

Звіт
оператора телекомунікацій про якість телекомунікаційних послуг
за 2015 рік

Додаток
до Положення про якість телекомунікаційних
послуг

Подають	Термін подання
Оператори телекомунікацій - Національній комісії, що здійснює державне регулювання у сфері зв'язку та інформатизації	до 30 січня після звітнього періоду

Форма № 11-ЯТП
(річна)

ЗАТВЕРДЖЕНО
Рішення НКРЗ
15.04.2010 № 174

Код	Респондент:
0101	Найменування/Ім'я: ПрАТ "ДАТАГРУП"
0102	Місцезнаходження/Місце проживання: 03057, м. Київ, вул. Смоленська, 31 33 (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 31720260
0202	Код території за КОАТУУ 8038900000
0203	Код виду економічної діяльності за КВЕД 64.20.0
0204	Код організаційно-правової форми господарювання за КОПФГ 230
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	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	94	95,00	94,00
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	0,1	0,02	0,1
0304	Відсоток заяв про пошкодження телекомунікаційної мережі, виконаних за нормований час	%	не менше 65	68,00	69,00	68,00
0305	Кількість заяв про пошкодження телекомунікаційної мережі з розрахунку на одну лінію доступу за рік		не більше 0,8	0,5	0,38	0,5
0306	Відсоток рахунків, на які були отримані звернення від споживачів щодо їх некоректності (неправильності)	%	не більше 1	0,05	0,04	0,05
0307	Відсоток звернень щодо організаційних аспектів обслуговування	%	не більше 1	0,4	0,29	0,4
0308	Відсоток звернень щодо технічних аспектів обслуговування	%	не більше 1	0,4	0,25	0,4
0309	Відсоток неуспішних викликів для міжміських викликів	%	не більше 10	5	6,6	5
0310	Відсоток неуспішних викликів для місцевих викликів	%	не більше 5	3,5	4,1	4
0311	Відсоток викликів, які відповідають нормам за часом завершення виклику для міжміських викликів	%	не менше 90	93	98	95
0312	Відсоток викликів, які відповідають нормам за часом завершення виклику для місцевих викликів	%	не менше 85	87	93	90

0313	Відсоток неуспішних викликів для місцевих викликів до служб екстреної допомоги (СЕД)	%	не більше 5	0	0	0
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 %	-	-	-
0500	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	1	1	1
0502	Відсоток рахунків, на які були отримані звернення від споживачів щодо їх некоректності (неправильності)	%	не більше ніж 1%	0,1	0,15	0,1
0503	Відсоток звернень щодо організаційних аспектів обслуговування	%	не більше ніж 1%	0,5	0,45	0,5
0504	Відсоток звернень щодо технічних аспектів обслуговування	%	не більше ніж 1%	0,5	0,4	0,5
0505	Відсоток реєстрацій, які відповідають нормам за часом реєстрації в мережі	%	не менше ніж 90%	95,5	95,60	95,50
0506	Відсоток незадовільних з'єднань за швидкістю передачі даних	%	не більше ніж 10%	3,5	4,50	3,50
0507	Відсоток успішних реєстрацій у мережі	%	не менше ніж 90%	95,5	94,50	95,50
0508	Відсоток відмов	%	не більше ніж 10%	4	4,50	4,00

2. Дані про окремих структурний підрозділ оператора та/або ООВ, які здійснювали випробування показників якості

Код рядк	Назва окремого структурного підрозділу оператора та/або акредитованого органу з оцінки відповідності (ООВ)	Серія, номер, дата отримання атестата	Номер, дата протоколу	Період, протягом якого здійснювались випробування
A	1000	2000	3000	4000
1001	ДП "Український державний центр радіочастот"	-	№32-734/ме01, 15.10.2015	09:00 13.10.2015 -09:00 15.10.2015
1002	Начальник Служби доступу до Інтернету Департаменту бізнесу фіксованого зв'язку ПрАТ "ДАТАГРУП"	-	№ 1 від 18.09.2015 р.	09:00 14.09.2015 -09:00 18.09.2015
10n+1	-	-	-	-

* Тільки для підприємств державного сектору.

** При первинному заповненні форми інформація в графі 3000 не заповнюється.

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

**** Список населених пунктів України знаходиться на веб-сайті НКРЗІ в розділі "Якість телекомунікаційних послуг"

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

Адреса веб-сторінки, на якій оприлюднена інформація про якість послуг: <http://www.datagroup.ua/>

В. о. директора департаменту проектування та документального супроводу ПрАТ "ДАТАГРУП"



(Handwritten signature)
(підпис)

Г. Е. Некраха
(П.І.Б.)

Виконавець _____

(підпис)

адреса електронної пошти:

office@datagroup.ua

телефон:

(044) 538-00-34

факс:

(044) 538-00-33