



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

вул. Хрещатик, 22, м. Київ, 01001, тел./факс: (044) 202-00-22, (044) 202-00-43, 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

04.06.2018 № 04-3485/122

На № _____ Від _____

**Народним депутатам України
Мацолі Р.М.
Шиньковичу А.В.**

**Шановний Романе Миколайовичу!
Шановний Андрію Васильовичу!**

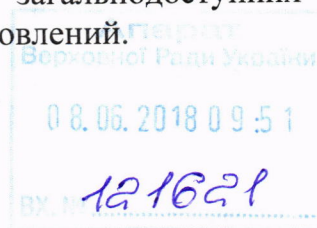
На депутатський запит, оголошений на засіданні Верховної Ради України 18 травня 2018 року і надісланий листом Голови Верховної Ради України Парубієм А.В. від 18.05.2018 № 11/10-1610, повідомляємо наступне.

Стосовно повноважень Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сфері зв'язку та інформатизації (далі – НКРЗІ), в частині регулювання загальнодоступних телекомунікаційних послуг.

Згідно із частиною п'ятою статті 64 Закону України «Про телекомунікації» (далі - Закон) у разі недостатнього задоволення попиту споживачів на загальнодоступні телекомунікаційні послуги в окремих регіонах України національна комісія, що здійснює державне регулювання у сфері зв'язку та інформатизації, має право прийняти рішення щодо покладання на операторів, провайдерів телекомунікацій з істотною ринковою перевагою на ринках певних телекомунікаційних послуг, а також на операторів фіксованого проводового зв'язку, які здійснюють або мають намір здійснювати діяльність у цих регіонах, обов'язків щодо розвитку та надання загальнодоступних телекомунікаційних послуг споживачам із застосуванням механізму компенсації збитків, установленого Кабінетом Міністрів України.

Частиною першою статті 62 Закону встановлено, що до загальнодоступних телекомунікаційних послуг належать: підключення кінцевого обладнання споживача до телекомунікаційних мереж фіксованого зв'язку загального користування (універсальний доступ), послуги фіксованого телефонного зв'язку в межах зони нумерації (місцевий телефонний зв'язок), а також виклик служб екстреної допомоги, послуги довідкових служб і зв'язку за допомогою таксофонів. Загальнодоступні телекомунікаційні послуги можуть надаватися з використанням технологій проводового та/або безпроводового доступу. Тобто послуги з доступу до Інтернет та послуги рухомого (мобільного) зв'язку не відносяться до загальнодоступних телекомунікаційних послуг.

Крім того, слід зазначити, що на сьогодні механізм компенсації збитків операторам, провайдерам телекомунікацій від надання загальнодоступних телекомунікаційних послуг Кабінетом Міністрів України не встановлений.



Стосовно якості надання телекомунікаційних послуг.

✓ Пунктом 1 розділу V «Особливі умови користування смугами радіочастот» Умов тендеру на отримання ліцензій на користування радіочастотним ресурсом України для впровадження радіотехнології «Цифровий стільниковий радіозв'язок ІМТ-2000 (UMTS)» в смугах радіочастот 1920-1935/2110-2125, 1950-1965/2140-2155, 1965-1980/2155-2170 МГц, затверджених рішенням НКРЗІ від 28.10.2014 № 730 (зі змінами) (далі – Умови тендеру), визначено, що переможці тендеру за кожним з трьох лотів зобов'язанні забезпечити дотримання 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 та зареєстрованих в Міністерстві юстиції України 06.04.2010 за № 277/17572 (далі – Показники якості), з використанням радіотехнології:

- на території всіх обласних центрів України протягом 18 місяців з дати видачі ліцензії за результатами тендеру;
- на території всіх районних центрів та всіх населених пунктів із населенням більше 10000 (десяти тисяч) осіб протягом 2 – 6 (другого – шостого) років з дати видачі ліцензії за результатами тендеру.

Згідно з рішенням НКРЗІ від 27.02.2015 № 110 «Про результати тендера на отримання ліцензій на користування радіочастотним ресурсом України для впровадження радіотехнології «Цифровий стільниковий радіозв'язок ІМТ-2000 (UMTS)» в смугах радіочастот 1920-1935/2110-2125, 1950-1965/2140-2155, 1965-1980/2155-2170 МГц» видано ліцензії на користування радіочастотним ресурсом України строком на 15 років ТОВ «АСТЕЛІТ», ПрАТ «МТС УКРАЇНА», ПрАТ «КІЇВСТАР». Ліцензіати за ліцензіями, виданими відповідно до вказаного рішення, зобов'язані, зокрема, забезпечити дотримання Показників якості з використанням радіотехнології «Цифровий стільниковий радіозв'язок ІМТ-2000 (UMTS)» на територіях відповідно до Умов тендера.

При цьому, повне освоєння радіочастотного ресурсу вказаним рішенням встановлено у квітні 2020 року.

✓ Відповідно до пункту 6 частини першої статті 18 Закону до повноважень НКРЗІ, зокрема, належить забезпечення контролю за якістю телекомунікаційних послуг та задоволенням попиту споживачів.

Згідно з пунктом 1 частини першої статті 19 Закону державний нагляд за ринком телекомунікацій здійснюється шляхом контролю за якістю телекомунікаційних послуг.

Державний нагляд за ринком телекомунікацій здійснюється шляхом проведення планових і позапланових перевірок, інших заходів відповідно до законодавства, спрямованих на запобігання, виявлення та усунення порушень законодавства суб'єктами ринку телекомунікацій (частина перша статті 19¹ Закону).

Водночас, статтею 2 Закону України «Про тимчасові особливості здійснення заходів державного нагляду (контролю) у сфері господарської діяльності» встановлено до 31 грудня 2018 року мораторій на проведення органами державного нагляду (контролю) планових заходів із здійснення державного нагляду (контролю) у сфері господарської діяльності. Згідно з частинами першою та другою статті 3 цього Закону визначено, що до 31 грудня 2018 року позапланові заходи державного нагляду (контролю) здійснюються органами державного нагляду (контролю):

1) з підстави, передбаченої частиною другою цієї статті (за погодженням центрального органу виконавчої влади, що реалізує державну регуляторну політику, з питань нагляду (контролю) у сфері господарської діяльності, ліцензування та дозвільної системи у сфері господарської діяльності та дерегуляції господарської діяльності (далі - Державна регуляторна служба);

2) за письмовою заявою суб'єкта господарювання до відповідного органу державного нагляду (контролю) про здійснення заходу державного нагляду (контролю) за його бажанням;

3) за рішенням суду;

4) у разі настання аварії, смерті потерпілого внаслідок нещасного випадку, що було пов'язано з діяльністю суб'єкта господарювання;

5) у разі настання події, що має значний негативний вплив відповідно до критеріїв, затверджених Кабінетом Міністрів України, на права, законні інтереси, життя та здоров'я людини, захист навколишнього природного середовища та забезпечення безпеки держави;

6) для перевірки виконання суб'єктом господарювання приписів, розпоряджень або інших розпорядчих документів щодо усунення порушень вимог законодавства, виданих за результатами проведення попереднього заходу органом державного нагляду (контролю).

Позаплановий захід державного нагляду (контролю) на підставі обґрунтованого звернення фізичної особи про порушення суб'єктом господарювання її законних прав проводиться органом державного нагляду (контролю) за погодженням Державної регуляторної служби.

Враховуючи вищевикладене, в НКРЗІ відсутні правові підстави прийняти рішення щодо здійснення заходів державного нагляду для перевірки якості телекомунікаційних послуг, задоволення попиту споживачів, в тому числі послуг із рухомого мобільного зв'язку на підставі депутатського запиту.

✓ Разом з тим НКРЗІ здійснюються заходи щодо виконання підпункту 1 пункту 8 протоколу № 17 засідання Кабінету Міністрів України від 10.05.2018, яким передбачається проведення перевірки відповідності заявленим параметрам послуг доступу до Інтернету, що надаються операторами мобільного зв'язку в мережах 3G та 4G.

Про результати проведеної роботи буде поінформовано Кабінет Міністрів України та забезпечено оприлюднення відповідної інформації.

✓ Звертаємо увагу, що обмеження встановлені Законом України «Про тимчасові особливості здійснення заходів державного нагляду (контролю) у сфері господарської діяльності» діяли і у 2017 році, у зв'язку з чим протягом минулого року планові перевірки суб'єктів ринку телекомунікацій та користувачів радіочастотного ресурсу України не проводились, а позапланові перевірки проводились лише за погодженням Державної регуляторної служби України на підставі обґрунтованих звернень фізичних осіб про порушення суб'єктами господарювання їх законних прав, за заявами суб'єктів господарювання про здійснення заходів державного нагляду (контролю) за їх бажанням та за рішенням суду.

Вказані обмеження на проведення заходів державного нагляду (контролю) не дозволяють НКРЗІ ефективно реагувати на письмові звернення про порушення законодавства у сфері телекомунікацій та у сфері користування радіочастотним ресурсом України.

При цьому, Кабінетом Міністрів України прийнято постанову від 18.02.2018 № 1104 «Про затвердження переліку органів державного нагляду (контролю), на які не поширюється дія Закону України «Про тимчасові особливості здійснення заходів державного нагляду (контролю) у сфері господарської діяльності». Однак, НКРЗІ не включено до зазначеного переліку.

З метою запобігання, виявлення та припинення порушень законодавства в галузі зв'язку та недопущення негативних наслідків рішенням НКРЗІ від 22.05.2018 схвалено проект постанови Кабінету Міністрів України «Про внесення зміни до переліку органів державного нагляду (контролю), на які не поширюється дія Закону України «Про тимчасові особливості здійснення заходів державного нагляду (контролю) у сфері господарської діяльності» в частині включення НКРЗІ до

зазначеного переліку. Листом НКРЗІ від 22.05.2018 № 01-3479/1311 матеріали щодо проекту акту направлено для розгляду до Кабінету Міністрів України.

✓ Показники якості послуг рухомого (мобільного) зв'язку та їх граничні нормовані рівні затверджено наказом Міністерства транспорту та зв'язку України від 19.03.2010 № 147, зареєстрованим в Міністерстві юстиції України 06.04.2010 за № 277/17572, а показники якості послуг із передачі даних, доступу до Інтернету та їх рівні затверджені наказом Адміністрації Державної служби спеціального зв'язку та захисту інформації України від 28.12.2012 № 803, зареєстрованим в Міністерстві юстиції України 21 січня 2013 р. за № 135/22667.

Водночас, даними нормативно-правовими актами не визначено показники, які дозволяють здійснювати оцінку якості послуг доступу до Інтернету відповідно до сучасних технологій в тому числі в мережах мобільного зв'язку. Незважаючи на неодноразові звернення НКРЗІ до Адміністрації Держспецзв'язку про необхідність прийняття відповідного нормативного акту, на даний час питання не вирішено.

✓ З метою захисту прав споживачів, підпунктом 3.5.7 пункту 3.5 розділу III Основних вимог до договору про надання телекомунікаційних послуг, затверджених рішенням Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сфері зв'язку та інформатизації від 29.11.2012 № 624, зареєстрованим в Міністерстві юстиції України 24.12.2012 за № 2150/22462, визначено, що Договір повинен містити: мінімальні швидкості передавання та приймання даних для послуг доступу до Інтернету для фіксованого зв'язку або розраховані максимальні швидкості передавання та приймання даних для послуг доступу до Інтернету для рухомого (мобільного) зв'язку, які вимірюються відповідно до ДСТУ ETSI EG 202 057-4:2015 (ETSI EG 202 057-4:2008, IDT).

При цьому, здійснення контролю НКРЗІ за дотриманням встановлених рівнів якості послуг рухомого (мобільного) зв'язку, в тому числі перевірка відповідності заявленим операторами параметрів послуг доступу до Інтернету неможливо без проведення вимірювань показників якості телекомунікаційних послуг рухомого (мобільного) зв'язку. З цією метою НКРЗІ неодноразово подавались пропозиції до бюджетних запитів за цим напрямком, однак фінансування зазначених витрат передбачено лише у 2018 році.

На даний час НКРЗІ організовано закупівлю вимірювального обладнання для контролю якості послуг мобільного зв'язку. Оголошено проведення відкритих торгів щодо закупівлі Вимірювальної система «Система тестування параметрів якості обслуговування мереж мобільного зв'язку».

Положенням про якість телекомунікаційних послуг, затвердженим рішенням Національної комісії з питань регулювання зв'язку України від 15.04.2010 № 174, зареєстрованим в Міністерстві юстиції України 23.06.2010 за № 429/17724, визначено, що випробування якості телекомунікаційної послуги - процес виконання сукупності операцій і правил вимірювання параметрів якості послуг та обчислення показників якості телекомунікаційної послуги за встановленою методикою. При цьому, відповідно до частини третьої статті 7 Закону України "Про метрологію та метрологічну діяльність" методики вимірювань у сфері законодавчо регульованої метрології, що є обов'язковими до застосування, визначаються в нормативно-правових актах або в нормативних документах, на які є відповідні посилання в нормативно-правових актах. Однак, на даний час в Україні така методика відсутня.

Слід зазначити, що з метою вирішення зазначених проблем, НКРЗІ направлено лист від 14.02.2018 № 01-1150/13 до Адміністрації Держспецзв'язку про розгляд питання щодо замовлення послуг з розроблення національного стандарту «Методика випробувань показників якості послуг рухомого (мобільного) зв'язку». Адміністрація Держспецзв'язку у відповіді від 01.03.2018 № 16/03/01-416 та від 13.03.2018

№ 16/03/01-473 повідомила про відсутність коштів на розробку зазначеного документа.

Також НКРЗІ листом від 28.03.2018 № 01-2156/13 звернулась до Міністерства економічного розвитку і торгівлі України з метою отримання роз'яснень щодо можливості НКРЗІ замовлення стандарту та сприяння НКРЗІ у вирішенні даного питання. На даний час питання знаходиться на стадії погодження.

✓ Досвід країн ЄС вказує на те, що крім здійснення заходів державного нагляду (контролю) ефективним засобом у наданні, у першу чергу, операторам електронних комунікацій, допомоги у виявленні відхилень показників якості послуг і своєчасного реагування на них, а також можливості споживачам самостійно контролювати, наприклад, швидкість доступу до Інтернету, є впровадження незалежної постійно діючої системи моніторингу якості електронних комунікаційних послуг, що передбачено, проектом Закону України «Про електронні комунікації», зареєстрованим у Верховній Раді України за номером 3549-1 від 11.12.2015, оскільки діючим законодавством таких повноважень НКРЗІ не передбачено. Однак, на даний час відповідний закон Верховною Радою України ще не прийнято.

✓ Крім того, НКРЗІ відповідно до покладених на неї завдань забезпечує розгляд звернень громадян та споживачів послуг у сфері телекомунікацій, інформатизації, користувачів радіочастотним ресурсом.

Зокрема, протягом 2018 року станом на 24.05.2018 до НКРЗІ з Хмельницької області надійшло 47 звернень від споживачів телекомунікаційних послуг:

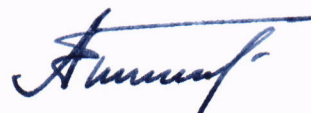
Види порушених питань	Кількість звернень
Послуги з доступу до Інтернету	4
Проводове радіомовлення	2
Рухомий (мобільний) зв'язок	34
Фіксований телефонний зв'язок	7
Разом	47

В тому числі, із зазначених в листі районів Хмельницької області – Полонського та Шепетівського – надійшло 5 та 1 звернення відповідно, а звернень споживачів з Славутського району Хмельницької області до НКРЗІ у поточному році не надходило:

Види порушених питань	Полонський район	Шепетівський район
Проводове радіомовлення	1	X
Неякісне надання послуги	1	X
Рухомий (мобільний) зв'язок	1	1
Зміна тарифного плану	1	1
Фіксований телефонний зв'язок	3	X
Організація надання телекомунікаційних послуг	1	X
Тривала відсутність телефонного зв'язку	2	X

З повагою

**В.о. Голови Національної комісії,
що здійснює державне регулювання
у сфері зв'язку та інформатизації**



О. Бісюк