

**АНАЛІЗ РЕГУЛЯТОРНОГО ВПЛИВУ**  
**до проекту наказу Міністерства цифрової трансформації України «Про**  
**встановлення рівнів показників якості електронних комунікаційних**  
**послуг, в тому числі рівні показників швидкості приймання та передавання**  
**даних»**

**I. Визначення проблеми**

Проект наказу Міністерства цифрової трансформації України «Про встановлення рівнів показників якості електронних комунікаційних послуг, в тому числі рівні показників швидкості приймання та передавання даних» (далі – проект акту) розроблено відповідно до пункту 15 частини першої статті 6, частини третьої статті 111 Закону України «Про електронні комунікації», пункту 1 постанови Кабінету Міністрів України від 30 червня 2023 № 669 «Про внесення змін до деяких постанов Кабінету Міністрів України щодо повноважень органів виконавчої влади у сферах електронних комунікацій та радіочастотного спектра, публічних електронних реєстрів, захисту критичної інформаційної інфраструктури та активної протидії агресії у кіберпросторі», підпункту 9<sup>8</sup> пункту 4, пунктів 8, 10 Положення про Міністерство цифрової трансформації України, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 18 вересня 2019 року № 856.

Адміністрацією Державної служби спеціального зв'язку та захисту інформації було затверджено накази від 20.09.2021 № 576 «Про затвердження Вимог щодо рівня якості послуг рухомого (мобільного) зв'язку», зареєстрованим в Міністерстві юстиції України 06 жовтня 2021 року за № 1298/36920 (далі — Наказ № 576).

Наказ №576 було розроблено відповідно до Закону України «Про телекомунікації», який втратив чинність у зв'язку з набуттям чинності 01 січня 2022 року Закону України «Про електронні комунікації» (далі – Закон). У зв'язку з цим положення Наказу №576 застаріли та потребують оновлення шляхом прийняття нового наказу.

Відповідно до пункту 15 частини першої статті 6 Закону центральний орган виконавчої влади у сферах електронних комунікацій та радіочастотного спектра встановлює рівні показників якості електронних комунікаційних послуг відповідно до статті 111 Закону.

При цьому, відповідно до частини 5 статті 111 Закону постачальники електронних комунікаційних послуг повинні надавати електронні комунікаційні послуги з дотриманням рівнів показників якості електронних комунікаційних послуг, встановлених центральним органом виконавчої влади у сферах електронних комунікацій та радіочастотного спектра.

Також в оновленому наказі необхідно врахувати сучасний стан попиту на електронні комунікаційні послуги, загальне відставання ринку електронних комунікаційних послуг в Україні від світових тенденцій та трендів, необхідність всебічного захисту прав споживачів та зменшення негативного користувацького досвіду.

Ситуація з якістю наданих електронних комунікаційних послуг у багатьох випадках залишається незадовільною. Однією із причин є наслідки

повномасштабної збройної агресії російської федерації проти України, іншою причиною є недостатній рівень встановлених рівнів показників якості електронних комунікаційних послуг.

Прийняття нового наказу буде стимулювати постачальників електронних комунікаційних послуг інвестувати в мережу для забезпечення мінімальних меж показників і в сільській місцевості.

У зв'язку з вищевикладеним виникла необхідність затвердження нових рівнів показників якості електронних комунікаційних послуг і визнання такими, що втратили чинність наказ Адміністрації Державної служби спеціального зв'язку та захисту інформації від 20.09.2021 № 576 «Про затвердження Вимог щодо рівня якості послуг рухомого (мобільного) зв'язку», зареєстрованим в Міністерстві юстиції України 06 жовтня 2021 року за №1298/36920.

Основні групи (підгрупи), на які проблема впливає:

| Групи (підгрупи)        | Так | Ні |
|-------------------------|-----|----|
| Громадяни               | +   |    |
| Держава                 | +   |    |
| Суб'єкти господарювання | +   |    |

## II. Цілі державного регулювання

Метою підготовки проекту акту є затвердження рівнів показників якості електронних комунікаційних послуг. Зазначені зміни посилять надійність мереж, сприятимуть забезпеченню якісного та надійного надання електронних комунікаційних послуг населенню та бізнесу, розвитку електронних комунікаційних послуг у цілому, та подальшому подоланню цифрового розриву між різними групами населення, що мешкає на території України. Разом з тим, уточнені рівні показників необхідні для більш об'єктивної оцінки результатів моніторингу якості електронних комунікаційних послуг.

## III. Визначення та оцінка альтернативних способів досягнення цілей

### 1. Визначення альтернативних способів

Під час розробки проекту наказу було розглянуто такі альтернативні способи досягнення визначених цілей державного регулювання:

| Вид альтернатив                               | Опис альтернативи                                                                                                                                                                                                                                                              |
|-----------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Альтернатива 1: залишити регулювання без змін | Перша альтернатива - залишити регулювання без змін. Зупинить розвиток електронних комунікаційних послуг, що спричиняє відставання України від інших країн за рівнем якості наданих послуг.                                                                                     |
| Альтернатива 2: прийняття Наказу              | Друга альтернатива - дозволить операторам/постачальникам електронних комунікаційних послуг провадити діяльність відповідно до нормативно-правового акту, який відповідає чинному законодавству. Надасть можливість отримати об'єктивну інформацію про рівні якості електронних |

|  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|--|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <p>комунікаційних послуг стосовно населених пунктів, які цікавлять громадян. Надасть можливість громадянам об'єктивно обирати постачальника електронних комунікаційних послуг.</p> <p>Сприятиме подальшому розвитку цифрової інфраструктури. Надасть можливість розширити покриття, а відповідно, дозволить отримати електронні комунікаційні послуги на більшій території держави, в тому числі на більшій кількості автошляхів. Сприятиме покращенню якості цифрових послуг та підвищенню соціальної інтеграції громадян.</p> |
|--|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

Інші способи є неприйнятними, оскільки розв'язання порушеної проблеми лежить передусім у правовій площині.

## 2. Оцінка обраних альтернативних способів досягнення цілей

### *Оцінка впливу на сферу інтересів держави*

| Вид альтернатив                                  | Вигоди                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Витрати |
|--------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|
| Альтернатива 1:<br>залишити регулювання без змін | Немає                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Немає   |
| Альтернатива 2:<br>прийняття акту                | <p>Впровадження оновлених рівнів показників якості електронних комунікаційних послуг сприятиме розвитку цифрової інфраструктури, економічному зростанню та підвищенню конкурентоспроможності України на міжнародному ринку, що відповідає довгостроковим цілям держави.</p> <p>Зросте покриття зв'язком автошляхів та населених пунктів України, в тому числі у сільській місцевості.</p> <p>Зменшиться цифрова нерівність та підвищиться соціальна інтеграція громадян, а також зросте якість послуг як для громадян, так і для бізнесу.</p> <p>Прийняття акту сприятиме реалізації інновацій та ефективного інвестуванню у створення та розширення електронних комунікаційних мереж, а також забезпеченню конкуренції на ринках електронних комунікацій і принципу недискримінації, що є одним із принципів застосування законодавства у сферах</p> | Немає   |

|  |                                                     |  |
|--|-----------------------------------------------------|--|
|  | електронних комунікацій та радіочастотного спектра. |  |
|--|-----------------------------------------------------|--|

*Оцінка впливу на сферу інтересів громадян*

| Вид альтернатив                                  | Вигоди                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Витрати  |
|--------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|
| Альтернатива 1:<br>залишити регулювання без змін | Немає                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Немає    |
| Альтернатива 2:<br>прийняття Закону              | Позитивно вплине на інтереси громадян шляхом забезпечення надання якісних та надійних електронних комунікаційних послуг. Забезпечить рівний доступ до цифрових ресурсів на всій території країни.<br>Розширить перелік сервісів, що стануть доступними завдяки розбудові мереж задля дотримання операторами /постачальниками електронних комунікаційних послуг нових показників якості.<br>Надасть можливість отримати об'єктивну інформацію про рівні якості електронних комунікаційних послуг на територіях, що цікавлять громадян та спростить їм вибір постачальника електронних комунікаційних послуг. | Відсутні |

*Оцінка впливу на сферу інтересів суб'єктів господарювання*

| Показник                                                                         | Великі | Середні | Малі | Мікро | Разом |
|----------------------------------------------------------------------------------|--------|---------|------|-------|-------|
| Кількість суб'єктів господарювання, які підпадають під дію регулювання, одиниць* | 2084   |         | 2753 |       | 4837  |
| Питома вага групи у загальній кількості, відсотків                               | 43%    |         | 57%  |       | 100 % |

\*Дані згідно інформації Реєстру постачальників електронних комунікаційних послуг розміщеної на сайті НКЕК станом на 20.11.2025.

| Вид альтернатив | Вигоди | Витрати |
|-----------------|--------|---------|
| Альтернатива 1: | Немає  | Немає   |

|                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |       |
|-----------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|
| залишити регулювання без змін     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |       |
| Альтернатива 2:<br>прийняття акту | Дозволить постачальникам електронних комунікаційних послуг зв'язку провадити діяльність відповідно до нормативно-правового акту, який відповідає чинному законодавству.<br>Здійснення позитивного впливу на постачальників електронних комунікаційних послуг шляхом встановлення мінімальних рівнів показників якості надання послуг.<br>Сприятиме збільшенню інвестицій у розвиток цифрових технологій, мереж та покращення якості надання послуг, що, своєю чергою, призведе до зростання конкурентних переваг та, як наслідок, залучення нових користувачів. | Немає |

#### **IV. Вибір найбільш оптимального альтернативного способу досягнення цілей**

Здійснення вибору оптимального альтернативного способу з урахуванням системи бальної оцінки ступеня досягнення визначених цілей.

Вартість балів визначається за чотирибальною системою оцінки ступеня досягнення визначених цілей, де:

1) цілі прийняття акту, які не можуть бути досягнуті (проблема продовжує існувати);

2) цілі прийняття акту, які можуть бути досягнуті частково (проблема значно зменшиться, деякі важливі та критичні аспекти проблеми залишаються невирішеними);

3) цілі прийняття акту, які можуть бути досягнуті майже повною мірою (усі важливі аспекти проблеми існувати не будуть);

4) цілі прийняття акту які можуть бути досягнуті повною мірою (проблема більше існувати не буде).

| Рейтинг результативності (досягнення цілей під час вирішення проблеми) | Бал результативності (за чотирибальною системою оцінки) | Коментарі щодо присвоєння відповідного бала                          |
|------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|
| Альтернатива 1:<br>залишити регулювання без змін                       | 1                                                       | Проблема продовжить існувати.                                        |
| Альтернатива 2:                                                        | 4                                                       | Дозволить постачальникам електронних комунікаційних послуг провадити |

|                  |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|------------------|--|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| прийняття Закону |  | <p>діяльність відповідно до нормативно-правового акту, який відповідає чинному законодавству. Надасть можливість отримати об'єктивну інформацію про рівні якості електронних комунікаційних послуг стосовно населених пунктів, які цікавлять громадян. Сприятиме об'єктивному вибору постачальника електронних комунікаційних послуг.</p> <p>Сприятиме подальшому розвитку цифрової інфраструктури, що надасть можливість розширити покриття, а відповідно, отримати електронних комунікаційних послуг на більшій території держави, в тому числі на більшій кількості автошляхів. Сприятиме покращенню якості цифрових послуг та підвищенню соціальної інтеграції громадян. Цілі державного регулювання можуть бути досягнуті повною мірою.</p> |
|------------------|--|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

| Рейтинг результативності                         | Вигоди (підсумок)                                                                                                                                | Витрати (підсумок)                                                                                                                              | Обґрунтування відповідного місця альтернативи у рейтингу       |
|--------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|
| Альтернатива 1:<br>залишити регулювання без змін | Вигод не передбачається                                                                                                                          | Відставання України від інших країн за рівнем якості електронних комунікаційних послуг, відсутність розвитку електронних комунікаційних послуг. | Не дає змоги досягти цілей державного регулювання              |
| Альтернатива 2:<br>прийняття Наказу              | Дозволить постачальникам електронних комунікаційних послуг провадити діяльність відповідно до нормативно-правового акту, який відповідає чинному | Немає                                                                                                                                           | Цілі державного регулювання можуть бути досягнуті повною мірою |

|  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |  |  |
|--|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|
|  | <p>законодавству.</p> <p>Надасть можливість отримати об'єктивну інформацію про рівні якості електронних комунікаційних послуг стосовно населених пунктів які цікавлять громадян.</p> <p>Сприятиме об'єктивному вибору громадянами постачальника електронних комунікаційних послуг.</p> <p>Сприятиме подальшому розвитку цифрової інфраструктури, що надасть можливість розширити покриття, а відповідно, отримання електронних комунікаційних послуг на більшій території держави, в тому числі на більшій кількості автошляхів.</p> <p>Сприятиме покращенню якості цифрових послуг та підвищенню соціальної інтеграції громадян.</p> |  |  |
|--|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|

#### **V. Механізми та заходи, які забезпечать розв'язання визначеної проблеми**

Механізмом, який забезпечить розв'язання проблеми, є прийняття регуляторного акта.

Реалізація наказу Міністерства цифрової трансформації «Про встановлення рівнів показників якості електронних комунікаційних послуг» надасть можливість отримати об'єктивну інформацію про рівні якості електронних комунікаційних послуг стосовно населених пунктів які цікавлять громадян; сприятиме об'єктивному вибору громадянами постачальника електронних

комунікаційних послуг; сприятиме подальшому розвитку цифрової інфраструктури, що надасть можливість розширити покриття, а відповідно, і можливість отримання електронних комунікаційних послуг на більшій території держави, в тому числі включно з більшою кількістю автошляхів; сприятиме покращенню якості цифрових послуг та підвищенню соціальної інтеграції громадян.

**VI. Оцінка виконання вимог регуляторного акта залежно від ресурсів, якими розпоряджаються органи виконавчої влади чи органи місцевого самоврядування, фізичні та юридичні особи, які повинні впроваджувати 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 завдання шкоди суб'єктам господарювання, тому механізм повної або часткової компенсації можливої шкоди у разі настання очікуваних наслідків дії акта не розроблявся.

**VII. Обґрунтування запропонованого строку дії регуляторного акта**

Строк дії регуляторного акта є необмеженим, оскільки акти законодавства, на виконання яких розроблено акт, мають необмежений строк дії.

Регуляторний акт набирає чинності з дня, наступного за днем його опублікування.

Зміна строку дії проекту акта можлива у разі прийняття змін до нього, прийняття змін до нормативно-правових актів, що мають вищу юридичну силу, які стосуються цієї сфери регулювання, або визнання зазначених актів такими, що втратили чинність.

**VIII. Визначення показників результативності регуляторного акта**

Показником результативності запропонованого регуляторного акта є кількість скарг споживачів на випадки надання їм послуг з відхиленням від встановлених рівнів показників якості.

Кількість суб'єктів господарювання та/або фізичних осіб, на які поширюватиметься дія акта, – дія акта поширюється на всіх постачальників електронних комунікаційних послуг.

Розмір коштів і час, що витратимуться у зв'язку з виконанням вимог регуляторного акта: прийняття проекту постанови не потребує фінансових витрат.

Високий рівень інформованості учасників ринку електронних комунікацій шляхом розміщення на офіційному вебсайті Мінцифри.

**IX. Визначення заходів, за допомогою яких здійснюватиметься відстеження результативності дії регуляторного акта**

Відповідно до законодавства здійснюється базове, повторне та періодичне відстеження результативності регуляторного акта у строки, встановлені статтею 10 Закону України «Про засади державної регуляторної політики у сфері господарської діяльності».

Базове відстеження результативності Закону буде здійснюватися через рік після набрання ним чинності (орієнтовно у другому кварталі 2027 року).

Повторне відстеження планується здійснити через три роки після набрання чинності регуляторним актом (орієнтовно у другому кварталі 2030 року).

Періодичне відстеження результативності буде здійснюватися один раз на кожні три роки, починаючи з дня закінчення заходів з повторного відстеження результативності цього акта.

Метод проведення відстеження результативності – статистичний.

Вид даних, за допомогою яких здійснюватиметься відстеження результативності – дані, про кількість скарг, що були отримані регуляторним органом у встановленому законодавством порядку, а також дані, отримані в результаті моніторингу якості електронних комунікаційних послуг, від регуляторного органу або державного підприємства, що перебуває в управлінні регуляторного органу.

У разі надходження пропозицій та зауважень щодо вирішення не врегульованих або проблемних питань буде розглянуто необхідність внесення відповідних змін.

Виконавець заходів з відстеження результативності регуляторного акта – Міністерство цифрової трансформації України.

**Заступник Міністра цифрової  
трансформації України з питань  
європейської інтеграції**

**Олександр БОРНЯКОВ**