

**Звіт
оператора телекомунікацій про якість телекомунікаційних послуг
За 2017 рік**

Додаток
до Положення про якість телекомунікаційних послуг

Подають	Термін подання
Оператори телекомунікацій - Національний 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: ТОВ "ТЕЛЗА"	
0102	Місцезнаходження/Місце проживання: 69008 м.Запоріжжя вул.Феодосійська б.3а (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 32292007	
0202	Код території за КОАТУУ	2310136600
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 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%	не менше 90%	98	не менше 90%
0302	Відсоток справних таксофонів.	%	не менше 90%	не менше 90%	-	-
0303	Кількість звернень щодо сторонніх підключень з розрахунку на одну лінію доступу за рік.	%	-	-	0	не більше 0,2
0304	Відсоток заяв про пошкодження телекомунікаційної мережі, виконаних за нормований час.	%	не менше 65%	не менше 65%	73	не менше 65%
0305	Кількість заяв про пошкодження телекомунікаційної мережі з розрахунку на одну лінію доступу за рік.	%	не більше 0,8	не більше 0,8	0,34	не більше 0,8
0306	Відсоток рахунків, на які були отримані звернення від споживачів щодо їх некоректності (неправильності).	%	не більше 1%	не більше 1%	0	не більше 1%
0307	Відсоток звернень щодо організаційних аспектів обслуговування.	%	не більше 1%	не більше 1%	0,085	не більше 1%
0308	Відсоток звернень щодо технічних аспектів обслуговування.	%	не більше 1%	не більше 1%	0,096	не більше 1%
0309	Відсоток неуспішних викликів для міжміських викликів.	%	не більше 10%	не більше 10%	5,47	не більше 10%
0310	Відсоток неуспішних викликів для міських викликів.	%	не більше 5%	не більше 5%	1,84	не більше 5%
0311	Відсоток викликів, які відповідають нормам за часом завершення виклику для міжміських викликів.	%	не менше 90%	не менше 90%	94,89	не більше 5с
0312	Відсоток викликів, які відповідають нормам за часом завершення виклику для міських викликів.	%	не менше 85%	не менше 85%	95,52	не більше 5с

Продовження додатка

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	Державне підприємство Український державний центр радіочастот Запорізька філія	-	23-009/МЕ01 від 28.04.2017	18.04.2017р.-25.04.2017р.
1002				
10n+1				

* 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: www.telra.dp.ua

Керівник

М.П.



Форов В.В.

(ПІБ)

Виконавець

(підпис)

Форов В.В.

(ПІБ)

адреса електронної пошти:

телефон: +380612849920

факс: +380612849910