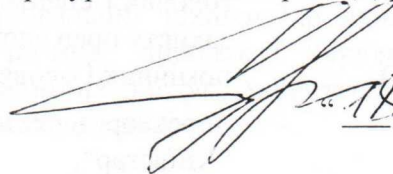


ЗАТВЕРДЖУЮ

Заступник заступник Голови робочої групи,
начальник 3 управління Департаменту
телекомунікацій і користування радіочастотним
ресурсом Адміністрації Держспецзв'язку



С.Ю.Русінов

18 квітня 2016 року

Протокол

засідання робочої групи з питань підготовки пропозицій щодо вимог до якості
телекомунікаційних послуг

м. Київ

13.04.2016

Присутні:

Русінов С.Ю.

- заступник Голови робочої групи, начальник 3 управління ДТРЧР Адміністрації Держспецзв'язку

Члени робочої групи:

- | | | |
|------------------|---|---|
| Гридасов О.М. | - | заступник начальника управління - начальник 1 відділу 3 управління ДТРЧР Адміністрації Держспецзв'язку; |
| Скибун О.Ж. | - | заступник начальника 1 управління ДТРЧР Адміністрації Держспецзв'язку; |
| Ляховецький Л.М. | - | заступник директора з наукової роботи ДП "ОНДІЗ"; |
| Чепіль Р.А. | - | начальник служби збору та аналізу статистики ПАТ "Укртелеком"; |
| Булкін В.О. | - | заступник директора Департаменту державного нагляду НКРЗІ; |
| Овчаренко О.М. | - | начальник відділу нормативів якості послуг зв'язку Департаменту зв'язку НКРЗІ; |
| Пантов В.С. | - | начальник департаменту управління якістю ПрАТ "Київстар"; |
| Заяць Д.О. | - | начальник відділу контролю якості мережі та інформаційних систем ПрАТ "МТС Україна"; |
| Макаренко Р.В. | - | начальник відділу ТОВ "ТриМоб"; |
| Федієнко О.П. | - | Голова Правління ІнАУ; |
| Нагорнюк А.О. | - | член Правління ІнАУ; |

Запрошені фахівці

- | | | |
|------------------|---|--|
| Кравченко М.О. | - | головний спеціаліст 3 управління ДТРЧР Адміністрації Держспецзв'язку; |
| Дудолод В.М. | - | провідний інженер Концерну РРТ; |
| Ляш Т.Г. | - | начальник наукового відділу ДП "УНДІЗ"; |
| Гребенніков В.О. | - | провідний науковий співробітник ДП "УНДІЗ"; |
| Гусев О.Ю. | - | перший заступник Голови Комісії з питань науки та ІТ УСПП; |
| Братіца М.С. | - | заступник директора Департаменту – начальник відділу номерного ресурсу Департаменту зв'язку НКРЗІ; |
| Шевченко Ю.М. | - | головний спеціаліст відділу нормативів якості послуг зв'язку Департаменту зв'язку НКРЗІ; |

- | | | |
|-----------------|---|--|
| Вознюк В.І. | - | перший заступник Голови Ради Київського міськобласного центру захисту прав споживачів; |
| Цірук Р.М. | - | керівник Київського міськобласного центру захисту прав споживачів; |
| Вершута В.О. | - | головний спеціаліст відділу контролю у сфері послуг управління захисту прав споживачів та реклами Держспоживінспекції; |
| Нікітенко В.В. | - | помічник Голови Ради Асоціації "Телас"; |
| Папін Ю.О. | - | директор з технологічної стратегії та управління якістю ПрАТ "Київстар"; |
| Лоза О.В. | - | провідний інженер відділу управління якістю роботи мережі та послуг ПрАТ "Київстар"; |
| Чудовська Н.В. | - | старший юрисконсульт ТОВ "Лайфселл"; |
| Сотніков К.Ю. | - | начальник відділу ТОВ "Лайфселл"; |
| Слобоцький О.В. | - | старший інженер ТОВ "Лайфселл"; |
| Мішін Б.Л. | - | ведучий інженер департаменту базової мережі ПрАТ "Фарлеп-Інвест"; |
| Лазуренко Б.В. | - | головний юрисконсульт ТОВ "ТриМоб"; |
| Шевченко І.І. | - | заступник технічного директора ТОВ "ТриМоб"; |
| Клочко А.В. | - | юрисконсульт ПАТ "Укртелеком". |

Порядок денний:

Відкриття: заступник голови робочої групи, начальник З управління ДТРЧР Адміністрації Держспецзв'язку **Русінов С.Ю.**

Інформація щодо запровадження стандартів ETSI щодо показників якості послуг з передачі даних та доступу до Інтернету: заступник начальника З управління ДТРЧР Адміністрації Держспецзв'язку **Гридасов О.М.**

Інформація щодо пропозицій НКРЗІ з внесення змін до чинних нормативних документів щодо якості послуг з передачі даних та доступу до Інтернету: начальник відділу нормативів якості послуг зв'язку Департаменту зв'язку НКРЗІ **Овчаренко О.М.**

Інформація щодо робіт, які необхідно виконати з метою внесення змін до чинних нормативних документів щодо якості телекомунікаційних послуг: провідний науковий співробітник ДП "УНДІЗ" **Гребенніков В.О.** та заступник директора з наукової роботи ДП "ОНДІЗ" **Ляховецький Л.М.**

Обговорення повідомлень, виступи учасників засідання

Підбиття підсумків: заступник голови робочої групи, начальник З управління ДТРЧР Адміністрації Держспецзв'язку **Русінов С.Ю.**

Русінов С.Ю. Вступне слово. Повідомив, що Національним органом стандартизації (ДП "УкрНДНЦ") наказом від 25.12.2015 № 206 методом "підтвердження" прийняті національні стандарти України, гармонізовані з європейськими нормативними документами, ДСТУ ETSI EG 202 057:2015 (частини 1, 2, 3 та 4).

Озвучив пропозиції, які надійшли від НКРЗІ щодо внесення змін до Показників якості послуг із передачі даних, доступу до Інтернету та їх рівнів, затверджених наказом Адміністрації Держспецзв'язку від 28.12.2012 № 803, зареєстрованим у Мін'юсті 21.01.2013

за № 135/22667 (далі – Показники якості). Запропонував членам робочої групи обговорити зазначені пропозиції, визначитись та узгодити їх для подальшої діяльності в цьому напрямку.

Також зазначив, що набрав чинності Закон України “Про метрологію та метрологічну діяльність” та постановою КМУ від 13.01.2016 № 94 затвердженню Технічний регламент законодавчо регульованих засобів вимірювальної техніки, до яких відносяться системи вимірювання тривалості телефонних розмов, швидкості передачі та обліку обсягу інформації під час надання телекомунікаційних послуг. Акцентував увагу на необхідності врахування цього учасниками ринку телекомунікацій.

Гридасов О.М. повідомив про проведену спільну роботу Адміністрації Держспецзв’язку, Технічного комітету стандартизації України № 157 “Телекомунікації” (ДП “УНДІЗ”), НКРЗІ згідно з рішенням попереднього засідання робочої групи щодо прийняття в Україні стандарту ETSI EG 202 057 методом “підтвердження”.

Поінформував, що Адміністрацією Держспецзв’язку заплановано проведення робіт з розробки проекту національного стандарту ДСТУ (чотири частини), гармонізованого з європейським ETSI EG 202 057 методом “перекладу”. Це необхідно зробити для виключення неоднозначності трактовки фахівцями тексту стандарту. Фахівці галузевих НДІ готові виконати таку роботу у досить стислі строки при наявності відповідного фінансування.

Також озвучив пропозиції щодо перегляду Показників якості, що надходили від НКРЗІ. Ці пропозиції і запропоновано обговорити на поточному зібранні та визначитись і узгодити подальші спільні дії.

Було зазначено, що Показники якості були складені з урахуванням положень Директиви 2002/22/ЄС, стандарту ETSI EG 202 057, рекомендацій ITU – Т Е.800 та інших і зорієнтовані на задоволення інтересів споживачів. Всі чинні нормативні документи приймалися на основі компромісу, як і вимагають Європейські Директиви.

Овчаренко О.М. повідомив, що в НКРЗІ проводяться наради з обговорення існуючих проблем щодо якості послуг з передачі даних та доступу до Інтернету. НКРЗІ пропонує переглянути Показники якості внесенням додатково чотирьох показників, а саме: швидкість передачі/прийому даних, затримка пакетів, варіація затримки (джиттер), втрата пакетів. Зазначив про необхідність загального поділу показників на споживчі та технічні. Також акцентував увагу на необхідності виключити дублювання нормативних документів у зв’язку з прийняттям ДСТУ ETSI EG 202 057.

Гребенніков В.О. висловив думку, що показники якості мають орієнтуватися на споживача телекомунікаційних послуг, а не на мережу. Повідомив, що нормативно-правові акти щодо якості телекомунікаційних послуг потребують заміни або корекції, але для цього необхідно провести попередню роботу для визначення які саме зміни треба вносити. При цьому показники мають поділятися на загальні та мережеві (технічні). Запропонував залучати для роботи представників споживачів. Відзначив, що в Україні прийняті гармонізовані з європейськими нормативними документами методом “підтвердження” ДСТУ ETSI EG 202 057:2015. Фахівці ДП “УНДІЗ” готові продовжити роботу в цьому напрямку та розробити проект національного стандарту ДСТУ (частини 1, 2, 3 та 4), гармонізованого з європейським ETSI EG 202 057 методом “перекладу”, але для цього необхідні кошти для проведення наукової роботи.

Ляховецький Л.М. погодився з думкою представника ДП “УНДІЗ” щодо необхідності проведення наукової роботи. Повідомив, що ДП “ОНДІЗ” готовий взяти участь в розробці необхідних методик випробування показників якості телекомунікаційних послуг. Нагадав, що в ДП “ОНДІЗ” існує структурний підрозділ, на який покладено функції метрологічної служби, який може надавати безкоштовні консультації з питань, що стосуються метрології.

Федієнко О.П. висказався, що ідея вимірювання Інтернету некоректна та регулятору необхідно надавати більше інформації споживачам. Зазначив, що додаткове регулювання швидкості передачі даних при наданні послуги доступу до Інтернету може призвести до значного подороження такої послуги. На даний час немає необхідності визнавати таким, що втратив чинність наказ Адміністрації Держспецзв'язку від 28.12.2012 № 803.

Гусєв О.Ю. підтримав виступ керівника ІнАУ. Зазначив, що необхідно спочатку перекласти ETSI EG 202 057, прийняти його згідно з чинним законодавством і потім визначатись з подальшими діями щодо чинної нормативно-правової бази з якості телекомунікаційних послуг.

Вознюк В.І. зазначив, що система показників має бути простою та зрозумілою для споживачів та нормативні документи повинні бути наближені до інтересів споживачів. Підтримав наявність такої робочої групи, де всі учасники ринку телекомунікацій можуть висловлювати свої думки з запропонованих питань та можуть прийматися узгоджені рішення. Зазначив, що чинні нормативні документи щодо якості телекомунікаційних послуг приймалися після тривалої, копіткої роботи всіх заінтересованих учасників ринку на основі консенсусу. Відзначив недостатність аналітичної інформації щодо діяльності операторів, що оприлюднює НКРЗІ, для споживачів.

Братіца М.С. висловився щодо необхідності прийняти методом "перекладу" та запровадити національний стандарт ДСТУ, гармонізований з європейським ETSI EG 202 057, для виключення неоднозначності прочитання фахівцями англomовного тексту стандарту, а вже потім провести необхідні роботи щодо перегляду нормативно-правової бази, яка стосується якості телекомунікаційних послуг. Запропонував звернутися до операторів телекомунікацій через їх асоціації щодо можливості профінансувати роботи з розробки та прийняття національного стандарту ДСТУ гармонізованого з європейським ETSI EG 202 057 (чотири частини) методом "перекладу".

Учасники засідання погодилися із пропозиціями представників НКРЗІ, ІнАУ, УСПП щодо передчасності визнавати таким, що втратив чинність наказ Адміністрації Держспецзв'язку від 28.12.2012 № 803. Висловили загальну думку, що проведення робіт з оновлення нормативно-правових актів щодо якості телекомунікаційних послуг для подальшого створення умов для контролю за якістю телекомунікаційних послуг та задоволення попиту споживачів доцільно після прийняття національного стандарту ДСТУ гармонізованого з європейським ETSI EG 202 057 методом "перекладу".

В обговоренні взяли участь: Русінов С.Ю., Грідасов О.М., Гребенніков В.О., Овчаренко О.М., Братіца М.С., Пантов В.С., Чепіль Р.А., Гусєв О.Ю., Федієнко О.П., Нагорнюк А.О., Вознюк В.І., Слобоцький О.В., Дудолад В.М.

Русінов С.Ю. після обговорення підбив підсумки засідання. Акцентував увагу на необхідності узгодженості дій всіх учасників ринку телекомунікацій щодо нормативного забезпечення якості надання телекомунікаційних послуг та задоволення попиту споживачів.

За результатами обговорення **вирішили:**

Запропонувати Адміністрації Держспецзв'язку та НКРЗІ звернутися до асоціацій "ТЕЛАС", ІнАУ, "Телекомунікаційна палата України" щодо можливості фінансування робіт з розроблення для прийняття методом "перекладу" національних стандартів ДСТУ, гармонізованих з європейським ETSI EG 202 057 (чотири частини).

Протокол вела

Кравченко М.О.

16/03/01- 949

18 04 2016