

**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 "Кристал Телеком"  |
| 0102      | Місцезнаходження/Місце проживання: 08623, смт Калинівка 08623 Київська Васильківський селище міського типу Калинівка вулиця Павкова 2 9<br><br>(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 36139888  |
| 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  | 0,00   | 0,00                                | 0,00                                |
| 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  | 0,00   | 0,00                                | 0,00                                |
| 0304      | Відсоток рахунків, на які були отримані звернення від споживачів щодо їх некоректності (неправильності)   | %              | не більше 1  | 0,00   | 0,00                                | 0,00                                |
| 0305      | Відсоток неуспішних викликів для міжміських викликів  | %              | не більше 10   | 0,00   | 0,00                                | 0,00                                |
| 0306      | Відсоток неуспішних викликів для міських викликів   | %              | не більше 5  | 0,00   | 0,00                                | 0,00                                |
| 0307      | Відсоток неуспішних викликів для місцевих викликів до служб екстреної допомоги (СЕД)  | %              | не більше 5  | 0,00   | 0,00                                | 0,00                                |
| 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  | 0,00   | 0,00                                | 0,00                                |
| 0309      | Відсоток викликів, які відповідають нормам за часом відповіді до системи інформаційно-довідкового обслуговування (СІДО) оператора.                          | %              | не менше 95  | 0,00   | 0,00                                | 0,00                                |
| 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 | 84,20 | 70,00 |
| 0502 | Відсоток рахунків, на які були отримані звернення від споживачів щодо їх некоректності (неправильності)  | %      | не більше ніж 1%  | 0,00  | 0,00  | 0,00  |
| 0503 | Відсоток успішних реєстрацій у мережі для послуг із доступу до Інтернету                                 | %      | не менше ніж 90%  | 90,00 | 98,50 | 90,00 |
| 0504 | Відсоток відмов реєстрації у мережі для послуг із доступу до Інтернету                                   | %      | не більше ніж 10% | 10,00 | 1,50  | 10,00 |
| 0505 | Час затримки передачі даних в один бік для послуг із доступу до Інтернету                                | мс     | Не встановлено    | 30    | 20    | 30    |

**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 |   | 10  |   |                     |  |
| 0700      | Мінімальна швидкість приймання даних   |   | 10  |   |                     |  |

**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      | Обчислювальний центр   |  | №1 від 23.10.2021                 | 25.09.2021-23.10.2021                             | Послуга з доступу до Інтернет    |
| 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://crystal.in.ua/>

**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://crystal.in.ua/public\\_contract/](https://crystal.in.ua/public_contract/)

**Керівник** \_\_\_\_\_ Сперкач Олексій Олександрович

М.П.

(підпис)

(П.І.Б.)

Виконавець

(підпис)

Сперкач Олексій Олександрович

(П.І.Б.)

адреса електронної пошти:

телефон:

факс: \_\_\_\_\_