

**Звіт
оператора телекомунікацій про якість телекомунікаційних послуг
за 2017 рік**

Додаток
до Положення про якість телекомунікаційних послуг

Форма № 11-ЯТП
(річна)

ЗАТВЕРДЖЕНО
Рішення НКРЗ

15.04.2010 № 174

Подають	Термін подання
Оператори телекомунікацій - Національній комісії з питань регулювання зв'язку України	до 30 січня після звітного періоду

Код рядка	Респондент:	
0101	Найменування/Ім'я: Товариство з обмеженою відповідальністю "ЛАГІДКОМ"	
0102	Місцезнаходження/Місце проживання: 35314, м.Рівне, вул. Степана Бандери, буд. 45 <small>(поштовий індекс, область/Автономна Республіка Крим, район, населений пункт, вулиця/провулок, площа тощо, № будинку/корпусу, № квартири/офісу)</small>	
0201	Ідентифікаційний код за ЄДРПОУ/Ідентифікаційний номер фізичної особи - підприємця-платника податків: 34219814	
0202	Код території за КОАТУУ	5624684901
0203	Код виду економічної діяльності за КВЕД	61.10 Діяльність у сфері провідного електров'язку
0204	Код організаційно-правової форми господарювання за КОПФГ	240
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
А	Б	1000	2000	3000	4000	5000
0500	Послуги доступу до мережі Інтернет					
0501	Нормований час усунення пошкоджень телекомунікаційної мережі та відновлення доступу до послуг зі встановленими значеннями показників якості	%	Не більше як одна доба	I	0,7	0,3
0502	Відсоток рахунків, на які були отримані звернення від сподивачів щодо їх некоректності (неправильності)	%	Не більше ніж 1%	I	I	0
0503	Відсоток звернень щодо організаційних аспектів обслуговування	%	Не більше ніж 1%	I	I	0,3

0504	Відсоток звернень щодо технічних аспектів обслуговування	%	Не більше ніж 1%	1	1	0,3
0505	Відсоток реєстрацій, які відповідають нормам за часом реєстрації в мережі	%	Не більше ніж 90%	Технологією не передбачено	Технологією не передбачено	-----
0506	Відсоток незадовільних з'єднань за швидкістю передачі даних	%	Не більше ніж 10%	5	5	1
0507	Відсоток успішних реєстрацій в мережі	%	Не менше ніж 90%	Технологією не передбачено	Технологією не передбачено	-----
0508	Відсоток відмов	%	Не більше ніж 10%	10	5	1

Продовження додатка

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	Відділ експлуатації мережі Інтернет			2017 рік
1002	Служба контакт-центру Департаменту роботи з клієнтами			2017 рік
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)

Адреса веб-сторінки, на якій оприлюднена інформація про якість послуг:

Керівник



Григорук Дмитро Олександрович

(П.І.Б.)

Виконавць

Поліщук Юлія Юріївна

(П.І.Б.)

адреса електронної пошти:

у polischuk@lanet.ua

телефон:

(044) 500-43-32

факс:

(044) 500-03-03