

**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	<b>Респондент:</b>
0101	Найменування/Ім'я: Товариство з обмеженою відповідальністю "СІТЕЛ"
0102	Місцезнаходження/Місце проживання: 03150, місто Київ 03150 місто Київ вулиця Василя Тютюнника 37/1, 5 секція 500  (поштовий індекс, області/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 31108855
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 *

**ЗАТВЕРДЖЕНО** рішення 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
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	90,00	100,00	90,00
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	65,00	82,00	65,00
0304	Відсоток рахунків, на які були отримані звернення від споживачів щодо їх некоректності (неправильності)	%	не більше 1	1,00	0,05	1,00
0305	Відсоток неуспішних викликів для міжміських викликів	%	не більше 10	10,00	2,00	10,00
0306	Відсоток неуспішних викликів для міських викликів	%	не більше 5	5,00	1,00	5,00
0307	Відсоток неуспішних викликів для місцевих викликів до служб екстреної допомоги (СЕД)	%	не більше 5	5,00	1,00	5,00
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	95,00	99,00	95,00
0309	Відсоток викликів, які відповідають нормам за часом відповіді до системи інформаційно-довідкового обслуговування (СІДО) оператора.	%	не менше 95	95,00	96,00	95,00
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	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	<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%	65,00	85,00	65,00
0502	Відсоток рахунків, на які були отримані звернення від споживачів щодо їх некоректності (неправильності)	%	не більше ніж 1%	1,00	0,05	1,00
0503	Відсоток успішних реєстрацій у мережі для послуг із доступу до Інтернету	%	не менше ніж 90%	90,00	99,00	90,00
0504	Відсоток відмов реєстрації у мережі для послуг із доступу до Інтернету	%	не більше ніж 10%	10,00	1,00	10,00
0505	Час затримки передачі даних в один бік для послуг із доступу до Інтернету	мс	Не встановлено	1	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					
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						
0900	Максимальна швидкість приймання даних						

**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	Відділ технічної підтримки та експлуатації ТОВ "Сітел"		1, 17.12.2021	01.12.2021-17.12.2021	Послуги ФТЗ
1002	Відділ технічної підтримки та експлуатації ТОВ "Сітел"		2, 17.12.2021	01.12.2021-17.12.2021	Послуги із ДІ
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://sitel.ua/documents/>

**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://sitel.ua/documents/>

**Керівник** \_\_\_\_\_ Лукаш Сергій Володимирович

М.П.

(підпис)

(П.І.Б.)

Виконавець

(підпис)

Лукаш Сергій Володимирович

(П.І.Б.)

адреса електронної пошти:

sales@sitel.com.ua

телефон:

(044) 206-19-06

факс:

\_\_\_\_\_