



# 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

14.02.19 № 16/03/01 234

Державна регуляторна служба  
України

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

Щодо повторного погодження проекту  
наказу Адміністрації Держспецзв'язку «Про  
затвердження Вимог щодо рівня якості  
послуг рухомого (мобільного) зв'язку»

Адміністрація Держспецзв'язку надсилає на повторне погодження проект  
наказу Адміністрації Державної служби спеціального зв'язку та захисту  
інформації України «Про затвердження Вимог щодо рівня якості послуг  
рухомого (мобільного) зв'язку» (далі – проект наказу).

Попередня редакція проекту наказу була погоджена без зауважень  
Державною регуляторною службою України (рішення від 28.09.2018 № 413,  
вих. № 9643/0/20-18 від 28.09.2018).

Проект наказу доопрацьовано за результатами обговорення нових  
пропозицій, надісланих НКРЗІ. Ці пропозиції були розглянуті на  
узгоджувальній нараді 17.01.2019, яка відбулася в Адміністрації  
Держспецзв'язку, за участю представників НКРЗІ, Асоціацій «Телас»,  
«Телекомунікаційна палата України», операторів телекомунікацій, які надають  
відповідні телекомунікаційні послуги. Більшість пропозицій НКРЗІ враховано.

- Додатки:
1. Проект наказу на 13 арк., в 1 прим.
  2. Аналіз регуляторного впливу до проекту наказу на 10 арк.,  
в 1 прим.
  3. Порівняльна таблиця із пропозиціями НКРЗІ до проекту наказу  
на 5 арк., в 1 прим.

Голова Служби

Л.О. Євдоченко



Про затвердження Вимог щодо рівня якості  
послуг рухомого (мобільного) зв'язку

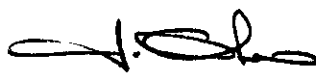
Відповідно до Законів України «Про телекомунікації», «Про захист прав споживачів», Положення про Адміністрацію Державної служби спеціального зв'язку та захисту інформації України, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 03 вересня 2014 року № 411, Плану заходів щодо підвищення якості послуг рухомого (мобільного) зв'язку, затвердженого розпорядженням Кабінету Міністрів України від 18 липня 2018 року № 540, з метою забезпечення споживачів послугами рухомого (мобільного) зв'язку визначеної якості

НАКАЗУЮ:

1. Затвердити Вимоги щодо рівня якості послуг рухомого (мобільного) зв'язку, що додаються.
2. Визнати таким, що втратив чинність, наказ Міністерства транспорту та зв'язку України від 19 березня 2010 року № 147 «Про встановлення рівнів якості послуг рухомого (мобільного) зв'язку», зареєстрований в Міністерстві юстиції України 06 квітня 2010 року за № 277/17572.
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

**ВИМОГИ**  
щодо рівня якості послуг рухомого (мобільного) зв'язку

**I. Загальні положення**

1. Ці Вимоги розроблено відповідно до Законів України «Про телекомунікації», «Про захист прав споживачів», Плану заходів щодо підвищення якості послуг рухомого (мобільного) зв'язку, затвердженого розпорядженням Кабінету Міністрів України від 18 липня 2018 року № 540.

2. Ці Вимоги визначають рівень якості послуг рухомого (мобільного) зв'язку, які характеризуються показниками якості:

послуг з надання доступу до мережі рухомого (мобільного) зв'язку (МРМЗ) та послуг голосової телефонії (SVT);

послуг надання доступу до Інтернету та послуг передавання і приймання текстових повідомлень (SMS);

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. У цих Вимогах скорочення та визначення мають такі значення:

|      |  |
|------|--|
| IVR  | – інтерактивний голосовий відповідач (Interactive Voice Response); |
| МРМЗ | – мережі рухомого (мобільного) зв'язку;                            |
| MOS  | – середня експертна оцінка (Mean Opinion Score);                   |
| HTTP | – протокол передачі гіпер-текстових документів                     |

|                |   |
|----------------|---|
|                | (Hyper Text Transport Protocol);  |
| POLQA          | – метод вимірювання якості передачі мови (Perceptual Objective Listening Quality Analysis);   |
| POLQA          | – метод вимірювання якості передачі мови (Perceptual Objective Listening Quality Analysis);   |
| PLMN           | – мережа рухомого (мобільного) зв'язку загального користування (Public Land Mobile Network);  |
| SMS            | – служба коротких повідомлень (Short Message Service);  |
| SMSC           | – центр, який відповідає за службу коротких повідомлень (Short Message Service Center);       |
| SVT            | – послуги голосової телефонії (Services of Voice Telephony);                                  |
| Quality Rating | – оцінка якості;  |
| TCP/IP         | – набір Інтернет-протоколів передачі даних (Transmission Control Protocol/Internet Protocol). |

5. Положення цих Вимог є обов'язковими для операторів, провайдерів телекомунікацій, які надають послуги рухомого (мобільного) зв'язку.

## II. Показники якості послуг з надання доступу до мережі рухомого (мобільного) зв'язку (МРМЗ) та послуг голосової телефонії (SVT)

1. Показники якості послуг з надання доступу до мережі рухомого (мобільного) зв'язку (МРМЗ) наведено в таблиці 1 додатка 1 до цих Вимог.

2. Показники якості послуг голосової телефонії (SVT) наведено в таблиці 2 додатка 1 до цих Вимог.

3. Рівні показників якості послуг з надання доступу до мережі рухомого (мобільного) зв'язку (МРМЗ) та послуг голосової телефонії (SVT) повинні забезпечуватися оператором, провайдером телекомунікацій незалежно від технологій, які застосовуються у такій мережі.

4. Результати вимірювання зазначених показників 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 з надання доступу до Інтернету та послуг передавання і приймання текстових повідомлень (SMS)

1. Показники якості послуг з надання доступу до Інтернету наведено в таблиці 1 додатка 2 до цих Вимог.

2. Показники якості послуг передавання і приймання текстових повідомлень (SMS) наведено в таблиці 2 додатка 2 до цих Вимог.

3. Рівні показників якості доступу до Інтернету та послуг передавання і приймання текстових повідомлень (SMS) повинні забезпечуватися оператором, провайдером телекомунікацій незалежно від технологій, які застосовуються у мережі рухомого (мобільного) зв'язку.

4. Результати вимірювання зазначених показників 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 в додатку 3 до цих Вимог.

2. Рівні показників якості послуг з обслуговування споживачів повинні забезпечуватися оператором, провайдером телекомунікацій незалежно від технологій, які застосовуються у мережі рухомого (мобільного) зв'язку.

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 рухомого (мобільного)  
зв'язку  
(пункти 1, 2 розділу II)

Таблиця 1. Показники якості послуг з надання доступу до мережі рухомого (мобільного) зв'язку (МРМЗ)<sup>1</sup>

| Вид показників  | Назва та позначення показників  | Рівень показників  |
|---|---|--------------------|
| 1. Показники, які характеризують придатність радіомережі                          | Коефіцієнт непридатності мережі   | не більше ніж 0,05 |
| 2. Показники, які характеризують доступність мережі рухомого (мобільного) зв'язку | 2.1. Коефіцієнт недоступності мережі  | не більше ніж 0,05 |
|   | 2.2. Нормований час підключення та реєстрації у мережі PLMN   | не більше ніж 30 с |
|   | 2.3. Відсоток спроб підключення та реєстрації у мережі PLMN, які відповідають нормам за часом підключення та реєстрації у мережі PLMN     | не менше ніж 90 %  |
|   | 2.4. Відсоток неуспішних спроб приєднання до мережі з комутацією пакетів  | не більше ніж 10 % |
|   | 2.5. Нормований час приєднання до мережі з комутацією пакетів   | не більше ніж 30 с |
|   | 2.6. Відсоток спроб приєднання до мережі з комутацією пакетів, які відповідають нормам за часом приєднання до мережі з комутацією пакетів | не менше ніж 90 %  |

<sup>1</sup>Методи випробування показників якості зазначено в ДСТУ ETSI EG 202 057-1:2015 «Аспекти оброблення, передавання сигналів мовної інформації та забезпечення їхньої якості (STQ). Визначення і вимірювання важливих для споживача параметрів QoS. Частина 1. Загальні положення» (ETSI EG 202 057-1:2013, IDT); ДСТУ ETSI EG 202 057-2:2015 «Аспекти оброблення, передавання сигналів мовної інформації та забезпечення їхньої якості (STQ). Визначення і вимірювання важливих для споживача параметрів QoS. Частина 2. Послуги голосової телефонії, факсу групи 3 та передавання даних та коротких повідомлень (SMS) за допомогою модему» (ETSI EG 202 057-2:2011, IDT); ДСТУ ETSI EG 202 057-3:2015

«Аспекти оброблення, передавання сигналів мовної інформації та забезпечення їхньої якості (STQ). Визначення і вимірювання важливих для споживача параметрів QoS. Частина 3. Спеціальні параметри якості послуг для суходільних мереж рухомого зв'язку загального користування (PLMN)» (ETSI EG 202 057-3:2005, IDT); ДСТУ ETSI EG 202 057-4:2015 «Аспекти оброблення, передавання сигналів мовної інформації та забезпечення їхньої якості (STQ). Визначення і вимірювання важливих для споживача параметрів QoS. Частина 4. Доступ до Інтернету» (ETSI EG 202 057-4:2008, IDT).

Таблиця 2. Показники якості послуг голосової телефонії (SVT)<sup>1</sup>

| Вид показників   | Назва та позначення показників   | Рівень показників             |
|--|--|-------------------------------|
| 1  | 2  | 3                             |
| 1. Показники, які характеризують доступність послуги   | 1.1. Відсоток неуспішних викликів <sup>2</sup> для:  |                               |
|  | міжнародних викликів   | не встановлюється             |
|  | національних викликів  | не більше ніж 10 %            |
|  | 1.2. Нормований час завершення викликів для:   |                               |
|  | міжнародних викликів   | не встановлюється             |
|  | національних викликів  | не більше ніж 10 с            |
|  | 1.3. Відсоток викликів, які відповідають нормам за часом завершення викликів <sup>2</sup> , для: |                               |
| міжнародних викликів                                   | не встановлюється  |                               |
| національних викликів                                  | не менше ніж 90 %  |                               |
| 2. Показники, які характеризують повноцінність послуги | 2.1. Нормований рівень якості передачі мовної інформації для методів оцінки:                     |                               |
|  | за автоматичним методом вимірювання якості передачі мови (POLQA)                                 | не менше ніж 3,0 <sup>3</sup> |
|  | з використанням одиниць рейтингу R (Quality Rating)  | не менше ніж 70,0             |
|  | за середньою експертною оцінкою (MOS)  | не менше ніж 3,5              |

| 1   | 2   | 3                 |
|---|---|-------------------|
|   | 2.2. Відсоток з'єднань, що відповідають нормам за якістю передачі мовної інформації для методів оцінки:   |                   |
|   | за автоматичним методом вимірювання якості передачі мови (POLQA)  | не менше ніж 70 % |
|   | з використанням одиниць рейтингу R (Quality Rating)   | не менше ніж 80 % |
|   | за середньою експертною оцінкою (MOS)   | не менше ніж 80 % |
| 3. Показники, які характеризують безперервність послуги | Відсоток встановлених з'єднань, які закінчилися передчасним роз'єднанням не за ініціативою абонента, для: |                   |
|   | міжнародних з'єднань  | не встановлюється |
|   | національних з'єднань   | не більше ніж 5 % |

<sup>1</sup> Методи випробування показників якості зазначено в ДСТУ ETSI EG 202 057-1:2015 «Аспекти оброблення, передавання сигналів мовної інформації та забезпечення їхньої якості (STQ). Визначення і вимірювання важливих для споживача параметрів QoS. Частина 1. Загальні положення» (ETSI EG 202 057-1:2013, IDT); ДСТУ ETSI EG 202 057-2:2015 «Аспекти оброблення, передавання сигналів мовної інформації та забезпечення їхньої якості (STQ). Визначення і вимірювання важливих для споживача параметрів QoS. Частина 2. Послуги голосової телефонії, факсу групи 3 та передавання даних та коротких повідомлень (SMS) за допомогою модему» (ETSI EG 202 057-2:2011, IDT); ДСТУ ETSI EG 202 057-3:2015 «Аспекти оброблення, передавання сигналів мовної інформації та забезпечення їхньої якості (STQ). Визначення і вимірювання важливих для споживача параметрів QoS. Частина 3. Спеціальні параметри якості послуг для суходільних мереж рухомого зв'язку загального користування (PLMN)» (ETSI EG 202 057-3:2005, IDT); ДСТУ ETSI EG 202 057-4:2015 «Аспекти оброблення, передавання сигналів мовної інформації та забезпечення їхньої якості (STQ). Визначення і вимірювання важливих для споживача параметрів QoS. Частина 4. Доступ до Інтернету» (ETSI EG 202 057-4:2008, IDT).

<sup>2</sup> У разі автоматизованої перевірки повинна бути забезпечена відносна точність не менше ніж 10 %. У разі неавтоматизованої перевірки повинна бути забезпечена відносна точність не менше ніж 20 %. Якщо результати спостережень під час неавтоматизованої перевірки не укладаються у встановлені норми, необхідно провести додаткові спостереження для



забезпечення відносної точності 10 %. Результати спостережень повинні забезпечувати рівень довіри не менше ніж 95 %.

Під час здійснення контролю показників 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 % з рівнем довіри не менше ніж 80 %.

<sup>3</sup> Результати спостережень повинні забезпечувати відносну точність не менше ніж 20 % з рівнем довіри не менше ніж 80 %.

Під час здійснення контролю показників 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 % з рівнем довіри не менше ніж 80 %.

Додаток 2  
до Вимог щодо рівня якості  
послуг рухомого (мобільного)  
зв'язку  
(пункти 1, 2 розділу III)

Таблиця 1. Показники якості послуг з надання доступу до Інтернету<sup>1</sup>

| Вид показників                                       | Назва та позначення показників  | Рівень показників  |
|--|---|--------------------|
| 1. Показники, які характеризують доступність послуги | 1.1. Відсоток неуспішних спроб встановлення TCP/IP-з'єднання для отримання послуги HTTP <sup>2</sup>                        | не більше ніж 5 %  |
|  | 1.2. Нормований час встановлення TCP/IP-з'єднання для доступу до послуги HTTP   | не більше ніж 10 с |
|  | 1.3. Відсоток TCP/IP-з'єднань для доступу до послуги HTTP, під час встановлення яких відбулося перевищення нормованого часу | не більше ніж 5 %  |
| 2. Показники, які характеризують повноту послуг      | 2.1. Середня швидкість передавання/приймання даних  | не встановлюється  |
|  | 2.2. Час затримки між пакетами відправлення та приймання  | не встановлюється  |
|  | 2.3. Варіація затримки пакетів  | не встановлюється  |
|  | 2.4. Втрата пакетів   | не встановлюється  |

<sup>1</sup>Методи випробування показників якості зазначено в ДСТУ ETSI EG 202 057-1:2015 «Аспекти оброблення, передавання сигналів мовної інформації та забезпечення їхньої якості (STQ). Визначення і вимірювання важливих для споживача параметрів QoS. Частина 1. Загальні положення» (ETSI EG 202 057-1:2013, IDT); ДСТУ ETSI EG 202 057-2:2015 «Аспекти оброблення, передавання сигналів мовної інформації та забезпечення їхньої якості (STQ). Визначення і вимірювання важливих для споживача параметрів QoS. Частина 2. Послуги голосової телефонії, факсу групи 3 та передавання даних та коротких повідомлень (SMS) за допомогою модему» (ETSI EG 202 057-2:2011, IDT); ДСТУ ETSI EG 202 057-3:2015 «Аспекти оброблення, передавання сигналів мовної інформації та забезпечення їхньої якості (STQ). Визначення і вимірювання важливих для споживача параметрів QoS. Частина 3. Спеціальні параметри якості послуг для суходільних мереж рухомого зв'язку загального користування (PLMN)» (ETSI EG 202 057-3:2005, IDT); ДСТУ ETSI EG 202 057-4:2015 «Аспекти оброблення, передавання сигналів мовної інформації та забезпечення їхньої якості (STQ). Визначення і вимірювання важливих для споживача параметрів QoS. Частина 4. Доступ до

Інтернету» (ETSI EG 202 057-4:2008, IDT).

<sup>2</sup> У разі автоматизованої перевірки повинна бути забезпечена відносна точність не менше ніж 10 %. У разі неавтоматизованої перевірки повинна бути забезпечена відносна точність не менше ніж 20 %. Якщо результати спостережень під час неавтоматизованої перевірки не укладаються в установлені норми, необхідно провести додаткові спостереження для забезпечення відносної точності 10 %. Результати спостережень повинні забезпечувати рівень довіри не менше ніж 95 %.

Під час здійснення контролю показників 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 % з рівнем довіри не менше ніж 80 %.

Таблиця 2. Показники якості послуг передавання і приймання текстових повідомлень (SMS)<sup>1</sup>

| Вид показників                                      | Назва та позначення показників  | Рівень показників  |
|---|---|--------------------|
| 1. Показники, які характеризують доступність послуг | Відсоток успішно переданих SMS до SMSC <sup>2</sup>   | не менше ніж 80 %  |
| 2. Показники, які характеризують повноту послуг     | 2.1. Нормований час доставки повідомлення SMS до SMSC   | не більше ніж 30 с |
|   | 2.2. Відсоток повідомлень SMS, що відповідають нормам за часом доставки до SMSC <sup>2</sup>            | не менше ніж 95 %  |
|   | 2.3. Нормований час доставки повідомлення SMS від кінця до кінця  | не більше ніж 60 с |
|   | 2.4. Відсоток повідомлень SMS, що відповідають нормам за часом доставки від кінця до кінця <sup>2</sup> | не менше ніж 80 %  |
|   | 2.5. Відсоток недоставлених повідомлень SMS   | не більше ніж 5 %  |

<sup>1</sup> Методи випробування показників якості зазначено в ДСТУ ETSI EG 202 057-1:2015 «Аспекти оброблення, передавання сигналів мовної інформації та забезпечення їхньої якості (STQ). Визначення і вимірювання важливих для споживача параметрів QoS. Частина 1. Загальні положення» (ETSI EG 202 057-1:2013, IDT); ДСТУ ETSI EG 202 057-2:2015 «Аспекти

оброблення, передавання сигналів мовної інформації та забезпечення їхньої якості (STQ). Визначення і вимірювання важливих для споживача параметрів QoS. Частина 2. Послуги голосової телефонії, факсу групи 3 та передавання даних та коротких повідомлень (SMS) за допомогою модему» (ETSI EG 202 057-2:2011, IDT); ДСТУ ETSI EG 202 057-3:2015 «Аспекти оброблення, передавання сигналів мовної інформації та забезпечення їхньої якості (STQ). Визначення і вимірювання важливих для споживача параметрів QoS. Частина 3. Спеціальні параметри якості послуг для суходільних мереж рухомого зв'язку загального користування (PLMN)» (ETSI EG 202 057-3:2005, IDT); ДСТУ ETSI EG 202 057-4:2015 «Аспекти оброблення, передавання сигналів мовної інформації та забезпечення їхньої якості (STQ). Визначення і вимірювання важливих для споживача параметрів QoS. Частина 4. Доступ до Інтернету» (ETSI EG 202 057-4:2008, IDT).

<sup>2</sup> У разі автоматизованої перевірки повинна бути забезпечена відносна точність не менше ніж 10 %. У разі неавтоматизованої перевірки повинна бути забезпечена відносна точність не менше ніж 20 %. Якщо результати спостережень під час неавтоматизованої перевірки не укладаються в установлені норми, необхідно провести додаткові спостереження для забезпечення відносної точності 10 %. Результати спостережень повинні забезпечувати рівень довіри не менше ніж 95 %.

Під час здійснення контролю показників 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 % з рівнем довіри не менше ніж 80 %.

Додаток 3  
до Вимог щодо рівня якості  
послуг рухомого (мобільного)  
зв'язку  
(пункт 1 розділу IV)

Таблиця. Показники якості послуг з обслуговування споживачів<sup>1</sup>

| Вид показників  | Назва та позначення показників  | Рівень показників       |
|---|---|-------------------------|
| 1. Показники, які характеризують надійність надання послуг        | 1.1. Нормований час усунення пошкоджень МРМЗ та відновлення доступу до послуг зі встановленими значеннями показників якості <sup>2</sup>  | не більше ніж одна доба |
|   | 1.2. Відсоток заяв про пошкодження МРМЗ, виконаних за нормований час  | не менше ніж 95 %       |
| 2. Показники, які характеризують проведення нарахувань за послуги | 2.1. Відсоток рахунків, на які були отримані звернення від споживачів щодо їх некоректності (неправильності)  | не більше ніж 1 %       |
|   | 2.2. Відсоток відкритих особових рахунків абонентів попередньо оплачених послуг, на які були отримані звернення від споживачів щодо некоректності (неправильності) розрахунку за надані послуги | не більше ніж 1 %       |
| 3. Показники задоволеності споживачів обслуговуванням             | 3.1. Відсоток звернень щодо організаційних аспектів обслуговування  | не більше ніж 1 %       |
|   | 3.2. Відсоток звернень щодо технічних аспектів обслуговування   | не більше ніж 1,5 %     |
|   | 3.3. Час відповіді фахівця служби інформаційно-довідкового обслуговування оператора, провайдера телекомунікацій (починаючи з моменту свідомого вибору абонента) <sup>3</sup>                    | не більше ніж 20 с      |
|   | 3.4. Відсоток викликів, які відповідають нормам за часом відповіді фахівця служби інформаційно-довідкового обслуговування оператора, провайдера телекомунікацій                                 | не менше ніж 80 %       |

<sup>1</sup> Методи випробування показників якості зазначено в ДСТУ ETSI EG 202 057-1:2015 «Аспекти оброблення, передавання сигналів мовної інформації та забезпечення їхньої якості (STQ). Визначення і вимірювання важливих для споживача параметрів QoS. Частина 1. Загальні положення» (ETSI EG 202 057-1:2013, IDT); ДСТУ ETSI EG 202 057-2:2015 «Аспекти оброблення, передавання сигналів мовної інформації та забезпечення їхньої

якості (STQ). Визначення і вимірювання важливих для споживача параметрів QoS. Частина 2. Послуги голосової телефонії, факсу групи 3 та передавання даних та коротких повідомлень (SMS) за допомогою модему» (ETSI EG 202 057-2:2011, IDT); ДСТУ ETSI EG 202 057-3:2015 «Аспекти оброблення, передавання сигналів мовної інформації та забезпечення їхньої якості (STQ). Визначення і вимірювання важливих для споживача параметрів QoS. Частина 3. Спеціальні параметри якості послуг для суходільних мереж рухомого зв'язку загального користування (PLMN)» (ETSI EG 202 057-3:2005, IDT); ДСТУ ETSI EG 202 057-4:2015 «Аспекти оброблення, передавання сигналів мовної інформації та забезпечення їхньої якості (STQ). Визначення і вимірювання важливих для споживача параметрів QoS. Частина 4. Доступ до Інтернету» (ETSI EG 202 057-4:2008, IDT).

<sup>2</sup>У разі викрадення чи пошкодження лінійних та станційних споруд, що зафіксовано в правоохоронних органах у встановленому законодавством порядку, а також надзвичайних ситуацій, аварій показник не застосовується.

<sup>3</sup>Момент свідомого вибору абонента:

для служб інформаційно-довідкового обслуговування, де не використовується IVR, – час між завершенням набору номера споживачем та відповіддю фахівця;

для служб інформаційно-довідкового обслуговування, де використовується IVR, – час між волевиявленням споживача у IVR шляхом вчинення ним дій, які можуть бути зафіксовані обладнанням оператора, провайдера телекомунікацій (голосове, текстове повідомлення, використання сигналів тонового набору тощо) та відповіддю фахівця.

**Аналіз регуляторного впливу  
до проекту наказу Адміністрації Державної служби спеціального зв'язку та  
захисту інформації України «Про затвердження Вимог щодо рівня якості  
послуг рухомого (мобільного) зв'язку»**

**I. Визначення проблеми**

Проект наказу Адміністрації Державної служби спеціального зв'язку та захисту інформації України «Про затвердження Вимог щодо рівня якості послуг рухомого (мобільного) зв'язку» (далі – проект Наказу) розроблено на виконання пункту 1 Плану заходів щодо підвищення якості послуг рухомого (мобільного) зв'язку (далі – План), затвердженого розпорядженням Кабінету Міністрів України від 18.07.2018 № 540, та з метою приведення у відповідність із чинним законодавством Показників якості послуг рухомого (мобільного) зв'язку та їх граничних нормованих рівнів (далі – Показники якості), затверджених наказом Міністерства транспорту та зв'язку України від 19.03.2010 № 147, зареєстрованим в Міністерстві юстиції України 06.04.2010 за № 277/17572 (далі – Наказ № 147), яким затверджуються Вимоги щодо рівня якості послуг рухомого (мобільного) зв'язку (далі – Вимоги), які характеризуються показниками якості основних і додаткових послуг та 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).

Згідно із заходами пункту 1 Плану (далі – заходи пункту 1 Плану) передбачено:

затвердження оновлених Показників якості послуг рухомого (мобільного) зв'язку з доповненням переліку Показників якості такими показниками: «середня швидкість передавання/приймання даних», «час затримки між пакетами відправлення та приймання», «варіація затримки пакетів», «втрата пакетів», «час відповіді фахівця служби інформаційно-довідкового обслуговування оператора»;

врахування неможливості відновлення в одnodенний строк надання телекомунікаційних послуг у разі настання надзвичайних ситуацій, аварій, викрадення чи пошкодження лінійних та станційних споруд, що зафіксовано у правоохоронних органах у встановленому законодавством порядку;

застосування методів випробування якості послуг, визначених ДСТУ ETSI EG 202 057.

Також за результатами застосування операторами, провайдерами телекомунікацій та НКРЗІ Наказу № 147 з часу набрання ним чинності надійшли пропозиції щодо внесення змін до Показників 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 № 147.

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 Показниках якості однозначно не визначено, тому існує необхідність виключення відповідальності операторів, провайдерів телекомунікацій за недотримання Вимог, у тому числі за неможливість забезпечення надання послуг рухомого (мобільного) зв'язку встановленого рівня якості, у зазначених випадках.

Таким чином, формулювання виводки до Показників якості пропонується узгодити із нормами Закону та визначити у Вимогах, що результати вимірювання показників якості послуг рухомого (мобільного) зв'язку 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 Показниках якості вживається термін «надзвичайні умови», який чинним законодавством не визначено.

У зв'язку з наведеним оцінка дотримання операторами, провайдерами телекомунікацій рівнів показників якості послуг рухомого (мобільного) зв'язку 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 рухомого (мобільного) зв'язку, що надаються операторами, провайдерами телекомунікацій.

У зв'язку з цим виникла необхідність затвердження нових вимог щодо рівня якості послуг рухомого (мобільного) зв'язку і визнання Наказу № 147 таким, що втратив чинність.

Враховуючи те, що Адміністрація Держспецзв'язку відповідно до Положення про Адміністрацію Державної служби спеціального зв'язку та захисту інформації України, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 03.09.2014 № 411, не є правонаступником Міністерства транспорту та зв'язку України, яке затвердило Наказ № 147, виникла необхідність у розробці проекту Наказу, яким відповідно до пункту 4 частини першої статті 15 Закону затверджуються Вимоги щодо рівня якості послуг рухомого (мобільного) зв'язку.

Проект Наказу розроблено з урахуванням вимог пункту 2.23 Порядку подання нормативно-правових актів на державну реєстрацію до Міністерства юстиції України та проведення їх державної реєстрації, затвердженого наказом Міністерства юстиції України 12.04.2005 № 34/5, зареєстрованого в Міністерстві юстиції України 12.04.2005 за № 381/10661.



Основні групи (підгрупи), на які проблема впливає:

| Групи (підгрупи)   | Так | Ні |
|--|-----|----|
| Громадяни  | Так |    |
| Держава  | Так |    |
| Суб'єкти господарювання, у тому числі суб'єкти малого підприємництва | Так |    |

## II. Цілі державного регулювання

Метою підготовки проекту Наказу є доповнення Показників якості згідно із заходами пункту 1 Плану та приведення Показників якості у відповідність із чинним законодавством. Для операторів, провайдерів телекомунікацій – здійснення діяльності в прозорому нормативно-правовому полі щодо вимог до якості надання послуг, для НКРЗІ – отримання можливості затверджувати переліки показників якості послуг рухомого (мобільного) зв'язку, рівні яких підлягають оприлюдненню, та здійснення об'єктивного контролю за дотриманням рівнів цих показників.

## III. Визначення та оцінка альтернативних способів досягнення цілей

| Вид альтернативи  | Опис альтернативи   |
|---|---|
| Альтернатива № 1<br>Збереження ситуації, яка існує на цей час | Така альтернатива є неприйнятною, оскільки терміни «надзвичайні умови» і «нормальні умови роботи», що застосовуються у Показниках якості, потребують приведення у відповідність до вимог чинного законодавства з урахуванням розвитку телекомунікаційних мереж, інших факторів їх експлуатації, в тому числі й тих, що пов'язані з викраденням чи пошкодженням зловмисниками лінійних та станційних споруд операторів телекомунікацій, що використовуються для надання послуг рухомого (мобільного) зв'язку. Оцінка дотримання оператором, провайдером телекомунікацій встановлених строків усунення пошкоджень телекомунікаційної мережі та відновлення доступу до послуг ускладнюється через те, що неоднозначно визначено умови застосування (вимірювання) показників якості. Це не дає можливості органам, що здійснюють контроль за якістю телекомунікаційних послуг, об'єктивно визначати якість послуг рухомого (мобільного) зв'язку, що надаються операторами, провайдерами телекомунікацій. Також не враховані положення заходів пункту 1 Плану.<br>Такий спосіб не сприятиме досягненню цілей державного регулювання. |

|  |   |
|--|---|
| <p>Альтернатива № 2</p> <p>Затвердження проекту Наказу</p> | <p>Затвердження проекту Наказу дозволить ЦОВЗ врегулювати та привести у відповідність із положеннями заходів пункту 1 Плану та чинним законодавством нормативно-правовий акт з визначення вимог щодо рівня якості послуг рухомого (мобільного) зв'язку; НКРЗІ – підвищити контроль за якістю надання послуг рухомого (мобільного) зв'язку; операторам, провайдером телекомунікацій, які надають послуги рухомого (мобільного) зв'язку, – покращити якість послуг, що надаються; споживачам – мати можливість здійснення вибору постачальника послуг рухомого (мобільного) зв'язку.</p> <p>Такий спосіб сприятиме досягненню цілей державного регулювання.</p> |
|--|---|

Інші способи є неприйнятними, оскільки вирішення порушеної проблеми лежить передусім у правовій площині.

*Оцінка впливу на сферу інтересів держави*

| Вид альтернативи | Вигоди  | Витрати |
|------------------|---|---------|
| Альтернатива № 1 | Немає   | Немає   |
| Альтернатива № 2 | <p>Забезпечить приведення у відповідність із положеннями заходів пункту 1 Плану та чинним законодавством нормативно-правового акта з визначення Вимог щодо рівня якості послуг рухомого (мобільного) зв'язку. Дасть можливість об'єктивно оцінювати якість послуг рухомого (мобільного) зв'язку, що надаються операторами, провайдерами телекомунікацій. Сприятиме підвищенню контролю за рівнем якості надання послуг в мережах рухомого (мобільного) зв'язку.</p> | Немає   |

*Оцінка впливу на сферу інтересів громадян*

| Вид альтернативи | Вигоди   | Витрати |
|------------------|--|---------|
| Альтернатива № 1 | Немає  | Немає   |
| Альтернатива № 2 | <p>Дає можливість отримання об'єктивної інформації про рівень якості послуг рухомого (мобільного) зв'язку, вибору постачальника послуг (оператора, провайдера телекомунікацій) при отриманні послуг рухомого (мобільного) зв'язку визначеної якості.</p> | Немає   |

## Оцінка впливу на сферу інтересів суб'єктів господарювання

| Показник  | Великі | Середні | Малі | Мікро | Разом |
|---|--------|---------|------|-------|-------|
| Кількість суб'єктів господарювання, що підпадають під дію регулювання (одиниць) | 3      | 3       | –    | –     | 6     |
| Питома вага групи у загальній кількості (у відсотках)                           | 50     | 50      | –    | –     | 100   |

| Вид альтернативи  | Вигоди   | Витрати  |
|-------------------|--|--|
| Альтернатива № 1. | Немає  | Неврегульованість питання відповідальності операторів, провайдерів телекомунікацій за недотримання Вимог, у тому числі за неможливість забезпечення надання послуг рухомого (мобільного) зв'язку встановленого рівня якості, призводить до вимушених фінансових витрат суб'єктів господарювання. |
| Альтернатива № 2. | Дозволить оператору, провайдеру телекомунікацій об'єктивно оцінити дотримання визначеного рівня показника якості послуг рухомого (мобільного) зв'язку, покращити якість послуг рухомого (мобільного) зв'язку. Зменшить додаткове фінансового навантаження на суб'єктів господарювання, які провадять діяльність у сфері телекомунікацій. | Немає  |

**IV. Вибір найбільш оптимального альтернативного способу досягнення цілей**

| Рейтинг результативності (досягнення цілей під час вирішення проблеми) | Бал результативності (за чотирибальною системою оцінки) | Коментарі щодо присвоєння відповідного бала  |
|--|---|--|
| Альтернатива № 1   | 2   | <p>Неприведення у відповідність із чинним законодавством норм Показників якості унеможливило об'єктивну оцінку дотримання оператором, провайдером телекомунікацій встановлених рівнів показників якості рухомого (мобільного) зв'язку, оскільки вжиті при встановленні цих рівнів терміни та формулювання однозначно не визначено, що не дає можливості відобразити реальний стан якості надання послуг рухомого (мобільного) зв'язку з урахуванням розвитку телекомунікаційних мереж, інших факторів їх експлуатації, в тому числі й тих, що пов'язані з викраденням чи пошкодженням зловмисниками лінійних та станційних споруд операторів телекомунікацій.</p> <p>Цілі державного регулювання частково досягаються.</p> |
| Альтернатива № 2   | 4   | <p>Діяльність у прозорому нормативно-правовому полі при наданні послуг рухомого (мобільного) зв'язку стосовно дотримання вимог до рівнів якості. Отримання об'єктивної інформації про рівень якості послуг рухомого (мобільного) зв'язку. Можливість об'єктивно відобразити якість наданих послуг рухомого (мобільного) зв'язку.</p> <p>Цілі державного регулювання можуть бути досягнуті повною мірою.</p>  |

| Рейтинг результативності (досягнення цілей під час вирішення проблеми) | Вигоди (підсумок)   | Витрати (підсумок)   | Обґрунтування відповідного місця альтернативи у рейтингу            |
|--|---|--|---|
| Альтернатива № 1   | Вигод не передбачається   | Неврегульованість питання відповідальності операторів, провайдерів телекомунікацій за недотримання Вимог, у тому числі за неможливість забезпечення надання послуг рухомого (мобільного) зв'язку встановленого рівня якості, призводить до вимушених фінансових витрат суб'єктів господарювання. | 2<br>Цілі державного регулювання частково досягаються               |
| Альтернатива № 2   | Приведення у відповідність із чинним законодавством нормативно-правового акта з визначення Вимог щодо рівня якості послуг рухомого (мобільного) зв'язку; уточнення умов дотримання показників якості наданих послуг; об'єктивна оцінка дотримання визначених рівнів показників якості послуг рухомого (мобільного) зв'язку; підвищення контролю | Немає  | 4<br>Цілі державного регулювання можуть бути досягнуті повною мірою |

|  |   |  |  |
|--|---|--|--|
|  | за якістю надання послуг; отримання об'єктивної інформації про рівень якості послуг рухомого (мобільного) зв'язку. Можливість здійснення об'єктивного вибору споживачем постачальника (оператора, провайдера телекомунікацій) послуг рухомого (мобільного) зв'язку. |  |  |
|--|---|--|--|

| Рейтинг результативності (досягнення цілей під час вирішення проблеми) | Аргументи щодо переваги обраної альтернативи/причини відмови від альтернативи   | Оцінка ризику зовнішніх чинників на дію запропонованого регуляторного акта |
|--|---|--|
| Альтернатива № 1   | Не враховані положення заходів пункту 1 Плану. Об'єктивна оцінка дотримання оператором, провайдером телекомунікацій встановлених строків усунення пошкоджень телекомунікаційної мережі та відновлення доступу до послуг унеможлиблюється через те, що неоднозначно визначено умови застосування (вимірювання) показників якості, оскільки вжиті при встановленні цих показників терміни «нормальні умови» та «надзвичайні умови» законодавством не визначено. | Немає  |
| Альтернатива № 2   | У проекті наказу враховані положення заходів пункту 1 Плану. Проведення діяльності в прозорому нормативно-правовому полі щодо вимог до якості надання послуг рухомого (мобільного) зв'язку. Об'єктивна оцінка якості послуг рухомого (мобільного) зв'язку, покращення якості послуг, наданих оператором, провайдером телекомунікацій.   | Немає  |

## **V. Механізм та заходи, які забезпечать розв'язання визначеної проблеми**

Механізмом, який забезпечить розв'язання проблеми, є прийняття регуляторного акта.

Реалізація наказу Адміністрації Держспецзв'язку «Про затвердження Вимог щодо рівня якості послуг рухомого (мобільного) зв'язку» надасть можливість операторам, провайдерам телекомунікацій забезпечувати надання якісних послуг рухомого (мобільного) зв'язку, НКРЗІ – здійснення відповідно до компетенції об'єктивного контролю за якістю надання послуг рухомого (мобільного) зв'язку.

## **VI. Оцінка виконання вимог регуляторного акта залежно від ресурсів, якими розпоряджаються органи виконавчої влади чи органи місцевого самоврядування, фізичні та юридичні особи, які повинні проваджувати або виконувати ці вимоги**

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

За результатами введення в дію запропонованого регуляторного акта не передбачається нанесення шкоди суб'єктам господарювання, тому механізм повної або часткової компенсації можливої шкоди у разі настання очікуваних наслідків дії акта не розроблявся.

| Об'єкт впливу           | Вигоди  | Витрати                 |
|-------------------------|---|-------------------------|
| Держава                 | Створення рівних умов щодо вимог до рівня якості надання послуг рухомого (мобільного) зв'язку для операторів, провайдерів телекомунікацій усіх форм власності, що сприятиме розвитку конкуренції на ринку послуг рухомого (мобільного) зв'язку. | Додаткових витрат немає |
| Суб'єкти господарювання | Здійснення діяльності в прозорому нормативно-правовому полі щодо дотримання вимог до рівня якості надання послуг рухомого (мобільного) зв'язку.<br>Можливість покращення якості послуг рухомого (мобільного) зв'язку.                           | Додаткових витрат немає |
| Населення               | Отримання послуг рухомого (мобільного) зв'язку визначеної якості.   | Додаткових витрат немає |

## **VII. Обґрунтування запропонованого строку дії регуляторного акта**

Строк дії запропонованого регуляторного акта встановлюється на необмежений термін.

Зміна строку дії акта можлива в разі зміни законодавства, на вимогах яких базується проект регуляторного акта.

## **VIII. Визначення показників результативності дії регуляторного акта**

Показниками результативності запропонованого регуляторного акта є:

підвищення ефективності діяльності операторів, провайдерів телекомунікацій;

зменшення кількості випадків надання користувачам послуг рухомого (мобільного) зв'язку з відхиленням від встановлених норм;

підвищення якості послуг рухомого (мобільного) зв'язку, які надаються споживачам.

Кількість суб'єктів господарювання, що здійснюють або будуть здійснювати надання послуг рухомого (мобільного) зв'язку та на які поширюється дія регуляторного акта, необмежена.

Розмір надходжень до державного і місцевих бюджетів та державних цільових фондів, пов'язаних з дією акта, не передбачається, оскільки цей акт не регулює цих надходжень і не має впливу на них.

Прийняття регуляторного акта не передбачає витрату коштів суб'єктів господарювання, які здійснюють діяльність у сфері телекомунікацій.

Рівень поінформованості суб'єктів господарювання - достатній: проект Наказу розміщено на офіційному веб-сайті Державної служби спеціального зв'язку та захисту інформації України з метою одержання пропозицій і зауважень від фізичних та юридичних осіб.

Норми проекту Наказу попередньо були обговорені з учасниками ринку телекомунікацій.

#### **ІХ. Визначення заходів, за допомогою яких здійснюватиметься відстеження результативності дії регуляторного акта**

Відстеження результативності цього регуляторного акта буде здійснюватися Адміністрацією Державної служби спеціального зв'язку та захисту інформації України шляхом проведення:

базового відстеження - після опрацювання статистичної звітності, але не пізніше дня, з якого починається проведення повторного відстеження результативності цього акта;

повторного відстеження - через рік з дня набрання чинності;

періодичного відстеження - раз на кожні три роки, починаючи з дня закінчення заходів із повторного відстеження.

Вид даних для базового, повторного та періодичного відстеження - статистичні дані про рівень якості послуг рухомого (мобільного) зв'язку.

Аналіз регуляторного впливу підготовлено Адміністрацією Державної служби спеціального зв'язку та захисту інформації України.

Голова Державної служби  
спеціального зв'язку та захисту  
інформації України



Леонід Євдоченко



**Порівняльна таблиця**

**пропозицій НКРЗІ (лист від 27.12.2018 № 01-8228/1321) до проекту наказу Адміністрації Держспецзв'язку**

**«Про затвердження Вимог щодо рівня якості послуг рухомого (мобільного) зв'язку» (далі – Вимоги)**

|                              |   |   |                     |  |
|------------------------------|---|---|---------------------|--|
| № з/п                        | Запропонована Адміністрацією Держспецзв'язку редакція окремих пунктів проекту Вимог | Запропонована НКРЗІ редакція окремих пунктів проекту Вимог  | Обґрунтування НКРЗІ | Позиція Адміністрації Держспецзв'язку  |
| <b>До проекту Вимог</b>      |   |   |                     |  |
| <b>І. Загальні положення</b> |   |   |                     |  |
| 1                            | 4. У цих Вимогах скорочення та визначення мають такі значення:<br>...               |   |                     |  |
| 2                            | скорочення відсутнє   | IVR – Інтерактивний голосовий відповідач (Interactive Voice Response)   |                     | <b>Враховано</b>   |
| 3                            | <b>Пункт 7 відсутній</b>  | <b>7. Операторам, провайдерам телекомунікацій, які надають послуги рухомого (мобільного) зв'язку, забезпечити виконання цих Вимог на території кожного населеного пункту та регіональних, національних і міжнародних автомобільних доріг, де здійснюється діяльність.</b> |                     | <b>Не враховано</b><br><br>Запропонований новий пункт не відноситься по суті до питання, яке пропонується врегулювати зазначеним проектом наказу (за результатами проекту наказу (за наради в Адміністрації Держспецзв'язку від 07.11.2018 ця пропозиція не була підтримана галузевим громадськістю.)<br><br>Згідно з пунктом 3 частини 1 статті 39 Закону України «Про телекомунікації» оператори телекомунікацій зобов'язані надавати телекомунікаційні послуги за встановленими показниками |


|  |   |  |
|--|---|--|
|  |   | <p>якості. При цьому Законом не визначено жодних обмежень, особливостей надання телекомунікаційних послуг за ознакою територіальності та іншими ознаками (гори, ліси і таке інше).</p> <p>До того ж наданий НКРЗІ перелік територій не є вичерпним та обмежує права споживачів!</p> <p>Це питання може бути включено до інших нормативно-правових актів.</p> |
| <p><b>II. Показники якості послуг з надання доступу до мережі рухомого (мобільного) зв'язку (МРМЗ) та послуг голосової телефонії (SVT)</b></p> <p>4 3. Рівні показників якості послуг з надання доступу до мережі рухомого (мобільного) зв'язку (МРМЗ) та послуг голосової телефонії (SVT) повинні забезпечуватися оператором телекомунікацій незалежно від технологій, які застосовуються у такій мережі.</p> | <p>3. Рівні показників якості послуг з надання доступу до мережі рухомого (мобільного) зв'язку (МРМЗ) та послуг голосової телефонії (SVT) повинні забезпечуватися оператором, <b>провайдером</b> телекомунікацій незалежно від технологій, які застосовуються у такій мережі.</p> | <p><b>Враховано</b></p>  |
| <p><b>III. Показники якості послуг з надання доступу до Інтернету та послуг передавання і приймання текстових повідомлень (SMS)</b></p>  |   |  |
| <p>5 3. Рівні показників якості доступу до Інтернету</p>   | <p>3. Рівні показників якості доступу до Інтернету та послуг</p>  | <p><b>Враховано</b></p>  |

|   |  |  |  |
|---|--|--|--|
| та послуг передавання і приймання текстових повідомлень (SMS) повинні забезпечуватися оператором телекомунікацій незалежно від технологій, які застосовуються у мережі рухомого (мобільного) зв'язку.   | передавання і приймання текстових повідомлень (SMS) повинні забезпечуватися оператором, <b>провайдером</b> телекомунікацій незалежно від технологій, які застосовуються у мережі рухомого (мобільного) зв'язку.                                      |  |  |
| <p>IV. Показники якості послуг з обслуговування споживачів</p> <p>2. Рівні показників якості послуг з обслуговування споживачів повинні забезпечуватися оператором телекомунікацій незалежно від технологій, які застосовуються у мережі рухомого (мобільного) зв'язку.</p> | <p>2. Рівні показників якості послуг з обслуговування споживачів повинні забезпечуватися оператором, <b>провайдером</b> телекомунікацій незалежно від технологій, які застосовуються у мережі рухомого (мобільного) зв'язку.</p>                     |  | <p><b>Враховано</b></p>  |
| <p>Пункт 4 відсутній</p>  | <p>4. У разі підключення кінцевого об'єднання споживачів телефонного фіксованого зв'язку з використанням мереж рухомого (мобільного) зв'язку застосовуються рівні показників якості, які встановлені для послуг фіксованого телефонного зв'язку.</p> | <p>Відповідно до Рекомендації МСЄ-Р F.757-4 (04/2011) «Базові системи вимоги і показники якості для фіксованого бездротового зв'язку, що використовує мобільні технології доставки послуг телефонного зв'язку і передачі даних», системи які використовують мобільні технології для фіксованого зв'язку, мають пропонувати порівняти з обслуговування, порівняну з</p> | <p><b>Не враховано</b></p> <p>Пункт 3 цього питання буде включено до проекту наказу Адміністрації Держспецзв'язку «Про затвердження Вимог щодо рівня якості послуг фіксованого телефонного зв'язку».</p> |

|   |   |  |                         |
|---|---|--|-------------------------|
|   | <p>зв'язку, та додатково застосовуються наступні рівні показників якості послуг (мобільного) рухомого зв'язку: коефіцієнт доступності мережі – не більше 0,05; відсоток встановлених з'єднань, які закінчилися передчасним роз'єднанням не за ініціативою абонента - не більше 5 %.</p>   | <p>якістю обслуговування абонентів фіксованого зв'язку в міських районах, з урахуванням, що якість обслуговування (ймовірність втрати виклику), яка надається абоненту, має бути не гірше 5%.</p>  |                         |
| <p>8</p> <p>3. Показники задоволеності споживачів обслуговуванням ...</p> <p>3.3. Час відповіді фахівця служби інформаційно-довідкового обслуговування оператора, провайдера телекомунікацій (починаючи з моменту свідомого вибору абонента)</p> <p><b>Виноска<sup>2</sup> відсутня</b></p> | <p>3. Показники задоволеності споживачів обслуговуванням ...</p> <p>3.3. Час відповіді фахівця служби інформаційно-довідкового обслуговування оператора, провайдера телекомунікацій (починаючи з моменту свідомого вибору абонента)</p> <p><b>Доповнити виноскою<sup>2</sup> Момент свідомого вибору абонента: для інформаційно-довідкового</b></p> | <p>В законодавстві про телекомунікації відсутнє терміну «свідомий вибір абонента». Відповідно до пункту 3 Правил надання та отримання телекомунікаційних послуг, затверджених постановою КМУ 11.04.2012 № 295, згода споживача – волевиявлення, виражене споживачем у будь-який спосіб, у тому числі вчинення ним дій, які можуть бути зафіксовані обладнанням оператора, провайдера (голосове, текстове повідомлення, використання сигналів тонового набору тощо). Відповідно до визначень у пунктах 5.6, 5.7, 5.8 ДСТУ ETSI EG 202 057-1</p> | <p><b>Враховано</b></p> |
| <p>Таблиця. Показники якості послуг з обслуговування споживачів</p> <p style="text-align: center;">Додаток 3</p>  |   |  |                         |

|  |   |   |  |
|--|---|---|--|
|  | <p>обслуговування, де не використовується IVR – час між завершенням набору номеру споживачем та відповіддю фахівця: для служб, інформаційно-довідкового обслуговування, де використовується IVR – час між вилеживленням споживача у IVR шляхом вчинення ним дій, які можуть бути зафіксовані об'єднаним оператором, провайдера (голосове, текстове повідомлення, використання сигналів тонового набору тощо) та відповіддю фахівця.</p> | <p>пропонується додати виноску <sup>2</sup></p> |  |
|--|---|---|--|

Директор Департаменту розвитку електронних комунікацій Адміністрації Держспецзв'язку



М.М. Ткаченко