

**Звіт
оператора телекомунікацій про якість телекомунікаційних послуг
за 2014 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	Респондент:	
0101	Найменування/Ім'я: <u>Товариство з обмеженою відповідальністю "Сіпком"</u>	
0102	Місцезнаходження/Місце проживання: <u>69095, Запорізька область, м. Запоріжжя, вул. Українська, б. 61, кв. 6</u> <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 <u>37020719</u>	
0202	Код території за КОАТУУ	2310136300
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 *	***

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 центральною владою 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	93	92	93
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	0,01	0,03	0,01
0304	Відсоток заяв про пошкодження телекомунікаційної мережі, виконаних за нормований час	%	не менше 65	94	89	92
0305	Кількість заяв про пошкодження телекомунікаційної мережі з розрахунку на одну лінію доступу за рік		не більше 0,8	0,2	0,4	0,2
0306	Відсоток рахунків, на які були отримані звернення від споживачів щодо їх некоректності (неправильності)	%	не більше 1	0,02	0,1	0,05
0307	Відсоток звернень щодо організаційних аспектів обслуговування	%	не більше 1	0,01	0,01	0,01
0308	Відсоток звернень щодо технічних аспектів обслуговування	%	не більше 1	0,01	0,6	0,2
0309	Відсоток неуспішних викликів для міжміських викликів	%	не більше 10	0,5	1,4	1
0310	Відсоток неуспішних викликів для міських викликів	%	не більше 5	0,05	2,3	1

0311	Відсоток викликів, які відповідають нормам за часом завершення виклику для міжміських викликів	%	не менше 90	98	95	98
0312	Відсоток викликів, які відповідають нормам за часом завершення виклику для місцевих викликів	%	не менше 85	97	91	93
0313	Відсоток неуспішних викликів для місцевих викликів до служб екстреної допомоги (СЕД)	%	не більше 5	0,5	0,3	0,2
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 %	-	92	95
0500	Послуги 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	-	доба	півдоба
0502	Відсоток рахунків, на які були отримані звернення від споживачів щодо їх некоректності (неправильності)	%	не більше ніж 1%	-	0,01	0,01
0503	Відсоток звернень щодо організаційних аспектів обслуговування	%	не більше ніж 1%	-	0,01	0,01
0504	Відсоток звернень щодо технічних аспектів обслуговування	%	не більше ніж 1%	-	0,06	0,01
0505	Відсоток реєстрацій, які відповідають нормам за часом реєстрації в мережі	%	не менше ніж 90%	-	97	98
0506	Відсоток незадовільних з'єднань за швидкістю передачі даних	%	не більше ніж 10%	-	1,3	1
0507	Відсоток успішних реєстрацій у мережі	%	не менше ніж 90%	-	98	98
0508	Відсоток відмов	%	не більше ніж 10%	-	2,1	1,8
0600	Послуги передачі даних			-	-	-
0601				-	-	-
06n+1				-	-	-

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	директор	-	№1 від 30.12.2014 р.	15.12.2014 р. по 30.12.2014 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).

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.sipcom.net.ua>

Керівник _____ О.В. Сербін _____

_____ (підпис) _____ (П.І.Б.)

Виконавець _____ Завалішин Я.В. _____

_____ (підпис) _____ (П.І.Б.)

адреса електронної пошти:

escom@sipcom.net.ua

телефон:

(061) 226-05-54

