



**АДМІНІСТРАЦІЯ
ДЕРЖАВНОЇ СЛУЖБИ СПЕЦІАЛЬНОГО ЗВ'ЯЗКУ
ТА ЗАХИСТУ ІНФОРМАЦІЇ УКРАЇНИ
(АДМІНІСТРАЦІЯ ДЕРЖСПЕЦЗВ'ЯЗКУ)**

вул. Солом'янська, 13, м. Київ, 03110, тел. (044) 281-92-10, факс: (044) 281-94-83,
e-mail: info@dsszzi.gov.ua, сайт: www.dsszzi.gov.ua, код згідно з ЄДРПОУ 34620942

18.05.2021 № 16/03/01-741

На № _____ від _____

Голові Правління Інтернет
Асоціації України

Анатолію ПЯТНІКОВУ

вул. О. Гончара, 15/3, офіс 22,
м. Київ, 04053

Шановний пане Анатолію!

В Адміністрації Державної служби спеціального зв'язку та захисту інформації України опрацьовано листа Інтернет Асоціації України (далі – ІНАУ) від 22.04.2021 № 80 щодо проекту наказу Адміністрації Держспецзв'язку «Про затвердження Вимог щодо рівня якості послуг із передавання даних і доступу до Інтернету» (далі – проект наказу), оприлюдненого на сайті Держспецзв'язку 15.04.2021. За результатами опрацювання інформуємо про таке.

Проект наказу розроблено відповідно до пункту 4 частини першої статті 15 Закону України «Про телекомунікації», Закону України «Про захист прав споживачів», Положення про Адміністрацію Державної служби спеціального зв'язку та захисту інформації України, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 03.09.2014 № 411, з метою приведення нормативно-правового акта, що визначає вимоги щодо рівня якості послуг із передавання даних і доступу до Інтернету, у відповідність із чинним законодавством.

Адміністрація Держспецзв'язку вдячна ІНАУ за висловлені пропозиції щодо проекту наказу, які уважно проаналізовані спеціалістами Адміністрації Держспецзв'язку.

Звертаємо увагу, що оприлюднений проект наказу доопрацьовано за результатами пропозицій, які надходили до нього та неодноразово розглядалися на засіданнях робочої групи, створеної відповідним наказом Адміністрації Держспецзв'язку, до складу якої входять і представники ІНАУ, протягом 2018–2020 років, а також пропозицій, що надійшли від Міністерства цифрової трансформації України.

Щодо пропозицій і зауважень до проекту наказу, наведених у зазначеному листі.

1. Щодо питання «у Аналізі регуляторного впливу до проекту наказу не розкрито, що стало причиною та підставами для зміни показників та рівнів показників якості у Додатках 2 та 3 до Вимог у проекті наказу у порівнянні із показниками у Наказі № 803».

У розділі 1 Аналізу регуляторного впливу до проекту наказу наведено достатні підстави щодо необхідності затвердження нових Вимог щодо рівня якості послуг із передавання даних і доступу до Інтернету і визнання Наказу № 803 таким, що втратив чинність.

Запропоновані зміни до показників і введення нових показників обговорювалися на засіданнях робочої групи та запропоновані Мінцифри, враховуючи досвід європейських країн.

2. Щодо питання «у пунктах 3 розділів II–IV проекту Вимог щодо рівня якості послуг із передавання даних і доступу до Інтернету (далі – проект Вимог) йдеться про те, що результати вимірювань показників не враховуються у разі викрадення чи пошкодження лінійних та станційних споруд, що зафіксовано в правоохоронних органах у встановленому порядку, а також надзвичайних ситуацій, аварій. <...> Пропонуємо слова «лінійних чи станційних споруд» замінити словами «телекомунікаційних мереж».

Вважаємо доцільним слова «лінійних чи станційних споруд» замінити словами «технічних засобів телекомунікацій», які відповідно до визначення, наведеного у статті 1 Закон України «Про телекомунікації», включають у себе обладнання, станційні та лінійні споруди (до яких входять вежі та антени).

3. Щодо питання «у Додатку 2 до проекту Вимог пропонується встановити «Відсоток відмов для послуг із доступу до Інтернету» як показник, який характеризуватиме доступність послуг із передавання даних і доступу до Інтернету. <...> Додаток 2 до проекту Вимог пропонуємо доповнити приміткою до пункту 1 «¹ Рівень якості встановлюється за наявності технічної можливості у наданні послуг доступу до Інтернету та із передавання даних».

У пункті 5 проекту наказу зазначено, що «Положення цих Вимог є обов'язковими для операторів, провайдерів телекомунікацій, які надають послуги із передавання даних і доступу до Інтернету». Тобто, якщо немає технічної можливості надання таких послуг, то й ці Вимоги не можуть застосовуватися.

4. Щодо питання «пропонуємо або розділ II проекту Вимог доповнити реченням, або Додаток 2 до проекту Вимог доповнити Приміткою 2 з таким реченням: «Рівні показників якості повинні виконуватися в нормальних умовах роботи телекомунікаційної мережі оператора».

Оскільки на цей час визначення терміна «нормальні умови роботи» не існує, посилання на нього вилучено з проекту наказу (пропозиція була підтримана учасниками робочої групи) з метою недопущення неоднозначності його трактування учасниками ринку телекомунікацій.

5. Щодо питання «наведені кількісні показники заяв та звернень у Додатку 3 до проекту Вимог пропонуємо або замінити показниками, формулювання яких відображатиме або рівень обґрунтованості таких заяв, звернень чи-то результативність та рівень їх розгляду чи то задоволення, або виключити їх Додатку 3 проекту Вимог».

Зазначені у додатку 3 показники якості обслуговування споживачів відповідають наведеним у таблиці 3 чинного Наказу № 803 (виключено один показник, який втратив актуальність) з відкоригованими рівнями. За час дії зазначеного наказу жодних зауважень до наведених показників від учасників ринку телекомунікацій не надходило. Під час обговорення проекту наказу на засіданнях робочої групи під час підготовки проекту наказу питання щодо перегляду зазначених показників також не порушувалося. Враховуючи зазначене, вважаємо доцільним лишити показники якості в запропонованій у проекті наказу редакції.

Дякуємо за розуміння і сподіваємося на подальшу співпрацю.

З повагою

Перший заступник Голови Служби



Дмитро МАКОВСЬКИЙ