

**Звіт  
оператора телекомунікацій про якість телекомунікаційних послуг  
за 2020 рік**

Подають	Термін подання
Оператори телекомунікацій - НКРЗІ	до 30 січня після звітного періоду

Форма № 11-ЯТП  
(річна)

**ЗАТВЕРДЖЕНО**

Рішення НКРЗ

15.04.2010 № 174

Код рядка	<b>Респондент:</b>
0101	Приватне акціонерне товариство "ВФ Україна"
0102	Місцезнаходження/Місце проживання: 01601, місто Київ, вул. Лейпцизька,15  (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 - 14333937
0202	Код території за КОАТУУ
	8038200000
0203	Код виду економічної діяльності за КВЕД
	61.20; 46.90; 47.41; 47.42; 58.29; 61.10; 61.90; 62.01; 63.11; 42.22
0204	Код організаційно-правової форми господарювання за КОПФГ
	230
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
			2000	2000			
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	100%	не менше 90	
0302	Відсоток справних таксофонів	%	не менше 90	не менше 90	-	не менше 90	
0303	Відсоток заяв про пошкодження телекомунікаційної мережі, виконаних за нормований час	%	не менше 65	не менше 65	100%	не менше 65	
0304	Відсоток рахунків, на які були отримані звернення від споживачів щодо їх некоректності (неправильності)	%	не більше 1	не більше 1	0,03%	не більше 1	
0305	Відсоток неуспішних викликів для міжміських викликів	%	не більше 10	не більше 10	6%	не більше 10	
0306	Відсоток неуспішних викликів для міських викликів	%	не більше 5	не більше 5	3%	не більше 5	
0307	Відсоток викликів, які відповідають нормам за часом відповіді до системи інформаційно-довідкового обслуговування (СІДО) оператора.	%	не менше 95	не менше 95	100%	не менше 95	
0308	Відсоток неуспішних викликів для місцевих викликів до служб екстреної допомоги (СЕД)	%	не більше 5	не більше 5	0%	не більше 5	
0309	Відсоток з'єднань, що відповідають нормам за якістю передачі мовної інформації, для методів оцінки за автоматичним методом вимірювання якості передачі мови	%	не менше 85	не менше 85	100%	не менше 85	
0400	<b>Послуги рухомого (мобільного) зв'язку:</b>						
0401	Відсоток рахунків, на які були отримані звернення від споживачів щодо їх некоректності (неправильності)	%	не більше 1	не більше 1	0,0002%	не більше 1	
0402	Відсоток неуспішних викликів для національних викликів	%	не більше 10	не більше 10	0,23%	не більше 10	
0403	Коефіцієнт недоступності мережі.	%	не більше 0,05	не більше 0,05	0,001%	не більше 0,05	
0404	Відсоток встановлених з'єднань, які закінчилися передчасним роз'єднанням не за ініціативою абонента для національних з'єднань	%	не більше 5	не більше 5	0,21%	не більше 5	

0405	Відсоток з'єднань, що відповідають нормам за якістю передачі мовної інформації, для методів оцінки за автоматичним методом вимірювання якості передачі мови	%	не менше 70	не менше 70	96,53%	не менше 70
0406	Середня швидкість передавання даних (для HTTP)	Мбіт/с	Не встановлено	Не встановлено	27,17	Не встановлено
0407	Відсоток недоставлених текстових повідомлень SMS	%	не більше 5	не більше 5	0,2%	не більше 5
0408	Відсоток неуспішних спроб приєднання до мережі з комутацією пакетів	%	не більше 10	не більше 10	0,95%	не більше 10
0500	<b>Послуги з доступу до Інтернет:</b>					
0501	Відсоток заяв про пошкодження мережі передачі даних загального користування, виконаних за нормований час	%	не менше ніж 65%	не менше ніж 65%	-	не менше ніж 65%
0502	Відсоток рахунків, на які були отримані звернення від споживачів щодо їх некоректності (неправильності)	%	не більше ніж 1%	не більше ніж 1%	0,0003%	не більше ніж 1%
0503	Відсоток успішних ресстрацій у мережі для послуг із доступу до Інтернету	%	не менше ніж 90%	не менше ніж 90%	98,9%	не менше ніж 90%
0504	Відсоток відмов ресстрацій у мережі для послуг із доступу до Інтернету	%	не більше ніж 10%	не більше ніж 10%	1,1%	не більше ніж 10%
0505	Час затримки передачі даних в один бік для послуг із доступу до Інтернету	мс	Не встановлено	Не встановлено	20	Не встановлено

**1.1 Дані щодо мінімальних швидкостей передавання та приймання даних для послуг доступу до Інтернету для фіксованого зв'язку, які зазначені в публічному договорі про надання телекомунікаційних послуг, станом на кінець останнього дня звітного року (звітного періоду):**

Код рядка	Найменування показника	з використанням коаксіального кабелю (DOCSIS)	з використанням волоконно-оптичного кабелю (FTTx - по оптоволокну)	з використанням технологій радіодоступу	за технологією xDSL	з використанням інших технологій (необхідно зазначити)
A	B	1000	2000	3000	4000	5000
0600	Мінімальна швидкість передавання даних	-	-	-	-	-
0700	Мінімальна швидкість приймання даних	-	-	-	-	-

**1.2 Дані щодо розрахованих максимальних швидкостей передавання та приймання даних для послуг доступу до Інтернету для рухомого (мобільного) зв'язку, які зазначені в публічному договорі про надання телекомунікаційних послуг, станом на кінець останнього дня звітного року (звітного періоду):**

Код рядка	Найменування показника	2G (GSM/GPRS/EDGE)	2G (CDMA 2000 1X)	3G (UMTS/HSPA/HSPA+)	3G (CDMA2000 EV-DO/DV)	4G (LTE, LTE advanced)	інші технології рухомого (мобільного) зв'язку
A	B	1000	2000	3000	4000	5000	6000
0800	Максимальна швидкість передавання даних	-	-	-	-	75 Мбіт/сек	
0900	Максимальна швидкість приймання даних	0,3 Мбіт/сек	-	42 Мбіт/сек	-	587 Мбіт/сек	

**3. Дані про органи з оцінки відповідності, які здійснювали випробування та оцінку відповідності**

Код рядка	Назва ООВ	Серія, номер, дата отримання атестату акредитації	Номер, дата протоколу випробувань	Період протягом якого здійснювались випробування	Назва телекомунікаційної послуги
A	1000	2000	3000	4000	5000
1001	Відділ управління якістю та клієнтським досвідом			01.01.2020-31.12.2020	мобільний зв'язок
1002					
10n+1					

\* - Тільки для підприємств державного сектору.

\*\* - При первинному заповненні форми інформація не заповнюється.

\*\*\* - Рівні показників (параметрів) якості, які були визначені під час випробувань та оцінки відповідності акредитованим органом з оцінки відповідності (ООВ)

Адреса веб-сторінки на якій оприлюднена інформація про ЯТП:

<https://www.vodafone.ua/uk/standarti-vakoni>

Інформація щодо оприлюднення умов договору про надання телекомунікаційних послуг, у тому числі умов публічного договору, стосовно швидкостей передавання та приймання даних для послуг доступу до Інтернету (адреса веб-сторінки):

<https://www.vodafone.ua/terms-of-use>

Керівник \_\_\_\_\_ Дейнега О.М.  
(підпис) (П.І.Б.)

Виконавець \_\_\_\_\_ Омельчук І.С.  
(П.І.Б.)  
адреса електронної пошти: [iomelchuk@vodafone.ua](mailto:iomelchuk@vodafone.ua)  
телефон: +380 (50) 110-31-38  
факс: +380 (44) 389-58-06