

**Звіт
оператора телекомунікацій про якість телекомунікаційних послуг
За 2016 рік**

Додаток
до Положення про якість телекомунікаційних послуг

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

Форма № 11-ЯТПП
(річна)

ЗАТВЕРДЖЕНО
Рішення НКРЗ

15.04.2010 № 174

| | |
|------------------|---|
| Код рядка | Респондент: |
| 0101 | Найменування/Ім'я: ДП НТЦ "Українська академічна і дослідницька мережа" ІФКС НАН України |
| 0102 | Місцезнаходження/Місце проживання: 79011, м. Львів, вул. Свєнціцького, 1 <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 - платника податків 30275262 |
| 0202 | Код території за КОАТУУ 4610136600 |
| 0203 | Код виду економічної діяльності за КВЕД 61.10 |
| 0204 | Код організаційно-правової форми господарювання за КОПФГ 140 |
| 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 |
|-----------|--|----------------|--|--|-------------------------------------|-------------------------------------|
| A | Б | 1000 | 2000 | 3000 | 4000 | 5000 |
| 0300 | Назва телекомунікаційної послуги: | | | | | |
| 0301 | | | | | | |
| 03n+1 | | | | | | |
| 0400 | Назва телекомунікаційної послуги: | | | | | |
| 0401 | | | | | | |
| 04n+1 | | | | | | |
| 0500 | Назва телекомунікаційної послуги: Послуги з доступу до Інтернет | | | | | |
| 0501 | Нормований час усунення пошкодження 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% | 0,7 | 0,7 | 0,7 |
| 0503 | Відсоток звернень щодо організаційних аспектів обслуговування | % | не більше ніж 1% | 0,7 | 0,7 | 0,7 |
| 0504 | Відсоток звернень щодо технічних аспектів обслуговування | % | не більше ніж 1% | 0,7 | 0,7 | 0,7 |
| 0505 | Відсоток ресетрацій, які відповідають нормам за часом ресетрацій в мережі | % | не менше ніж 90% | 97 | 97 | 97 |
| 0506 | Відсоток незадовільних з'явлень за швидкістю передачі даних | % | не більше ніж 10% | 3 | 3 | 3 |
| 0507 | Відсоток успішних ресетрацій у мережі | % | не менше ніж 90% | 95 | 95 | 95 |
| 0508 | Відсоток відмов | % | не більше ніж 10% | 6 | 6 | 5 |

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 | Заступ. Директора ДП НТЦ "Українська академічна і дослідницька мережі" ІФКС НАН України | | №1 від 12.11.2016 | 07.11.16-11.11.16 |
| 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.uag.net/info/protokols/>

Керівник _____ (ПІБ) _____
 Виконавчий директор _____ (ПІБ) _____
 Грняк О.З. _____ (ПІБ) _____
 телефон: (032) 295-69-34
 факс: (032) 295-69-34