

**Звіт  
оператора телекомунікацій про якість телекомунікаційних послуг  
За 2018 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	<b>Респондент:</b>	
0101	Найменування/Ім'я: <u>ТОВ "ТЕЛЗА"</u>	
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 <u>32292007</u>	
0202	Код території за КОАТУУ	2310136600
0203	Код виду економічної діяльності за КВЕД	61.10
0204	Код організаційно-правової форми господарювання за КОПФГ	<b>240</b>
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 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	<b>Послуги фіксованого телефонного зв'язку:</b>					
0301	Відсоток заяв про підключення кінцевого обладнання споживачів до мережі місцевого телефонного зв'язку, виконаних за нормований час.	%	не менше 90%	не менше 90%	95	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%	89	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	0,7	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%	0,081	не більше 1%
0308	Відсоток звернень щодо технічних аспектів обслуговування.	%	не більше 1%	не більше 1%	0,095	не більше 1%
0309	Відсоток неуспішних викликів для міжміських викликів.	%	не більше 10%	не більше 10%	5,76	не більше 10%
0310	Відсоток неуспішних викликів для міських викликів.	%	не більше 5%	не більше 5%	3,38	не більше 5%
0311	Відсоток викликів, які відповідають нормам за часом завершення виклику для міжміських викликів.	%	не менше 90%	не менше 90%	97,67	не більше 5с
0312	Відсоток викликів, які відповідають нормам за часом завершення виклику для місцевих викликів.	%	не менше 85%	не менше 85%	98,37	не більше 3с

## 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	-	23-015/МЕ01 від 24.04.2018	17.04.2018р.-23.04.2018р.
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.telza.zp.ua](http://www.telza.zp.ua)

Керівник

\_\_\_\_\_ Форов В.В. \_\_\_\_\_  
 (підпис) (П.І.Б.)  
 М.П.

Виконавець

\_\_\_\_\_ Форов В.В. \_\_\_\_\_  
 (підпис) (П.І.Б.)

адреса електронної пошти:

[manjer@telza.zp.ua](mailto:manjer@telza.zp.ua)

телефон:

+380612849920

факс:

+380612849910