

№ 934-вх-800731-800421-2017  
від « 04 » 04 2017 р.

Щодо розгляду звернення

Народному депутату України  
Денисенку А.П.

61001, м. Харків,  
вул. Плеханівська, 42

✓ Голові Верховної Ради України  
01008, м. Київ,  
вул. Михайла Грушевського

Шановний Анатолію Петровичу!

Користуючись нагодою висловлюємо Вам свою повагу та надаємо інформацію за Вашим депутатським зверненням від 15.03.2017 № 311/03-2017 щодо відсутності телефонного зв'язку у абонентів – мешканців м. Харків, повідомляємо.

ПАТ «Укртелеком» у своїй господарській діяльності керується Законом України «Про телекомунікації» (далі – Закон), Правилами надання та отримання телекомунікаційних послуг, затверджених постановою Кабінету Міністрів України від 11.04.2012 № 295 (далі – Правила) та іншими нормативно-правовими актами України, що регулюють відносини у цій сфері.

Насамперед зазначаємо, що реєстрація заявок існуючих абонентів ПАТ «Укртелеком» щодо відсутності надання телекомунікаційних послуг, облік таких заявок та контроль за термінами усунення пошкоджень здійснюється за допомогою відповідної автоматизованої системи, згідно з вимогами чинного законодавства. Зокрема, положеннями п. 83 Правил передбачено, що звернення споживачів про пошкодження телекомунікаційних мереж оператора, технічних засобів телекомунікацій провайдера приймаються відповідними службами оператора, провайдера за телефоном протягом не менш

як 12 годин у робочий день (шість годин у суботу) і реєструються в окремому журналі, який повинен бути пронумерований, прошнурований та скріплений печаткою оператора, провайдера (за наявності) або в окремому електронному журналі чи системі, що забезпечує обмежені права на доступ та внесення змін, а також відповідає вимогам законодавства щодо електронного документа.

У журналі обліку звернень зазначається час їх подання, номер телефону та/або ідентифікаційний номер кінцевого обладнання, адреса споживачів, дата та час проведення перевірки, відмітка про причини пошкодження та його усунення (із зазначенням дати та часу).

Зокрема, заявки стосовно відсутності телекомунікаційних послуг, зокрема щодо незадовільної якості роботи телефону приймаються від споживачів централізовано за номером телефону 0-800-506-508 Довідково-інформаційного контакт-центру ПАТ «Укртелеком», який працює цілодобово (безкоштовно в межах України з номерів українських операторів). Тобто абоненти мають можливість подати заявку щодо незадовільної якості телекомунікаційних послуг у зручний для них час, також у вихідні та святкові дні.

Згідно облікових даних ПАТ «Укртелеком» протягом 2016 року по м. Харків зареєстровано 356 755 заявок абонентів щодо відсутності телефонного зв'язку.

Протягом поточного періоду 2017 року по м. Харків зареєстровано 23 068 заявок.

Зазначена кількість звернень абонентів – мешканців м. Харків пов'язана насамперед із катастрофічним зростанням випадків вирізу мідного телекомунікаційного кабелю зловмисниками з метою його подальшої здачі у пункти прийому брухту кольорових металів.

Так, якщо станом на 01.03.2016 внаслідок дій зловмисників в м. Харків нараховувалось 17859 непрацюючих абонентських ліній, то станом на 01.03.2017 кількість непрацюючих абонентських ліній з причин викрадення чи зловмисного пошкодження кабелю електрозв'язку збільшилася до 36698. Тобто тільки за останні 12 місяців кількість непрацюючих абонентських ліній в місті зросла більш ніж в 2 рази, або на 105.5%.

При цьому згідно зі ст. 40 Закону за час відсутності телефонного зв'язку абонентна плата за користування телефоном абонентам не нараховується.

Зауважимо, що у зв'язку з масовим характером пошкодження телекомунікаційних мереж у Товариства виникає необхідність виконання значних обсягів ремонтно-відновлювальних робіт, придбання додаткової лінійно-кабельної продукції, а також застосування спецтехніки, що об'єктивно впливає на терміни відновлення надання послуг.

Так, протягом 2016 року та поточного періоду 2017 року в м. Харків зафіксовано 3023 факти крадіжок та зловмисних пошкоджень ліній кабельного зв'язку. Викрадено 174,8 км кабелів електрозв'язку різного типу, завдані збитки сягають близько 20 млн. грн.

Зважаючи на масштаб проблеми ПАТ «Укртелеком» втрачає об'єктивну можливість оперативного усунення наслідків крадіжок та зловмисних пошкоджень ліній зв'язку. Це призводить до того, що без зв'язку на значний

період часу залишаються цілі мікрорайони міста, при цьому десятки тисяч абонентів втрачають можливість доступу до послуг зв'язку, Інтернету, які в наш час стали невід'ємним елементом життєдіяльності.

Крім цього, крадіжки кабелю спричиняють значне зростання витрат ПАТ «Укртелеком» на відновлення функціонування пошкоджених мереж, відволікання трудових та технічних ресурсів від виконання завдань модернізації мережі, покращення сервісів та розвитку мереж загального користування.

Проте, постійне інформування з боку Харківської філії ПАТ «Укртелеком» Головного управління Національної поліції в Харківській області і безпосередньо керівників територіальних підрозділів національної поліції, а також органів державної влади та місцевого самоврядування, з наданням статистики фактів крадіжок ліній електрозв'язку, аналізом причин їх росту, описом масштабів крадіжок, зазначення місць незаконної скупки викрадених кабелів, як брухту кольорових металів, не призводить до покращення ситуації в зазначеній сфері.

В свою чергу Товариством постійно впроваджується комплекс заходів, направлених на зменшення ризиків та запобігання пошкодженням лінійно-кабельних споруд телефонного зв'язку в наслідок дій зловмисників, а саме: укріплення та захист лінійно-кабельних споруд зв'язку методом «бандажування» в оглядових пристроях та кабельній каналізації; заміна стандартних накриттів оглядових пристроїв кабельної каналізації на посиленні накриття «важкого» типу; облаштування об'єктів кабельної мережі ПАТ «Укртелеком» системами охоронної та тривожно-викличної сигналізації; створення мобільних бригад швидкого реагування; впровадження комплексу організаційно-технічних заходів із забезпечення спостереження за спрацюванням сигналізації на об'єктах кабельної мережі за допомогою пульта централізованого спостереження.

Запевняємо, ПАТ «Укртелеком» докладає і докладатиме максимум зусиль для підтримки працездатності телекомунікаційних мереж та забезпечення своїх споживачів якісними телекомунікаційними послугами.

Так, по м. Харків протягом 2016 року та поточного періоду 2017 року усунено 214 487 пошкоджень на лініях телефонного зв'язку.

Разом з тим, повідомляємо про три основні проблеми, з якими стикається ПАТ «Укртелеком» та які не дозволяють залучати додаткові кошти на оперативне відновлення мереж у разі їх руйнування під впливом природних чинників чи пошкодження зловмисниками.

1. Відсутність у 2016 році компенсації операторам телекомунікацій витрат на надання загальнодоступних телекомунікаційних послуг зв'язку пільговим категоріям населення.

У Законі України «Про Державний бюджет України на 2016 рік» відсутні видатки у вигляді субвенції з державного бюджету місцевим бюджетам на компенсацію операторам телекомунікацій пільг від надання загальнодоступних послуг телефонного зв'язку. Законопроект реєстраційний №4024 від 04.02.2016,



що мав вирішити вказану проблему, був заветований Президентом України, а вето Верховною Радою України не подолано.

Оскільки іншого джерела фінансування місцеві бюджети не мали, відбулася не забезпеченість фінансовими ресурсами гарантованих державою громадянам окремих соціальних пільг, зокрема і таких необхідних соціально вразливим верствам населення, як загальнодоступні телекомунікаційні послуги (фіксований місцевий телефонний зв'язок).

У результаті ПАТ «Укртелеком» на виконання законодавства України надав пільговим категоріям населення послуг місцевого телефонного зв'язку, при цьому не отримав компенсації на суму 163,6 млн. грн.

20 грудня 2016 року Верховною Радою України прийнято Закон України «Про внесення змін до Бюджетного кодексу України (щодо удосконалення складання та виконання бюджетів)», яким внесені зміни до статей 89, 91 і 102 Бюджетного кодексу України і замість субвенції з державного бюджету видатки на надання пільг з послуг зв'язку віднесено до видатків місцевих бюджетів. Таким чином, на 2017 рік закріплена офіційна зміна джерела фінансування пільг.

В той же час питання компенсації наданих пільг за 2016 рік залишається не вирішеним — Закон України «Про Державний бюджет України на 2017 рік» не містить субвенції з державного бюджету місцевим бюджетам на компенсацію заборгованості за 2016 рік.

Зазначена вище ситуація вкрай негативно відображається на фінансовому стані підприємств зв'язку, що надають загальнодоступні телекомунікаційні послуги населенню (фіксований місцевий телефонний зв'язок), а відповідно і суттєво впливає на можливість підтримання у належному стані мереж та відновлення ліній зв'язку після їх руйнування.

Вважаємо, що вказана ситуація може бути виправлена шляхом внесення змін до Закону України «Про Державний бюджет України на 2017 рік» №1801-VIII, 21 грудня 2016 року, зокрема доповнення Додатку 3 позицією та Додатку 7 колонкою у складі субвенції загального фонду на «погашення заборгованості за надання пільг з послуг зв'язку у 2016 році» із показниками, достатніми для покриття витрат операторів телекомунікацій від наданих послуг фіксованого місцевого телефонного зв'язку пільговим категоріям громадян.

2. Іншою проблемою є встановлення державою граничної вартості послуг фіксованого місцевого телефонного зв'язку у сільській місцевості на рівні, значно нижчому собівартості їх надання, без запровадження механізму компенсації збитків, передбаченого частиною п'ятою статті 64 Закону України «Про телекомунікації». Таким чином, значні фінансові ресурси оператора телекомунікацій, що надає загальнодоступні послуги, йдуть саме на покриття збитків від надання послуг зв'язку тій частині населення, що проживає у сільській місцевості.

3. Також суттєвою проблемою є і катастрофічне зростання у окремих регіонах випадків вирізу мідного телекомунікаційного кабелю зловмисниками з метою його подальшої здачі у пункти прийому брухту кольорових металів. Вказаному сприяла, зокрема відміна ліцензування діяльності з прийому та

заготівлі металобрухту. Крадіжки мідного кабелю спричиняють значне зростання витрат операторів телекомунікацій на відновлення функціонування пошкоджених мереж та численні тривалі перерви у наданні послуг споживачам. Законопроекти № 3664 та № 4497, які покликані вирішити вказану проблему, вже довгий час не виносяться для розгляду у сесійній залі Верховної Ради України.

Користуючись нагодою, просимо Вас звернути увагу на вищезазначені питання, та всіляко сприяти їх якнайшвидшому вирішенню на підставі наданих Вам владних повноважень.

ПАТ «Укртелеком» докладає та докладатиме максимум зусиль, щоб його споживачі отримували якісні і сучасні телекомунікаційні послуги.

Сподіваємось на розуміння та завжди готові до діалогу зі своїми споживачами.

З повагою

Директор дирекції  
корпоративних відносин



І.В. Коломоєць

Коваленко Н.В.  
(044) 246-57-34

