

**ПРОЕКТ**



**НАЦІОНАЛЬНА КОМІСІЯ,  
ЩО ЗДІЙСНЮЄ ДЕРЖАВНЕ РЕГУЛЮВАННЯ У СФЕРАХ ЕЛЕКТРОННИХ  
КОМУНІКАЦІЙ, РАДІОЧАСТОТНОГО СПЕКТРА ТА НАДАННЯ ПОСЛУГ  
ПОШТОВОГО ЗВ'ЯЗКУ**

---

**ПОСТАНОВА**

\_\_\_\_.\_\_\_\_. 2023

м. Київ

№ \_\_\_\_

**Про затвердження Порядку здійснення  
моніторингу якості електронних  
комунікаційних послуг**

Відповідно до частини шостої статті 111 Закону України «Про електронні комунікації», пункту 5 частини третьої, підпункту «г» пункту 1 та підпункту «б» пункту 13 частини четвертої статті 4 Закону України «Про Національну комісію, що здійснює державне регулювання у сферах електронних комунікацій, радіочастотного спектра та надання послуг поштового зв'язку», Національна комісія, що здійснює державне регулювання у сферах електронних комунікацій, радіочастотного спектра та надання послуг поштового зв'язку,  
**ПОСТАНОВЛЯЄ:**

1. Затвердити Порядок здійснення моніторингу якості електронних комунікаційних послуг, що додається.
2. Департаменту державного нагляду в установленому порядку подати цю постанову на державну реєстрацію до Міністерства юстиції України.
3. Постанова набирає чинності з дня її офіційного опублікування.

**Голова**

**Олександр ЖИВОТОВСЬКИЙ**

**ЗАТВЕРДЖЕНО**

Постанова Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах електронних комунікацій, радіочастотного спектра та надання послуг поштового зв'язку

\_\_\_ . \_\_\_ . 2023 року № \_\_\_

## **Порядок**

### **здійснення моніторингу якості електронних комунікаційних послуг**

#### **I. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ**

1.1. Порядок здійснення моніторингу якості електронних комунікаційних послуг (далі – Порядок) визначає організаційно-технічні заходи, які здійснюються Національною комісією, що здійснює державне регулювання у сферах електронних комунікацій, радіочастотного спектра та надання послуг поштового зв'язку, та державним підприємством, що перебуває у сфері управління Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах електронних комунікацій, радіочастотного спектра та надання послуг поштового зв'язку, «Український державний центр радіочастот» (далі – УДЦР), для здійснення моніторингу якості електронних комунікаційних послуг.

1.2. У цьому Порядку наведені нижче терміни вживаються в такому значенні:

випробування якості електронних комунікаційних послуг (випробування) – виконання сукупності операцій і правил вимірювання та/або тестування та

визначення значень, передбачених законодавством, параметрів якості електронних комунікаційних послуг для розрахунку показників якості електронних комунікаційних послуг за встановленою методикою; параметр якості електронних комунікаційних послуг – кількісна характеристика послуги, отримана в результаті вимірювання та/або тестування, або як дані регуляторної звітності (далі – параметр ЯЕКП);

драйв-тест – збирання та накопичення даних вимірювання та/або тестування шляхом використання мобільних та/або переносних випробувальних комплексів під час руху;

краудсорсинг – збирання та узагальнення результатів тестувань за певний період, отриманих шляхом самостійного застосування споживачами наданого регуляторним органом інструменту та, за необхідності, програмних додатків на кінцевому (термінальному) обладнанні, які дозволяють проводити випробування окремих показників ЯЕКП за встановленою методикою.; тестування – збирання значень параметрів якості електронних комунікаційних послуг на мережах мобільного зв'язку шляхом періодичних викликів абонентів та доступу абонентів до Інтернет за встановленою методикою;

показник якості електронних комунікаційних послуг – кількісна характеристика послуги, яка отримана шляхом розрахунку за параметрами якості (далі – показник ЯЕКП).

Інші терміни вживаються у значеннях, наведених Законом України «Про електронні комунікації»,

## **II. ЗАВДАННЯ ТА ОБ'ЄКТИ МОНІТОРИНГУ ЯКОСТІ ЕЛЕКТРОННИХ КОМУНІКАЦІЙНИХ ПОСЛУГ**

2.1. Завданнями моніторингу якості електронних комунікаційних послуг (далі – моніторинг якості) є – збирання, вимірювання та/або тестування, оброблення, значень параметрів ЯЕКП та розрахунок, аналіз, збереження,

показників ЯЕКП за визначений період здійснення моніторингу якості для забезпечення НКЕК інформацією про стан якості надання електронних комунікаційних послуг, а також інформування споживачів послуг про наявний рівень якості електронних комунікаційних послуг з метою забезпечення захисту прав кінцевих користувачів на отримання електронних комунікаційних послуг належної якості та надання їм можливості робити усвідомлений вибір.

2.2. Об'єктами моніторингу є території, на яких надаються електронні комунікаційні послуги.

Об'єкти моніторингу визначаються виходячи із вимог достовірності статистичних даних, що підлягають оцінці. До об'єкту моніторингу можуть належати населені пункти, дороги державного та міжнародного значення, інші об'єкти за умови виконання вимог щодо забезпечення необхідного рівня довіри, визначеного у відповідній методиці. В разі, якщо кількість тестів не забезпечує точність та необхідний рівень довіри, оцінка таких даних не може публікуватись окремо, але може бути агрегована з додатковими вимірами по іншим об'єктам моніторингу, та можуть бути оприлюднені як сукупні по спільних об'єктах моніторингу. Оприлюднення даних по об'єктах, на яких не виконуються вимоги щодо достовірності та точності не допускається.

Для мобільного зв'язку – населені пункти, автомобільні та залізничні шляхи України (за винятком тимчасово окупованих територій):

місто Київ;

міста (або в їх сукупності) з чисельністю населення від 500 000 осіб (крім міста Києва);

міста (або в їх сукупності) з чисельністю населення від 100 000 до 500 000 осіб;

міські та сільські населені пункти (або в їх сукупності) з чисельністю населення від 10 000 до 100 000 осіб;

міські та сільські населені пункти (або в їх сукупності) з чисельністю населення від 2 000 до 10 000 осіб;

міські та сільські населені пункти (або в їх сукупності) з чисельністю населення до 2 000 осіб;

автомобільні дороги: міжнародні, національні, регіональні (окремо або в їх сукупності);

шляхи сполучення залізничного транспорту загального користування (окремо або в їх сукупності).

### **III. ОРГАНІЗАЦІЯ ТА ПЛАНУВАННЯ МОНІТОРИНГУ ЯКОСТІ**

3.1. Моніторинг якості здійснюється НКЕК та/або на її замовлення УДЦР.

УДЦР здійснює моніторинг якості згідно з укладеним з НКЕК договором на підставі переговорної процедури як у єдиного виконавця.

3.2. Планування моніторингу якості здійснюється НКЕК з урахуванням забезпечення ефективного використання ресурсів НКЕК та УДЦР для виконання завдань і функцій щодо здійснення моніторингу якості, покладених на НКЕК.

3.3. Період, на який здійснюється планування проведення моніторингу якості – календарний рік.

3.4. Планування проведення моніторингу якості здійснюється з урахуванням аналізу:

звітності, яка подається до НКЕК постачальниками електронних комунікаційних послуг;

інформації про якість електронних комунікаційних послуг, що оприлюднена постачальниками електронних комунікаційних послуг;

звернень кінцевих користувачів електронних комунікаційних послуг до НКЕК;

результатів державного нагляду (контролю) за додержанням законодавства про електронні комунікації та радіочастотний спектр;

державної політики/стратегічних пріоритетів у сферах електронних комунікацій та радіочастотного спектру.

3.5. Проведення випробувань при здійсненні моніторингу якості здійснюється відповідно до Плану здійснення моніторингу якості електронних комунікаційних послуг (далі – План моніторингу якості) та планових завдань на проведення моніторингу якості електронних комунікаційних послуг (далі – планове завдання), складених на його підставі.

План моніторингу якості затверджується рішенням НКЕК до десятого грудня року, що передує планованому.

У Плані моніторингу якості зазначаються мета, періоди проведення, основні завдання та особливості здійснення моніторингу якості та об'єкти моніторингу на рік.

У затверджений План моніторингу якості рішенням НКЕК можуть бути внесені зміни у випадках, коли є обґрунтована потреба у здійсненні моніторингу якості, яку неможливо було передбачити та/або з метою забезпечення ефективного перерозподілу ресурсів НКЕК та УДЦР.

План моніторингу якості та зміни до нього оприлюднюються на офіційному веб-сайті НКЕК.

3.6. Планове завдання складається НКЕК на місяць або квартал та надається УДЦР.

#### **IV. ПРОВЕДЕННЯ ВИПРОБУВАНЬ ПРИ ЗДІЙСНЕННІ МОНІТОРИНГУ ЯКОСТІ**

4.1. Для здійснення моніторингу якості НКЕК створюється Система моніторингу якості електронних комунікаційних послуг, яка також призначена для забезпечення всебічного періодичного інформування споживачів про рівні якості електронних комунікаційних послуг (додаток).

4.2. Моніторинг якості здійснюється з дотриманням рівних умов його проведення для постачальників послуг, на мережах яких він здійснюється.

4.3. Під час моніторингу якості здійснюється:

4.3.1. Випробування параметрів якості електронних комунікаційних послуг, що надаються з використанням:

мереж мобільного зв'язку;

мереж фіксованого зв'язку для доступу до мережі Інтернет.

4.3.2. Збирання, оброблення, аналіз, збереження даних звітності, наданої постачальниками електронних комунікаційних послуг до НКЕК щодо значень параметрів ЯЕКП та показників ЯЕКП, та інформації про якість електронних комунікаційних послуг, що ними оприлюднена.

4.4. Для здійснення моніторингу якості уповноважені посадові особи НКЕК та працівники УДЦР мають право:



безоплатно отримувати інформацію визначену у пункті 4.8.3. Порядку;  
проводити випробування;  
здійснювати збирання, оброблення, аналіз, збереження даних щодо значень параметрів ЯЕКП та показників ЯЕКП.

4.5. Під час здійснення моніторингу якості уповноважені посадові особи НКЕК та працівники УДЦР зобов'язані:

здійснювати моніторинг якості об'єктивно, неупереджено та відповідно до повноважень, передбачених законодавством;

не здійснювати втручання та перешкоджання господарській діяльності постачальників електронних комунікаційних послуг;

не порушувати стабільності роботи електронних комунікаційних мереж;

не розголошувати інформацію з обмеженим доступом, яка стала відомою під час моніторингу якості та не здійснювати її поширення без отримання згоди постачальника електронних комунікаційних послуг, за виключенням випадків, передбачених законом;

розглядати письмові пояснення, зауваження та заперечення щодо результатів моніторингу якості до моменту оприлюднення цих результатів.

4.6. Постачальники електронних комунікаційних послуг, на мережах яких здійснюється моніторинг якості (далі – Постачальники), мають право:

надавати НКЕК письмові пояснення, зауваження та заперечення щодо результатів моніторингу якості до моменту оприлюднення цих результатів;

оскаржувати результати моніторингу якості, в установленому законодавством порядку;

за запитом, отримувати від НКЕК результати випробувань, що зібрані на територіях, на яких спостерігаються погіршені показники результатів моніторингу.

#### 4.7. Постачальники зобов'язані:

не здійснювати блокування та не застосовувати будь-які обмеження та/або пріоритети до тестових SIM (eSIM)-карток та інших засобів, що використовуються для здійснення моніторингу якості шляхом драйв-тестів;

забезпечувати для проведення моніторингу якості умови надання послуг, що не передбачають обмеження трафіку, швидкості передачі даних та кількості SMS-повідомлень;

розміщувати та підключати на своїй електронній комунікаційній мережі серверне та інше обладнання НКЕК та/або УДЦР для проведення випробувань, необхідне для здійснення моніторингу якості у відповідності до укладених договорів між Постачальником та НКЕК та/або УДЦР;

на договірних засадах забезпечувати проходження трафіку з власної електронної комунікаційної мережі до визначеної НКЕК точки/точок концентрації трафіку у разі застосування у якості тестового серверу незалежного від постачальників електронних комунікаційних послуг серверного обладнання, розташованого поза мережею Постачальника.

#### 4.8. Моніторинг якості на мережах мобільного зв'язку:

4.8.1. Моніторинг якості на мережах мобільного зв'язку здійснюється шляхом проведення випробувань із застосуванням драйв-тестів та/або краудсорсингу, у відповідності до встановленої методики, на мережах мобільного зв'язку постачальників електронних комунікаційних послуг, які визначені у плановому завданні, а також збирання, оброблення, аналізу, збереження даних звітності щодо значень параметрів ЯЕКП та показників ЯЕКП, наданої постачальниками електронних комунікаційних послуг мобільного зв'язку до

НКЕК та інформації про якість електронних комунікаційних послуг, що ними оприлюднена.

4.8.2. На підставі планового завдання УДЦР складаються місячні план-графіки здійснення моніторингу якості (далі – план-графік), витяги з яких не пізніше ніж за п'ять робочих днів до початку здійснення драйв-тестів доводяться до Постачальників.

У витягу з план-графіку вказується перелік населених пунктів, доріг та маршрутів проведення драйв-тестів, на яких планується проведення моніторингу якості.

4.8.3. Постачальники не пізніше ніж за два робочих дня до початку здійснення драйв-тестів, надають інформацію до УДЦР щодо ділянок та часу проведення планових робіт та/або про відсутність зв'язку, погіршення до неприпустимих значень показників ЯЕКП, з зазначенням причин відсутності, погіршення зв'язку на власній мережі мобільного зв'язку у визначеному для моніторингу якості переліку населених пунктів та доріг.

При виникненні ситуації, що унеможливила на територіях, де планується проведення моніторингу якості, доступ кінцевих користувачів до послуг чи знизило до неприпустимих значень показники ЯЕКП, така інформація від Постачальників до УДЦР та НКЕК повинна надаватись невідкладно.

Отримана УДЦР інформація щодо планових робіт та/або аварії у одного із Постачальників, на мережі якого планується/здійснюється моніторинг якості, може бути підставою внесення змін до план-графіку.

4.8.4. Результати випробувань на об'єктах моніторингу якості, про які Постачальником була надана до УДЦР достовірна інформація, відповідно до

пункту 4.8.3, не враховуються при розрахунку показників ЯЕКП у разі, якщо це впливає на результати випробувань.

4.8.5. Результати випробувань на об'єктах моніторингу якості, коли кінцеве (термінальне) обладнання знаходиться в національному роумінгу, не враховуються при розрахунку показників ЯЕКП.

#### 4.9. Моніторинг якості на мережах фіксованого зв'язку:

4.9.1. Моніторинг якості послуг міжособистісної електронної комунікації з використанням нумерації мережі фіксованого зв'язку здійснюється шляхом збирання, оброблення, аналізу, збереження даних звітності щодо значень параметрів ЯЕКП та показників ЯЕКП, наданої постачальниками електронних комунікаційних послуг фіксованого зв'язку до НКЕК та інформації про якість електронних комунікаційних послуг, що ними оприлюднена.

4.9.2 Моніторинг якості послуг доступу до мережі Інтернет здійснюється шляхом збирання, оброблення, аналізу, збереження даних звітності щодо значень параметрів ЯЕКП та показників ЯЕКП, наданої постачальниками електронних комунікаційних послуг доступу до мережі Інтернет до НКЕК та інформації про якість електронних комунікаційних послуг, що ними оприлюднена, а також, за можливості, із застосуванням краудсорсингу.

4.10. Функціонування інструменту краудсорсингу (у разі його застосування) для здійснення моніторингу якості послуг доступу до мережі Інтернет забезпечується у цілодобовому режимі за виключенням перерв для проведення технічного обслуговування обладнання, зміни та оновлення програмного забезпечення.

4.11. На кінцевому (термінальному) обладнанні споживачів за необхідності та за їх згодою може встановлюватися ліцензоване програмне забезпечення та/або програмні інструменти, визначені НКЕК як складові інструменту

краудсорсингу для здійснення моніторингу якості послуг доступу до мережі Інтернет.

## **V. РЕЗУЛЬТАТИ МОНІТОРИНГУ ЯКОСТІ ЕЛЕКТРОННИХ КОМУНІКАЦІЙНИХ ПОСЛУГ**

5.1. Результати моніторингу якості, в тому числі проведеного за певний період, оприлюднюються на офіційному веб-сайті НКЕК та/або УДЦР шляхом їх візуалізації, за виключенням інформації з обмеженим доступом, із забезпеченням захисту персональних даних споживачів відповідно до закону. Результати повинні містити інформацію про кількість проведених тестувань, рівень достовірності, географічний та часовий розподіл.

Результати моніторингу якості, проведеного протягом року, зазначаються у річному звіті НКЕК.

5.2. У разі виявлення під час моніторингу якості ознак кримінальних правопорушень у сфері електронних комунікацій та радіочастотного спектру НКЕК надсилає наявні матеріали до відповідних правоохоронних органів відповідно до чинного законодавства.

**Заступник директора Департаменту  
державного нагляду**

**Володимир БУЛКІН**

Додаток  
до Порядку здійснення  
моніторингу якості  
електронних комунікаційних  
послуг  
(пункт 4.1 розділу IV)

## **Система моніторингу якості електронних комунікаційних послуг**

1. Для забезпечення здійснення моніторингу якості та візуалізації його результатів НКЕК створює постійно діючу Систему моніторингу якості електронних комунікаційних послуг, яка також призначена для забезпечення всебічного періодичного інформування споживачів про рівні якості електронних комунікаційних послуг (далі – Система моніторингу), та складається з:

підсистеми моніторингу якості електронних комунікаційних послуг мобільного зв'язку;

підсистеми розрахунків зон покриття електронних комунікаційних мереж мобільного зв'язку;

підсистеми моніторингу якості електронних комунікаційних послуг на мережах фіксованого зв'язку;

підсистеми візуалізації.

2. Система моніторингу є об'єктом державної власності, державним інформаційним ресурсом, створення та функціонування якої забезпечує НКЕК.

НКЕК забезпечує сумісність і взаємодію Системи моніторингу з іншими інформаційними системами та платформами, що складають інформаційний ресурс держави.

3. Підсистема моніторингу якості електронних комунікаційних послуг мобільного зв'язку (далі – підсистема МЗ) призначена для здійснення моніторингу якості на мережах мобільного зв'язку шляхом проведення випробувань в ході драйв-тестів по об'єктах визначених у пункті 2.2.

НКЕК здійснює збирання, оброблення, аналіз, збереження даних звітності, наданих постачальниками електронних комунікаційних послуг мобільного зв'язку до НКЕК та інформації про якість електронних комунікаційних послуг, що ними оприлюднена.

Отримані результати випробувань обробляються, аналізуються, зберігаються та використовуються складовими Системи моніторингу для:

формування даних для проведення візуалізації на он-лайн картах з метою інформування споживачів;

проведення порівняння фактичних результатів випробувань з теоретичними розрахунками покриття території і подальшої верифікації моделі розрахунків підсистеми розрахунків зон покриття та її коригування, за необхідності;

розгляду НКЕК питань щодо проведення заходів державного нагляду (контролю) за наявності підстав.

До складу підсистеми МЗ входять випробувальні комплекси змонтовані на автомобілях та переносні випробувальні комплекси, автоматизовані робочі місця для обробки результатів, та планування випробувань, серверне та інше обладнання. Перед проведенням випробувань обслуговуючим персоналом випробувальних комплексів проводиться діагностика працездатності обладнання з випробування параметрів якості електронних комунікаційних послуг. Проведення випробувань дозволяється тільки після отримання позитивних результатів діагностики.

4. Підсистема розрахунків зон покриття електронних комунікаційних мереж мобільного зв'язку призначена для розрахунків та публікації он-лайн карт покриття послугами мобільного зв'язку стандартів GSM, UMTS та LTE (далі - підсистема розрахунків зон покриття).

Підсистема розрахунків зон покриття базується на моделі розрахунків, які можуть корегуватись (калібруватись) за результатами радіочастотного моніторингу мереж мобільного зв'язку, що здійснюється засобами радіочастотного моніторингу УДЦР, після проведення заходів моніторингу якості, а також за результатами заходів державного нагляду (контролю).

Модель розрахунків покриття з урахуванням її параметрів, узгоджених з операторами електронних комунікацій, затверджується постановою НКЕК для застосування у підсистемі розрахунків зон покриття.

5. Підсистема моніторингу якості електронних комунікаційних послуг на мережах фіксованого зв'язку призначена для здійснення моніторингу якості на мережах фіксованого зв'язку шляхом збирання, оброблення, аналізу, збереження даних звітності, наданих постачальниками електронних комунікаційних послуг міжособистісної електронної комунікації з використанням нумерації мережі фіксованого зв'язку, та послуг доступу до мережі Інтернет, до НКЕК та інформації про якість електронних комунікаційних послуг, що ними оприлюднена.

Підсистема моніторингу якості електронних комунікаційних послуг на мережах фіксованого зв'язку використовується також для забезпечення можливості споживачам здійснювати за допомогою інструменту краудсорсингу випробування окремих показників ЯЕКП доступу до мережі Інтернет.

Для проведення тестування окремих показників ЯЕКП доступу до мережі Інтернет із застосуванням інструменту краудсорсингу використовується



незалежне від постачальників послуг серверне обладнання, яке може бути розміщено в точці/точках обміну трафіку та/або в іншій точці/точках максимальної концентрації трафіку, або у приміщенні НКЕК або УДЦР, та підключене до точки обміну трафіку Інтернет, інше серверне обладнання та/або можуть використовуватись хмарні технології.

6. Підсистема візуалізації призначена для надання користувачам доступу до інформації, що створена та міститься у Системі моніторингу у межах, визначених законодавством.

Підсистема візуалізації створюється на базі програмно-апаратного комплексу з відповідним програмним забезпеченням для візуалізації результатів моніторингу якості.

Підсистема забезпечує:

надання інформації щодо якості електронних комунікаційних послуг з її відображенням на електронних картах за визначеними параметрами;

надання інформаційно-довідкового ресурсу для користувачів щодо якості електронних комунікаційних послуг;

можливість при створенні запитів користувачів застосовувати відбір даних за певними критеріями;

відображення програмного інтерфейсу для візуалізації результатів моніторингу якості на веб-сайтах НКЕК, центрального органу виконавчої влади у сферах електронних комунікацій та радіочастотного спектра та УДЦР.

---