



НАЦІОНАЛЬНА КОМІСІЯ, ЩО
ЗДІЙСНЮЄ ДЕРЖАВНЕ
РЕГУЛЮВАННЯ У СФЕРІ ЗВ'ЯЗКУ
ТА ІНФОРМАТИЗАЦІЇ

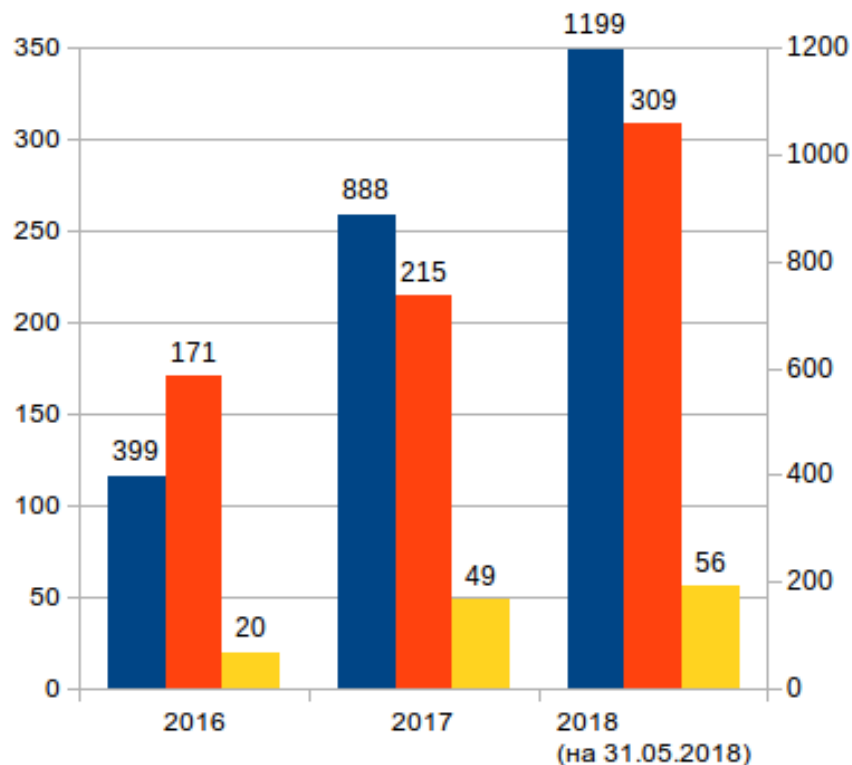
Якість мобільного зв'язку

липень 2018



Звернення споживачів до НКРЗІ

Середньомісячна кількість звернень до НКРЗІ за 2016 – 2018 роки



- Всі звернення до НКРЗІ
- з них щодо послуг мобільного зв'язку
- в тому числі щодо якості та відсутності покриття

Середньомісячна кількість звернень до НКРЗІ щодо послуг мобільного зв'язку за 2016 – 2018 роки



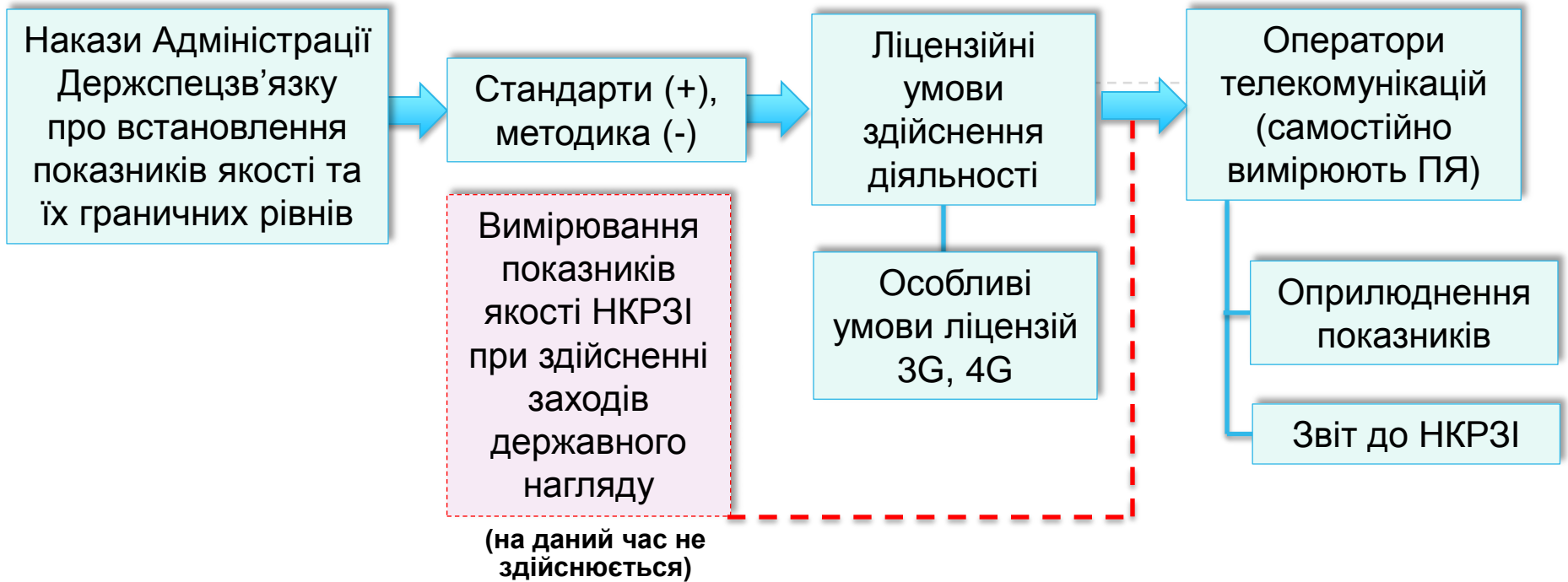


Фактори, що впливають на якість мобільного зв'язку

- **Будівництво телекомунікаційних мереж** - встановлення додаткового обладнання на мережах мобільного зв'язку для забезпечення можливості надання послуг за технологіями 3G та 4G потребує тимчасового відключення діючого обладнання (як власного, так і інших операторів) та переналаштування мережі;
- **Доступ до інфраструктури** для встановлення обладнання телекомунікаційних мереж;
- **Викрадення та пошкодження** зловмисниками телекомунікаційного обладнання, кабелів зв'язку та електроживлення;
- **Постачальники обладнання** - з квітня ZTE не надає сервіс на своєму обладнанні;
- **Мотивація операторів** мобільного зв'язку інвестувати кошти в якість послуг (баланс між розміром капіталовкладень у мережу з врахуванням вимог держави до інфраструктури та вартістю витрат на користування РЧР);



Вимірювання показників якості мобільного зв'язку



- ⇒ відсутня єдина методика вимірювань
- ⇒ у березні 2015 прийнято ЗУ «Про ліцензування видів господарської діяльності» → з 01.01.2018 скасовується ліцензування діяльності у сфері телекомунікацій
- ⇒ з 01.01.2018 продовжено дію мораторію на перевірки введеного ЗУ «Про тимчасові особливості здійснення заходів державного нагляду (контролю) у сфері господарської діяльності»



Показники якості та їх граничні нормовані рівні



в) для рухомого (мобільного) зв'язку

(всього 31 показник – оприлюднені та задекларовані у звіті за 2017 рік – 8)

Затверджені наказом Міністерства транспорту та зв'язку України від 19.03.2010 № 147

Загальні:

- немає мережі
- неможливо зареєструватися в мережі

Голос:

- неможливо викликати абонента (крім сигналу «зайнято») або абонент не відповідає
- при розмові голос не спотворюється
- розмова перервалася не за ініціативою абонента

Інтернет:

- середня швидкість передавання даних

Норма:

- не більше 5 раз із 100 спроб
- не більше 5 раз із 100 спроб
- не більше 10 разів із 100 спроб
- не більше ніж у 70 випадків із 100 розмов
- не більше 5 раз із 100 спроб

- не встановлено

- інші технічні показники, серед яких **відсутні показники** якості та їх граничні рівні, зрозумілі споживачу для оцінки якості послуг передачі даних та Інтернету, в т.ч. і в мережах 3G та 4G

Показники якості недостатні для оцінки сучасних сервісів мобільних мереж, в т.ч. 3G та 4G



(необхідно доповнити показниками «середня швидкість передавання/приймання даних», «час затримки між пакетами відправки та прийому», «варіація затримки пакетів», «втрата пакетів»).



Перевірки операторів рухомого (мобільного) зв'язку (на виконання доручення Кабінету Міністрів України)

Відповідно до рішення НКРЗІ від 25.05.2018 № 283 у період з 29.05.2018 по 11.06.2018 **проведено позапланові перевірки:**

- ПрАТ “ВФ Україна”;
 - ПрАТ “Київстар”;
 - ТОВ “лайфселл” ;
- у період з 13.06.2018 до 25.06.2018:
- ТОВ “Інтернаціональні комунікації”.

(Підстава – письмові заяви операторів про проведення позапланової перевірки за власним бажанням).

Предмет перевірки:

перевірка відповідності заявленим параметрам послуг доступу до Інтернету, що надаються в мережах 3G та 4G операторами рухомого (мобільного) зв'язку.

Не надали до НКРЗІ заяви про здійснення заходу державного нагляду (контролю) за власним бажанням:

- ТОВ “Телесистеми України”;
- ТОВ “ТриМоб”.

На запити НКРЗІ надали інформацію щодо питання, визначеного предметом перевірки (інформація опрацьовується)



Результати проведених перевірок

Перевірено:

- Результати випробувань операторами показників якості послуг мобільного зв'язку у 2016 та 2017 роках
- Наявність методик та обладнання для проведення операторами вимірювання показників якості послуг мобільного зв'язку
- Взято участь у проведенні випробувань показників якості послуг у м. Києві

Встановлено:

Показники відповідають тим, що заявлені у звітах операторів про якість телекомунікаційних послуг та граничним рівням встановленим Державою (ПрАТ “Київстар” – тільки за 2017 рік та тільки один показник)

Здійснюють вимірювання за методиками відповідно до власних внутрішніх стандартів

Показники відповідають граничним рівням встановлених державою



Проект розпорядження Кабінету Міністрів України «Про затвердження плану заходів щодо покращення якості послуг мобільного зв'язку»

Рішення НКРЗІ від 12.06.2018 № 312 «Про схвалення проекту розпорядження Кабінету Міністрів України «Про затвердження плану заходів щодо покращення якості послуг рухомого (мобільного) зв'язку»

1. Оновлення стандартів (усунення дублювання стандартів якості (ДСТУ, ETSI), запровадження показників якості для оцінки сучасних сервісів мобільних мереж, в т.ч. 3G та 4G);
2. Розроблення та затвердження єдиної методики вимірювання показників якості послуг;
3. Забезпечення можливості НКРЗІ здійснювати контроль за якістю телекомунікаційних послуг;
4. Запровадження нових конвергентних рішень взаємодії мереж мобільного та фіксованого зв'язку;
5. Запровадження постійного моніторингу якості телекомунікаційних послуг (передбачено проектом Закону України «Про електронні комунікації», реєстр. № 3549-1 від 11.12.2015);
6. Протидія пошкодженням та викраденням телекомунікаційного обладнання (прийняття законодавчих актів щодо посилення відповідальності за викрадення телекомунікаційного обладнання, реєстр. № 6454 від 16.05.2017).