



**АДМІНІСТРАЦІЯ
ДЕРЖАВНОЇ СЛУЖБИ СПЕЦІАЛЬНОГО ЗВ'ЯЗКУ
ТА ЗАХИСТУ ІНФОРМАЦІЇ УКРАЇНИ
(АДМІНІСТРАЦІЯ ДЕРЖСПЕЦЗВ'ЯЗКУ)**

вул. Солом'янська, 13, м. Київ, 03110, тел. (044) 281-92-10, факс: (044) 281-94-83,
e-mail: info@dsszzi.gov.ua, сайт: www.dsszzi.gov.ua, код згідно з ЄДРПОУ 34620942

03.12.2020 № 16/03/01-1812

На № _____ від _____

Державна регуляторна служба
України

вул. Арсенальна, 9/11,
м. Київ, 01011

Щодо повторного погодження проекту наказу
Адміністрації Держспецзв'язку

Адміністрація Державної служби спеціального зв'язку та захисту інформації України надсилає на повторне погодження доопрацьований проект наказу Адміністрації Державної служби спеціального зв'язку та захисту інформації України «Про затвердження Вимог щодо рівня якості послуг із передавання даних і доступу до Інтернету» (далі – проект наказу).

Додатково інформуємо, що за результатами обговорення проекту наказу з громадськістю надійшли пропозицій тільки від Інтернет Асоціації України (лист від 02.11.2020 № 123), на які були надані обґрунтовані роз'яснення (копія листа додається).

Враховуючи зазначене просимо погодити проект наказу.

- Додатки:
1. Проект наказу на 7 арк.
 2. Аналіз регуляторного впливу до проекту наказу на 10 арк.
 3. Копія оприлюдненого повідомлення про оприлюднення проекту наказу на 1 арк.
 4. Пояснювальна записка до проекту наказу на 5 арк.
 5. Копія листа Адміністрації Держспецзв'язку до ІНАУ від 01.12.2020 № 16/03/01-1789, на 2 арк.

Голова Служби

Юрій ЩИГОЛЬ

ПОЯСНЮВАЛЬНА ЗАПИСКА

до проекту наказу Адміністрації Державної служби спеціального зв'язку та захисту інформації України «Про затвердження Вимог щодо рівня якості послуг із передавання даних і доступу до Інтернету»

1. Резюме

Проект наказу Адміністрації Держспецзв'язку «Про затвердження Вимог щодо рівня якості послуг із передачі даних і доступу до Інтернету» (далі – проект наказу) розроблено з метою впровадження європейських підходів щодо інформування споживачів про рівні якості послуг із передачі даних і доступу до Інтернету та затвердження оновлених Вимог щодо рівня якості послуг із передачі даних і доступу до Інтернету.

2. Проблема, яка потребує розв'язання

Для забезпечення надання якісних послуг із передачі даних і доступу до Інтернету наказом Адміністрації Державної служби спеціального зв'язку та захисту інформації України від 28 грудня 2012 року № 803 «Про затвердження Показників якості послуг із передачі даних, доступу до Інтернету та їх рівнів», зареєстрованим в Міністерстві юстиції України 21 січня 2013 року за № 135/22667 (далі – Наказ № 803), затверджено показники якості послуг із передачі даних, доступу до Інтернету та їх рівні.

За результатами застосування Національною комісією, що здійснює державне регулювання у сфері зв'язку та інформатизації (далі – НКРЗІ), та операторами, провайдерами телекомунікацій Наказу № 803 з часу набрання ним чинності надійшли пропозиції щодо внесення змін до зазначеного наказу.

У Наказі № 803 однозначно не визначено формулювання щодо нормальних умов роботи телекомунікаційної мережі оператора телекомунікацій, за яких повинні виконуватися рівні показників якості послуг із передачі даних, доступу до Інтернету.

Також зростає кількість звернень та скарг від споживачів послуг із передачі даних, доступу до Інтернету щодо незадовільної якості отримуваних послуг та тривалої відсутності зв'язку через збільшення випадків пошкодження та викрадення зловмисниками кабелю зв'язку та телекомунікаційного обладнання.

Водночас згідно із Законом України «Про телекомунікації» (далі – Закон) 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 № 803 однозначно не визначено, тому виникла необхідність врегулювання зазначеного питання.

Таким чином, пропонується визначити у Вимогах, що результати вимірювання показників якості послуг із передачі даних, доступу до Інтернету 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 № 803 вживається термін «надзвичайні умови», який чинним законодавством не визначено.

У зв'язку із зазначеним оцінка дотримання операторами, провайдерами телекомунікацій рівнів показників якості послуг із передачі даних, доступу до Інтернету 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 із передачі даних, доступу до Інтернету, що надаються операторами, провайдерами телекомунікацій, а споживачам обґрунтовано здійснювати вибір постачальника телекомунікаційних послуг при отриманні послуг із передачі даних, доступу до Інтернету визначеної якості.

У зв'язку з цим виникла необхідність затвердження оновлених вимог щодо рівня якості послуг фіксованого телефонного зв'язку і визнання Наказу № 803 таким, що втратив чинність.

3. Суть проєкту акта

Проектом наказу передбачається затвердження Вимог щодо рівня якості послуг із передачі даних і доступу до Інтернету.

Оскільки Адміністрація Держспецзв'язку наділена повноваженнями центрального органу виконавчої влади в галузі зв'язку відповідно до пункту 4 частини першої статті 15 Закону визначати вимоги щодо рівня якості телекомунікаційних послуг, розроблено проєкт наказу, яким затверджено Вимоги щодо рівня якості послуг із передачі даних і доступу до Інтернету. Також проєктом наказу пропонується визнати таким, що втратив чинність, Наказ № 803.

4. Вплив на бюджет

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

5. 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, всеукраїнських профспілок їх об'єднань та всеукраїнських об'єднань організацій роботодавців, було підтримано необхідність перегляду та приведення у відповідність із чинним законодавством Наказу № 803.

Для проведення консультацій з громадськістю проєкт наказу 13 грудня 2018 року було розміщено на офіційному вебсайті Держспецзв'язку у розділі «Регуляторна діяльність» – «Оприлюднення проєктів регуляторних актів».

Надійшли зауваження та пропозиції від НКРЗІ, Українського союзу промисловців і підприємців та Інтернет Асоціації України, які були розглянуті на узгоджувальній нараді 22 лютого 2019 року в Адміністрації Держспецзв'язку. Більшість пропозицій НКРЗІ, УСПП та ІнАУ були враховані.

З метою врегулювання розбіжностей та розгляду нових уточнюючих зауважень ПАТ «Укртелеком» Адміністрацією Держспецзв'язку 27.03.2019 проведено узгоджувальну нараду за участю представників НКРЗІ, Української Асоціації операторів зв'язку «ТЕЛАС», Телекомунікаційної палати України, ІнАУ, УСПП, операторів телекомунікацій, які надають відповідні телекомунікаційні послуги. За результатами обговорення прийнято узгоджене рішення за кожною позицією наданих пропозицій, які включено до доопрацьованого проєкту Наказу.

Проєкт наказу 11 квітня 2019 року було повторно розміщено на офіційному вебсайті Держспецзв'язку у розділі «Регуляторна діяльність» – «Оприлюднення проєктів регуляторних актів».

Також надійшли нові зауваження до проєкту наказу від ПАТ «Укртелеком» та Інтернет Асоціації України.

На нарадах, що відбулися 30 серпня 2019 року та 06 листопада 2019 року, представниками НКРЗІ знову було висловлено низку пропозицій до проєкту наказу. Надійшли нові зауваження до проєкту наказу від НКРЗІ.

З метою обговорення нової редакції проєкту наказу та усунення розбіжностей 12 лютого 2020 року в Адміністрації Держспецзв'язку було проведено засідання робочої групи з питань підготовки пропозицій щодо вимог до якості телекомунікаційних послуг, утвореної наказом Адміністрації Держспецзв'язку від 19 березня 2014 року № 122 (у редакції наказу Адміністрації Держспецзв'язку від 29 січня 2020 року № 53). За результатами обговорення прийнято узгоджене рішення за кожною позицією наданих пропозицій.

Для проведення консультацій з громадськістю доопрацьований проєкт наказу 15 жовтня 2020 року розміщено на офіційному вебсайті Держспецзв'язку у розділі «Регуляторна діяльність» – «Оприлюднення проєктів регуляторних актів».

Надійшла пропозиція від Інтернет Асоціації України щодо недоцільності прийняття проєкту наказу через прийняття 30 вересня 2020 року Верховною Радою України Закону України «Про електронні комунікації». Проте Президент України 28 жовтня 2020 року повернув зазначений Закон із пропозиціями для повторного розгляду Верховною Радою України. Тому пропозицію Інтернет Асоціації України не було враховано.

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

6. Прогноз впливу

Упровадження проєкту наказу дозволить врегулювати та привести у відповідність із чинним законодавством нормативно-правовий акт з визначення Вимог щодо рівня якості послуг із передачі даних, доступу до Інтернету; провадити діяльність у прозорому нормативно-правовому полі при наданні послуг із передачі даних, доступу до Інтернету стосовно дотримання вимог до їхніх рівнів якості; створити рівні умови щодо надання послуг із передачі даних, доступу до Інтернету для операторів, провайдерів телекомунікацій усіх форм власності, що сприятиме розвитку конкуренції на ринку послуг із передачі даних, доступу до Інтернету; НКРЗІ – дасть можливість об'єктивно оцінювати якість послуг із передачі даних, доступу до Інтернету, 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 із передачі даних, доступу до Інтернету, покращити якість послуг; споживачам – мати можливість об'єктивного здійснення вибору постачальника телекомунікаційних послуг при отриманні послуг із передачі даних, доступу до Інтернету визначеної якості.

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

Проєкт наказу матиме вплив на ринкове середовище, забезпечення прав та інтересів суб'єктів господарювання. У зв'язку з цим проєкт наказу має ознаки регуляторного акта.

7. Позиція заінтересованих органів

Проєкт наказу потребує повторного 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, а також з Міністерством цифрової трансформації України, уповноваженим представником всеукраїнських профспілок, їх об'єднань та уповноваженим представником всеукраїнських об'єднань організацій роботодавців.

8. Ризики та обмеження

Проєкт наказу не містить положень, які мають ознаки дискримінації. Громадська антидискримінаційна експертиза не проводилася.

У проєкті наказу немає положень, які порушують принцип забезпечення рівних прав та можливостей жінок і чоловіків.

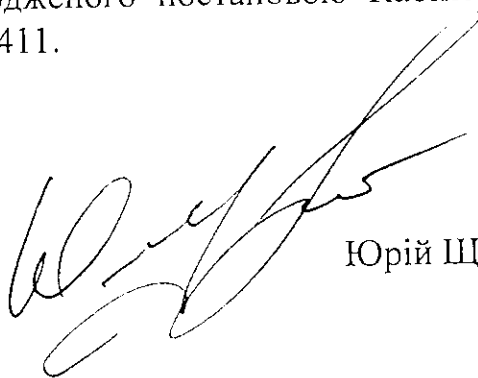
Проєкт наказу не має правил і процедур, які можуть містити ризики вчинення корупційних правопорушень та правопорушень, пов'язаних з корупцією. Громадська антикорупційна експертиза не проводилась.

9. Підстава розроблення проєкту акта

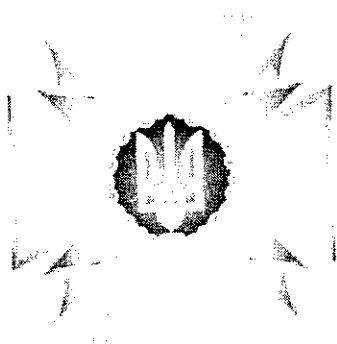
Проект наказу розроблено Адміністрацією Держспецзв'язку за власною ініціативою та відповідно до пункту 4 частини першої статті 15 Закону України «Про телекомунікації», Закону України «Про захист прав споживачів», Положення про Адміністрацію Державної служби спеціального зв'язку та захисту інформації України, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 03 вересня 2014 року № 411.

Голова Державної служби
спеціального зв'язку та захисту
інформації України

«03» листопада 2020 р.



Юрій ЩИГОЛЬ



Повідомлення про оприлюднення проекту наказу Адміністрації Державної служби спеціального зв'язку та захисту інформації України «Про затвердження Вимог щодо рівня якості послуг із передавання даних і доступу до Інтернету»

15.10.2020 15:23

Оприлюднення проектів актів — Регуляторна діяльність

Повідомлення про оприлюднення проекту наказу Адміністрації Державної служби спеціального зв'язку та захисту інформації України «Про затвердження Вимог щодо рівня якості послуг із передавання даних і доступу до Інтернету»

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 із передавання даних і доступу до Інтернету» (далі – проект наказу) розроблено з метою приведення у відповідність із чинним законодавством Показників якості послуг із передачі даних, доступу до Інтернету та їх рівнів, затверджених наказом Адміністрації Державної служби спеціального зв'язку та захисту інформації України від 28 грудня 2012 року № 803, зареєстрованим у Міністерстві юстиції України 21 січня 2013 року за № 135/22667 (далі – Наказ № 803), яким відповідно до пункту 4 частини першої статті 15 Закону України «Про телекомунікації» затверджуються вимоги щодо рівня якості послуг із передавання даних і доступу до Інтернету і визнається таким, що втратив чинність, Наказ № 803.

Керуючись статтями 9 і 13 Закону України «Про засади державної регуляторної політики у сфері господарської діяльності», Адміністрація Держспецзв'язку повідомляє про повторне 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@dssz.gov.ua;

Державної регуляторної служби України:

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

електронна: inform@dkrp.gov.ua.

3. Обраний спосіб оприлюднення проекту акта

Проект наказу та аналіз його регуляторного впливу розміщено на вебсайті Держспецзв'язку.

4. Строк, протягом якого приймаються зауваження та пропозиції

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

Прим. № 4

**АДМІНІСТРАЦІЯ
ДЕРЖАВНОЇ СЛУЖБИ СПЕЦІАЛЬНОГО ЗВ'ЯЗКУ
ТА ЗАХИСТУ ІНФОРМАЦІЇ УКРАЇНИ
(АДМІНІСТРАЦІЯ ДЕРЖСПЕЦЗВ'ЯЗКУ)**

вул. Солом'янська, 13, м. Київ, 03110, тел. (044) 281-92-10, факс: (044) 281-94-83,
e-mail: info@dsszzi.gov.ua, сайт: www.dsszzi.gov.ua, код згідно з ЄДРПОУ 34620942

09.12.2020 № 16/03/01-1789 На № _____ від _____

Інтернет Асоціація України

вул. О.Гончара, 15/3, офіс 22,
м. Київ, 04053

Щодо проекту наказу Адміністрації
Держспецзв'язку

Адміністрацією Державної служби спеціального зв'язку та захисту інформації України розглянуто листа Інтернет Асоціації України (далі – ІнаУ) від 02.11.2020 № 123 щодо проекту наказу Адміністрації Держспецзв'язку «Про затвердження Вимог щодо рівня якості послуг із передавання даних і доступу до Інтернету» (далі – проект наказу). За результатами розгляду інформуємо про таке.

Проект наказу розроблено відповідно до пункту 4 частини першої статті 15 Закону України «Про телекомунікації», Закону України «Про захист прав споживачів», Положення про Адміністрацію Державної служби спеціального зв'язку та захисту інформації України, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 03.09.2014 № 411, з метою приведення нормативно-правового акта, що визначає вимоги щодо рівня якості послуг із передавання даних і доступу до Інтернету, у відповідність із чинним законодавством.

Пропозицію ІнаУ щодо недоцільності прийняття проекту наказу через прийняття 30 вересня 2020 року Верховною Радою України Закону України «Про електронні комунікації» (далі – Закон), який набере чинності з 01 січня 2022 року, не було враховано, оскільки Президент України 28 жовтня 2020 року повернув зазначений Закон із пропозиціями для повторного розгляду Верховною Радою України.

Щодо наданого зауваження про відсутність у проекті наказу посилання на СОУ 61–34620942–011:2012 «Телекомунікаційні мережі передачі даних загального користування. Телекомунікаційні послуги. Основні показники якості. Методи випробування», слід зазначити, що відповідно до пункту 4 частини першої статті 15 Закону України «Про телекомунікації» передбачено, що центральний орган виконавчої влади в галузі зв'язку визначає вимоги щодо

рівня якості телекомунікаційних послуг. При цьому оператори, провайдери телекомунікацій відповідно до пункту 3 частини першої статті 39 Закону України «Про телекомунікації» зобов'язані надавати послуги за встановленими показниками якості відповідно до стандартів та інших нормативних документів.

Отже, проект наказу визначає вимоги щодо рівня якості послуг із передавання даних і доступу до Інтернету, а методи випробування якості послуг із передачі даних і доступу до Інтернету суб'єкти господарювання можуть обирати самостійно.

Слід зазначити, що фахівці ІнаУ брали участь у роботі над вимогами до показників якості, які пропонуються до затвердження проектом наказу, на всіх етапах (засідання робочої групи з питань підготовки пропозицій щодо вимог до якості телекомунікаційних послуг, що відбулося 21.06.2018; узгоджувальні наради, що відбулися 22.02.2019 та 27.03.2019), надавали пропозиції щодо змісту проекту наказу за результатами громадського обговорення (листи ІнаУ від 28.12.2018 № 221, від 15.05.2019 № 134), які враховувалися.

З метою обговорення нової редакції проекту наказу та усунення розбіжностей 12.02.2020 року в Адміністрації Держспецзв'язку було проведено засідання робочої групи з питань підготовки пропозицій щодо вимог до якості телекомунікаційних послуг утвореної наказом Адміністрації Держспецзв'язку від 19 березня 2014 року № 122, до складу якої входять і представники ІнаУ. За результатами обговорення прийнято узгоджене рішення за кожною позицією наданих пропозицій. Питання щодо недоцільності прийняття цього проєкту наказу учасниками засідання робочої групи не порушувалося.

Дякуємо за співпрацю і сподіваємося на подальше співробітництво.

Перший заступник Голови Служби

Дмитро МАКОВСЬКИЙ



**АДМІНІСТРАЦІЯ
ДЕРЖАВНОЇ СЛУЖБИ СПЕЦІАЛЬНОГО ЗВ'ЯЗКУ
ТА ЗАХИСТУ ІНФОРМАЦІЇ УКРАЇНИ
(АДМІНІСТРАЦІЯ ДЕРЖСПЕЦЗВ'ЯЗКУ)**

вул. Солом'янська, 13, м. Київ, 03110, тел. (044) 281-92-10, факс: (044) 281-94-83,
e-mail: info@dsszzi.gov.ua, сайт: www.dsszzi.gov.ua, код згідно з ЄДРПОУ 34620942

13.12.2020 № 16/03/01-1812 На № _____ від _____

Державна регуляторна служба
України

вул. Арсенальна, 9/11,
м. Київ, 01011

Щодо повторного погодження проекту наказу
Адміністрації Держспецзв'язку

Адміністрація Державної служби спеціального зв'язку та захисту інформації України надсилає на повторне погодження доопрацьований проект наказу Адміністрації Державної служби спеціального зв'язку та захисту інформації України «Про затвердження Вимог щодо рівня якості послуг із передавання даних і доступу до Інтернету» (далі – проект наказу).

Додатково інформуємо, що за результатами обговорення проекту наказу з громадськістю надійшли пропозицій тільки від Інтернет Асоціації України (лист від 02.11.2020 № 123), на які були надані обґрунтовані роз'яснення (копія листа додається).

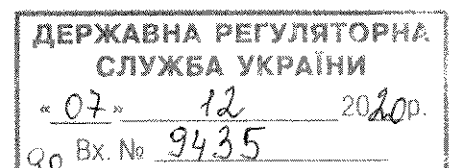
Враховуючи зазначене просимо погодити проект наказу.

- Додатки:
1. Проект наказу на 7 арк.
 2. Аналіз регуляторного впливу до проекту наказу на 10 арк.
 3. Копія оприлюдненого повідомлення про оприлюднення проекту наказу на 1 арк.
 4. Пояснювальна записка до проекту наказу на 5 арк.
 5. Копія листа Адміністрації Держспецзв'язку до ІнАУ від 01.12.2020 № 16/03/01-1789, на 2 арк.

Голова Служби

Юрій ЩИГОЛЬ

Світлана СОЛОПАН 281-87-19



8 12 20 13 28
C. B. Conner

013002



А/Б/В/Г - Б/П Т/К/О/Н/Е/М/Д/Н.

Alex
 D. Mafurao
 04.12.2020



АДМІНІСТРАЦІЯ ДЕРЖАВНОЇ СЛУЖБИ СПЕЦІАЛЬНОГО ЗВ'ЯЗКУ
ТА ЗАХИСТУ ІНФОРМАЦІЇ УКРАЇНИ

Н А К А З

м. Київ

____ . ____ . 20 ____

№ ____

Про затвердження Вимог щодо рівня
якості послуг із передавання даних
і доступу до Інтернету

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 із передавання даних і доступу до Інтернету визначеної якості

НАКАЗУЮ:

1. Затвердити Вимоги щодо рівня якості послуг із передавання даних і доступу до Інтернету, що додаються.

2. Визнати таким, що втратив чинність, наказ Адміністрації Державної служби спеціального зв'язку та захисту інформації України від 28 грудня 2012 року № 803 «Про затвердження Показників якості послуг із передачі даних, доступу до Інтернету та їх рівнів», зареєстрований в Міністерстві юстиції України 21 січня 2013 року за № 135/22667.

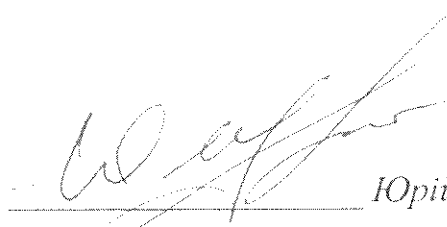
3. Департаменту розвитку електронних комунікацій Адміністрації Державної служби спеціального зв'язку та захисту інформації України в установленому порядку забезпечити подання цього наказу на державну реєстрацію до Міністерства юстиції України.

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

5. Контроль за виконанням цього наказу залишаю за собою.

Голова Служби

Юрій ЩИГОЛЬ


Юрій ЩИГОЛЬ

ЗАТВЕРДЖЕНО

Наказ Адміністрації Державної
служби спеціального зв'язку та
захисту інформації України
_____ 20__ року № _____

ВИМОГИ

щодо рівня якості послуг із передавання даних і доступу до Інтернету

I. Загальні положення

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

2. Ці Вимоги визначають рівень якості послуг із передавання даних і доступу до Інтернету, які характеризуються показниками якості доступу до мережі передавання даних загального користування, послуг із передавання даних і доступу до Інтернету, послуг з обслуговування споживачів.

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. Положення цих Вимог є обов'язковими для операторів, провайдерів телекомунікацій, які надають послуги із передавання даних і доступу до Інтернету.

II. Показники якості доступу до мережі передавання даних загального користування

1. Показники якості доступу до мережі передавання даних загального користування (далі – МПДЗК) наведено в додатку I до цих Вимог.

2. Рівні показників якості доступу до МПДЗК забезпечують оператори, провайдери телекомунікацій незалежно від технологій, які застосовуються у такій мережі.

3. Результати вимірювання зазначених показників 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 із передавання даних і доступу до Інтернету

1. Показники якості послуг із передавання даних і доступу до Інтернету наведено в додатку 2 до цих Вимог.

2. Рівні показників якості послуг із передавання даних і доступу до Інтернету забезпечують оператори, провайдери телекомунікацій незалежно від технологій, які застосовуються у телекомунікаційній мережі оператора, провайдера телекомунікацій.

3. Результати вимірювання показників якості послуг із передавання даних і доступу до Інтернету 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.

IV. Показники якості послуг з обслуговування споживачів

1. Показники якості послуг з обслуговування споживачів наведено в додатку 3 до цих Вимог.

2. Рівні показників якості послуг з обслуговування споживачів забезпечують оператори, провайдери телекомунікацій незалежно від технологій, які застосовуються у телекомунікаційній мережі оператора, провайдера телекомунікацій.

3. Результати вимірювання показників якості послуг з обслуговування споживачів 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



Микола ТКАЧЕНКО

Додаток 1
до Вимог щодо рівня якості
послуг із передавання даних і
доступу до Інтернету
(пункт 1 розділу II)

Показники якості доступу до мережі передавання даних загального
користування

Вид показників	Назва показників	Рівень показників
Показники, які характеризують доступ до МПДЗК	1. Нормований час виконання заяви на підключення кінцевого обладнання споживачів до мережі передавання даних загального користування (далі – МПДЗК)	не більше ніж 24 робочих дні ¹
	2. Відсоток заяв на підключення кінцевого обладнання споживачів до МПДЗК, виконаних за нормований час (коефіцієнт вчасності підключення)	не менше ніж 85 %

Примітка.

¹ Рівень показника якості встановлюється за наявності технічних можливостей, а також з моменту оплати підключення кінцевого обладнання. Рівень показника якості застосовується, якщо інше не передбачено договором зі споживачем.

Додаток 2
до Вимог щодо рівня якості
послуг із передавання даних і
доступу до Інтернету
(пункт 1 розділу III)

Показники якості послуг із передавання даних і доступу до Інтернету

Вид показників	Назва показників	Рівень показників
1	2	3
1. Показники, які характеризують доступність послуг із передавання даних і доступу до Інтернету	1.1. Відсоток вдалих реєстрацій у мережі (log-in) ¹ для послуг із:	
	передавання даних	не менше ніж 90 % ²
	доступу до Інтернету	не менше ніж 90 % ²
	1.2. Відсоток відмов ¹ для послуг із:	
	передавання даних	не більше ніж 10 %
	доступу до Інтернету	не більше ніж 10 %
	1.3. Нормований час реєстрації в мережі ¹ для послуг із:	
	передавання даних	не більше ніж 30 с
	доступу до Інтернету	не більше ніж 30 с
	1.4. Відсоток реєстрацій, які відповідають нормам за часом реєстрації в мережі ¹ , для послуг із:	
	передавання даних	не менше ніж 90 % ²
	доступу до Інтернету	не менше ніж 90 % ²

1	2	3
2. Показники, які характеризують повноцінність надання послуг	2.1. Нормований рівень швидкості передавання даних (для універсального доступу)	не менше ніж 56 кбіт/с
	2.2. Відсоток незадовільних з'єднань за швидкістю передавання даних для послуг із:	
	передавання даних	не більше ніж 10 %
	доступу до Інтернету	не більше ніж 10 %
	2.3. Час затримки (час передавання в один бік) для послуг із:	
	передавання даних	не встановлено
	доступу до Інтернету	не встановлено
3. Показники, які характеризують повноту послуг	3.1. Середня швидкість передавання / приймання даних	не встановлено
	3.2. Час затримки між пакетами відправлення та приймання	не встановлено
	3.3. Варіація затримки пакетів	не встановлено
	3.4. Втрата пакетів	не встановлено

Примітки:

¹ Показник застосовують у разі, якщо процедура реєстрації передбачена умовами надання послуги.

² У разі автоматизованої перевірки потрібно забезпечити відносну точність не менше ніж 20 %. У разі неавтоматизованої перевірки потрібно забезпечити відносну точність не менше ніж 30 %. Якщо результати спостережень під час неавтоматизованої перевірки не укладаються в установлені рівні, потрібно провести додаткові спостереження для забезпечення відносної точності 20 %. Результати спостережень мають забезпечувати рівень довіри не менше ніж 80 %.

Під час здійснення контролю за показниками якості з кінцевого обладнання споживачів телекомунікаційних послуг або з точки підключення кінцевого обладнання споживачів до телекомунікаційної мережі результати спостережень мають забезпечувати відносну точність не менше ніж 60 % із рівнем довіри не менше ніж 80 %.

Додаток 3
до Вимог щодо рівня якості
послуг із передавання даних і
доступу до Інтернету
(пункт 1 розділу IV)

Показники якості послуг з обслуговування споживачів

Вид показників	Назва показників	Рівень показників
1. Показники, які характеризують надійність надання послуг	1.1. Нормований час усунення пошкоджень телекомунікаційної мережі та відновлення доступу до послуг зі встановленими значеннями показників якості	не більше ніж одна доба
	1.2. Відсоток заяв про пошкодження мережі передавання даних загального користування (далі – МПДЗК), виконаних за нормований час	не менше ніж 65 %
	1.3. Кількість заяв про пошкодження МПДЗК із розрахунку на одну лінію доступу за рік	не більше ніж 0,8
2. Показники, які характеризують проведення нарахувань за послуги	Відсоток рахунків, на які були отримані звернення від споживачів щодо їх некоректності (неправильності)	не більше ніж 1 %
3. Показники задоволеності споживачів обслуговуванням	3.1. Відсоток звернень щодо організаційних аспектів обслуговування	не більше ніж 1 %
	3.2. Відсоток звернень щодо технічних аспектів обслуговування	не більше ніж 1 %

ПОЯСНЮВАЛЬНА ЗАПИСКА

до проекту наказу Адміністрації Державної служби спеціального зв'язку та захисту інформації України «Про затвердження Вимог щодо рівня якості послуг із передавання даних і доступу до Інтернету»

1. Резюме

Проект наказу Адміністрації Держспецзв'язку «Про затвердження Вимог щодо рівня якості послуг із передачі даних і доступу до Інтернету» (далі – проект наказу) розроблено з метою впровадження європейських підходів щодо інформування споживачів про рівні якості послуг із передачі даних і доступу до Інтернету та затвердження оновлених Вимог щодо рівня якості послуг із передачі даних і доступу до Інтернету.

2. Проблема, яка потребує розв'язання

Для забезпечення надання якісних послуг із передачі даних і доступу до Інтернету наказом Адміністрації Державної служби спеціального зв'язку та захисту інформації України від 28 грудня 2012 року № 803 «Про затвердження Показників якості послуг із передачі даних, доступу до Інтернету та їх рівнів», зареєстрованим в Міністерстві юстиції України 21 січня 2013 року за № 135/22667 (далі – Наказ № 803), затверджено показники якості послуг із передачі даних, доступу до Інтернету та їх рівні.

За результатами застосування Національною комісією, що здійснює державне регулювання у сфері зв'язку та інформатизації (далі – НКРЗІ), та операторами, провайдерами телекомунікацій Наказу № 803 з часу набрання ним чинності надійшли пропозиції щодо внесення змін до зазначеного наказу.

У Наказі № 803 однозначно не визначено формулювання щодо нормальних умов роботи телекомунікаційної мережі оператора телекомунікацій, за яких повинні виконуватися рівні показників якості послуг із передачі даних, доступу до Інтернету.

Також зростає кількість звернень та скарг від споживачів послуг із передачі даних, доступу до Інтернету щодо незадовільної якості отримуваних послуг та тривалої відсутності зв'язку через збільшення випадків пошкодження та викрадення зловмисниками кабелю зв'язку та телекомунікаційного обладнання.

Водночас згідно із Законом України «Про телекомунікації» (далі – Закон) 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 № 803 однозначно не визначено, тому виникла необхідність врегулювання зазначеного питання.

Таким чином, пропонується визначити у Вимогах, що результати вимірювання показників якості послуг із передачі даних, доступу до Інтернету 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 № 803 вживається термін «надзвичайні умови», який чинним законодавством не визначено.

У зв'язку із зазначеним оцінка дотримання операторами, провайдерами телекомунікацій рівнів показників якості послуг із передачі даних, доступу до Інтернету 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 із передачі даних, доступу до Інтернету, що надаються операторами, провайдерами телекомунікацій, а споживачам обґрунтовано здійснювати вибір постачальника телекомунікаційних послуг при отриманні послуг із передачі даних, доступу до Інтернету визначеної якості.

У зв'язку з цим виникла необхідність затвердження оновлених вимог щодо рівня якості послуг фіксованого телефонного зв'язку і визнання Наказу № 803 таким, що втратив чинність.

3. Суть проєкту акта

Проєктом наказу передбачається затвердження Вимог щодо рівня якості послуг із передачі даних і доступу до Інтернету.

Оскільки Адміністрація Держспецзв'язку наділена повноваженнями центрального органу виконавчої влади в галузі зв'язку відповідно до пункту 4 частини першої статті 15 Закону визначати вимоги щодо рівня якості телекомунікаційних послуг, розроблено проєкт наказу, яким затверджено Вимоги щодо рівня якості послуг із передачі даних і доступу до Інтернету. Також проєктом наказу пропонується визнати таким, що втратив чинність, Наказ № 803.

4. Вплив на бюджет

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

5. 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, всеукраїнських профспілок їх об'єднань та всеукраїнських об'єднань організацій роботодавців, було підтримано необхідність перегляду та приведення у відповідність із чинним законодавством Наказу № 803.

Для проведення консультацій з громадськістю проект наказу 13 грудня 2018 року було розміщено на офіційному вебсайті Держспецзв'язку у розділі «Регуляторна діяльність» – «Оприлюднення проектів регуляторних актів».

Надійшли зауваження та пропозиції від НКРЗІ, Українського союзу промисловців і підприємців та Інтернет Асоціації України, які були розглянуті на узгоджувальній нараді 22 лютого 2019 року в Адміністрації Держспецзв'язку. Більшість пропозицій НКРЗІ, УСПП та ІнАУ були враховані.

З метою врегулювання розбіжностей та розгляду нових уточнюючих зауважень ПАТ «Укртелеком» Адміністрацією Держспецзв'язку 27.03.2019 проведено узгоджувальну нараду за участю представників НКРЗІ, Української Асоціації операторів зв'язку «ТЕЛАС», Телекомунікаційної палати України, ІнАУ, УСПП, операторів телекомунікацій, які надають відповідні телекомунікаційні послуги. За результатами обговорення прийнято узгоджене рішення за кожною позицією наданих пропозицій, які включено до доопрацьованого проекту Наказу.

Проект наказу 11 квітня 2019 року було повторно розміщено на офіційному вебсайті Держспецзв'язку у розділі «Регуляторна діяльність» – «Оприлюднення проектів регуляторних актів».

Також надійшли нові зауваження до проекту наказу від ПАТ «Укртелеком» та Інтернет Асоціації України.

На нарадах, що відбулися 30 серпня 2019 року та 06 листопада 2019 року, представниками НКРЗІ знову було висловлено низку пропозицій до проекту наказу. Надійшли нові зауваження до проекту наказу від НКРЗІ.

З метою обговорення нової редакції проекту наказу та усунення розбіжностей 12 лютого 2020 року в Адміністрації Держспецзв'язку було проведено засідання робочої групи з питань підготовки пропозицій щодо вимог до якості телекомунікаційних послуг, утвореної наказом Адміністрації Держспецзв'язку від 19 березня 2014 року № 122 (у редакції наказу Адміністрації Держспецзв'язку від 29 січня 2020 року № 53). За результатами обговорення прийнято узгоджене рішення за кожною позицією наданих пропозицій.

Для проведення консультацій з громадськістю доопрацьований проект наказу 15 жовтня 2020 року розміщено на офіційному вебсайті Держспецзв'язку у розділі «Регуляторна діяльність» – «Оприлюднення проектів регуляторних актів».

Надійшла пропозиція від Інтернет Асоціації України щодо недоцільності прийняття проекту наказу через прийняття 30 вересня 2020 року Верховною Радою України Закону України «Про електронні комунікації». Проте Президент України 28 жовтня 2020 року повернув зазначений Закон із пропозиціями для повторного розгляду Верховною Радою України. Тому пропозицію Інтернет Асоціації України не було враховано.

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.

6. Прогноз впливу

Упровадження проекту наказу дозволить врегулювати та привести у відповідність із чинним законодавством нормативно-правовий акт з визначення Вимог щодо рівня якості послуг із передачі даних, доступу до Інтернету; провадити діяльність у прозорому нормативно-правовому полі при наданні послуг із передачі даних, доступу до Інтернету стосовно дотримання вимог до їхніх рівнів якості; створити рівні умови щодо надання послуг із передачі даних, доступу до Інтернету для операторів, провайдерів телекомунікацій усіх форм власності, що сприятиме розвитку конкуренції на ринку послуг із передачі даних, доступу до Інтернету; НКРЗІ – дасть можливість об'єктивно оцінювати якість послуг із передачі даних, доступу до Інтернету, 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 із передачі даних, доступу до Інтернету, покращити якість послуг; споживачам – мати можливість об'єктивного здійснення вибору постачальника телекомунікаційних послуг при отриманні послуг із передачі даних, доступу до Інтернету визначеної якості.

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

Проект наказу матиме вплив на ринкове середовище, забезпечення прав та інтересів суб'єктів господарювання. У зв'язку з цим проект наказу має ознаки регуляторного акта.

7. Позиція заінтересованих органів

Проект наказу потребує повторного 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, а також з Міністерством цифрової трансформації України, уповноваженим представником всеукраїнських профспілок, їх об'єднань та уповноваженим представником всеукраїнських об'єднань організацій роботодавців.

8. Ризики та обмеження

Проект наказу не містить положень, які мають ознаки дискримінації. Громадська антидискримінаційна експертиза не проводилася.

У проекті наказу немає положень, які порушують принцип забезпечення рівних прав та можливостей жінок і чоловіків.

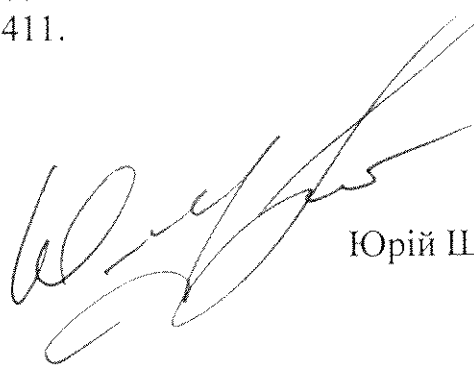
Проект наказу не має правил і процедур, які можуть містити ризики вчинення корупційних правопорушень та правопорушень, пов'язаних з корупцією. Громадська антикорупційна експертиза не проводилась.

9. Підстава розроблення проєкту акта

Проект наказу розроблено Адміністрацією Держспецзв'язку за власною ініціативою та відповідно до пункту 4 частини першої статті 15 Закону України «Про телекомунікації», 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.

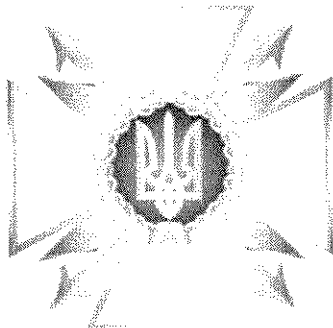
Голова Державної служби
спеціального зв'язку та захисту
інформації України

«03» листопада 2020 р.



Юрій ЩИГОЛЬ

ДЕРЖАВНА СЛУЖБА СПЕЦІАЛЬНОГО ЗВ'ЯЗКУ ТА
ЗАХИСТУ ІНФОРМАЦІЇ УКРАЇНИ



Повідомлення про оприлюднення проекту наказу Адміністрації Державної служби спеціального зв'язку та захисту інформації України «Про затвердження Вимог щодо рівня якості послуг із передавання даних і доступу до Інтернету»

Оприлюднення проектів актів _ Регуляторна діяльність

15.10.2020 15:23

Повідомлення про оприлюднення проекту наказу Адміністрації Державної служби спеціального зв'язку та захисту інформації України «Про затвердження Вимог щодо рівня якості послуг із передавання даних і доступу до Інтернету»

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 із передавання даних і доступу до Інтернету» (далі – проект наказу) розроблено з метою приведення у відповідність із чинним законодавством Показників якості послуг із передачі даних, доступу до Інтернету та їх рівнів, затверджених наказом Адміністрації Державної служби спеціального зв'язку та захисту інформації України від 28 грудня 2012 року № 803, зареєстрованим у Міністерстві юстиції України 21 січня 2013 року за № 135/22667 (далі – Наказ № 803), яким відповідно до пункту 4 частини першої статті 15 Закону України «Про телекомунікації» затверджуються вимоги щодо рівня якості послуг із передавання даних і доступу до Інтернету і визнається таким, що втратив чинність, Наказ № 803.

Керуючись статтями 9 і 13 Закону України «Про засади державної регуляторної політики у сфері господарської діяльності», Адміністрація Держспецзв'язку повідомляє про повторне 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@dsszzl.gov.ua;

Державної регуляторної служби України:

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

електронна: inform@dkrp.gov.ua.

3. Обраний спосіб оприлюднення проекту акта

Проект наказу та аналіз його регуляторного впливу розміщено на вебсайті Держспецзв'язку.

4. Строк, протягом якого приймаються зауваження та пропозиції

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

Wm. B. Dixie, D. A.

**Аналіз регуляторного впливу
до проєкту наказу Адміністрації Державної служби спеціального зв'язку та
захисту інформації України «Про затвердження Вимог щодо рівня якості
послуг із передавання даних і доступу до Інтернету»**

I. Визначення проблеми

Проєкт наказу Адміністрації Державної служби спеціального зв'язку та захисту інформації України «Про затвердження Вимог щодо рівня якості послуг із передавання даних і доступу до Інтернету» (далі – проєкт Наказу) розроблено з метою приведення у відповідність із чинним законодавством Показників якості послуг із передачі даних, доступу до Інтернету та їх рівнів, затверджених наказом Адміністрації Державної служби спеціального зв'язку та захисту інформації України від 28 грудня 2012 року № 803, зареєстрованим у Міністерстві юстиції України 21 січня 2013 року за № 135/22667 (далі – Наказ № 803).

Наказом затверджуються Вимоги щодо рівня якості послуг із передавання даних і доступу до Інтернету (далі – Вимоги), які характеризуються показниками якості доступу до мережі передавання даних загального користування, послуг із передавання даних і доступу до Інтернету, послуг з обслуговування споживачів.

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 № 803 з часу набрання ним чинності надійшли пропозиції щодо внесення змін до Показників якості послуг із передачі даних, доступу до Інтернету та їх рівнів, затверджених Наказом № 803 (далі – Показники якості).

У Законі визначено, що відповідальність операторів, провайдерів телекомунікацій настає у разі неусунення пошкодження телекомунікаційної мережі протягом однієї доби із зафіксованого моменту такого пошкодження, що і встановлено Показниками якості Наказу № 803.

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 із передавання даних і доступу до Інтернету 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 із передавання даних і доступу до Інтернету 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 із передавання даних і доступу до Інтернету 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 із передавання даних і доступу до Інтернету, що надаються операторами, провайдерами телекомунікацій.

У зв'язку з цим виникла необхідність затвердження нових Вимог щодо рівня якості послуг із передавання даних і доступу до Інтернету і визнання Наказу № 803 таким, що втратив чинність.

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 із передавання даних і доступу до Інтернету, рівні яких підлягають оприлюдненню, та здійснення об'єктивного контролю за дотриманням рівнів цих показників.

III. Визначення та оцінка альтернативних способів досягнення цілей

Вид альтернативи	Опис альтернативи
Альтернатива № 1 Збереження ситуації, яка існує	Така альтернатива є неприйнятною, оскільки терміни «надзвичайні умови» і «нормальні умови роботи», що застосовуються у Показниках якості, потребують приведення у відповідність до вимог чинного

на цей час	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 із передавання даних і доступу до Інтернету. 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 із передавання даних і доступу до Інтернету, що надаються операторами, провайдерами телекомунікацій. Такий спосіб не сприятиме досягненню цілей державного регулювання.
Альтернатива № 2 Затвердження проєкту Наказу	Затвердження Наказу дозволить ЦОВЗ врегулювати та привести у відповідність із чинним законодавством нормативно-правовий акт з визначення вимог щодо рівня якості послуг із передавання даних і доступу до Інтернету; НКРЗІ – підвищити контроль за якістю надання послуг із передавання даних і доступу до Інтернету; операторам, провайдерам телекомунікацій, які надають послуги із передавання даних і доступу до Інтернету, – покращити якість послуг, що надаються; споживачам – мати можливість здійснення вибору постачальника послуг із передавання даних і доступу до Інтернету. Такий спосіб сприятиме досягненню цілей державного регулювання.

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 із передавання даних і доступу до Інтернету. Дасть можливість об'єктивно оцінювати якість послуг із передавання даних і доступу до Інтернету, що надаються	Немає

	операторами, провайдерами телекомунікацій. Сприяє підвищенню контролю за рівнем якості надання послуг із передавання даних і доступу до Інтернету.	
--	--	--

Оцінка впливу на сферу інтересів громадян

Вид альтернативи	Вигоди	Витрати
Альтернатива № 1	Немає	Немає
Альтернатива № 2	Дає можливість отримання об'єктивної інформації про рівень якості послуг із передавання даних і доступу до Інтернету, вибору постачальника послуг (оператора, провайдера телекомунікацій) при отриманні послуг із передавання даних і доступу до Інтернету 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 із передавання даних і доступу до Інтернету 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 із передавання даних і доступу до Інтернету, покращити якість послуг із передавання даних і доступу до Інтернету. Зменшить додаткове фінансове навантаження на суб'єктів господарювання, які провадять 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 унеможливорює об'єктивну оцінку дотримання оператором, провайдером телекомунікацій встановлених рівнів показників якості послуг із передавання даних і доступу до Інтернету, оскільки вжиті при встановленні цих рівнів терміни та формулювання однозначно не визначено, що не дає можливості відобразити реальний стан якості надання послуг із передавання даних і доступу до Інтернету 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. Цілі державного регулювання

		частково досягаються.
Альтернатива № 2	4	Діяльність у прозорому нормативно-правовому полі при наданні послуг із передавання даних і доступу до Інтернету стосовно дотримання вимог до рівнів якості. Отримання об'єктивної інформації про рівень якості послуг із передавання даних і доступу до Інтернету. Можливість об'єктивно відобразити якість наданих послуг із передавання даних і доступу до Інтернету. Цілі державного регулювання можуть бути досягнуті повною мірою.

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 забезпечення надання послуг із передавання даних і доступу до Інтернету встановленого рівня якості, призводить до вимушених фінансових витрат суб'єктів господарювання.	2 Цілі державного регулювання частково досягаються

Альтернатива № 2	Приведення у відповідність із чинним законодавством нормативно-правового акта з визначення Вимог щодо рівня якості послуг із передавання даних і доступу до Інтернету; уточнення умов дотримання показників якості наданих послуг; об'єктивна оцінка дотримання визначених рівнів показників якості послуг із передавання даних і доступу до Інтернету; підвищення контролю за якістю надання послуг; отримання об'єктивної інформації про рівень якості послуг із передавання даних і доступу до Інтернету. Можливість здійснення об'єктивного вибору споживачем постачальника (оператора, провайдера телекомунікацій) послуг із передавання даних і доступу до Інтернету 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 унеможливорюється 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	Проведення діяльності в прозорому нормативно-правовому полі щодо вимог до якості надання послуг із передавання даних і доступу до Інтернету. Об'єктивна оцінка якості послуг із передавання даних і доступу до Інтернету, покращення якості послуг, 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 із передавання даних і доступу до Інтернету» надасть можливість операторам, провайдерам телекомунікацій забезпечувати надання якісних послуг із передавання даних і доступу до Інтернету, НКРЗІ – здійснення відповідно до компетенції об'єктивного контролю за якістю надання послуг із передавання даних і доступу до Інтернету.

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 із передавання даних і доступу до Інтернету для операторів, провайдерів телекомунікацій усіх форм власності, що сприятиме розвитку конкуренції на ринку послуг із передавання даних і доступу до Інтернету.	Додаткових витрат немає
Суб'єкти господарювання	Здійснення діяльності в прозорому нормативно-правовому полі щодо дотримання вимог до рівня якості надання послуг із передавання даних і доступу до Інтернету. Можливість покращення якості послуг із передавання даних і доступу до Інтернету.	Додаткових витрат немає
Населення	Отримання послуг із передавання даних і доступу до Інтернету 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 проєкт 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 рухомого (мобільного) зв'язку з відхиленням від встановлених норм;

підвищення якості послуг із передавання даних і доступу до Інтернету, які надаються споживачам.

Кількість суб'єктів господарювання, що здійснюють або будуть здійснювати надання послуг із передавання даних і доступу до Інтернету та на які поширюється дія регуляторного акта, необмежена.

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

Прийняття регуляторного акта не передбачає витрату коштів суб'єктів господарювання, які здійснюють діяльність у сфері телекомунікацій.

Рівень поінформованості суб'єктів господарювання – достатній: проект Наказу розміщено на офіційному вебсайті 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.

IX. 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;

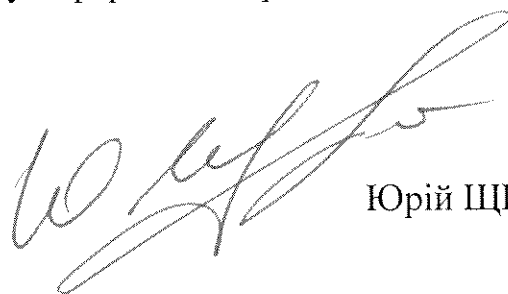
періодичного відстеження – раз на кожні три роки, починаючи з дня закінчення заходів із повторного відстеження.

Вид даних для базового, повторного та періодичного відстеження – статистичні дані про рівень якості послуг із передавання даних і доступу до Інтернету.

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

Голова Державної служби
спеціального зв'язку та захисту
інформації України

«03» чудкв 2020 р.



Юрій ЩИГОЛЬ

[Signature]

[Signature]

Just
D. Lafuente
24.11.2020



Прим. № 2

**АДМІНІСТРАЦІЯ
ДЕРЖАВНОЇ СЛУЖБИ СПЕЦІАЛЬНОГО ЗВ'ЯЗКУ
ТА ЗАХИСТУ ІНФОРМАЦІЇ УКРАЇНИ
(АДМІНІСТРАЦІЯ ДЕРЖСПЕЦЗВ'ЯЗКУ)**

вул. Солом'янська, 13, м. Київ, 03110, тел. (044) 281-92-10, факс: (044) 281-94-83,
e-mail: info@dsszzi.gov.ua, сайт: www.dsszzi.gov.ua, код згідно з ЄДРПОУ 34620942

01.12.2020 № 16/03/01-1789 На № _____ від _____

Інтернет Асоціація України

вул. О.Гончара, 15/3, офіс 22,
м. Київ, 04053

Щодо проєкту наказу Адміністрації
Держспецзв'язку

Адміністрацією Державної служби спеціального зв'язку та захисту інформації України розглянуто листа Інтернет Асоціації України (далі – ІНАУ) від 02.11.2020 № 123 щодо проєкту наказу Адміністрації Держспецзв'язку «Про затвердження Вимог щодо рівня якості послуг із передавання даних і доступу до Інтернету» (далі – проєкт наказу). За результатами розгляду інформуємо про таке.

Проєкт наказу розроблено відповідно до пункту 4 частини першої статті 15 Закону України «Про телекомунікації», Закону України «Про захист прав споживачів», Положення про Адміністрацію Державної служби спеціального зв'язку та захисту інформації України, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 03.09.2014 № 411, з метою приведення нормативно-правового акта, що визначає вимоги щодо рівня якості послуг із передавання даних і доступу до Інтернету, у відповідність із чинним законодавством.

Пропозицію ІНАУ щодо недоцільності прийняття проєкту наказу через прийняття 30 вересня 2020 року Верховною Радою України Закону України «Про електронні комунікації» (далі – Закон), який набере чинності з 01 січня 2022 року, не було враховано, оскільки Президент України 28 жовтня 2020 року повернув зазначений Закон із пропозиціями для повторного розгляду Верховною Радою України.

Щодо наданого зауваження про відсутність у проєкті наказу посилання на СОУ 61–34620942–011:2012 «Телекомунікаційні мережі передачі даних загального користування. Телекомунікаційні послуги. Основні показники якості. Методи випробування», слід зазначити, що відповідно до пункту 4 частини першої статті 15 Закону України «Про телекомунікації» передбачено, що центральний орган виконавчої влади в галузі зв'язку визначає вимоги щодо

рівня якості телекомунікаційних послуг. При цьому оператори, провайдери телекомунікацій відповідно до пункту 3 частини першої статті 39 Закону України «Про телекомунікації» зобов'язані надавати послуги за встановленими показниками якості відповідно до стандартів та інших нормативних документів.

Отже, проект наказу визначає вимоги щодо рівня якості послуг із передавання даних і доступу до Інтернету, а методи випробування якості послуг із передачі даних і доступу до Інтернету суб'єкти господарювання можуть обирати самостійно.

Слід зазначити, що фахівці ІнАУ брали участь у роботі над вимогами до показників якості, які пропонуються до затвердження проектом наказу, на всіх етапах (засідання робочої групи з питань підготовки пропозицій щодо вимог до якості телекомунікаційних послуг, що відбулося 21.06.2018; узгоджувальні наради, що відбулися 22.02.2019 та 27.03.2019), надавали пропозиції щодо змісту проекту наказу за результатами громадського обговорення (листи ІнАУ від 28.12.2018 № 221, від 15.05.2019 № 134), які враховувалися.

З метою обговорення нової редакції проекту наказу та усунення розбіжностей 12.02.2020 року в Адміністрації Держспецзв'язку було проведено засідання робочої групи з питань підготовки пропозицій щодо вимог до якості телекомунікаційних послуг утвореної наказом Адміністрації Держспецзв'язку від 19 березня 2014 року № 122, до складу якої входять і представники ІнАУ. За результатами обговорення прийнято узгоджене рішення за кожною позицією наданих пропозицій. Питання щодо недоцільності прийняття цього проекту наказу учасниками засідання робочої групи не порушувалося.

Дякуємо за співпрацю і сподіваємося на подальше співробітництво.

Перший заступник Голови Служби

Дмитро МАКОВСЬКИЙ