



**НАЦІОНАЛЬНА КОМІСІЯ,  
ЩО ЗДІЙСНЮЄ ДЕРЖАВНЕ РЕГУЛЮВАННЯ У СФЕРАХ ЕЛЕКТРОННИХ  
КОМУНІКАЦІЙ, РАДІОЧАСТОТНОГО СПЕКТРА ТА НАДАННЯ ПОСЛУГ  
ПОШТОВОГО ЗВ'ЯЗКУ**

---

**ПОСТАНОВА**

\_\_\_\_.\_\_\_\_. 2024

м. Київ

№ \_\_\_\_

**Про затвердження Порядку  
оприлюднення інформації щодо  
якості надання електронних  
комунікаційних послуг**

Відповідно до абзацу третього частини третьої статті 111 Закону України «Про електронні комунікації» Національна комісія, що здійснює державне регулювання у сферах електронних комунікацій, радіочастотного спектра та надання послуг поштового зв'язку,

**ПОСТАНОВЛЯЄ:**

1. Затвердити Порядок оприлюднення інформації щодо якості надання електронних комунікаційних послуг, що додається.

2. Визнати таким, що втратило чинність, рішення Національної комісії з питань регулювання зв'язку України від 15 квітня 2010 року № 174 «Про затвердження Положення про якість телекомунікаційних послуг», зареєстроване в Міністерстві юстиції України 23 червня 2010 року за № 429/17724.

3. Відділу якості електронних комунікаційних послуг в установленому порядку подати цю постанову на державну реєстрацію до Міністерства юстиції України.

4. Ця постанова набирає чинності з дня її офіційного опублікування.

**Голова**

**Олександр ЖИВОТОВСЬКИЙ**

ЗАТВЕРДЖЕНО

Постанова Національної  
комісії, що здійснює державне  
регулювання у сферах  
електронних комунікацій,  
радіочастотного спектра та  
надання послуг поштового  
зв'язку

\_\_\_\_\_ 2024 року № \_\_\_\_\_

**Порядок оприлюднення інформації  
щодо якості надання електронних комунікаційних послуг**

**I. Загальні положення**

1. Цей Порядок визначає організаційно-правові засади всебічного та періодичного інформування кінцевих користувачів електронних комунікаційних послуг про досягнуті рівні якості користувачів електронних комунікаційних послуг, які надаються постачальниками електронних комунікаційних послуг, що надають послугу доступу до Інтернету та/або послугу міжособистісних електронних комунікацій, що надається з використанням нумерації (далі - Постачальники).

2. Цей Порядок визначає перелік інформації про якість електронних комунікаційних послуг, форму та спосіб оприлюднення постачальниками електронних комунікаційних послуг, що надають послугу доступу до Інтернету та/або послугу міжособистісних електронних комунікацій, що надається з використанням нумерації.

3. Терміни у цьому Порядку вживаються у значеннях, наведених в Законі України «Про електронні комунікації» та інших нормативно-правових актах, нормативних документах, технічних вимогах (технічних специфікаціях) у сфері електронних комунікацій.

4. Дія цього Порядку поширюється на Національну комісію, що здійснює державне регулювання у сферах електронних комунікацій, радіочастотного спектра та надання послуг поштового зв'язку, державне підприємство Український державний центр радіочастот (далі - УДЦР) та Постачальників.

5. Цей Порядок розроблено з метою забезпечення надання на всій території України якісних, прийнятних та доступних для населення послуг шляхом забезпечення ефективної конкуренції та вільного і свідомого вибору електронних комунікаційних послуг на основі інформації про якість послуг доступу до мережі Інтернет та/або послуг міжособистісних електронних комунікацій, що надаються з використанням нумерації.

6. Постачальники при наданні та оприлюдненні інформації щодо якості надання електронних комунікаційних послуг зобов'язані вказувати достовірні та об'єктивні дані про себе та свою діяльність у сфері електронних комунікацій.

7. Інформація щодо показників якості електронних комунікаційних послуг повинна бути актуальною для кінцевих користувачів послуг та регулярно оновлюватися Постачальниками та доводитись до кінцевих користувачів, шляхом розміщення інформації на власних вебсайтах та/або у місцях продажу електронних комунікаційних послуг.

## **II. Оприлюднення інформації щодо якості електронних комунікаційних послуг**

1. Постачальники зобов'язані оприлюднювати на власних вебсайтах та/або у місцях продажу електронних комунікаційних послуг вичерпну, порівнянну, надійну, зручну для сприйняття та актуальну інформацію щодо якості електронних комунікаційних послуг для кінцевих користувачів за формою згідно з додатком до цього Порядку.

2. Інформація щодо параметрів якості електронних комунікаційних послуг складає:

1) для постачальників послуг з доступу до електронної комунікаційної мережі, з використанням якої надаються послуга доступу до Інтернету та/або послуга міжособистісних електронних комунікацій:

- а) час встановлення початкового з'єднання;
- б) відсоток неуспішних спроб приєднання до мережі;
- в) час усунення пошкоджень;

2) для постачальників електронних комунікаційних послуг, що експлуатують для надання послуг мережі електронних комунікацій безпосередньо або на підставі договору про обслуговування з іншим постачальником електронних комунікаційних мереж та/або послуг:

- а) час встановлення з'єднання;
- б) відсоток рахунків, щодо яких надійшли звернення щодо їх некоректності (неправильності);
- в) якість передачі мови (відповідно до розрахованого показника);
- г) відсоток перерваних викликів;

- г) відсоток неуспішних викликів;
  - д) відсоток відмов;
  - е) час затримки сигналу виклику;
- 3) для постачальників послуг доступу до мережі Інтернет (на мережі постачальника послуг):
- а) час затримки даних;
  - б) тремтіння сигналу (джиттер);
  - в) відсоток втрачених (недоставлених) пакетів даних.

3. Постачальники послуг доступу до мережі Інтернет надають інформацію про мінімальну, середню та максимальну швидкості приймання та передавання даних з/до власної мережі Інтернет у разі фіксованого зв'язку або прогнозовану максимальну швидкість завантаження на пристрій та завантаження в мережу Інтернет у разі мобільного зв'язку (до власної мережі).

4. Оновлення інформації щодо якості електронних комунікаційних послуг здійснюється Постачальниками не менше ніж два рази на рік після проведення заходів із випробування якості електронних комунікаційних послуг.

### **III. Організація проведення випробувань якості електронних комунікаційних послуг**

1. З метою задоволення потреб кінцевих користувачів на якісне одержання електронних комунікаційних послуг, оприлюднення та регулярного оновлення інформації щодо якості електронних комунікаційних послуг, Постачальники повинні регулярно проводити випробування якості електронних комунікаційних послуг, які вони надають.

2. Випробування шляхом вимірювання та/або спостереження щодо відповідності передбачених законодавством параметрів якості електронних комунікаційних послуг повинно здійснюватись Постачальниками під час надання послуг електронних комунікацій протягом звітного періоду, але не менше ніж два рази на рік.

3. Для складання інформації, результати випробувань якості електронних комунікаційних послуг здійснені протягом звітного періоду об'єднуються.

3. При проведенні випробувань якості електронних комунікаційних послуг здійснюються:

вимірювання та/або спостереження параметрів якості електронних комунікаційних послуг на реальному трафіку та/або шляхом здійснення тестових викликів;

розрахунок показників якості електронних комунікаційних послуг;

розрахунок показників якості електронних комунікаційних послуг з обслуговування споживачів за звітний період.

4. Організація вимірювання Постачальниками параметрів власних електронних комунікаційних мереж та якості електронних комунікаційних послуг здійснюється відповідно до розділу VI Порядку випробування параметрів електронних комунікаційних мереж та якості електронних комунікаційних послуг, затвердженого постановою НКЕК, від 03 січня 2024 року № 2, зареєстрованому в Міністерстві юстиції України 07 лютого 2024 року за № 194/41539 (далі – Порядок випробування).

5. Результати випробувань показників якості електронних комунікаційних послуг використовуються Постачальниками під час оприлюднення та оновлення інформації щодо якості надання електронних комунікаційних послуг з метою доведення до кінцевих користувачів, у тому числі через свої вебсайти, інформації щодо якості наданих послуг.

6. Результати випробувань якості електронних комунікаційних послуг оформлюються протоколами, відповідно до пункту пункт 2 розділу VI Порядку випробування, які зберігається не менше ніж три роки.

7. З метою реалізації права кінцевих користувачів послуг на безоплатне отримання від постачальника електронних комунікаційних послуг вичерпної інформації щодо якості надання електронних комунікаційних послуг, Постачальники, розміщують копії протоколів на своїх вебсайтах в розділі із інформацією щодо якості послуг, які пропонуються.

#### **IV. Контроль оприлюднення Постачальниками інформації щодо якості надання електронних комунікаційних послуг**

1. Розміщена Постачальниками інформація щодо якості надання електронних комунікаційних послуг може використовуватись НКЕК для відстеження за дотриманням надання послуг електронних комунікацій встановленим показникам якості та з метою:

створення та наповнення незалежного інструменту порівняння та оцінювання різних послуг доступу до мережі Інтернет та послуг



міжособистісних електронних комунікацій, в частині якості надання електронних комунікаційних послуг;

інформування споживачів щодо досягнутих рівнів якості надання послуг електронних комунікацій;

підготовки та оприлюднення порівняльних оглядів якості електронних комунікаційних послуг для споживачів послуг.

**Начальник Відділу якості  
електронних комунікаційних послуг**

**Юрій ШЕВЧЕНКО**

Додаток  
до Порядку оприлюднення  
інформації щодо якості надання  
електронних комунікаційних  
послуг  
(пункт 1 розділу II)

**Інформація  
щодо якості електронних комунікаційних послуг  
станом на \_\_\_\_\_**

---

(найменування суб'єкта господарювання)

**1. Рівні показників якості послуг**

№ п/п	Найменування показника (параметра) якості послуги електронних комунікацій	Одиниця виміру	Рівень показника
<b>Для постачальників послуг з доступу до електронної комунікаційної мережі (постачальників послуг міжособистісних електронних комунікацій):</b>			
1.	Час встановлення початкового з'єднання ( <i>Supply time for initial connection</i> )	с.	
2.	Відсоток неуспішних спроб приєднання до мережі ( <i>Fault rate per access line</i> )	%	
3.	Час усунення пошкоджень ( <i>Fault repair time</i> )	год.	
<b>Для постачальників електронних комунікаційних послуг, що експлуатують для надання послуг мережі електронних комунікацій безпосередньо або на підставі договору про обслуговування з іншим постачальником електронних комунікаційних мереж та/або послуг:</b>			
4.	Час встановлення з'єднання ( <i>Call set up time</i> )	с.	
5.	Відсоток рахунків, щодо яких надійшли звернення щодо їх некоректності (неправильності) ( <i>Bill correctness complaints</i> )	%	
6.	Якість передачі мови (відповідно до розрахованого показника) ( <i>Voice</i>	од.	

	<i>connection quality</i> )		
7.	Відсоток перерваних викликів ( <i>Dropped call ratio</i> )	%	
8.	Відсоток неуспішних викликів ( <i>Unsuccessful call ratio</i> )	%	
9.	Відсоток відмов ( <i>Failure probability</i> )	%	
10.	Час затримки сигналу виклику ( <i>Call signalling delays</i> )	с.	
<b>Для постачальників послуг доступу до мережі Інтернет (на мережі постачальника послуг):</b>			
11.	Час затримки даних ( <i>Latency (delay)</i> )	с.	
12.	Тремтіння сигналу (джиттер) ( <i>Jitter</i> )	мс.	
13.	Відсоток втрачених (недоставлених) пакетів даних ( <i>Packet loss</i> )	%	

**2. Дані щодо швидкостей приймання та передавання даних з/до мережі Інтернет у разі фіксованого зв'язку:**

№ п/п	Найменування показника	З використанням технології DOCSIS	За технологією FTTx, та інших	З використанням технології радіодоступу	За технологією xDSL	Інший вид технології (необхідно зазначити)
1.	Мінімальна швидкість передавання даних, мбіт/с					
2.	Мінімальна швидкість приймання даних, мбіт/с					
3.	Середня швидкість передавання даних, мбіт/с					
4.	Середня швидкість приймання даних, мбіт/с					
5.	Максимальна швидкість					

	передавання даних, мбіт/с					
6.	Максимальна швидкість приймання даних, мбіт/с					

**3. Дані щодо прогнозованої максимальної швидкості завантаження на пристрій та завантаження в мережу Інтернет у разі мобільного зв'язку (до власної мережі):**

№ п/п	Найменування показника	4G (LTE, LTE advanced)	5G* (IMT 2020)
1.	Прогнозована максимальна швидкість завантаження на пристрій, мбіт/с		
2.	Прогнозована максимальна швидкість завантаження в мережу Інтернет, мбіт/с		

\* з дати впровадження

**4. Дані про підрозділ постачальника послуг (суб'єкта господарювання), який здійснював випробування:**

№ п/п	Назва підрозділу постачальника послуг та/або суб'єкта господарювання, який здійснював випробування	Період, протягом якого здійснювались випробування	Назва послуги	Номер та дата протоколу випробувань	Посилання на сторінку вебсайта на якому розміщено протокол випробувань
1.					
2.					
n+1					