

ЗАТВЕРДЖЕНО

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

08.12.2023 № 464

План здійснення моніторингу якості електронних комунікаційних послуг у 2024 році

1. Загальні відомості

Проведення моніторингу якості електронних комунікаційних послуг (далі – моніторинг якості) буде здійснюватись відповідно до Порядку здійснення моніторингу якості електронних комунікаційних послуг, затвердженого постановою Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах електронних комунікацій, радіочастотного спектра та надання послуг поштового зв'язку 20 вересня 2023 року № 358, зареєстрованої в Міністерстві юстиції України 19 жовтня 2023 року за № 1830/40886 на мережах мобільного зв'язку ПрАТ «Київстар», ПрАТ «ВФ Україна» та ТОВ «лайфселл» – шляхом замовлення послуги у державного підприємства «Український державний центр радіочастот».

2. Мета

Моніторинг якості у 2024 році має забезпечити: визначення реального стану дотримання рівнів показників якості послуг мобільного зв'язку;

НКЕК інформацією про стан якості електронних комунікаційних послуг для надання її постачальникам електронних комунікаційних послуг/мереж щодо доступності електронних комунікаційних послуг та наявного рівня їх якості на визначеній Планом здійснення моніторингу якості електронних комунікаційних послуг території України в умовах воєнного стану;

захист прав кінцевих споживачів щодо отримання послуг мобільного зв'язку належної якості відповідно до вимог законодавства.

3. Основні завдання, особливості здійснення, періоди проведення та об'єкти моніторингу якості на мережах мобільного зв'язку

3.1. Основним завданням моніторингу якості є здійснення впродовж 2024 року випробування якості електронних комунікаційних послуг шляхом драйв-тестів на мережах мобільного зв'язку ПрАТ «Київстар», ПрАТ «ВФ Україна» та ТОВ «лайфселл» щодо послуг доступу до мережі мобільного зв'язку,

голосового зв'язку та доступу до Інтернету за радіотехнологіями GSM, UMTS, LTE:

у містах Вінниця, Луцьк, Дніпро, Житомир, Ужгород, Івано-Франківськ, Київ, Кропивницький, Львів, Миколаїв, Одеса, Полтава, Рівне, Суми, Тернопіль, Хмельницький, Черкаси, Чернівці та Чернігів;

в населених пунктах з чисельністю населення від 10 000 до 100 000 осіб Вінницької, Волинської, Дніпропетровської, Житомирської, Закарпатської, Івано-Франківської, Київської, Кіровоградської, Львівської, Миколаївської, Одеської, Полтавської, Рівненської, Сумської, Тернопільської, Хмельницької, Черкаської, Чернівецької та Чернігівської областей;

на національних автомобільних дорогах Вінницької, Волинської, Дніпропетровської, Житомирської, Закарпатської, Івано-Франківської, Київської, Кіровоградської, Львівської, Миколаївської, Одеської, Полтавської, Рівненської, Сумської, Тернопільської, Хмельницької, Черкаської, Чернівецької та Чернігівської областей.

3.2. Особливості здійснення моніторингу якості:

моніторинг якості здійснюватиметься із застосуванням драйв-тестів шляхом двох об'їздів у різні пори року визначених населених пунктів та ділянок автомобільних доріг (з урахуванням проїзду в обидва боки) на об'єктах моніторингу території України;

розрахунки кількості циклів вимірювань визначаються з урахуванням необхідності забезпечення рівня довіри не менше 65% з обраною відносною точністю відповідно до планових завдань, що дозволить дотриматись розрахункової кількості циклів вимірювань для населених пунктів залежно від їх чисельності та враховуючи розподіл на об'єкти моніторингу;

здійснення моніторингу якості буде здійснюватись з урахуванням актуальної інформації Міністерства з питань реінтеграції тимчасово окупованих територій України щодо переліку територій, на яких ведуться (велися) бойові дії або тимчасово окупованих Російською Федерацією.

3.2.1. Перелік показників, які підлягають моніторингу якості.

Показники якості послуг з надання доступу до мережі мобільного зв'язку: відсоток невдалих спроб приєднання до мережі з комутацією пакетів; відсоток спроб приєднання до мережі з комутацією пакетів, які відповідають нормам за часом приєднання до мережі з комутацією пакетів.

Показники якості послуг голосової телефонії:

відсоток невдалих викликів для національних викликів;

відсоток викликів, які відповідають нормам за часом встановлення з'єднання, для національних викликів;

відсоток з'єднань, що відповідають нормам за якістю передавання мовної інформації, для методів оцінки POLQA;

відсоток встановлених з'єднань, які закінчилися передчасним роз'єднанням не за ініціативою абонента для національних з'єднань.

Показники якості послуг з надання доступу до Інтернету:

відсоток невдалих спроб встановлення з'єднання набору Інтернет-протоколів передавання даних;

відсоток ТСП/IP-з'єднань для доступу до послуги НТТР, під час встановлення яких відбулося перевищення нормованого часу;

середня швидкість передавання даних в напрямку від базової станції до кінцевого обладнання;

середня швидкість передавання даних в напрямку від кінцевого обладнання до базової станції;

час затримки між пакетами відправлення та приймання в обидва боки;

варіація затримки пакетів;

втрата пакетів.

3.3. Періоди проведення та об'єкти моніторингу якості.

3.3.1. Проведення моніторингу якості в населених пунктах з чисельністю населення від 10 000 до 100 000 осіб та обласних центрах.

Перелік населених пунктів в областях України визначається НКЕК у планових завданнях на квартал для проведення моніторингу якості з урахуванням переліку територій, на яких ведуться (велися) бойові дії або тимчасово окупованих Російською Федерацією.

Моніторинг якості планується здійснити орієнтовно в 232 населених пунктах з чисельністю населення від 10 000 до 100 000 осіб та в обласних центрах 19 областей України, а саме:

№ об'єкту	Назва області /обласний центр	Період 1-го об'їзду	Період 2-го об'їзду
1.	Львівська область	I кв.	III кв.
	Волинська область	I кв.	III кв.
	Рівненська область	I кв.	III кв.
2.	м. Львів	I кв.	III кв.
3.	Закарпатська область	I кв.	III кв.
	Івано-Франківська область	I кв.	III кв.
	Тернопільська область	I кв.	III кв.
	Чернівецька область	I кв.	III кв.
	Хмельницька область	I кв.	III кв.
4.	Вінницька область	I кв.	III кв.
	Житомирська область	I кв.	III кв.
5.	Київська область	I кв.	III кв.
	м. Луцьк	I кв.	III кв.
	м. Рівне	I кв.	III кв.
	м. Ужгород	I кв.	III кв.
	м. Івано-Франківськ	I кв.	III кв.
	м. Тернопіль	I кв.	III кв.
	м. Чернівці	I кв.	III кв.
	м. Хмельницький	I кв.	III кв.
	м. Вінниця	I кв.	III кв.
м. Житомир	I кв.	III кв.	

№ об'єкту	Назва області /обласний центр	Період 1-го об'їзду	Період 2-го об'їзду
6.	м. Київ	II кв.	IV кв.
7.	Одеська область	II кв.	IV кв.
	Миколаївська область *	II кв.	IV кв.
8.	Кіровоградська область	II кв.	IV кв.
	м. Одеса	II кв.	IV кв.
9.	Черкаська область	II кв.	IV кв.
	Полтавська область	II кв.	IV кв.
10.	Дніпропетровська область	II кв.	IV кв.
	м. Дніпро	II кв.	IV кв.
11.	Сумська область *	II кв.	IV кв.
	Чернігівська область *	II кв.	IV кв.
12.	м. Миколаїв	II кв.	IV кв.
	м. Кропивницький	II кв.	IV кв.
	м. Черкаси	II кв.	IV кв.
	м. Полтава	II кв.	IV кв.
	м. Суми	II кв.	IV кв.
	м. Чернігів	II кв.	IV кв.

3.3.2. Проведення моніторингу якості на національних автомобільних дорогах України.

Моніторинг якості планується здійснити на 22 національних автомобільних дорогах України за виключенням окремих ділянок, прилеглих до районів ведення бойових дій або рух якими обмежено, а саме:

№ об'єкту	Індекс та номер автомобільної дороги	Найменування автомобільної дороги	Періоди моніторингу якості
1.	H-01	Київ — Знам'янка	Моніторинг якості на ділянках автомобільних доріг здійснюватиметься за окремими вимірвальними сесіями в межах кожної області, відповідно до періодів проведення моніторингу якості згідно пункту 3.3.1 цього Плану
2.	H-02	/М-06/ - Кременець - Біла Церква - Ржищів - Канів - Софіївка	
		Під'їзд до м. Канева	
3.	H-03	Житомир — Чернівці	
		Об'їзд м. Дунаївців	
		Об'їзд м. Старокостянтинова	
4.	H-07*	Київ — Суми — Юнаківка (на Курськ) (без ділянки н.п. Кияниця - н.п. Юнаківка)	
		Під'їзд до м. Броварів	

№ об'єкту	Індекс та номер автомобільної дороги	Найменування автомобільної дороги	Періоди моніторингу якості
5.	Н-08*	Бориспіль - Дніпро - Запоріжжя (через м. Кременчук) - Маріуполь (без ділянки м. Дніпро - м. Маріуполь)	Під'їзд до аеропорту "Дніпро"
6.	Н-09	Мукачево - Рахів - Богородчани - Івано-Франківськ - Рогатин - Бібрка - Львів	
7.	Н-10	Стрий - Івано-Франківськ - Чернівці - Мамалига (на м. Кишинів)	Під'їзд до м. Івано-Франківськ
			Під'їзд до м. Тисмениці
8.	Н-11	Дніпро - Миколаїв (через м. Кривий Ріг)	
9.	Н-12	Суми - Полтава з об'їздом м. Сум	
10.	Н-13	Львів - Самбір - Ужгород	
11.	Н-14	Олександрівка - Кропивницький - Миколаїв	Південний об'їзд м. Кропивницького
12.	Н-16	Золотоноша - Черкаси - Сміла - Умань	
13.	Н-17	Львів - Радехів - Луцьк	
14.	Н-18	Івано-Франківськ - Бучач - Тернопіль	
15.	Н-22	Устилуг — Луцьк — Рівне	Об'їзд м. Устилуга
16.	Н-23	Кропивницький - Кривий Ріг - Запоріжжя	Під'їзд до аеропорту "Кривий Ріг"
17.	Н-24	Благовіщенське - Миколаїв (через м. Вознесенськ)	Під'їзд до Міжнародного аеропорту "Миколаїв"
18.	Н-25	Городище - Рівне - Старокостянтинів	Північний під'їзд до м. Рівного
			Під'їзд до м. Нетішина

№ об'єкту	Індекс та номер автомобільної дороги	Найменування автомобільної дороги	Періоди моніторингу якості
19.	Н-27*	Чернігів - Мена - Сосниця - Грем'яч (без ділянки н.п. Кірово - н.п. Грем'яч)	
20.	Н-28*	/Н-27/ - Городня - контрольно-пропускний пункт "Сеньківка" (без ділянки н.п. Кірово - н.п. Грем'яч)	
21.	Н-31	Дніпро - Царичанка - Кобеляки - Решетилівка	
22.	Н-33	Одеса - Білгород-Дністровський - Монаші - /М-15/ з під'їздом до порту Чорноморськ	

*Примітка: *моніторинг якості здійснюватиметься з урахуванням безпеки персоналу та актуальної інформації Міністерства з питань реінтеграції тимчасово окупованих територій України щодо переліку територій, на яких ведуться (велися) бойові дії або тимчасово окупованих Російською Федерацією.*

Начальник Відділу якості
електронних комунікаційних послуг

Юрій ШЕВЧЕНКО