



---

вул. Солом'янська, 3, оф.808, м. Київ, 03110, Україна, тел./факс 248 9171, 248 9175  
[www.telas.kiev.ua](http://www.telas.kiev.ua) e-mail: [astelas@ukrpack.net](mailto:astelas@ukrpack.net)

---

№ 74/23 від 08 вересня 2023 року

Голові Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах електронних комунікацій, радіочастотного спектра та надання послуг поштового зв'язку  
Животовському О.М.

---

03110, м. Київ, вул. Солом'янська, 3

*Щодо проекту постанови НКЕК*

### **Шановний Олександрє Миколайовичу!**

Українська асоціація операторів зв'язку «Телас» (далі – Асоціація «Телас») висловлює Вам особисто та Національній комісії, що здійснює державне регулювання у сферах електронних комунікацій, радіочастотного спектра та надання послуг поштового зв'язку, (далі – НКЕК) свою щирю повагу та звертається стосовно наступного.

Експертами Асоціації «Телас» було уважно опрацьовано проект постанови НКЕК **«Про затвердження Порядку інформування щодо якості надання електронних комунікаційних послуг»**, який було схвалено рішенням НКЕК від 02.08.2023 № 299 (далі – Проект постанови) та розміщено на веб-сайті з метою отримання пропозицій та зауважень від фізичних та юридичних осіб.

За результатами розгляду вищезазначеного Проекту постанови Експертною Радою Асоціації «Телас» та опрацювання чинного законодавства дійшли до висновку, що ні Закон України «Про електронні комунікації», ні Закон України «Про Національну комісію, що здійснює державне регулювання у сферах електронних комунікацій, радіочастотного спектра та надання послуг поштового зв'язку» **не містять норм, які передбачають розробку НКЕК такого нормативно-правового акту** як Порядок інформування щодо якості надання електронних комунікаційних послуг.

Так, відповідно до частини першої статті 111 Закону України «Про електронні комунікації» ***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:***

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.

Відповідно до абзацу третього частини третьої статті 111 Закону України «Про електронні комунікації» **перелік інформації про якість електронних комунікаційних послуг відповідно до параметрів, зазначених у частині четвертій цієї статті, форму і спосіб її оприлюднення постачальниками електронних комунікаційних послуг визначає регуляторний орган.**

**Тобто, предмет регулювання Проектом постанови чітко окреслений Законом. Це перелік інформації про якість електронних комунікаційних послуг, форма і спосіб її оприлюднення постачальниками послуг.**

Частина 1 статті 110 Закону України «Про електронні комунікації» передбачає повноваження регуляторного органу на створення незалежного інструменту порівняння кінцевим користувачем умов надання послуг електронних комунікацій та визначення для постачальників послуг форми її наповнення інформацією, яка міститься у частині 2 цієї статті Закону, а саме:

- 1) контактні дані постачальника електронних комунікаційних послуг;
- 2) опис запропонованих послуг:
  - а) обсяг та умови (територія надання послуг, умови оплати) запропонованих послуг та основні характеристики кожної наданої послуги, включаючи показники параметрів якості послуг (за наявності), що підлягають оприлюдненню, та обмеження, що накладаються постачальником електронних комунікаційних послуг щодо використання наданого кінцевого (термінального) обладнання (у разі надання);
  - б) інформацію про тарифи, тарифні плани на електронні комунікаційні послуги;
- 3) інформацію про продукти та електронні комунікаційні послуги, включаючи будь-які функції, практики, політики та процедури та зміни в порядку надання чи отримання таких послуг, розроблені для споживачів з інвалідністю.

Інформації щодо якості надання електронних комунікаційних послуг у цьому переліку немає, тому посилання на ч.1 ст. 110 ЗУ «Про електронні комунікації» у Проекті постанови як на підставу розроблення і затвердження відповідного Порядку інформування щодо якості надання електронних комунікаційних послуг, є нікчемним.

В той же час, частина третя статті 110 Закону України «Про електронні комунікації» покладає на *Регуляторний орган обов'язок забезпечити у встановленому ним порядку створення та безкоштовний доступ кінцевих користувачів до принаймні одного незалежного інструменту порівняння, що дозволяє їм порівнювати та оцінювати різні послуги доступу до мережі Інтернет та послуги міжособистісних електронних комунікацій, що надаються з використанням нумерації, з урахуванням:*

- 1) *цін та тарифів на електронні комунікаційні послуги, що надаються;*
- 2) *якості надання електронних комунікаційних послуг відповідно до вимог статті 111 цього Закону.*

Таким чином, у сукупності частини 1-3 статті 110 Закону України «Про електронні комунікації» є підставою для розроблення НКЕК окремого нормативно-правового акту, який регламентуватиме створення незалежного інструменту порівняння кінцевим користувачем умов надання послуг електронних комунікацій, встановлення форми для наповнення його всією інформацією, передбаченою Законом (а не лише щодо якості послуг), визначення порядку доступу споживачів до цього інструменту.

Враховуючи викладене, вважаємо, що нормативно-правові акти, зобов'язання щодо затвердження яких покладено на НКЕК статтями 110 та 111 Закону, є різні за предметом, суб'єктами та метою регулювання і не можуть бути об'єднані в одному порядку.

Зважаючи на наведене, Асоціація «Телас» пропонує викласти проект постанови НКЕК «Про затвердження Порядку інформування щодо якості надання електронних комунікаційних послуг» та затверджені нею: **Перелік інформації про якість електронних комунікаційних послуг, який оприлюднюється постачальниками електронних комунікаційних послуг і Форму оприлюднення постачальниками електронних комунікаційних послуг інформації про якість електронних комунікаційних послуг** у новій редакції (включаючи її назву), що додається до цього листа.

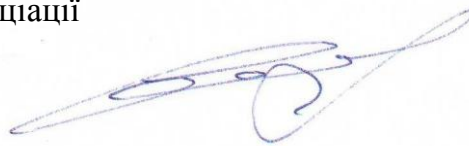
**Просимо врахувати пропозиції та зауваження Асоціації «Телас» під час доопрацювання проекту постанови НКЕК «Про затвердження Порядку інформування щодо якості надання електронних комунікаційних послуг», як такі що відповідають законодавству України у сфері електронних комунікацій та практичним напрацюванням постачальників послуг у цій сфері.**

Враховуючи те, що текст Проекту постанови НКЕК пропонується повністю змінити, керуючись ч.2 ст. 15 Закону України «Про Національну комісію, що здійснює державне регулювання у сферах електронних комунікацій, радіочастотного спектра та надання послуг поштового зв'язку», просимо спланувати та провести робочу нараду (ще до підведення підсумків громадського обговорення) за участі розробників проекту Постанови та представників Асоціації з метою більш детального обговорення питань, що виникли під час опрацювання проекту документу.

*Додаток №1: Проект постанови НКЕК «Про перелік інформації про якість електронних комунікаційних послуг, форми і способи її оприлюднення постачальниками електронних комунікаційних послуг» з додатками на 6 аркушах в 1 примірнику.*

Сподіваємося на врахування пропозицій та подальшу плідну співпрацю.

З повагою,  
Голова Ради Української асоціації  
операторів зв'язку «Телас»



Л.М. Ошеров