

**Звіт
оператора телекомунікацій про якість телекомунікаційних послуг
за 2014 рік**

Додаток
до Положення про якість телекомунікаційних послуг

Форма № 11-ЯТП
(річна)

ЗАТВЕРДЖЕНО
Рішення НКРЗІ

15.04.2010 № 174

Подають	Термін подання
Оператори (провайдери) телекомунікацій - Національній комісії, що здійснює державне регулювання у сфері зв'язку та інформатизації	до 30 січня після звітного періоду

Код рядка	Респондент:
0101	Найменування/Ім'я: Приватне акціонерне товариство "МТС УКРАЇНА"
0102	Місцезнаходження/Місце проживання: 01601, місто Київ, вул. Лейпцизька, 15 (поштовий індекс, область/АР Крим, район, населений пункт, вулиця/провулок, площа тощо, № будинку/корпусу, № квартири/офісу)
0201	Ідентифікаційний код ЄДРПОУ/Ідентифікаційний номер фізичної особи - підприємця-платника податків - 14333937
0202	Код території за КОАТУУ 80362
0203	Код виду економічної діяльності за КВЕД 64.20.0; 45.21.3; 51.30.0; 52.48.9; 72.30.0; 72.40.0
0204	Код організаційно-правової форми господарювання за КОПФГ 230
0205	Код міністерства, іншого ЦОВВ, якому підпорядкований оператор зв'язку за КОДУ *

1. Показники якості телекомунікаційних послуг

Код рядка	Показники та параметри якості телекомунікаційних послуг, які визначені НКРЗІ для оприлюднення	Одиниця виміру	Рівень, який встановлений ЦОВЗ		Досягнутий рівень за звітний рік***	Запланований рівень на поточний рік
			2000	3000		
A	B	1000	2000	3000	4000	5000
0300	Послуги фіксованого телефонного зв'язку:					
0301	Відсоток заяв на 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	-	-	-
0303	Кількість звернень щодо сторонніх підключень з розрахунку на одну лінію доступу за рік		не більше 0,2	не більше 0,2	0	не більше 0,2
0304	Відсоток заяв про пошкодження телекомунікаційної мережі, виконаних за нормований час	%	не менше 65	не менше 65	73%	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	0,2	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%	не більше 1
0308	Відсоток звернень щодо технічних аспектів обслуговування	%	не більше 1	не більше 1	0%	не більше 1
0309	Відсоток неуспішних викликів для міжміських викликів	%	не більше 10	не більше 10	5,88%	не більше 10
0310	Відсоток неуспішних викликів для міських викликів	%	не більше 5	не більше 5	3,44%	не більше 5
0311	Відсоток викликів, які відповідають нормам за часом завершення виклику для міжміських викликів	%	не менше 90	не менше 90	97,64%	не менше 90
0312	Відсоток викликів, які відповідають нормам за часом завершення виклику для місцевих викликів	%	не менше 85	не менше 85	92,98%	не менше 85
0313	Відсоток неуспішних викликів для місцевих викликів до служб екстреної допомоги (СЕД)	%	не більше 5	не більше 5	0%	не більше 5
0314	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	99,89%	не менше 85
0400	Послуги рухомого зв'язку:					
0401	Відсоток рахунків, на які були отримані звернення від споживачів щодо їх некоректності (неправильності)	%	не більше 1	не більше 1	0,0053%	не більше 1
0402	Відсоток відкритих особових рахунків абонентів попередньо оплачених послуг, на які були отримані звернення від споживачів щодо їх некоректності (неправильності) розуміння на певні послуги	%	не більше 1	не більше 1	0%	не більше 1
0403	Відсоток звернень щодо організаційних аспектів обслуговування	%	не більше 1	не більше 1	0,0042%	не більше 1
0404	Відсоток звернень щодо технічних аспектів обслуговування	%	не більше 1,5	не більше 1,5	0,0002%	не більше 1,5
0405	Відсоток неуспішних викликів для національних викликів	%	не більше 10	не більше 10	1,96%	не більше 10
0406	Відсоток викликів, які відповідають нормам за часом завершення викликів для національних викликів	%	не менше 90	не менше 90	100%	не менше 90

Код рядка	Показники та параметри якості телекомунікаційних послуг, які визначені НКРЗ для оприлюднення	Одиниця виміру	Рівень, який встановлений 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
0407	Відсоток встановлених з'єднань, які закінчилися передчасним роз'єднанням не за ініціативою абонента для національних з'єднань	%	не більше 5	не більше 5	1,06%	не більше 5
0408	Коефіцієнт непридатності радіомережі		не більше 0,05	не більше 0,05	0,0059	не більше 0,05
0409	Коефіцієнт недоступності мережі		не більше 0,05	не більше 0,05	0	не більше 0,05
0410	Відсоток спроб підключення та реєстрації у мережі, які відповідають нормам за часом підключення та реєстрації у мережі.	%	не менше 90	не менше 90	100%	не менше 90
0411	Відсоток неуспішних спроб приєднання до мережі з комутацією пакетів	%	не більше 10	не більше 10	3,68%	не більше 10
0412	Відсоток спроб приєднання до мережі з комутацією пакетів, які відповідають нормам за часом приєднання до мережі з комутацією пакетів	%	не менше 90	не менше 90	95,11%	не менше 90
0413	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	81,33%	не менше 70
0414	Відсоток текстових повідомлень SMS, що відповідають нормам за часом доставки від кінця до кінця	%	не менше 80	не менше 80	99,4%	не менше 80
0415	Відсоток недоставлених текстових повідомлень SMS	%	не більше 5	не більше 5	0,87%	не більше 5
0500	Послуги із доступу до Інтернету					
0501	Нормований час усунення пошкоджень телекомунікаційної мережі та відновлення доступу до послуг зі встановленими значеннями показників якості.		не більше як одна доба	-	-	-
0502	Відсоток рахунків, на які були отримані звернення від споживачів щодо їх некоректності (неправильності)	%	не більше ніж 1	не більше ніж 1	0,0001%	не більше ніж 1
0503	Відсоток звернень щодо організаційних аспектів обслуговування	%	не більше ніж 1	не більше ніж 1	0,08%	не більше ніж 1
0504	Відсоток звернень щодо технічних аспектів обслуговування	%	не більше ніж 1	не більше ніж 1	0,007%	не більше ніж 1
0505	Відсоток реєстрацій, які відповідають нормам за часом реєстрації в мережі	%	не менше ніж 90	не менше ніж 90	100%	не менше ніж 90
0506	Відсоток незадовільних з'єднань за швидкістю передачі даних	%	не більше ніж 10	не більше ніж 10	0,47%	не більше ніж 10
0507	Відсоток успішних реєстрацій у мережі	%	не менше ніж 90	не менше ніж 90	100%	не менше ніж 90
0508	Відсоток відмов	%	не більше ніж 10	не більше ніж 10	0%	не більше ніж 10

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
А	1000	2000	3000	4000
1001	Відділ управління якістю та клієнтським досвідом Штаб Генерального директора ПрАТ "МТС УКРАЇНА"			01.01.2014-31.12.2014
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)