



**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

14.06.2021 № 16/03/01-955

На № \_\_\_\_\_ від \_\_\_\_\_

Державна регуляторна служба  
України

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

Щодо погодження проекту наказу  
Адміністрації Держспецзв'язку

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

Додатково інформуємо, що за результатами обговорення проекту наказу з громадськістю надійшли зауваження та пропозиції від Української асоціації операторів зв'язку «Телас», Телекомунікаційної палати України та Міністерства цифрової трансформації України.

З метою обговорення наданих пропозицій і зауважень та усунення розбіжностей 15.01.2021, 26.01.2021, 29.01.2021, 02.02.2021, 05.02.2021, 11.02.2021, 26.02.2021, 02.03.2021 (протоколи №№ 16/03/01-86, 16/03/01-132, 16/03/01-151, 16/03/01-164, 16/03/01-198, 16/03/01-230, 16/03/01-324, 16/03/01-347 відповідно) в режимі відеоконференції Zoom були проведені засідання робочої групи за участю представників Мінцифри, НКРЗІ, Асоціації «Телас», операторів телекомунікацій, які надають відповідні телекомунікаційні послуги. За результатами обговорення прийнято узгоджене рішення за кожною із наданих пропозицій (копії зазначених протоколів додаються).

Відповідно до Закону України «Про засади державної регуляторної політики у сфері господарської діяльності» доопрацьований за результатами зазначених нарад проект наказу 15 березня 2021 року повторно розміщено на офіційному вебсайті Держспецзв'язку для громадського обговорення.

До проекту наказу надійшли зауваження та пропозиції від Асоціації «Телас» (від 08.04.2021 № 45/21, від 05.05.2021 № 56/21) та від ТОВ «лайфселл» (від 07.04.2021 № 1878д, від 14.05.2021 № 2639д).

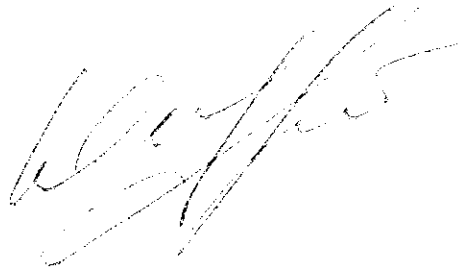
З метою обговорення наданих нових пропозицій і зауважень 15.04.2021, 22.04.2021 та 12.05.2021 в режимі відеоконференції Zoom проведені узгоджувальні наради робочої групи за участю представників Мінцифри, НКРЗІ, Асоціації «Телас», операторів телекомунікацій, які надають відповідні телекомунікаційні послуги, в тому числі представників ТОВ «лайфселл» (протоколи №№ 16/03/01-620, 16/03/01-649, 16/03/01-728 відповідно, надіслано до Асоціації «Телас»); (копії зазначених протоколів додаються).

Пропозиції ТОВ «лайфселл», зокрема надані листом від 07.04.2021 № 1878д, розглядалися на узгоджувальних нарадах (15.04.2021 та 22.04.2021), але не були підтримані іншими учасниками цих нарад. Пропозиції ТОВ «лайфселл» від 14.05.2021 № 2639д були опрацьовані Адміністрацією Держспецзв'язку та надані ґрунтовні роз'яснення щодо кожної з пропозицій (копія листа від 09.06.2021 № 16/03/01-883 додається).

Враховуючи зазначене, просимо погодити проект наказу.

- Додатки:
1. Проект наказу на 12 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. Інформаційно-аналітичні матеріали з публічного обговорення на 47 арк.

Голова Служби



Юрій ЩИГОЛЬ



АДМІНІСТРАЦІЯ ДЕРЖАВНОЇ СЛУЖБИ СПЕЦІАЛЬНОГО ЗВ'ЯЗКУ  
ТА ЗАХИСТУ ІНФОРМАЦІЇ УКРАЇНИ

НАКАЗ

м. Київ

№ \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_. \_\_\_\_\_. 20 \_\_\_\_

Про затвердження Вимог щодо рівня якості  
послуг рухомого (мобільного) 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, пункту 1 плану заходів щодо підвищення якості послуг рухомого (мобільного) зв'язку, затвердженого розпорядженням Кабінету Міністрів України від 30 вересня 2020 року № 1189-р, з метою забезпечення споживачів послугами рухомого (мобільного) зв'язку визначеної якості

**НАКАЗУЮ:**

1. Затвердити Вимоги щодо рівня якості послуг рухомого (мобільного) зв'язку, що додаються.
2. Визнати таким, що втратив чинність, наказ Міністерства транспорту та зв'язку України від 19 березня 2010 року № 147 «Про встановлення рівнів якості послуг рухомого (мобільного) зв'язку», зареєстрований в Міністерстві юстиції України 06 квітня 2010 року за № 277/17572.
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.

Голова Служби  
підполковник

Юрій ЩИГОЛЬ

## ЗАТВЕРДЖЕНО

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

### ВИМОГИ

щодо рівня якості послуг рухомого (мобільного) зв'язку

#### I. Загальні положення

1. Ці Вимоги розроблено відповідно до Законів України «Про телекомунікації», «Про захист прав споживачів», пункту 1 плану заходів щодо підвищення якості послуг рухомого (мобільного) зв'язку, затвердженого розпорядженням Кабінету Міністрів України від 30 вересня 2020 року № 1189-р.

2. Ці Вимоги визначають рівень якості послуг рухомого (мобільного) зв'язку, які характеризуються показниками якості:

послуг з надання доступу до мережі рухомого (мобільного) зв'язку та послуг голосової телефонії;

послуг надання доступу до Інтернету та послуг передавання і приймання текстових повідомлень;

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. Методи та методики вимірювання показників якості зазначено в: ДСТУ ETSI ES 202 057-1:2015 «Аспекти оброблення, передавання сигналів мовної інформації та забезпечення їхньої якості (STQ). Визначення і вимірювання важливих для споживача параметрів QoS. Частина 1. Загальні положення» (ETSI ES 202 057-1:2013, IDT); ДСТУ ETSI EG 202 057-2:2015 «Аспекти оброблення, передавання сигналів мовної інформації та забезпечення їхньої якості (STQ). Визначення і вимірювання важливих для споживача параметрів QoS. Частина 2. Послуги голосової телефонії, факсу групи 3 та передавання даних та коротких повідомлень (SMS) за допомогою модему» (ETSI EG 202 057-2:2011, IDT); ДСТУ ETSI EG 202 057-3:2015 «Аспекти оброблення, передавання сигналів мовної інформації та забезпечення їхньої якості (STQ). Визначення і вимірювання важливих для споживача параметрів QoS. Частина 3. Спеціальні параметри якості послуг для суходільних мереж рухомого зв'язку загального користування (PLMN)» (ETSI EG 202 057-3:2005,

IDT); ДСТУ ETSI EG 202 057-4:2015 «Аспекти оброблення, передавання сигналів мовної інформації та забезпечення їхньої якості (STQ). Визначення і вимірювання важливих для споживача параметрів QoS. Частина 4. Доступ до Інтернету» (ETSI EG 202 057-4:2008, IDT); ДСТУ 8861:2019 «Системи рухомого зв'язку. Показники якості послуг. Методика визначення параметрів»; Рекомендації Міжнародного союзу електрозв'язку ITU-T Y.2617 «Quality of service guaranteed mechanisms and performance model for public packet telecommunication data networks».

5. Положення цих Вимог є обов'язковими для операторів, провайдерів телекомунікацій, які надають послуги рухомого (мобільного) зв'язку.

## **II. Показники якості послуг з надання доступу до мережі рухомого (мобільного) зв'язку та послуг голосової телефонії**

1. Показники якості послуг з надання доступу до мережі рухомого (мобільного) зв'язку наведено в додатку 1 до цих Вимог.

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

3. Рівні показників якості послуг з надання доступу до мережі рухомого (мобільного) зв'язку та послуг голосової телефонії забезпечують оператори, провайдери телекомунікацій незалежно від технологій, які застосовуються у такій мережі.

4. Результати вимірювання показників якості послуг з надання доступу до мережі рухомого (мобільного) зв'язку та 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.

## **III. Показники якості послуг з надання доступу до Інтернету та послуг передавання і приймання текстових повідомлень**

1. Показники якості послуг з надання доступу до Інтернету наведено в додатку 3 до цих Вимог.

Застосування показників, які характеризують якість послуги, здійснюється у населеному пункті, якщо зазначені показники виконуються на 65 % території при розрахунковому покритті населеного пункту рухомим (мобільним) зв'язком, та на 95 % маршруту вимірювань відповідно до встановленої методики;

на автомобільній дорозі загального користування державного значення з відповідним індексом, якщо показник «середня швидкість передавання даних в

напрямку від базової станції до кінцевого обладнання» виконується на 95 %, а решта показників – на 90 % її протяжності (при розрахунковому покритті).

Якщо зазначені показники не виконуються для наведеного вище відсотка території населеного пункту або протяжності автомобільної дороги, цей населений пункт або автомобільна дорога видаляються ліцензіатом зі списку таких, де виконано умови покриття рухомим (мобільним) зв'язком відповідно до ліцензій.

2. Показники якості послуг передавання і приймання текстових повідомлень наведено в додатку 4 до цих Вимог.

3. Рівні показників якості доступу до Інтернету та послуг передавання і приймання текстових повідомлень забезпечують оператори, провайдери телекомунікацій незалежно від технологій, які застосовуються у мережі рухомого (мобільного) зв'язку.

4. Результати вимірювання показників якості послуг з надання доступу до Інтернету та послуг передавання і приймання текстових повідомлень 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.

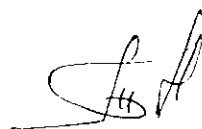
#### **IV. Показники якості послуг з обслуговування споживачів**

1. Показники якості послуг з обслуговування споживачів наведено в додатку 5 до цих Вимог.

2. Рівні показників якості послуг з обслуговування споживачів забезпечують оператори, провайдери телекомунікацій незалежно від технологій, які застосовуються у мережі рухомого (мобільного) зв'язку.

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 рухомого (мобільного)  
зв'язку  
(пункт 1 розділу II)

Показники якості послуг з надання доступу до мережі  
рухомого (мобільного) зв'язку

| Вид показників                                                                    | Назва показників                                                                                                                                     | Рівень показників  |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|
| 1. Показник, який характеризує придатність радіомережі                            | Коефіцієнт непридатності радіомережі                                                                                                                 | не більше ніж 0,05 |
| 2. Показники, які характеризують доступність мережі рухомого (мобільного) зв'язку | 1) коефіцієнт недоступності мережі                                                                                                                   | не більше ніж 0,05 |
|                                                                                   | 2) нормований час підключення та реєстрації у мережі рухомого (мобільного) зв'язку загального користування (Public Land Mobile Network, далі – PLMN) | не більше ніж 30 с |
|                                                                                   | 3) відсоток спроб підключення та реєстрації у PLMN, які відповідають нормам за часом підключення та реєстрації у PLMN                                | не менше ніж 90 %  |
|                                                                                   | 4) відсоток невдалих спроб приєднання до мережі з комутацією пакетів                                                                                 | не більше ніж 10 % |
|                                                                                   | 5) нормований час приєднання до мережі з комутацією пакетів                                                                                          | не більше ніж 30 с |
|                                                                                   | 6) відсоток спроб приєднання до мережі з комутацією пакетів, які відповідають нормам за часом приєднання до мережі з комутацією пакетів              | не менше ніж 90 %  |

Додаток 2  
до Вимог щодо рівня якості  
послуг рухомого (мобільного)  
зв'язку  
(пункт 2 розділу II)

Показники якості послуг голосової телефонії

| Вид показників                                          | Назва показників                                                                                                            | Рівень показників             |
|---------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|
| 1                                                       | 2                                                                                                                           | 3                             |
| 1. Показники, які характеризують доступність послуги    | 1) відсоток невдалих викликів <sup>1</sup> для:                                                                             |                               |
|                                                         | міжнародних викликів                                                                                                        | не встановлено                |
|                                                         | національних викликів                                                                                                       | не більше ніж 10 %            |
|                                                         | 2) нормований час встановлення з'єднання для:                                                                               |                               |
|                                                         | міжнародних викликів                                                                                                        | не встановлено                |
|                                                         | національних викликів                                                                                                       | не більше ніж 10 с            |
|                                                         | 3) відсоток викликів, які відповідають нормам за часом встановлення з'єднання <sup>1</sup> , для:                           |                               |
|                                                         | міжнародних викликів                                                                                                        | не встановлено                |
|                                                         | національних викликів                                                                                                       | не менше ніж 90 %             |
| 2. Показники, які характеризують повноцінність послуги  | 1) нормований рівень якості передавання мовної інформації для методів оцінки:                                               |                               |
|                                                         | за автоматичним методом вимірювання якості передавання мови (Perceptual Objective Listening Quality Analysis, далі – POLQA) | не менше ніж 3,0 <sup>2</sup> |
|                                                         | 2) відсоток з'єднань, що відповідають нормам за якістю передавання мовної інформації, для методів оцінки:                   |                               |
|                                                         | за автоматичним методом вимірювання якості передавання мови (POLQA)                                                         | не менше ніж 70 %             |
| 3. Показники, які характеризують безперервність послуги | Відсоток встановлених з'єднань, які закінчилися передчасним роз'єднанням не за ініціативою абонента, для:                   |                               |
|                                                         | міжнародних з'єднань                                                                                                        | не встановлено                |
|                                                         | національних з'єднань                                                                                                       | не більше ніж 5 %             |

## Примітки:

<sup>1</sup> У разі автоматизованої перевірки потрібно забезпечити відносну точність не менше ніж 10 %. У разі неавтоматизованої перевірки потрібно забезпечити відносну точність не менше ніж 20 %. Якщо результати спостережень під час неавтоматизованої перевірки не укладаються в установлені норми, потрібно провести додаткові спостереження для забезпечення відносної точності 10 %. Результати спостережень мають 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 мають забезпечувати відносну точність не менше ніж 60 % з рівнем довіри не менше ніж 80 %.

<sup>2</sup> Результати спостережень мають забезпечувати відносну точність не менше ніж 20 % з рівнем довіри не менше ніж 80 %.

Під час здійснення контролю показників 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 % з рівнем довіри не менше ніж 80 %.

Додаток 3  
до Вимог щодо рівня якості  
послуг рухомого (мобільного)  
зв'язку  
(пункт 1 розділу III)

Показники якості послуг з надання доступу до Інтернету

| Вид показників                                               | Назва показників                                                                                                                                                                                                                                                                               | Рівень показників                    |
|--------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|
| 1. Показники, які характеризують доступність послуги         | 1) відсоток невдалих спроб встановлення з'єднання набору Інтернет-протоколів передавання даних (Transmission Control Protocol / Internet Protocol, далі – TCP/IP-з'єднання) для отримання послуги протоколу передавання гіпертекстових документів (Hyper Text Transport Protocol, далі – HTTP) | не більше ніж 5 %                    |
|                                                              | 2) нормований час встановлення TCP/IP-з'єднання для доступу до послуги HTTP                                                                                                                                                                                                                    | не більше ніж 10 с                   |
|                                                              | 3) відсоток TCP/IP-з'єднань для доступу до послуги HTTP, під час встановлення яких відбулося перевищення нормованого часу                                                                                                                                                                      | не більше ніж 5 %                    |
| 2. Показники, які характеризують якість послуги <sup>1</sup> | 1) середня швидкість передавання даних в напрямку від базової станції до кінцевого обладнання                                                                                                                                                                                                  | не менше ніж 2 Мбіт/с <sup>2</sup>   |
|                                                              | 2) середня швидкість передавання даних в напрямку від кінцевого обладнання до базової станції                                                                                                                                                                                                  | не менше ніж 0,5 Мбіт/с <sup>3</sup> |
|                                                              | 3) час затримки між пакетами відправлення та приймання в обидва боки                                                                                                                                                                                                                           | не більше ніж 130 мс <sup>3</sup>    |
|                                                              | 4) варіація затримки пакетів                                                                                                                                                                                                                                                                   | не більше ніж 50 мс <sup>3</sup>     |
|                                                              | 5) втрата пакетів                                                                                                                                                                                                                                                                              | не більше ніж 1 % <sup>3</sup>       |

Примітки:

<sup>1</sup> Застосовуються для населених пунктів та автомобільних доріг, які ліцензіат вказує як такі, де виконано умови користування радіочастотним ресурсом України відповідно до ліцензій.

<sup>2</sup> Рівень показників застосовується тільки для радіотехнології «Міжнародний рухомий (мобільний) зв'язок ІМТ» (UMTS (та подальші релізи), LTE (та подальші релізи), 5G NR (та подальші релізи)).

<sup>3</sup> Рівень показників застосовується тільки для радіотехнології «Міжнародний рухомий (мобільний) зв'язок ІМТ» (LTE (та подальші релізи), 5G NR (та подальші релізи)).

Додаток 4  
до Вимог щодо рівня якості  
послуг рухомого (мобільного)  
зв'язку  
(пункт 2 розділу III)

Показники якості послуг передавання і приймання текстових повідомлень

| Вид показників                                    | Назва показників                                                                                                                                                                                      | Рівень показників  |
|---------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|
| 1. Показник, який характеризує доступність послуг | Відсоток вдало переданих текстових повідомлень (Short Message Service, далі – SMS) до центру, який відповідає за службу коротких повідомлень (Short Message Service Center, далі – SMSC) <sup>1</sup> | не менше ніж 80 %  |
| 2. Показники, які характеризують повноту послуг   | 1) нормований час доставки SMS до SMSC                                                                                                                                                                | не більше ніж 30 с |
|                                                   | 2) відсоток SMS, що відповідають нормам за часом доставки до SMSC <sup>1</sup>                                                                                                                        | не менше ніж 95 %  |
|                                                   | 3) нормований час доставки SMS між кінцевим обладнанням споживачів телекомунікаційних послуг                                                                                                          | не більше ніж 60 с |
|                                                   | 4) відсоток SMS, що відповідають нормам за часом доставки між кінцевим обладнанням споживачів телекомунікаційних послуг <sup>1</sup>                                                                  | не менше ніж 80 %  |
|                                                   | 5) відсоток недоставлених SMS                                                                                                                                                                         | не більше ніж 5 %  |

Примітки:

<sup>1</sup> У разі автоматизованої перевірки потрібно забезпечити відносну точність не менше ніж 10 %. У разі неавтоматизованої перевірки потрібно забезпечити відносну точність не менше ніж 20 %. Якщо результати спостережень під час неавтоматизованої перевірки не укладаються в установлені норми, потрібно провести додаткові спостереження для забезпечення відносної точності 10 %. Результати спостережень мають 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 мають забезпечувати відносну точність не менше ніж 60 % з рівнем довіри не менше ніж 80 %.

Додаток 5  
до Вимог щодо рівня якості  
послуг рухомого (мобільного)  
зв'язку  
(пункт 1 розділу IV)

Показники якості послуг з обслуговування споживачів

| Вид показників                                                    | Назва та позначення показників                                                                                                                                                                   | Рівень показників                                                                                         |
|-------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. Показники, які характеризують надійність надання послуг        | 1) нормований час усунення пошкоджень мережі рухомого (мобільного) зв'язку та відновлення доступу до послуг зі встановленими значеннями показників якості <sup>1</sup>                           | не більше ніж одна доба                                                                                   |
|                                                                   | 2) відсоток заяв про пошкодження мережі рухомого (мобільного) зв'язку, виконаних за нормований час                                                                                               | не менше ніж 95 %                                                                                         |
| 2. Показники, які характеризують проведення нарахувань за послуги | 1) відсоток рахунків, на які були отримані звернення від споживачів щодо їх некоректності (неправильності)                                                                                       | не більше ніж 1 %                                                                                         |
|                                                                   | 2) відсоток відкритих особових рахунків абонентів попередньо оплачених послуг, на які були отримані звернення від споживачів щодо некоректності (неправильності) розрахунку за надані послуги    | не більше ніж 1 %                                                                                         |
| 3. Показники задоволеності споживачів обслуговуванням             | 1) відсоток звернень щодо організаційних аспектів обслуговування                                                                                                                                 | не більше ніж 1 %                                                                                         |
|                                                                   | 2) відсоток звернень щодо технічних аспектів обслуговування                                                                                                                                      | не більше ніж 1,5 %                                                                                       |
|                                                                   | 3) середній час очікування відповіді фахівця служби інформаційно-довідкового обслуговування (далі – СІДО) оператора телекомунікацій (починаючи з моменту свідомого вибору абонента) <sup>2</sup> | рівень встановлюється оператором телекомунікацій та оприлюднюється в установленому законодавством порядку |

## Примітки:

<sup>1</sup> У разі викрадення чи пошкодження лінійних та станційних споруд, що зафіксовано в правоохоронних органах у встановленому законодавством порядку, а також надзвичайних ситуацій, аварій показник не застосовується.

<sup>2</sup> Момент свідомого вибору абонента:

для служб інформаційно-довідкового обслуговування, де не використовується інтерактивний голосовий відповідач (Interactive Voice Response, далі – IVR), – час між завершенням набору номера абонентом та відповіддю фахівця;

для служб інформаційно-довідкового обслуговування, де використовується IVR, – час між волевиявленням абонента в IVR шляхом вчинення ним дій, які можуть бути зафіксовані обладнанням СІДО (голосове, текстове повідомлення, використання сигналів тонового набору тощо), та відповіддю фахівця.

**Аналіз регуляторного впливу  
до проєкту наказу Адміністрації Державної служби спеціального зв'язку та  
захисту інформації України «Про затвердження Вимог щодо рівня якості  
послуг рухомого (мобільного) зв'язку»**

**I. Визначення проблеми**

Проєкт наказу Адміністрації Державної служби спеціального зв'язку та захисту інформації України «Про затвердження Вимог щодо рівня якості послуг рухомого (мобільного) зв'язку» (далі – проєкт Наказу) розроблено на виконання пункту 1 плану заходів щодо підвищення якості послуг рухомого (мобільного) зв'язку, затвердженого розпорядженням Кабінету Міністрів України від 30 вересня 2020 року № 1189-р. (далі – План).

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).

Згідно із заходами пункту 1 Плану передбачено:

затвердження оновленого переліку показників якості та їх граничних нормованих рівнів для послуг голосової телефонії, текстових повідомлень (SMS) та доступу до Інтернету в мережах рухомого (мобільного) зв'язку з доповненням переліку показників якості такими показниками: «середня швидкість передавання/приймання даних», «час затримки між пакетами відправлення та приймання», «варіація затримки пакетів», «втрата пакетів», «час очікування відповіді фахівця служби інформаційно-довідкового обслуговування оператора телекомунікацій (починаючи з моменту свідомого вибору абонента)» із встановленням граничних нормованих рівнів.

За результатами застосування операторами, провайдерами телекомунікацій та НКРЗІ Показників якості послуг рухомого (мобільного) зв'язку та їх граничних нормованих рівнів (далі – Показники якості), затверджених наказом Міністерства транспорту та зв'язку України від 19.03.2010 № 147, зареєстрованих в Міністерстві юстиції України 06.04.2010 за № 277/17572 (далі – Наказ № 147), з часу набрання ним чинності надійшли пропозиції щодо внесення змін до Показників якості.

Надійшли пропозиції щодо врахування неможливості відновлення в односторонній строк надання телекомунікаційних послуг у разі настання надзвичайних ситуацій, аварій, викрадення чи пошкодження лінійних та станційних споруд, що зафіксовано у правоохоронних органах у встановленому законодавством порядку, та застосування методів випробування якості послуг, визначених ДСТУ ETSI EG 202 057.

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 № 147.

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 Показниках якості однозначно не визначено, тому існує необхідність виключення відповідальності операторів, провайдерів телекомунікацій за недотримання Вимог, у тому числі за неможливість забезпечення надання послуг рухомого (мобільного) зв'язку встановленого рівня якості, у зазначених випадках.

Таким чином, формулювання примітки до Показників якості пропонується узгодити із нормами Закону та визначити у Вимогах, що результати вимірювання показників якості послуг рухомого (мобільного) 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 рухомого (мобільного) 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 рухомого (мобільного) зв'язку, що надаються операторами, провайдерами телекомунікацій.

У зв'язку з цим виникла необхідність затвердження нових вимог щодо рівня якості послуг рухомого (мобільного) зв'язку і визнання Наказу № 147 таким, що втратив чинність.

Основні групи (підгрупи), на які проблема впливає:

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

## II. Цілі державного регулювання

Метою підготовки проекту Наказу є доповнення Показників якості згідно із заходами пункту 1 Плану 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 рухомого (мобільного) зв'язку, рівні яких

підлягають оприлюдненню, та здійснення об'єктивного контролю за дотриманням рівнів цих показників.

### III. Визначення та оцінка альтернативних способів досягнення цілей

#### 1. Визначення альтернативних способів

| Вид альтернативи                                                         | Опис альтернативи                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|--------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Альтернатива № 1</p> <p>Збереження ситуації, яка існує на цей час</p> | <p>Така альтернатива є неприйнятною, оскільки не враховані заходи пункту 1 Плану щодо доповнення переліку Показників якості показниками: «середня швидкість передавання/приймання даних», «час затримки між пакетами відправлення та приймання», «варіація затримки пакетів», «втрата пакетів», «час очікування відповіді фахівця служби інформаційно-довідкового обслуговування оператора телекомунікацій (починаючи з моменту свідомого вибору абонента)».</p> <p>Крім того, не застосовані методи випробування якості послуг, визначених ДСТУ ETSI EG 202 057, що не дає можливості органам, які здійснюють контроль за якістю телекомунікаційних послуг, об'єктивно визначати якість послуг рухомого (мобільного) зв'язку, що надаються операторами, провайдером телекомунікацій.</p> <p>Також не враховано неможливість відновлення в односторонній строк надання телекомунікаційних послуг у разі настання надзвичайних ситуацій, аварій, викрадення чи пошкодження лінійних та станційних споруд, що зафіксовано у правоохоронних органах у встановленому законодавством порядку.</p> <p>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 рухомого (мобільного) зв'язку. 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.</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 положеннями заходів пункту 1 Плану та чинним законодавством нормативно-правовий акт з визначення вимог щодо рівня якості послуг рухомого (мобільного) зв'язку; НКРЗІ – підвищити контроль за якістю надання послуг рухомого (мобільного) зв'язку; операторам, провайдерам телекомунікацій, які надають послуги рухомого (мобільного) зв'язку, – покращити якість послуг, що надаються; споживачам – мати можливість здійснення вибору постачальника послуг рухомого (мобільного) зв'язку.</p> <p>Такий спосіб сприятиме досягненню цілей державного регулювання.</p> |
|------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

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

## 2. Оцінка вибраних альтернативних способів досягнення цілей

### Оцінка впливу на сферу інтересів держави

| Вид альтернативи | Вигоди                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Витрати |
|------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|
| Альтернатива № 1 | Немає                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Немає   |
| Альтернатива № 2 | <p>Забезпечить приведення у відповідність із положеннями заходів пункту 1 Плану та чинним законодавством нормативно-правового акта з визначення Вимог щодо рівня якості послуг рухомого (мобільного) зв'язку. Дасть можливість об'єктивно оцінювати якість послуг рухомого (мобільного) зв'язку, що надаються операторами, провайдерами телекомунікацій. Сприятиме підвищенню контролю за рівнем якості надання послуг в мережах рухомого (мобільного) зв'язку.</p> | Немає   |

### Оцінка впливу на сферу інтересів громадян

| Вид альтернативи | Вигоди                                                                                                                                                                                                                                                   | Витрати |
|------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|
| Альтернатива № 1 | Немає                                                                                                                                                                                                                                                    | Немає   |
| Альтернатива № 2 | <p>Дає можливість отримання об'єктивної інформації про рівень якості послуг рухомого (мобільного) зв'язку, вибору постачальника послуг (оператора, провайдера телекомунікацій) при отриманні послуг рухомого (мобільного) зв'язку визначеної якості.</p> | 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) | 3      | 3       | —    | —     | 6     |
| Питома вага групи у загальній кількості (у відсотках)                           | 50     | 50      | —    | —     | X     |

| Вид альтернативи | Вигоди                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Витрати |
|------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|
| Альтернатива № 1 | Немає                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Немає   |
| Альтернатива № 2 | Дозволить оператору, провайдеру телекомунікацій об'єктивно оцінити дотримання визначеного рівня показника якості послуг рухомого (мобільного) зв'язку, покращити якість послуг рухомого (мобільного) зв'язку. Зменшить додаткове фінансове навантаження на суб'єктів господарювання, які провадять діяльність у сфері телекомунікацій. | Немає   |

| Сумарні витрати за альтернативами | Сума витрат, гривень |
|-----------------------------------|----------------------|
| Альтернатива 1                    | —                    |
| Альтернатива 2                    | —                    |

## 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 |

|                  |   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|------------------|---|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                  |   | <p>Показників якості унеможливилює об'єктивну оцінку дотримання оператором, провайдером телекомунікацій встановлених рівнів показників якості рухомого (мобільного) зв'язку, оскільки вжиті при встановленні цих рівнів визначення та формулювання однозначно не визначено, що не дає можливості відобразити реальний стан якості надання послуг рухомого (мобільного) 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.</p> <p>Цілі державного регулювання частково досягаються.</p> |
| Альтернатива № 2 | 4 | <p>Діяльність у прозорому нормативно-правовому полі при наданні послуг рухомого (мобільного) зв'язку стосовно дотримання вимог до рівнів якості. Отримання об'єктивної інформації про рівень якості послуг рухомого (мобільного) зв'язку. Можливість об'єктивно відобразити якість наданих послуг рухомого (мобільного) зв'язку.</p> <p>Цілі державного регулювання можуть бути досягнуті повною мірою.</p>                                                                                                                                                                                                                                                         |

| Рейтинг результативності | 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 | <p>2</p> <p>Цілі державного регулювання частково досягаються</p> |

|                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                 |
|------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|
|                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | числі за<br>неможливість<br>забезпечення<br>надання послуг<br>рухомого<br>(мобільного)<br>зв'язку<br>встановленого<br>рівня якості,<br>призводить до<br>вимушених<br>фінансових витрат<br>суб'єктів<br>господарювання. |                                                                                 |
| Альтернатива № 2 | Приведення у<br>відповідність із<br>чинним<br>законодавством<br>нормативно-правового<br>акта з визначення<br>Вимог щодо рівня<br>якості послуг<br>рухомого (мобільного)<br>зв'язку; уточнення<br>умов дотримання<br>показників якості<br>наданих послуг;<br>об'єктивна оцінка<br>дотримання<br>визначених рівнів<br>показників якості<br>послуг рухомого<br>(мобільного) зв'язку;<br>підвищення контролю<br>за якістю надання<br>послуг; отримання<br>об'єктивної інформації<br>про рівень якості<br>послуг рухомого<br>(мобільного) зв'язку.<br>Можливість<br>здійснення<br>об'єктивного вибору<br>споживачем<br>постачальника<br>(оператора, провайдера | Немає                                                                                                                                                                                                                  | 4<br>Цілі державного<br>регулювання<br>можуть бути<br>досягнуті<br>повною мірою |

|  |                                                              |  |  |
|--|--------------------------------------------------------------|--|--|
|  | телекомунікацій)<br>послуг рухомого<br>(мобільного) зв'язку. |  |  |
|--|--------------------------------------------------------------|--|--|

| Рейтинг<br>результативності | Аргументи щодо переваги обраної<br>альтернативи/причини відмови від<br>альтернативи                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Оцінка ризику<br>зовнішніх<br>чинників на дію<br>запропонованого<br>регуляторного<br>акта |
|-----------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|
| Альтернатива № 1            | Не враховані положення заходів пункту 1 Плану. 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. | Х                                                                                         |
| Альтернатива № 2            | У проекті Наказу враховані положення заходів пункту 1 Плану. Проведення діяльності в прозорому нормативно-правовому полі щодо вимог до якості надання послуг рухомого (мобільного) зв'язку. Об'єктивна оцінка якості послуг рухомого (мобільного) зв'язку, покращення якості послуг, наданих оператором, провайдером телекомунікацій.                                                                                                                         | Ризику впливу зовнішніх чинників на дію запропонованого регуляторного акту 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 рухомого (мобільного) зв'язку» надасть можливість споживачам отримувати якісніші послуги рухомого (мобільного) зв'язку, НКРЗІ – здійснювати відповідно до компетенції об'єктивний контроль за якістю надання послуг рухомого (мобільного) 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 рухомого (мобільного) зв'язку для операторів, провайдерів телекомунікацій усіх форм власності, що сприятиме розвитку конкуренції на ринку послуг рухомого (мобільного) зв'язку. | Додаткових витрат немає |
| Суб'єкти господарювання | Здійснення діяльності в прозорому нормативно-правовому полі щодо дотримання вимог до рівня якості надання послуг рухомого (мобільного) зв'язку.<br>Можливість покращення якості послуг рухомого (мобільного) зв'язку.                           | Додаткових витрат немає |
| Населення               | Отримання послуг рухомого (мобільного) 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 якого 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 споживачам послуг рухомого (мобільного) зв'язку з відхиленням від встановлених норм;

підвищення якості послуг рухомого (мобільного) зв'язку, які надаються споживачам.

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

Надходження до державного і місцевих бюджетів та державних цільових фондів, пов'язані 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.

#### **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 – 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 рухомого (мобільного) зв'язку.

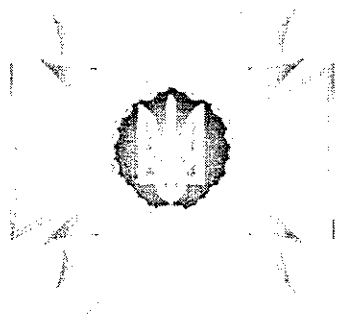
Відстеження буде проводитися шляхом використання статистичного методу одержання результатів.

Голова Державної служби  
спеціального зв'язку та захисту  
інформації України

«\_\_\_» \_\_\_\_\_ 2021 р.



Юрій ШИГОЛЬ



## Повідомлення про оприлюднення проекту наказу Адміністрації Державної служби спеціального зв'язку та захисту інформації України «Про затвердження Вимог щодо рівня якості послуг рухомого (мобільного) зв'язку»

Оприлюднення проектів актів ... Регуляторна діяльність

15.03.2021 08:22

### 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 рухомого (мобільного) зв'язку» (далі – проект наказу) розроблено на виконання пункту 1 плану заходів щодо підвищення якості послуг рухомого (мобільного) зв'язку, затвердженого розпорядженням Кабінету Міністрів України від 30 вересня 2020 року № 1189-р, та з метою приведення у відповідність із чинним законодавством Показників якості послуг рухомого (мобільного) зв'язку та їх граничних нормованих рівнів, затверджених наказом Міністерства транспорту та зв'язку України від 19 березня 2010 року № 147, зареєстрованих в Міністерстві юстиції України 06 квітня 2010 року за № 277/17572 (далі – Наказ № 147), яким відповідно до пункту 4 частини першої статті 15 Закону України «Про телекомунікації» затверджуються вимоги щодо рівня якості послуг рухомого (мобільного) зв'язку і визнається таким, що втратив чинність, Наказ № 147.

Проект наказу доопрацьовано з урахуванням пропозицій та зауважень Міністерства цифрової трансформації України та Асоціації операторів зв'язку «Телас» за результатами публічного громадського обговорення шляхом оприлюднення 03 грудня 2020 року на вебсайті Держспецзв'язку.

Керуючись статтями 9 та 13 Закону України «Про засади державної регуляторної політики у сфері господарської діяльності», Адміністрація Держспецзв'язку повідомляє про оприлюднення доопрацьованого 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](mailto:info@dssz.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 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.

## ПОЯСНЮВАЛЬНА ЗАПИСКА

**до проєкту наказу Адміністрації Державної служби спеціального зв'язку та захисту інформації України «Про затвердження Вимог щодо рівня якості послуг рухомого (мобільного) зв'язку»**

### 1. Мета

Проєкт наказу Адміністрації Держспецзв'язку «Про затвердження Вимог щодо рівня якості послуг рухомого (мобільного) зв'язку» (далі – проєкт наказу) розроблено з метою впровадження європейських підходів щодо інформування споживачів про рівні якості послуг рухомого (мобільного) зв'язку та затвердження оновлених Вимог щодо рівня якості послуг рухомого (мобільного) зв'язку (далі – Вимоги).

### 2. Обґрунтування необхідності прийняття акта

Для забезпечення надання якісних послуг рухомого (мобільного) зв'язку наказом Міністерства транспорту та зв'язку України від 19 березня 2010 року № 147 «Про встановлення рівнів якості послуг рухомого (мобільного) зв'язку», зареєстрованим в Міністерстві юстиції України 06 квітня 2010 року за № 277/17572 (далі – Наказ № 147), затверджено рівні якості послуг рухомого (мобільного) зв'язку.

Згідно із заходами пункту 1 плану заходів щодо підвищення якості послуг рухомого (мобільного) зв'язку, затвердженого розпорядженням Кабінету Міністрів України від 30 вересня 2020 року № 1189-р, передбачено затвердження оновленого переліку показників якості та їх граничних нормованих рівнів для послуг голосової телефонії, текстових повідомлень (SMS) та доступу до Інтернету в мережах рухомого (мобільного) зв'язку з доповненням переліку показників якості такими показниками: «середня швидкість передавання/приймання даних», «час затримки між пакетами відправлення та приймання», «варіація затримки пакетів», «втрата пакетів», «час очікування відповіді фахівця служби інформаційно-довідкового обслуговування оператора телекомунікацій (починаючи з моменту свідомого вибору абонента)» зі встановленням граничних нормованих рівнів.

За результатами застосування операторами, провайдерами телекомунікацій та НКРЗІ Наказу № 147 з часу набрання ним чинності надійшли пропозиції щодо внесення змін до зазначеного наказу.

У Наказі № 147 однозначно не визначено поняття «нормальні умови роботи телекомунікаційної мережі», за яких повинні виконуватися рівні показників якості послуг рухомого (мобільного) зв'язку.

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

В Адміністрацію Держспецзв'язку надійшли пропозиції щодо врахування неможливості відновлення в одnodенний строк надання телекомунікаційних послуг у разі настання надзвичайних ситуацій, аварій, викрадення чи

пошкодження лінійних та станційних споруд, що зафіксовано у правоохоронних органах у встановленому законодавством порядку, та застосування методів випробування якості послуг, визначених ДСТУ ETSI EG 202 057.

У Законі України «Про телекомунікації» (далі – Закон) 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 № 147.

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 № 147 однозначно не визначено, тому виникла необхідність врегулювання зазначеного питання.

Таким чином, формулювання примітки до Показників якості послуг рухомого (мобільного) зв'язку та їх граничних нормованих рівнів (далі – Показники якості) пропонується узгодити із нормами Закону та визначити у Вимогах, що результати вимірювання показників якості послуг рухомого (мобільного) 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 рухомого (мобільного) зв'язку ускладнюється через неоднозначність визначення умов застосування (вимірювання) показників якості. Це не дає можливості органам, що здійснюють контроль за якістю телекомунікаційних послуг, та споживачам телекомунікаційних послуг об'єктивно визначати якість послуг рухомого (мобільного) зв'язку, що надаються операторами, провайдерами телекомунікацій.

У зв'язку з цим виникла необхідність затвердження нових Вимог щодо рівня якості послуг рухомого (мобільного) зв'язку і визнання Наказу № 147 таким, що втратив чинність.

### **3. Основні положення проєкту акта**

Проєктом наказу передбачається затвердження Вимог щодо рівня якості послуг рухомого (мобільного) зв'язку. Також проєктом наказу пропонується визнати таким, що втратив чинність, Наказ № 147.

#### 4. Правові аспекти

У зазначеній сфері суспільних відносин діють такі нормативно-правові акти:

Закон України «Про телекомунікації»;

Закон України «Про захист прав споживачів»;

Закон України «Про Державну службу спеціального зв'язку та захисту інформації України»;

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

План заходів щодо підвищення якості послуг рухомого (мобільного) зв'язку, затверджений розпорядженням Кабінету Міністрів України від 30 вересня 2020 року № 1189-р;

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

наказ Міністерства транспорту та зв'язку України від 19 березня 2010 року № 147 «Про встановлення рівнів якості послуг рухомого (мобільного) зв'язку», зареєстрований в Міністерстві юстиції України 06 квітня 2010 року за № 277/17572.

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).

#### 5. Фінансово-економічне обґрунтування

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

#### 6. 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 (у редакції наказу Адміністрації Держспецзв'язку від 11 січня 2021 року № 10); (далі – Робоча група), до складу якої входять представники Міністерства цифрової трансформації України, 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 Наказу № 147 та приведення його у відповідність із чинним законодавством.

Для проведення консультацій з громадськістю проєкт наказу 03 грудня 2020 року розміщено на офіційному вебсайті Держспецзв'язку у розділі «Регуляторна діяльність» – «Оприлюднення проєктів регуляторних актів».

До проекту наказу надійшли зауваження та пропозиції від Української асоціації операторів зв'язку «Телас», Телекомунікаційної палати України та Міністерства цифрової трансформації України.

З метою обговорення проекту наказу та усунення розбіжностей 15.01.2021, 26.01.2021, 29.01.2021, 02.02.2021, 05.02.2021, 11.02.2021, 26.02.2021, 02.03.2021 (протоколи №№ 16/03/01-86, 16/03/01-132, 16/03/01-151, 16/03/01-164, 16/03/01-198, 16/03/01-230, 16/03/01-324, 16/03/01-347 відповідно) в режимі відеоконференції Zoom були проведені засідання Робочої групи. За результатами обговорення прийнято узгоджене рішення за кожною із наданих пропозицій.

Відповідно до Закону України «Про засади державної регуляторної політики у сфері господарської діяльності» доопрацьований за результатами зазначених нарад проєкт наказу 15 березня 2021 року повторно розміщено на офіційному вебсайті Держспецзв'язку для громадського обговорення.

До проекту наказу надійшли зауваження та пропозиції від Асоціації «Телас» (від 08.04.2021 № 45/21, від 05.05.2021 № 56/21) та від ТОВ «лайфселл» (від 07.04.2021 № 1878д, від 14.05.2021 № 2639д).

З метою обговорення нових пропозицій і зауважень, наданих під час громадського обговорення проекту наказу, в Адміністрації Держспецзв'язку 15.04.2021, 22.04.2021 та 12.05.2021 в режимі відеоконференції Zoom проведені узгоджувальні наради Робочої групи за участю представників Мінцифри, НКРЗІ, Асоціації «Телас», операторів телекомунікацій, які надають відповідні телекомунікаційні послуги, в тому числі представників ТОВ «лайфселл» (протоколи узгоджувальних нарад від 15.04.2021 № 16/03/01-620, від 22.04.2021 № 16/03/01-649, від 12.05.2021 № 16/03/01-728 надіслано до Асоціації «Телас»).

Пропозиції ТОВ «лайфселл», зокрема надані листом від 07.04.2021 № 1878д, розглядалися на узгоджувальних нарадах (15.04.2021 та 22.04.2021), але не були підтримані іншими учасниками цих нарад. Пропозиції ТОВ «лайфселл» від 14.05.2021 № 2639д були опрацьовані Адміністрацією Держспецзв'язку та надані ґрунтовні роз'яснення щодо кожної з пропозицій (лист від 09.06.2021 № 16/03/01-883).

Проект наказу не стосується питань функціонування місцевого самоврядування, прав та інтересів територіальних громад, місцевого та регіонального розвитку, соціально-трудової сфери, прав осіб з інвалідністю, функціонування і застосування української мови як державної.

Проект наказу не стосується сфери наукової та науково-технічної діяльності.

## **7. Оцінка відповідності**

Проект наказу не містить положень, що: стосуються зобов'язань у сфері європейської інтеграції, прав та свобод, гарантованих Конвенцією про захист прав людини і основоположних свобод; впливають на забезпечення рівних прав та можливостей жінок і чоловіків; містять ризики вчинення корупційних правопорушень та правопорушень, пов'язаних з корупцією; створюють підстави для дискримінації.

Громадська антикорупційна, громадська антидискримінаційна та громадська гендерно-правова експертизи не проводилися.

## 8. Прогноз результатів

Упровадження наказу дозволить врегулювати та привести у відповідність із чинним законодавством нормативно-правовий акт з визначення Вимог щодо рівня якості послуг рухомого (мобільного) зв'язку.

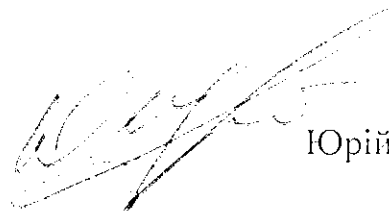
Проект наказу за предметом правового регулювання не матиме впливу на розвиток регіонів, територіальних громад, ринок праці, громадське здоров'я, екологію та навколишнє природне середовище, інші сфери суспільних відносин.

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

Вплив на інтереси заінтересованих сторін:

| Заінтересована сторона                | Вплив реалізації акта на заінтересовану сторону                                                                                                                                                                                                                                  | Пояснення очікуваного впливу                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|---------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Споживачі телекомунікаційних послуг   | Позитивний. Підвищення рівня якості телекомунікаційних послуг, можливість об'єктивного здійснення вибору постачальника телекомунікаційних послуг при отриманні послуг рухомого (мобільного) зв'язку визначеної якості.                                                           | Наявність нормативно-правового акта з визначення Вимог щодо рівня якості послуг рухомого (мобільного) зв'язку, яким користуються оператори, провайдери телекомунікацій, споживачі телекомунікаційних послуг і державні регулюючі органи, що дозволяє підвищити рівень якості телекомунікаційних послуг. |
| Держава                               | Позитивний. Дасть можливість об'єктивно оцінити дотримання визначеного рівня показника якості послуг рухомого (мобільного) зв'язку.                                                                                                                                              | Сприяння підвищенню об'єктивності контролю за рівнем якості наданих послуг, що, як наслідок, допоможе покращити якість послуг, що надаються операторами, провайдерами телекомунікацій.                                                                                                                  |
| Оператори, провайдери телекомунікацій | Позитивний. Суб'єкти господарювання – оператори телекомунікацій матимуть можливість користуватися нормативно-правовим актом, який відповідає чинному законодавству, провадити діяльність у прозорому нормативно-правовому полі при наданні послуг рухомого (мобільного) зв'язку. | Створення рівних умов щодо надання послуг із передавання даних, доступу до Інтернету для операторів, провайдерів телекомунікацій усіх форм власності, що сприятиме розвитку конкуренції на ринку послуг рухомого (мобільного) зв'язку.                                                                  |

Голова Державної служби  
спеціального зв'язку та захисту  
інформації України

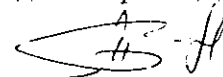


Юрій ЩИГОЛЬ

« 17 » 06 2021 р.

## ЗАТВЕРДЖУЮ

Директор Департаменту  
розвитку електронних комунікацій  
Адміністрації Держспецзв'язку



Микола ТКАЧЕНКО

«19» січня 2021 року

## Протокол

узгоджувальної наради робочої групи з питань підготовки пропозицій щодо вимог до якості телекомунікаційних послуг, щодо рівня якості послуг рухомого (мобільного) зв'язку

м. Київ 15.01.2021, 14:30 в режимі відеоконференції Zoom

**Присутні:**

- |               |   |                                                                                           |
|---------------|---|-------------------------------------------------------------------------------------------|
| Ткаченко М.М. | - | директор ДЕК Адміністрації Держспецзв'язку, голова робочої групи;                         |
| Шелест О.В.   | - | заступник Міністра цифрової трансформації України, заступник голови робочої групи;        |
| Гридасов О.М. | - | начальник 3 управління ДЕК Адміністрації Держспецзв'язку, заступник голови робочої групи, |

**Члени робочої групи:**

- |                    |   |                                                                                                                                                                         |
|--------------------|---|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Прибисько С.В.     | - | керівник експертної групи з розвитку мобільного ШСД директорату розвитку цифрової інфраструктури Міністерства цифрової трансформації України;                           |
| Міхньов А.В.       | - | заступник начальника управління – начальник 1 відділу 3 управління ДЕК Адміністрації Держспецзв'язку;                                                                   |
| Булкін В.О.        | - | заступник директора Департаменту державного нагляду НКРЗІ;                                                                                                              |
| Братіца М.С.       | - | заступник директора департаменту – начальник відділу номерного ресурсу Департаменту зв'язку НКРЗІ;                                                                      |
| Невмержицький В.М. | - | начальник управління контролю якості послуг Управління контролю якості послуг Департаменту державного нагляду НКРЗІ;                                                    |
| Шевченко Ю.М.      | - | начальник відділу нормативів якості послуг зв'язку Департаменту зв'язку НКРЗІ;                                                                                          |
| Куцаренко С.О.     | - | начальник відділу контролю якості послуг управління контролю якості послуг Департаменту державного нагляду НКРЗІ;                                                       |
| Платова О.Л.       | - | головний спеціаліст відділу нормативів якості послуг зв'язку Департаменту зв'язку НКРЗІ;                                                                                |
| Малинич Р.М.       | - | головний спеціаліст відділу зі стандартизації у сфері цифрової інфраструктури директорату розвитку цифрової інфраструктури Міністерства цифрової трансформації України; |
| Матюхін О.Г.       | - | головний спеціаліст відділу координації використання цифрової інфраструктури директорату розвитку цифрової інфраструктури Міністерства цифрової трансформації України;  |

- |                   |                                                                                                                                                           |
|-------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Ошеров Л.М.       | - Голова Ради Української Асоціації операторів зв'язку "Телас";                                                                                           |
| Нікітенко В.В.    | - помічник Голови Ради Української Асоціації операторів зв'язку "Телас";                                                                                  |
| Трощенко В.Ю.     | - експерт Асоціації "Телекомунікаційна палата України", директор ІТ напрямку ДП "УДЦР";                                                                   |
| <b>Запрошені:</b> |                                                                                                                                                           |
| Гриша Г.А         | - заступник директора Департаменту зв'язку НКРЗІ;                                                                                                         |
| Малиш Д.О.        | - провідний спеціаліст відділу нормативів якості послуг зв'язку Департаменту зв'язку НКРЗІ;                                                               |
| Кузнецов О.М.     | - заступник директора департаменту – начальник відділу радіотехнологій Департаменту ліцензування НКРЗІ;                                                   |
| Олексієнко С.В.   | - представник ПрАТ «Київстар»                                                                                                                             |
| Шнайдер О.І.      | - директор Департаменту державного нагляду НКРЗІ;                                                                                                         |
| Єрещенко І.       | - представник ПрАТ «Київстар»;                                                                                                                            |
| Миколук М.В.      | - начальник відділу регіонального маркетингу ПрАТ «Київстар»;                                                                                             |
| Савченко М.О.     | - старший радник з юридичних питань в галузі телекомунікацій ПрАТ «Київстар»;                                                                             |
| Овчинніков П.Г.   | - експерт департаменту планування інвестицій у нові технології та мережу доступу ТОВ «лайфселл»;                                                          |
| Селезньов А.      | - представник ПрАТ «Київстар»;                                                                                                                            |
| Задоя Ю.Г.        | - керівник департаменту технології мережі ТОВ «лайфселл»;                                                                                                 |
| Машара Д.         | - представник ПрАТ «ВФ Україна»;                                                                                                                          |
| Сухань Є.Г.       | - керівник групи ПрАТ «ВФ Україна»;                                                                                                                       |
| Сич Д.В.          | - юрисконсульт ПрАТ «ВФ Україна»;                                                                                                                         |
| Корольов О.О.     | - керівник групи ПрАТ «ВФ Україна»;                                                                                                                       |
| Науменко К.А.     | - начальник відділу ПрАТ «ВФ Україна»;                                                                                                                    |
| Іванець П.О.      | - начальник відділу ПрАТ «ВФ Україна»;                                                                                                                    |
| Потлов П.В.       | - експерт ПрАТ «ВФ Україна»;                                                                                                                              |
| Боклан І.М.       | - начальник групи гарантування якості та тестування мережі ТОВ «Лайфселл»;                                                                                |
| Марійко І.Ю.      | - представник ПрАТ «ВФ Україна»;                                                                                                                          |
| Ткач О.С.         | - представник ПрАТ «ВФ Україна»;                                                                                                                          |
| Корсак В.Ф.       | - представник ДП «УДЦР»;                                                                                                                                  |
| Женчур Є.О.       | - представник ПрАТ «Київстар»;                                                                                                                            |
| Пантов В.С.       | - представник ПрАТ «Київстар»;                                                                                                                            |
| Зьома О.О.        | - експерт з регуляторних відносин департаменту Регуляторних відносин та стратегії ТОВ «лайфселл»;                                                         |
| Сергута Г.Г.      | - керівник департаменту Регуляторних відносин та стратегії ТОВ «лайфселл»;                                                                                |
| Серяков Л.О.      | - керівник відділу департаменту технології мережі ТОВ «лайфселл»;                                                                                         |
| Мазуренко Л.А.    | - головний спеціаліст експертної групи з розвитку мобільного ШСД директорату розвитку цифрової інфраструктури Міністерства цифрової трансформації України |

Засідання відкрив М.М. Ткаченко, повідомив, що метою засідання робочої групи є повне та всебічне опрацювання питань визначення вимог щодо якості телекомунікаційних послуг.

З урахуванням кадрових змін, які відбулися в органах державної влади, на підприємствах, в установах та організаціях, Адміністрацією Держспецзв'язку наказом Адміністрації Держспецзв'язку від 11.01.2021 № 10 внесені зміни до персонального складу поточної робочої групи.

За результатами застосування операторами, провайдерами телекомунікацій та НКРЗІ Показників якості послуг рухомого (мобільного) зв'язку та їх граничних нормованих рівнів, затверджених наказом Міністерства транспорту та зв'язку України від 19.03.2010 № 147, зареєстрованих в Міністерстві юстиції України 06.04.2010 за № 277/17572, до показників якості послуг рухомого (мобільного) зв'язку та їх граничних рівнів надійшли пропозиції щодо їх зміни, у тому числі від Міністерства цифрової трансформації.

З урахуванням вказаних пропозицій та на виконання заходу 1 завдання 1 Плану заходів щодо підвищення якості послуг рухомого (мобільного) зв'язку, затвердженого розпорядженням Кабінету Міністрів України від 30 вересня 2020 року № 1189-р., яким передбачено затвердження оновленого переліку показників якості та їх граничних нормованих рівнів для мобільного зв'язку, Адміністрацією Держспецзв'язку розроблено проєкт наказу Адміністрації Держспецзв'язку "Про затвердження Вимог щодо рівня якості послуг рухомого (мобільного) зв'язку" (далі – проєкт наказу).

До показників якості та їх граничних нормованих рівнів для мобільного зв'язку Міністерством цифрової трансформації України надані пропозиції, які пропонується розглянути. Вказані пропозиції були надані членам та учасникам робочої групи.

Ошеров Л.М. поінформував, що Українська асоціація операторів зв'язку «Телас» за результатами спільного з операторами телекомунікацій опрацювання запропонованих Мінцифри показників якості та їх граничних нормованих рівнів для мобільного зв'язку узагальнила ці пропозиції у таблицю, запропонувавши продемонструвати та прокоментувати узагальнену інформацію Селезньову А.

Селезньов А. зауважив, що абоненти зацікавлені в належній якості сервісів, а не в рівні сигналу, тому необхідно вимірювати та контролювати показники якості, що мають бути достатніми для надання основних телекомунікаційних послуг IP-мережі.

Запропонував відійти від методології виміру щодо покриття населеного пункту з розбивкою на квадрати 100×100 метрів.

Поінформував, що за результатами обговорення запропонованих Мінцифри показників якості операторами телекомунікацій підготовлена спільна позиція, згідно з якою пропонується:

- середню швидкість передавання даних – DL у 2 Мбіт/с – встановити лише для 4G та не встановлювати для 2G та 3G;
- середню швидкість приймання даних – UL у 2 Мбіт/с – не встановлювати;
- час затримки між пакетами відправлення – Latency < 40ms – не встановлювати для 2G та 3G, для 4G встановити < 150 ms в один бік. Це показник не сервісу, а показник мережі. Базуючись на принципі забезпечення якості мережі достатнього для надання користувацьких сервісів ETSI EG 202 057-4 V1.2.1 (2008-07) додаток H;
- варіацію затримки пакетів Jitter < 10ms – не встановлювати такий показник хоча б на початковому етапі, оскільки технічно неможливо провести випробування цього параметру з необхідним класом трафіку пакетів. В подальшому можливо знайти якусь методику чи здійснити пошук відповідних рекомендацій, як обійти цю ситуацію;
- втрата пакетів – Packet loss - < 0.01%. Пропонується встановити <1%. Це показник якості роботи мережі і, керуючись рекомендаціями ETSI EG 202 057-4 V1.2.1 (2008-07) додаток H;

- граничні нормовані рівні покриття, а саме запропоноване теоретичне покриття 95% території населеного пункту зі швидкістю > 2mbps та рівнем сигналу - 105 дБм не є показником якості. Базуючись принципом забезпечення якості мережі достатнього для надання користувацьких сервісів. Рівень сигналу є необхідною умовою без якої не будуть виконані критерії якості мережі та сервісів, тому не потребує окремого контролю.

Встановити дату початку дії показників 01.07.2022, враховуючи вимоги Меморандуму щодо ШСД покриття в Україні.

Гридасов О.М. звернув увагу учасників, що розпорядженням Кабінету Міністрів України від 30 вересня 2020 року № 1189-р визначені показники, які мають бути внесені в оновлений перелік із зазначення їх граничних нормованих рівнів.

Шелест О.В. запропонував у разі посилення на європейські норми та правила національні стандарти надавати ці нормативні документи для ознайомлення. Також запропонував для спрощення ведення дискусії надавати зауваження та пропозиції до запропонованих Мінцифри пропозицій показників якості у письмовій формі.

**В обговоренні взяли участь:** Шелест О.В., Гридасов О.М., Ошеров Л.М., Єрещенко І.М., Селезньов А., Прибытко С.В., Науменко К.А., Сергута Г., Малинич Р.М., Ткач О.С., Трощенко В.Ю., Шнайдер О.І., Гриша Г.А.

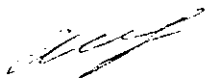
За результатами наради **вирішено:**

1. Українській асоціації операторів зв'язку «Телас» до 14 год. 16.01.2021 надати на електронні адреси [dek\\_gom@dsszzi.gov.ua](mailto:dek_gom@dsszzi.gov.ua) та [prybytko@thedigital.gov.ua](mailto:prybytko@thedigital.gov.ua) узгоджену позицію операторів телекомунікаційних послуг щодо запропонованих показників якості з обґрунтуванням використання саме зазначених показників;

2. Членам робочої групи до 20 січня 2021 року письмово надати (у разі наявності) обґрунтовані зауваження та пропозиції до пропозиції Мінцифри на електронні адреси [dek\\_gom@dsszzi.gov.ua](mailto:dek_gom@dsszzi.gov.ua) та [prybytko@thedigital.gov.ua](mailto:prybytko@thedigital.gov.ua) для формування узгоджених показників.

3. Провести наступне засідання робочої групи 22 січня 2021 року для обговорення наданих зауважень і пропозицій та підготовки остаточної редакції проекту наказу.

Протокол вела



Світлана СОЛОПАН

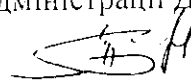
16/03/01-88

10.01.2021



## ЗАТВЕРДЖУЮ

Директор Департаменту  
розвитку електронних комунікацій  
Адміністрації Держспецзв'язку



Микола ТКАЧЕНКО

«27» січня 2021 року

## Протокол

узгоджувальної наради робочої групи з питань підготовки пропозицій щодо вимог до якості телекомунікаційних послуг, щодо рівня якості послуг рухомого (мобільного) зв'язку

м. Київ 26.01.2021, 15:00 в режимі відеоконференції Zoom

## Присутні:

- |                        |   |                                                                                                                                                                                  |
|------------------------|---|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Ткаченко М.М.          | - | директор ДЕК Адміністрації Держспецзв'язку, голова робочої групи;                                                                                                                |
| Шелест О.В.            | - | заступник Міністра цифрової трансформації України.<br>заступник голови робочої групи;                                                                                            |
| Прибисько С.В.         | - | керівник експертної групи з розвитку мобільного ШСД<br>директорату розвитку цифрової інфраструктури Міністерства<br>цифрової трансформації України;                              |
| Міхньов А.В.           | - | заступник начальника управління – начальник 1 відділу<br>3 управління ДЕК Адміністрації Держспецзв'язку;                                                                         |
| Булкін В.О.            | - | заступник директора Департаменту державного нагляду<br>НКРЗІ;                                                                                                                    |
| Братіца М.С.           | - | заступник директора департаменту – начальник відділу<br>померного ресурсу Департаменту зв'язку НКРЗІ;                                                                            |
| Певмержницький<br>В.М. | - | начальник управління контролю якості послуг Управління<br>контролю якості послуг Департаменту державного нагляду<br>НКРЗІ;                                                       |
| Шевченко Ю.М.          | - | начальник відділу нормативів якості послуг зв'язку<br>Департаменту зв'язку НКРЗІ;                                                                                                |
| Куцаренко С.О.         | - | начальник відділу контролю якості послуг управління<br>контролю якості послуг Департаменту державного нагляду<br>НКРЗІ;                                                          |
| Платова О.Л.           | - | головний спеціаліст відділу нормативів якості послуг зв'язку<br>Департаменту зв'язку НКРЗІ;                                                                                      |
| Малинич Р.М.           | - | головний спеціаліст відділу зі стандартизації у сфері<br>цифрової інфраструктури директорату розвитку цифрової<br>інфраструктури Міністерства цифрової трансформації<br>України; |
| Матюхін О.Г.           | - | головний спеціаліст відділу координації використання<br>цифрової інфраструктури директорату розвитку цифрової<br>інфраструктури Міністерства цифрової трансформації<br>України;  |
| Ошеров Л.М.            | - | Голова Ради Української Асоціації операторів зв'язку<br>“Телас”;                                                                                                                 |
| Нікітенко В.В.         | - | помічник Голови Ради Української Асоціації операторів<br>зв'язку “Телас”;                                                                                                        |
| Понова Т.В.            | - | Голова Ради Асоціації «Телекомунікаційна палата України»;                                                                                                                        |

- Гріцак К.І. - експерт Асоціації «Телекомунікаційна палата України»;
- Трощенко В.Ю. - експерт Асоціації «Телекомунікаційна палата України», директор ІТ напрямку ДП «УДЦР»;

#### Запрошені:

- Малиш Д.О. - провідний спеціаліст відділу нормативів якості послуг зв'язку Департаменту зв'язку НКРЗІ;
- Олексієнко С.В. - представник ПрАТ «Київстар»;
- Єрещенко І. - представник ПрАТ «Київстар»;
- Савченко М.О. - старший радник з юридичних питань в галузі телекомунікацій ПрАТ «Київстар»;
- Овчинніков П.Г. - експерт департаменту планування інвестицій у нові технології та мережу доступу ТОВ «лайфселл»;
- Селезньов А. - представник ПрАТ «Київстар»;
- Машара Д. - представник ПрАТ «ВФ Україна»;
- Сухань Є.Г. - керівник групи ПрАТ «ВФ Україна»;
- Сич Д.В. - юрисконсульт ПрАТ «ВФ Україна»;
- Науменко К.А. - начальник відділу ПрАТ «ВФ Україна»;
- Іванець П.О. - начальник відділу ПрАТ «ВФ Україна»;
- Потлов П.В. - експерт ПрАТ «ВФ Україна»;
- Несведов Ю.П. - начальник відділу ПрАТ «ВФ Україна»;
- Боклан І.М. - начальник групи гарантування якості та тестування мережі ТОВ «лайфселл»;
- Марійко І.Ю. - представник ПрАТ «ВФ Україна»;
- Ткач О.С. - представник ПрАТ «ВФ Україна»;
- Корсак В.Ф. - представник ДП «УДЦР»;
- Женчур Є.О. - представник ПрАТ «Київстар»;
- Пантов В.С. - представник ПрАТ «Київстар»;
- Зьома О.О. - експерт з регуляторних відносин департаменту Регуляторних відносин та стратегії ТОВ «лайфселл»;
- Серяков Л.О. - керівник відділу департаменту технології мережі ТОВ «лайфселл»;
- Мазуренко Л.А. - головний спеціаліст експертної групи з розвитку мобільного ШСД директорату розвитку цифрової інфраструктури Міністерства цифрової трансформації України

#### Порядок денний:

Розгляд та обговорення пропозицій Телекомунікаційної палати України (лист від 12.01.2021 № 2564), Української асоціації операторів зв'язку «Телас» до проєкту наказу Адміністрації Держспецзв'язку «Про затвердження Вимог щодо рівня якості послуг рухомого (мобільного) зв'язку» (далі – проєкт наказу), розробленого на виконання Плану заходів щодо підвищення якості послуг рухомого (мобільного) зв'язку, затвердженого розпорядженням Кабінету Міністрів України від 30.09.2020 № 1189-р.

Засідання відкрив **Ткаченко М.М.**, повідомив, що на виконання заходу 1 завдання 1 Плану заходів щодо підвищення якості послуг рухомого (мобільного) зв'язку, затвердженого розпорядженням Кабінету Міністрів України від 30 вересня 2020 року № 1189-р., передбачено затвердження оновлених показників якості та їх граничних нормованих рівнів для мобільного зв'язку, та з урахуванням пропозицій Міністерства цифрової трансформації (лист від 18.11.2020 № 1/04-4-6033), Адміністрацією Держспецзв'язку розроблено проєкт наказу, який винесений на громадське обговорення.

Надані Телекомунікаційною палатою України та Українською асоціацією операторів зв'язку «Телас» зауваження та пропозиції були опрацьовані, підготовлена узагальнена порівняльна таблиця і надана учасникам робочої групи.

Було запропоновано розглянути зазначені пропозиції і наголошено, що, зважаючи на досвід, роботи з прийняття нормативно-правових актів відповідно до положень Закону України «Про засади державної регуляторної політики у сфері господарської діяльності» будуть здійснюватися за результатами узгодження всіх спірних питань в інтересах всіх учасників ринку телекомунікацій.

**Представники Мінцифри** запропонували, враховуючи досвід країн ЄС та з метою приведення у відповідність до європейських стандартів і рекомендацій, розглянути та зазначити такі конкретні показники якості послуг рухомого (мобільного) зв'язку та їх граничні нормовані рівні на наступні 5 років, а саме:

- «Мінімальна швидкість передавання даних (DL) – 2 Mbps»;
- «Мінімальна швидкість приймання даних (UL) – 2 Mbps»;
- «Час затримки між пакетами відправлення (Latency) – < 100 ms»;
- «Варіація затримки пакетів (Jitter) – < 50 ms»;
- «Втрата пакетів (Packet loss) – < 1%»;
- «Покриття – теоретичне покриття населеного пункту з рівнем сигналу  $\geq -110$  dBm на відсотку території: 60% для < 10 тис. осіб, 70% для > 10 тис. осіб.

**Шелест О.В.** звернув увагу на необхідність покращення показників якості послуг рухомого (мобільного) зв'язку, та запропонував підвищити граничні нормовані рівні починаючи з 01.07.2026 року:

- «Мінімальна швидкість передавання даних (DL) – 5 Mbps»;
- «Мінімальна швидкість приймання даних (UL) – 5 Mbps»;
- «Час затримки між пакетами відправлення (Latency) – < 50 ms»;
- «Варіація затримки пакетів (Jitter) – < 10 ms»;
- «Втрата пакетів (Packet loss) – < 0,2%»;
- «Покриття – теоретичне покриття населеного пункту з рівнем сигналу  $\geq -110$  dBm на відсотку території: 85% для < 10 тис. осіб, 95% для > 10 тис. осіб.

**Представники Асоціації «Телас» та Телекомпалати** обговорили запропоновані пропозиції і зазначили, що абоненти зацікавлені в належній якості сервісів, а не в рівні сигналу і запропонували вимірювати та контролювати показники якості, що мають бути достатні для надання основних телекомунікаційних послуг IP-мережі.

Поінформували, що на даний час іде будівництво мережі 4G в національному масштабі і оператори мають виконати свої зобов'язання по наданню послуг мобільного Інтернету в сільській місцевості, особливо там, де його не було. Тому тестування якості послуг запропонували проводити у мережах 4G.

Вкотре наголосили на необхідності відійти від методології виміру щодо покриття населеного пункту з розбивкою на квадрати 100×100 метрів (неможливо застосувати на практиці, бо велика частина квадратів є недоступною для проведення вимірювань та надвелика кількість потрібних тестів також стає неможливою до виконання), перейти до вимірювань середніх значень по території населеного пункту. Нормативне значення середньої швидкості передавання даних в напрямку до абонента (DL) – 2 Мбіт/с, що погоджено і приймається всіма операторами.

**Представники ПрАТ «ВФ Україна», ПрАТ «Київстар», ТОВ «Лайфселл»** запропонували:

- середню швидкість передавання даних (DL) у 2 Мбіт/с – встановити лише для 4G та не встановлювати для 2G та 3G;
- середню швидкість приймання даних (UL) у 2 Мбіт/с – не встановлювати, або встановити в разі меншою, оскільки рівень не може бути виконаний для 2G та 3G;

- час затримки між пакетами відправлення (Latency) < 50ms – не встановлювати для 2G та 3G, для 4G встановити < 150 ms в один бік, оскільки це показник не сервісу, а показник мережі (базуючись на принципі забезпечення якості мережі достатнього для надання користувацьких сервісів ETSI EG 202 057-4 V1.2.1 (2008-07) додаток H);

- варіацію затримки пакетів (Jitter) < 10ms – не встановлювати такої показник, оскільки технічно неможливо провести випробування цього параметру з необхідним класом трафіку пакетів;

- втрата пакетів (Packet loss) - < 0.01%, встановити на рівні < 1%, оскільки це показник якості роботи мережі керуючись рекомендаціями ETSI EG 202 057-4 V1.2.1 (2008-07) додаток H;

Зазначили, що базуючись на принципі забезпечення якості мережі, достатнього для надання користувацьких сервісів, показник покриття не є показником якості, може бути визначений принаймні не в цьому нормативному документі. Рівень сигналу є необхідною умовою, без якої не будуть виконані критерії якості мережі та сервісів, тому не потребує окремого контролю.

Також учасники наради підкреслили, що розпорядження Кабінету Міністрів України від 30.09.2020 № 1189-р., на виконання якого і підготовлено проєкт наказу, не було погоджено учасниками ринку телекомунікацій і потребує внесення змін до нього. Запропонували перенести термін прийняття проєкту наказу і підготувати його з урахуванням положень Закону України «Про електронні телекомунікації».

**Ткаченко М.М.** звернув увагу учасників, що розпорядженням Кабінету Міністрів України від 30 вересня 2020 року № 1189-р визначений термін прийняття проєкту наказу, а також показники, які мають бути внесені в оновлений перелік із зазначенням їх граничних нормованих рівнів.

**Шелест О.В.** запропонував, операторам телекомунікацій узгоджувати свої позиції та зауваження стосовно показників та їх граничних нормованих рівнів. Висловив прохання або погодитись з запропонованими Минцифр показниками якості послуг рухомого (мобільного) зв'язку та їх граничними нормованими рівнями, або провести тестування розглянутих показників на діючих мережах станом на 01.02.2021 та надіслати приклади, які існують зараз.

Представники операторів телекомунікацій наголосили, що наведені у проєкті наказу значення «Час очікування відповіді фахівця служби інформаційно-довідкового обслуговування (далі – СІДО) оператора телекомунікацій (починаючи з моменту свідомого вибору абонента) – не більше ніж 20 с», «Відсоток викликів, які відповідають нормам за часом очікування відповіді фахівця СІДО оператора, провайдера телекомунікацій – не менше ніж 80%» є неприйнятними і унеможливають погодження ними проєкту наказу.

**Шелест О.В.** запропонував найближчим часом провести окрему узгоджувальну нараду для обговорення граничних рівнів зазначених показників

**В обговоренні взяли участь:** Шелест О.В., Ткаченко М.М., Міхньов А.В., Булкін В.О., Невмержницький В.М., Ошеров Л.М., Нікітенко В.В., Попова Т.В., Троценко В.Ю., Єрещенко І.М., Селезньов А., Прибилько С.В., Науменко К.А., Зьомо О.О., Овчинніков П.Г., Ткач О.С., Сич Д.В., Савченко М.О., Несведов Ю.П., Женчур Є.О.

За результатами наради **вирішено:**

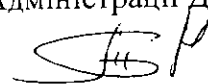
Провести наступне засідання робочої групи для обговорення наданих пропозицій та підготовки остаточної редакції проєкту наказу.

Протокол вела

16/03/21 - 132  
23. 01. 2021

Світлана СОЛОПАН

ЗАТВЕРДЖУЮ  
Директор Департаменту  
розвитку електронних комунікацій  
Адміністрації Держспецзв'язку



Микола ТКАЧЕНКО

«01» лютого 2021 року

## Протокол

узгоджувальної наради робочої групи з питань підготовки пропозицій щодо вимог до якості телекомунікаційних послуг, щодо рівня якості послуг рухомого (мобільного) зв'язку

м. Київ 29.01.2021, 11:00 в режимі відеоконференції Zoom

## Присутні:

- |                |   |                                                                                                                                               |
|----------------|---|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Ткаченко М.М.  | - | директор ДЕКА Адміністрації Держспецзв'язку, голова робочої групи;                                                                            |
| Шелест О.В.    | - | заступник Міністра цифрової трансформації України, заступник голови робочої групи;                                                            |
| Прибисько С.В. | - | керівник експертної групи з розвитку мобільного ШСД директорату розвитку цифрової інфраструктури Міністерства цифрової трансформації України; |
| Міхньов А.В.   | - | заступник начальника управління – начальник 1 відділу 3 управління ДЕКА Адміністрації Держспецзв'язку;                                        |
| Ошеров Л.М.    | - | Голова Ради Української Асоціації операторів зв'язку "Телас";                                                                                 |
| Нікітенко В.В. | - | помічник Голови Ради Української Асоціації операторів зв'язку "Телас";                                                                        |

## Запрошені:

- |                 |   |                                |
|-----------------|---|--------------------------------|
| Олексієнко С.В. | - | представник ПрАТ «Київстар»;   |
| Єрещенко І.     | - | представник ПрАТ «Київстар»;   |
| Савченко М.О.   | - | представник ПрАТ «Київстар»;   |
| Селезньов А.    | - | представник ПрАТ «Київстар»;   |
| Омелянчук І.І.  | - | представник ПрАТ «Київстар»;   |
| Дозгий А.М.     | - | представник ПрАТ «РФ Україна»; |
| Потлов П.В.     | - | представник ПрАТ «ВФ Україна»; |
| Несведов Ю.П.   | - | представник ПрАТ «ВФ Україна»; |
| Сухань Є.Г.     | - | представник ПрАТ «ВФ Україна»; |
| Сич Д.В.        | - | представник ПрАТ «ВФ Україна»; |
| Іванець П.О.    | - | представник ПрАТ «ВФ Україна»; |
| Ткач О.С.       | - | представник ПрАТ «ВФ Україна»; |
| Боклан І.М.     | - | представник ТОВ «лайфселл»;    |
| Зьома О.О.      | - | представник ТОВ «лайфселл»;    |
| Овчинніков П.Г. | - | представник ТОВ «лайфселл»;    |

- Сергута Г.Г. - представник ТОВ «лайфселл»;  
 Серяков Л.О. - представник ТОВ «лайфселл»;

### Порядок денний:

Розгляд та обговорення пропозицій Української асоціації операторів зв'язку «Телас» до проекту наказу Адміністрації Держспецзв'язку «Про затвердження Вимог щодо рівня якості послуг рухомого (мобільного) зв'язку» (далі – проект наказу). розробленого на виконання Плану заходів щодо підвищення якості послуг рухомого (мобільного) зв'язку, затвердженого розпорядженням Кабінету Міністрів України від 30.09.2020 № 1189-р, щодо показників:

- нормований час доставки SMS до SMSC;
- відсоток SMS, що відповідають нормам за часом доставки до SMSC;
- нормований час усунення пошкоджень мережі рухомого (мобільного) зв'язку та відновлення доступу до послуг зі встановленими значеннями показників якості;
- час очікування відповіді фахівця служби інформаційно-довідкового обслуговування (далі – СІДО) оператора телекомунікацій (починаючи з моменту свідомого вибору абонента);
- відсоток викликів, які відповідають нормам за часом очікування відповіді фахівця СІДО оператора, провайдера телекомунікацій.

Засідання відкрив **М.М.Ткаченко**, нагадав, що на попередній нараді робочої групи 26.01.2021 було вирішено узгодити граничні рівні показників «час очікування відповіді фахівця служби інформаційно-довідкового обслуговування (далі – СІДО) оператора телекомунікацій (починаючи з моменту свідомого вибору абонента)» і «відсоток викликів, які відповідають нормам за часом очікування відповіді фахівця СІДО оператора, провайдера телекомунікацій». Інші показники, винесені на обговорення (та їхні рівні), затверджені чинним наказом Мінтрансзв'язку від 19.03.2010 № 147 «Про встановлення рівнів якості послуг рухомого (мобільного) зв'язку», зареєстрованим у Мін'юсті 06.04.2010 з № 277/17572, і питання щодо їх перегляду не піднімалося жодного разу під час громадського обговорення.

Було наголошено, що, зважаючи на досвід, роботи з прийняття нормативно-правових актів відповідно до положень Закону України «Про засади державної регуляторної політики у сфері господарської діяльності» будуть здійснюватися за результатами узгодження всіх спірних питань в інтересах всіх учасників ринку телекомунікацій.

**Представники операторів телекомунікацій** наголосили, що вважають показники «час очікування відповіді фахівця служби інформаційно-довідкового обслуговування (далі – СІДО) оператора телекомунікацій (починаючи з моменту свідомого вибору абонента)» та «відсоток викликів, які відповідають нормам за часом очікування відповіді фахівця СІДО оператора, провайдера телекомунікацій» такими, що не стосуються якості послуг, а значення їхніх граничних нормованих рівнів (відповідно, не більше ніж 20 с і не менше ніж 80%) – неприйнятними.

Після тривалого обговорення **О.В.Шелест** запропонував вжити до показників визначення «рекомендований», проте й така пропозиція не була підтримана операторами телекомунікацій.

**М.М.Ткаченко** запропонував компромісне рішення: замість числового значення рівня показника «час очікування відповіді фахівця служби інформаційно-довідкового обслуговування (далі – СІДО) оператора телекомунікацій (починаючи з моменту свідомого вибору абонента)» застосувати наступне словосполучення: «значення цього показника встановлюється оператором телекомунікацій, який оприлюднює його в установленому законодавством порядку».

**Представники операторів телекомунікацій** погодили таку редакцію.

Також учасниками наради було погоджено вилучення з проєкту наказу показника «відсоток викликів, які відповідають нормам за часом очікування відповіді фахівця СІДО оператора, провайдера телекомунікацій».

**В обговоренні взяли участь:** Шелест О.В., Ткаченко М.М., Ошеров Л.М., Лоза О.В., Довгий А.М., Єрещенко І.М., Селезньов А., Зьома О.О., Ткач О.С., Сич Д.В., Несведов Ю.П.

За результатами наради **вирішено:**

1. Представникам Адміністрації Держспецзв'язку погодити в робочому порядку з НКРЗІ узгоджене рішення наради щодо застосування в проєкті наказу замість числового значення показника «час очікування відповіді фахівця служби інформаційно-довідкового обслуговування (далі – СІДО) оператора телекомунікацій (починаючи з моменту свідомого вибору абонента)» словосполучення: «значення цього показника встановлюється оператором телекомунікацій, який оприлюднює його в установленому законодавством порядку» та щодо вилучення з проєкту наказу показника «відсоток викликів, які відповідають нормам за часом очікування відповіді фахівця СІДО оператора, провайдера телекомунікацій».

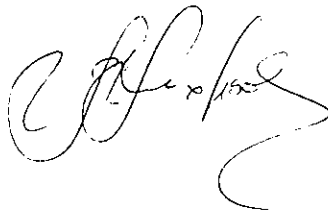
2. Лишити без змін у проєкті наказу показники «нормований час доставки SMS до SMSC», «відсоток SMS, що відповідають нормам за часом доставки до SMSC» і «нормований час усунення пошкоджень мережі рухомого (мобільного) зв'язку та відновлення доступу до послуг зі встановленими значеннями показників якості» та їхні граничні нормовані рівні.

3. Провести 02.02.2021 фінальне обговорення показників:

- середня швидкість передавання/приймання даних,
- час затримки між пакетами відправлення та приймання,
- варіація затримки пакетів,
- втрата пакетів,
- час очікування відповіді фахівця служби інформаційно-довідкового обслуговування оператора телекомунікацій (починаючи з моменту свідомого вибору абонента)

та їхніх граничних нормованих рівнів.

Протокол вів



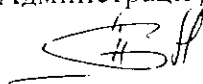
Андрій МІХНЬОВ

16/03/01-154

01.02.2021



ЗАТВЕРДЖУЮ  
 Директор Департаменту  
 розвитку електронних комунікацій  
 Адміністрації Держспецзв'язку

  
 Микола ТКАЧЕНКО  
 «03» лютого 2021 року

Протокол  
 узгоджувальної наради робочої групи з питань підготовки пропозицій щодо вимог  
 до якості телекомунікаційних послуг, щодо рівня якості послуг рухомого (мобільного)  
 зв'язку

м. Київ 02.02.2021, 16:00 в режимі відеоконференції Zoom

|                    |                                                                                                                                                                           |
|--------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Присутні:</b>   |                                                                                                                                                                           |
| Ткаченко М.М.      | - директор ДЕКА Адміністрації Держспецзв'язку, голова робочої групи;                                                                                                      |
| Шелест О.В.        | - заступник Міністра цифрової трансформації України, заступник голови робочої групи;                                                                                      |
| Гридасов О.М.      | - начальник З управління ДЕКА Адміністрації Держспецзв'язку, заступник голови робочої групи;                                                                              |
| Прибителько С.В.   | - керівник експертної групи з розвитку мобільного ШСД директорату розвитку цифрової інфраструктури Міністерства цифрової трансформації України;                           |
| Міхньов А.В.       | - заступник начальника управління – начальник 1 відділу З управління ДЕКА Адміністрації Держспецзв'язку;                                                                  |
| Булкін В.О.        | - заступник директора Департаменту державного нагляду НКРЗІ;                                                                                                              |
| Братіца М.С.       | - заступник директора департаменту – начальник відділу номерного ресурсу Департаменту зв'язку НКРЗІ;                                                                      |
| Невмержицький В.М. | - начальник управління контролю якості послуг Управління контролю якості послуг Департаменту державного нагляду НКРЗІ;                                                    |
| Шевченко Ю.М.      | - начальник відділу нормативів якості послуг зв'язку Департаменту зв'язку НКРЗІ;                                                                                          |
| Куцаренко С.О.     | - начальник відділу контролю якості послуг управління контролю якості послуг Департаменту державного нагляду НКРЗІ;                                                       |
| Платова О.Л.       | - головний спеціаліст відділу нормативів якості послуг зв'язку Департаменту зв'язку НКРЗІ;                                                                                |
| Малинич Р.М.       | - головний спеціаліст відділу зі стандартизації у сфері цифрової інфраструктури директорату розвитку цифрової інфраструктури Міністерства цифрової трансформації України; |
| Матюхін О.Г.       | - головний спеціаліст відділу координації використання цифрової інфраструктури директорату розвитку цифрової інфраструктури Міністерства цифрової трансформації України;  |
| Ошеров Л.М.        | - Голова Ради Української Асоціації операторів зв'язку «Телас»;                                                                                                           |
| Нікітенко В.В.     | - помічник Голови Ради Української Асоціації операторів зв'язку «Телас»;                                                                                                  |

- Трошенко В.Ю. - експерт Асоціації «Телекомунікаційна палата України»,  
директор ІТ напрямку ДП «УДЦР»;
- Лоза О.В. - експерт комітету Федерації роботодавців України;

#### Запрошені:

- Шнайдер О.І. - директор Департаменту державного нагляду НКРЗІ;
- Малиш Д.О. - провідний спеціаліст відділу нормативів якості послуг зв'язку Департаменту зв'язку НКРЗІ;
- Олексієнко С.В. - представник ПрАТ «Київстар»;
- Єрещенко І. - представник ПрАТ «Київстар»;
- Савченко М.О. - старший радник з юридичних питань в галузі телекомунікацій ПрАТ «Київстар»;
- Омелянчук І.І. - представник ПрАТ «Київстар»;
- Овчинніков П.Г. - експерт департаменту планування інвестицій у нові технології та мережу доступу ТОВ «лайфселл»;
- Селезньов А. - представник ПрАТ «Київстар»;
- Машара Д. - представник ПрАТ «ВФ Україна»;
- Сухань Є.Г. - керівник групи ПрАТ «ВФ Україна»;
- Сич Д.В. - юрисконсульт ПрАТ «ВФ Україна»;
- Науменко К.А. - начальник відділу ПрАТ «ВФ Україна»;
- Іванець П.О. - начальник відділу ПрАТ «ВФ Україна»;
- Потлов П.В. - експерт ПрАТ «ВФ Україна»;
- Несведов Ю.П. - начальник відділу ПрАТ «ВФ Україна»;
- Корольов О.О. - керівник групи ПрАТ «ВФ Україна»;
- Боклан І.М. - начальник групи гарантування якості та тестування мережі ТОВ «лайфселл»;
- Сергута Г.Г. - керівник департаменту Регуляторних відносин та стратегії ТОВ «лайфселл»;
- Марійко І.Ю. - представник ПрАТ «ВФ Україна»;
- Ткач О.С. - представник ПрАТ «ВФ Україна»;
- Корсак В.Ф. - представник ДП «УДЦР»;
- Пантов В.С. - представник ПрАТ «Київстар»;
- Зьома О.О. - експерт з регуляторних відносин департаменту Регуляторних відносин та стратегії ТОВ «лайфселл»;
- Серяков Л.О. - керівник відділу департаменту технології мережі ТОВ «лайфселл»;
- Мазуренко Л.А. - головний спеціаліст експертної групи з розвитку мобільного ШСД директорату розвитку цифрової інфраструктури Міністерства цифрової трансформації України

#### Порядок денний:

Розгляд та обговорення пропозицій Міністерства цифрової трансформації та Української асоціації операторів зв'язку «Телас» до проєкту наказу Адміністрації Держспецзв'язку «Про затвердження Вимог щодо рівня якості послуг рухомого (мобільного) зв'язку» (далі – проєкт наказу), розробленого на виконання Плану заходів щодо підвищення якості послуг рухомого (мобільного) зв'язку, затвердженого розпорядженням Кабінету Міністрів України від 30.09.2020 № 1189-р. (далі – План заходів).

Засідання відкрив **Ткаченко М.М.**, повідомив, що на виконання заходу 1 завдання 1 Плану заходів передбачено затвердження оновлених показників якості та їх граничних

нормованих рівнів для мобільного зв'язку, та з урахуванням пропозицій Міністерства цифрової трансформації, Адміністрацією Держспецзв'язку розроблено проєкт наказу, який винесений на громадське обговорення. Надані Міністерством цифрової трансформації, Українською асоціацією операторів зв'язку «Телас» зауваження та пропозиції були опрацьовані, підготовлена узагальнена порівняльна таблиця пропозицій до проєкту наказу і представлена учасникам робочої групи.

Було запропоновано розглянути зазначені пропозиції і наголошено, що, зважаючи на досвід, роботи з прийняття нормативно-правових актів відповідно до положень Закону України «Про засади державної регуляторної політики у сфері господарської діяльності» будуть здійснюватися за результатами узгодження всіх спірних питань в інтересах всіх учасників ринку телекомунікацій.

**Представники Мінцифри** запропонували, враховуючи досвід країн ЄС та з метою приведення у відповідність до європейських стандартів і рекомендацій, розглянути та прийняти зведену позицію щодо таких конкретних показників якості послуг рухомого (мобільного) зв'язку та їх граничні нормовані рівні на наступні 5 років, а саме:

«**Мінімальна** швидкість передавання даних (DL) – 2 Mbps»;

«**Мінімальна** швидкість приймання даних (UL) – 2 Mbps»;

«Час затримки між пакетами відправлення (Latency) – < 100 ms»;

«Варіація затримки пакетів (Jitter) – < 50 ms»;

«Втрата пакетів (Packet loss) – < 1%»;

«Покриття – теоретичне покриття населеного пункту з рівнем сигналу  $\geq -110$  dBm на відсотку території: 60% для < 10 тис. осіб, 70% для > 10 тис. осіб.

**Шелест О.В.** звернув увагу на необхідність покращення показників якості послуг рухомого (мобільного) зв'язку, та запропонував затвердити запропоновані Мінцифрою показники якості послуг рухомого (мобільного) зв'язку та їх граничні нормовані рівні у проєкті наказу, враховуючи те, що вони неодноразово обговорювалися та узгоджувалися на попередніх нарадах учасниками робочої групи. Наголосив на застосуванні у проєкті наказу показників: «**Мінімальна** швидкість передавання даних (DL)», «**Мінімальна** швидкість приймання даних (UL)». Запропонував, операторам телекомунікацій узгоджувати свої позиції та зауваження стосовно показників та їх граничних нормованих рівнів.

**Представники операторів телекомунікацій Асоціації «Телас»** обговорили запропоновані пропозиції і зазначили, що абоненти зацікавлені в належній якості сервісів, а не в рівні сигналу і запропонували вимірювати та контролювати показники якості, що мають бути достатні для надання основних телекомунікаційних послуг IP-мережі.

Вкотре наголосили на визначенні **середньої** швидкості передавання даних в напрямку до абонента (DL) – 2 Мбіт/с, що погоджено і приймається всіма операторами у відповідності до умов Меморандуму щодо ШСД покриття в Україні, так як методики вимірювання мінімальної швидкості відсутні, але були висловлені застереження щодо застосування цього показника. Середню швидкість приймання даних (UL) – не встановлювати, або встановити в разі меншою, оскільки рівень не може бути виконаний для 2G та 3G.

Представник ТОВ «лайфселл» зазначив, що показники середньої швидкості передавання даних (DL), середньої швидкості приймання даних (UL) – не треба встановлювати, оскільки це буде суперечити Ліцензійним умовам операторів і положенням Закону України «Про електронні телекомунікації».

**Ткаченко М.М.** звернув увагу учасників, що розпорядженням Кабінету Міністрів України від 30 вересня 2020 року № 1189-р визначений термін прийняття проєкту наказу, а також показники, які мають бути внесені в оновлений перелік із зазначенням їх

граничних нормованих рівнів. Запропонував, учасникам робочої групи узгоджувати свої позиції та зауваження стосовно показників та їх граничних нормованих рівнів.

Після тривалого обговорення учасники робочої групи запропонували свою узгоджену позицію стосовно розглянутих показників та їх граничних нормованих рівнів:

- середня швидкість передавання даних (DL) – не менше ніж 2 Мбіт/с. погоджено всіма операторами відповідно до умов Меморандуму щодо ШСД покриття в Україні;

- середня швидкість приймання даних (UL) – 0,2 Мбіт/с;

- час затримки між пакетами відправлення (Latency) – встановити на рівні  $< 150$  ms в обидві сторони;

- варіація затримки пакетів (Jitter)  $< 50$  ms ;

- втрата пакетів (Packet loss) – встановити на рівні  $< 1\%$ ;

- покриття – виключити показник, базуючись на принципі забезпечення якості мережі, достатнього для надання користувацьких сервісів, показник покриття не є показником якості, може бути визначений принаймні не в цьому нормативному документі. Рівень сигналу є необхідною умовою, без якої не будуть виконані критерії якості мережі та сервісів, тому не потребує окремого контролю;

- час очікування відповіді фахівця служби інформаційно-довідкового обслуговування (далі – СІДО) оператора телекомунікацій (починаючи з моменту свідомого вибору абонента)» – щодо рівня зазначити: «значення цього показника встановлюється оператором телекомунікацій та оприлюднюється в установленому законодавством порядку»;

- відсоток викликів, які відповідають нормам за часом очікування відповіді фахівця СІДО оператора, провайдера телекомунікацій – виключити показник.

**В обговоренні взяли участь:** Шелест О.В., Ткаченко М.М., Грідасов О.М., Прибисько С.В., Булкін В.О., Невмержицький В.М., Шевченко Ю.М., Оперов Л.М., Нікітенко В.В., Овчинников П.Г., Сергута Г.Г., Науменко К.А., Шнайдер О.І., Єрещенко І.М., Трощенко В.Ю., Несведов Ю.П., Сич Д.В., Ткач О.С.

За результатами наради **вирішено:**

1. Українській асоціації операторів зв'язку «Телас» надати на електронні адреси [dek\\_mav@dsszzi.gov.ua](mailto:dek_mav@dsszzi.gov.ua) та [dek\\_ssi@dsszzi.gov.ua](mailto:dek_ssi@dsszzi.gov.ua) узгоджену позицію операторів телекомунікаційних послуг з формулювання щодо застосування показника «середня швидкість передавання даних (DL) – не менше ніж 2 Мбіт/с» у проекті наказу.

2. Провести найближчим часом засідання робочої групи для остаточного визначення наступних показників та їхніх нормованих рівнів:

- середня швидкість передавання даних,

- середня швидкість приймання даних,

- час затримки між пакетами відправлення та приймання,

- варіація затримки пакетів,

- втрата пакетів,

- час очікування відповіді фахівця служби інформаційно-довідкового обслуговування оператора телекомунікацій (починаючи з моменту свідомого вибору абонента),

для включення до остаточної редакції проекту наказу.

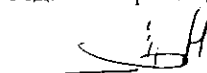
Протокол вела

Світлана СОЛОНАЙ

№ 16/03/01-164  
с. 2 та 2521

*[Підпис]*

ЗАТВЕРДЖУЮ  
Директор Департаменту  
розвитку електронних комунікацій  
Адміністрації Держспецзв'язку



Микола ТКАЧЕНКО

«08» лютого 2021 року

## Протокол

узгоджувальної наради робочої групи з питань підготовки пропозицій щодо вимог до якості телекомунікаційних послуг, щодо рівня якості послуг рухомого (мобільного) зв'язку

м. Київ 05.02.2021, 12:00 в режимі відеоконференції Zoom

**Присутні:**

- |                    |   |                                                                                                                                                                         |
|--------------------|---|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Ткаченко М.М.      | - | директор ДЕК Адміністрації Держспецзв'язку, голова робочої групи;                                                                                                       |
| Гридасов О.М.      | - | начальник 3 управління ДЕК Адміністрації Держспецзв'язку, заступник голови робочої групи,                                                                               |
| Прибітько С.В.     | - | керівник експертної групи з розвитку мобільного ШСД директорату розвитку цифрової інфраструктури Міністерства цифрової трансформації України;                           |
| Міхньов А.В.       | - | заступник начальника управління – начальник 1 відділу 3 управління ДЕК Адміністрації Держспецзв'язку;                                                                   |
| Булкін В.О.        | - | заступник директора Департаменту державного нагляду НКРЗІ;                                                                                                              |
| Братіца М.С.       | - | заступник директора департаменту – начальник відділу померного ресурсу Департаменту зв'язку НКРЗІ;                                                                      |
| Кузнецов О.М.      | - | заступник директора департаменту – начальник відділу радіотехнологій Департаменту ліцензування НКРЗІ;                                                                   |
| Певмержицький В.М. | - | начальник управління контролю якості послуг Управління контролю якості послуг Департаменту державного нагляду НКРЗІ;                                                    |
| Шевченко Ю.М.      | - | начальник відділу нормативів якості послуг зв'язку Департаменту зв'язку НКРЗІ;                                                                                          |
| Платова О.Л.       | - | головний спеціаліст відділу нормативів якості послуг зв'язку Департаменту зв'язку НКРЗІ;                                                                                |
| Малинич Р.М.       | - | головний спеціаліст відділу зі стандартизації у сфері цифрової інфраструктури директорату розвитку цифрової інфраструктури Міністерства цифрової трансформації України; |
| Матюхін О.Г.       | - | головний спеціаліст відділу координації використання цифрової інфраструктури директорату розвитку цифрової інфраструктури Міністерства цифрової трансформації України;  |
| Ошеров Л.М.        | - | Голова Ради Української асоціації операторів зв'язку «Телас»;                                                                                                           |
| Нікітенко В.В.     | - | помічник Голови Ради Української асоціації операторів зв'язку «Телас»;                                                                                                  |
| Трощенко В.Ю.      | - | експерт Асоціації «Телекомунікаційна палата України», директор ІТ напрямку ДП «УДЦР»;                                                                                   |

**Запрошені:**

- |                  |   |                                                                             |
|------------------|---|-----------------------------------------------------------------------------|
| Старостенко С.О. | - | заступник директора ДЕК Адміністрації Держспецзв'язку;                      |
| Олексієнко С.В.  | - | представник ПрАТ «Київстар»;                                                |
| Сренченко І.     | - | представник ПрАТ «Київстар»;                                                |
| Савченко М.О.    | - | старший радник з юридичних питань в галузі телекомунікацій ПрАТ «Київстар»; |
| Омельяничук І.І. | - | представник ПрАТ «Київстар»;                                                |

|                |                                                                                                                                                           |
|----------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Машара Д.      | - представник ПрАТ «ВФ Україна»;                                                                                                                          |
| Сухань Є.Г.    | - керівник групи ПрАТ «ВФ Україна»;                                                                                                                       |
| Сич Д.В.       | - юрисконсульт ПрАТ «ВФ Україна»;                                                                                                                         |
| Науменко К.А.  | - начальник відділу ПрАТ «ВФ Україна»;                                                                                                                    |
| Іванець П.О.   | - начальник відділу ПрАТ «ВФ Україна»;                                                                                                                    |
| Потлов П.В.    | - експерт ПрАТ «ВФ Україна»;                                                                                                                              |
| Несведов Ю.П.  | - начальник відділу ПрАТ «ВФ Україна»;                                                                                                                    |
| Корольов О.О.  | - керівник групи ПрАТ «ВФ Україна»;                                                                                                                       |
| Боклан І.М.    | - начальник групи гарантування якості та тестування мережі ТОВ «лайфселл»;                                                                                |
| Сергута Г.Г.   | - керівник департаменту Регуляторних відносин та стратегії ТОВ «лайфселл»;                                                                                |
| Марійко І.Ю.   | - представник ПрАТ «ВФ Україна»;                                                                                                                          |
| Ткач О.С.      | - представник ПрАТ «ВФ Україна»;                                                                                                                          |
| Пантов В.С.    | - представник ПрАТ «Київстар»;                                                                                                                            |
| Зьома О.О.     | - експерт з регуляторних відносин департаменту Регуляторних відносин та стратегії ТОВ «лайфселл»;                                                         |
| Мазуренко Л.А. | - головний спеціаліст експертної групи з розвитку мобільного ПСД директорату розвитку цифрової інфраструктури Міністерства цифрової трансформації України |

#### Порядок денний:

Розгляд та обговорення пропозицій Міністерства цифрової трансформації та Української асоціації операторів зв'язку «Телас» до проекту наказу Адміністрації Держспецзв'язку «Про затвердження Вимог щодо рівня якості послуг рухомого (мобільного) зв'язку» (далі – проект наказу), розробленого на виконання Плану заходів щодо підвищення якості послуг рухомого (мобільного) зв'язку, затвердженого розпорядженням Кабінету Міністрів України від 30.09.2020 № 1189-р. (далі – План заходів).

Засідання відкрив **Старостенко С.О.** повідомив, що на виконання заходу 1 завдання 1 Плану заходів передбачено затвердження оновлених показників якості та їх граничних нормованих рівнів для мобільного зв'язку, та з урахуванням пропозицій Міністерства цифрової трансформації, Адміністрацією Держспецзв'язку розроблено проект наказу, який винесений на громадське обговорення. Надані Міністерством цифрової трансформації, Українською асоціацією операторів зв'язку «Телас» зауваження та пропозиції були опрацьовані і представлені учасникам робочої групи.

Було запропоновано розглянути зазначені пропозиції і наголошено, що, зважаючи на досвід роботи з прийняття нормативно-правових актів відповідно до положень Закону України «Про засади державної регуляторної політики у сфері господарської діяльності» будуть здійснюватися за результатами узгодження всіх спірних питань в інтересах всіх учасників ринку телекомунікацій.

**Представники Адміністрації Держспецзв'язку** запропонували розглянути та прийняти зведену позицію щодо конкретних показників якості послуг рухомого (мобільного) зв'язку та їх граничні нормовані рівнів, враховуючи те, що вони неодноразово обговорювалися та узгоджувалися на попередніх нарадах учасниками робочої групи, а саме:

- Середня швидкість передавання даних – не менше ніж 2 Мбіт/с;
- Середня швидкість приймання даних – не менше ніж 0.2 Мбіт/с;
- Час затримки між пакетами відправлення – не більше ніж 150 мс;
- Варіація затримки пакетів – не більше ніж 50 мс;
- Втрати пакетів – не більше ніж 1%;
- Час очікування відповіді фахівця служби інформаційно-довідкового обслуговування (далі – СІДО) оператора телекомунікацій (починаючи з моменту свідомого вибору абонента) – рівень встановлюється оператором телекомунікацій та оприлюднюється в установленому законодавством порядку;

- Покриття – теоретичне покриття населеного пункту з рівнем сигналу  $\geq -110$  dBm на відсотку території: 60% для  $< 10$  тис. осіб, 70% для  $> 10$  тис. осіб.

**Представники операторів телекомунікацій Асоціації «Телас»** запропонували для розгляду такі пропозиції до проекту наказу:

– викласти п. 2 Додатка 3 до Вимог щодо рівня якості послуг рухомого (мобільного) зв'язку у редакції: «Показники, які характеризують якість послуг», і додати примітку «для стандарту LTE (та подальші релізи) відповідно до умов користування радіочастотним ресурсом України, наявним у ліцензіата»;

– уточнити визначення показників «середня швидкість передавання даних» і «середня швидкість приймання даних», виклавши їх у редакції: «(1) Середня швидкість передавання даних в напрямку від базової станції до абонентського терміналу» і «(2) Середня швидкість приймання даних в напрямку від абонентського терміналу до базової станції»;

– показник «покриття», запропонований Мінцифри, – не застосовувати.

**Представники Мінцифри** запропонували додатково обговорити значення показника «середня швидкість приймання даних».

**Представники операторів телекомунікацій Асоціації «Телас»** наголосили, що для одного з операторів технічно можливим є рівень «не менше ніж 0,2 Мбт/с», інше значення поставить його в нерівноправне становище в конкурентному плані.

Після тривалого обговорення учасники робочої групи узгодили позицію стосовно таких показників та їх граничних нормованих рівнів:

- Варіація затримки пакетів – не більше ніж 50 мс»;
- Втрата пакетів – не більше ніж 1%;
- Час очікування відповіді фахівця служби інформаційно-довідкового обслуговування (далі – СІДО) оператора телекомунікацій (починаючи з моменту свідомого вибору абонента) – встановлюється оператором телекомунікацій та оприлюднюється в установленому законодавством порядку;
- показник «покриття», запропонований Мінцифри, – не застосовувати.

**В обговоренні взяли участь:** Старостенко С.О., Грідасов О.М., Прибітько С.В., Малинич Р.М., Булкін В.О., Невмержицький В.М., Ошеров Л.М., Пауменко К.А., Паптов В.С., Єрещенко І.М., Троценко В.Ю., Сич Д.В., Ткач О.С.

За результатами наради **вирішено:**

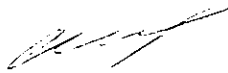
1. Запропонувати Українській асоціації операторів зв'язку «Телас» до 08.02.2021 надати до Мінцифри обґрунтування запропонованого рівня показника «Час затримки між пакетами відправлення – не більше ніж 150 мс»;

2. Провести найближчим часом засідання робочої групи для остаточного узгодження показників та їхніх нормованих рівнів:

- середня швидкість передавання даних.
- середня швидкість приймання даних.
- час затримки між пакетами відправлення та приймання.

для включення до остаточної редакції проекту наказу.

Протокол вела



Світлана СОЛОНАН

16/03/01-19X

08. 02. 2021



ЗАТВЕРДЖУЮ

*Зак*, Директор Департаменту  
розвитку електронних комунікацій  
Адміністрації Держспецзв'язку

*Степаненко*  
Микола ТКАЧЕНКО  
«16» лютого 2021 року

## Протокол

узгоджувальної наради робочої групи з питань підготовки пропозицій щодо вимог  
до якості телекомунікаційних послуг, щодо рівня якості послуг рухомого (мобільного)  
зв'язку

м. Київ 11.02.2021, 15:00 в режимі відеоконференції Zoom

## Присутні:

- |                    |                                                                                                                                                                           |
|--------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Ткаченко М.М.      | - директор ДЕК Адміністрації Держспецзв'язку, голова робочої групи;                                                                                                       |
| Шелест О.В.        | - заступник Міністра цифрової трансформації України, заступник голови робочої групи;                                                                                      |
| Гридасов О.М.      | - начальник 3 управління ДЕК Адміністрації Держспецзв'язку, заступник голови робочої групи,                                                                               |
| Прибителько С.В.   | - керівник експертної групи з розвитку мобільного ШСД директорату розвитку цифрової інфраструктури Міністерства цифрової трансформації України;                           |
| Міхньов А.В.       | - заступник начальника управління – начальник 1 відділу 3 управління ДЕК Адміністрації Держспецзв'язку;                                                                   |
| Булкін В.О.        | - заступник директора Департаменту державного нагляду НКРЗІ;                                                                                                              |
| Шнайдер О.І.       | - директор Департаменту державного нагляду НКРЗІ;                                                                                                                         |
| Кузнецов О.М.      | - заступник директора департаменту – начальник відділу радіотехнологій Департаменту ліцензування НКРЗІ;                                                                   |
| Невмержицький В.М. | - начальник управління контролю якості послуг Управління контролю якості послуг Департаменту державного нагляду НКРЗІ;                                                    |
| Шевченко Ю.М.      | - начальник відділу нормативів якості послуг зв'язку Департаменту зв'язку НКРЗІ;                                                                                          |
| Куцаренко С.О.     | - начальник відділу контролю якості послуг управління контролю якості послуг Департаменту державного нагляду НКРЗІ;                                                       |
| Малиш Д.О.         | - провідний спеціаліст відділу нормативів якості послуг зв'язку Департаменту зв'язку НКРЗІ;                                                                               |
| Малинич Р.М.       | - головний спеціаліст відділу зі стандартизації у сфері цифрової інфраструктури директорату розвитку цифрової інфраструктури Міністерства цифрової трансформації України; |
| Мапохін О.Г.       | - головний спеціаліст відділу координації використання цифрової інфраструктури директорату розвитку цифрової інфраструктури Міністерства цифрової трансформації України;  |
| Ошеров Л.М.        | - Голова Ради Української асоціації операторів зв'язку «Телас»;                                                                                                           |
| Нікітенко В.В.     | - помічник Голови Ради Української асоціації операторів зв'язку «Телас»;                                                                                                  |

- Троценко В.Ю. - експерт Асоціації «Телекомунікаційна палата України», директор ІТ напрямку ДП «УДЦР»;

#### Запрошені:

- Старостенко С.О. - заступник директора ДЕК Адміністрації Держспецзв'язку;  
 Олексієнко С.В. - представник ПрАТ «Київстар»;  
 Єрещенко І. - представник ПрАТ «Київстар»;  
 Савченко М.О. - старший радник з юридичних питань в галузі телекомунікацій ПрАТ «Київстар»;  
 Омелянчук І.І. - представник ПрАТ «Київстар»;  
 Машара Д. - представник ПрАТ «ВФ Україна»;  
 Довгий А.М. - представник ПрАТ «ВФ Україна»;  
 Сухань Є.Г. - керівник групи ПрАТ «ВФ Україна»;  
 Сич Д.В. - юрисконсульт ПрАТ «ВФ Україна»;  
 Науменко К.А. - начальник відділу ПрАТ «ВФ Україна»;  
 Іванець П.О. - начальник відділу ПрАТ «ВФ Україна»;  
 Несведов Ю.П. - начальник відділу ПрАТ «ВФ Україна»;  
 Корольов О.О. - керівник групи ПрАТ «ВФ Україна»;  
 Корсак В.Ф. - представник ДП «УДЦР»;  
 Овчинніков П.Г. - експерт департаменту планування інвестицій у нові технології та мережу доступу ТОВ «лайфселл»;  
 Серяков Л.О. - керівник відділу департаменту технології мережі ТОВ «лайфселл»;  
 Сергута Г.Г. - керівник департаменту Регуляторних відносин та стратегії ТОВ «лайфселл»;  
 Ткач О.С. - представник ПрАТ «ВФ Україна»;  
 Паптов В.С. - представник ПрАТ «Київстар»;  
 Селезньов А. - представник ПрАТ «Київстар»;  
 Зьбома О.О. - експерт з регуляторних відносин департаменту Регуляторних відносин та стратегії ТОВ «лайфселл»;  
 Мазуренко Л.А. - головний спеціаліст експертної групи з розвитку мобільного ШСД директорату розвитку цифрової інфраструктури Міністерства цифрової трансформації України

#### Порядок денний:

Розгляд та обговорення пропозицій Міністерства цифрової трансформації та Української асоціації операторів зв'язку «Телас» до проєкту наказу Адміністрації Держспецзв'язку «Про затвердження Вимог щодо рівня якості послуг рухомого (мобільного) зв'язку» (далі – проєкт наказу), розробленого на виконання Плану заходів щодо підвищення якості послуг рухомого (мобільного) зв'язку, затвердженого розпорядженням Кабінету Міністрів України від 30.09.2020 № 1189-р. (далі – План заходів).

Засідання відкрив **Ткаченко М.М.** повідомив, що на виконання заходу 1 завдання 1 Плану заходів передбачено затвердження оновлених показників якості та їх граничних нормованих рівнів для мобільного зв'язку, та з урахуванням пропозицій Міністерства цифрової трансформації. Адміністрацією Держспецзв'язку розроблено проєкт наказу, який внісений на громадське обговорення.

**Гридасов О.М.** запропонував визначитися зі значеннями показників, які динились неузгодженими на нараді від 05.02.2021, а саме:

- Середня швидкість приймання даних в напрямку від абонентського терміналу до базової станції;
- Час затримки між пакетами відправлення та приймання.

Представники Мінцифри в якості компромісного варіанту запропонували запровадити різні рівні показників для населених пунктів з різною кількістю населення, а саме:

- Середня швидкість приймання даних в напрямку від абонентського терміналу до базової станції: < 10 тисіб – не менше ніж 0,5 Мбіт/с;  
> 10 тисіб – не менше ніж 1 Мбіт/с;
- Час затримки між пакетами відправлення та приймання:  
< 10 тисіб – не більше ніж 150 мс;  
> 10 тисіб – не більше ніж 100 мс

та не погодилися із запропонованою 05.02.2021 представниками операторів телекомунікацій приміткою до п. 2 Додатка 3 до Вимог щодо рівня якості послуг рухомого (мобільного) зв'язку: «для стандарту LTE (та подальші релізи) відповідно до умов користування радіочастотним ресурсом України, наявним у ліцензіата», оскільки, на їх думку, якість надання послуги не має залежати від технології, за якою послуга надається.

Представники операторів телекомунікацій не погодилися з пропозицією Мінцифри щодо запровадження різних рівнів показників для населених пунктів з різною кількістю населення, зазначивши, що це має ознаки дискримінації користувачів, ускладнити конфігурацію показників і контроль їх рівнів. Щодо примітки – запропонували доповнити таким текстом: «відповідно до звітності оператора щодо покриття, згідно з ліцензійними умовами» (точне формулювання потребує узгодження). Як варіант – застосувати примітку не до показників, а до їхніх рівнів.

Також під час обговорення було зауважено, що в разі визначення рівнів показників по різних населених пунктах, «неохопленими» виявляються автомобільні дороги.

У результаті тривалого обговорення не було узгоджено жодного з показників, винесених на порядок денний.

В обговоренні взяли участь: Ткаченко М.М., Шелест О.В., Грідаєв О.М., Прибитько С.В., Овчинников П.Г., Булкін В.О., Шнайдер О.І., Кузнецов О.М., Невмержицький В.М., Шевченко Ю.М., Оперов Л.М., Сергута Г.Г., Невєстов Ю.І., Наумєнко К.А., Сренченко І.М., Трощенко В.Ю., Ткач О.С.

За результатами наради **вирішено:**

1. Запропонувати Мінцифри та НКРЗІ до 12.02.2021 надати до Адміністрації Держспецзв'язку на електронні адреси [dek\\_gom@dsszzi.gov.ua](mailto:dek_gom@dsszzi.gov.ua) та [dek\\_mav@dsszzi.gov.ua](mailto:dek_mav@dsszzi.gov.ua) пропозиції щодо показників якості та їхніх рівнів за формою додатка 3 проєкту наказу для подальшого погодження з операторами телекомунікацій.

2. Провести найближчим часом засідання робочої групи для остаточного узгодження показників та їхніх нормованих рівнів, для включення до остаточної редакції проєкту наказу.

Протокол вета



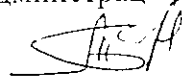
Світлана СОЛОНАХ

№ 16/03/01-230

12.02.2021

## ЗАТВЕРДЖУЮ

Директор Департаменту  
розвитку електронних комунікацій  
Адміністрації Держспецзв'язку



Микола ТКАЧЕНКО

«01» березня 2021 року

## Протокол

узгоджувальної наради робочої групи з питань підготовки пропозицій щодо вимог  
до якості телекомунікаційних послуг, щодо рівня якості послуг рухомого (мобільного)  
зв'язку

м. Київ 26.02.2021, 11:30 в режимі відеоконференції Zoom

## Присутні:

- |                  |                                                                                                                                                                           |
|------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Ткаченко М.М.    | - директор ДЕК Адміністрації Держспецзв'язку, голова робочої групи;                                                                                                       |
| Шелест О.В.      | - заступник Міністра цифрової трансформації України, заступник голови робочої групи;                                                                                      |
| Гридасов О.М.    | - начальник 3 управління ДЕК Адміністрації Держспецзв'язку, заступник голови робочої групи,                                                                               |
| Прибителько С.В. | - керівник експертної групи з розвитку мобільного ШСД директорату розвитку цифрової інфраструктури Міністерства цифрової трансформації України;                           |
| Міхньов А.В.     | - заступник начальника управління – начальник 1 відділу 3 управління ДЕК Адміністрації Держспецзв'язку;                                                                   |
| Булкін В.О.      | - заступник директора Департаменту державного нагляду НКРЗІ;                                                                                                              |
| Шнайдер О.І.     | - директор Департаменту державного нагляду НКРЗІ;                                                                                                                         |
| Кузнецов О.М.    | - заступник директора департаменту – начальник відділу радіотехнологій Департаменту ліцензування НКРЗІ;                                                                   |
| Шевченко Ю.М.    | - начальник відділу нормативів якості послуг зв'язку Департаменту зв'язку НКРЗІ;                                                                                          |
| Малиш Д.О.       | - провідний спеціаліст відділу нормативів якості послуг зв'язку Департаменту зв'язку НКРЗІ;                                                                               |
| Платова О.Л.     | - головний спеціаліст відділу нормативів якості послуг зв'язку Департаменту зв'язку НКРЗІ;                                                                                |
| Малнич Р.М.      | - головний спеціаліст відділу зі стандартизації у сфері цифрової інфраструктури директорату розвитку цифрової інфраструктури Міністерства цифрової трансформації України; |
| Матюхін О.Г.     | - головний спеціаліст відділу координації використання цифрової інфраструктури директорату розвитку цифрової інфраструктури Міністерства цифрової трансформації України;  |
| Ошеров Л.М.      | - Голова Ради Української асоціації операторів зв'язку «Телас»;                                                                                                           |
| Нікітенко В.В.   | - помічник Голови Ради Української асоціації операторів зв'язку «Телас»;                                                                                                  |
| Трошенко В.Ю.    | - експерт Асоціації «Телекомунікаційна палата України», директор ІТ напрямку ДП «УДЦР»;                                                                                   |

## Запрошені:

- |                 |                                |
|-----------------|--------------------------------|
| Олексієнко С.В. | - представник ПрАТ «Київстар»; |
|-----------------|--------------------------------|

|                  |                                                                                                                                                                 |
|------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Єрещенко І.      | - представник ПрАТ «Київстар»;                                                                                                                                  |
| Савченко М.О.    | - старший радник з юридичних питань в галузі телекомунікацій<br>ПрАТ «Київстар»;                                                                                |
| Омелянчук І.І.   | - представник ПрАТ «Київстар»;                                                                                                                                  |
| Машара Д.        | - представник ПрАТ «ВФ Україна»;                                                                                                                                |
| Довгий А.М.      | - представник ПрАТ «ВФ Україна»;                                                                                                                                |
| Сухань Є.Г.      | - керівник групи ПрАТ «ВФ Україна»;                                                                                                                             |
| Сич Д.В.         | - юрисконсульт ПрАТ «ВФ Україна»;                                                                                                                               |
| Науменко К.А.    | - начальник відділу ПрАТ «ВФ Україна»;                                                                                                                          |
| Марійко І.Ю.     | - представник ПрАТ «ВФ Україна»;                                                                                                                                |
| Іванець П.О.     | - начальник відділу ПрАТ «ВФ Україна»;                                                                                                                          |
| Корольов О.О.    | - керівник групи ПрАТ «ВФ Україна»;                                                                                                                             |
| Потлов П.В.      | - експерт ПрАТ «ВФ Україна»;                                                                                                                                    |
| Корсак В.Ф.      | - представник ДП «УДЦР»;                                                                                                                                        |
| Штефан О.В.      | - представник ДП «УДЦР»;                                                                                                                                        |
| Овчинніков П.Г.  | - експерт департаменту планування інвестицій у нові технології<br>та мережу доступу ТОВ «лайфселл»;                                                             |
| Боклан І.М.      | - начальник групи гарантування якості та тестування мережі<br>ТОВ «лайфселл»;                                                                                   |
| Серяков Л.О.     | - керівник відділу департаменту технології мережі<br>ТОВ «лайфселл»;                                                                                            |
| Сергута Г.Г.     | - керівник департаменту Регуляторних відносин та стратегії<br>ТОВ «лайфселл»;                                                                                   |
| Ткач О.С.        | - представник ПрАТ «ВФ Україна»;                                                                                                                                |
| Пантов В.С.      | - представник ПрАТ «Київстар»;                                                                                                                                  |
| Зайончковська Т. | - представник ПрАТ «Київстар»;                                                                                                                                  |
| Зьома О.О.       | - експерт з регуляторних відносин департаменту Регуляторних<br>відносин та стратегії ТОВ «лайфселл»;                                                            |
| Солопан С.Г.     | - головний спеціаліст 1 відділу 3 управління ДЕКА Адміністрації<br>Держспецзв'язку;                                                                             |
| Мазуренко Л.А.   | - головний спеціаліст експертної групи з розвитку мобільного<br>ШСД директорату розвитку цифрової інфраструктури<br>Міністерства цифрової трансформації України |

#### Порядок денний:

Розгляд та обговорення пропозицій Міністерства цифрової трансформації та Української асоціації операторів зв'язку «Телас» до проекту наказу Адміністрації Держспецзв'язку «Про затвердження Вимог щодо рівня якості послуг рухомого (мобільного) зв'язку» (далі – проєкт наказу), розробленого на виконання Плану заходів щодо підвищення якості послуг рухомого (мобільного) зв'язку, затвердженого розпорядженням Кабінету Міністрів України від 30.09.2020 № 1189-р. (далі – План заходів).

Засідання відкрив **Ткаченко М.М.** повідомив, що на виконання заходу 1 завдання 1 Плану заходів передбачено затвердження оновлених показників якості та їх граничних нормованих рівнів для мобільного зв'язку, та з урахуванням пропозицій Міністерства цифрової трансформації, Адміністрацією Держспецзв'язку розроблено проєкт наказу, який винесений на громадське обговорення.

До показників якості та їх граничних нормованих рівнів для мобільного зв'язку Міністерством цифрової трансформації України та Українською асоціацією операторів зв'язку «Телас» надані пропозиції, які пропонується розглянути.

**Ошеров Л.М.** поінформував, що Українська асоціація операторів зв'язку «Телас» за результатами спільного з операторами телекомунікацій опрацювання показників якості та їх

граничних нормованих рівнів для мобільного зв'язку узагальнила ці пропозиції у таблицю, запропонувавши продемонструвати та прокоментувати узагальнену інформацію:

- середня швидкість передавання даних в напрямку від базової станції до абонентського терміналу (downlink) –  $\geq 2$  Мбіт/с;
- середня швидкість приймання даних в напрямку від абонентського терміналу до базової станції (uplink) –  $\geq 0,3$  Мбіт/с;
- час затримки між пакетами відправлення та приймання (latency), в обидва боки (RTT) –  $\leq 150$  мс;
- варіація затримки пакетів (jitter) –  $\leq 50$  мс;
- втрата пакетів (packet loss) –  $\leq 1$  %;

Запропонували вилучити примітки 1 та 2 Додатка 3 до Вимог щодо рівня якості послуг рухомого (мобільного) зв'язку зважаючи на те, що оператори телекомунікацій повинні дотримуватися вимог чинних нормативно-технічних документів у сфері телекомунікацій і без посилання на них в Показниках якості послуг, а посилання на будь-який чинний нормативно-технічний документ зменшує «гнучкість» і «адаптивність» Показників якості, оскільки будь-які зміни будь-якого нормативно-технічного документа призведуть до необхідності внесення змін до Показників якості послуг.

**Гридасов О.М.** запропонував визначитися зі значеннями показників, які лишилися неузгодженими на попередніх нарадах.

**Шелест О.В.** звернув увагу на необхідність покращення показників якості послуг рухомого (мобільного) зв'язку, та запропонував затвердити запропоновані Мінцифрою показники якості послуг рухомого (мобільного) зв'язку та їх граничні нормовані рівні у проєкті наказу, враховуючи те, що вони неодноразово обговорювалися та узгоджувалися на попередніх нарадах учасниками робочої групи. Також запропонував в показнику «середня швидкість приймання даних в напрямку від абонентського терміналу до базової станції (uplink)» замінити словосполучення «приймання даних» на «передавання даних».

**Представники Мінцифри** в якості компромісного варіанту запропонували запровадити різні рівні показників для населених пунктів з різною кількістю населення і автомобільних шляхів, а саме:

- середня швидкість передавання даних в напрямку від базової станції до абонентського терміналу (downlink) –  $> 2$  Мбіт/с;
- середня швидкість приймання даних в напрямку від абонентського терміналу до базової станції (uplink):
  - $< 10$  тис. осіб і для автомобільних шляхів –  $> 0,5$  Мбіт/с;
  - $> 10$  тис. осіб –  $> 1$  Мбіт/с;
- час затримки між пакетами відправлення та приймання (latency), в обидва боки (RTT):
  - $< 10$  тис. осіб –  $< 150$  мс;
  - $> 10$  тис. осіб –  $< 100$  мс;
- варіація затримки пакетів (jitter) –  $< 50$  мс;
- втрата пакетів (packet loss) –  $< 1$  %;

та не погодилися з пропозицією Асоціації «Телас» вилучити примітку 1 та 2 Додатка 3 до Вимог.

**Представники операторів телекомунікацій** не погодилися з пропозицією Мінцифри щодо запровадження різних рівнів показників для населених пунктів з різною кількістю населення, зазначивши, що це має ознаки дискримінації користувачів, ускладнить конфігурацію показників і контроль їх рівнів. Також під час обговорення було запропоновано в показнику «Середня швидкість передавання даних в напрямку від базової станції до абонентського терміналу» словосполучення «абонентського терміналу» замінити на «кінцеве обладнання» відповідно до положень Закону України «Про телекомунікації».

Після тривалого обговорення учасники робочої групи дійшли згоди стосовно таких розглянутих показників та їх граничних нормованих рівнів:

- середня швидкість передавання даних в напрямку від базової станції до абонентського терміналу (downlink) –  $\geq 2$  Мбіт/с;
- варіація затримки пакетів (jitter) –  $\leq 50$  мс;
- втрата пакетів (packet loss) –  $\leq 1$  %;

Примітку 1 Додатка 3 до Вимог проєкту наказу вилучити та включити до розділу I «Загальні положення» Вимог пунктом 4, доповнивши зазначену примітку ДСТУ 8861:2019 «Системи рухомого зв'язку. Показники якості послуг. Методика визначення параметрів»;

Примітку 2 Додатка 3 до Вимог проєкту наказу вилучити.

**В обговоренні взяли участь:** Ткаченко М.М., Шелест О.В., Грідасов О.М., Прибисько С.В., Довгий А.М., Нікітенко В.В., Овчинніков П.Г., Булкін В.О., Шнайдер О.І., Кузнецов О.М., Шевченко Ю.М., Ошеров Л.М., Сергута Г.Г., Потлов П.В., Науменко К.А., Зайончковська Т., Єрещенко І.М., Трощенко В.Ю.

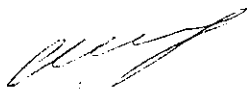
За результатами наради **вирішено:**

1. Провести 02.03.2021 засідання робочої групи для остаточного узгодження показників та їхніх нормованих рівнів:

- середня швидкість приймання даних в напрямку від абонентського терміналу до базової станції (uplink),
- час затримки між пакетами відправлення та приймання (latency), в обидва боки (RTT),

а також для погодження тексту приміток Додатка 3 Вимог, зміст яких не був узгоджений учасниками наради, для підготовки остаточної редакції проєкту наказу.

Протокол вела

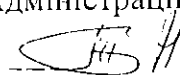


Світлана СОЛОПАН

16/03/01 - 324

01. 03. 2021

ЗАТВЕРДЖУЮ

Директор Департаменту  
розвитку електронних комунікацій  
Адміністрації Держспецзв'язку

Микола ТКАЧЕНКО

«03» березня 2021 року

## Протокол

узгоджувальної наради робочої групи з питань підготовки пропозицій щодо вимог  
до якості телекомунікаційних послуг, щодо рівня якості послуг рухомого (мобільного)  
зв'язку

м. Київ 02.03.2021, 12:00 в режимі відеоконференції Zoom

## Присутні:

- |                  |                                                                                                                                                                           |
|------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Ткаченко М.М.    | - директор ДЕК Адміністрації Держспецзв'язку, голова робочої групи;                                                                                                       |
| Шелест О.В.      | - заступник Міністра цифрової трансформації України, заступник голови робочої групи;                                                                                      |
| Гридасов О.М.    | - начальник 3 управління ДЕК Адміністрації Держспецзв'язку, заступник голови робочої групи,                                                                               |
| Прибителько С.В. | - керівник експертної групи з розвитку мобільного ШСД директорату розвитку цифрової інфраструктури Міністерства цифрової трансформації України;                           |
| Міхньов А.В.     | - заступник начальника управління – начальник 1 відділу 3 управління ДЕК Адміністрації Держспецзв'язку;                                                                   |
| Братіца М.С.     | - заступник директора департаменту – начальник відділу номерного ресурсу Департаменту зв'язку НКРЗІ;                                                                      |
| Шнайдер О.І.     | - директор Департаменту державного нагляду НКРЗІ;                                                                                                                         |
| Кузнецов О.М.    | - заступник директора департаменту – начальник відділу радіотехнологій Департаменту ліцензування НКРЗІ;                                                                   |
| Шевченко І.О.    | - начальник відділу нормативів якості послуг зв'язку Департаменту зв'язку НКРЗІ;                                                                                          |
| Малиш Д.О.       | - провідний спеціаліст відділу нормативів якості послуг зв'язку Департаменту зв'язку НКРЗІ;                                                                               |
| Малинич Р.М.     | - головний спеціаліст відділу зі стандартизації у сфері цифрової інфраструктури директорату розвитку цифрової інфраструктури Міністерства цифрової трансформації України; |
| Матюхін О.Г.     | - головний спеціаліст відділу координації використання цифрової інфраструктури директорату розвитку цифрової інфраструктури Міністерства цифрової трансформації України;  |
| Ошеров Л.М.      | - Голова Ради Української асоціації операторів зв'язку «Телас»;                                                                                                           |
| Нікітенко В.В.   | - помічник Голови Ради Української асоціації операторів зв'язку «Телас»;                                                                                                  |
| Трощенко В.І.    | - експерт Асоціації «Телекомунікаційна палата України», директор ІТ напрямку ДП «УДЦР»;                                                                                   |

### Запрошені:

- |                  |                                                                                                                                                           |
|------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Олексієнко С.В.  | - представник ПрАТ «Київстар»;                                                                                                                            |
| Єрещенко І.      | - представник ПрАТ «Київстар»;                                                                                                                            |
| Савченко М.О.    | - старший радник з юридичних питань в галузі телекомунікацій ПрАТ «Київстар»;                                                                             |
| Селезньов А.     | - представник ПрАТ «Київстар»;                                                                                                                            |
| Машара Д.        | - представник ПрАТ «ВФ Україна»;                                                                                                                          |
| Сухань Є.Г.      | - керівник групи ПрАТ «ВФ Україна»;                                                                                                                       |
| Науменко К.А.    | - начальник відділу ПрАТ «ВФ Україна»;                                                                                                                    |
| Марійко І.Ю.     | - представник ПрАТ «ВФ Україна»;                                                                                                                          |
| Іванець П.О.     | - начальник відділу ПрАТ «ВФ Україна»;                                                                                                                    |
| Корольов О.О.    | - керівник групи ПрАТ «ВФ Україна»;                                                                                                                       |
| Потлов П.В.      | - експерт ПрАТ «ВФ Україна»;                                                                                                                              |
| Несведов Ю.П.    | - начальник відділу ПрАТ «ВФ Україна»;                                                                                                                    |
| Овчинніков П.Г.  | - експерт департаменту планування інвестицій у нові технології та мережу доступу ТОВ «лайфселл»;                                                          |
| Боклан І.М.      | - начальник групи гарантування якості та тестування мережі ТОВ «лайфселл»;                                                                                |
| Серяков Л.О.     | - керівник відділу департаменту технології мережі ТОВ «лайфселл»;                                                                                         |
| Сергута Г.Г.     | - керівник департаменту Регуляторних відносин та стратегії ТОВ «лайфселл»;                                                                                |
| Ткач О.С.        | - представник ПрАТ «ВФ Україна»;                                                                                                                          |
| Зайончковська Т. | - представник ПрАТ «Київстар»;                                                                                                                            |
| Зьома О.О.       | - експерт з регуляторних відносин департаменту Регуляторних відносин та стратегії ТОВ «лайфселл»;                                                         |
| Солопан С.Г.     | - головний спеціаліст 1 відділу 3 управління ДЕК Адміністрації Держспецзв'язку;                                                                           |
| Мазуренко Л.А.   | - головний спеціаліст експертної групи з розвитку мобільного ШСД директорату розвитку цифрової інфраструктури Міністерства цифрової трансформації України |

### Порядок денний:

Розгляд та обговорення пропозицій Міністерства цифрової трансформації та Української асоціації операторів зв'язку «Телас» до проекту наказу Адміністрації Держспецзв'язку «Про затвердження Вимог щодо рівня якості послуг рухомого (мобільного) зв'язку» (далі – проект наказу), розробленого на виконання Плану заходів щодо підвищення якості послуг рухомого (мобільного) зв'язку, затвердженого розпорядженням Кабінету Міністрів України від 30.09.2020 № 1189-р (далі – План заходів).

Засідання відкрив **Ткаченко М.М.** повідомив, що на виконання заходу 1 завдання 1 Плану заходів передбачено затвердження оновлених показників якості та їх граничних нормованих рівнів для мобільного зв'язку, та з урахуванням пропозицій Міністерства цифрової трансформації, Адміністрацією Держспецзв'язку розроблено проект наказу, який винесений на громадське обговорення.

Зауваження та пропозиції до показників якості та їх граничних нормованих рівнів для мобільного зв'язку за результатами наради 26.02.2021 були опрацьовані Адміністрацією Держспецзв'язку, підготовлена узагальнена порівняльна таблиця, надана учасникам узгоджувальної наради. Учасникам робочої групи було запропоновано остаточно визначитися зі значеннями показників, які ліпилися

неузгодженими на попередніх нарадах для підготовки остаточної редакції проєкту наказу.

**Шелест О.В.** звернув увагу на необхідність покращення показників якості послуг рухомого (мобільного) зв'язку, та запропонував погодити запропоновані Мінцифрою показники якості послуг рухомого (мобільного) зв'язку та їх граничні нормовані рівні, враховуючи те, що вони неодноразово обговорювалися та узгоджувалися на попередніх нарадах учасниками робочої групи.

**Гридасов О.М.** запропонував розглянути узагальнену інформацію і наголосив, що зважаючи на досвід, роботи з прийняття нормативно-правових актів відповідно до положень Закону України «Про засади державної регуляторної політики у сфері господарської діяльності» будуть здійснюватися за результатами узгодження всіх спірних питань в інтересах всіх учасників ринку телекомунікацій. Запропонував остаточно узгодити значення показників та їхніх нормованих рівнів, а також текст приміток Додатка 3 Вимог, які лишилися неузгодженими на нараді від 26.02.2021, для підготовки остаточної редакції проєкту наказу, а саме:

- середня швидкість передавання даних в напрямку від базової станції до абонентського терміналу (downlink);
- середня швидкість приймання даних в напрямку від абонентського терміналу до базової станції (uplink);
- час затримки між пакетами відправлення та приймання (latency), в обидва боки (RTT);
- варіація затримки пакетів (jitter);
- втрата пакетів (packet loss).

Після тривалого обговорення учасники робочої групи узгодили позицію стосовно таких показників та їх граничних нормованих рівнів:

- середня швидкість передавання даних в напрямку від базової станції до кінцевого обладнання (downlink) -  $\geq 2$  Мбіт/с;
- середня швидкість передавання даних в напрямку від кінцевого обладнання до базової станції (uplink) -  $\geq 0,5$  Мбіт/с;
- час затримки між пакетами відправлення та приймання (latency), в обидва боки (RTT) -  $\leq 130$  мс;
- варіація затримки пакетів (jitter) -  $\leq 50$  мс;
- втрата пакетів (packet loss) -  $\leq 1$  %;

Примітку 1 Додатка 3 до Вимог проєкту наказу вилучити та включити до розділу I «Загальні положення» Вимог пунктом 4, доповнивши зазначену примітку посиланням на ДСТУ 8861:2019 «Системи рухомого зв'язку. Показники якості послуг. Методика визначення параметрів»;

Примітку 2 Додатка 3 до Вимог проєкту наказу вилучити;

Примітку 3 Додатка 3 до Вимог проєкту наказу викласти у такій редакції:

«<sup>1</sup> Застосовуються для населених пунктів та автомобільних доріг, які ліцензіат вказує як такі, де виконано умови покриття відповідно до ліцензій.

Населений пункт вважається таким, що покритий, якщо зазначені показники виконуються на відсотку території 65% при розрахунковому покритті населеного пункту.

Автомобільна дорога загального користування державного значення з відповідним індексом вважається такою, що покрита, якщо показник «середня швидкість передавання даних в напрямку від базової станції до кінцевого обладнання (downlink)» виконується на 95%, а решта показників – на 90% її протяжності (при розрахунковому покритті).

Якщо зазначені показники не виконуються для наведеного вище відсотка території населеного пункту або протяжності автомобільної дороги, то цей населений пункт або автомобільна дорога вважаються непокритими та видаляються ліцензіатом зі списку таких, де виконано умови покриття відповідно до ліцензій.».

Відповідно примітка 4 Додатка 3 до Вимог стає приміткою 2 зі змістом: «<sup>2</sup> Рівень показників застосовується тільки для радіотехнології «Міжнародний рухомий (мобільний) зв'язок ІМТ» (UMTS (та подальші релізи), LTE (та подальші релізи), 5G NR (та подальші релізи)). з умовами покриття, що вказані у відповідних ліцензіях на радіочастотний ресурс.»;

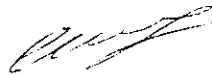
примітка 5 Додатка 3 до Вимог стає приміткою 3 зі змістом: «<sup>3</sup> Рівень показників застосовується тільки для радіотехнології «Міжнародний рухомий (мобільний) зв'язок ІМТ» (LTE (та подальші релізи), 5G NR (та подальші релізи)) з умовами покриття, що вказані у відповідних ліцензіях на радіочастотний ресурс.».

**В обговоренні взяли участь:** Ткаченко М.М., Шелест О.В., Ошеров Л.М., Грідасов О.М., Прибисько С.В., Малинич Р.М., Нікітенко В.В., Овчинніков П.Г., Шнайдер О.І., Шевченко Ю.М., Сергута Г.Г., Потлов П.В., Науменко К.А., Ткач О.С., Зайончковська Т., Єрещенко І.М., Трощенко В.Ю., Корольов О.О.

За результатами наради **вирішено:**

1. Запропонувати Адміністрації Держспецзв'язку узагальнити узгоджені позиції щодо показників та їхніх нормованих рівнів, і тексту приміток Додатка 3 Вимог, зміст яких був узгоджений учасниками наради, та надіслати учасникам наради до 09:00 03.03.2021.
2. Запропонувати Українській асоціації операторів зв'язку «Телас» до 15:00 04.03.2021 надати на електронні адреси [dek\\_gom@dsszzi.gov.ua](mailto:dek_gom@dsszzi.gov.ua) та [dek\\_mav@dsszzi.gov.ua](mailto:dek_mav@dsszzi.gov.ua) узгоджену позицію операторів телекомунікаційних послуг щодо формулювання приміток 2 та 3 Додатка 3 Вимог.

Протокол вела



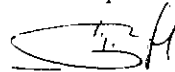
Світлана СОЛОПАН

16/03/01 - 347

03.03.2021

## ЗАТВЕРДЖУЮ

Директор Департаменту  
розвитку електронних комунікацій  
Адміністрації Держспецзв'язку



Микола ТКАЧЕНКО

«19» квітня 2021 року

## Протокол

узгоджувальної наради робочої групи з питань підготовки пропозицій щодо вимог  
до якості телекомунікаційних послуг, щодо рівня якості послуг рухомого  
(мобільного) зв'язку

м. Київ 15.04.2021, 15:00 в режимі відеоконференції Zoom

## Присутні:

- |                    |   |                                                                                                                                          |
|--------------------|---|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Ткаченко М.М.      | - | директор ДЕК Адміністрації Держспецзв'язку, голова робочої групи;                                                                        |
| Гридасов О.М.      | - | начальник 3 управління ДЕК Адміністрації Держспецзв'язку, заступник голови робочої групи;                                                |
| Прибителько С.В.   | - | керівник експертної групи з розвитку мобільного НІСД директорату розвитку цифрової інфраструктури Мінцифри;                              |
| Малинич Р.М.       | - | головний спеціаліст відділу зі стандартизації у сфері цифрової інфраструктури директорату розвитку цифрової інфраструктури Мінцифри;     |
| Матіохін О.Г.      | - | головний спеціаліст відділу координації використання цифрової інфраструктури директорату розвитку цифрової інфраструктури Мінцифри;      |
| Булкін В.О.        | - | заступник директора Департаменту державного нагляду НКРЗІ;                                                                               |
| Невмержицький В.М. | - | начальник управління контролю якості послуг Управління контролю якості послуг Департаменту державного нагляду НКРЗІ;                     |
| Шевченко Ю.М.      | - | начальник відділу нормативів якості послуг зв'язку Департаменту зв'язку НКРЗІ;                                                           |
| Платова О.Л.       | - | головний спеціаліст відділу нормативів якості послуг зв'язку Департаменту зв'язку НКРЗІ;                                                 |
| Потапова Т.С.      | - | заступник начальника відділу контролю у сфері робіт та послуг Департаменту захисту споживачів Держпродспоживслужби;                      |
| Лоза О.В.          | - | експерт комітету Федерації роботодавців України з питань промисловості;                                                                  |
| Гребеннікова Л.К.  | - | заступник керівника департаменту з питань економічного розвитку та ціноутворення – завідувач відділу з питань цін і тарифів апарату ФПУ; |
| Ошеров Л.М.        | - | Голова Ради Української Асоціації операторів зв'язку «Гелас»;                                                                            |
| Троценко В.Ю.      | - | експерт Асоціації «Телекомунікаційна палата України», директор ІТ напрямку ДП «УДЦР»;                                                    |

**Запрошені:**

- |                  |   |                                                                                                                       |
|------------------|---|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Мазуренко Л.А.   | - | головний спеціаліст експертної групи з розвитку мобільного ШСД директорату розвитку цифрової інфраструктури Мінцифри; |
| Малиш Д.О.       | - | провідний спеціаліст відділу нормативів якості послуг зв'язку Департаменту зв'язку НКРЗІ;                             |
| Єрещенко І.      | - | представник ПрАТ «Київстар»;                                                                                          |
| Женчур Є.О.      | - | представник ПрАТ «Київстар»;                                                                                          |
| Пантов В.С.      | - | представник ПрАТ «Київстар»;                                                                                          |
| Савченко М.О.    | - | старший радник з юридичних питань ПрАТ «Київстар»;                                                                    |
| Зайончковська Т. | - | представник ПрАТ «Київстар»;                                                                                          |
| Машара Д.        | - | представник ПрАТ «ВФ Україна»;                                                                                        |
| Несведов Ю.П.    | - | представник ПрАТ «ВФ Україна»;                                                                                        |
| Сич Д.В.         | - | юрисконсульт ПрАТ «ВФ Україна»;                                                                                       |
| Корольов О.О.    | - | керівник групи ПрАТ «ВФ Україна»;                                                                                     |
| Науменко К.А.    | - | начальник відділу ПрАТ «ВФ Україна»;                                                                                  |
| Марійко І.Ю.     | - | представник ПрАТ «ВФ Україна»;                                                                                        |
| Ткач О.С.        | - | представник ПрАТ «ВФ Україна»;                                                                                        |
| Боклан І.М.      | - | начальник групи гарантування якості та тестування мережі ТОВ «лайфселл»;                                              |
| Зьома О.О.       | - | експерт з регуляторних відносин департаменту Регуляторних відносин та стратегії ТОВ «лайфселл»;                       |
| Сергута Г.Г.     | - | керівник департаменту Регуляторних відносин та стратегії ТОВ «лайфселл»;                                              |
| Серяков Л.О.     | - | керівник відділу департаменту технології мережі ТОВ «лайфселл»;                                                       |
| Дунаєвський К.   | - | представник ТОВ «ТриМоб»;                                                                                             |
| Скакальська О.Є. | - | старший юрисконсульт ПАТ «Укртелеком»;                                                                                |

**Порядок денний:**

Розгляд та обговорення пропозицій Української асоціації операторів зв'язку «Телас» (лист від 08.04.2021 № 45/21) до проєкту наказу Адміністрації Держспецзв'язку «Про затвердження Вимог щодо рівня якості послуг рухомого (мобільного) зв'язку» (далі – проєкт наказу), розробленого на виконання Плану заходів щодо підвищення якості послуг рухомого (мобільного) зв'язку, затвердженого розпорядженням Кабінету Міністрів України від 30.09.2020 № 1189-р. (далі – План заходів).

Засідання відкрив Ткаченко М.М., повідомив, що на виконання заходу І завдання І Плану заходів Адміністрацією Держспецзв'язку розроблено проєкт наказу. Проєкт наказу доопрацьовано з урахуванням пропозицій та зауважень Міністерства цифрової трансформації України та Асоціації операторів зв'язку «Телас» та 15.03.2021 винесено на громадське обговорення шляхом розміщення на вебсайті Держспецзв'язку. Надані Українською асоціацією операторів зв'язку «Телас» (лист від 08.04.2021 № 45/21) повні зауваження та пропозиції були опрацьовані, підготовлена узагальнена порівняльна таблиця пропозицій до проєкту наказу і представлена учасникам робочої групи.

Грідасовим О.М. було запропоновано розглянути зазначені пропозиції і наголошено, що, зважаючи на досвід, роботи з прийняття нормативно-правових актів відповідно до положень Закону України «Про засади державної регуляторної політики у сфері господарської діяльності» будуть здійснюватися за результатами узгодження всіх спірних питань в інтересах всіх учасників ринку телекомунікацій.

**Представники операторів телекомунікацій Асоціації «Телас»** запропонували для розгляду такі пропозиції до проєкту наказу:

- Виключити з пункту 2 Загальних положень Вимог щодо рівня якості послуг рухомого (мобільного) зв'язку (далі – Вимоги) формулювання «послуг з обслуговування споживачів», з огляду на те, що якість обслуговування споживачів не стосується предмету цього акта (Окрема думка ПрАТ «ВФ Україна»);

Після тривалого обговорення представники Адміністрації Держспецзв'язку, НКРЗІ та Мінцифри відхилили запропоновану пропозицію. Представник Адміністрації Держспецзв'язку зазначив, що застосовані формулювання визначені з урахуванням положень нормативних документів ITU-T Recommendation E.800, ETSI Document ETR 003 та Рекомендацій Р 45-020-2007.

- В пункті 4 Загальних положень Вимог зазначити: Методи та методики вимірювання показників якості зазначено в ДСТУ 8861:2019; Рекомендації Міжнародного союзу електрозв'язку ITU-T Y.2617, після прийняття методом перекладу також можуть бути застосовані ДСТУ ETSI ES 202 057(1-4 частини);

Після тривалого обговорення учасниками наради пропозиція не була прийнята. Усі учасники наради погодилися з редакцією зазначеною в проєкті наказу.

- Виключити розділ IV «Показники якості послуг з обслуговування споживачів» з Вимог з огляду на те, що якість обслуговування споживачів не стосується предмету цього акта (Окрема думка ПрАТ «ВФ Україна»);

Після тривалого обговорення представники Адміністрації Держспецзв'язку, НКРЗІ та Мінцифри відхилили запропоновану пропозицію.

- В додатку 2 до Вимог, в показниках, які характеризують повноцінність послуги, а саме:

- 1) «нормований рівень якості передавання мовної інформації для методів оцінки»;
- 2) «відсоток з'єднань, що відповідають нормам за якістю передавання мовної інформації, для методів оцінки»,

вилучити методи вимірювання з використанням коефіцієнта якості передавання R (transmission rating factor, (R factor)) та за середньою експертною оцінкою (Mean Opinion Score (MOS)).

Всі учасники наради погодились з зазначеною пропозицією Асоціації «Телас».

- В додатку 3 до Вимог:

в показниках, які характеризують якість послуги зазначити рівень показника – «середня швидкість приймання даних в напрямку від абонентського терміналу до базової станції» – не менше ніж 0,3 Мбіт/с, замість не менше ніж 0,5 Мбіт/с (Окрема думка ТОВ «лайфселл»);

Після тривалого обговорення учасниками наради та представниками операторів телекомунікацій Асоціації «Телас» був погоджений рівень показника запропонований в проєкті наказу - не менше ніж 0,5 Мбіт/с.

Представники ТОВ «лайфселл» висловили окрему думку, що запропонованого рівня  $\geq 0,5$  Мбіт/с, існуюча мережа ТОВ «лайфселл» LTE900, яка наразі розгортається, потенційно не зможе задовольнити в декількох областях України у

зв'язку з обмеженим радіочастотним ресурсом 5 МГц в діапазоні 900 МГц. Прийняття проєкту наказу призведе до необхідності розгортання нових базових станцій у вже покритих LTE900 населених пунктах. Відповідно до розрахунків Товариства, для забезпечення запропонованих показників якості знадобиться розгортання близько 200 нових базових станцій, що вимагає інвестицій щонайменш 400 мільйонів гривень.

- в показниках, які характеризують якість послуги змінити розмір рівня показника – «втрата пакетів» – не більше ніж 2% замість не більше ніж 1 % (Окрема думка ТОВ «лайфселл»);

Після тривалого обговорення учасниками наради був погоджений рівень показника зазначеного пункту запропонований в проєкті наказу – не більше ніж 1 %.

Представники ТОВ «лайфселл» висловили окрему думку, що існуюча мережа ТОВ «лайфселл» дозволяє гарантовано забезпечити значення рівня показника - не більше ніж 2% - на усій мережі, та таке значення показника цілком достатньо для надання сервісів належної якості абонентам.

- Примітку 1 додатка 3 до Вимог доповнити формулюваннями та викласти у такій редакції:

«Населений пункт вважається таким, що покритий, якщо зазначені показники виконуються на відсотку території 65 % при розрахунковому покритті населеного пункту відповідно до встановленої методики за **виключенням населених пунктів, де отримано рішення державного органу влади або органів місцевого самоврядування про відмову у виділенні земельної ділянки та/або неможливо встановити базову станцію.**»

«Автомобільна дорога загального користування державного значення з відповідним індексом вважається такою, що покрита, якщо показники виконуються на 90 % її протяжності (при розрахунковому покритті), за **виключенням ділянок автомобільної дороги, де отримано рішення державного органу влади або органів місцевого самоврядування про відмову у виділенні земельної ділянки та/або неможливо встановити базову станцію.**».

Після тривалого обговорення представники Мінцифри та НКРЗІ не погодились з зазначеною пропозицією. Представниками операторів телекомунікацій Асоціації «Телас» було запропоновано залишити редакцію зазначеної примітки такою як викладено в проєкті наказу, або винесення в Загальні положення Вимог. Також було запропоновано визначити запропоновані формулювання в іншому нормативно правовому акті.

- В додатку 5 до Вимог, в показниках, які характеризують надійність надання послуг визначити рівень показника «нормований час усунення пошкоджень мережі рухомого (мобільного) зв'язку та відновлення доступу до послуг зі встановленими значеннями показників якості» - не більше ніж дві доби.

Після тривалого обговорення представники Мінцифри, НКРЗІ та Адміністрації Держспецзв'язку не погодились із зазначеною пропозицією. Представник Адміністрації Держспецзв'язку наголосив, що рівень зазначеного показника, а саме «не більше ніж одна доба» застосовано з урахуванням положень статті 40 Закону України «Про телекомунікації» та статті 125 Закону України «Про електронні комунікації».

- В додатку 5 до Вимог, в показниках задоволеності споживачів обслуговуванням, показник «час очікування відповіді фахівця служби інформаційно-довідкового обслуговування (далі – СІДО) оператора телекомунікацій (починаючи з моменту свідомого вибору абонента)» застосувати в редакції «**середній** час очікування відповіді фахівця служби інформаційно-довідкового обслуговування (далі – СІДО) оператора телекомунікацій (починаючи з моменту свідомого вибору абонента)».

Після тривалого обговорення представники Мінцифри та НКРЗІ не погодилися із зазначеною пропозицією.

Як компромісний варіант представники операторів телекомунікацій запропонували рівень зазначеного показника формулювати як «**середній** рівень встановлюється оператором телекомунікацій та оприлюднюється в установленому законодавством порядку».

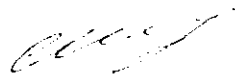
В обговоренні взяли участь: Ткаченко М.М., Грідасов О.М., Оперов Л.М., Прибитько С.В., Булкін В.О., Невмержницький В.М., Шевченко Ю.М., Сергута Г.Г., Лоза О.В., Єрещенко І.М., Ткач О.С., Науменко К.А., Марійко І.Ю., Малинич Р.М., Зайончковська Т., Несведов Ю.П.

За результатами наради **вирішено:**

1. Українській асоціації операторів зв'язку «Телас» до 20.04.2021 надати на електронні адреси [dek\\_gom@dsszzi.gov.ua](mailto:dek_gom@dsszzi.gov.ua) узгоджену позицію операторів телекомунікаційних послуг щодо формулювання показника «час очікування відповіді фахівця служби інформаційно-довідкового обслуговування (далі – СІДО) оператора телекомунікацій (починаючи з моменту свідомого вибору абонента)» та Примітки 1 додатка 3 до Вимог з обґрунтуванням застосування зазначених формулювань.

2. Адміністрації Держспецзв'язку узагальнити пропозиції від Української асоціації операторів зв'язку «Телас» надані для включення до остаточної редакції проекту наказу.

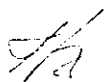
Протокол вела



Світлана СОЛОПАН

16/03/01 - 620

19.04.2021



ЗАТВЕРДЖУЮ  
Заступник директора Департаменту  
розвитку електронних комунікацій  
Адміністрації Держспецзв'язку

 Сергій СТАРОСТЕНКО  
«26» квітня 2021 року

Протокол  
узгоджувальної наради робочої групи з питань підготовки пропозицій щодо вимог  
до якості телекомунікаційних послуг, щодо рівня якості послуг рухомого  
(мобільного) зв'язку

**м. Київ 22.04.2021, 15:00 в режимі відеоконференції Zoom**

**Присутні:**

- |                    |                                                                                                                                            |
|--------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Старостенко С.О.   | - заступник директора Департаменту розвитку електронних комунікацій Адміністрації Держспецзв'язку;                                         |
| Гридасов О.М.      | - начальник 3 управління ДЕКА Адміністрації Держспецзв'язку, заступник голови робочої групи;                                               |
| Прибисько С.В.     | - керівник експертної групи з розвитку мобільного ШСД директорату розвитку цифрової інфраструктури Мінцифри;                               |
| Малинич Р.М.       | - головний спеціаліст відділу зі стандартизації у сфері цифрової інфраструктури директорату розвитку цифрової інфраструктури Мінцифри;     |
| Матюхін О.Г.       | - головний спеціаліст відділу координації використання цифрової інфраструктури директорату розвитку цифрової інфраструктури Мінцифри;      |
| Булкін В.О.        | - заступник директора Департаменту державного нагляду НКРЗІ;                                                                               |
| Невмержицький В.М. | - начальник управління контролю якості послуг Управління контролю якості послуг Департаменту державного нагляду НКРЗІ;                     |
| Шевченко Ю.М.      | - начальник відділу нормативів якості послуг зв'язку Департаменту зв'язку НКРЗІ;                                                           |
| Платова О.Л.       | - головний спеціаліст відділу нормативів якості послуг зв'язку Департаменту зв'язку НКРЗІ;                                                 |
| Лоза О.В.          | - експерт комітету Федерації роботодавців України з питань промисловості;                                                                  |
| Гребеннікова Л.К.  | - заступник керівника департаменту з питань економічного розвитку та ціноутворення – завідувач відділу з питань цін і тарифів апарату ФПУ; |
| Ошеров Л.М.        | - Голова Ради Української Асоціації операторів зв'язку «Телас»;                                                                            |

**Запрошені:**

- |                |                                                                                                                         |
|----------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Мазуренко Л.А. | - головний спеціаліст експертної групи з розвитку мобільного ШСД директорату розвитку цифрової інфраструктури Мінцифри; |
|----------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

- |                  |                                                                                                   |
|------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Малиш Д.О.       | - провідний спеціаліст відділу нормативів якості послуг зв'язку Департаменту зв'язку НКРЗІ;       |
| Єрещенко І.      | - представник ПрАТ «Київстар»;                                                                    |
| Зайончковська Т. | - представник ПрАТ «Київстар»;                                                                    |
| Олексієнко С.В.  | - представник ПрАТ «Київстар»                                                                     |
| Селезньов А.     | - представник ПрАТ «Київстар»;                                                                    |
| Сич Д.В.         | - юрисконсульт ПрАТ «ВФ Україна»;                                                                 |
| Науменко К.А.    | - начальник відділу ПрАТ «ВФ Україна»;                                                            |
| Марійко І.Ю.     | - представник ПрАТ «ВФ Україна»;                                                                  |
| Ткач О.С.        | - представник ПрАТ «ВФ Україна»;                                                                  |
| Потлов П.В.      | - експерт ПрАТ «ВФ Україна»;                                                                      |
| Боклан І.М.      | - начальник групи гарантування якості та тестування мережі ТОВ «лайфселл»;                        |
| Зьома О.О.       | - експерт з регуляторних відносин департаменту Регуляторних відносин та стратегії ТОВ «лайфселл»; |
| Сергута Г.Г.     | - керівник департаменту Регуляторних відносин та стратегії ТОВ «лайфселл»;                        |
| Овчинніков П.Г.  | - експерт департаменту планування інвестицій у нові технології та мережу доступу ТОВ «лайфселл»;  |

#### **Порядок денний:**

Розгляд та обговорення пропозицій Української асоціації операторів зв'язку «Телас» до проекту наказу Адміністрації Держспецзв'язку «Про затвердження Вимог щодо рівня якості послуг рухомого (мобільного) зв'язку» (далі – проект наказу), розробленого на виконання Плану заходів щодо підвищення якості послуг рухомого (мобільного) зв'язку, затвердженого розпорядженням Кабінету Міністрів України від 30.09.2020 № 1189-р. (далі – План заходів).

Засідання відкрив Грідасов О.М., повідомив, що на виконання заходу 1 завдання 1 Плану заходів Адміністрацією Держспецзв'язку розроблено проект наказу. Проект наказу доопрацьовано з урахуванням пропозицій та зауважень Міністерства цифрової трансформації України та Асоціації операторів зв'язку «Телас» та 15.03.2021 винесено на громадське обговорення шляхом розміщення на вебсайті Держспецзв'язку. Надані Українською асоціацією операторів зв'язку «Телас» (лист від 08.04.2021 № 45/21) зауваження та пропозиції були розглянуті 15.04.2021 на узгоджувальній нараді.

За результатами узгоджувальної наради 15.04.2021 Асоціацією операторів зв'язку «Телас» надані відкориговані зауваження та пропозиції.

Підготовлена узагальнена порівняльна таблиця пропозицій до проекту наказу представлена учасникам наради для обговорення.

**Були розглянуті наступні пропозиції до проекту наказу запропоновані представниками операторів телекомунікацій Асоціації «Телас»:**

- В додатку 5 до Вимог щодо рівня якості послуг рухомого (мобільного) зв'язку (далі – Вимоги), в показниках задоволеності споживачів обслуговуванням показник застосувати в редакції «час очікування відповіді фахівця служби інформаційно-довідкового обслуговування (далі – СІДО) оператора телекомунікацій (починаючи з моменту свідомого вибору абонента)». з рівнем

показника – «середній рівень встановлюється оператором телекомунікацій та оприлюднюється в установленому законодавством порядку».

Після обговорення всіма учасниками наради було погоджене формулювання показника для включення до проекту наказу - «середній час очікування відповіді фахівця служби інформаційно-довідкового обслуговування (далі – СІДО) оператора телекомунікацій (починаючи з моменту свідомого вибору абонента)», з рівнем показника – «рівень встановлюється оператором телекомунікацій та оприлюднюється в установленому законодавством порядку».

- В додатку 5 до Вимог, в показниках, які характеризують надійність надання послуг для показника «нормований час усунення пошкоджень мережі рухомого (мобільного) зв'язку та відновлення доступу до послуг зі встановленими значеннями показників якості» визначити рівень – «не більше ніж дві доби».

Представники операторів надали пояснення щодо доцільності застосування саме рівня показника - не більше ніж дві доби.

Після тривалого обговорення представники Мінцифри, НКРЗІ та Адміністрації Держспецзв'язку не погодились із зазначеною пропозицією. Було наголошено, що рівень зазначеного показника застосований в проекті наказу, а саме «не більше ніж одна доба» застосовано з урахуванням положень статті 40 Закону України «Про телекомунікації», статті 125 Закону України «Про електронні комунікації», пункту 40 Правил надання та отримання телекомунікаційних послуг, затверджених постановою Кабінету Міністрів України від 11.04.2012 р. № 295.

- Включити до розділу II та III Загальних положень Вимог пункт 5 такого змісту:

«Результати вимірювання зазначених показників не враховуються на ділянках населеного пункту та автомобільної дороги, де отримано рішення державного органу влади або органів місцевого самоврядування про відмову у виділенні земельної ділянки та/або неможливо встановити базову станцію, про що оператор телекомунікацій письмово повідомив орган державного регулювання у сфері телекомунікацій»,

відповідно у Примітці 1 додатка 3 до Вимог застосувати такі формулювання:

«Населений пункт вважається таким, що покритий, якщо зазначені показники виконуються на відсотку території 65 % при розрахунковому покритті населеного пункту відповідно до встановленої методики.

Автомобільна дорога загального користування державного значення з відповідним індексом вважається такою, що покрита, якщо показники виконуються на 90 % її протяжності (при розрахунковому покритті).».

Представники операторів телекомунікацій надали пояснення щодо доцільності застосування таких формулювань враховуючи, що для надання послуг за встановленими показниками якості були здійснені розрахунки необхідного місця розташування базової станції (БС), але власником відмовлено у наданні у користування майна або земельної ділянки для розміщення БС по всіх альтернативах, сформованих розрахунковим методом. Для доріг актуальною є відмова щодо земель природно-заповідного фонду (і альтернативи немає). Розміщення БС у найближчому можливому місці не дає змоги досягти встановлених рівнів якості. Зазначена обставина є об'єктивною, не залежить від операторів телекомунікацій.

Після тривалого обговорення представники Мінцифри та НКРЗІ не погодились з зазначеною пропозицією. Було наголошено, що формулювання запропоновані для включення до II та III розділу Вимог не відносяться по суті до цього проекту

нормативного документу. Також представники НКРЗІ зазначили, що запропонований пункт може суперечити положенням Ліцензійних умов.

Як компромісний варіант представники Мінцифри та НКРЗІ запропонували визначити можливість застосувати запропоновані формулювання в іншому нормативно правовому акті. Було запропоновано операторам телекомунікацій для розв'язання зазначених питань застосувати Національний роумінг, використовувати спільну інфраструктуру, а також звернутись спільним офіційним листом до НКРЗІ та Мінцифри з поданням обґрунтовуючих документів для вирішення такої проблеми.

Також представниками Мінцифри та НКРЗІ не були підтримані пропозиції до Примітки 1 додатка 3 до Вимог.

Представники операторів висловили занепокоєння щодо можливого накладення регулятором штрафних санкцій за результатами перевірок у разі невиконання Вимог щодо рівня якості, у випадку відмови органів місцевого самоврядування в установленні необхідного обладнання. Представники НКРЗІ висловились про безпідставність таких побоювань в разі наявності офіційного підтвердження таких випадків.

**В обговоренні взяли участь:** Грідасов О.М., Ощеров Л.М., Прибисько С.В., Булкін В.О., Невмержицький В.М., Шевченко Ю.М., Сергута Г.Г., Лоза О.В., Єрещенко І.М., Ткач О.С., Науменко К.А., Марійко І.Ю., Малинич Р.М., Зайончковська Т., Потлов П.В., Сич Д.В.

За результатами наради:

**Представник** Асоціації «Телас» запропонував продовжити обговорення на наступних нарадах неузгоджених питань до проекту наказу та шляхів вирішення:

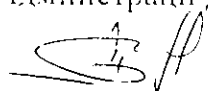
**Представник** Адміністрації Держспецзв'язку зазначив про продовження роботи щодо проекту наказу згідно положень Закону України «Про засади державної регуляторної політики у сфері господарської діяльності».

Протокол вела

Світлана СОЛОПАН

16/03/01- 649  
26. 04. 2021

ЗАТВЕРДЖУЮ  
 Директор Департаменту  
 розвитку електронних комунікацій  
 Адміністрації Держспецзв'язку

 Микола ТКАЧЕНКО  
 «13» травня 2021 року

Протокол  
 узгоджувальної наради робочої групи з питань підготовки пропозицій щодо вимог  
 до якості телекомунікаційних послуг, щодо рівня якості послуг рухомого  
 (мобільного) зв'язку

м. Київ 12.05.2021, 15:00 в режимі відеоконференції Zoom

**Присутні:**

- |                    |                                                                                                                                            |
|--------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Гридасов О.М.      | - начальник З управління ДЕК Адміністрації Держспецзв'язку, заступник голови робочої групи;                                                |
| Міхньов А.В.       | - заступник начальника управління – начальник 1 відділу З управління ДЕК Адміністрації Держспецзв'язку;                                    |
| Прибитько С.В.     | - керівник експертної групи з розвитку мобільного ПСД директорату розвитку цифрової інфраструктури Мінцифри;                               |
| Матинич Р.М.       | - головний спеціаліст відділу зі стандартизації у сфері цифрової інфраструктури директорату розвитку цифрової інфраструктури Мінцифри;     |
| Матюхін О.Г.       | - головний спеціаліст відділу координації використання цифрової інфраструктури директорату розвитку цифрової інфраструктури Мінцифри;      |
| Невмержицький В.М. | - начальник управління контролю якості послуг Управління контролю якості послуг Департаменту державного нагляду НКРЗІ;                     |
| Шевченко Ю.М.      | - начальник відділу нормативів якості послуг зв'язку Департаменту зв'язку НКРЗІ;                                                           |
| Куцаренко С.О.     | - начальник відділу контролю якості послуг Управління контролю якості послуг Департаменту державного нагляду НКРЗІ;                        |
| Платова О.Л.       | - головний спеціаліст відділу нормативів якості послуг зв'язку Департаменту зв'язку НКРЗІ;                                                 |
| Гребеннікова Л.К.  | - заступник керівника департаменту з питань економічного розвитку та ціноутворення – завідувач відділу з питань цін і тарифів апарату ФПУ; |
| Ошеров Л.М.        | - Голова Ради Української Асоціації операторів зв'язку «Телас»;                                                                            |
| Трощенко В.Ю.      | - експерт Асоціації «Телекомунікаційна палата України», директор IT напрямку ДП «УДЦР»;                                                    |

**Запрошені:**

- |                |                                                                                                                         |
|----------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Шнайдер О.І.   | - директор Департаменту державного нагляду НКРЗІ;                                                                       |
| Кузнецов О.М.  | - заступник директора департаменту – начальник відділу радіотехнологій Департаменту ліцензування НКРЗІ;                 |
| Мазуренко Л.А. | - головний спеціаліст експертної групи з розвитку мобільного ПСД директорату розвитку цифрової інфраструктури Мінцифри; |

|                  |                                                                                                   |
|------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Єрещенко І.      | - представник ПрАТ «Київстар»;                                                                    |
| Зайончковська Т. | - представник ПрАТ «Київстар»;                                                                    |
| Пантов В.С.      | - представник ПрАТ «Київстар»;                                                                    |
| Сич Д.В.         | - юрисконсульт ПрАТ «ВФ Україна»;                                                                 |
| Машара Д.        | - представник ПрАТ «ВФ Україна»;                                                                  |
| Сухань Є.Г.      | - керівник групи ПрАТ «ВФ Україна»;                                                               |
| Науменко К.А.    | - начальник відділу ПрАТ «ВФ Україна»;                                                            |
| Марійко І.Ю.     | - представник ПрАТ «ВФ Україна»;                                                                  |
| Несведов         | - представник ПрАТ «ВФ Україна»;                                                                  |
| Лукіна М.        | - представник ПрАТ «ВФ Україна»;                                                                  |
| Потлов П.В.      | - експерт ПрАТ «ВФ Україна»;                                                                      |
| Боклан І.М.      | - начальник групи гарантування якості та тестування мережі ТОВ «лайфселл»;                        |
| Зьома О.О.       | - експерт з регуляторних відносин департаменту Регуляторних відносин та стратегії ТОВ «лайфселл»; |
| Сергута Г.Г.     | - керівник департаменту Регуляторних відносин та стратегії ТОВ «лайфселл»;                        |
| Серяков Л.О.     | - керівник відділу департаменту технології мережі ТОВ «лайфселл»;                                 |
| Овчинніков П.Г.  | - експерт департаменту планування інвестицій у нові технології та мережу доступу ТОВ «лайфселл»;  |

### **Порядок денний:**

Розгляд та обговорення пропозицій Української асоціації операторів зв'язку «Телас» (лист від 05.05.2021 № 56/21) до проекту наказу Адміністрації Держспецзв'язку «Про затвердження Вимог щодо рівня якості послуг рухомого (мобільного) зв'язку» (далі – проект наказу), розробленого на виконання Плану заходів щодо підвищення якості послуг рухомого (мобільного) зв'язку, затвердженого розпорядженням Кабінету Міністрів України від 30.09.2020 № 1189-р, (далі – План заходів).

Засідання відкрив Грідасов О.М., повідомив, що на виконання заходу 1 завдання 1 Плану заходів Адміністрацією Держспецзв'язку розроблено проект наказу. Проект наказу доопрацьовано з урахуванням пропозицій та зауважень Міністерства цифрової трансформації України та Асоціації операторів зв'язку «Телас» та 15.03.2021 винесено на громадське обговорення шляхом розміщення на вебсайті Держспецзв'язку. Надані Українською асоціацією операторів зв'язку «Телас» (лист від 08.04.2021 № 45/21) зауваження та пропозиції були розглянуті на узгоджувальних нарадах 15.04.2021 та 22.04.2021 (протоколи №№ 16/03/01-620, 16/03/01-649).

Асоціацією операторів зв'язку «Телас» (лист від 05.05.2021 № 56/21) надані відкориговані зауваження та пропозиції.

Підготовлена узагальнена порівняльна таблиця пропозицій до проекту наказу представлена учасникам наради для обговорення.

Були розглянуті такі пропозиції до проекту наказу, запропоновані представниками операторів телекомунікацій Асоціації «Телас»:

- виключити з пункту 2 Загальних положень Вимог щодо рівня якості послуг рухомого (мобільного) зв'язку (далі – Вимоги) формулювання «послуг з обслуговування споживачів», з огляду на те, що якість обслуговування споживачів не стосується предмету цього акта (Окрема думка ПрАТ «ВФ Україна»). Представник Адміністрації Держспецзв'язку зазначив, що за результатами наради від 15.04.2021 ця пропозиція не була прийнята.

- виключити розділ IV «Показники якості послуг з обслуговування споживачів» з Вимог з огляду на те, що якість обслуговування споживачів не стосується предмету цього акта (Окрема думка ПрАТ «ВФ Україна»). Представник Адміністрації Держспецзв'язку зазначив, що за результатами наради від 15.04.2021 ця пропозиція не була прийнята.
- у пункті 4 Загальних положень Вимог зазначити: Методи та методики вимірювання показників якості зазначено в ДСТУ 8861:2019; Рекомендації Міжнародного союзу електрозв'язку ITU-T Y.2617. Після прийняття методом перекладу також можуть бути застосовані ДСТУ ETSI ES 202 057(1-4 частини). Представник Адміністрації Держспецзв'язку зазначив, що за результатами наради від 15.04.2021 ця пропозиція не була прийнята.
- в додатку 2 до Вимог, в показниках, які характеризують повноцінність послуги, а саме: «нормований рівень якості передавання мовної інформації для методів оцінки» та «відсоток з'єднань, що відповідають нормам за якістю передавання мовної інформації, для методів оцінки», вилучити посилання на методи вимірювання з використанням коефіцієнта якості передавання R (transmission rating factor, (R factor)) та за середньою експертною оцінкою (Mean Opinion Score (MOS)). Представник Адміністрації Держспецзв'язку зазначив, що за результатами наради від 15.04.2021 ця пропозиція була прийнята.
- в додатку 3 до Вимог: в показниках, які характеризують якість послуги зазначити рівень показника – «середня швидкість приймання даних в напрямку від абонентського терміналу до базової станції» – не менше ніж 0,3 Мбіт/с, замість не менше ніж 0,5 Мбіт/с (Окрема думка ТОВ «лайфселл»). Представник Адміністрації Держспецзв'язку зазначив, що за результатами наради від 15.04.2021 ця пропозиція не була прийнята. Представники ТОВ «лайфселл» наголосили на своїй позиції.
- в показниках, які характеризують якість послуги зазначити розмір рівня показника «втрата пакетів» – не більше ніж 2%, замість – не більше ніж 1% (Окрема думка ТОВ «лайфселл»). Представник Адміністрації Держспецзв'язку зазначив, що за результатами наради від 15.04.2021 ця пропозиція не була прийнята. Представники ТОВ «лайфселл» наголосили на своїй позиції.
- примітку 1 додатка 3 до Вимог доповнити формулюваннями та викласти у такій редакції (доповнення виділене курсивом):  

«Населений пункт вважається таким, що покритий, якщо зазначені показники виконуються на відсотку території 65 % при розрахунковому покритті населеного пункту та на 95 % маршруту вимірювань відповідно до встановленої методики. *Населений пункт з населенням від 2 000 до 10 000 осіб вважається таким що покритий якщо зазначені показники виконуються на відсотку території 50% і вище у наступних випадках:*

  - *отримано рішення державного органу влади або органів місцевого самоврядування про відмову у виділенні земельної ділянки або встановлення обладнання;*
  - *публічна позиція місцевої громади пов'язана з обмеженням доступу до обладнання, його руйнування або неможливістю штатного використання обладнання;*
  - *отримане рішення ДП «УДЦР», що суттєво обмежує штатну експлуатацію обладнання;*
  - *отримане рішення про дострокове розірвання договору оренди технічного майданчика та демонтаж обладнання;*
  - *у інших випадках незалежних від оператора телекомунікацій.*

Автомобільна дорога загального користування державного значення з відповідним індексом вважається такою, що покрита, якщо показник «середня швидкість передавання даних в напрямку від базової станції до кінцевого обладнання» виконується на 95 %, а решта показників – на 90 % її протяжності (при розрахунковому покритті), за винятком ділянок де:

- отримано рішення державного органу влади або органів місцевого самоврядування про відмову у виділенні земельної ділянки або встановлення обладнання;
- документально підтверджена відсутність технічної можливості підключення електричної енергії;
- публічна позиція місцевої громади пов'язана з обмеженням доступу до обладнання, його руйнування або неможливістю штатного використання обладнання;
- отримане рішення ДП «УДЦР», що суттєво обмежує штатну експлуатацію обладнання;
- отримане рішення про дострокове розірвання договору оренди технічного майданчика та демонтаж обладнання;
- у інших випадках незалежних від оператора телекомунікацій».

Представники операторів висловили занепокоєння щодо можливого накладення регулятором штрафних санкцій за результатами перевірок у разі невиконання Вимог щодо рівня якості, у випадку відмови органів місцевого самоврядування в установленні необхідного обладнання.

Після тривалого обговорення представники Мінцифри та НКРЗІ не погодилися із зазначеною пропозицією. Було наголошено, що формулювання, запропоновані операторами телекомунікацій в тексті примітки, не відносяться по суті до цього проєкту нормативного документа.

Також представники НКРЗІ зазначили, що запропонований пункт може суперечити положенням Ліцензійних умов, що призведе до неоднозначності трактування цього проєкту наказу та наголосили на недосконалоості окремих положень Закону України «Про доступ до об'єктів будівництва, транспорту, електроенергетики з метою розвитку телекомунікаційних мереж».

Представник НКРЗІ запропонував провести найближчим часом додаткові консультації представникам заінтересованих державних органів щодо такої пропозиції Асоціації «Телас».

Як компромісний варіант представники Мінцифри та НКРЗІ запропонували винести розгляд цієї проблематики на розгляд окремої наради зацікавлених сторін і визначитись із можливістю застосувати запропоновані формулювання в рамках іншого нормативно правового акта, наприклад в положеннях Ліцензійних умов.

Представниками Адміністрації Держенет зв'язку було зазначено щодо необхідності перенести до пункту 1 розділу III проєкту Вимог текст примітки 1 (в узгодженій редакції), оскільки примітки не мають містити прямих норм права:

«1. Показники якості послуг з надання доступу до Інтернету наведено в додатку 3 до цих Вимог.

Застосування показників, які характеризують якість послуг, здійснюється:

у населеному пункті, якщо зазначені показники виконуються на відсотку території 65 % при розрахунковому покритті населеного пункту та на 95 % маршруту вимірювань відповідно до встановленої методики;

на автомобільній дорозі загального користування державного значення з відповідним індексом, якщо показник «середня швидкість передавання даних в

напрямку від базової станції до кінцевого обладнання» виконується на 95 %, а рента показників – на 90 % її протяжності (при розрахунковому покритті).

Якщо зазначені показники не виконуються для наведеного вище відсотка території населеного пункту або протяжності автомобільної дороги, цей населений пункт або автомобільна дорога видаляються ліцензіатом зі списку таких, де виконано умови покриття рухомим (мобільним) зв'язком відповідно до ліцензії.».

**В обговоренні взяли участь:** Грідасов О.М., Ошеров Л.М., Прибітько С.В., Невмержицький В.М., Шнайдер О.І., Сергута Г.Г., Єрещенко І.М., Науменко К.А., Марійко І.Ю., Кузнецов О.М., Сич Д.В., Зайончковська Т.

За результатами наради вирішено:

1. Адміністрації Держспецзв'язку, Мінцифрі та НКРЗІ до 14.05.2021 провести консультації щодо змісту примітки 1 додатка 3 до Вимог.
2. Поінформувати Асоціацію «Телас» про результати консультацій.
3. Адміністрації Держспецзв'язку продовжити роботи щодо проекту наказу згідно з положеннями Закону України «Про засади державної регуляторної політики у сфері господарської діяльності».

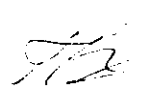
Протокол вела



Світлана СОЛОПАН

16.03.01 - 728.

13.05.2021





**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

09-06-2021 № 16/03/01-883

На № \_\_\_\_\_ від \_\_\_\_\_

ТОВ «лайфселл»

вул. Солом'янська, 11, літера «А»,  
м. Київ, 03110

Щодо проекту наказу  
Адміністрації Держспецзв'язку

Адміністрацією Державної служби спеціального зв'язку та захисту інформації України розглянуто лист ТОВ «лайфселл» від 14.05.2021 № 2639д щодо розрахунку витрат ТОВ «лайфселл» для забезпечення показників якості, запропонованих у проекті наказу Адміністрації Держспецзв'язку «Про затвердження Вимог щодо рівня якості послуг рухомого (мобільного) зв'язку» (далі – проект наказу).

За результатами розгляду надсилаємо спільну позицію Міністерства цифрової трансформації України та Адміністрації Держспецзв'язку щодо пропозицій ТОВ «лайфселл».

1. Щодо показника «середня швидкість передавання даних в напрямку від кінцевого обладнання до базової станції» (далі – UL).

У пункті 4.4 таблиці 2 «Спектральна ефективність на краю стільника» (Cell edge user spectral efficiency) звіту Міжнародного союзу електрозв'язку ITU-R M.2134 «Вимоги, що стосуються технічних характеристик радіоінтерфейсу IMT-Advanced», тобто для LTE (посилання 1), зазначені показники спектральної ефективності на краю стільника (для найгіршого сценарію з можливих):

Спектральна ефективність на краю стільника

| Середовище       | Downlink (біт/с/Гц) | Uplink (біт/с/Гц) | Співвідношення DL/UL |
|------------------|---------------------|-------------------|----------------------|
| В приміщенні     | 0,1                 | 0,07              | 1,43                 |
| Мікросоти        | 0,075               | 0,05              | 1,5                  |
| Покриття в місті | 0,06                | 0,03              | 2                    |
| Шляхи            | 0,04                | 0,015             | 2,67                 |

Дані показують, що спектральна ефективність UL каналу в декілька разів менша ніж каналу в напрямку від базової станції до кінцевого обладнання (далі – DL). Максимальне співвідношення, яке вказано у звіті ITU-R M.2134, між каналами DL (біт/с/Гц) та UL (біт/с/Гц) складає 2,67 та менше. У той же час відношення DL/UL, що пропонується у проєкті наказу, дорівнює значенню 4 (2 Мбіт/с/0,5 Мбіт/с), що перевищує максимальне співвідношення між каналами відповідно до звіту ITU-R M.2134 у півтора рази. Тобто є значно лояльнішим для виконання операторами телекомунікацій в Україні.

Також необхідно враховувати вимоги сервісів голосових та відеоз'єднань для того, щоб споживачі користувались якісними послугами мобільного зв'язку при дистанційному навчанні та роботі, що є особливо важливим під час COVID-19.

Прикладами вимог до мінімальної швидкості UL від виробників програмного забезпечення є:

Skype – для відео виклику (він об'єднує голосовий виклик та передавання/приймання відеоінформації) з високою якістю (Video calling (high-quality)) рекомендована UL (Recommended upload speed) 500 кбіт/с. Для групового відео (Group video (3 people)) виклику (відео конференція), знову ж таки, достатньо швидкості передавання даних UL - 512 кб/с (посилання 2);

Microsoft Teams – серед вимог до мережі зазначає, що для відеодзвінка (Peer-to-peer quality video calling 360p at 30fps) та групового відеовиклику (Group Video calling) необхідна швидкість UL становить 512 кб/с (посилання 3)

Zoom – мінімальна швидкість UL для мобільних платформ становить 1 Мбіт/с (For high-quality video) (посилання 4).

Виробники IP камер відеоспостереження також мають мінімальні вимоги з UL швидкості:

SCW: рекомендована швидкість UL для стріму – 1 Мбіт/с (посилання 5);

Ring: рекомендована швидкість UL для найбільш продуктивної роботи обладнання – 2 Мбіт/с (посилання 6);

Simplisafe: мінімальна рекомендована швидкість UL – 0,75 Мбіт/с на камеру (посилання 7).

Компанія XBox рекомендує мінімальну швидкість UL для онлайн геймінгу (for online gaming) – 0,5 Мбіт/с (посилання 8).

Враховуючи зазначене вважаємо, що значення UL не менше ніж 0,5 Мбіт/с є обґрунтованим.

## 2. Щодо показника «втрата пакетів».

У національному стандарті ДСТУ ETSI EG 202 057-4:2015 (далі – ДСТУ) (посилання 9), а саме у додатку F, даються роз'яснення щодо цілей та принципів використання показників якості мережі, зокрема Packet Loss (втрати пакетів) (п. F.2.3) під час контролю якості послуг.

У той ж час у ДСТУ (додаток Н таблиця Н.1) для відеосервісів показник Packet Loss рекомендується встановити на рівні <1%. А рівень показника втрати пакетів для застосунків, які використовують для передавання/приймання даних, рекомендується встановити на рівні 0% (додаток Н таблиця Н.2).

В подальшому дається пряме посилання на рекомендацію Міжнародного союзу електрозв'язку «ITU-T G.1010», за якою забезпечуються цільові показники для аудіо- та відеосервісів і застосунків, що використовуються при передаванні/прийманні даних.

Разом з тим слід зазначити, що під час засідання 26.02.2021 року в режимі відеоконференції Zoom 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 11 січня 2021 року №10), голова Української асоціації операторів зв'язку «Телас» Ошеров Л.М. поінформував, що асоціація за результатами спільного з операторами телекомунікацій опрацювання показників якості та їх граничних нормованих рівнів для мобільного зв'язку узагальнила пропозиції операторів телекомунікацій щодо втрати 1%.

З огляду на викладене, вважаємо, що значення втрати пакетів не більше ніж 1% є обґрунтованим.

Також, з метою обговорення зазначених пропозицій і зауважень, в Адміністрації Держспецзв'язку 15.04.2021 та 22.04.2021 проведені узгоджувальні наради в режимі відеоконференції Zoom робочої групи з питань підготовки пропозицій щодо вимог до якості телекомунікаційних послуг за участю представників Мінцифри, НКРЗІ, Асоціації «Телас», операторів телекомунікацій, які надають відповідні телекомунікаційні послуги, в тому числі представників ТОВ «лайфселл» (протоколи узгоджувальних нарад від 15.04.2021 № 16/03/01 – 620, від 22.04.2021 № 16/03/01 – 649 надіслано до Асоціації «Телас»). Зазначені пропозиції ТОВ «лайфселл» не були підтримані іншими учасниками цих нарад.

Додатково надаємо посилання, вказані у тексті цього листа:

посилання 1:

[https://www.itu.int/dms\\_pub/itu-r/opb/rep/R-REP-M.2134-2008-PDF-E.pdf](https://www.itu.int/dms_pub/itu-r/opb/rep/R-REP-M.2134-2008-PDF-E.pdf);

посилання 2:

<https://support.skype.com/en/faq/fal417/how-much-bandwidth-does-skype-need>;

посилання 3:

<https://docs.microsoft.com/en-us/microsoftteams/prepare-network>;

посилання 4:

<https://support.zoom.us/hc/en-us/articles/201179966-System-requirements-for-iOS-iPadOS-and-Android>;

посилання 5:

[https://www.getsew.com/support/faq/internet-speed-camera-viewing#:~:text=We%20recommend%2C%20at%20a%20minimum,for%20reasonable%20Sub%20Stream%20performance](https://www.getsew.com/support/faq/internet-speed-camera-viewing#:~:text=We%20recommend%2C%20at%20a%20minimum,for%20reasonable%20Sub%20Stream%20performance;);

посилання 6:

<https://support.ring.com/hc/en-us/articles/115001499906-Ring-App-is-Having-Trouble-Connecting-to-the-Ring-Device-and-Showing-Video#:~:text=As%20a%20general%20rule%2C%20most%20discuss%20getting%20faster%20internet%20speeds>;

посилання 7:

<https://support.simplisafe.com/hc/en-us/articles/360035379652-How-much-internet-speed-do-I-need-for-my-camera->

посилання 8:

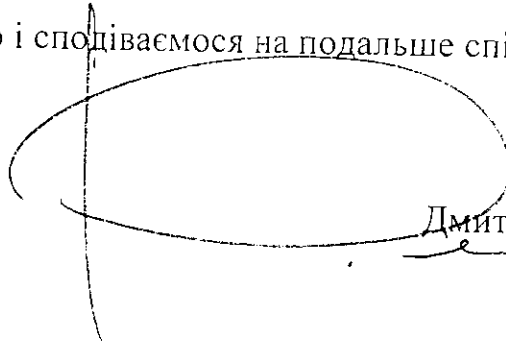
<https://support.xbox.com/en-US/help/hardware-network/connect-network/xbox-one-connection-speed>;

посилання 9:

<https://spz.nkrzi.gov.ua/golovna/yakist-poslug/natsionalni-ta-mizhnarodni-standarty/>.

Дякуємо за співпрацю і сподіваємося на подальше співробітництво.

Перший заступник  
Голови Служби



Дмитро МАКОВСЬКИЙ