

**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	<b>Респондент:</b>	
0101	Найменування/Ім'я: <b>ТОВ "Юніонком"</b>	
0102	Місцезнаходження/Місце проживання: <b>01133, м.Київ, вул. Щорса 31</b> <small>(поштовий індекс, область/Автономна Республіка Крим, район, населений пункт, вулиця/провулок, площа тощо, № будинку/корпусу, № квартири/офісу)</small>	
0201	Ідентифікаційний код за ЄДРПОУ/Ідентифікаційний номер фізичної особи - підприємця-платника податків <b>30057318</b>	
0202	Код території за КОАТУУ	<b>8038200000</b>
0203	Код виду економічної діяльності за КВЕД	<b>61.10</b>
0204	Код організаційно-правової форми господарювання за КОПФГ	<b>240</b>
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
A	B	1000	2000	3000	4000	5000
0500	<b>Доступ до Інтернету</b>					
0501	Нормований час усунення пошкоджень телекомунікаційної мережі та відновлення доступу до послуг зі встановленими значеннями показників якості.	доба	не більше як одна доба	0,94	0,94	0,93
0502	Відсоток рахунків, на які були отримані звернення від споживачів щодо їх некоректності (неправильності).	%	не більше ніж 1	0,95	0,94	0,93
0503	Відсоток звернень щодо організаційних аспектів обслуговування.	%	не більше ніж 1	0,86	0,85	0,84
0504	Відсоток звернень щодо технічних аспектів обслуговування.	%	не більше ніж 1	0,95	0,95	0,95
0505	Відсоток реєстрацій, які відповідають нормам за часом реєстрації в мережі.	%	не менше ніж 90	92,5	92,8	93,0
0506	Відсоток незадовільних з'єднань за швидкістю передачі даних.	%	не більше ніж 10	9,8	9,75	9,7
0507	Відсоток успішних реєстрацій у мережі.	%	не менше ніж 90	91	92	92
0508	Відсоток відмов.	%	не більше ніж 10	9,95	9,94	9,94

## 2. Дані про окремих 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
А	1000	2000	3000	4000
1001	Вимірювальна лабораторія ТОВ "ІМК"	Свідоцтво про атестацію № ПТ-336/15 від 21.09.2015 р. ДП "Укрметртестстандарт"; Свідоцтво про державну метрологічну атестацію аналізатора показників якості мереж передачі даних і інтернет № 11-0264 від 24.12.2015 р. ДП "Укрметртестстандарт".	Протокол № 0037 від 26.10.18 р.	з 09:00 25.10.2018 р по 09:00 26.10.2018 р.

\* 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).