

**Звіт
оператора телекомунікацій про якість телекомунікаційних послуг
за 2015 рік**

Додаток
до Положення про якість телекомунікаційних послуг

Подають	Термін подання
Оператори телекомунікацій - Національний 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: <u>ТОВ "Серілайт"</u>	
0102	Місцезнаходження/Місце проживання: <u>39600, Полтавська обл., м. Кременчук, вул. Леніна, 8/18</u> (поштовий індекс, область/Автономна Республіка Крим, район, населений пункт, вулиця/провулок, площа тощо, № будинку/корпусу, № квартири/офісу)	
0201	Ідентифікаційний код ЄДРПОУ/Ідентифікаційний номер фізичної особи - підприємця-платника податків <u>30613748</u>	
0202	Код території за КОАТУУ	5310436100
0203	Код виду економічної діяльності за КВЕД	64.20.0
0204	Код організаційно-правової форми господарювання за КОПФГ	240
0205	Код міністерства, іншого ЦОВВ, якому підпорядкований оператор зв'язку за КОДУ *	0

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	Послуги фіксованого телефонного зв'язку					
0301	Відсоток заяв про підключення кінцевого обладнання споживачів до мережі місцевого телефонного зв'язку, виконаних за нормований час	%	не менше 90	-	-	-
0302	Відсоток справних таксофонів	%	не менше 90	-	-	-
0303	Кількість звернень щодо сторонніх підключень з розрахунку на одну лінію доступу за рік		не більше 0,2	-	-	-
0304	Відсоток заяв про пошкодження телекомунікаційної мережі, виконаних за нормований час	%	не менше 65	-	-	-
0305	Кількість заяв про пошкодження телекомунікаційної мережі з розрахунку на одну лінію доступу за рік		не більше 0,8	-	-	-
0306	Відсоток рахунків, на які були отримані звернення від споживачів щодо їх некоректності (неправильності)	%	не більше 1	-	-	-
0307	Відсоток звернень щодо організаційних аспектів обслуговування	%	не більше 1	-	-	-
0308	Відсоток звернень щодо технічних аспектів обслуговування	%	не більше 1	-	-	-
0309	Відсоток неуспішних викликів для міжміських викликів	%	не більше 10	-	-	-
0310	Відсоток неуспішних викликів для міських викликів	%	не більше 5	-	-	-
0311	Відсоток викликів, які відповідають нормам за часом завершення виклику для міжміських викликів	%	не менше 90	-	-	-
0312	Відсоток викликів, які відповідають нормам за часом завершення виклику для місцевих викликів	%	не менше 85	-	-	-
0313	Відсоток неуспішних викликів для місцевих викликів до служб екстреної допомоги (СЕД)	%	не більше 5	-	-	-
0314	Відсоток з'єднань, що відповідають нормам за якістю передачі мовної інформації, для методів оцінки за автоматичним методом вимірювання якості передачі мови	%	не менше 70 %	-	-	-
0400	Послуги з доступу до Інтернет:	%				

0401	Нормований час усунення пошкоджень телекомунікаційної мережі та відновлення доступу до послуг зі встановленими значеннями показників якості	%	не більше як одна доба	0,5	0,3	0,5
0402	Відсоток рахунків, на які були отримані звернення від споживачів щодо їх некоректності (неправильності)	%	не більше ніж 1%	0,1	0,07	0,1
0403	Відсоток звернень щодо організаційних аспектів обслуговування	%	не більше ніж 1%	0,2	0,1	0,2
0404	Відсоток звернень щодо технічних аспектів обслуговування	%	не більше ніж 1%	0,4	0,3	0,4
0405	Відсоток реєстрацій, які відповідають нормам за часом реєстрації в мережі	%	не менше ніж 90%	99	99,9	99
0406	Відсоток незадовільних з'єднань за швидкістю передачі даних	%	не більше ніж 10%	0,1	0,1	0,1
0407	Відсоток успішних реєстрацій у мережі	%	не менше ніж 90%	99	99	99
0408	Відсоток відмов	%	не більше ніж 10%	2	1,5	2

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	Начальник технічного відділу ТОВ "Сетілайт"	-	№2 від 04.01.2016 р.	01.01.2015 - 31.12.2015

* 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:

<http://satel.net.ua/documents.html>

Керівник: Директор

М.П.

(підпис)

В.Г. Олещенко

(П.І.Б.)

Виконавець

(підпис)

(П.І.Б.)

адреса електронної пошти:

office@satel.net.ua

телефон:

(0536) 79-99-46

факс:

(0536) 79-99-46