



# ДЕРЖАВНА СЛУЖБА СПЕЦІАЛЬНОГО ЗВ'ЯЗКУ ТА ЗАХИСТУ ІНФОРМАЦІЇ УКРАЇНИ

вул. Солом'янська, 13, м. Київ, 03110,  
тел. (044) 281-92-10, факс: (044) 281-94-83, e-mail: info@dsszzi.gov.ua

28.12.18 № 16/03/01-2516

Державна регуляторна служба  
України

вул. Арсенальна, 9/11,  
м. Київ, 01011

Щодо погодження проекту наказу  
Адміністрації Держспецзв'язку  
«Про затвердження Вимог щодо рівня якості  
послуг із передачі даних і доступу до Інтернету»

Адміністрація Державної служби спеціального зв'язку та захисту інформації України надсилає на розгляд і погодження проект наказу Адміністрації Державної служби спеціального зв'язку та захисту інформації України «Про затвердження Вимог щодо рівня якості послуг із передачі даних і доступу до Інтернету» (далі – проект наказу).

- Додатки:
1. Проект наказу на 8 арк., прим №
  2. Аналіз регуляторного впливу до проекту наказу на 10 арк., прим №
  3. Повідомлення про оприлюднення проекту наказу на 1 арк., тільки на адресу.
  4. Пояснювальна записка до проекту наказу на 5 арк., прим №

Голова Служби

Л.О. Євдоченко





Про затвердження Вимог щодо рівня якості  
послуг із передачі даних і доступу до Інтернету

Відповідно до Законів України «Про телекомунікації», «Про захист прав споживачів», Положення про Адміністрацію Державної служби спеціального зв'язку та захисту інформації України, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 03 вересня 2014 року № 411, з метою забезпечення споживачів послугами із передачі даних і доступу до Інтернету визначеної якості

НАКАЗУЮ:

1. Затвердити Вимоги щодо рівня якості послуг із передачі даних і доступу до Інтернету, що додаються.
2. Визнати таким, що втратив чинність, наказ Адміністрації Державної служби спеціального зв'язку та захисту інформації України від 28 грудня 2012 року № 803 «Про затвердження Показників якості послуг із передачі даних, доступу до Інтернету та їх рівнів», зареєстрований в Міністерстві юстиції України 21 січня 2013 року за № 135/22667.
3. Департаменту розвитку електронних комунікацій Адміністрації Державної служби спеціального зв'язку та захисту інформації України в установленому порядку забезпечити подання цього наказу на державну реєстрацію до Міністерства юстиції України.
4. Цей наказ набирає чинності з дня його офіційного опублікування.
5. Контроль за виконанням цього наказу залишаю за собою.

Голова Служби

Л.О. Євдоченко



Л.О. Євдоченко

ЗАТВЕРДЖЕНО  
Наказ Адміністрації Державної  
служби спеціального зв'язку та  
захисту інформації України  
\_\_\_\_\_20\_\_ року № \_\_\_\_\_

## ВИМОГИ

щодо рівня якості послуг із передачі даних і доступу до Інтернету

### І. Загальні положення

1. Ці Вимоги розроблено відповідно до Законів України «Про телекомунікації», «Про захист прав споживачів».

2. Ці Вимоги визначають рівень якості послуг із передачі даних і доступу до Інтернету, які характеризуються показниками якості доступу до мережі передачі даних загального користування, послуг із передачі даних і доступу до Інтернету, послуг з обслуговування споживачів.

3. У цих Вимогах терміни вживаються у значеннях, наведених у Законі України «Про телекомунікації», Правилах надання та отримання телекомунікаційних послуг, затверджених постановою Кабінету Міністрів України від 11 квітня 2012 року № 295.

4. Методи випробування показників якості послуг із передачі даних і доступу до Інтернету зазначено в СОУ 61-34620942-011:2012 «Телекомунікаційні мережі передачі даних загального користування. Телекомунікаційні послуги. Основні показники якості. Методи випробування» та в СОУ 64.2-00017584-002:2009 «Телекомунікаційні мережі фіксованого телефонного зв'язку загального користування. ТЕЛЕКОМУНІКАЦІЙНІ ПОСЛУГИ. Показники якості. Методи випробування».

5. Положення цих Вимог є обов'язковими для операторів, провайдерів телекомунікацій, які надають послуги із передачі даних і доступу до Інтернету.

## II. Показники якості доступу до мережі передачі даних загального користування

1. Показники якості доступу до мережі передачі даних загального користування (далі – МПДЗК) наведено у додатку 1 до цих Вимог.

2. Рівні показників якості доступу до МПДЗК повинні забезпечуватися незалежно від технологій, які застосовуються у телекомунікаційній мережі оператора телекомунікацій.

3. Результати вимірювання показників якості доступу до МПДЗК у разі викрадення чи пошкодження лінійних та станційних споруд, що зафіксовано в правоохоронних органах у встановленому законодавством порядку, а також надзвичайних ситуацій, аварій не враховуються.

## III. Показники якості послуг із передачі даних і доступу до Інтернету

1. Показники якості послуг із передачі даних і доступу до Інтернету наведено у додатку 2 до цих Вимог.

2. Рівні показників якості послуг із передачі даних і доступу до Інтернету повинні забезпечуватися незалежно від технологій, які застосовуються у телекомунікаційній мережі оператора телекомунікацій.

3. Результати вимірювання показників якості послуг із передачі даних і доступу до Інтернету у разі викрадення чи пошкодження лінійних та станційних споруд, що зафіксовано в правоохоронних органах у встановленому законодавством порядку, а також надзвичайних ситуацій, аварій не враховуються.

## IV. Показники якості послуг з обслуговування споживачів

1. Показники якості послуг з обслуговування споживачів наведено у додатку 3 до цих Вимог.

2. Рівні показників якості послуг з обслуговування споживачів повинні забезпечуватися незалежно від технологій, які застосовуються у телекомунікаційній мережі оператора телекомунікацій.

3. Результати вимірювання показників якості послуг з обслуговування споживачів у разі викрадення чи пошкодження лінійних та станційних споруд, що зафіксовано в правоохоронних органах у встановленому законодавством порядку, а також надзвичайних ситуацій, аварій не враховуються.

Директор Департаменту розвитку  
електронних комунікацій  
Адміністрації Держспецзв'язку



М.М. Ткаченко

Додаток 1  
до Вимог щодо рівня  
якості послуг із передачі даних і  
доступу до Інтернету  
(пункт 1 розділу II)

Показники якості доступу до мережі передачі даних загального  
користування

Вид показників	Назва та позначення показників	Рівень показників
Показники, які характеризують доступ до МПДЗК	1. Нормований час виконання заявки на підключення кінцевого обладнання споживачів до МПДЗК ( $T_{нчвз}$ ) <sup>1</sup>	не більше ніж 24 робочих дні <sup>1</sup>
	2. Відсоток заяв на підключення кінцевого обладнання споживачів до МПДЗК, виконаних за нормований час (коефіцієнт вчасності підключення) ( $Q_{звнч}$ )	не менше ніж 85 %
<p><sup>1</sup> Рівень показника якості встановлюється за наявності технічних можливостей, а також з моменту оплати підключення кінцевого обладнання. Рівень показника якості застосовується, якщо інше не передбачено договором зі споживачем.</p>		

Додаток 2  
до Вимог щодо рівня  
якості послуг із передачі даних і  
доступу до Інтернету  
(пункт 1 розділу III)

Показники якості послуг із передачі даних і доступу до Інтернету

Вид показників	Назва та позначення показників	Рівень показників
1	2	3
1. Показники, які характеризують доступність послуг із передачі даних і доступу до Інтернету	1.1. Відсоток успішних реєстрацій у мережі (log-in) <sup>1</sup> ( $Q_{npм}$ ) для послуг із:	
	передачі даних	не менше ніж 90 % <sup>2</sup>
	доступу до Інтернету	не менше ніж 90 % <sup>2</sup>
	1.2. Відсоток відмов <sup>2</sup> ( $Q_{відм}$ ) для послуг із:	
	передачі даних	не більше ніж 10 %
	доступу до Інтернету	не більше ніж 10 %
	1.3. Нормований час реєстрації в мережі <sup>1</sup> ( $T_{нрм}$ ) для послуг із:	
	передачі даних	не більше ніж 30 с
	доступу до Інтернету	не більше ніж 30 с
	1.4. Відсоток реєстрацій, які відповідають нормам за часом реєстрації в мережі <sup>1</sup> ( $Q_{чвза}$ ), для послуг із:	
передачі даних	не менше ніж 90 % <sup>2</sup>	
доступу до Інтернету	не менше ніж 90 % <sup>2</sup>	



1	2	3
2. Показники, які характеризують повноцінність надання послуг	2.1. Нормований рівень швидкості передачі даних ( $R_{нршп}$ ) (для універсального доступу)	не менше ніж 56 кбіт/с
	2.2. Відсоток незадовільних з'єднань за швидкістю передачі даних ( $Q_{нзшп}$ ) для послуг із:	
	передачі даних	не більше ніж 10 %
	доступу до Інтернету	не більше ніж 10 %
	2.3. Час затримки (час передачі в один бік) ( $T_{пер}$ ) для послуг із:	
	передачі даних	не встановлено
доступу до Інтернету	не встановлено	

<sup>1</sup> Показник застосовують у разі, якщо процедура реєстрації передбачена умовами надання послуги.

<sup>2</sup> У разі автоматизованої перевірки повинна бути забезпечена відносна точність не менше ніж 20 %. У разі неавтоматизованої перевірки повинна бути забезпечена відносна точність не менше ніж 30 %. Якщо результати спостережень під час неавтоматизованої перевірки не укладаються в установлені рівні, необхідно провести додаткові спостереження для забезпечення відносної точності 20 %. Результати спостережень повинні забезпечувати рівень довіри не менше ніж 80 %.

Під час здійснення контролю за показниками якості з кінцевого обладнання споживачів телекомунікаційних послуг або з точки підключення кінцевого обладнання споживачів до телекомунікаційної мережі результати спостережень повинні забезпечувати відносну точність не менше ніж 60% із рівнем довіри не менше ніж 80 %.

Додаток 3  
до Вимог щодо рівня  
якості послуг із передачі даних і  
доступу до Інтернету  
(пункт 1 розділу IV)

Показники якості послуг з обслуговування споживачів

Вид показників	Назва та позначення показників	Рівень показників
1. Показники, які характеризують надійність надання послуг	1.1. Нормований час усунення пошкоджень телекомунікаційної мережі та відновлення доступу до послуг зі встановленими значеннями показників якості ( $T_{чутт}$ )	не більше ніж одна доба
	1.2. Відсоток заяв про пошкодження МПДЗК, виконаних за нормований час ( $Q_{зутт}$ )	не менше ніж 65 %
	1.3. Кількість заяв про пошкодження МПДЗК із розрахунку на одну лінію доступу за рік ( $Z_{зутт}$ )	не більше ніж 0,8
2. Показники, які характеризують проведення нарахувань за послуги	Відсоток рахунків, на які були отримані звернення від споживачів щодо їх некоректності (неправильності) ( $Q_{зикр}$ )	не більше ніж 1 %
3. Показники задоволеності споживачів обслуговуванням	3.1. Відсоток звернень щодо організаційних аспектів обслуговування ( $Q_{зоао}$ )	не більше ніж 1 %
	3.2. Відсоток звернень щодо технічних аспектів обслуговування ( $Q_{зтао}$ )	не більше ніж 1 %
	3.3. Відсоток неуспішних викликів до інформаційно-довідкової, сервісної служби оператора телекомунікацій (системи інформаційно-довідкового обслуговування (далі – СІДО) ( $Q_{чус}$ )	не встановлено
	3.4. Нормований час відповіді СІДО оператора телекомунікацій ( $T_{нчсд}$ )	не встановлено
	3.5. Відсоток викликів, які відповідають нормам за часом відповіді СІДО оператора телекомунікацій ( $Q_{чсд}$ )	не встановлено

## ПОЯСНЮВАЛЬНА ЗАПИСКА

до проекту наказу Адміністрації Державної служби спеціального зв'язку та захисту інформації України «Про затвердження Вимог щодо рівня якості послуг із передачі даних і доступу до Інтернету»

**Мета:** приведення у відповідність із чинним законодавством нормативно-правового акта, що визначає Вимоги щодо рівня якості послуг із передачі даних і доступу до Інтернету (далі – Вимоги), які характеризуються показниками якості доступу до мережі передачі даних загального користування, послуг із передачі даних і доступу до Інтернету, послуг з обслуговування споживачів для вдосконалення порядку надання телекомунікаційних послуг із передачі даних і доступу до Інтернету, підвищення об'єктивного контролю за якістю послуг, покращення якості послуг із передачі даних і доступу до Інтернету.

### 1. Підстава розроблення проекту акта

Проект наказу Адміністрації Державної служби спеціального зв'язку та захисту інформації України «Про затвердження Вимог щодо рівня якості послуг із передачі даних і доступу до Інтернету» (далі – проект Наказу) розроблено відповідно до пункту 4 частини першої статті 15 Закону України «Про телекомунікації» (далі – Закон), Закону України «Про захист прав споживачів», Положення про Адміністрацію Державної служби спеціального зв'язку та захисту інформації України, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 03 вересня 2014 року № 411.

### 2. Обґрунтування необхідності прийняття акта

Для забезпечення надання якісних послуг із передачі даних і доступу до Інтернету наказом Адміністрації Державної служби спеціального зв'язку та захисту інформації України від 28 грудня 2012 року № 803 «Про затвердження Показників якості послуг із передачі даних, доступу до Інтернету та їх рівнів», зареєстрованим в Міністерстві юстиції України 21 січня 2013 року за № 135/22667 (далі – Наказ № 803), затверджено рівні якості послуг із передачі даних і доступу до Інтернету.

За результатами застосування Національною комісією, що здійснює державне регулювання у сфері зв'язку та інформатизації (далі – НКРЗІ), та операторами, провайдерами телекомунікацій Наказу № 803 з часу набрання ним чинності надійшли пропозиції щодо внесення змін до зазначеного наказу.

У Наказі № 803 однозначно не визначено формулювання щодо нормальних умов роботи телекомунікаційної мережі оператора телекомунікацій, за яких повинні виконуватися рівні показників якості послуг із передачі даних, доступу до Інтернету.

Також зростає кількість звернень та скарг від споживачів послуг із передачі даних, доступу до Інтернету щодо незадовільної якості отримуваних

послуг та тривалої відсутності зв'язку через збільшення випадків пошкодження та викрадення зловмисниками кабелю зв'язку та телекомунікаційного обладнання.

Водночас згідно із Законом оператори, провайдери телекомунікацій не несуть майнової відповідальності перед споживачами телекомунікаційних послуг за невиконання чи неналежне виконання зобов'язань з надання телекомунікаційних послуг унаслідок дії непереборної сили, викрадення чи пошкодження зловмисниками лінійних та станційних споруд, що використовуються оператором телекомунікацій. Ці умови у Наказі № 803 однозначно не визначено, тому виникла необхідність врегулювання зазначеного питання.

Таким чином, пропонується визначити у Вимогах, що результати вимірювання показників якості послуг із передачі даних, доступу до Інтернету у разі викрадення чи пошкодження лінійних та станційних споруд, що зафіксовано в правоохоронних органах у встановленому законодавством порядку, а також надзвичайних ситуацій, аварій не враховуються.

Також у Наказі № 803 вживається термін «надзвичайні умови», який чинним законодавством не визначено.

У зв'язку із зазначеним оцінка дотримання операторами, провайдерами телекомунікацій рівнів показників якості послуг із передачі даних, доступу до Інтернету ускладнюється через неоднозначність визначення умов застосування (вимірювання) показників якості. Це не дає можливості органам, що здійснюють контроль за якістю телекомунікаційних послуг, об'єктивно визначати якість послуг із передачі даних, доступу до Інтернету, що надаються операторами, провайдерами телекомунікацій, а споживачам об'єктивно здійснювати вибір постачальника телекомунікаційних послуг при отриманні послуг із передачі даних, доступу до Інтернету визначеної якості.

У зв'язку з цим виникла необхідність затвердження нових вимог щодо рівня якості послуг фіксованого телефонного зв'язку і визнання Наказу № 803 таким, що втратив чинність.

### **3. Суть проекту акта**

Проектом Наказу передбачається затвердження Вимог щодо рівня якості послуг із передачі даних, доступу до Інтернету.

Також проектом Наказу пропонується визнати таким, що втратив чинність, наказ Адміністрації Державної служби спеціального зв'язку та захисту інформації України від 28 грудня 2012 року № 803 «Про затвердження Показників якості послуг із передачі даних, доступу до Інтернету та їх рівнів», зареєстрований в Міністерстві юстиції України 21 січня 2013 року за № 135/22667.

### **4. Правові аспекти**

У цій сфері суспільних відносин діють такі нормативно-правові акти:

Закон України «Про телекомунікації»;

Закон України «Про захист прав споживачів»;

Правила надання та отримання телекомунікаційних послуг, затверджені постановою Кабінету Міністрів України від 11 квітня 2012 року № 295;

Положення про Адміністрацію Державної служби спеціального зв'язку та захисту інформації України, затверджене постановою Кабінету Міністрів України від 03 вересня 2014 року № 411;

Концепція розвитку телекомунікацій в Україні, схвалена розпорядженням Кабінету Міністрів України від 07 червня 2006 року № 316-р;

наказ Адміністрації Державної служби спеціального зв'язку та захисту інформації України від 28 грудня 2012 року № 803 «Про затвердження Показників якості послуг із передачі даних, доступу до Інтернету та їх рівнів», зареєстрований в Міністерстві юстиції України 21 січня 2013 року за № 135/22667.

Також у цій сфері діють:

документи Європейського інституту стандартів у галузі телекомунікацій (ETSI) та рекомендації Сектору стандартизації електрозв'язку Міжнародного союзу електрозв'язку (ITU-T);

наказ Державного підприємства «Український науково-дослідний і навчальний центр проблем стандартизації, сертифікації та якості» від 01 серпня 2017 року № 203 «Про перенесення терміну скасування чинності в Україні міждержавних нормативних документів».

Введення в дію Наказу не потребує внесення додаткових змін до чинних нормативно-правових актів, а також розроблення нових.

## **5. Фінансово-економічне обґрунтування**

Реалізація Наказу не потребує додаткових матеріальних, фінансових та інших ресурсів державного та місцевих бюджетів.

## **6. Прогноз впливу**

Упровадження Наказу дозволить врегулювати та привести у відповідність із чинним законодавством нормативно-правовий акт з визначення Вимог щодо рівня якості послуг із передачі даних, доступу до Інтернету; провадити діяльність у прозорому нормативно-правовому полі при наданні послуг із передачі даних, доступу до Інтернету стосовно дотримання вимог до їхніх рівнів якості; створити рівні умови щодо надання послуг із передачі даних, доступу до Інтернету для операторів, провайдерів телекомунікацій усіх форм власності, що сприятиме розвитку конкуренції на ринку послуг із передачі даних, доступу до Інтернету; НКРЗІ – дасть можливість об'єктивно оцінювати якість послуг із передачі даних, доступу до Інтернету, що надаються операторами, провайдерами телекомунікацій, та сприятиме підвищенню об'єктивності контролю за рівнем якості наданих послуг; операторам, провайдерам телекомунікацій – об'єктивно оцінити дотримання визначеного рівня показника якості послуг із передачі даних, доступу до Інтернету, покращити якість послуг; споживачам – мати можливість об'єктивного здійснення вибору постачальника телекомунікаційних послуг при отриманні послуг із передачі даних, доступу до Інтернету визначеної якості.

Проект Наказу за предметом правового регулювання не матиме впливу на розвиток регіонів, ринок праці, громадське здоров'я, екологію та навколишнє природне середовище, інші сфери суспільних відносин.

## **7. Позиція заінтересованих сторін**

Робочою групою з питань підготовки пропозицій щодо вимог до якості телекомунікаційних послуг, утвореною наказом Адміністрації Держспецзв'язку від 19 березня 2014 року № 122, до складу якої входять представники НКРЗІ, Державної служби України з питань безпечності харчових продуктів та захисту споживачів, Громадської ради при Адміністрації Держспецзв'язку, галузевих наукових установ, Української Асоціації операторів зв'язку «ТЕЛАС», Інтернет Асоціації України, Телекомунікаційної палати України та Київського міськобласного центру захисту споживачів, було підтримано необхідність перегляду та приведення у відповідність із чинним законодавством Наказу № 803.

Проект Наказу не стосується питань функціонування місцевого самоврядування, прав та інтересів територіальних громад, місцевого та регіонального розвитку, соціально-трудової сфери, прав осіб з інвалідністю - всеукраїнських громадських організацій інвалідів, їх спілок, сфери наукової та науково-технічної діяльності.

## **8. Громадське обговорення**

Для проведення консультацій з громадськістю проект Наказу розміщено на офіційному веб-сайті Держспецзв'язку у розділі «Регуляторна діяльність» - «Повідомлення про оприлюднення та проекти».

## **9. Позиція заінтересованих органів**

Проект Наказу потребує погодження з Державною регуляторною службою України, Національною комісією, що здійснює державне регулювання у сфері зв'язку та інформатизації, Державною службою України з питань безпечності харчових продуктів та захисту споживачів.

## **10. Правова експертиза**

Наказ підлягає державній реєстрації у Міністерстві юстиції України.

## **11. Запобігання дискримінації**

У проекті Наказу немає положень, які містять ознаки дискримінації. Громадська антидискримінаційна експертиза не проводилася.

## **11<sup>1</sup>. Відповідність принципу забезпечення рівних прав та можливостей жінок і чоловіків**

У проекті Наказу немає положень, які порушують принцип забезпечення рівних прав та можливостей жінок і чоловіків. Оцінка гендерного впливу не проводилася.

## 12. Запобігання корупції

Проект Наказу не містить правил і процедур, які можуть становити ризики вчинення корупційних правопорушень. Громадська антикорупційна експертиза проекту не проводилася.

## 13. Прогноз результатів

Реалізація Наказу буде сприяти вдосконаленню порядку надання телекомунікаційних послуг із передачі даних, доступу до Інтернету, дасть можливість операторам, провайдерам телекомунікацій, які надають послуги із передачі даних, доступу до Інтернету, покращити якість послуг, НКРЗІ – підвищити об'єктивність контролю за якістю послуг із передачі даних, доступу до Інтернету, а споживачам – отримувати послуги визначеної якості та здійснювати об'єктивний вибір постачальника послуг.

Негативних факторів від дії Наказу не передбачається.

Голова Державної служби  
спеціального зв'язку та захисту  
інформації України



Леонід Євдоченко

«28» жовтня 2018 р.

**Аналіз регуляторного впливу  
до проекту наказу Адміністрації Державної служби спеціального зв'язку та  
захисту інформації України «Про затвердження Вимог щодо рівня якості  
послуг із передачі даних і доступу до Інтернету»**

**I. Визначення проблеми**

Проект наказу Адміністрації Державної служби спеціального зв'язку та захисту інформації України «Про затвердження Вимог щодо рівня якості послуг із передачі даних і доступу до Інтернету» (далі – проект Наказу) розроблено з метою приведення у відповідність із чинним законодавством Показників якості послуг із передачі даних і доступу до Інтернету та їх граничних нормованих рівнів, затверджених наказом Адміністрації Державної служби спеціального зв'язку та захисту інформації України від 28 грудня 2012 року № 803 «Про затвердження Показників якості послуг із передачі даних, доступу до Інтернету та їх рівнів», зареєстрованих в Міністерстві юстиції України 21 січня 2013 року за № 135/22667 (далі – Наказ № 803).

Наказом затверджуються Вимоги щодо рівня якості послуг із передачі даних і доступу до Інтернету (далі – Вимоги), які характеризуються показниками якості доступу до мережі передачі даних загального користування, послуг із передачі даних і доступу до Інтернету, послуг з обслуговування споживачів.

Відповідно до пункту 4 частини першої статті 15 Закону України «Про телекомунікації» (далі – Закон) передбачено, що центральний орган виконавчої влади в галузі зв'язку (далі – ЦОВЗ) визначає вимоги щодо рівня якості телекомунікаційних послуг. При цьому оператори, провайдери телекомунікацій відповідно до пункту 3 частини першої статті 39 Закону зобов'язані надавати послуги за встановленими показниками якості відповідно до стандартів та інших нормативних документів, а Національна комісія, що здійснює державне регулювання у сфері зв'язку та інформатизації (далі – НКРЗІ), здійснює контроль за якістю телекомунікаційних послуг та задоволенням попиту споживачів (пункт 6 частини першої статті 18 Закону).

За результатами застосування операторами, провайдерами телекомунікацій та НКРЗІ Наказу № 803 з часу набрання ним чинності надійшли пропозиції щодо внесення змін до Показників якості послуг із передачі даних і доступу до Інтернету та їх граничних нормованих рівнів, затверджених Наказом № 803 (далі – Показники якості).

У Законі визначено, що відповідальність операторів, провайдерів телекомунікацій настає у разі неусунення пошкодження телекомунікаційної мережі протягом однієї доби із зафіксованого моменту такого пошкодження, що і встановлено Показниками якості Наказу № 803.

Водночас згідно із Законом оператори, провайдери телекомунікацій не несуть майнової відповідальності перед споживачами телекомунікаційних послуг за невиконання чи неналежне виконання зобов'язань з надання телекомунікаційних послуг унаслідок дії непереборної сили, викрадання чи пошкодження зловмисниками лінійних та станційних споруд, що використовуються оператором телекомунікацій. Ці умови у Показниках якості однозначно не визначено, тому існує необхідність виключення відповідальності