

Звіт
оператора телекомунікацій про якість телекомунікаційних послуг
за 2015 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, що здійснює державне регулювання у сфері зв'язку та інформатизації | до 30 січня після звітнього періоду |

| | | |
|------------|---|------------|
| 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