

ЗАТВЕРДЖЕНО

Постанова Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах електронних комунікацій, радіочастотного спектра та надання послуг поштового зв'язку
11 вересня 2024 року № 481

**Порядок
оприлюднення інформації щодо якості надання електронних комунікаційних
послуг**

I. Загальні положення

1. Цей Порядок визначає:

організаційно-правові засади періодичного інформування кінцевих користувачів електронних комунікаційних послуг про рівні якості електронних комунікаційних послуг, які надаються постачальниками електронних комунікаційних послуг;

перелік інформації про якість електронних комунікаційних послуг, форму та спосіб оприлюднення постачальниками електронних комунікаційних послуг, що надають послугу доступу до Інтернету та/або послугу міжособистісних електронних комунікацій, що надається з використанням ресурсів нумерації (далі - Постачальники).

2. Терміни у цьому Порядку вживаються у значеннях, наведених в Законі України «Про електронні комунікації» та інших нормативно-правових актах,

нормативних документах, технічних вимогах (технічних специфікаціях) у сфері електронних комунікацій.

3. Дія цього Порядку поширюється на Національну комісію, що здійснює державне регулювання у сферах електронних комунікацій, радіочастотного спектра та надання послуг поштового зв'язку, державне підприємство Український державний центр радіочастот та Постачальників.

4. Інформація щодо показників якості електронних комунікаційних послуг повинна бути актуальною для кінцевих користувачів послуг та регулярно оновлюватися Постачальниками.

II. Оприлюднення інформації щодо якості електронних комунікаційних послуг

1. Постачальники зобов'язані оприлюднювати на власних вебсайтах та/або у місцях продажу електронних комунікаційних послуг вичерпну, порівнянну, надійну, зручну для сприйняття та актуальну інформацію щодо якості електронних комунікаційних послуг для кінцевих користувачів за формою згідно з додатком до цього Порядку.

2. Випробування шляхом вимірювання та/або спостереження щодо відповідності передбачених законодавством параметрів якості електронних комунікаційних послуг повинно здійснюватися Постачальниками під час надання послуг електронних комунікацій не менше ніж один раз на рік, а протягом дії воєнного стану в Україні здійснення вимірювання та/або спостереження з

урахуванням можливого ризику для життя працівників, які здійснюють такі вимірювання.

Інформація щодо параметрів якості електронних комунікаційних послуг складає:

1) для постачальників послуг з доступу до електронної комунікаційної мережі:

час встановлення початкового з'єднання (Supply time for initial connection);
відсоток неуспішних спроб приєднання до мережі (Fault rate per access line);
час усунення пошкоджень (Fault repair time);

2) для постачальників електронних комунікаційних послуг, що експлуатують для надання послуг мережі електронних комунікацій безпосередньо або на підставі договору про обслуговування з іншим постачальником електронних комунікаційних мереж та/або послуг:

час встановлення з'єднання (Call setup time);
відсоток рахунків, щодо яких надійшли звернення щодо їх некоректності (неправильності), (Bill correctness complaints);

якість передачі мови (відповідно до розрахованого показника) (Voice connection quality);

відсоток перерваних викликів (Dropped call ratio);
відсоток неуспішних викликів (Unsuccessful call ratio);
відсоток відмов (Call set up failure probability);
час затримки сигналу виклику (Call signalling delays);

3) для постачальників послуг доступу до мережі Інтернет (на мережі постачальника послуг):

час затримки даних (Latency (delay));

тремтіння сигналу (джиттер), (Delay variation (jitter));

відсоток втрачених (недоставлених) пакетів даних (Packet Loss Ratio).

3. Постачальники послуг доступу до мережі Інтернет надають інформацію про мінімальну, середню та максимальну швидкості приймання та передавання даних з/до власної мережі Інтернет у разі фіксованого зв'язку або прогнозовану максимальну швидкість завантаження на пристрій та завантаження в мережу Інтернет у разі мобільного зв'язку (до власної мережі).

4. Оновлення інформації щодо якості електронних комунікаційних послуг здійснюється Постачальниками не менше ніж один раз на рік після проведення заходів із випробування якості електронних комунікаційних послуг, але не пізніше 31 січня року, наступного за звітним.

III. Проведення випробувань якості електронних комунікаційних послуг для оприлюднення та регулярного оновлення інформації щодо неї

1. З метою задоволення потреб кінцевих користувачів на якісне одержання електронних комунікаційних послуг, оприлюднення та регулярного оновлення інформації щодо якості електронних комунікаційних послуг, Постачальники повинні регулярно проводити випробування якості електронних комунікаційних послуг, які вони надають.

2. Випробування шляхом вимірювання та/або спостереження щодо відповідності передбачених законодавством параметрів якості електронних комунікаційних послуг повинно здійснюватись Постачальниками під час надання послуг електронних комунікацій протягом звітного періоду, але не менше ніж один раз на рік.

3. Для складання інформації, результати випробувань якості електронних комунікаційних послуг, що були здійснені протягом звітного періоду в різні періоди, об'єднуються.

4. При проведенні випробувань якості електронних комунікаційних послуг здійснюються:

1) вимірювання та/або спостереження параметрів якості електронних комунікаційних послуг на реальному трафіку та/або шляхом здійснення тестових викликів;

2) розрахунок показників якості електронних комунікаційних послуг;

3) розрахунок показників якості електронних комунікаційних послуг з обслуговування споживачів за звітний період.

5. Організація вимірювання Постачальниками параметрів власних електронних комунікаційних мереж та якості електронних комунікаційних послуг здійснюється відповідно до розділу VI Порядку випробування параметрів електронних комунікаційних мереж та якості електронних комунікаційних послуг, затвердженого постановою Національної комісії, що здійснює державне

регулювання у сферах електронних комунікацій, радіочастотного спектра та надання послуг поштового зв'язку, від 03 січня 2024 року № 2, зареєстрованого в Міністерстві юстиції України 07 лютого 2024 року за № 194/41539 (далі – Порядок випробування).

6. Результати випробувань показників якості електронних комунікаційних послуг використовуються Постачальниками під час оприлюднення та оновлення інформації щодо якості надання електронних комунікаційних послуг з метою доведення до кінцевих користувачів, у тому числі через свої вебсайти, інформації щодо якості наданих послуг.

7. Результати випробувань якості електронних комунікаційних послуг оформлюються протоколами вимірювання параметрів електронних комунікаційних мереж, згідно з додатком 3 до Порядку випробування.

8. З метою реалізації права кінцевих користувачів послуг на безоплатне отримання від постачальників електронних комунікаційних послуг вичерпної та достовірної інформації щодо якості надання електронних комунікаційних послуг, Постачальники можуть надавати копії протоколів вимірювань на вимогу кінцевих користувачів цих послуг.

IV. Використання НКЕК інформації про якість електронних комунікаційних послуг

1. Розміщена Постачальниками інформація щодо якості надання електронних комунікаційних послуг може використовуватись НКЕК для

моніторингу та контролю за дотриманням Постачальниками вимог щодо оприлюднення інформації про якість послуг, які вони надають та з метою:

наповнення незалежного інструменту порівняння та оцінювання різних послуг доступу до мережі Інтернет та послуг міжособистісних електронних комунікацій, в частині якості надання електронних комунікаційних послуг;

інформування споживачів щодо досягнутих рівнів якості надання послуг електронних комунікацій в річному звіті про діяльність НКЕК.

Начальник Відділу якості

електронних комунікаційних послуг НКЕК

Юрій ШЕВЧЕНКО

Додаток

до Порядку оприлюднення інформації щодо якості надання електронних комунікаційних послуг
(пункт 1 розділу II)

Перелік інформації про якість електронних комунікаційних послуг

(найменування суб'єкта господарювання)

1. Рівні показників якості послуг

№ п/п	Найменування показника якості електронної комунікаційної послуги	Одиниця виміру	Досягнутий рівень показника
<i>Для постачальників послуг з доступу до електронної комунікаційної мережі (постачальників послуг міжособистісних електронних комунікацій):</i>			
1.	Час встановлення початкового з'єднання	робочі дні	
2.	Відсоток неуспішних спроб приєднання до мережі ¹	%	
3.	Час усунення пошкоджень ¹	год.	
<i>Для постачальників електронних комунікаційних послуг, що експлуатують для надання послуг мережі електронних комунікацій безпосередньо або на підставі договору про обслуговування з іншим постачальником електронних комунікаційних мереж та/або послуг:</i>			
4.	Час встановлення з'єднання середнє значення для національних викликів (окремо зазначається для послуг мобільного та фіксованого зв'язку);	с.	
5.	Відсоток рахунків, щодо яких надійшли звернення щодо їх некоректності (неправильності)	%	
6.	Якість передачі мови (відповідно до розрахованого показника) за автоматичним методом вимірювання	од.	
7.	Відсоток перерваних викликів	%	
8.	Відсоток неуспішних викликів для:	%	

1) національних викликів (фіксований зв'язок):	
міжміських викликів	
місцевих викликів	
2) національних викликів (мобільний зв'язок)	
9.	Відсоток відмов %
10.	Час затримки сигналу виклику с.
<i>Для постачальників послуг доступу до мережі Інтернет (на мережі постачальника послуг):</i>	
11.	Час затримки даних с.
12.	Тремтіння сигналу (джиттер) мс.
13.	Відсоток втрачених (недоставлених) пакетів даних %

Примітка: ¹ Застосовується для постачальників, що надають послугу фіксованого зв'язку.

2. Дані щодо швидкостей приймання та передавання даних з/до мережі Інтернет у разі фіксованого зв'язку:

№ п/п	Найменування показника	З використанням технологій DOCSIS	За технологією FTTB	Фіксований бездротовий доступ (FWA)	За технологією xDSL	за технологією FTTH, включаючи xPON	Інший вид технології (необхідно зазначити)
1.	Мінімальна швидкість передавання даних, мбіт/с						
2.	Мінімальна швидкість приймання даних, мбіт/с						
3.	Середня швидкість передавання						

	даних, мбіт/с
4.	Середня швидкість приймання даних, мбіт/с
5.	Максимальна на швидкість передавання даних, мбіт/с
6.	Максимальна на швидкість приймання даних, мбіт/с

3. Дані щодо прогнозованої максимальної швидкості завантаження на пристрій та завантаження в мережу Інтернет у разі мобільного зв'язку (до власної мережі):

№ п/п	Найменування показника	3G (UMTS/HSPA/HSPA+/ CDMA2000 EV-DO/DV)	4G (LTE, LTE advanced)
1.	Прогнозована максимальна швидкість завантаження на пристрій, мбіт/с		
2.	Прогнозована максимальна швидкість завантаження в мережу Інтернет, мбіт/с		