

**Звіт
оператора телекомунікацій про якість телекомунікаційних послуг
за 2021 рік**

| | |
|-----------------------------------|------------------------------------|
| Подають | Термін подання |
| Оператори телекомунікацій - НКРЗІ | До 31 січня після звітного періоду |

Форма № 11-ЯТП
(річна)

| | |
|-----------|--|
| Код рядка | Респондент: |
| 0101 | Найменування/Ім'я: Приватне акціонерне товариство "ВФ Україна" |
| 0102 | Місцезнаходження/Місце проживання: 01601, місто Київ 01601 місто Київ вулиця 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 |
| 0203 | Код виду економічної діяльності за КВЕД |
| 0204 | Код організаційно-правової форми господарювання за КОПФГ |
| 0205 | Код міністерства, іншого ЦОВВ, якому підпорядкований оператор зв'язку за КОДУ * |

ЗАТВЕРДЖЕНОРішення НКРЗ
Зід 15.04.2010 № 174(у редакції рішення
Національної комісії,
що здійснює державне
регулювання у сфері
зв'язку та інформатизації від 30.06.2020 № 2

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 | B | 1000 | 2000 | 3000 | 4000 | 5000 |
| 0300 | Послуги фіксованого телефонного зв'язку: | | | | | |
| 0301 | Відсоток заяв про підключення кінцевого обладнання споживачів до мережі місцевого телефонного зв'язку, виконаних за нормований час | % | не менше 90 | 90,00 | 100,00 | 90,00 |
| 0302 | Відсоток справних таксофонів | % | не менше 90 | 90,00 | 0,00 ¹ | 90,00 |
| 0303 | Відсоток заяв про пошкодження телекомунікаційної мережі, виконаних за нормований час | % | не менше 65 | 65,00 | 100,00 | 65,00 |
| 0304 | Відсоток рахунків, на які були отримані звернення від споживачів щодо їх некоректності (неправильності) | % | не більше 1 | 1,00 | 0,03 | 1,00 |
| 0305 | Відсоток неуспішних викликів для міжміських викликів | % | не більше 10 | 10,00 | 4,85 | 10,00 |
| 0306 | Відсоток неуспішних викликів для міських викликів | % | не більше 5 | 5,00 | 4,39 | 5,00 |
| 0307 | Відсоток неуспішних викликів для місцевих викликів до служб екстреної допомоги (СЕД) | % | не більше 5 | 95,00 | 100,00 | 95,00 |
| 0308 | Відсоток з'єднань, що відповідають нормам за якістю передачі мовної інформації, для методів оцінки за автоматичним методом вимірювання якості передачі мови | % | не менше 85 | 5,00 | 0,00 | 5,00 |
| 0309 | Відсоток викликів, які відповідають нормам за часом відповіді до системи інформаційно-довідкового обслуговування (СІДО) оператора. | % | не менше 95 | 85,00 | 100,00 | 85,00 |
| 0400 | Послуги рухомого (мобільного) зв'язку: | | | | | |
| 0401 | Відсоток рахунків, на які були отримані звернення від споживачів щодо їх некоректності (неправильності) | % | не більше 1 | 1,00 | 0,00 ² | 1,00 |
| 0402 | Відсоток неуспішних викликів для національних викликів | % | не більше 10 | 10,00 | 0,26 | 10,00 |
| 0403 | Коефіцієнт недоступності мережі. | | не більше 0,05 | 0,05 | 0,00 ³ | 0,05 |
| 0404 | Відсоток встановлених з'єднань, які закінчилися передчасним роз'єднанням не за ініціативою абонента для національних з'єднань | % | не більше 5 | 5,00 | 0,22 | 5,00 |
| 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 | 70,00 | 97,54 | 70,00 |
| 0406 | Середня швидкість передавання даних (для НТТР) | Мбіт/с | Не встановлено | 0 ⁴ | 34 | 0 ⁵ |
| 0407 | Відсоток недоставлених текстових повідомлень SMS | % | не більше 5 | 5,00 | 0,10 | 5,00 |
| 0408 | Відсоток неуспішних спроб приєднання до мережі з комутацією пакетів | % | не більше 10 | 10,00 | 0,96 | 10,00 |

| | | | | | | |
|------|--|----|-------------------|----------------|-------------------|----------------|
| 0500 | Послуги з доступу до Інтернет: | | | | | |
| 0501 | Відсоток заяв про пошкодження мережі передачі даних загального користування, виконаних за нормований час | % | не менше ніж 65% | 65,00 | 100,00 | 65,00 |
| 0502 | Відсоток рахунків, на які були отримані звернення від споживачів щодо їх некоректності (неправильності) | % | не більше ніж 1% | 1,00 | 0,00 ⁶ | 1,00 |
| 0503 | Відсоток успішних реєстрацій у мережі для послуг із доступу до Інтернету | % | не менше ніж 90% | 90,00 | 98,40 | 90,00 |
| 0504 | Відсоток відмов реєстрації у мережі для послуг із доступу до Інтернету | % | не більше ніж 10% | 10,00 | 1,65 | 10,00 |
| 0505 | Час затримки передачі даних в один бік для послуг із доступу до Інтернету | мс | Не встановлено | 0 ⁷ | 20 | 0 ⁸ |

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, та інших) | з використанням технологій радіодоступу | за технологією xDSL | з використанням інших технологій (необхідно зазначити) |
|-----------|--|---|---|---|---------------------|--|
| А | Б | 1101 | 1102 | 1103 | 1104 | 1105 |
| 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 |
|-----------|---|--------------------|-------------------|---------------------|------------------------|-----------------------|---|
| А | Б | 1201 | 1202 | 1203 | 1204 | 1205 | 1206 |
| 0800 | Максимальна швидкість передавання даних | 0.1776 | | 5.76 | | 75 | |
| 0900 | Максимальна швидкість приймання даних | 0.296 | | 42 | | 587 | |

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 | Назва телекомунікаційної послуги |
|-----------|--|--|-----------------------------------|---|----------------------------------|
| А | 1000 | 2000 | 3000 | 4000 | 5000 |
| 1001 | Департамент управління якістю та клієнтським досвідом | | | 01.01.2021-31.12.2021 | мобільний зв'язок |
| 1002 | | | | | |
| 1003 | | | | | |
| 1004 | | | | | |
| 1005 | | | | | |
| 1006 | | | | | |
| 1007 | | | | | |
| 1008 | | | | | |
| 1009 | | | | | |
| 1010 | | | | | |
| 1011 | | | | | |
| 1012 | | | | | |
| 1013 | | | | | |
| 1014 | | | | | |
| 1015 | | | | | |
| 1016 | | | | | |
| 1017 | | | | | |
| 1018 | | | | | |
| 1019 | | | | | |

| | | | | |
|------|--|--|--|--|
| 1020 | | | | |
| 1021 | | | | |
| 1022 | | | | |
| 1023 | | | | |
| 1024 | | | | |
| 1025 | | | | |
| 1026 | | | | |
| 1027 | | | | |
| 1028 | | | | |
| 1029 | | | | |
| 1030 | | | | |
| 1031 | | | | |
| 1032 | | | | |
| 1033 | | | | |
| 1034 | | | | |
| 1035 | | | | |
| 1036 | | | | |
| 1037 | | | | |
| 1038 | | | | |
| 1039 | | | | |
| 1040 | | | | |
| 1041 | | | | |
| 1042 | | | | |
| 1043 | | | | |
| 1044 | | | | |
| 1045 | | | | |
| 1046 | | | | |
| 1047 | | | | |
| 1048 | | | | |
| 1049 | | | | |
| 1050 | | | | |

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

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 _____ Устинова Ольга Володимирівна

м.п.

(підпис)

(П.І.Б.)

Виконавець

(підпис)

Кучеров Юрій Михайлович

(П.І.Б.)

адреса електронної пошти:

kytm@vodafone.ua

телефон:

(050) 311-84-55

факс:

Примітки:

- | | |
|---|-----------------------|
| 1 | таксофони відсутні |
| 2 | 0,000626780593712114% |
| 3 | 0,0008% |
| 4 | не встановлено |
| 5 | не встановлено |
| 6 | 0,000882135650409642% |
| 7 | не встановлено |
| 8 | не встановлено |