

Сорока А.М. к.е.н.
Державний університету
телекомунікацій

ВПЛИВ ДЕРЖАВНОГО РЕГУЛЮВАННЯ ЩОДО ЯКОСТІ ТЕЛЕКОМУНІКАЦІЙНИХ ПОСЛУГ

У статті розглядаються засади телекомунікаційних послуг України, а саме рухомий (мобільний) зв'язок та вплив державного регулювання щодо якості телекомунікаційних послуг. Розкрито характерні особливості функціонування національного ринку телекомунікаційних послуг, котрі впливають на форми і методи державного регулювання із виявленням специфіки організації моделі управління сферою телекомунікацій України. Обґрунтовано напрями удосконалення регуляторної політики держави у сфері телекомунікацій.

Ключові слова: державне регулювання, регуляторна політика, ринок, телекомунікаційні послуги, національна економіка, послуги зв'язку.

Постановка проблеми. Державне регулювання економіки відіграє важливу роль у розвитку національної економіки, так і сфери телекомунікацій зокрема, що особливо пов'язано із активною фазою конвергенції останньої із сферою інформатизації (інформаційних технологій) та формування політики регулювання цих сфер світовими інституціями як однієї сфери електронних комунікацій. Крім того, інноваційні зміни та перманентний технологічний розвиток сфери телекомунікацій обумовлює необхідність відповідних інституційних трансформацій й коригувань у діючому регулятивному середовищі.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Соціально-економічні відносини з надання телекомунікаційних послуг та їх державне регулювання залишаються практично недослідженими вітчизняними науковцями. Окремі аспекти їх державного та правового регулювання розглядалися в працях О.М. Боярчука, Ю.М. Батуріна, О.Ю. Кашинцевої, В.О. Калятіна, В.В. Ковалю, Т.В. Стройко, К.С. Шапошнікова, Л.В. Шостак, А.В. Шамраєва, С.В. Сазонова та ін.

В дослідженнях зазначених авторів наводиться обґрунтування необхідності державного втручання на ринок телекомунікаційних послуг, через ринкові провали чи невдачі. Але, на нашу думку, методичні засади та практичні рекомендації щодо державного регулювання якісних послуг зв'язку на ринку телекомунікаційних послуг потребують подальшого розвитку та удосконалення.

Мета статті є обґрунтування та визначення основних напрямів вдосконалення державного регулювання якісних послуг зв'язку телекомунікаційних підприємств, а саме в умовах структурних трансформацій національної економіки.

Виклад основного матеріалу. Розвиток ринку електронних комунікацій забезпечується, перш за все, впровадженням нових технологій, створенням на їх основі нових послуг та сервісів. В силу низки обставин Україна опинилася в списку світових технологічних аутсайдерів. Але за останні кілька років, завдяки позитивним змінам у сфері державного управління, налагодженню конструктивного діалогу між учасниками ринку та представниками всіх гілок влади вдалося значно скоротити цей технологічний розрив. В 2015 році в мережах українських операторів мобільного зв'язку було запроваджено 3G-

технологію. В 2016 році незалежним європейським консультантом компанією Analysys Mason Limited (Analysys Mason) було проведено дослідження стану розподілу радіочастотного ресурсу України та представлено пропозиції щодо вирішення проблемних питань для впровадження системи рухомого (мобільного) зв'язку четвертого покоління.

В 2017 році, на основі цих досліджень, Комісією були розроблені, узгоджені із операторами ринку та внесені всі необхідні зміни в нормативно-правову базу для проведення прозорих та конкурентних торгів щодо видачі ліцензій на впровадження нової технології з урахуванням всіх особливостей українського ринку та необхідності забезпечення безперервності надання послуг абонентам. І сьогодні вже впевнено можна сказати, що в 2018 році українські споживачі отримують можливість користуватися сучасними послугами зв'язку із застосуванням LTE-технології.

Впровадження в Україні нових технологій – це потужний поштовх для розвитку ринку телекомунікацій та пов'язаних із ним інших сегментів економіки, це нові інвестиції та робочі місця для наших громадян, це підвищення іміджу країни на світових ринках та нові можливості для реалізації амбітних планів щодо інтеграції до єдиного європейського телекомунікаційного простору.

LTE-мережі можуть стати складовою у вирішенні питання щодо забезпечення послугами широкосмугового доступу на всій території країни. Розбудова інформаційної інфраструктури широкосмугового доступу до мережі Інтернет та підвищення якості послуг є ключовим завданням на наступні роки. За ініціативи НКРЗІ в 2017 році було розроблено та впроваджено значну кількість нормативно-правових змін, спрямованих на лібералізацію ринку, зменшення бар'єрів входження на ринок та регуляторного впливу на діяльність операторів, провайдерів телекомунікацій. НКРЗІ проводить системну роботу щодо забезпечення умов розвитку телекоммереж за рахунок спрощення умов доступу до інфраструктури об'єктів будівництва, транспорту та електроенергетики, підготовці заходів щодо конвергенції мереж фіксованого та мобільного зв'язку, вжиттю заходів для покращення якості послуг, що надаються операторами телекомунікацій.

Національний регулятор послідовний в своїх рішеннях щодо імплементації європейських практик у регуляторній діяльності та впровадженні норм і стандартів, що застосовуються в країнах ЄС. Але для досягнення максимального ефекту від впровадження змін ми маємо перезавантажити основні галузеві закони. Сучасний ринок потребує сучасного законодавства, що відповідає всім викликам часу, формує взаємовідносини між бізнесом та державою на засадах дійсно європейської демократії. Це можливо за умови консолідованої позиції як з боку ринку, так й з боку державних інституцій. Ефективність такої консолідації вже доведена, адже сьогодні ми користуємося 3G-мережами, а невдовзі матиме змогу оцінити всі переваги 4G-технології.

Недосконала нормативно-правова забезпеченість із слабкими інституціональними можливостями, які створюють нормативне навантаження на бізнес, істотно знижує ефективність підприємництва та інноваційної діяльності із падінням якості вироблених товарів і послуг, тим самим погіршуючи добробут споживачів. Навіть при незалежності національного регулятора в будь-якій сфері національної економіки та намаганням ним сприяти соціальному добробуту у випадку низької якості нормативно-правового середовища та його інституційній неспроможності відбуватиметься подальше монопольне ціноутворення з боку окремих суб'єктів ринку. Вдосконалення вітчизняної нормативної бази може привести до якіснішого державного регулювання, а також до скорочення витрат на дотримання і виконання нормативних правил із можливістю в подальшому усунення адміністративних бар'єрів для зниження вартості ведення бізнесу та підвищенні ефективності ухвалення рішень.

Система державного регулювання складається з наступних складових:

- 1) інструментів нормативного регулювання;
- 2) регуляторних процесів;
- 3) інститутів;

4) політики регулювання.

Інструменти нормативного регулювання можуть охоплювати широкий діапазон: від законів й нормативних актів, які видаються урядом чи незалежним регулятором до дозволів і ліцензій, які видаються органами місцевого самоврядування.

Національна комісія, що здійснює державне регулювання у сфері зв'язку та інформатизації, на своєму черговому засіданні, що відбулося 30 жовтня 2018 року, прийняла рішення про затвердження переліків показників якості послуг, рівні яких підлягають обов'язковому оприлюдненню операторами телекомунікацій у 2020 році та відповідному проведенні випробувань протягом 2019 року [1].

Дане рішення прийнято відповідно до пункту 3.2 Положення про якість телекомунікаційних послуг.

Для забезпечення всебічного інформування споживачів про рівні якості телекомунікаційних послуг, які надаються операторами, зазначеним рішенням Комісії затверджено три переліки показників якості, а саме для: фіксованого телефонного зв'язку – 9 показників, мобільного (рухомого) зв'язку – 8 показників, послуг із доступу до Інтернету – 5 показників.

Інформація щодо переліків показників якості телекомунікаційних послуг, рівні яких підлягають обов'язковому оприлюдненню представлено в розрізі рухомого (мобільного) зв'язку:

1. Відсоток рахунків, на які були отримані звернення від споживачів щодо їх некоректності (неправильності).
2. Відсоток неуспішних викликів для національних викликів.
3. Коефіцієнт недоступності мережі.
4. Відсоток встановлених з'єднань, які закінчились передчасним роз'єднанням не за ініціативою абонента для національних з'єднань.
5. Відсоток неуспішних спроб приєднання до мережі з комутацією пакетів.
6. Відсоток з'єднань, що відповідають нормам за якістю передачі мовної інформації, для методів оцінки за автоматичним методом вимірювання якості передачі мови.
7. Середня швидкість передавання даних (для HTTP)1.
8. Відсоток недоставлених повідомлень SMS [2].

Дані операторів телекомунікацій щодо якості послуг рухомого (мобільного) телефонного зв'язку, рівні яких підлягають обов'язковому оприлюдненню у 2019 році, ми можемо побачити у таблиці 1.

З даної таблиці видно, що дані операторів телекомунікацій щодо якості послуг рухомого (мобільного) телефонного зв'язку, рівні яких підлягають обов'язковому оприлюдненню у 2019 році першочерговою є Приватне акціонерне товариство «ВФ УКРАЇНА».

Як засвідчує світовий досвід розвинутих країн щодо ефективності регулювання ринку телекомунікаційних послуг, основними засадами в її досягненні є наступні пропозиції:

– скорочення регуляторних обмежень до мінімуму, необхідного для забезпечення якості обслуговування, включаючи універсальні послуги, а також для вирішення проблеми обмежених ресурсів;

– регулювання сфери телекомунікацій повинно бути предметом перевірки міри його застосування та більшої прозорості;

– незалежності регулятора в сфері телекомунікацій із відсутністю відповідальності перед будь-яким постачальником базових телекомунікаційних послуг та неупередженістю в рішеннях по відношенню до всіх учасників ринку;

– регуляторна діяльність має бути спрямована на спрощену процедуру та забезпечення гарантії взаємоз'єднання, посилення конкуренції для розподілу радіочастот, а також зменшення витрати на ліцензування.

Таблиця 1

Дані операторів телекомунікацій щодо якості послуг рухомого (мобільного) телефонного зв'язку у відповідності до показників

Найменування показника		1	2	3	4	5	6	7	8
Оператор									
Граничні нормовані рівні показників		не більше 1%	не більше 10%	не більше 0,05%	не більше 5%	не більше 10%	не менше 70%	Не визначено	не більше 5%
ПАТ "ВФ УКРАЇНА"	заплановано на звітний рік	1	10	0,05	5	10	70		5
	звітний рік	0,001	0,59	0,001	0,37	0,88	94,58	11,06 Мбіт/с	1
	поточний рік	1	10	0,05	5	10	70		5
ТОВ "лайфселл"	заплановано на звітний рік	1	10	0,05	5	10	70		5
	звітний рік	0,001	0,45	0	0,22	0,23	96,39	20406,43 кбіт/с	0,04
	поточний рік	1	10	0,05	5	10	70		5
ТОВ "ТриМоб"	заплановано на звітний рік	1	10	0,05	5	10	70		5
	звітний рік	0,2177	3,422	0,011	0,435	0,783	90,28	2361,9 кбіт/с	1,962
	поточний рік	1	10	0,05	5	10	70		5
ПАТ "КІВСТАР"	заплановано на звітний рік	1	10	0,05	5	10	70		5
	звітний рік	0,001	0,63	0,003	0,14	0,07	89,62	20341 кбіт/с	0,04
	поточний рік	1	10	0,05	5	10	70	20000 кбіт/с	5

Проте зазначені заходи щодо підвищення ефективності регулювання ринку телекомунікаційних послуг мають ґрунтуватися на виявленні проблем, повну діагностику чинників та інституціональних стимулів, що полягають в основі проблеми, вибору інструментів регуляторної політики.

Саме на основі інструментів регуляторної політики може забезпечуватися підвищення рівня конкуренції в користуванні телекомунікаційними мережами та послугами, що продукуватиме зниження тарифів та інноваційні пропозиції телекомунікаційних послуг і технологій, які визначають здатність економіки повністю брати участь в глобальних процесах [3].

Висновки. На державу покладаються зобов'язання щодо здійснення моніторингу якості послуг, що пропонуються на їх території, а регулюючі органи – збір інформації про якість послуг на основі критеріїв, які дозволяють порівнювати провайдерів цих послуг, що забезпечить доступ користувачів до публічної інформації щодо послуг комунікацій, сприяє розвитку конкурентного середовища, в якому задоволення потреб споживача є пріоритетним завданням.

Емпіричні дослідження показали, що для ефективного розвитку сфери телекомунікацій, як правило необхідно значно більше, ніж просто нівеляція бар'єрів входження в різні сегменти ринку телекомунікацій, тому саме від державного регулювання, що забезпечує цей доступ до ринку відіграє важливу роль в забезпеченні розвитку ринку телекомунікацій.

Список використаної літератури

1. Звіт щодо діяльності НКРЗ та стану телекомунікацій в Україні. URL: <https://nkrzi.gov.ua/index.php>

2. Звіти операторів телекомунікацій. URL: <http://spz.nkrzi.gov.ua/golovna/yakist-poslug/zvity-operatoriv-telekomunikatsij/>
3. Про схвалення Стратегії розвитку інформаційного суспільства в Україні: Розпорядження Кабінету Міністрів України від 15.05.2013 № 386-р. *Офіційний вісник України*. 2013. № 44. Ст. 79.

REFERENCES

1. Report on NCCR activities and the state of telecommunications in Ukraine. Retrived from <https://nkrzi.gov.ua/index.php>
2. Reports of telecommunication operators. Retrived from <http://spz.nkrzi.gov.ua/golovna/yakist-poslug/zvity-operatoriv-telekomunikatsij/>
3. On Approval of the Strategy for the Development of the Information Society in Ukraine: Ordinance of the Cabinet of Ministers of Ukraine, dated May 15, 2013, No. 386-r. *Official Journal of Ukraine*. 2013. No. 44. P. 79.

СОРОКА АННА МИХАЙЛОВНА. ВЛИЯНИЕ ГОСУДАРСТВЕННОГО РЕГУЛИРОВАНИЯ НА КАЧЕСТВО ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННЫХ УСЛУГ. В статье рассматриваются основы телекоммуникационных услуг Украины, а именно подвижной (мобильная) связь и влияние государственного регулирования по качеству телекоммуникационных услуг. Раскрыты характерные особенности функционирования национального рынка телекоммуникационных услуг, которые влияют на формы и методы государственного регулирования с выявлением специфики организации модели управления сферой телекоммуникаций Украины. Обоснованы направления совершенствования регуляторной политики государства в сфере телекоммуникаций.

Ключевые слова: государственное регулирование, регуляторная политика, рынок, телекоммуникационные услуги, национальная экономика, услуги связи.

SOROKA ANNA. INFLUENCE OF STATE REGULATION ON THE QUALITY OF TELECOMMUNICATIONS SERVICES. The article presents and analyzes the principles and the current trends of the market of telecommunication services in Ukraine. The article reveals the distinctive characteristics of functioning of the national telecommunication services market, that influence the forms and methods of the state regulation, with the identification of specific features of the organization of the management model of the telecommunications sector in Ukraine. The directions of improvement of the regulatory state policy in the area of telecommunications are substantiated.

Key words: state regulation, regulatory policy, market, telecommunication services, national economy, communication services.