



---

вул. Солом'янська, 3, оф.808, м. Київ, 03110, Україна, тел./факс 248 9171, 248 9175  
[www.telas.kiev.ua](http://www.telas.kiev.ua) e-mail: [astelas@ukrpack.net](mailto:astelas@ukrpack.net)

---

№ 47/24 від 18 травня 2024 року

Голові Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах електронних комунікацій, радіочастотного спектра та надання послуг поштового зв'язку  
Животовському О.М.

---

03110, м. Київ, вул. Солом'янська, 3

*Щодо проекту постанови НКЕК*

### **Шановний Олександрє Миколайовичу!**

Українська асоціація операторів зв'язку «Телас» (далі – Асоціація «Телас») висловлює Вам особисто та Національній комісії, що здійснює державне регулювання у сферах електронних комунікацій, радіочастотного спектра та надання послуг поштового зв'язку, (далі – НКЕК) свою щирю повагу та звертається стосовно наступного.

Експертами Асоціації «Телас» було уважно опрацьовано проект постанови НКЕК **«Про затвердження Порядку оприлюднення інформації щодо якості надання електронних комунікаційних послуг»**, який було схвалено рішенням НКЕК від 17.04.2024 № 196 (далі – Проект постанови) та розміщено на веб-сайті з метою отримання пропозицій та зауважень від фізичних та юридичних осіб.

Зазначений Проект постанови є оновленою, доопрацьованою редакцією проекту постанови НКЕК **«Про затвердження Порядку інформування щодо якості надання електронних комунікаційних послуг»**, який було схвалено рішенням НКЕК від 02.08.2023 № 299. Водночас, на нашу думку, в ньому не враховані суттєві зауваження та пропозиції, які надавалися Асоціацією «Телас» листом від 08.09.2023 №74/23.

Зокрема, у листі були наведені аргументи з посиланням на норми Законів України **«Про електронні комунікації»** та **«Про Національну комісію, що здійснює державне регулювання у сферах електронних комунікацій, радіочастотного спектра та надання послуг поштового зв'язку»**, що **чинне законодавство не містить повноважень НКЕК на розробку та прийняття такого нормативно-правового акту як порядок.**

Ми просимо повторно розглянути це зауваження і, виходячи з норм частини 3 статті 111 Закону України «Про електронні комунікації» (далі-Закон), **пропонуємо наступну назву регуляторного акту: постанова НКЕК «Про затвердження Переліку інформації про якість електронних комунікаційних послуг, форми і способу її оприлюднення постачальниками електронних комунікаційних послуг».**

Враховуючи спеціальний предмет регулювання акта, який окреслено нормою Закону, пропонуємо **виключити розділи «Загальні положення», «Організація проведення випробувань якості електронних комунікаційних послуг», «Контроль оприлюднення Постачальниками інформації щодо якості надання електронних комунікаційних послуг».**

Одночасно звертаємо увагу, що питання організації проведення випробувань якості електронних комунікаційних послуг постачальниками послуг повністю врегульовано у розділі VI Порядку випробування параметрів електронних комунікаційних мереж та якості електронних комунікаційних послуг, затвердженого постановою НКЕК від 03.01.2024 № 2.

Розділ «Контроль оприлюднення Постачальниками інформації щодо якості надання електронних комунікаційних послуг» містить лише один пункт щодо використання НКЕК інформації, опублікованої постачальниками послуг, для моніторингу якості електронних комунікаційних послуг. Це положення вже врегульовано у пунктах 8 та 9 розділу IV Порядку здійснення моніторингу якості електронних комунікаційних послуг, затвердженого постановою НКЕК від 20.09.2023 № 358.

Відповідно до частини першої статті 111 Закону, постачальники електронних комунікаційних послуг, що надають послугу доступу до Інтернету та послугу міжособистісних електронних комунікацій, зобов'язані оприлюднювати вичерпну, порівнянну, надійну, зручну для сприйняття та актуальну інформацію для кінцевих користувачів щодо якості їхніх електронних комунікаційних послуг.

Для належного виконання цієї вимоги **пропонуємо у Проекті постанови:**

1) **для забезпечення вичерпної та порівняної інформації** - надати визначення показникам (параметрам) якості та додати методику вимірювання параметрів якості та розрахунку показників якості електронних комунікаційних послуг. Детальні пропозиції зазначені у Додатку до цього листа.

2) **для зручного сприйняття інформації** - виключити з опублікування інформацію, яка є складною для сприйняття споживачами і опублікування якої не передбачено Законом, а саме: протоколи вимірювання параметрів мережі – містять технічні дані, не зрозумілі пересічному споживачу; дані про підрозділ постачальника послуг (суб'єкта господарювання), який здійснював випробування. Такої занадто технічної та надмірної інформації BEREC рекомендує уникати при інформуванні споживачів про якість послуг.

3) **для надання надійної та актуальної інформації:**

а. публікувати лише ті показники якості, вимірювання яких здійснюється ДП «УДЦР» і може бути проконтрольовано з боку НКЕК, тобто виключити з форми для опублікування ті показники, які не встановлені на сьогодні наказами ЦОВЗ.

б. здійснювати оновлення інформації щодо якості електронних комунікаційних послуг один раз на рік не пізніше 31 січня року, наступного за звітним, після проведення відповідних заходів із випробування якості електронних комунікаційних послуг протягом звітного року. Кількість вимірювань протягом року є більш репрезентативною, а це значить, що підвищується рівень достовірності інформації.

**Детальні зауваження та пропозиції до тексту Проекту постанови додаються до цього листа у вигляді порівняльної таблиці із обґрунтуваннями та посиланнями на вимоги законодавства України й настанову BEREC (Guidelines detailing Quality of Service Parameters).**

Окремо звертаємо увагу НКЕК на **неузгодженість між Проектом постанови та проектом Методики** вимірювання параметрів якості та розрахунку показників якості електронних комунікаційних послуг у мережах мобільного зв'язку при здійсненні моніторингу якості електронних комунікаційних послуг, схваленої рішенням НКЕК від 06.12.2023 № 462. Одні і ті ж показники якості у цих проектах мають різну назву англійською мовою і, відповідно, посилання на різні ETSI, згідно яких мають здійснюватися вимірювання. Детальні приклади неузгодженостей наведені у Додатку до цього листа. **Пропонуємо узгодити між собою ці проекти та обрати єдиний підхід до вимірювання та розрахунку одного й того ж показника якості.**

**Враховуючи вище зазначене, звертаємось до Вас з проханням, врахувати пропозиції Асоціації «Телас» під час доопрацювання проекту постанови НКЕК «Про затвердження Порядку оприлюднення інформації щодо якості надання електронних комунікаційних послуг» та з метою більш детального обговорення питань, що виникли під час опрацювання Проекту постанови, спланувати та провести робочу нараду з підведення підсумків громадського обговорення за участі її розробників, представників операторів та Асоціації «Телас».**

*Додаток №1: Порівняльна таблиця пропозицій та зауважень Асоціації «Телас» до проекту постанови НКЕК «Про затвердження Порядку оприлюднення інформації щодо якості надання електронних комунікаційних послуг» на 29 аркушах в 1 примірнику.*

Сподіваємося на врахування пропозицій та подальшу плідну співпрацю.

З повагою  
Голова Ради Української асоціації  
операторів зв'язку «Телас»



Л.М. Ошеров