

ЗАТВЕРДЖЕНО

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

10.12.2025 № 697

План здійснення моніторингу якості електронних комунікаційних послуг на 2026 рік

1. Загальні відомості

Проведення моніторингу якості електронних комунікаційних послуг (далі – моніторинг якості) здійснюватиметься відповідно до:

Порядку здійснення моніторингу якості електронних комунікаційних послуг, затвердженого постановою Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах електронних комунікацій, радіочастотного спектра та надання послуг поштового зв'язку 20 вересня 2023 року № 358, зареєстрованого в Міністерстві юстиції України 19 жовтня 2023 року за № 1830/40886;

Методики вимірювання параметрів якості та розрахунку показників якості електронних комунікаційних послуг у мережах мобільного зв'язку при здійсненні моніторингу якості електронних комунікаційних послуг, затвердженої постановою Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах електронних комунікацій, радіочастотного спектра та надання послуг поштового зв'язку 18 вересня 2024 року № 493, зареєстрованої в Міністерстві юстиції України 17 жовтня 2024 року за № 1571/42916 (далі - Методика).

Моніторинг якості проводитиметься на мережах мобільного зв'язку ПрАТ «Київстар», ПрАТ «ВФ Україна» та ТОВ «лайфселл» шляхом замовлення послуги у державного підприємства «Український державний центр радіочастот».

2. Мета

Моніторинг якості у 2026 році має забезпечити:

визначення реального стану дотримання рівнів показників якості послуг мобільного зв'язку на території його проведення;

НКЕК інформацією про стан якості електронних комунікаційних послуг для надання її постачальникам електронних комунікаційних послуг/мереж щодо доступності електронних комунікаційних послуг та наявного рівня їх якості в умовах воєнного стану;

визначення зон та ділянок національних автомобільних доріг України з недостатнім покриттям мережами мобільного зв'язку;

дослідження показників якості на об'єктах, що визначені у розпорядженнях Національного центру оперативного-технічного управління мережами телекомунікацій в умовах воєнного стану від 29.11.2022 № 696 «Щодо забезпечення сталості функціонування електронних комунікаційних мереж в умовах воєнного стану» (зі змінами), від 27.12.2022 № 775 «Щодо виконання заходів, визначених Указом Президента України від 26.11.2022 № 802/2022» (зі змінами), від 27.06.2025 № 424/3225 «Про забезпечення сталості електронних комунікаційних мереж в умовах воєнного стану» та від 27.06.2025 № 425/3226дск, під час відсутності електроживлення (за адресами, що надаються НКЕК окремо);

дослідження надання послуг мобільного зв'язку в населених пунктах з чисельністю населення більше 2 000 осіб для вивчення/оцінювання стану виконання операторами ПрАТ «Київстар», ПрАТ «ВФ Україна» та ТОВ «лайфселл» умов ліцензій на користування радіочастотним спектром для стільникового радіозв'язку від 17.12.2024 № 499, від 10.12.2024 № 477 та від 25.12.2024 № 533, в частині виконання вимог щодо якості послуг на визначеній території (за окремим переліком);

захист прав кінцевих споживачів щодо отримання послуг мобільного зв'язку визначеної якості відповідно до вимог законодавства.

3. Основні завдання, особливості здійснення, періоди проведення та об'єкти моніторингу якості на мережах мобільного зв'язку

3.1. Основним завданням моніторингу якості є здійснення впродовж 2026 року випробування якості електронних комунікаційних послуг для послуг голосового зв'язку та доступу до мережі Інтернет шляхом драйв-тестів на мережах мобільного зв'язку ПрАТ «Київстар», ПрАТ «ВФ Україна» та ТОВ «лайфселл»:

в окремих населених пунктах Вінницької, Волинської, Дніпропетровської, Житомирської, Закарпатської, Івано-Франківської, Київської, Кіровоградської, Львівської, Миколаївської, Одеської, Полтавської, Рівненської, Сумської, Тернопільської, Хмельницької, Черкаської, Херсонської, Харківської, Запорізької, Чернівецької та Чернігівської областей з чисельністю населення від 2 000 до 10 000 осіб;

на визначених національних автомобільних дорогах України.

3.2. Особливості здійснення моніторингу якості:

проведення моніторингу якості здійснюється із застосуванням драйв-тестів шляхом двох об'їздів у різні пори року визначених населених пунктів та ділянок національних автомобільних доріг (з урахуванням проїзду в обидва боки) на об'єктах моніторингу території України;

розрахунки кількості циклів вимірювань визначаються з урахуванням необхідності забезпечення рівня довіри відповідно до Методики та відповідно до планових завдань, що дозволить дотриматись розрахункової кількості циклів вимірювань для населених пунктів залежно від їх чисельності та враховуючи розподіл на об'єкти моніторингу;

моніторинг якості здійснюється у населених пунктах, визначених абзацом другим пункту 3.1 цього розділу, та на національних автомобільних дорогах України, крім територій активних бойових дій, територій активних бойових дій, на яких функціонують державні електронні інформаційні ресурси, або тимчасово окупованих Російською Федерацією територій України, включених до переліку територій, на яких ведуться (велися) бойові дії або тимчасово окупованих Російською Федерацією, затвердженого Мінреінтеграції, для яких не визначена дата завершення бойових дій або тимчасової окупації.

Перелік показників, які підлягають моніторингу якості:

1) показники якості послуг з надання доступу до мережі мобільного зв'язку:

відсоток невдалих спроб приєднання до мережі з комутацією пакетів;
відсоток спроб приєднання до мережі з комутацією пакетів, які відповідають нормам за часом приєднання до мережі з комутацією пакетів;

2) показники якості послуг голосової телефонії:

відсоток невдалих викликів для національних викликів;
відсоток викликів, які відповідають нормам за часом встановлення з'єднання, для національних викликів;

відсоток з'єднань, що відповідають нормам за якістю передавання мовної інформації, для методів оцінки POLQA;

відсоток встановлених з'єднань, які закінчилися передчасним роз'єднанням не за ініціативою абонента для національних з'єднань;

3) показники якості послуг з надання доступу до Інтернету:

відсоток невдалих спроб встановлення з'єднання набору Інтернет-протоколів передавання даних;

відсоток ТСП/ІР-з'єднань для доступу до послуги НТТР, під час встановлення яких відбулося перевищення нормованого часу;

середня швидкість передавання даних в напрямку від базової станції до кінцевого обладнання;

середня швидкість передавання даних в напрямку від кінцевого обладнання до базової станції;

час затримки між пакетами відправлення та приймання в обидва боки;

варіація затримки пакетів;

втрата пакетів.

3.3. Періоди проведення та об'єкти моніторингу якості.

3.3.1. Проведення моніторингу якості в населених пунктах з чисельністю населення від 2 000 до 10 000 осіб:

№ об'єкту	Назва області	Період 1-го об'їзду	Період 2-го об'їзду
1.	Закарпатська	I квартал	III квартал
2.	Івано-Франківська	I квартал	III квартал
3.	Львівська	I квартал	III квартал
4.	Тернопільська	I квартал	III квартал

№ об'єкту	Назва області	Період 1-го об'їзду	Період 2-го об'їзду
	Чернівецька	II квартал	IV квартал
5.	Вінницька	I квартал	III квартал
	Хмельницька	I квартал	III квартал
6.	Одеська	II квартал	IV квартал
	Херсонська*	II квартал	IV квартал
	Миколаївська*	II квартал	IV квартал
7.	Київська	I квартал	III квартал
	Черкаська	I квартал	III квартал
8.	Чернігівська*	II квартал	IV квартал
	Сумська*	II квартал	IV квартал
	Харківська*	II квартал	IV квартал
	Полтавська	II квартал	IV квартал
9.	Дніпропетровська*	II квартал	IV квартал
	Кіровоградська	II квартал	IV квартал
	Запорізька*	II квартал	IV квартал
10.	Рівненська	II квартал	IV квартал
	Волинська	II квартал	IV квартал
	Житомирська	I квартал	III квартал

*Примітка: *Кількість та перелік окремих населених пунктів в зазначених областях визначається НКЕК відповідно до планових завдань на проведення моніторингу якості та здійснюватиметься ДП УДЦР в населених пунктах, крім територій активних бойових дій, територій активних бойових дій, на яких функціонують державні електронні інформаційні ресурси, або тимчасово окупованих Російською Федерацією територій України, включених до переліку територій, на яких ведуться (велися) бойові дії або тимчасово окупованих Російською Федерацією, затвердженого Мінреінтеграції, для яких не визначена дата завершення бойових дій або тимчасової окупації*

3.3.2. Проведення моніторингу якості на національних автомобільних дорогах України.

Моніторинг якості планується здійснити на 22 національних автомобільних дорогах України за виключенням окремих ділянок, прилеглих до районів ведення бойових дій або рух якими обмежено, а саме:

№ об'єкту	Індекс та номер автомобільної дороги	Найменування автомобільної дороги	Періоди моніторингу якості
1.	H-01	Київ — Знам'янка	
2.	H-02	/M-06/ - Кременець - Біла Церква - Ржищів - Канів - Софіївка Під'їзд до м. Канева	Моніторинг якості на ділянках автомобільних доріг здійснюватиметься за окремими вимірвальними

№ об'єкту	Індекс та номер автомобільної дороги	Найменування автомобільної дороги	Періоди моніторингу якості
3.	Н-03	Житомир — Чернівці Об'їзд м. Дунаївців Об'їзд м. Старокостянтинова	сесіями в межах кожної області, відповідно до періодів проведення моніторингу якості згідно пункту 3.3.1 цього Плану
4.	Н-07*	Київ — Суми — Юнаківка (на Курськ) (без ділянки н.п. Кияниця - н.п. Юнаківка) Під'їзд до м. Броварів	
5.	Н-08*	Бориспіль - Дніпро - Запоріжжя (через м. Кременчук) - Маріуполь (без ділянки м. Дніпро - м. Маріуполь) Під'їзд до аеропорту "Дніпро"	
6.	Н-09	Мукачево - Рахів - Богородчани - Івано-Франківськ - Рогатин - Бібрка - Львів	
7.	Н-10	Стрий - Івано-Франківськ - Чернівці - Мамалига (на м. Кишинів) Під'їзд до м. Івано-Франківськ Під'їзд до м. Тисмениці	
8.	Н-11	Дніпро - Миколаїв (через м. Кривий Ріг)	
9.	Н-12	Суми - Полтава з об'їздом м. Сум	
10.	Н-13	Львів - Самбір - Ужгород	
11.	Н-14	Олександрівка - Кропивницький - Миколаїв Південний об'їзд м. Кропивницького	
12.	Н-16	Золотоноша - Черкаси - Сміла - Умань	
13.	Н-17	Львів - Радехів - Луцьк	
14.	Н-18	Івано-Франківськ - Бучач - Тернопіль	
15.	Н-22	Устилуг — Луцьк — Рівне Об'їзд м. Устилуга	
16.	Н-23	Кропивницький - Кривий Ріг - Запоріжжя Під'їзд до аеропорту "Кривий	

№ об'єкту	Індекс та номер автомобільної дороги	Найменування автомобільної дороги	Періоди моніторингу якості
		Ріг”	
17.	Н-24	Благовіщенське - Миколаїв (через м. Вознесенськ) Під'їзд до Міжнародного аеропорту “Миколаїв”	
18.	Н-25	Городище - Рівне - Старокостянтинів Північний під'їзд до м. Рівного Під'їзд до м. Нетішина	
19.	Н-27*	Чернігів - Мена - Сосниця - Грем'яч (без ділянки н.п. Кірово - н.п. Грем'яч)	
20.	Н-28*	/Н-27/ - Городня - контрольно-пропускний пункт “Сеньківка” (без ділянки н.п. Кірово - н.п. Грем'яч)	
21.	Н-31	Дніпро - Царичанка - Кобеляки - Решетилівка	
22.	Н-33	Одеса - Білгород-Дністровський - Монаші - /М-15/ з під'їздом до порту Чорноморськ	

*Примітка: *Моніторинг якості здійснюватиметься на окремих ділянках національних автомобільних доріг України, крім територій активних бойових дій, територій активних бойових дій, на яких функціонують державні електронні інформаційні ресурси, або тимчасово окупованих Російською Федерацією територій України, включених до переліку територій, на яких ведуться (велися) бойові дії або тимчасово окупованих Російською Федерацією, затвердженого Мінреінтеграції, для яких не визначена дата завершення бойових дій або тимчасової окупації, та з урахуванням безпеки персоналу.*

Начальник Відділу якості
електронних комунікаційних послуг

Юрій ШЕВЧЕНКО