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

**І. Визначення проблеми**

Проєкт наказу Адміністрації Державної служби спеціального зв’язку та захисту інформації України «Про затвердження Вимог щодо рівня якості послуг рухомого (мобільного) зв’язку» (далі – проєкт Наказу)розроблено на виконання пункту 1 плану заходів щодо підвищення якості послуг рухомого (мобільного) зв’язку, затвердженого розпорядженням Кабінету Міністрів України від 30 вересня 2020 року № 1189-р. (далі – План).

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 передбачено:

затвердження оновленого переліку показників якості та їх граничних нормованих рівнів для послуг голосової телефонії, текстових повідомлень (SMS) та доступу до Інтернету в мережах 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 очікування відповіді фахівця служби інформаційно-довідкового обслуговування оператора телекомунікацій (починаючи з моменту свідомого вибору абонента)» із встановленням граничних нормованих рівнів.

За результатами застосування операторами, провайдерами телекомунікацій та НКРЗІ 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, зареєстрованих в Міністерстві юстиції України 06.04.2010 за № 277/17572 (далі – Наказ № 147), з часу набрання ним чинності надійшли пропозиції щодо внесення змін до Показників якості.

Надійшли пропозиції щодо врахування неможливості відновлення в одноденний 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, та застосування методів випробування якості послуг, визначених ДСТУ ETSI EG 202 057.

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, 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 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 примітки 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 якостіпослуг 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.

Основні групи (підгрупи), на які проблема впливає:

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

**ІІ. Цілі державного регулювання**

Метою підготовки проєкту 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.

**ІІІ. Визначення та оцінка альтернативних способів досягнення цілей**

1. Визначення альтернативних способів

|  |  |
| --- | --- |
| Вид альтернативи | Опис альтернативи |
| Альтернатива № 1  Збереження ситуації, яка існує на цей час | Така альтернатива є неприйнятною, оскільки не враховані заходи пункту 1 Плану щодо доповнення переліку Показників якості показниками: «середня швидкість передавання/приймання даних», «час затримки між пакетами відправлення та приймання», «варіація затримки пакетів», «втрата пакетів», «час очікування відповіді фахівця служби інформаційно-довідкового обслуговування оператора телекомунікацій (починаючи з моменту свідомого вибору абонента)».  Крім того, не застосовані методи випробування якості послуг, визначених ДСТУ ETSI EG 202 057, що не дає можливості органам, які здійснюють контроль за якістю телекомунікаційних послуг, об’єктивно визначати якість послуг рухомого (мобільного) зв’язку, що надаються операторами, провайдерами телекомунікацій.  Також не враховано неможливість відновлення в одноденний 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.  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.  Такий спосіб не сприятиме досягненню цілей державного регулювання. |
| Альтернатива № 2  Затвердження проєкту Наказу | Затвердження проєкту 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, провайдерам телекомунікацій, які надають послуги рухомого (мобільного) зв’язку, – покращити якість послуг, що надаються; споживачам – мати можливість здійснення вибору постачальника послуг рухомого (мобільного) зв’язку.  Такий спосіб сприятиме досягненню цілей державного регулювання. |

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

2. Оцінка вибраних альтернативних способів досягнення цілей

*Оцінка впливу на сферу інтересів держави*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Вид альтернативи | Вигоди | Витрати |
| Альтернатива № 1 | Немає | Немає |
| Альтернатива № 2 | 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. | Немає |

*Оцінка впливу на сферу інтересів громадян*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Вид альтернативи | Вигоди | Витрати |
| Альтернатива № 1 | Немає | Немає |
| Альтернатива № 2 | 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. | 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 | – | – | Х |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Вид альтернативи | Вигоди | Витрати |
| Альтернатива № 1 | Немає | Немає |
| 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 |

|  |  |
| --- | --- |
| Сумарні витрати за альтернативами | Сума витрат, гривень |
| Альтернатива 1 | – |
| Альтернатива 2 | – |

**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 | Неприведення у відповідність із чинним законодавством норм Показників якості унеможливлює 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.  Цілі державного регулювання частково досягаються. |
| Альтернатива № 2 | 4 | 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.  Цілі державного регулювання можуть бути досягнуті повною мірою. |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Рейтинг результативності | 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  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 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. | Немає | 4  Цілі державного регулювання можуть бути досягнуті повною мірою |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Рейтинг результативності | 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 унеможливлюється 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. | Х |
| Альтернатива № 2 | У проєкті Наказу враховані положення заходів пункту 1 Плану. Провадження 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. | Ризику впливу зовнішніх чинників на дію запропонованого регуляторного акту 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 споживачам отримувати якісніші послуги рухомого (мобільного) зв’язку, НКРЗІ – здійснювати відповідно до компетенції об’єктивний контроль 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.  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 проєктрегуляторного акта.

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

Показниками результативності запропонованого регуляторного акта є:

підвищення ефективності діяльності операторів, провайдерів телекомунікацій;

зменшення кількості випадків надання споживачам 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.

Надходження до державного і місцевих бюджетів та державних цільових фондів, пов’язані з дією акта, не передбачаються, 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: проєкт Наказу розміщено на офіційному вебсайті Державної служби спеціального зв’язку та захисту інформації України з метою одержання пропозицій і зауважень від фізичних та юридичних осіб.

Норми проєкту Наказу попередньо були обговорені з учасниками ринку телекомунікацій.

**IX. 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.

Відстеження буде проводитись шляхом використання статистичного методу одержання результатів.

Голова Державної служби  
спеціального зв’язку та захисту  
інформації України Юрій ЩИГОЛЬ

«\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2021 р.