

Аналіз регуляторного впливу проекту Положення про контроль за якістю телекомунікаційних послуг

1. Визначення проблеми, яку передбачається розв'язати шляхом державного регулювання

Згідно зі статтями 32, 39 Закону України „Про телекомунікації” (далі – Закон) споживачі телекомунікаційних послуг мають право на своєчасне і якісне одержання телекомунікаційних послуг, а оператори і провайдери телекомунікацій зобов'язані надавати телекомунікаційні послуги за встановленими показниками якості.

Згідно з пунктом чотири частини першої статті 15 Закону, вимоги щодо рівня якості телекомунікаційних послуг визначає центральний орган виконавчої влади в галузі зв'язку, тобто Міністерство транспорту та зв'язку України.

Згідно з частиною другою статті 25 Закону вимоги до якості послуг є обов'язковими для операторів, провайдерів телекомунікацій, що надають телекомунікаційні послуги на території України.

Контроль за якістю телекомунікаційних послуг відповідно до статей 18, 19 Закону здійснюють Національна комісія з питань регулювання зв'язку України (далі – НКРЗ) та Державна інспекція зв'язку (далі – ДІЗ).

Контроль за якістю телекомунікаційних послуг дозволяє з'ясувати питання щодо задоволення попиту споживачів на телекомунікаційні послуги і спрямований на підвищення їх якості відповідно до мети регулювання у сфері телекомунікацій згідно з частиною першою статті 16 Закону та сприяє ефективному функціонуванню відкритого і справедливого конкурентного ринку телекомунікацій.

На даний час в Україні відсутній нормативно - правовий акт в сфері телекомунікацій, що визначає єдиний підхід щодо взаємовідносин між суб'єктами ринку телекомунікацій – операторами і провайдерами телекомунікацій та регуляторним і інспекційним органами стосовно контролю за якістю телекомунікаційних послуг, а саме:

- організаційно-правових засад та порядку здійснення контролю за якістю телекомунікаційних послуг уповноваженими органами, самостійно операторами (провайдерами) телекомунікацій та незалежними організаціями;
- загального порядку оприлюднення операторами (провайдерами) телекомунікацій інформації щодо якості телекомунікаційних послуг, що відповідає міжнародній практиці,
- вимог до уповноважених органів з оцінки відповідності якості телекомунікаційних послуг.

Відсутність вищезазначеного нормативно - правового акту в сфері телекомунікацій суттєво обмежує можливості проведення ефективного контролю з боку держави за операторами і провайдерами телекомунікацій щодо виконання ними своїх обов'язків стосовно надання споживачам телекомунікаційних послуг за встановленими показниками якості як це передбачено Законом, крім того, не дозволяє забезпечити максимальне

задоволення попиту споживачів на телекомунікаційні послуги і підвищення їх якості та не сприяє розвитку ринку телекомунікацій.

Тобто, на сьогоднішній день нагальною потребою стає розробка та введення в дію згідно з нормами законодавства нормативно-правового акту про контроль за якістю телекомунікаційних послуг.

2. Визначення цілі державного регулювання

Розробка „Положення про контроль за якістю телекомунікаційних послуг” (далі – Положення) обумовлена необхідністю виконання вимог статей 18, 19, 32, 39 Закону.

Метою прийняття Положення є удосконалення нормативно - правової бази в сфері телекомунікацій в частині визначення єдиного підходу у взаємовідносинах між суб'єктами ринку телекомунікацій – операторами і провайдером телекомунікацій та регуляторним і інспекційним органами стосовно контролю за якістю телекомунікаційних послуг, який спрямований на:

- підвищення якості телекомунікаційних послуг;
- максимальне задоволення попиту споживачів на телекомунікаційні послуги;
- впровадження ефективного державного контролю за якістю надання телекомунікаційних послуг;
- забезпечення гармонізації з вимогами міжнародних та європейських нормативних документів в частині контролю за якістю телекомунікаційних послуг;
- забезпечення захисту прав споживачів з боку держави.

3. Визначення та оцінка альтернативних способів досягнення поставлених цілей

В даному випадку вбачається за можливе визначити два альтернативні способи досягнення встановлених цілей.

1. Залишити існуючий стан і регуляторний акт – „Положення про контроль за якістю телекомунікаційних послуг” не буде впроваджено.

Але цей спосіб не дозволяє врегулювати проблеми, зазначені в розділі 1 цього Аналізу регуляторного впливу. Це може призвести лише до заглиблення існуючої проблеми і жодним шляхом не сприятиме її вирішенню.

На сьогодні на ринках зв'язку діють понад 700 операторів та провайдерів телекомунікацій. Для отримання повної інформації щодо якості телекомунікаційних послуг, НКРЗ необхідно звертатися до операторів та провайдерів телекомунікацій з відповідними запитами. Збір інформації потребує значних трудовитрат апарату НКРЗ.

Враховуючи вимоги Закону України „Про основні засади державного нагляду (контролю) у сфері господарської діяльності” ДІЗ не може здійснити заходи державного нагляду упродовж року щодо всіх операторів та провайдерів телекомунікацій стосовно питань контролю за якістю телекомунікаційних послуг.

Крім того, діючими нормативно-правовими актами не визначені питання щодо вимог до методик випробувань якості телекомунікаційних послуг, порядку погодження та внесення до реєстру НКРЗ органів з оцінки відповідності якості телекомунікаційних послуг, випробувань та оцінки відповідності якості телекомунікаційних послуг, які проводять оператори телекомунікацій.

2. Врегулювати питання щодо здійснення контролю за якістю телекомунікаційних послуг у відповідності з Положенням, у якому надано шляхи вирішення вищезазначених питань.

Можливі способи досягнення цілей	Оцінка способу	Причини відмови від альтернативних способів, аргументи щодо переваги обраного способу
Збереження чинного регулювання	Цей спосіб містить в собі збереження невизначеності в регулюванні сфери телекомунікацій в частині контролю за якістю телекомунікаційних послуг і не дозволяє усунути проблему відсутності норм чинного законодавства операторами та державним регулятором	Неповною мірою забезпечує здійснення регулювання у сфері телекомунікацій
Прийняття Положення про контроль за якістю телекомунікаційних послуг	Цей спосіб дозволить усунути проблемні питання, що виникають при здійсненні заходів з контролю за якістю телекомунікаційних послуг відповідно до норм чинного законодавства	Цей регуляторний акт відповідає потребам у розв'язанні визначеної проблеми та принципам державної регуляторної політики.

Альтернативи запропонованому проекту Положення немає.

Затвердження такого регуляторного акта забезпечить досягнення поставлених цілей та дасть змогу НКРЗ належним чином забезпечити

реалізацію єдиної державної політики у сфері телекомунікацій щодо контролю за якістю телекомунікаційних послуг.

4. Опис механізмів і заходів для вирішення проблеми

Для розв'язання зазначених вище проблем НКРЗ розроблено проект регуляторного акта – „Положення про контроль за якістю телекомунікаційних послуг”. Затвердження документу „Положення про контроль за якістю телекомунікаційних послуг ” дозволить встановити єдиний алгоритм у взаємовідносинах між суб'єктами ринку телекомунікацій – операторами і провайдерами телекомунікацій та регуляторним органом в питаннях щодо:

- порядку оприлюднення інформації про якість телекомунікаційних послуг, які надаються споживачам;
- організації контролю за якістю телекомунікаційних послуг, в тому числі порядку проведення випробувань та оцінки відповідності якості телекомунікаційних послуг;
- вимог до уповноважених органів з оцінки відповідності якості телекомунікаційних послуг.

5. Обґрунтування можливості досягнення визначених цілей у разі прийняття регуляторного акта та оцінка можливості впровадження та виконання вимог регуляторного акта

Впливу зовнішніх факторів на дію регуляторного акта не очікується.

Прийняття регуляторного акта надасть можливість чітко врегулювати відносини між НКРЗ та операторами (провайдерами) телекомунікацій в частині контролю за якістю телекомунікаційних послуг.

Досягненням установлених цілей у разі прийняття запропонованого регуляторного акта буде встановлення єдиних підходів щодо контролю за якістю телекомунікаційних послуг, що надасть можливість НКРЗ та ДІЗ здійснювати свої повноваження, а операторам і провайдерам телекомунікацій виконувати обов'язки відповідно до вимог, що визначені законодавством.

Для впровадження цього регуляторного акта НКРЗ та ДІЗ не потрібні додаткові витрати з Державного бюджету України. Очікувані наслідки дії запропонованого регуляторного акта не передбачають негативних впливів на діяльність суб'єктів господарювання. Для адміністрування процесу впровадження Положення і контролю за ним не потрібно створювати нові робочі місця. Контроль за додержанням вимог даного акта буде здійснюватись НКРЗ та ДІЗ в ході державного нагляду за ринком телекомунікацій.

Запровадження зазначеного Положення забезпечить високу вірогідність досягнення поставлених цілей.

6. Визначення очікуваних результатів прийняття акта

Введення в дію Положення надасть можливість удосконалити нормативно-правову базу в сфері телекомунікацій в частині здійснення контролю за якістю телекомунікаційних послуг, що надаються операторами та провайдерами телекомунікацій.

Отримана інформація щодо виконання операторами (провайдерами) телекомунікацій своїх обов'язків стосовно надання споживачам телекомунікаційних послуг визначеного (оприлюдненого) рівня якості за встановленими показниками якості надасть можливість НКРЗ в межах повноважень приймати відповідні регуляторні рішення, які сприятимуть ефективному функціонуванню конкурентного ринку послуг зв'язку.

Позитивними факторами у цьому випадку можуть бути задоволення потреб споживачів у телекомунікаційних послугах шляхом збільшенням обсягу та якості телекомунікаційних послуг і, як наслідок, збільшення надходжень до Державного бюджету України.

Опис прогнозованих вигод та витрат у разі прийняття регуляторного акта:

Об'єкт впливу	Вигоди	Витрати
Держава	1. Створення чітких організаційно - правових умов щодо здійснення контролю за якістю телекомунікаційних послуг, який спрямований на максимальне задоволення попиту споживачів на телекомунікаційні послуги та підвищення їх якості. 2. Збільшення надходжень до Державного бюджету України шляхом збільшенням обсягу та якості телекомунікаційних послуг	Відсутні
Оператори та провайдери телекомунікацій	Здійснення діяльності в чітко визначеному нормативно-правовому полі щодо контролю за якістю телекомунікаційних послуг	Відсутні (Згідно з частиною другою статті 25 Закону вимоги до якості послуг є обов'язковими для операторів, провайдерів телекомунікацій, що

		<p>надають телекомунікаційні послуги на території України.</p> <p>Тому, витрати на проведення самостійно операторами (провайдерами) випробувань та оцінки відповідності ЯТП або із залученням суб'єктів господарювання, які мають відповідні повноваження є виконанням вимог законодавства)</p>
Населення	Буде мати можливість отримувати нові та більш якісні послуги	Відсутні

7. Обґрунтування строку чинності акта

Обмежень строку регуляторного акта немає.

8. Показники результативності регуляторного акта

1. Показниками результативності після набрання чинності регуляторного акта є:

- дотримання вимог законодавства операторами, провайдерами телекомунікацій при здійсненні контролю за якістю телекомунікаційних послуг

- збільшенням обсягу та якості телекомунікаційних послуг;

- захист прав споживачів телекомунікаційних послуг;

- прийняття зазначеного Положення не потребує витрат з Державного бюджету України.

2. Кількість суб'єктів господарювання та/або фізичних осіб, на яких поширюватиметься дія акта.

Дія цього акта поширюються на операторів (провайдерів) телекомунікацій, що надають певні телекомунікаційні послуги на території України, незалежно від відомчої підпорядкованості та форм власності.

3. Розмір коштів і час, що витратиметься суб'єктами господарювання та/або фізичними особами, пов'язаними з виконанням вимог акта.

Збільшення часу та трудовитрат суб'єктів господарювання, які необхідні для виконання передбачених цим проектом норм не очікується.

4. Рівень поінформованості вище середнього.

З метою інформування суб'єктів господарювання, які виконуватимуть рішення НКРЗ, та споживачів телекомунікаційних послуг, Положення оприлюднено на офіційному сайті Національної комісії з питань регулювання зв'язку України.

9. Заходи, за допомогою яких будуть здійснюватися відстеження результативності регуляторного акта.

Базове, повторне та періодичне відстеження результативності регуляторного акта здійснюватиметься відповідно до норм Закону України „Про засади державної регуляторної політики”.

Базове відстеження буде здійснюватися до набрання чинності цим регуляторним актом шляхом аналізу даних, що надходять від суб'єктів ринку телекомунікацій та звітів ДІЗ.

Повторне відстеження планується здійснити через рік після набуття чинності регуляторного акту шляхом аналізу даних у порівнянні з базовим відстеженням.

Періодичне відстеження результативності акту необхідно проводити один раз у три роки шляхом аналізу даних у порівнянні з базовим та повторним відстеженнями.

**В.о. Голови Національної
комісії з питань регулювання
зв'язку України**

В.Зверєв