

№ Доповнення відповідний пункт	Зміст редакції Проекту Додатку - Порядку моніторингу якості викладеного до рішення НКЕК від 05.04.2023	Запропоновані доповнення в ряді окремих пунктів Додатку до рішення НКЕК від 05.04.2023 як Порядку моніторингу якості
Перше доповнення Розділ І Пункт 1.1.	<p><b>І. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ</b></p> <p><b>1.1.</b> Порядок здійснення моніторингу якості електронних комунікаційних послуг (далі – Порядок) визначає організаційно-технічні заходи, які здійснюються Національною комісією, що здійснює державне регулювання у сферах електронних комунікацій, радіочастотного спектра та надання послуг поштового зв'язку, та державним підприємством, що перебуває у сфері управління Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах електронних комунікацій, радіочастотного спектра та надання послуг поштового зв'язку, «Український державний центр радіочастот» (далі–УДЦР), для здійснення моніторингу якості електронних комунікаційних послуг.</p>	<p><b>В Розділі І. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ</b></p> <p>Пункт <b>1.1.</b> доповнити в частині першій а також доповнити частиною другою нового змісту та викласти в наступній редакції:</p> <p><b>1.1.</b> Порядок здійснення моніторингу якості електронних комунікаційних послуг (далі – Порядок) визначає <b>обов'язкові вимоги до ряду системних взаємопов'язаних організаційно-технічних заходів які забезпечуються</b> Національною комісією, що здійснює державне регулювання сферах електронних комунікацій, радіочастотного спектра та надання послуг поштового зв'язку, та державним підприємством, що перебуває у сфері управління Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах електронних комунікацій, радіочастотного спектра та надання послуг поштового зв'язку, «Український державний центр радіочастот» (далі – УДЦР).</p> <p><b>Порядок передбачає і охоплює системні взаємопов'язані організаційно-технічні заходи які як правило забезпечуються по чергово за наступними напрямками виконання:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- планування організаційно-технічних заходів;</li> <li>- підготовчі спеціальні заходи по технічному обслуговуванню (проведення своєчасного регламенту), налагодженню наявних ЗВТ а також тих ЗВТ які ще потребуються для їх повної готовності з урахуванням забезпечення виконання завдань моніторингу;</li> <li>- практичне проведення фіксування відповідних параметрів та/або показників якості електронних комунікаційних послуг (далі – ЯЕКП) в ході виконання запланованих робіт</li> </ul>

		<p>чи окремих завдань-доручень;  - обрахування вимірювань, обчислення отриманих значень та оформлення визначених результатів із підсумковими висновками щодо відповідності одержаних даних параметрів та/або показників ЯЕКП встановленим параметрам та/або показникам ЯЕКП протягом певного періоду часу.</p> <p><u>Аргументація і обґрунтування до пункту 1.1..</u>  Проект Порядку не містить загальних вимог та посилання до ряду відповідних напрямків чи пунктів (певний перелік) як організаційного так і технічного характеру стосовно його виконання протягом певного періоду часу. Порядок моніторингу ЯЕКП охоплює в себе виконання за певний проміжок часу доволі значний і вагомий обсяг різних відповідальних робіт як організаційного так і інженерно-технічного характеру, зокрема: планування, підготовчі спеціальні заходи по технічному обслуговуванню (своєчасному регламенту в разі потреби), налагодженню ЗВТ для їх повної готовності, оформлення визначених результатів із підсумковими висновками щодо відповідності одержаних даних параметрів та/або показників ЯЕКП встановленим параметрам та/або показникам ЯЕКП протягом певного періоду часу.</p> <p>Тому до цього Порядку запропоновано важливе об'єктивне доповнення.</p>
--	--	---

<p>Друге. доповнення Розділ І Пункт 1.2.</p>	<p><b>І. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ</b> <b>В розділі І в пункті 1.2.</b> проекту Порядку терміни відсутні.</p>	<p><b>В Розділі І. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ</b> Пункт <b>1.2.</b> Порядку доповнити двома новими термінами: «Документи моніторингу якості електронних комунікаційних послуг»; «Засоби вимірювальної техніки моніторингу якості електронних комунікаційних послуг». Та викласти в редакції: «Документи моніторингу якості електронних комунікаційних послуг - Акти, протоколи моніторингу якості електронних комунікаційних послуг, які по формі затверджуються НКЕК та застосовуються і оформлюються уповноваженими особами в ході забезпечення виконання організаційно-технічних завдань моніторингу якості електронних комунікаційних послуг для визначення відповідності одержаних даних і підсумкових результатів параметрів та/або показників ЯЕКП встановленим параметрам та/або показникам ЯЕКП протягом певного періоду часу; «Засоби вимірювальної техніки моніторингу якості електронних комунікаційних послуг (далі-ЗВТ) - засоби вимірювань для перевірки відповідності показників якості електронних комунікаційних послуг та/або параметрів якості електронних комунікаційних послуг».</p> <p><u><b>Аргументація і обґрунтування до пункту 1.2.</b></u></p> <p>Щодо Документів моніторингу. Порядок моніторингу якості електронних комунікаційних послуг нерозривно та суцільно пов'язаний зв'язком із практичним виконанням завдань і заходами в ході яких передбачені та постійно застосовуються як по суті так і по формі Документи моніторингу якості</p>
--	--	---

		<p>електронних комунікаційних послуг - Акти, протоколи моніторингу якості електронних комунікаційних послуг, що затверджуються НКЕК для визначення відповідності отриманих параметрів та/або показників ЯЕКП встановленим параметрам та/або показникам ЯЕКП протягом певного періоду часу.</p> <p>В проекті Порядку такі документи моніторингу не згадуються. Тому в Порядку здійснення моніторингу якості електронних комунікаційних послуг Документи моніторингу що застосовуються і оформлюються уповноваженими посадовими особами мають важливе і вагоме відповідальне значення, до яких безпосередньо відносяться акти, протоколи моніторингу якості.</p> <p>Також, як відомо на даний час уповноваженими особами застосовуються такі документи моніторингу як Акт вимірювання параметрів телекомунікаційних мереж, Протокол вимірювання параметрів телекомунікаційних мереж які є окремими додатками і раніше по формі були затверджені НКРЗІ.</p>
--	--	--

<p>Третє доповнення Розділ І Пункт 1.2.</p>	<p><b>В Розділі І. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ</b> В пункті 1.2. ЗУ «Про метрологію та метрологічну діяльність» не вживається.</p>	<p><b>В Розділі І. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ</b> Пункт <b>1.2.</b> Порядку в останньому реченні після слів «Інші терміни вживаються у значеннях, наведених Законом України «Про електронні комунікації», доповнити після коми <b>Законом України «Про метрологію та метрологічну діяльність».</b></p> <p><u><b>Аргументація і обґрунтування до цього доповнення п. 1.2.</b></u> Щодо доповнення ЗУ «Про метрологію та метрологічну діяльність». На даний час термін «засоби вимірювальної техніки (далі - ЗВТ) - засоби вимірювань, вимірювальні системи, матеріальні міри, стандартні зразки та будь-які частини засобів вимірювань або вимірювальних систем, якщо ці частини можуть бути об'єктом спеціальних вимог та окремого оцінювання відповідності вживається і застосовується згідно Закону України «Про метрологію та метрологічну діяльність».</p> <p>При цьому на даний час в Законі України «Про електронні комунікації» термін Засоби вимірювальної техніки моніторингу якості електронних комунікаційних послуг тобто ЗВТ для проведення моніторингу ЯЕКП чи термін ЗВТ для перевірки відповідності показників якості та/ або параметрів ЯЕКП» відсутні. Так само відсутній в проекті Додатку як Порядку моніторингу термін «Засоби вимірювальної техніки моніторингу якості електронних комунікаційних послуг (далі-ЗВТ) - засоби вимірювань для перевірки відповідності показників якості електронних комунікаційних послуг та/або параметрів якості електронних комунікаційних послуг».</p> <p>Термін ЗВТ для перевірки відповідності показників ЯЕКП та/або параметрів ЯЕКП є важливим і ключовим а не другорядним.</p>
---	---	---

<p>Четверте доповнення Розділ І Пункт 1.3.</p>	<p><b>І. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ</b> <b>1.3.</b> У проекті Порядку пункт <b>1.3.</b> відсутній.</p>	<p>Розділ <b>І. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ</b> доповнити новим пунктом <b>1.3.</b> наступного змісту: <b>1.3. В ході проведення моніторингу ЯЕКП щодо відповідності одержаних даних параметрів ЯЕКП встановленим параметрам ЯЕКП протягом певного періоду часу згідно частини 4 статті 111 Закону України «Про електронні комунікації» застосовуються такі параметри якості електронних комунікаційних послуг:</b> <b>1) для постачальників послуг з доступу до електронної комунікаційної мережі:</b> <b>а) час встановлення початкового з'єднання;</b> <b>б) відсоток неуспішних спроб приєднання до мережі;</b> <b>в) час усунення пошкоджень;</b> <b>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:</b> <b>а) час встановлення з'єднання;</b> <b>б) відсоток рахунків, щодо яких надійшли звернення щодо їх некоректності (неправильності);</b> <b>в) якість передачі мови (відповідно до розрахованого показника);</b> <b>г) відсоток перерваних викликів;</b> <b>г) відсоток неуспішних викликів;</b> <b>д) відсоток відмов;</b> <b>е) час затримки сигналу виклику;</b> <b>3) для постачальників послуг доступу до мережі Інтернет (на мережі постачальника послуг):</b> <b>а) час затримки даних;</b> <b>б) тремтіння сигналу (джиттер);</b> <b>в) відсоток втрачених (недоставлених) пакетів даних.</b></p>
--	--	---

		<p><b><u>Аргументація і обґрунтування до пункту 1.3.</u></b></p> <p>Проект Порядку не містить посилання і зазначення конкретних параметрів якості електронних комунікаційних послуг згідно частини 4 статті 111 Закону України «Про електронні комунікації» що вбачається прогалиною, і є нагальна потреба в застосуванні цієї норми.</p> <p>Порядок моніторингу якості що містить в собі організаційно-технічні заходи і практичні завдання з метою отримання значень параметрів ЯЕКП, розрахунок, аналіз, збереження, підтвердження відповідності отриманих даних показників ЯЕКП встановленим показникам ЯЕКП для об'єктивного і законного застосування має обов'язково врахувати конкретні параметри якості електронних комунікаційних послуг які визначені згідно частини 4 статті 111 Закону України «Про електронні комунікації».</p>
<p>П'яте доповнення Розділ II Пункт 2.1.</p>	<p><b>II. ЗАВДАННЯ ТА ОБ'ЄКТИ МОНІТОРИНГУ ЯКОСТІ ЕЛЕКТРОННИХ КОМУНІКАЦІЙНИХ ПОСЛУГ</b></p> <p><b>2.1.</b> Завданнями моніторингу якості електронних комунікаційних послуг (далі – моніторинг якості) є – збирання, вимірювання та/або тестування, оброблення, значень параметрів ЯЕКП та розрахунок, аналіз, збереження, показників ЯЕКП за визначений період здійснення моніторингу якості для забезпечення НКЕК інформацією про стан якості надання електронних комунікаційних послуг, а також інформування споживачів послуг про наявний рівень якості електронних комунікаційних послуг з метою забезпечення захисту прав</p>	<p><b>В Розділі II. ЗАВДАННЯ ТА ОБ'ЄКТИ МОНІТОРИНГУ ЯКОСТІ ЕЛЕКТРОННИХ КОМУНІКАЦІЙНИХ ПОСЛУГ</b></p> <p>Пункт <b>2.1.</b> Порядку після слова «збереження,» доповнити новим змістом і викласти в наступній редакції:</p> <p><b>2.1.</b> Завданнями моніторингу якості електронних комунікаційних послуг (далі – моніторинг якості) є – збирання, вимірювання та/або тестування, оброблення, значень параметрів ЯЕКП та розрахунок, аналіз, збереження, <b>оформлення врахування і застосування за виконанням проведених вимірювань в документах моніторингу якості визначених результатів із підсумковими висновками уповноважених відповідальних осіб про відповідність одержаних даних параметрів ЯЕКП та/або показників ЯЕКП встановленим параметрам ЯЕКП та/або показникам ЯЕКП протягом певного періоду часу</b> за визначений період здійснення</p>

	кінцевих користувачів на отримання електронних комунікаційних послуг належної якості та надання їм можливості робити усвідомлений вибір.	моніторингу якості для забезпечення НКЕК інформацією про стан якості надання електронних комунікаційних послуг, а також інформування споживачів послуг про наявний рівень якості електронних комунікаційних послуг з метою забезпечення захисту прав кінцевих користувачів на отримання електронних комунікаційних послуг належної якості та надання їм можливості робити усвідомлений вибір.  <b><u>Аргументація і обґрунтування до пункту 2.1.</u></b>  Враховання і застосування за результатами проведених вимірювань в документах моніторингу якості висновків уповноважених відповідальних осіб про відповідність отриманих показників електронних комунікаційних послуг встановленим показникам ЯЕКП за визначений період є важливим одним із напрямків організаційно-технічних заходів а також завданням моніторингу якості.
Шосте доповнення Розділ III Пункт 3.1.	<b>III. ОРГАНІЗАЦІЯ ТА ПЛАНУВАННЯ МОНІТОРИНГУ ЯКОСТІ</b> <b>3.1.</b> Моніторинг якості здійснюється НКЕК та/або на її замовлення УДЦР. УДЦР здійснює моніторинг якості згідно з укладеним з НКЕК договором на підставі переговорної процедури як у єдиного виконавця.	<b>В Розділі III. ОРГАНІЗАЦІЯ ТА ПЛАНУВАННЯ МОНІТОРИНГУ ЯКОСТІ</b> Пункт <b>3.1.</b> Порядку доповнити змістом і викласти в редакції: « <b>3.1.</b> Моніторинг якості здійснюється НКЕК та/або на її замовлення УДЦР. УДЦР здійснює моніторинг якості згідно з укладеним з НКЕК договором <b>враховуючи підсумки узгодженої переговорної процедури у визначені строки як у єдиного виконавця на підставі затвердженого НКЕК завдання-доручення».</b>  <b><u>Аргументація і обґрунтування до пункту 3.1.</u></b>  Таке доповнення об'єктивно охоплює і підкреслює дві важливі речі: <b>УДЦР здійснює моніторинг якості згідно з укладеним з</b>



		<p>НКЕК договором враховуючи підсумки узгодженої переговорної процедури як у єдиного виконавця та на підставі затвердженого НКЕК у визначений строк завдання-доручення. При цьому підставами виступають: укладений договір та згідно узгоджених умов затверджене завдання-доручення.</p>
<p>Сьоме доповнення Розділ III Пункт 3.4.</p>	<p><b>III. ОРГАНІЗАЦІЯ ТА ПЛАНУВАННЯ МОНІТОРИНГУ ЯКОСТІ</b>  <b>3.4.</b> Планування проведення моніторингу якості здійснюється з урахуванням аналізу: звітності, яка подається до НКЕК постачальниками електронних комунікаційних послуг інформації про якість електронних комунікаційних послуг, що оприлюднена постачальниками електронних комунікаційних послуг; звернень кінцевих користувачів електронних комунікаційних послуг до НКЕК; результатів державного нагляду (контролю) за додержанням законодавства про електронні комунікації та радіочастотний спектр; державної політики/стратегічних пріоритетів у сферах електронних комунікацій та радіочастотного спектру.</p>	<p>В Розділі <b>III. ОРГАНІЗАЦІЯ ТА ПЛАНУВАННЯ МОНІТОРИНГУ ЯКОСТІ</b>  Пункт <b>3.4.</b> Порядку доповнити змістом і викласти в редакції:  «<b>3.4.</b> Планування проведення моніторингу якості здійснюється <b>щорічно</b> з урахуванням аналізу: звітності, яка подається до НКЕК постачальниками електронних комунікаційних послуг інформації про якість електронних комунікаційних послуг, що оприлюднена постачальниками електронних комунікаційних послуг; звернень кінцевих користувачів електронних комунікаційних послуг до НКЕК; результатів державного нагляду (контролю) за додержанням законодавства про електронні комунікації та радіочастотний спектр;  <b>по наявному збору даних за висновками уповноважених посадових осіб НКЕК та УДЦР в документах моніторингу якості згідно результатів проведених вимірювань про відповідність отриманих параметрів ЯЕКП та/або показників ЯЕКП встановленим параметрам ЯЕКП та/або показникам ЯЕКП протягом певного періоду часу; державної політики/стратегічних пріоритетів у сферах електронних комунікацій та радіочастотного спектру.»</b></p> <p><b><u>Аргументація і обґрунтування до пункту 3.4.</u></b>  <b>Збір даних згідно результатів проведених вимірювань в документах моніторингу якості на даний час разом із</b></p>

		висновками уповноважених відповідальних осіб про відповідність отриманих показників електронних комунікаційних послуг встановленим показникам ЯЕКП за актами моніторингу та протоколами моніторингу є окремими документами і відрізняються від документів по формі які затверджені НКЕК за результатами державного нагляду (контролю) за додержанням законодавства про електронні комунікації та радіочастотний спектр.
Восьме доповнення Розділ IV Пункт 4.3.3.	В Розділі IV. ПРОВЕДЕННЯ ВИПРОБУВАНЬ ПРИ ЗДІЙСНЕННІ МОНІТОРИНГУ ЯКОСТІ підпункт 4.3.3. відсутній.	Розділ IV. ПРОВЕДЕННЯ ВИПРОБУВАНЬ ПРИ ЗДІЙСНЕННІ МОНІТОРИНГУ ЯКОСТІ доповнити новим підпунктом 4.3.3. та викласти його в наступній редакції: <b>4.3.3. Безпосереднє забезпечення обрахування вимірювань, обчислення отриманих значень та оформлення в документах моніторингу якості визначених результатів проведених вимірювань із підсумковими висновками щодо відповідності одержаних даних параметрів та/або показників ЯЕКП встановленим параметрам та/або показникам ЯЕКП протягом певного періоду часу.</b>  <b><u>Аргументація і обґрунтування до підпункту 4.3.3.</u></b> Додаткове вищенаведене виконання від уповноважених відповідальних посадових осіб НКЕК та УДЦР пропонується врахувати та забезпечити як обов'язкові вимоги до Порядку моніторингу якості.
Дев'яте доповнення Розділ IV Пункт 4.5.	IV. ПРОВЕДЕННЯ ВИПРОБУВАНЬ ПРИ ЗДІЙСНЕННІ МОНІТОРИНГУ ЯКОСТІ <b>4.5.</b> Під час здійснення моніторингу якості уповноважені посадові особи НКЕК та працівники УДЦР зобов'язані: здійснювати моніторинг якості об'єктивно,	В розділі IV. ПРОВЕДЕННЯ ВИПРОБУВАНЬ ПРИ ЗДІЙСНЕННІ МОНІТОРИНГУ ЯКОСТІ пункт 4.5. доповнити новим абзацем наступного змісту: <b>« обрахування вимірювань, обчислення отриманих значень та оформлення в документах моніторингу якості визначених результатів проведених вимірювань із підсумковими</b>

	<p>неупереджено та відповідно до повноважень, передбачених законодавством; не здійснювати втручання та перешкоджання господарській діяльності постачальників електронних комунікаційних послуг; не порушувати стабільності роботи електронних комунікаційних мереж; не розголошувати інформацію з обмеженим доступом, яка стала відомою під час моніторингу якості та не здійснювати її поширення без отримання згоди постачальника електронних комунікаційних послуг, за виключенням випадків, передбачених законом; розглядати письмові пояснення, зауваження та заперечення щодо результатів моніторингу якості до моменту оприлюднення цих результатів.</p>	<p><b>висновками щодо відповідності одержаних даних параметрів ЯЕКП та/або показників ЯЕКП встановленим параметрам ЯЕКП та/або показникам ЯЕКП протягом певного періоду часу».</b></p> <p><b><u>Аргументація і обґрунтування до пункту 4.5.</u></b>  <b>Додаткові зобов'язання стосуються уповноважених відповідальних посадових осіб НКЕК та УДЦР і пропонуються врахувати та забезпечити як обов'язкові вимоги до Порядку моніторингу якості.</b></p>
<p><b>Десяте доповнення</b>  <b>Розділ IV</b>  <b>Пункт 4.11.</b></p>	<p><b>IV. ПРОВЕДЕННЯ ВИПРОБУВАНЬ ПРИ ЗДІЙСНЕННІ МОНІТОРИНГУ ЯКОСТІ</b>  <b>4.11.</b> На кінцевому (термінальному) обладнанні споживачів за необхідності та за їх згодою може встановлюватися ліцензоване програмне забезпечення та/або програмні інструменти, визначені НКЕК як складові інструменту краудсорсингу для здійснення моніторингу якості послуг доступу до мережі Інтернет.</p>	<p><b>В Розділі IV. ПРОВЕДЕННЯ ВИПРОБУВАНЬ ПРИ ЗДІЙСНЕННІ МОНІТОРИНГУ ЯКОСТІ</b>  в пункті <b>4.11.</b> після слова «споживачів» доповнити словами <b>«у фіксованому місці»</b> а після слова «послуг» доповнити словосполученням <b>«щодо»</b> та викласти пункт <b>4.11.</b> в редакції:  <b>4.11. На кінцевому (термінальному) обладнанні споживачів у фіксованому місці за необхідності та за їх згодою може встановлюватися ліцензоване програмне забезпечення та/або програмні інструменти, визначені НКЕК як складові інструменту краудсорсингу для здійснення моніторингу якості послуг щодо доступу до мережі Інтернет.</b>  <b><u>Аргументація і обґрунтування до пункту 4.5.</u></b>  <b>Пропоноване є логічним і смисловим поєднанням в реченні.</b></p>
		<p><b>Доповнення підготовлені Малишевим В.О. 04.05.2023</b></p>