# Звіт

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

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

|  |  |
| --- | --- |
| Код рядка | **Респондент:** |
| 0101 | Найменування/Ім’я: Товариство з обмеженою відповідальністю "МАЛС" |
| 0102 | Місцезнаходження/Місце проживання: 40024, мiсто Суми вул. Лінійна, 13/1, офіс, (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 31849983 |
| 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 \* |  |

1. **Рівні показників якості телекомунікаційних послуг та обслуговування споживачів**

Форма № 11-ЯТП (річна)

**ЗАТВЕРДЖЕНО**Рішення НКРЗ

Від 15.04.2010 № 174(у редакції рішення Національної комісії,

що здійснює державне регулювання у сфері

зку та інформатизації від 30.06.2020 № 2

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Код рядка | Найменування показника (параметра) якості телекомунікаційної послуги, який визначений НКРЗ для оприлюднення | Одиниця виміру | Рівень, який встановлений центральним органом виконавчої влади в галузізв'язку (ЦОВЗ) | Рівень, який був запланованийна звітний рік\*\* | Досягнутий рівеньза звітний рік\*\*\* | Запланований рівень на поточний рік |
| А | Б | 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 | 94,00 | 95,00 | 95,00 |
| 0302 | Відсоток справних таксофонів | **%** | не менше 90 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| 0303 | Відсоток заяв про пошкодження телекомунікаційної мережі, виконаних за нормований час | **%** | не менше 65 | 80,00 | 81,00 | 81,00 |
| 0304 | Відсоток рахунків, на які були отримані звернення від споживачів щодо їх некоректності (неправильності) | **%** | не більше 1 | 0,10 | 0,10 | 0,10 |
| 0305 | Відсоток неуспішних викликів для міжміських викликів | **%** | не більше 10 | 8,00 | 9,00 | 9,00 |
| 0306 | Відсоток неуспішних викликів для міських викликів | **%** | не більше 5 | 3,00 | 3,00 | 3,00 |
| 0307 | Відсоток викликів, які відповідають нормам за часом відповіді до системи інформаційно-довідкового обслуговування (СІДО) оператора. | **%** | не менше 95 | 98,00 | 97,00 | 97,00 |
| 0308 | Відсоток неуспішних викликів для місцевих викликів до служб екстреної допомоги (СЕД) | **%** | не більше 5 | 4,00 | 4,00 | 4,00 |
| 0309 | Відсоток з’єднань, що відповідають нормам за якістю передачі мовної інформації, для методів оцінки за автоматичним методом вимірювання якості передачі мови | **%** | не меньше 85 | 85,00 | 90,00 | 90,00 |
| 0400 | **Послуги рухомого (мобільного) зв'язку:** |  |  |  |  |  |
| 0401 | Відсоток рахунків, на які були отримані звернення від споживачів щодо їх некорректності (неправильності) | **%** | не більше 1 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| 0402 | Відсоток неуспішних викликів для національних викликів | **%** | не більше 10 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| 0403 | Коефіцієнт недоступності мережі. |  | не більше 0,05 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| 0404 | Відсоток встановлених з’єднань, які закінчилися передчасним роз’єднанням не за ініціативою абонента для національних з’єднань | **%** | не більше 5 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| 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 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 0406 | Середня швидкість передавання даних (для HTTP) | **Мбіт/с** | Не встановлено | 0 | 0 | 0 |
| 0407 | Відсоток недоставлених текстових повідомлень SMS | **%** | не більше 5 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| 0408 | Відсоток неуспішних спроб приєднання до мережі з комутацією пакетів | **%** | не більше 10 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| 0500 | **Послуги з доступу до Інтернет:** |  |  |  |  |  |
| 0501 | Відсоток заяв про пошкодження мережі передачі даних загального користування, виконаних за нормований час | **%** | не менше ніж 65% | 81,00 | 80,00 | 80,00 |
| 0502 | Відсоток рахунків, на які були отримані звернення від споживачів щодо їх некоректності (неправильності) | **%** | не більше ніж 1% | 0,10 | 0,10 | 0,10 |
| 0503 | Відсоток успішних реєстрацій у мережі для послуг із доступу до Інтернету | **%** | не менше ніж 90% | 96,00 | 95,00 | 95,00 |
| 0504 | Відсоток відмов реєстрації у мережі для послуг із доступу до Інтернету | **%** | не більше ніж 10% | 9,00 | 9,00 | 9,00 |
| 0505 | Час затримки передачі даних в один бік для послуг із доступу до Інтернету | **мс** | Не встановлено | 1 | 1 | 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 технології радіодоступу | за технологією xDSL | з використанням інших технологій (необхідно зазначити) |
| А | Б | 1101 | 1102 | 1103 | 1104 | 1105 |
| 0600 | **Мінімальна швидкість передавання даних** |  | 1 |  | 1 |  |
| 0700 | **Мінімальна швидкість приймання даних** |  | 1 |  | 1 |  |

* 1. **Дані щодо розрахованих максимальних швидкостей передавання та приймання даних для послуг доступу до Інтернету для рухомого (м обільного) 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** |  |  |  |  |  |  |
| 0900 | **Максимальна швидкість приймання даних** |  |  |  |  |  |  |

1. **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 отриманняатестата акредитації (за наявності) | Номер, дата протоколу випробувань | Період, протягом якого здійснювались випробування | Назвателекомунікаційноїпослуги |
| А | 1000 | 2000 | 3000 | 4000 | 5000 |
| 1001 | УДЦР |  | 59-022/МЕ01 від 17.09.2020р. | 17.09.2020р. |  |
| 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:** 1

**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):**

**Керівник** Василенко Любов Павлівна

(підпис) (П.І.Б.)

М.П.

Виконавець Звіт підписано за допомогою Василенко Любов Павлівна

(підпис) (П.І.Б.)

адреса електронної пошти: mals1708@ukr.net

телефон: (099) 243-15-85

факс:

Примітки:

1 https:/[/www.chereda.net/sumy/about/quality](http://www.chereda.net/sumy/about/quality)