

**Звіт
оператора телекомунікацій про якість телекомунікаційних послуг
За 2021 рік**

Додаток

Форма № 11-ЯТП
(річна)

ЗАТВЕРДЖЕНО
Рішення НКРЗ

15.04.2010 № 174

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

Код рядка	Респондент:	
0101	Найменування/Ім'я: ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ НАУКОВО-ВИРОБНИЧЕ ПІДПРИЄМСТВО «ТЕНЕТ»	
0102	Місцезнаходження/Місце проживання: 65012, м. Одеса, вул. Велика Арнаутська, 2А (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 Код ЄДРПОУ 22485498	
0202	Код території за КОАТУУ	5110137500
0203	Код виду економічної діяльності за КВЕД	64.20.0
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 звітний рік** на	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	98	100	98
0302	Відсоток справних таксофонів.	%	не менше 90	-	-	-
0303	Відсоток заяв про пошкодження телекомунікаційної мережі, виконаних за нормований час.	%	не менше 65	90	97	90
0304	Відсоток рахунків, на які були отримані звернення від споживачів щодо їх некоректності (неправильності).	%	не більше 1	0,05	0,00	0,05
0305	Відсоток неуспішних викликів для міжміських викликів.	%	не більше 10	5	0,52	5
0306	Відсоток неуспішних викликів для місцевих викликів.	%	не більше 5	4	2,07	4
0307	Відсоток викликів, які відповідають нормам за часом відповіді до системи інформаційно-довідкового обслуговування (СІДО) оператора.	%	не менше 95	98	100	98
0308	Відсоток неуспішних викликів для місцевих викликів до служб екстреної допомоги (СЕД).	%	не більше 5	3	0,00	3
0309	Відсоток з'єднань, що відповідають нормам за якістю передачі мовної інформації, для методів оцінки за автоматичним методом вимірювання якості передачі мови (PESQ).	%	не менше 85	90	100	90
0310	Відсоток неуспішних викликів для викликів до системи інформаційно-довідкового обслуговування (СІДО) оператора.	%	не більше 10	5	0	5
0311	Відсоток викликів, які відповідають нормам за часом завершення виклику для міжміських викликів.	%	не менше 90	90	98,72	90
0312	Відсоток викликів, які відповідають нормам за часом завершення виклику для місцевих викликів.	%	не менше 85	90	96,67	90

0313	Відсоток викликів, які відповідають нормам за часом завершення виклику для місцевих викликів до СЕД.	%	не менше 90	95	95,24	95
0400	Назва телекомунікаційної послуги:					
0401						
0402						
0403						
04n+1						
0500	Послуги з доступу до Інтернет:					
0501	Відсоток заяв про пошкодження мережі передачі даних загального користування, виконаних за нормований час	%	не менше ніж 65%	65	90,87	65
0502	Відсоток рахунків, на які були отримані звернення від споживачів щодо їх некоректності (неправильності)	%	не більше ніж 1%	1	0	1
0503	Відсоток успішних реєстрацій у мережі для послуг із доступу до Інтернету	%	не менше ніж 90%	90	100	90
0504	Відсоток відмов реєстрації у мережі для послуг із доступу до Інтернету	%	не більше ніж 10%	10	0	10
0505	Час затримки передачі даних в один бік для послуг із доступу до Інтернету	мс	не встановлено		1,19	

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	Південна філія Державного підприємства «Український державний центр радіочастот»	Сертифікат визнання вимірних можливостей № ПТ-17/20 від 17.01.2020р.		№ 51- 1035 ЯТП, 30 листопада 2021 р., № 51-1034 PESQ, 15 листопада 2021 р., № 51-1033 ГТ, 15 листопада 2021 р., № 51-1010 МЕ08, 12 липня 2021 р., № 51-993 МЕ08, 10 лютого 2021 р.	3 11:50 10.11.21 р. до 10:45 30.11.2021 р., 3 12:58 10.11.21 р. до 20:48 11.11.21 р., 3 11:40 10.11.21 р. до 11:03 11.11.21 р., 3 12:30 05.07.2021 р. до 11:10 07.07.2021 р., 12:00 08.02.2021 р. до 11:30 09.02.2021 р.
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: <http://www.tenet.ua/manuals/pokazateli-kachestva-telekommunikacionnyh-uslug>