



# ДЕРЖАВНА СЛУЖБА СПЕЦІАЛЬНОГО ЗВ'ЯЗКУ ТА ЗАХИСТУ ІНФОРМАЦІЇ УКРАЇНИ

вул. Солом'янська, 13, м. Київ, 03110,  
тел. (044) 281-92-10, факс: (044) 281-94-83, e-mail: info@dsszzi.gov.ua

31.08.2018 № 16/03/01-1673

Державна регуляторна служба  
України

вул. Арсенальна, 9/11,  
м. Київ, 01011

Щодо погодження проекту наказу  
Адміністрації Держспецзв'язку «Про  
затвердження Вимог щодо рівня якості  
послуг фіксованого телефонного зв'язку»

Адміністрація Державної служби спеціального зв'язку та захисту інформації України надсилає на розгляд і погодження проект наказу Адміністрації Державної служби спеціального зв'язку та захисту інформації України «Про затвердження Вимог щодо рівня якості послуг фіксованого телефонного зв'язку» (далі – проект наказу).

- Додатки:
1. Проект наказу на 8 арк. в 1 прим.
  2. Аналіз регуляторного впливу до проекту наказу на 10 арк. в 1 прим.
  3. Повідомлення про оприлюднення проекту наказу на 1 арк. в 1 прим., тільки на адресу.
  4. Пояснювальна записка до проекту наказу на 5 арк., в 1 прим.

Голова Служби

Л.О. Євдоченко



Про затвердження Вимог щодо рівня  
якості послуг фіксованого телефонного  
зв'язку

Відповідно до Законів України «Про телекомунікації», «Про захист прав споживачів», Положення про Адміністрацію Державної служби спеціального зв'язку та захисту інформації України, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 03 вересня 2014 року № 411, з метою забезпечення споживачів послугами фіксованого телефонного зв'язку визначеної якості

НАКАЗУЮ:

1. Затвердити Вимоги щодо рівня якості послуг фіксованого телефонного зв'язку, що додаються.

2. Визнати таким, що втратив чинність, наказ Міністерства транспорту та зв'язку України від 22 лютого 2010 року № 91 «Про встановлення рівнів якості послуг фіксованого телефонного зв'язку», зареєстрований в Міністерстві юстиції України 15 березня 2010 року за № 220/17515.

3. Департаменту розвитку електронних комунікацій Адміністрації Державної служби спеціального зв'язку та захисту інформації України в установленому порядку забезпечити подання цього наказу на державну реєстрацію до Міністерства юстиції України.

4. Цей наказ набирає чинності з дня його офіційного опублікування.

5. Контроль за виконанням цього наказу залишаю за собою.

Голова Служби



Л.О. Євдоченко

Л.О. Євдоченко

ЗАТВЕРДЖЕНО  
Наказ Адміністрації Державної  
служби спеціального зв'язку та  
захисту інформації України  
\_\_\_\_\_ 20\_\_ року № \_\_\_\_\_

## ВИМОГИ

щодо рівня якості послуг фіксованого телефонного зв'язку

### I. Загальні положення

1. Ці Вимоги розроблено відповідно до Законів України «Про телекомунікації» та «Про захист прав споживачів».

2. Ці Вимоги визначають рівень якості послуг фіксованого телефонного зв'язку, які характеризуються показниками якості універсального доступу до телекомунікаційної мережі та показниками якості послуг голосової телефонії.

3. У цих Вимогах терміни вживаються у значеннях, наведених у Законі України «Про телекомунікації», Правилах надання та отримання телекомунікаційних послуг, затверджених постановою Кабінету Міністрів України від 11 квітня 2012 року № 295.

4. Методи випробування показників якості послуг фіксованого телефонного зв'язку зазначені в СОУ 64.2-00017584-002:2009 «Телекомунікаційні мережі фіксованого телефонного зв'язку загального користування. ТЕЛЕКОМУНІКАЦІЙНІ ПОСЛУГИ. Показники якості. Методи випробування».

5. Положення цих Вимог є обов'язковими для операторів, провайдерів телекомунікацій, які надають послуги фіксованого телефонного зв'язку.

## II. Показники якості універсального доступу до телекомунікаційної мережі

1. Показники якості універсального доступу до телекомунікаційної мережі наведено у додатку 1 до цих Вимог.

2. Рівні показників якості універсального доступу до телекомунікаційної мережі повинні забезпечуватися в умовах експлуатації телекомунікаційної мережі оператора телекомунікацій, визначених в технічній документації на обладнання, що входить до складу такої мережі, незалежно від технологій, які застосовуються у такій мережі.

3. Результати вимірювання показників якості універсального доступу до телекомунікаційної мережі у разі викрадення чи пошкодження лінійних та станційних споруд, що зафіксовано в правоохоронних органах у встановленому законодавством порядку, а також надзвичайних ситуацій, аварій не враховуються.

## III. Показники якості послуг голосової телефонії

1. Показники якості послуг голосової телефонії наведено у додатку 2 до цих Вимог.

2. Рівні показників якості послуг голосової телефонії повинні забезпечуватися в умовах експлуатації телекомунікаційної мережі оператора телекомунікацій, визначених в технічній документації на обладнання, що входить до складу такої мережі, незалежно від технологій, які застосовуються у такій мережі.

3. Результати вимірювання показників якості послуг голосової телефонії у разі викрадення чи пошкодження лінійних та станційних споруд, що зафіксовано в правоохоронних органах у встановленому законодавством порядку, а також надзвичайних ситуацій, аварій не враховуються.

Директор Департаменту розвитку  
електронних комунікацій  
Адміністрації Держспецзв'язку



М.М. Ткаченко

Додаток 1  
до Вимог щодо рівня якості  
послуг фіксованого телефонного  
зв'язку  
(пункт 1 розділу II)

Показники якості універсального доступу до телекомунікаційної мережі

Вид показників	Назва та позначення показників	Рівень показників
Показники, які характеризують універсальний доступ	1. Нормований час виконання заявки про підключення кінцевого обладнання споживачів до мережі місцевого телефонного зв'язку ( $T_{пчвз}$ )	не більше ніж 24 робочих дні <sup>1</sup>
	2. Відсоток заяв про підключення кінцевого обладнання споживачів до мережі місцевого телефонного зв'язку, виконаних за нормований час ( $Q_{звч}$ )	не менше ніж 90 %
<p><sup>1</sup> Рівень показника встановлюється за наявності технічних можливостей, а також з моменту оплати підключення кінцевого обладнання</p>		

Додаток 2  
до Вимог щодо рівня якості  
послуг фіксованого телефонного  
зв'язку  
(пункт 1 розділу III)

Показники якості послуг голосової телефонії

Вид показників	Показники та їх позначення	Рівень показників
1	2	3
1. Показники, які характеризують доступність послуг голосової телефонії	1.1. Відсоток неуспішних викликів <sup>1</sup> ( $Q_{\text{нуб}}$ ) для:	
	а) міжнародних викликів	не встановлено
	б) національних викликів:	
	міжміських викликів	не більше ніж 10 %
	місцевих викликів	не більше ніж 5 %
	місцевих викликів до служб екстреної допомоги <sup>2</sup> (СЕД)	не більше ніж 5 %
	викликів до абонентів рухомого (мобільного) зв'язку	не встановлено
	викликів до системи інформаційно-довідкового обслуговування (СІДО) оператора телекомунікацій	не більше ніж 10 %
	1.2. Нормований час завершення виклику ( $T_{\text{нчзв}}$ ) для:	
	а) міжнародних викликів	не встановлено
	б) національних викликів:	
	міжміських викликів	не більше ніж 5 с <sup>3</sup>
	місцевих викликів	не більше ніж 3 с <sup>3</sup>
	місцевих викликів до СЕД	не більше ніж 3 с <sup>3</sup>
викликів до абонентів рухомого (мобільного) зв'язку	не встановлено	

1	2	3
	1.3. Відсоток викликів, які відповідають нормам за часом завершення виклику $^1(Q_{чвзв})$ для:	
	а) міжнародних викликів	не встановлено
	б) національних викликів:	
	міжміських викликів	не менше ніж 90 %
	місцевих викликів	не менше ніж 85 %
	місцевих викликів до СЕД	не менше ніж 90 %
	викликів до абонентів рухомого (мобільного) зв'язку	не встановлено
	1.4. Нормований час відповіді СІДО оператора ( $T_{чвс}$ )	не більше ніж 20 с
	1.5. Відсоток викликів, які відповідають нормам за часом відповіді СІДО оператора телекомунікацій ( $Q_{чвсд}$ )	не менше ніж 95 %
	1.6. Відсоток справних таксофонів ( $Q_{сптф}$ )	не менше ніж 90 %
2. Показники, які характеризують повноцінність надання послуг голосової телефонії	2.1. Нормований рівень якості передачі мовної інформації ( $Q_{рлмн}$ ) для методів оцінки:	
	за автоматичним методом вимірювання якості передачі мови (PESQ)	не менше ніж 3,5 <sup>4</sup>
	з використанням одиниць рейтингу R (Quality Rating)	не менше ніж 70
	за середньою експертною оцінкою (MOS)	не менше ніж 3,5
	2.2. Відсоток з'єднань, що відповідають нормам за якістю передачі мовної інформації ( $Q_{звям}$ ) для методів оцінки:	
	за автоматичним методом вимірювання якості передачі мови (PESQ)	не менше ніж 85 %
	з використанням одиниць рейтингу R (Quality Rating)	не менше ніж 85 %
за середньою експертною оцінкою (MOS)	не менше ніж 85 %	

1	2	3
3. Показники, які характеризують безпечність послуг голосової телефонії	Кількість звернень щодо сторонніх підключень з розрахунку на одну лінію доступу <sup>5</sup> за рік ( $Z_{зспр}$ )	не більше ніж 0,2
4. Показники, які характеризують надійність надання послуг	4.1. Нормований час усунення пошкоджень телекомунікаційної мережі та відновлення доступу до послуг зі встановленими значеннями показників якості ( $T_{чутт}$ )	не більше ніж одна доба
	4.2. Відсоток заяв про пошкодження телекомунікаційної мережі, виконаних за нормований час ( $Q_{зупт}$ )	не менше ніж 65 %
	4.3. Кількість заяв про пошкодження телекомунікаційної мережі з розрахунку на одну лінію доступу <sup>5</sup> за рік ( $Z_{зупл}$ )	не більше ніж 0,8
5. Показник, який характеризує проведення нарахувань за послуги голосової телефонії	Відсоток рахунків, на які були отримані звернення від споживачів щодо їх некоректності (неправильності) ( $Q_{знкp}$ )	не більше ніж 1 %
6. Показники задоволеності споживачів обслуговуванням	6.1. Відсоток звернень щодо організаційних аспектів обслуговування ( $Q_{зсоа}$ )	не більше ніж 1 %
	6.2. Відсоток звернень щодо технічних аспектів обслуговування ( $Q_{зтао}$ )	не більше ніж 1 %



<sup>1</sup> У разі автоматизованої перевірки повинна бути забезпечена відносна точність не менше ніж 10 %. У разі неавтоматизованої перевірки повинна бути забезпечена відносна точність не менше ніж 20 %. Якщо результати спостережень під час неавтоматизованої перевірки не відповідають встановленим нормам, необхідно провести додаткові спостереження для забезпечення відносної точності 10 %. Результати спостережень повинні забезпечувати рівень довіри не менше ніж 95 %. Під час здійснення контролю показників якості з кінцевого обладнання споживачів телекомунікаційних послуг або з точки підключення кінцевого обладнання споживачів до телекомунікаційної мережі результати спостережень повинні забезпечувати відносну точність не менше ніж 60 % з рівнем довіри не менше ніж 80 %.

<sup>2</sup> Служби екстреної допомоги: пожежна охорона, Національна поліція України, швидка медична допомога, аварійна служба газу та підрозділи екстреної допомоги населенню (телефони служб екстреної допомоги – 101, 102, 103, 104 відповідно або єдиний – 112 після введення).

<sup>3</sup> Рівень показників якості встановлено для телекомунікаційних мереж, на яких експлуатуються тільки цифрові телефонні станції або застосовується технологія комутації пакетів. Для телекомунікаційних мереж, на яких експлуатуються аналогові телефонні станції, нормований рівень на час завершення виклику становить не більше ніж 15 с.

<sup>4</sup> Результати спостережень повинні забезпечувати відносну точність не менше ніж 20 % з рівнем довіри не менше ніж 80 %. При здійсненні контролю показників якості з кінцевого обладнання споживачів телекомунікаційних послуг або з точки підключення кінцевого обладнання споживачів до телекомунікаційної мережі результати спостережень повинні забезпечувати відносну точність не менше ніж 60 % з рівнем довіри не менше ніж 80 %.

<sup>5</sup> Для проведення розрахунку показника якості замість «лінії доступу» можна застосовувати «основний телефонний апарат».

**Аналіз регуляторного впливу  
до проекту наказу Адміністрації Державної служби спеціального зв'язку та  
захисту інформації України «Про затвердження Вимог щодо рівня якості  
послуг фіксованого телефонного зв'язку»**

### **I. Визначення проблеми**

Проект наказу Адміністрації Державної служби спеціального зв'язку та захисту інформації України «Про затвердження Вимог щодо рівня якості послуг фіксованого телефонного зв'язку» (далі – проект Наказу) розроблено з метою приведення у відповідність із чинним законодавством Показників якості послуг фіксованого телефонного зв'язку та їх граничних нормованих рівнів, затверджених наказом Міністерства транспорту та зв'язку України від 22.02.2010 № 91 «Про встановлення рівнів якості послуг фіксованого телефонного зв'язку», зареєстрованих в Міністерстві юстиції України 15.03.2010 за № 220/17515 (далі – Наказ № 91).

Наказом затверджуються Вимоги щодо рівня якості послуг фіксованого телефонного зв'язку (далі – Вимоги), які характеризуються показниками якості універсального доступу до телекомунікаційної мережі та показниками якості послуг голосової телефонії.

Відповідно до пункту 4 частини першої статті 15 Закону України «Про телекомунікації» (далі – Закон) передбачено, що центральний орган виконавчої влади в галузі зв'язку (далі – ЦОВЗ) визначає вимоги щодо рівня якості телекомунікаційних послуг. При цьому оператори, провайдери телекомунікацій відповідно до пункту 3 частини першої статті 39 Закону зобов'язані надавати послуги за встановленими показниками якості відповідно до стандартів та інших нормативних документів, а Національна комісія, що здійснює державне регулювання у сфері зв'язку та інформатизації (далі – НКРЗІ) здійснює контроль за якістю телекомунікаційних послуг та задоволенням попиту споживачів (пункт 6 частини першої статті 18 Закону).

За результатами застосування операторами, провайдерами телекомунікацій та НКРЗІ Наказу № 91 з часу набрання його чинності надійшли пропозиції щодо внесення змін до Показників якості послуг фіксованого телефонного зв'язку та їх граничних нормованих рівнів, затверджених Наказом № 91 (далі – Показники якості).

Згідно з виносками до Показників якості визначення щодо умов надання телекомунікаційних послуг, при яких повинні виконуватися нормовані рівні показників якості послуг фіксованого телефонного зв'язку, мають посилання на міждержавний нормативний документ ГОСТ 15150-69, який в Україні має обмежений термін чинності (до 01.01.2019). У зв'язку з цим виникає необхідність застосування у Вимогах формулювань без посилання на цей ГОСТ.

У Законі визначено, що відповідальність операторів, провайдерів телекомунікацій настає у разі неусунення пошкодження телекомунікаційної мережі протягом однієї доби із зафіксованого моменту такого пошкодження. Показниками якості встановлено, що нормований час усунення пошкоджень телекомунікаційної мережі та відновлення доступу до послуг зі встановленими значеннями показників якості становить не більше однієї доби.

90 від 16/03/01-1633

Водночас згідно із Законом оператори, провайдери телекомунікацій не несуть майнової відповідальності перед споживачами телекомунікаційних послуг за невиконання чи неналежне виконання зобов'язань з надання телекомунікаційних послуг унаслідок дії непереборної сили, викрадання чи пошкодження зловмисниками лінійних та станційних споруд, що використовуються оператором телекомунікацій. Ці умови у Показниках якості однозначно не визначено, тому існує необхідність виключення відповідальності операторів, провайдерів телекомунікацій за недотримання Вимог, у тому числі за неможливість забезпечення надання послуг фіксованого телефонного зв'язку встановленого рівня якості, у зазначених випадках.

Таким чином, формулювання виноски до Показників якості пропонується узгодити із нормами Закону та визначити у Вимогах, що результати вимірювання показників якості послуг фіксованого телефонного зв'язку у разі викрадення чи пошкодження лінійних та станційних споруд, що зафіксовано в правоохоронних органах у встановленому законодавством порядку, а також надзвичайних ситуацій, аварій не враховуються.

Також у Показниках якості вживається термін «надзвичайні умови», який чинним законодавством не визначено.

У зв'язку з наведеним оцінка дотримання операторами, провайдерами телекомунікацій рівнів показників якості послуг фіксованого телефонного зв'язку ускладнюється через неоднозначність визначення умов застосування (вимірювання) показників якості. Це не дає можливості органам, що здійснюють контроль за якістю телекомунікаційних послуг, об'єктивно визначати якість послуг фіксованого телефонного зв'язку, що надаються операторами, провайдерами телекомунікацій.

Таким чином, виникає потреба внести зміни до Показників якості.

Враховуючи те, що Адміністрація Держспецзв'язку відповідно до Положення про Адміністрацію Державної служби спеціального зв'язку та захисту інформації України, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 03.09.2014 № 411, не є правонаступником Міністерства транспорту та зв'язку України, яке затвердило Показники якості, виникла необхідність у розробці проекту Наказу, яким відповідно до пункту 4 частини першої статті 15 Закону затверджуються Вимоги щодо рівня якості послуг фіксованого телефонного зв'язку і визнається таким, що втратив чинність, Наказ № 91.

Проект Наказу розроблено з урахуванням вимог пункту 2.23 Порядку подання нормативно-правових актів на державну реєстрацію до Міністерства юстиції України та проведення їх державної реєстрації, затвердженого наказом Міністерства юстиції України 12.04.2005 № 34/5, зареєстрованого в Міністерстві юстиції України 12.04.2005 за № 381/10661.

Основні групи (підгрупи), на які проблема впливає:

Групи (підгрупи)	Так	Ні
Громадяни	Так	
Держава	Так	
Суб'єкти господарювання, у тому числі суб'єкти малого підприємництва	Так	

## II. Цілі державного регулювання

Метою підготовки проекту Наказу є врегулювання та приведення Показників якості у відповідність із чинним законодавством. Для операторів, провайдерів телекомунікацій – здійснення діяльності в прозорому нормативно-правовому полі щодо вимог до якості надання послуг, для НКРЗІ – отримання можливості затверджувати переліки показників якості послуг фіксованого телефонного зв'язку, рівні яких підлягають оприлюдненню, та здійснення об'єктивного контролю за дотриманням рівнів цих показників, а для споживачів – отримання послуг встановленої якості та здійснення об'єктивного вибору постачальника послуг (оператора, провайдера телекомунікацій) фіксованого телефонного зв'язку.

## III. Визначення та оцінка альтернативних способів досягнення цілей

Вид альтернативи	Опис альтернативи
<p>Альтернатива № 1</p> <p>Збереження ситуації, яка існує на цей час</p>	<p>Така альтернатива є неприйнятною, оскільки терміни «надзвичайні умови» і «нормальні умови роботи», що застосовуються у Показниках якості, потребують приведення у відповідність до вимог чинного законодавства з урахуванням розвитку телекомунікаційних мереж, інших факторів їх експлуатації, в тому числі й тих, що пов'язані з викраденням чи пошкодженням зловмисниками лінійних та станційних споруд операторів телекомунікацій, що використовуються для надання послуг фіксованого телефонного зв'язку. ГОСТ, на який є посилання у виносці до Показників якості, має обмежений термін чинності (до 01.01.2019). Оцінка дотримання оператором, провайдером телекомунікацій встановлених строків усунення пошкоджень телекомунікаційної мережі та відновлення доступу до послуг ускладнюється через те, що неоднозначно визначено умови застосування (вимірювання) показників якості. Це не дає можливості органам, що здійснюють контроль за якістю телекомунікаційних послуг, об'єктивно визначати якість послуг фіксованого телефонного зв'язку, що надаються операторами, провайдерами телекомунікацій.</p> <p>Такий спосіб не сприятиме досягненню цілей державного регулювання.</p>
<p>Альтернатива № 2</p> <p>Затвердження проекту Наказу</p>	<p>Затвердження проекту Наказу дозволить ЦОВЗ врегулювати та привести у відповідність із чинним законодавством нормативно-правовий акт з визначення вимог щодо рівня якості послуг фіксованого телефонного зв'язку; НКРЗІ – підвищити контроль за якістю надання послуг фіксованого телефонного зв'язку; операторам,</p>

	<p>провайдерам телекомунікацій, які надають послуги фіксованого телефонного зв'язку – покращити якість послуг, що надаються; споживачам – мати можливість здійснення вибору постачальника телекомунікаційних послуг при отриманні послуг фіксованого телефонного зв'язку визначеної якості.</p> <p>Такий спосіб сприятиме досягненню цілей державного регулювання.</p>
--	--

Інші способи є неприйнятними, оскільки вирішення порушеної проблеми лежить передусім у правовій площині.

#### *Оцінка впливу на сферу інтересів держави*

Вид альтернативи	Вигоди	Витрати
Альтернатива № 1	Немає	Немає
Альтернатива № 2	Забезпечить приведення у відповідність із чинним законодавством нормативно-правового акта з визначення Вимог щодо рівня якості послуг фіксованого телефонного зв'язку. Дає можливість об'єктивно оцінювати якість послуг фіксованого телефонного зв'язку, що надаються операторами, провайдерами телекомунікацій. Сприяє підвищенню контролю за рівнем якості надання послуг фіксованого телефонного зв'язку.	Немає

#### *Оцінка впливу на сферу інтересів громадян*

Вид альтернативи	Вигоди	Витрати
Альтернатива № 1	Немає	Немає
Альтернатива № 2	Дає можливість здійснення вибору постачальника послуг (оператора, провайдера телекомунікацій) при отриманні послуг фіксованого телефонного зв'язку визначеної якості.	Немає

#### *Оцінка впливу на сферу інтересів суб'єктів господарювання*

Показник	Великі	Середні	Малі	Мікро	Разом
Кількість суб'єктів господарювання, що підпадають під дію регулювання (одиниць)	н/д	н/д	н/д	н/д	1175
Питома вага групи у загальній кількості (у відсотках)	н/д	н/д	н/д	н/д	100

Вид альтернативи	Вигоди	Витрати
Альтернатива 1.	Немає	Неврегульованість питання відповідальності операторів, провайдерів телекомунікацій за недотримання Вимог, у тому числі за неможливість забезпечення надання послуг фіксованого телефонного зв'язку встановленого рівня якості, призводить до вимушених фінансових витрат суб'єктів господарювання.
Альтернатива 2.	Дозволить оператору, провайдеру телекомунікацій об'єктивно оцінити дотримання визначеного рівня показника якості послуг фіксованого телефонного зв'язку, покращити якість послуг фіксованого телефонного зв'язку, що надаються. Зменшення додаткового фінансового навантаження на суб'єктів господарювання, які здійснюють діяльність у сфері телекомунікацій.	Немає

#### IV. Вибір найбільш оптимального альтернативного способу досягнення цілей

Рейтинг результативності (досягнення цілей під час вирішення проблеми)	Бал результативності (за чотирибальною системою оцінки)	Коментарі щодо присвоєння відповідного бала
Альтернатива 1	2	Неприведення у відповідність із чинним законодавством норм Показників якості унеможливає об'єктивну оцінку дотримання оператором, провайдером

		<p>телекомунікацій встановлених рівнів показників якості фіксованого телефонного зв'язку, оскільки вжиті при встановленні цих рівнів визначення та формулювання однозначно не визначено, що не дає можливості відобразити реальний стан якості надання послуг фіксованого телефонного зв'язку з урахуванням розвитку телекомунікаційних мереж, інших факторів їх експлуатації, в тому числі й тих, що пов'язані з викраденням чи пошкодженням зловмисниками лінійних та станційних споруд операторів телекомунікацій. ГОСТ, на який є посилання у виносці до Показників якості, має обмежений термін чинності (до 01.01.2019).</p> <p>Цілі державного регулювання частково досягаються.</p>
Альтернатива 2	4	<p>Діяльність у прозорому нормативно-правовому полі при наданні послуг фіксованого телефонного зв'язку стосовно дотримання вимог до рівнів якості. Можливість об'єктивно відобразити якість наданих послуг фіксованого телефонного зв'язку.</p> <p>Цілі державного регулювання можуть бути досягнуті повною мірою.</p>

Рейтинг результативності (досягнення цілей під час вирішення проблеми)	Вигоди (підсумок)	Витрати (підсумок)	Обґрунтування відповідного місця альтернативи у рейтингу
Альтернатива 1	Вигод не передбачається	Неврегульованість питання відповідальності операторів, провайдерів телекомунікацій за недотримання Вимог, у тому числі за неможливість	2 Цілі державного регулювання частково досягаються

		забезпечення надання послуг фіксованого телефонного зв'язку встановленого рівня якості, призводить до вимушених фінансових витрат суб'єктів господарювання.	
Альтернатива 2	Приведення у відповідність із чинним законодавством нормативно-правового акта з визначення вимог щодо рівня якості послуг фіксованого телефонного зв'язку; уточнення умов дотримання показників якості наданих послуг фіксованого телефонного зв'язку; об'єктивна оцінка дотримання визначених рівнів показників якості послуг фіксованого телефонного зв'язку; підвищення контролю за якістю надання послуг фіксованого телефонного зв'язку. Можливість здійснення об'єктивного вибору споживачем постачальника телекомунікаційних послуг (оператора, провайдера телекомунікацій) при отриманні послуг фіксованого телефонного зв'язку визначеної якості.	Немає	4 Цілі державного регулювання можуть бути досягнуті повною мірою



Рейтинг результативності (досягнення цілей під час вирішення проблеми)	Аргументи щодо переваги обраної альтернативи/причини відмови від альтернативи	Оцінка ризику зовнішніх чинників на дію запропонованого регуляторного акта
Альтернатива 1	Об'єктивна оцінка дотримання оператором, провайдером телекомунікацій встановлених строків усунення пошкоджень телекомунікаційної мережі та відновлення доступу до послуг унеможлиблюється через те, що неоднозначно визначено умови застосування (вимірювання) показників якості, оскільки вжиті при встановленні цих показників терміни «нормальні умови» та «надзвичайні умови» законодавством не визначено.	Немає
Альтернатива 2	Провадження діяльності в прозорому нормативно-правовому полі щодо вимог до якості надання послуг фіксованого телефонного зв'язку. Об'єктивна оцінка якості послуг фіксованого телефонного зв'язку, покращення якості послуг фіксованого телефонного зв'язку, наданих оператором, провайдером телекомунікацій.	Немає

#### **V. Механізм та заходи, які забезпечать розв'язання визначеної проблеми**

Механізмом, який забезпечить розв'язання проблеми, є прийняття регуляторного акта.

Реалізація наказу Адміністрації Держспецзв'язку «Про затвердження Вимог щодо рівня якості послуг фіксованого телефонного» надасть можливість операторам, провайдерам телекомунікацій забезпечувати надання якісних послуг фіксованого телефонного зв'язку, НКРЗІ – здійснення відповідно до компетенції об'єктивного контролю за якістю надання послуг фіксованого телефонного зв'язку.

#### **VI. Оцінка виконання вимог регуляторного акта залежно від ресурсів, якими розпоряджаються органи виконавчої влади чи органи місцевого самоврядування, фізичні та юридичні особи, які повинні проваджувати або виконувати ці вимоги**

Реалізація Наказу не потребує додаткових матеріальних, фінансових та інших ресурсів державного та місцевих бюджетів.

За результатами введення в дію запропонованого регуляторного акта не передбачається нанесення шкоди суб'єктам господарювання, тому механізм повної або часткової компенсації можливої шкоди у разі настання очікуваних наслідків дії акта не розроблявся.

Об'єкт впливу	Вигоди	Витрати
Держава	Створення рівних умов щодо вимог до рівня якості надання послуг фіксованого телефонного зв'язку для операторів, провайдерів телекомунікацій усіх форм власності, що сприятиме розвитку конкуренції на ринку послуг фіксованого телефонного зв'язку	Додаткових витрат немає
Суб'єкти господарювання	Здійснення діяльності в прозорому нормативно-правовому полі щодо дотримання вимог до рівня якості надання послуг фіксованого телефонного зв'язку. Можливість покращення якості послуг фіксованого телефонного зв'язку	Додаткових витрат немає
Населення	Отримання послуг фіксованого телефонного зв'язку визначеної якості	Додаткових витрат немає

#### **VII. Обґрунтування запропонованого строку дії регуляторного акта**

Строк дії запропонованого регуляторного акта встановлюється на необмежений термін.

Зміна строку дії акта можлива в разі зміни законодавства, на вимогах яких базується проект регуляторного акта.

#### **VIII. Визначення показників результативності дії регуляторного акта**

Показниками результативності запропонованого регуляторного акта є: підвищення ефективності діяльності операторів, провайдерів телекомунікацій;

зменшення кількості випадків надання користувачам послуг фіксованого телефонного зв'язку з відхиленням від встановлених норм;

підвищення якості послуг фіксованого телефонного зв'язку, які надаються споживачам.

Кількість суб'єктів господарювання, що здійснюють або будуть здійснювати надання послуг фіксованого телефонного зв'язку та на які поширюється дія регуляторного акта, необмежена.

Розмір надходжень до державного і місцевих бюджетів та державних цільових фондів, пов'язаних з дією акта, не передбачається, оскільки цей акт не регулює цих надходжень і не має впливу на них.

Прийняття регуляторного акта не передбачає витрату коштів суб'єктів господарювання, натомість призведе до зменшення фінансових витрат суб'єктів господарювання, які здійснюють діяльність у сфері телекомунікацій.

Рівень поінформованості суб'єктів господарювання - достатній: проект наказу розміщено на офіційному веб-сайті Державної служби спеціального зв'язку та захисту інформації України з метою одержання пропозицій і зауважень від фізичних та юридичних осіб.

Норми проекту Наказу попередньо були обговорені з учасниками ринку телекомунікацій.

#### **ІХ. Визначення заходів, за допомогою яких здійснюватиметься відстеження результативності дії регуляторного акта**

Відстеження результативності цього регуляторного акта буде здійснюватися Адміністрацією Державної служби спеціального зв'язку та захисту інформації України шляхом проведення:

базового відстеження - після опрацювання статистичної звітності, але не пізніше дня, з якого починається проведення повторного відстеження результативності цього акта;

повторного відстеження - через рік з дня набрання чинності;

періодичного відстеження - починаючи з дня закінчення заходів із повторного відстеження.

Вид даних для базового, повторного та періодичного відстеження - статистичні дані про рівень якості послуг фіксованого телефонного зв'язку.

Аналіз регуляторного впливу підготовлено Адміністрацією Державної служби спеціального зв'язку та захисту інформації України.

Голова Державної служби  
спеціального зв'язку та захисту  
інформації України



Леонід Євдоченко

13 серпня 2018

**Повідомлення про оприлюднення проекту наказу Адміністрації Державної служби спеціального зв'язку та захисту інформації України «Про затвердження Вимог щодо рівня якості послуг фіксованого телефонного зв'язку»**

1. Стислий виклад змісту проекту акта

Проект наказу Адміністрації Державної служби спеціального зв'язку та захисту інформації України «Про затвердження Вимог щодо рівня якості послуг фіксованого телефонного зв'язку» (далі – проект Наказу) розроблено з метою приведення у відповідність із чинним законодавством Показників якості послуг фіксованого телефонного зв'язку та їх граничних нормованих рівнів, затверджених наказом Міністерства транспорту та зв'язку України від 22.02.2010 № 91, зареєстрованим в Міністерстві юстиції України 15.03.2010 за № 220/17515 (далі – Наказ № 91), яким відповідно до пункту 4 частини першої статті 15 Закону України «Про телекомунікації» затверджуються вимоги щодо рівня якості послуг фіксованого телефонного зв'язку і визнається таким, що втратив чинність, Наказ № 91.

Керуючись статтями 9 і 13 Закону України «Про засади державної регуляторної політики у сфері господарської діяльності», Адміністрація Держспецзв'язку повідомляє про оприлюднення проекту цього регуляторного акта.

2. Адреси для зауважень та пропозицій до проекту акта:

Адміністрації Державної служби спеціального зв'язку та захисту інформації України:

поштова: вул. Солом'янська, 13, м. Київ, 03680;

електронна: [info@dsszzi.gov.ua](mailto:info@dsszzi.gov.ua);

Державної регуляторної служби України:

поштова: вул. Арсенальна, 9/11, м. Київ, 01011;

електронна: [inform@dkrp.gov.ua](mailto:inform@dkrp.gov.ua).

3. Обраний спосіб оприлюднення проекту акта

Проект наказу та аналіз його регуляторного впливу розміщено на веб-сайті Держспецзв'язку.

4. Строк, протягом якого приймаються зауваження та пропозиції

Пропозиції та зауваження до проекту наказу просимо надсилати протягом місяця з дати його оприлюднення.

## ПОЯСНЮВАЛЬНА ЗАПИСКА

до проекту наказу Адміністрації Державної служби спеціального зв'язку та захисту інформації України «Про затвердження Вимог щодо рівня якості послуг фіксованого телефонного зв'язку»

**Мета:** приведення у відповідність із чинним законодавством нормативно-правового акта, що визначає Вимоги щодо рівня якості послуг фіксованого телефонного зв'язку (далі – Вимоги), які характеризуються показниками якості універсального доступу до телекомунікаційної мережі та показниками якості послуг голосової телефонії для вдосконалення порядку надання телекомунікаційних послуг фіксованого телефонного зв'язку, підвищення об'єктивного контролю за якістю послуг, покращення якості послуг фіксованого телефонного зв'язку.

### 1. Підстава розроблення проекту акта

Проект наказу Адміністрації Державної служби спеціального зв'язку та захисту інформації України «Про затвердження Вимог щодо рівня якості послуг фіксованого телефонного зв'язку» (далі – проект Наказу) розроблено відповідно до пункту 4 частини першої статті 15 Закону України «Про телекомунікації» (далі – Закон), Закону України «Про захист прав споживачів», Положення про Адміністрацію Державної служби спеціального зв'язку та захисту інформації України, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 03 вересня 2014 року № 411.

### 2. Обґрунтування необхідності прийняття акта

Для забезпечення надання якісного телефонного зв'язку наказом Міністерства транспорту та зв'язку України від 22 лютого 2010 року № 91 «Про встановлення рівнів якості послуг фіксованого телефонного зв'язку», зареєстрованим в Міністерстві юстиції України 15 березня 2010 року за № 220/17515 (далі – Наказ № 91), затверджено рівні якості послуг фіксованого телефонного зв'язку.

За результатами застосування Національною комісією, що здійснює державне регулювання у сфері зв'язку та інформатизації (далі – НКРЗІ), та операторами, провайдерами телекомунікацій Наказу № 91 з часу набрання ним чинності надійшли пропозиції щодо внесення змін до зазначеного наказу.

Умови надання телекомунікаційних послуг, при яких повинні виконуватися рівні показників якості послуг фіксованого телефонного зв'язку, мають посилення на міждержавний нормативний документ ГОСТ 15150-69, який в Україні має обмежений термін чинності (до 01.01.2019).

Також зростає кількість звернень та скарг від споживачів послуг фіксованого телефонного зв'язку щодо незадовільної якості отримуваних послуг та тривалої відсутності зв'язку через збільшення випадків пошкодження та викрадення зловмисниками кабелю телекомунікацій та телекомунікаційного обладнання.

Водночас згідно із Законом оператори, провайдери телекомунікацій не несуть майнової відповідальності перед споживачами телекомунікаційних послуг за невиконання чи неналежне виконання зобов'язань з надання телекомунікаційних послуг унаслідок дії непереборної сили, викрадення чи пошкодження зловмисниками лінійних та станційних споруд, що використовуються оператором телекомунікацій. Ці умови у Наказі № 91 однозначно не визначено, тому виникла необхідність врегулювання зазначеного питання.

Таким чином, пропонується визначити у Вимогах, що результати вимірювання показників якості послуг фіксованого телефонного зв'язку у разі викрадення чи пошкодження лінійних та станційних споруд, що зафіксовано в правоохоронних органах у встановленому законодавством порядку, а також надзвичайних ситуацій, аварій не враховуються.

Також у Наказі № 91 вживається термін «надзвичайні умови», який чинним законодавством не визначено.

У зв'язку із зазначеним оцінка дотримання операторами, провайдерами телекомунікацій рівнів показників якості послуг фіксованого телефонного зв'язку ускладнюється через неоднозначність визначення умов застосування (вимірювання) показників якості. Це не дає можливості органам, що здійснюють контроль за якістю телекомунікаційних послуг, об'єктивно визначати якість послуг фіксованого телефонного зв'язку, що надаються операторами, провайдерами телекомунікацій, а споживачам об'єктивно здійснювати вибір постачальника телекомунікаційних послуг при отриманні послуг фіксованого телефонного зв'язку визначеної якості.

У зв'язку з цим виникла необхідність затвердження нових вимог щодо рівня якості послуг фіксованого телефонного зв'язку і визнання Наказу № 91 таким, що втратив чинність.

### **3. Суть проекту акта**

Проектом Наказу передбачається затвердження Вимог щодо рівня якості послуг фіксованого телефонного зв'язку.

Враховуючи те, що Адміністрація Держспецзв'язку відповідно до Положення про Адміністрацію Державної служби спеціального зв'язку та захисту інформації України, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 03 вересня 2014 року № 411, не є правонаступником Міністерства транспорту та зв'язку України, яке було розробником Наказу № 91, виникла необхідність у розробці проекту Наказу, яким відповідно до пункту 4 частини першої статті 15 Закону затверджуються Вимоги щодо рівня якості послуг фіксованого телефонного зв'язку.

Також проектом Наказу пропонується визнати таким, що втратив чинність, наказ Міністерства транспорту та зв'язку України від 22 лютого 2010 року № 91 «Про встановлення рівнів якості послуг фіксованого телефонного зв'язку», зареєстрований в Міністерстві юстиції України 15 березня 2010 року за № 220/17515.

#### **4. Правові аспекти**

У цій сфері суспільних відносин діють такі нормативно-правові акти:  
Закон України «Про телекомунікації»;

Закон України «Про захист прав споживачів»;

Правила надання та отримання телекомунікаційних послуг, затверджені постановою Кабінету Міністрів України від 11 квітня 2012 року № 295;

Положення про Адміністрацію Державної служби спеціального зв'язку та захисту інформації України, затверджене постановою Кабінету Міністрів України від 03 вересня 2014 року № 411;

Концепція розвитку телекомунікацій в Україні, схвалена розпорядженням Кабінету Міністрів України від 07 червня 2006 року № 316-р; наказ Міністерства транспорту та зв'язку України від 22 лютого 2010 року № 91 «Про встановлення рівнів якості послуг фіксованого телефонного зв'язку», зареєстрований в Міністерстві юстиції України 15 березня 2010 року за № 220/17515.

Також у цій сфері діють:

документи Європейського інституту стандартів у галузі телекомунікацій (ETSI) та рекомендації Сектору стандартизації електрозв'язку Міжнародного союзу Електрозв'язку (ITU-T);

наказ Державного підприємства «Український науково-дослідний і навчальний центр проблем стандартизації, сертифікації та якості» від 01 серпня 2017 року № 203 «Про перенесення терміну скасування чинності в Україні міждержавних нормативних документів».

Введення в дію Наказу не потребує внесення додаткових змін до чинних нормативно-правових актів, а також розроблення нових.

#### **5. Фінансово-економічне обґрунтування**

Реалізація Наказу не потребує додаткових матеріальних, фінансових та інших ресурсів державного та місцевих бюджетів.

#### **6. Прогноз впливу**

Упровадження Наказу дозволить врегулювати та привести у відповідність із чинним законодавством нормативно-правовий акт з визначення Вимог щодо рівня якості послуг фіксованого телефонного зв'язку; провадити діяльність у прозорому нормативно-правовому полі при наданні послуг фіксованого телефонного зв'язку стосовно дотримання вимог до їх рівнів якості; створити рівні умови щодо надання послуг фіксованого телефонного зв'язку для операторів, провайдерів телекомунікацій усіх форм власності, що сприятиме розвитку конкуренції на ринку послуг фіксованого телефонного зв'язку; НКРЗІ – дасть можливість об'єктивно оцінювати якість послуг фіксованого телефонного зв'язку, що надаються операторами, провайдерами телекомунікацій та сприятиме підвищенню об'єктивності контролю за рівнем якості наданих послуг; операторам, провайдерам телекомунікацій – об'єктивно оцінити дотримання визначеного рівня показника якості послуг фіксованого телефонного зв'язку, покращити якість послуг; споживачам – мати можливість

об'єктивного здійснення вибору постачальника телекомунікаційних послуг при отриманні послуг фіксованого телефонного зв'язку визначеної якості.

Проект Наказу за предметом правового регулювання не матиме впливу на розвиток регіонів, ринок праці, громадське здоров'я, екологію та навколишнє природне середовище, інші сфери суспільних відносин.

### **7. Позиція заінтересованих сторін**

Робочою групою з питань підготовки пропозицій щодо вимог до якості телекомунікаційних послуг, утвореною наказом Адміністрації Держспецзв'язку від 19 березня 2014 року № 122, до складу якої входять представники НКРЗІ, Державної служби України з питань безпечності харчових продуктів та захисту споживачів, Громадської ради при Адміністрації Держспецзв'язку, галузевих наукових установ, Української Асоціації операторів зв'язку «ТЕЛАС», Інтернет Асоціації України, Телекомунікаційної палати України та Київського міськобласного центру захисту споживачів, було підтримано необхідність перегляду та приведення у відповідність із чинним законодавством Наказу № 91.

Проект Наказу не стосується питань функціонування місцевого самоврядування, прав та інтересів територіальних громад, місцевого та регіонального розвитку, соціально-трудової сфери, прав осіб з інвалідністю - всеукраїнських громадських організацій інвалідів, їх спілок, сфери наукової та науково-технічної діяльності.

### **8. Громадське обговорення**

Для проведення консультацій з громадськістю проект Наказу розміщено на офіційному веб-сайті Держспецзв'язку у розділі «Регуляторна діяльність» - «Повідомлення про оприлюднення та проекти».

### **9. Позиція заінтересованих органів**

Проект Наказу потребує погодження з Державною регуляторною службою України, Національною комісією, що здійснює державне регулювання у сфері зв'язку та інформатизації, Державною службою України з питань безпечності харчових продуктів та захисту споживачів.

### **10. Правова експертиза**

Наказ підлягає державній реєстрації у Міністерстві юстиції України.

### **11. Запобігання дискримінації**

У проекті Наказу немає положень, які містять ознаки дискримінації. Громадська антидискримінаційна експертиза не проводилася.

### **12. Запобігання корупції**

Проект Наказу не містить правил і процедур, які можуть становити ризики вчинення корупційних правопорушень. Громадська антикорупційна експертиза проекту не проводилася.



### 13. Прогноз результатів

Реалізація Наказу буде сприяти вдосконаленню порядку надання телекомунікаційних послуг фіксованого телефонного зв'язку, дасть можливість операторам, провайдерам телекомунікацій, які надають послуги фіксованого телефонного зв'язку, покращити якість послуг, НКРЗІ – підвищити об'єктивність контролю за якістю послуг фіксованого телефонного зв'язку, а споживачам – отримувати послуги визначеної якості та здійснення об'єктивного вибору постачальника послуг.

Негативних факторів на дію Наказу не передбачається.

Голова Державної служби  
спеціального зв'язку та захисту  
інформації України



Леонід Євдоченко

«31» серпня 2018 р.