

**Звіт  
оператора телекомунікацій про якість телекомунікаційних послуг  
За 2016 рік**

**Додаток**

до Положення про якість телекомунікаційних послуг

Форма № 11-ЯТП  
(річна)

**ЗАТВЕРДЖЕНО**

Рішення НКРЗ  
15.04.2010 № 174

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

<b>КОД</b>	<b>Респондент:</b>
0101	Найменування/Ім'я: ТОВ "Сітел"
0102	Місцезнаходження/ Місце проживання: м.Київ, 03150, вул. А.Барбюса 37/1, оф.500 (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 31108855
0202	Код території за КОАТУУ 8036100000
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 * 00017584

**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	<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 90	95,2	не менше 90
0302	Відсоток справних таксофонів (таксофонів немає)	%	-	-	-	-
0303	Відсоток заяв про пошкодження телекомунікаційної мережі, виконаних за нормований час	%	не менше 65	не менше 65	95	не менше 65
0304	Кількість заяв про пошкодження телекомунікаційної мережі з розрахунку на одну лінію доступу за рік		не більше 0,8	не більше 0,8	0,01	не більше 0,8
0305	Відсоток рахунків, на які були отримані звернення від споживачів щодо їх некоректності (неправильності)	%	не більше 1	не більше 1	0,5	не більше 1
0306	Відсоток неуспішних викликів для міжміських викликів	%	не більше 10	не більше 10	5,34	не більше 10
0307	Відсоток неуспішних викликів для міських викликів	%	не більше 5	не більше 5	1,17	не більше 5
0308	Відсоток неуспішних викликів для міських викликів до служб екстреної допомоги (СЕД)	%	не більше 5	не більше 5	3,7	не більше 5
0309	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	98,3	не менше 70
0311	Відсоток викликів, які відповідають нормам за часом відповіді до системи інформаційно-довідкового обслуговування (СІДО) оператора	%	не менше 95	не менше 95	95	не менше 95

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
0500	<b>Послуги з доступу до Інтернет:</b>					
0501	Нормований час усунення пошкоджень телекомунікаційної мережі та відновлення доступу до послуг зі встановленими значеннями показників якості	доба	не більше як 1 доба	не більше як 1 доба	0,9	не більше як 1 доба
0502	Відсоток рахунків, на які були отримані звернення від споживачів щодо їх некоректності (неправильності)	%	не більше ніж 1	не більше ніж 1	0,5	не більше ніж 1

0503	Відсоток незадовільних з'єднань за швидкістю передачі даних	%	не більше ніж 10	не більше ніж 10	0	не більше ніж 10
0504	Відсоток успішних реєстрацій у мережі	%	не менше ніж 90	не менше ніж 90	99,75	не менше ніж 90
0505	Відсоток відмов реєстрацій у мережі	%	не більше ніж 10	не більше ніж 10	0,25	не більше ніж 10
0506	Час затримки передачі даних в один бік	мс	Не встановлено	не більше ніж 0,6	0,5	не більше ніж 0,6
0507						

**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
1002	Відділ інформаційних технологій ТОВ "Сітел"	-	№ 1, 26.12.2016	25.11.2016-23.12.2016
1003	Відділ інформаційних технологій ТОВ "Сітел"	-	№ 2, 26.12.2014	25.11.2016-23.12.2016

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

<http://www.sitel.com.ua/>

**Керівник**

\_\_\_\_\_ (підпис)  
м.п.

**Лукаш В.М.**

(П.Л.Б.)

**Виконавець**

\_\_\_\_\_ (підпис)

**Прокопович М. М.**

(П.Л.Б.)

адреса електронної пошти:

[dir@sitel.com.ua](mailto:dir@sitel.com.ua)

телефон:

206-19-06

факс:

206-19-74