

УДК 347.763.8

**Н.М. КАПУСТЯН**, Харківський національний університет внутрішніх справ

## ПРАВОВЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ЯКОСТІ МОБІЛЬНОГО ЗВ'ЯЗКУ

**Ключові слова:** мобільний (стільниковий) зв'язок, надання послуг мобільного (стільникового) зв'язку, відповідальність, якість надання послуг

З розвитком суспільства та послуг, що споживає людина, все більш частіше постає питання відносно підтримання якості тих чи інших послуг, які споживає споживач. Враховуючи стрімкий розвиток телекомунікаційних послуг, в тому числі й стільникового (мобільного) зв'язку та вимоги Закону України «Про захист прав споживачів», споживач має отримати повну інформацію про товари та послуги в тому числі і щодо якості [1].

Послуги стільникового (мобільного) зв'язку спеціально не виділяються навіть у дослідженнях загальних теоретичних проблем договорів відплатного надання послуг і не згадуються в класифікації послуг електричного зв'язку. Можна назвати кілька робіт, в яких послуги телефонного провідного зв'язку згадуються як об'єкт дослідження. До їхнього числа відноситься монографія М.А. Тарасова «Правові питання організації зв'язку Радянського Союзу», Н.А. Барінова «Послуги: соціально-правовий аспект», дисертація Е.Г. Шаблова «Цивільно-правове регулювання відносин оплатного надання послуг». Звідси, метою даної статті є визначення і характеристика якості надання послуг мобільного зв'язку та визначення відповідальності за неякісне її надання.

Закон України «Про телекомунікації» [2], який регулює відносини щодо надання послуг рухомого зв'язку, визначає рухомий (мобільний) зв'язок як електрозв'язок з застосуванням радіотехнологій, під час якого кінцеве обладнання хоча б одного із споживачів може вільно переміщатися в межах усіх пунктів те-

лекомунікаційної мережі, зберігаючи єдиний унікальний ідентифікаційний номер мобільної станції. В той же час варто зазначити, що якісні показники рухомого мобільного зв'язку в цьому законі не визначені, а як завжди врегульовані на рівні підзаконного нормативного акту, що на нашу думку, здійснює суттєвий вплив на відносини між споживачем та надавачем цих послуг. Так відповідно до чинного законодавства якісні показники мобільного рухомого зв'язку встановлюються наказом міністерства транспорту та зв'язку «Про встановлення рівнів якості послуг фіксованого телефонного зв'язку» від 22.02.2010 р. № 91 [3]; «Про встановлення рівнів якості послуг рухомого (мобільного) зв'язку» від 19.03.2010 р. № 147 [4], рішення НКРЗ від 05.08.2010 р. № 363 «Про затвердження базових переліків показників якості телекомунікаційних послуг, рівні яких підлягають обов'язковому оприлюдненню у 2011 році» [5]. Але при детальному дослідженні вище вказаних нормативних актів варто визначити, що умови щодо якості послуг мобільного (стільникового) зв'язку недостатньо чітко визначені. Так, відповідно до положень Закону України «Про захист прав споживачів», якість товару та послуги має бути визначена не тільки посилаючись на Державний стандарт, але й здійснюючи його пояснення, яке має бути відображено в договорі, або тарифному плані.

Відповідно до п.3 Правил надання та отримання телекомунікаційних послуг, затверджених Постановою Кабінету Міністрів України від 11.04.2012 р. № 295, якість послуги – це сукупність споживчих властивостей послуги (безперервність, доступність тощо), що визначають її здатність задовольнити потреби споживача і характеризуються встановленими показниками [6].

Найтиповішими проявами надання оператором мобільного зв'язку неякісних послуг стільникового (мобільного) зв'язку є: неможливість набрати номер («мережа зайнята»), неможливість додзвонитися («мережа зайнята» у співрозмовника), обриви зв'язку (із наступною неможливістю додзвонитися), «рох-

кання» голосу співрозмовника зі зникненням слів. Також до порушення умов якості послуг можна віднести тривалість надходження поштових повідомлень (СМС), які знаходять свого адресата через кілька годин. Крім того, суттєво впливають на якість надання послуг збої систем комутації – так, у Києві у зв'язку з «падінням» одного з комутаторів оператора мобільного зв'язку Міжнародних Телекомунікаційних Систем (МТС), був недоступний зв'язок для багатьох споживачів, що спричинило певні збитки для підприємств, які використовували корпоративний форму зв'язку цього оператора. Не менш значною проблемою постає питання про перевантаження мережі, яка мала місце у оператора мобільного зв'язку «Київстар» через безкоштовні дзвінки під час рекламної акції нової послуги djuice.

Такі порушення умов щодо надання послуг мобільного (стільникового) зв'язку можуть коштувати окремим абонентам багатомільйонних втрат, а можливо, й життя. Тому якість послуг мобільного зв'язку стає сьогодні чи не найважливішим пріоритетом розвитку цього ринку.

Особливої актуальності ця проблема набуває у зв'язку з постійним зростанням абонентської бази. Так, за останній рік, з моменту усунення певних проблем, мобільні оператори «МТС» та «Київстар» фактично подвоїли кількість своїх користувачів мобільним зв'язком. І навіть порівняно новий оператор «Астеліт» (TM life) з початку року набрав понад мільйон абонентів.

З огляду на те, що відповідно до Закону України «Про телекомунікації» НКРЗІ має здійснювати нагляд за якістю наданих на ринку послуг, а більшість вищезазначених незручностей при користуванні мобільним (стільниковим) зв'язком так чи інакше пов'язані з конфігурацією стільникових мереж операторів і, насамперед з їхньою ємністю, саме НКРЗІ має суттєво вплинути на тих операторів, технічні можливості яких не відповідають навантаженню та здійснюють вплив на якість послуги. Так, враховуючи те, що для вирішення проблем щодо технічних можливостей

оператора вимагає зусиль самих операторів, пов'язаних з витратами на діагностику обладнання, а потім – на реконфігурацію цього обладнання, чи збільшення ємності мережі, НКРЗІ має більш жорсткіше підходити до контролю за виконанням операторами ліцензійних умов. При наявності порушення ліцензійних умов щодо технічного стану обладнання чи ємності мережі, відкликати ліцензію до усунення недоліків операторами, або здійснювати більш жорсткіший контроль за дотриманням оператором балансу між кількістю абонентів і можливостями мережі. А сам оператор має більш ретельно контролювати ефективність діяльності маркетингових і технічних служб щодо технічних можливостей мережі. Так, якщо маркетинг домагається зростання кількості абонентів і, як наслідок, генерованого ними трафіка, який перевищує можливості мережі (як сталося з djuice), то якість послуг оператора різко падає, і як наслідок, абоненти мають право звернутися до суду з позовом про порушення прав споживачів, що в свою чергу приводить до зростання незадоволених зв'язком і починається їхній відтік.

Ємність мережі – це сумарна ємність базових станцій за каналами, яка має становити не менше третини від загальної кількості абонентів у зоні їхнього обслуговування. Тобто, для підтримання якості послуг стільникового (мобільного) зв'язку ємність базових станцій, розташованих для покриття зон зв'язку кожного з операторів має дорівнювати третині від загальної кількості абонентів, що на теперішній час не всі оператори дотримуються, а відтак завідома надають неякісні послуги мобільного (стільникового) зв'язку. Сьогодні кількість базових станцій, які здійснюють вплив на якісні показники послуги мобільного зв'язку і виділені частотні діапазони двох найбільших українських операторів – «Київстар» та МТС – приблизно однакові. Проте, зони покриття обох операторів не завжди відповідають технічним потребам, встановленими ліцензійними умовами, про що свідчить наявність на карті покриття міст, в яких нестабільний або взагалі відсутній мобільний

зв'язок, а відповідно, можна вказати, що оператори не здатні забезпечити безперебійний зв'язок як у моменти пікових навантажень мережі, так і в зонах, де покриття нестабільне.

Прикладом невідповідності ємності базових станцій операторів мобільного зв'язку темничним вимогам можуть стати ситуації, які виникають на Майдані у дні масових акцій, коли в зоні обслуговування чотирьох-п'яти базових станцій кожного з операторів опинилися сотні тисяч мобільних абонентів, та які заходи змушені були вжити оператори для забезпечення хоч якогось обслуговування. Іноді такі ситуації трапляються у години пік на окремих ділянках автодоріг – на мостах чи в районі виїздів із міста у бік приміської забудови.

Як вказувалося вище, з ємністю мережі безпосередньо пов'язана не тільки якість з'єднання, але й якість передачі звуку. Знайоме кожному рохкання або змінений до невпізнанності голос, може бути викликано локальним умиканням хаф-рейту – режиму передачі голосової інформації, за якого смуга пропускання для однієї розмови урізається вдвічі. Оператори, в яких ємність не відповідає темничним вимогам, посилаючись на внутрішні локальні нормативні акти, вважають, що голос при цьому все одно залишається упізнаваним, а слова чіткими, а отже послуга, на їх думку, є якісною. З метою виконання умов договору надання послуг мобільного (стільникового) зв'язку для контрактних абонентів, оператори застосовують технологію «пріоритетів в обслуговуванні». Так, у разі перевантажень у мережі, відтинати абонентів передплатного сервісу (Pre-paid), у яких вартість хвилини розмов значно нижче ніж у контрактних абонентів, таким чином залишати ємність вільною для «контрактників». Можливо знайти навіть приклади, як два телефони одного оператора, контрактний і «картковий», по-різному працювали в одному місці й в один і той же час.

Комутаційна ємність провідних операторів мобільного (стільникового) зв'язку, за оцінками технічних фахівців цих компаній, достатня для обслуговування існуючих і перспек-

тивних абонентів. Мобільні комутатори найбільших компаній встановлені в містах-мільйонниках, а в столиці України їх по декілька, що дає можливість розширювати коло абонентів. Але, на нашу думку, для забезпечення якості послуг мобільного стільникового зв'язку наявність комутаційної ємності не завжди забезпечує якість послуг, бо цей процес тісно пов'язаний з навантаженням базових мобільних станцій. Тому, як правило, відмови в обслуговуванні абонентів мобільного зв'язку, переважно пов'язані з перевантаженням базових станцій, а не комутаторів, що суттєво впливає на якість мобільного зв'язку.

Враховуючи стан і наявність з'єднувальних ліній між операторами, і насамперед між мобільними операторами і телефонною мережею загального користування, яка не відповідає затвердженим технічним вимогам, не завжди є якісною. У даному випадку постає питання, хто має відповідати за порушення умов договору надання послуг мобільного зв'язку щодо якості послуги, та яка відповідальність має бути.

Бурхливе зростання кількості абонентів «Астеліту» якийсь час випереджала кількість з'єднувальних ліній між цим оператором та іншими учасниками ринку мобільного зв'язку, що свідчило про існування певної проблеми з номерною ємністю. Така ситуація призводила до збоїв при з'єднанні, а відповідно, до положень Зобов'язального права, є порушенням взятих на себе обов'язків щодо надання послуг мобільного зв'язку, та визивала певне незадоволення з боку споживачів послуги. Так, мобільний оператор МТС неодноразово висловлював невдоволення по відношенню до «Укртелекому» у зв'язку з затримкою модернізації АТС, які дали би можливість використовувати нові мережні коди, необхідні для обслуговування нових абонентів. А, як відомо, відсутність номерної ємності спричиняє некоректну роботу деяких «укртелекомівських» АТС при наборі номерів та їх з'єднанні, що буде негативно впливати на якість послуг мобільного зв'язку, а відповідно призводити

до зростання рівня абонентів, які будуть відмовлятися від послуг такого оператора. У зв'язку з цим, на нашу думку, для забезпечення якості послуг треба не тільки дотримуватися технічних норм з боку якогось одного абонента щодо наявності номерної ємності, але й скорегувати діяльність щодо технічного переобладнання номерної ємності всіх учасників ринку мобільного зв'язку.

Не менш проблемним є питання регулювання якості послуг СМС-повідомлень, яке також прямо залежить від ємності мережі та СМС-серверів, перевантаження мережі та СМС-серверів приводить до таких явищ, як збільшення часу на надходження СМС-повідомлення, повідомлення приходять частково, в неповному обсязі, або повторюються протягом декількох хвилин. Крім перевантаження мережі та СМС-серверів проблема щодо якості надходження СМС-повідомлень напряму залежить від програмного забезпечення, яке розробляли самі оператори та яке мало цілу низку недоліків. І тільки зростання кількості абонентів мобільного (стільникового) зв'язку та збільшення об'єму користувачів послугою СМС- та ММС-повідомлень змусило операторів мобільного зв'язку придбати сервери, які не тільки забезпечили достатню ємність, але й мали власні розроблені та інтегровані програми. Незважаючи на те, що найбільші гравці ринку мобільних послуг постійно здійснюють роботу над удосконаленням своїх мереж, якісь надання послуг все ж не відповідає потребам часу. В першу чергу, це пов'язано з неможливістю встановити момент порушення умов про якість послуги, а у разі можливості встановлення факту порушення умов договору постає питання щодо формування доказів про порушення. Так, при наявності факту самовід'єднання від мережі, практично неможливо надати докази, що таке явище відбулося. На нашу думку, для забезпечення доказу з боку абонента щодо самовід'єднання необхідно на законодавчому рівні закріпити обов'язок оператора включити послугу, яка передбачена була б у телефонному апараті та дасть можливість контролювати як

час та вартість розмови, так і збої мережі. Крім того, внести зміни до Закону України «Про телекомунікації», які зобов'язали б суди таку інформацію вважати доказами факту попуснення умов договору, а відповідно до цього, прав споживачів.

Відповідно до Закону України «Про телекомунікації» нагляд за якістю надання телекомунікаційних послуг покладений на Державну інспекцію зв'язку (ДІЗ) при НКРЗ, але Державна інспекція зв'язку не має певного обладнання та устаткування для здійснення такого контролю, і не може здійснювати контроль за якістю послуг мобільного зв'язку. А від так, єдиний, хто може здійснювати контроль якості послуг, це сам оператор мобільного зв'язку, який при розгляді судової справи не буде підтверджувати факт наявності такого порушення. Хоча на серверах операторів зберігаються всі параметри роботи мережі та обладнання.

Таким чином, абонент при наявності порушення якості мобільного (стільникового) зв'язку може лише звернутися до оператора та вказати про порушення його прав, але отримати компенсацію за порушення його прав практично не може. Крім того, абонент може звернутися до товариства з захисту прав споживачів, але й воно, враховуючи відсутність спеціального устаткування та нормативу щодо визначення якості послуг стільникового зв'язку, не зможе захистити права споживача.

## ЛІТЕРАТУРА

1. Закон України «Про захист прав споживачів» : від 12.05.1991 р., № 1023-ХІІ // ВВР України. – 1991. – № 30. – Ст. 379.
2. Закон України «Про телекомунікації» : від 18.11.2003 р., № 1280-IV // ВВР України. – 2004. – № 12. – Ст. 155.
3. Наказ Мінтрансзв'язку України «Про встановлення рівнів якості послуг фіксованого телефонного зв'язку» : від 22.02.2010 р., № 91 // Офіційний вісник України. – 2010. – № 20. – Ст. 849.

4. Наказ Мінтрансзв'язку України «Про встановлення рівнів якості послуг рухомого (мобільного) зв'язку» : від 19.03.2010 р., № 147 // Офіційний вісник України. – 2010. – № 27. – Ст. 1074.

5. Рішення Національної Комісії з питань регулювання зв'язку України «Про затвердження базових переліків показників якості телекомунікаційних послуг, рівні яких підлягають обов'язковому оприлюдненню у

2011 році» : від 05.08.2010 р., № 363 [Електронний ресурс]. – Режим доступу: [http://search.ligazakon.ua/1\\_doc2.nsf/link1/FIN57558](http://search.ligazakon.ua/1_doc2.nsf/link1/FIN57558).

6. Постанова Кабінету Міністрів України «Про затвердження Правил надання та отримання телекомунікаційних послуг» : від 11.04.2012 р., № 295 // Офіційний вісник України. – 2012. – № 29. – Ст. 1074.

*Капустян Н. М. Правове забезпечення якості мобільного зв'язку / Н. М. Капустян // Форум права. – 2012. – № 4. – С. 434–438 [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://arhive.nbuv.gov.ua/e-journals/FP/2012-4/12knmjnz.pdf>*

Розглянуто поняття мобільного зв'язку та якість його надання, якісні показники і причини неякісного надання послуг мобільного зв'язку; визначено прогалини у законодавстві щодо регулювання відносин з надання послуг мобільного зв'язку.

\*\*\*

*Капустян Н.Н. Правовое обеспечение качества мобильной связи*

Рассмотрено понятие мобильной связи и качество его предоставления, качественные показатели и причины некачественного предоставления услуг мобильной связи; определены пробелы в законодательстве по регулированию отношений предоставления услуг мобильной связи.

\*\*\*

*Kapustyan N.M. Legal Quality Assurance of Mobile Communication*

In this work the concept of mobile communication and quality of its provision, quality indicators and causes of poor mobile services, identification of gaps in legislation to regulate relations with the provision of mobile services are concern.