

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

|                                   |                                    |
|-----------------------------------|------------------------------------|
| Подать                            | Термин подання                     |
| Оператори телекомунікацій - НКРЗІ | до 30 січня після звітного періоду |

Форма № 11-ЯТП  
(річна)

**ЗАТВЕРДЖЕНО**  
Рішення НКРЗ

15.04.2010 № 174

|                  |  |
|------------------|--|
| <b>Код рядка</b> | <b>Респондент:</b>   |
| 0101             | Найменування/Ім'я: Акціонерне товариство "Укртелеком"*   |
| 0102             | Місцезнаходження/Місце проживання: 01010, м. Київ, вул. Московська, 32.2<br><small>(поштовий індекс, область/Автономна Республіка Крим, район, населений пункт, вулиця/привокзал, площа тощо, № будинку/корпусу, № квартири/офісу)</small> |
| 0201             | Ідентифікаційний код за ЄДРПОУ/Ідентифікаційний номер фізичної особи - підприємця-платника податків 31570412   |
| 0202             | Код території за КОАТУУ 4610137500   |
| 0203             | Код виду економічної діяльності за КВЕД 61.10  |
| 0204             | Код організаційно-правової форми господарювання за КОПФГ   |
| 0205             | Код міністерства, іншого ЦОВВ, якому підпорядкований оператор зв'язку за КОДУ*   |

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

| Код рядка | Найменування показника (параметра) якості телекомунікаційної послуги, який визначається НКРЗ для оприлюднення   | Одиниця виміру | Рівень, який встановлений центральним органом виконавчої влади в галузі зв'язку (ЦОВВ) | Рівень, який був запланований на звітний рік** | Достигнутий рівень за звітний рік*** | Запланований рівень на поточний рік |
|-----------|---|----------------|--|--|--------------------------------------|-------------------------------------|
| A         | B   | 1000           | ≥ 000  | 3000   | 4000                                 | 5000                                |
| 0300      | Послуги фіксованого телефонного зв'язку:  |                |  |  |                                      |                                     |
| 0301      | Відсоток заяв про підключення кінцевого обладнання споживачів до мережі місцевого телефонного зв'язку, виконаних за нормованим час                          | %              | не менше 90  | 95   | 100                                  | 95                                  |
| 0302      | Відсоток справних таксофонів  | %              | не менше 90  | -  | -                                    | -                                   |
| 0303      | Відсоток заяв про пошкодження телекомунікаційної мережі, виконаних за нормованим час  | %              | не менше 65  | 80   | 99                                   | 80                                  |
| 0304      | Відсоток рахунків, на які були отримані звернення від споживачів щодо їх некоректності (неправильності)   | %              | не більше 1  | 0,4  | 0,015                                | 0,4                                 |
| 0305      | Відсоток неуспішних викликів для міжміських викликів  | %              | не більше 10   | 3  | 0,4                                  | 3                                   |
| 0306      | Відсоток неуспішних викликів для місцевих викликів  | %              | не більше 5  | 5  | 1,278                                | 5                                   |
| 0307      | Відсоток неуспішних викликів для місцевих викликів до служб екстреної допомоги (СЕД)  | %              | не більше 5  | 4  | 0                                    | 4                                   |
| 0308      | Відсоток з'єднань, що відповідають нормам за якістю передачі мовної інформації, для методів оцінки за автоматичним методом вимірювання якості передачі мови | %              | не менше 85  | 80   | 100                                  | 85                                  |
| 0309      | Відсоток викликів, які відповідають нормам за часом відповіді до системи інформаційно-довідкового обслуговування (СІДО) оператора                           | %              | не менше 95  | 95   | 100                                  | 95                                  |

|      |  |    |                   |    |       |    |  |  |    |
|------|--|----|-------------------|----|-------|----|--|--|----|
| 0500 | Послуги з доступу до Інтернет:   |    |                   |    |       |    |  |  |    |
| 0501 | Відсоток заяв про пошкодження мережі передачі даних загального користування, виконаних за нормованим час | %  | не менше ніж 65%  | 70 | 97.7  | 70 |  |  | 70 |
| 0502 | Відсоток рахунків, на які були отримані звернення від споживачів щодо їх некоректності (неправильності)  | %  | не більше ніж 1%  | 1  | 0.024 | 1  |  |  | 1  |
| 0503 | Відсоток успішних реєстрацій у мережі для послуг із доступу до Інтернету                                 | %  | не менше ніж 90%  | 90 | 95    | 90 |  |  | 90 |
| 0504 | Відсоток відмов реєстрації у мережі для послуг із доступу до Інтернету                                   | %  | не більше ніж 10% | 10 | 2     | 10 |  |  | 10 |
| 0505 | Час затримки передачі даних в один бік для послуг із доступу до Інтернету                                | мс | не встановлено    | 17 | 15    | 17 |  |  | 17 |

**2. Дані про окремий структурний підрозділ оператора та/або ООВ, які здійснювали виробування 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      | Західна філія УДЦР   |  | №46-76/МЕ01_26.11.2018            | 19.20.11.2018                                     |
| 1002      | Західна філія УДЦР   |  | №46-77/МЕ08_26.11.2018            | 19.26.11.2018                                     |
| 10n+1     |  |  |                                   |   |

- \* Тільки для підприємств державного сектору
- \*\* При первинному заповненні форми інформація не заповнюється.
- \*\*\* Різні показники (параметри) якості, які були визначені під час проведення випробувань оператором та/або акредитованим органом з оцінки відповідності (ООВ).

Адреса веб-сторінки, на якій оприлюднена інформація про якість послуг: [www.ukrttransnafia.com](http://www.ukrttransnafia.com)

Директор ПП «УКРТРАНСНАФІА» (ПІБ)  
 Теодорович А.Ю.  
 (підпис)

Виконавець: Біловицький А.В.  
 (підпис)

адреса електронної пошти: [a.bilovyskyi@ukrttransnafia.com](mailto:a.bilovyskyi@ukrttransnafia.com)  
 телефон: (044) 201-57-99 (вн. 2406)  
 факс: (044) 201-57-78