

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

**Додаток**  
до Положення про якість телекомунікаційних послуг

Оператори телекомунікацій - Національній комісії з питань регулювання зв'язку Україні	Подать	Термін подання
	до 30 січня після звітного періоду	

Форма № 11-ЯТПП  
(річна)

**ЗАТВЕРДЖЕНО**  
Рішення НКРЗ

15.04.2010 № 174

<b>Код рядка</b>	<b>Респондент:</b>
0101	Найменування/Ім'я: ДП НТЦ "Українська академічна і дослідницька мережа" ЮКС НАН України
0102	Місцезнаходження/Місце проживання: 79011, м. Львів, вул. Свенціцького, 1 (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 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 *

**I. 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	<b>Назва телекомунікаційної послуги: Послуги з доступу до Інтернет</b>					
0501	Нормований час усунення пошкодження телекомунікаційної мережі та відновлення доступу до послуг зі встановленими значеннями показників якості	%	не більше як одна доба	I	I	I
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 організації/якості 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 роз'яснень, які є повільними порівняно з часом роз'яснень в мережі	%	не менше ніж 90%	97	97	97
0506	Відсоток неспроможності обслуговувати клієнта за наявності технічних засобів	%	не більше ніж 10%	3	3	3
0507	Відсоток українських роз'яснень у мережі	%	не менше ніж 90%	95	95	95
0508	Відсоток відмов	%	не більше ніж 10%	5	5	5

2. Дані про окремі 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" ІОКС НАН України		№1 від 17.11.2016	13.11.17-17.11.17
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-сайту, на якій оприлюднена інформація про якість послуг: <http://www.uar.net/info/protocols/>


  
 Керівник  
 АКАДЕМІЧНА І ДОСЛІДНИЦЬКА  
 М.П.  
 Виконавець ЕРЕЖА \*  
 № 30275262  
 (дільно)  
 Перч А.Б.  
 (П.І.Б.)  
 Продикевич І.А.  
 (П.І.Б.)

телефон: (032) 295-69-34  
 факс: (032) 295-69-34