**НАЦІОНАЛЬНА КОМІСІЯ З ПИТАНЬ РЕГУЛЮВАННЯ ЗВ'ЯЗКУ УКРАЇНИ**

**РІШЕННЯ**

**15.04.2010  № 174**

**Зареєстровано в Міністерстві**  
**юстиції України**  
**23 червня 2010 р.**  
**за № 429/17724**

**Про затвердження Положення про якість телекомунікаційних послуг**

{Із змінами, внесеними згідно з Рішеннями Національної комісії,  
що здійснює державне регулювання у сфері зв'язку та інформатизації  
[№ 80 від 10.02.2015](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0221-15)  
[№ 253 від 30.06.2020](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0685-20#n2)}

Відповідно до [статей 6](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1280-15#n104), [18](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1280-15#n189), [21](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1280-15#n315) Закону України "Про телекомунікації" та [пункту 4](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/971-2007-%D0%BF) Положення про Національну комісію з питань регулювання зв'язку України, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 25.07.2007 № 971, Національна комісія з питань регулювання зв'язку України **ВИРІШИЛА:**

1. Затвердити[Положення про якість телекомунікаційних послуг](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0429-10" \l "n15), що додається.

2. Департаменту телекомунікацій та Юридичному управлінню подати це рішення на державну реєстрацію до Міністерства юстиції України.

3. Управлінню організаційно-аналітичного забезпечення діяльності оприлюднити рішення на веб-сайті НКРЗ.

4. Це рішення набирає чинності з дня його офіційного опублікування.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Голова** | **В. Олійник** | |
| ПОГОДЖЕНО:  Голова Державного комітету України з питань технічного регулювання та споживчої політики  Міністр транспорту та зв'язку України  Голова Державного комітету України з питань регуляторної політики та підприємництва  Голова Антимонопольного комітету України | | О.В. Поволоцький  К.О. Єфименко    М. Бродський  О. Костусєв |

|  |  |
| --- | --- |
|  | **ЗАТВЕРДЖЕНО** **Рішення Національної комісії** **з питань регулювання** **зв'язку України** **15.04.2010  № 174** |
|  | **Зареєстровано в Міністерстві** **юстиції України** **23 червня 2010 р.** **за № 429/17724** |

**ПОЛОЖЕННЯ**  
**про якість телекомунікаційних послуг**

**1. Визначення термінів**

У цьому Положенні терміни вживаються у такому значенні:

випробування якості телекомунікаційної послуги - процес виконання сукупності операцій і правил вимірювання параметрів якості послуг та обчислення показників якості телекомунікаційної послуги за встановленою методикою;

параметр якості телекомунікаційної послуги (параметр ЯТП) - кількісна характеристика послуги, отримана в результаті вимірювання, опитування або як дані звітності;

*{Абзац четвертий глави 1 із змінами, внесеними згідно з Рішенням Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сфері зв'язку та інформатизації*[*№ 253 від 30.06.2020*](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0685-20#n15)*}*

показник якості телекомунікаційної послуги (показник ЯТП) - кількісна характеристика послуги, яка отримана шляхом розрахунку з параметрів якості та визначає результат діяльності оператора, провайдера телекомунікацій з надання послуг та обслуговування споживачів;

*{Абзац п'ятий глави 1 із змінами, внесеними згідно з Рішенням Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сфері зв'язку та інформатизації*[*№ 253 від 30.06.2020*](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0685-20#n16)*}*

якість телекомунікаційної послуги - сукупність показників, які характеризують споживчі властивості телекомунікаційної послуги та визначають її здатність задовольнити заявлені, встановлені і замовлені потреби споживача послуги.

Інші терміни, що вживаються в цьому Положенні, наведені в Законах України ["Про телекомунікації"](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1280-15), ["Про акредитацію органів з оцінки відповідності"](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2407-14), ["Про метрологію та метрологічну діяльність"](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/113/98-%D0%B2%D1%80).

**2. Загальні положення**

2.1. Це Положення визначає організаційно-правові засади всебічного та періодичного інформування споживачів про рівні якості телекомунікаційних послуг, які надаються операторами, провайдерами телекомунікацій на ринку телекомунікацій.

2.2. Це Положення визначає порядок:

оприлюднення інформації про рівні якості телекомунікаційних послуг;

організації проведення випробувань показників ЯТП.

*{Абзац третій пункту 2.2 глави 2 в редакції Рішення Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сфері зв'язку та інформатизації*[*№ 253 від 30.06.2020*](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0685-20#n17)*}*

2.3. Визначення рівнів показників ЯТП та доведення їх до споживачів здійснюються з метою захисту прав споживачів щодо своєчасного і якісного одержання телекомунікаційних послуг та забезпечення рівних умов діяльності операторів, провайдерів телекомунікацій у сфері телекомунікацій.

2.4. Дія цього Положення поширюється на Національну комісію, що здійснює державне регулювання у сфері зв’язку та інформатизації (далі - НКРЗІ), операторів та провайдерів телекомунікацій, які здійснюють діяльність з надання телекомунікаційних послуг споживачам.

*{Пункт 2.4 глави 2 із змінами, внесеними згідно з Рішенням Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сфері зв'язку та інформатизації*[*№ 80 від 10.02.2015*](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0221-15#n8)*}*

2.5. Контроль за виконанням вимог цього Положення здійснює НКРЗІ.

*{Пункт 2.5 глави 2 із змінами, внесеними згідно з Рішенням Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сфері зв'язку та інформатизації*[*№ 80 від 10.02.2015*](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0221-15#n9)*}*

**3. Оприлюднення інформації щодо якості телекомунікаційних послуг**

3.1. Оприлюдненню підлягає така інформація щодо якості телекомунікаційних послуг:

дані щодо забезпечених/досягнутих рівнів показників ЯТП, за якими вони надавались протягом року (звітного періоду);

дані щодо мінімальних швидкостей передавання та приймання даних для послуг доступу до Інтернету для фіксованого зв'язку, які зазначені в публічному договорі про надання телекомунікаційних послуг, станом на кінець останнього дня звітного року (звітного періоду);

*{Пункт 3.1 глави 3 доповнено новим абзацом третім згідно з Рішенням Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сфері зв'язку та інформатизації*[*№ 253 від 30.06.2020*](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0685-20#n20)*}*

дані щодо розрахованих максимальних швидкостей передавання та приймання даних для послуг доступу до Інтернету для рухомого (мобільного) зв'язку, які зазначені в публічному договорі про надання телекомунікаційних послуг, станом на кінець останнього дня звітного року (звітного періоду);

*{Пункт 3.1 глави 3 доповнено новим абзацом четвертим згідно з Рішенням Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сфері зв'язку та інформатизації*[*№ 253 від 30.06.2020*](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0685-20#n20)*}*

заплановані рівні показників ЯТП, за якими вони будуть надаватись у році, наступному за звітним.

3.2. Перелік показників ЯТП, рівні яких підлягають обов'язковому оприлюдненню, визначається рішенням НКРЗІ відповідно до нормативно-правових актів центрального органу виконавчої влади в галузі зв'язку, якими визначені вимоги щодо рівня ЯТП. Таке рішення приймається НКРЗ до початку звітного року.

*{Пункт 3.2 глави 3 із змінами, внесеними згідно з Рішеннями Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сфері зв'язку та інформатизації*[*№ 80 від 10.02.2015*](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0221-15#n11)*,*[*№ 253 від 30.06.2020*](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0685-20#n24)*}*

3.3. Оператори телекомунікацій повинні оприлюднювати інформацію про рівні показників ЯТП не пізніше 31 січня року, наступного за звітним, шляхом розміщення інформації на власних веб-сайтах та/або у місцях продажу телекомунікаційних послуг.

*{Пункт 3.3 глави 3 в редакції Рішення Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сфері зв'язку та інформатизації*[*№ 253 від 30.06.2020*](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0685-20#n25)*}*

3.4. Оператори телекомунікацій, що надають телекомунікаційні послуги, показники ЯТП яких визначені для оприлюднення, щороку не пізніше 31 січня року, наступного за звітним, подають до НКРЗІ звіти про якість цих послуг відповідно до [Порядку надання операторами, провайдерами телекомунікацій звітності та інформації](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0739-16#n16), затвердженого рішенням НКРЗІ від 05.04.2016 № 180, зареєстрованого в Міністерстві юстиції України 18.05.2016 за № 739/28869, та цього Положення за формою згідно з [додатком](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0429-10" \l "n63).

*{Пункт 3.4 глави 3 із змінами, внесеними згідно з Рішенням Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сфері зв'язку та інформатизації*[*№ 80 від 10.02.2015*](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0221-15#n12)*; в редакції Рішення Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сфері зв'язку та інформатизації*[*№ 253 від 30.06.2020*](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0685-20#n27)*}*

3.5. Оператори, провайдери телекомунікацій при інформуванні споживачів про ЯТП, при укладанні договорів про надання телекомунікаційних послуг із споживачами та при поданні звітності повинні використовувати назви показників і параметрів, які визначені відповідними нормативними документами та нормативно-правовими актами у сфері телекомунікацій.

*{Пункт 3.5 глави 3 із змінами, внесеними згідно з Рішенням Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сфері зв'язку та інформатизації*[*№ 253 від 30.06.2020*](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0685-20#n29)*}*

**4. Організація проведення випробувань показників якості телекомунікаційних послуг**

4.1. Проведення випробувань показників ЯТП, рівні яких підлягають обов'язковому оприлюдненню, повинно здійснюватись:

операторами телекомунікацій під час надання телекомунікаційних послуг;

НКРЗІ у процесі проведення планових, позапланових перевірок під час здійснення державного нагляду.

4.2. При проведенні випробувань показників ЯТП здійснюються:

вимірювання параметрів ЯТП на реальному трафіку та/або шляхом здійснення тестових викликів;

обчислення показників ЯТП;

обчислення показників діяльності оператора, провайдера телекомунікацій щодо якості надання телекомунікаційних послуг (обслуговування споживачів) за звітний період.

4.3. Оператори, провайдери телекомунікацій можуть здійснювати випробування ЯТП самостійно або шляхом залучення на договірних засадах акредитованих в установленому порядку органів з оцінки відповідності (далі - ООВ) - суб'єктів господарювання, що мають право проводити випробування параметрів телекомунікаційних мереж.

*{Абзац перший пункту 4.3 глави 4 із змінами, внесеними згідно з Рішенням Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сфері зв'язку та інформатизації*[*№ 253 від 30.06.2020*](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0685-20#n31)*}*

Результати випробувань показників ЯТП оформлюються відповідними протоколами, які зберігаються не менше ніж три роки.

4.4. Результати випробувань показників ЯТП, виконаних відповідно до [пункту 4.3](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0429-10#n51) Положення за згодою оператора, провайдера телекомунікацій можуть використовуватись НКРЗІ при здійсненні заходів державного нагляду за ринком телекомунікацій.

*{Пункт 4.4 глави 4 із змінами, внесеними згідно з Рішенням Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сфері зв'язку та інформатизації*[*№ 253 від 30.06.2020*](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0685-20#n32)*}*

4.5. Випробування повинні передбачати можливість їх проведення на міжстанційних стиках комутаційного обладнання, на кінцевому обладнанні споживачів та/або шляхом підключення до пунктів закінчення телекомунікаційної мережі.

*{Глава 4 із змінами, внесеними згідно з Рішенням Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сфері зв'язку та інформатизації*[*№ 80 від 10.02.2015*](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0221-15#n13)*}*

**5. Оприлюднення та використання інформації НКРЗІ щодо якості телекомунікаційних послуг**

*{Заголовок глави 5 в редакції Рішення Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сфері зв'язку та інформатизації*[*№ 253 від 30.06.2020*](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0685-20#n34)*}*

5.1. НКРЗІ щороку узагальнює отримані від операторів телекомунікацій звіти про якість телекомунікаційних послуг та розміщує їх на офіційному веб-сайті до 31 березня року, наступного за звітним.

5.2. Результати роботи НКРЗІ з контролю за якістю телекомунікаційних послуг узагальнюються в щорічному звіті НКРЗІ, який опубліковується в офіційному бюлетені, розміщується на веб-сайті НКРЗІ та використовується операторами, провайдерами телекомунікацій для підвищення якості цих послуг.

5.3. Результати випробувань, виконаних відповідно до [пункту 4.3](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0429-10#n51) Положення, не підлягають оприлюдненню без попередньої згоди оператора, провайдера телекомунікацій.

Інформація щодо рівнів ЯТП, яка отримана НКРЗІ в рамках своїх повноважень, розміщується на веб-сайті НКРЗІ з урахуванням вимог законодавства про інформацію та захист економічної конкуренції.

*{Пункт 5.3 глави 5 в редакції Рішення Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сфері зв'язку та інформатизації*[*№ 253 від 30.06.2020*](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0685-20#n36)*}*

*{Глава 5 із змінами, внесеними згідно з Рішенням Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сфері зв'язку та інформатизації*[*№ 80 від 10.02.2015*](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0221-15#n14)*}*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Заступник** **Директора Департаменту** **телекомунікацій** | **І.І. Хохотва** | |
|  | | Додаток до Положення про якість телекомунікаційних послуг (пункт 3.4 глави 3) |

**[ЗВІТ](https://zakon.rada.gov.ua/laws/file/text/82/f325729n85.doc)**  
**оператора телекомунікацій про якість телекомунікаційних послуг**

*{Додаток із змінами, внесеними згідно з Рішенням Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сфері зв'язку та інформатизації*[*№ 80 від 10.02.2015*](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0221-15#n15)*; в редакції Рішення Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сфері зв'язку та інформатизації*[*№ 253 від 30.06.2020*](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0685-20#n39)*}*