
| Подають | Термін подання |
| Оператори телекомунікацій - Національній комісії з питань регулювання зв'язку України | до 30 січня після звітного періоду |

Форма № 11-ЯТП
(річна)

ЗАТВЕРДЖЕНО

Рішення НКРЗ

15.04.2010 № 174

| | | |
|-----------|--|-------------------|
| Код рядка | Респондент: | |
| 0101 | Найменування/Ім'я: ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ "ІНФОНЕТ ТЕЛЕКОМ" | |
| 0102 | Місцезнаходження/Місце проживання: 03680, м. Київ, вул О.Довженка, буд.12-А (поштовий індекс, області/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 39329860 | |
| 0202 | Код території за КОАТУУ | 8039100000 |
| 0203 | Код виду економічної діяльності за КВЕД | 61.10 |
| 0204 | Код організаційно-правової форми господарювання за КОПФГ | 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 (ЦОВЗ) | Рівень, який був запланований на звітний рік** | Досягнутий рівень за звітний рік*** | Запланований рівень на поточний рік |
|-----------|---|----------------|--|--|-------------------------------------|-------------------------------------|
| А | Б | 1000 | 2000 | 3000 | 4000 | 5000 |
| 0300 | Назва телекомунікаційної послуги: | | | | | |
| 0301 | | | | | | |
| 03n+1 | | | | | | |
| 0400 | Назва телекомунікаційної послуги: | | | | | |
| 0401 | | | | | | |
| 04n+1 | | | | | | |
| 0500 | Назва телекомунікаційної послуги: Послуги з доступу до Інтернет | | | | | |
| 0501 | Нормований час усунення пошкоджень телекомунікаційної мережі та відновлення доступу до послуг зі встановленими значеннями показників якості | % | не більше як одна доба | | 0,9 | 1 |
| 0502 | Відсоток рахунків, на які були отримані звернення від споживачів щодо їх некоректності (неправильності) | % | не більше ніж 1% | | 0,9 | 1 |
| 0503 | Відсоток звернень щодо організаційних аспектів обслуговування | % | не більше ніж 1% | | 0,9 | 1 |
| 0504 | Відсоток звернень щодо технічних аспектів обслуговування | % | не більше ніж 1% | | 0,9 | 1 |
| 0505 | Відсоток реєстрацій, які відповідають нормам за часом реєстрації в мережі | % | не менше ніж 90% | | 90 | 95 |
| 0506 | Відсоток незадовільних з'єднань за швидкістю передачі даних | % | не більше ніж 10% | | 9 | 5 |
| 0507 | Відсоток успішних реєстрацій у мережі | % | не менше ніж 90% | | 90 | 90 |
| 0508 | Відсоток відмов | % | не більше ніж 10% | | 8 | 10 |

Продовження додатка

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 | Керівник | | №2 від 11.01.2019р | 28.12.18-30.12.18 |
| 10n+1 | | | | |

* Тільки для підприємств державного сектору.

** При первинному заповненні форми інформація не заповнюється.

*** Рівні показників (параметрів) якості, які були визначені під час проведення випробувань оператором та/або акредитованим органом з оцінки відповідності (ООВ).

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

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

Керівник _____ **Оліщук О.Л.**

М.П. (підпис) (П.І.Б.)

Виконавець _____ **Оліщук О.Л.**

(підпис) (П.І.Б.)

адреса електронної пошти: infonet.telecom.ua@gmail.com

телефон: (066) 210-09-01

факс: _____