

ПРОЕКТ



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

ПОСТАНОВА

____.____. 2023

м. Київ

№ _____

**Про затвердження Порядку інформування
щодо якості надання електронних
комунікаційних послуг**

Відповідно до частини першої статті 110 та абзацу третього частини третьої статті 111 Закону України «Про електронні комунікації», підпункту «в» пункту 13 частини четвертої статті 4 Закону України «Про Національну комісію, що здійснює державне регулювання у сферах електронних комунікацій, радіочастотного спектра та надання послуг поштового зв'язку», Національна комісія, що здійснює державне регулювання у сферах

електронних комунікацій, радіочастотного спектра та надання послуг поштового зв'язку,

ПОСТАНОВЛЯЄ:

1. Затвердити Порядок інформування 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. Департаменту державного нагляду 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

від ____ . ____ .2022 № ____

ПОРЯДОК

інформування щодо якості надання електронних комунікаційних послуг

І. Загальні положення

1. Цей Порядок розроблено відповідно до Законів України «Про електронні комунікації» та «Про Національну комісію, що здійснює державне регулювання у сферах електронних комунікацій, радіочастотного спектра та надання послуг поштового зв'язку».

2. Цей Порядок:

встановлює для постачальників електронних комунікаційних послуг, що надають послугу доступу до Інтернету та послугу міжособистісних електронних комунікацій, процедури надання та оприлюднення інформації щодо якості надання електронних комунікаційних послуг.

визначає перелік інформації про якість електронних комунікаційних послуг, форму і спосіб її оприлюднення постачальниками електронних комунікаційних послуг;

визначає форму для створення незалежного інструменту порівняння кінцевим користувачем умов надання послуг електронних комунікацій.

3. Цей Порядок розроблено з метою розвитку ефективної конкуренції для вибору електронних комунікаційних послуг, а також задоволення потреб і захисту прав та законних інтересів кінцевих користувачів послуг, у тому числі осіб з інвалідністю, щодо доступу до електронних комунікаційних послуг на рівні з іншими споживачами.

4. Дія цього Порядку поширюється на всіх постачальників електронних комунікаційних послуг, що надають послугу доступу до Інтернету

та/або послугу міжособистісних електронних комунікацій на території України та НКЕК.

5. Постачальники електронних комунікаційних послуг 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.

6. Інформація постачальниками електронних комунікаційних послуг, що надають послугу доступу до Інтернету та/або послугу міжособистісних електронних комунікацій надається НКЕК відповідно до цього Порядку та за формою згідно з Додатком.

7. Надання інформації постачальниками електронних комунікаційних послуг НКЕК здійснюється в електронній формі через електронну регуляторну платформу (з моменту початку функціонування електронної регуляторної платформи). Надання такої інформації в електронній формі здійснюється з накладанням кваліфікованого електронного підпису відповідно до вимог законодавства у сфері електронних довірчих послуг.

8. Повнота і достовірність інформації підтверджуються кваліфікованим електронним підписом керівника суб'єкта господарювання або уповноваженої ним особи з дотриманням вимог законодавства у сфері електронних довірчих послуг.

9. Постачальники електронних комунікаційних послуг, що надають послугу доступу до Інтернету та/або послугу міжособистісних електронних комунікацій зобов'язані складати та безоплатно надавати інформацію до НКЕК в передбачених цим Порядком цілях та строках.

II. Перелік інформації про якість електронних комунікаційних послуг

1. Постачальники електронних комунікаційних послуг, що надають послугу доступу до Інтернету та послугу міжособистісних електронних комунікацій, зобов'язані оприлюднювати вичерпну, порівнянну, надійну, зручну для сприйняття та актуальну інформацію для кінцевих користувачів за формою згідно з Додатком:

1) щодо якості їхніх електронних комунікаційних послуг, що надаються ними з використанням мережі електронних комунікацій безпосередньо або на підставі договору про обслуговування з іншим постачальником електронних комунікаційних мереж та/або послуг;

2) про заходи, що вживаються для сприяння можливості доступу для споживачів з інвалідністю.

2. Постачальники послуг міжособистісних електронних комунікацій мають інформувати кінцевих користувачів про те, чи залежить якість їхніх послуг електронних комунікацій від будь-яких зовнішніх факторів.

3. Інформація щодо параметрів якості електронних комунікаційних послуг має складати:

1) для постачальників послуг з доступу до електронної комунікаційної мережі:

- 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.

4. Додатково постачальники послуг доступу до мережі Інтернет надають інформацію про:

1) вплив обмеження обсягу, швидкості та інших параметрів якості на послугу доступу до мережі Інтернет, зокрема на використання контенту, програм та послуг;

2) 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), а також щодо впливу значних відхилень від рекламованої швидкості на реалізацію прав кінцевих користувачів щодо отримання послуги.

5. З метою наповнення НКЕК незалежного інструменту порівняння кінцевим користувачем умов надання послуг електронних комунікацій постачальники електронних комунікаційних послуг, що надають послугу доступу до Інтернету та послугу міжособистісних електронних комунікацій мають надавати НКЕК інформацію за формою згідно з Додатком.

III. Подання постачальниками електронних комунікаційних послуг НКЕК інформації щодо якості послуг електронних комунікацій та її оприлюднення

1. Постачальники електронних комунікаційних послуг, що надають послугу доступу до Інтернету та/або послугу міжособистісних електронних комунікацій, щороку не пізніше 28 лютого року, наступного за звітним подають НКЕК, в розрізі регіонів, інформацію щодо якості їхніх електронних комунікаційних послуг за встановленою формою згідно з Додатком.

2. Постачальники електронних комунікаційних послуг, що надають послугу доступу до Інтернету та/або послугу міжособистісних електронних комунікацій повинні оприлюднювати інформацію про якість власних електронних комунікаційних послуг не пізніше 28 лютого року, наступного за звітним, шляхом розміщення інформації на власних веб-сайтах та/або у місцях продажу електронних комунікаційних послуг.

3. Постачальники електронних комунікаційних послуг повинні оприлюднювати інформацію про якість електронних комунікаційних послуг машиночитаним способом і в доступному форматі, в тому числі для споживачів з інвалідністю, з дотриманням вимог до її формату, встановлених правилами надання та отримання електронних комунікаційних послуг.

4. НКЕК з метою виконання своїх повноважень на доповнення до інформації, передбаченої розділом II Порядку, може визначати додаткові показники якості електронних комунікаційних послуг, які підлягають оприлюдненню для потреб кінцевих споживачів послуг.

IV. Організація проведення випробувань постачальниками електронних комунікаційних послуг якості електронних комунікаційних послуг

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

Випробування шляхом вимірювання та/або спостереження щодо відповідності передбачених законодавством параметрів якості електронних комунікаційних послуг повинно здійснюватись постачальниками електронних комунікаційних послуг під час надання послуг електронних комунікацій протягом звітного періоду, але не менш ніж раз на квартал.

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

3. При проведенні випробувань показників якості електронних комунікаційних послуг здійснюються:

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

обчислення показників якості електронних комунікаційних послуг;

спостереження показників якості надання електронних комунікаційних послуг (обслуговування споживачів) за звітний період.

4. Постачальники електронних комунікаційних послуг можуть здійснювати випробування якості електронних комунікаційних послуг самостійно із дотримання вимог розділу IV цього Порядку або шляхом залучення на договірній основі інших суб'єктів господарювання, що уповноважені центральним органом виконавчої влади, іншим державним органом, яким визначено законом право уповноважувати підприємства та організації, їх відокремлені підрозділи та фізичних осіб - підприємців на вимірювання якості електронних комунікаційних послуг, мають фахівців та відповідні засоби.

5. Випробування проводяться працівниками, які пройшли відповідну підготовку з питань експлуатації засобів вимірювальної техніки, що використовуються при даних вимірюваннях, та підтверджується відповідним документом.

6. Вимірювання здійснюється засобами вимірювальної техніки, що підтримують технологію, яка застосовується в електронній комунікаційній мережі постачальника послуг та відповідають нормативно-правовим актам, що містять вимоги до таких засобів. Повірка/калібрування таких засобів здійснюється відповідно до технічної документації, наданої виробником даного засобу вимірювальної техніки.

7. Вимірювання параметрів якості та розрахунок показників якості електронних комунікаційних послуг здійснюється за методами та методиками визначених регуляторним органом відповідно до національних і міжнародних стандартів та рекомендацій.

8. Інформація щодо результатів випробувань показників якості електронних комунікаційних послуг використовуються постачальниками електронних комунікаційних послуг під час складання та наданні інформації НКЕК та її оприлюднення.

9. Результати випробувань якості електронних комунікаційних послуг оформлюються відповідними протоколами, відповідно до пункту 2 розділу VII Порядку випробування параметрів електронних комунікаційних мереж та якості електронних комунікаційних послуг, які зберігається не менше ніж три роки.

V. Оприлюднення та використання інформації НКЕК щодо якості електронних комунікаційних послуг

1. НКЕК щороку узагальнює отриману від постачальників електронних комунікаційних послуг інформацію про якість електронних комунікаційних послуг та розміщує її на власному веб-сайті або електронній регуляторній платформі до 31 березня року, наступного за звітним.

2. Отримана інформація щодо якості електронних комунікаційних послуг узагальнюється в щорічному звіті НКЕК про свою діяльність та використовується постачальниками послуг для підвищення якості цих послуг.

3. Інформація яка збирається НКЕК використовується для:
створення та наповнення незалежного інструменту порівняння та оцінювання різних послуг доступу до мережі Інтернет та послуг міжособистісних електронних комунікацій;

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

Додаток

до Порядку інформування щодо якості надання електронних комунікаційних послуг
(пункт 6 розділу I,
пункт 1 розділу II,
пункт 5 розділу II,
пункт 1 розділу III)

Інформація щодо якості електронних комунікаційних послуг

Код рядка	Постачальник електронних комунікаційних послуг	
0001	Найменування юридичної особи або прізвище, ім'я, по батькові (за наявності) фізичної особи підприємця	
0002	Код за ЄДРПОУ для юридичної особи або реєстраційний номер облікової картки платника податків або серія та номер паспорта (для фізичних осіб, які через свої релігійні переконання відмовляються від прийняття реєстраційного номера облікової картки платника податків та офіційно повідомили про це відповідний контролюючий орган і мають відмітку в паспорті) – для фізичних осіб підприємців	
0003	Інформація про територію, на якій здійснюється діяльність та надається інформація	
0004	Особа, відповідальна за заповнення форми звітності,	Власне ім'я ПРІЗВИЩЕ
0005	її телефон:	
0006	електронна пошта:	

1. Перелік інформації про якість електронних комунікаційних послуг

1.1 Рівні показників якості послуг

Код рядка	Найменування показника (параметра) якості послуги ЕК	Одиниця виміру	Досягнутий рівень показника за звітний період
А	Б	1000	2000
Для постачальників послуг з доступу до електронної комунікаційної мережі (постачальників послуг міжособистісних електронних комунікацій)			
1001	час встановлення початкового з'єднання (<i>Supply time for initial connection</i>)	с.	
1002	відсоток неуспішних спроб приєднання до мережі (<i>Fault rate per access line</i>)	%	
1003	час усунення пошкоджень (<i>Fault repair time</i>)	год.	
1004	час встановлення з'єднання (<i>Call set up time</i>)	с.	
1005	відсоток рахунків, щодо яких надійшли звернення щодо їх некоректності (неправильності) (<i>Bill correctness complaints</i>)	%	
1006	якість передачі мови (відповідно до розрахованого показника) (<i>Voice connection quality</i>)	од.	
1007	відсоток перерваних викликів (<i>Dropped call ratio</i>)	%	
1008	відсоток неуспішних викликів (<i>Unsuccessful call ratio</i>)	%	
1009	відсоток відмов (Failure probability) (<i>Call signalling delays</i>)	%	
1010	час затримки сигналу виклику	с.	
Для постачальників послуг доступу до мережі Інтернет			
1011	час затримки даних (<i>Latency (delay)</i>)	с.	
1012	тремтіння сигналу (джиттер) (<i>Jitter</i>)	мс.	
1013	відсоток втрачених (недоставлених) пакетів даних (<i>Packet loss</i>)	%	

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

Код рядка	Найменування показника	DOCSIS	FTTx, та інших	З використанням технології радіодоступу	xDSL	Інший вид технології (необхідно зазначити)
А	Б	1000	2000	3000	4000	5000
2001	Мінімальна					

	швидкість передавання даних, мбіт/с					
2002	Мінімальна швидкість приймання даних, мбіт/с					
2003	Середня швидкість передавання даних, мбіт/с					
2004	Середня швидкість приймання даних, мбіт/с					
2005	Максимальна швидкість передавання даних, мбіт/с					
2006	Максимальна швидкість приймання даних, мбіт/с					

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

Код рядка	Найменування показника	4G (LTE, LTE advanced)	5G (IMT 2020)
A	Б	1000	2000
3001	Прогнозована максимальна швидкість завантаження на пристрій, мбіт/с		
3002	Прогнозована максимальна швидкість завантаження в мережу Інтернет, мбіт/с		

1.4 Інформація щодо впливу значних відхилень від рекламованої швидкості на реалізацію прав кінцевих користувачів щодо отримання послуги:

1.5 Інформація щодо впливу обмеження обсягу, швидкості та інших параметрів якості на послугу доступу до мережі Інтернет, зокрема на використання контенту, програм та послуг:

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

Код рядка	Назва підрозділу постачальника послуг та/або суб'єкта господарювання, який здійснював випробування	Період, протягом якого здійснювались випробування	Назва послуги	Номер та дата протоколу випробувань
А	1000	2000	3000	4000
4001				
4002				
400n+1				

1.7 Інформація щодо оприлюднення:

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

1.7.2. Інформація щодо оприлюднення умов публічного договору про надання послуг (адреса веб-сторінки):

Власне ім'я ПРІЗВИЩЕ

«_____» _____ 20__ року

підпис керівника або особи, яка може
вчиняти дії від імені суб'єкта
господарювання, або фізичної особи –
підприємця
