



**НАЦІОНАЛЬНА КОМІСІЯ,
ЩО ЗДІЙСНЮЄ ДЕРЖАВНЕ РЕГУЛЮВАННЯ
У СФЕРІ ЗВ'ЯЗКУ ТА ІНФОРМАТИЗАЦІЇ**

вул. Хрещатик, 22, м. Київ, 01001, тел./факс: (044) 278-97-93, (044) 278-11-84, тел. (044) 278-11-82
<http://www.nkrzi.gov.ua>, e-mail: office@nkrzi.gov.ua, kabmin_doc@nkrzi.gov.ua, vdz@nkrzi.gov.ua

09.02.2015 № 01-637/094

На № _____ від _____

Голові правління
Інтернет Асоціації України
Поповій Т.В.

вул. Олесь Гончара, 15/3, оф. 22
м. Київ,
01034

Шановна Тетяно Володимирівно!

Національна комісія, що здійснює державне регулювання у сфері зв'язку та інформатизації (далі - НКРЗІ) на Ваші листи від 05.01.2015 № 1 та № 2 щодо вимірювань показників якості послуг із доступу до Інтернету, рівні яких підлягають обов'язковому оприлюдненню операторами телекомунікацій у 2015 році, повідомляє наступне.

Відповідно до положення частини другої статті 19 Конституції України органи державної влади та органи місцевого самоврядування, їх посадові особи зобов'язані діяти лише на підставі, в межах повноважень та у спосіб, що передбачені Конституцією та законами України.

Згідно пункту 4 статті 15 Закону України «Про телекомунікації» (далі - Закон) визначення вимог щодо рівнів якості телекомунікаційних послуг відноситься до повноважень центрального органу державної влади в галузі зв'язку (далі - ЦОВЗ). Згідно пункту 6 статті 18 Закону НКРЗІ забезпечує контроль за якістю телекомунікаційних послуг та задоволенням попиту споживачів.

Комісія підтримує позицію Інтернет Асоціація України щодо встановлення граничних рівнів якості телекомунікаційних послуг виключно для загальнодоступних (універсальних послуг), так як ціна та якість на ці послуги гарантуються державою. НКРЗІ неодноразово зверталась до ЦОВЗ із пропозиціями щодо перегляду наказу Мінтрансзв'язку України «Про встановлення рівнів якості послуг рухомого (мобільного) зв'язку» від 19.03.2010 № 147, зареєстрованого в Міністерстві юстиції України 6 квітня 2010 р. за № 277/17572, та наказу Адміністрації Державної служби спеціального зв'язку та захисту інформації України «Про затвердження Показників якості послуг із передачі даних, доступу до Інтернету та їх рівнів» від 28.12.2012 № 803, який зареєстровано в Міністерстві юстиції України 21.01.2013 за № 135/22667 (далі - Наказ).

Вхід. № 19
" 10 " 02 2015р.

Необхідно зазначити, що згідно з пунктом 9 частини першої статті 6 Закону одним з основних принципів діяльності у сфері телекомунікацій є забезпечення доступу споживачів до інформації про порядок отримання та якість телекомунікаційних послуг.

Відповідно пункту 18 статті 18 Закону НКРЗІ забезпечує рівні умови діяльності у сфері телекомунікацій.

Вважаємо, що періодичне проведення вимірювання показників якості із оприлюдненням їх результатів є ефективним інструментом контролю за якістю надання телекомунікаційних послуг, який активно застосовується європейськими країнами відповідно до Директиви про універсальні послуги 2002/22/ЄС. Запровадження даного інструменту сприяє розвитку конкурентного середовища, в якому задоволення потреб споживача є пріоритетним завданням.

При цьому повинна забезпечуватись можливість споживачам проводити самостійний порівняльний аналіз при виборі постачальника послуг або під час отримання послуг. Важливим є забезпечення споживачів інформацією як про рівні якості послуг, за якими вони надавались протягом звітного року, так і інформацією про рівні, задекларовані постачальниками на наступний звітний період.

Положенням про якість телекомунікаційних послуг, затвердженим рішенням НКРЗ від 15.04.2010 № 174 та зареєстрованого в Міністерстві юстиції України 23.06.2010 за № 429/17724, (далі - Положення) звітність про досягнуті показники якості телекомунікаційних послуг була запроваджена ще в 2010 році. Основна мета цього документу полягає у забезпеченні періодичного всебічного інформування споживачів про рівні (значення) показників якості послуг, що ними отримуються, які надаються операторами телекомунікацій.

Звітність щодо якості послуг фіксованого та рухомого (мобільного) зв'язку надавалась відповідними суб'єктами господарювання з моменту набрання чинності Положення. У зв'язку із прийняттям ЦОВЗ Наказу відповідна звітність повинна надаватись суб'єктами господарювання, які надають послуги доступу до Інтернет з наступного року після затвердження Наказу.

На підставі Закону та Положення НКРЗІ прийнято рішення від 24.12.2013 № 849 «Про затвердження переліків показників якості телекомунікаційних послуг, рівні яких підлягають обов'язковому оприлюдненню у 2015 році». Тому відтермінування окремих положень цього рішення під час звітного періоду не відповідає законодавству України, не сприятиме встановленню рівних умов діяльності у сфері телекомунікацій для операторів телекомунікацій, які організували проведення випробувань показників якості телекомунікаційних послуг, що включені до переліків показників якості послуг, та забезпечили виконання цього рішення.

Також НКРЗІ протягом останніх років докладає зусиль щодо лібералізації ринку телекомунікацій в Україні та створення рівних умов для здійснення діяльності у сфері телекомунікацій. Так згідно з пунктом 4.3 Положення оператори, провайдери телекомунікацій можуть здійснювати випробування показників якості телекомунікаційних послуг самостійно або

ляхом залучення на договірних засадах акредитованих в установленому порядку органів з оцінки відповідності - випробувальних лабораторій.

Відповідно до частини другої статті 1 Закону України «Про акредитацію органів з оцінки відповідності» акредитація органів з оцінки відповідності це засвідчення національним органом України з акредитації того, що орган з оцінки відповідності відповідає вимогам національних стандартів, гармонізованих з відповідними міжнародними та європейськими стандартами, та у разі необхідності будь-яким додатковим вимогам щодо акредитації у відповідних сферах для провадження визначеної діяльності з оцінки відповідності. Акредитовані випробувальні лабораторії в обов'язковому порядку мають розроблені методики для проведення вимірювань (випробувань).

Відповідно до пункту 1 Положення про Національне агентство з акредитації України (далі - Положення), затвердженого наказом Міністерства економічного розвитку і торгівлі України від 05.11.2013 № 1305, Національним органом України з акредитації є Національне агентство з акредитації України (далі - НААУ).

Відповідно до пункту 7 Положення основними функціями НААУ відповідно до покладених на нього завдань, зокрема, є акредитація органів з оцінки відповідності, у тому числі прийняття рішень про акредитацію, відмову в акредитації, розширення та обмеження сфери акредитації, тимчасове зупинення і поновлення дії та скасування атестата про акредитацію.

Враховуючи вищенаведене, за інформацією щодо переліку акредитованих випробувальних лабораторій пропонуємо звертатись до НААУ.

Слід зазначити, що попередній аналіз звітів операторів провайдерів, які надають послуги доступу до Інтернет (станом на 02.02.2015 надійшло близько 600 звітів) свідчить про те, що переважна більшість суб'єктів господарювання, які надають послуги доступу до Інтернет (близько 500 звітів), проводять випробування показників якості послуг доступу до Інтернет самостійно.

Після ґрунтовного аналізу та опрацювання всіх надісланих операторами, провайдерами телекомунікацій звітів про якість телекомунікаційних послуг за 2014 рік НКРЗІ розгляне питання щодо ініціювання перед ЦОВЗ перегляду показників якості телекомунікаційних послуг, у тому числі доступу до Інтернет.

З повагою,

Голова Національної комісії,
що здійснює державне регулювання
у сфері зв'язку та інформатизації

О.Животовський