



**НАЦІОНАЛЬНА КОМІСІЯ,  
ЩО ЗДІЙСНЮЄ ДЕРЖАВНЕ РЕГУЛЮВАННЯ  
У СФЕРІ ЗВ'ЯЗКУ ТА ІНФОРМАТИЗАЦІЇ**

вул. Хрещатик, 22, м. Київ, 01001, тел./факс: (044) 202-00-10, (044) 202-00-43  
<http://www.nkrzi.gov.ua>, e-mail: [office@nkrzi.gov.ua](mailto:office@nkrzi.gov.ua), [kabmin\\_doc@nkrzi.gov.ua](mailto:kabmin_doc@nkrzi.gov.ua), [vdz@nkrzi.gov.ua](mailto:vdz@nkrzi.gov.ua)

*25.09.2018 № 06-6378/155*

На № \_\_\_\_\_ від \_\_\_\_\_

**Директору мНУО  
«Європейська Медіа Платформа»  
Приходько Оксані**

**[foi+request-39842-1ae48924@dostup.pravda.com.ua](mailto:foi+request-39842-1ae48924@dostup.pravda.com.ua)**

*Про надання публічної інформації*

До Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сфері зв'язку та інформатизації (далі – НКРЗІ, Комісія) надійшов інформаційний запит на отримання публічної інформації від 20.09.2018, за результатами розгляду якого, в межах компетенції, повідомляємо про таке.

Стосовно Ваших питань щодо загальної кількості скарг, що НКРЗІ отримала від споживачів 2015, 2016, 2017 років та на що саме скаржились споживачі, повідомляємо про таке.

Кількість звернень споживачів у розрізі питань за видами послуг	2015 рік	2016 рік	2017 рік
Фіксований телефонний зв'язок	811	1 683	5 482
Рухомий (мобільний) зв'язок	1 511	2 048	2 579
Телеграфний зв'язок	2	0	1
Проводове радіомовлення	181	315	1 138
Доступ до мережі Інтернет	236	428	923
Ефірне радіомовлення	0	0	0
Послуги для потреб телебачення та радіомовлення	26	19	34
Поштовий зв'язок	80	35	65
Сфера користування РЧР	43	71	48
Пропозиції до законодавства	4	2	3
Інші питання, не пов'язані з видами послуг	145	185	379
<b>Разом</b>	<b>3 039</b>	<b>4 786</b>	<b>10 652</b>

Стосовно Вашого питання щодо того, яких заходів було вжито для вирішення проблем, повідомляємо про таке.

НКРЗІ було розглянуто усі звернення громадян, отримані у 2015-2017 роках, і надано у встановлені законодавством терміни відповіді у межах повноважень, з урахуванням фактів, наведених громадянами, інформації операторів, провайдерів телекомунікацій, отриманої на запити Комісії, та вимог законів України «Про телекомунікації», «Про радіочастотний ресурс України» та «Про поштовий зв'язок».

У ході розгляду звернень НКРЗІ детально опрацьовувалась інформація операторів, провайдерів телекомунікацій з питань, що порушувались громадянами. Зокрема, у 2015, 2016 та 2017 роках було проведено 9, 77 та 16 перевірок операторів, провайдерів телекомунікацій відповідно. У ході проведення перевірок, зокрема, вивчалися питання, порушені у зверненнях громадян. За результатами цих перевірок, у разі виявлення порушень законодавства, до винних вживалися відповідні заходи.

Інформація щодо роботи із зверненнями громадян та результати державного нагляду розміщені на офіційних сторінках Комісії в мережі Інтернет (за посиланнями: <https://nkrzi.gov.ua/index.php?r=site/index&pg=82&language=uk> та <https://nkrzi.gov.ua/index.php?r=site/index&pg=94&language=uk>).

Слід також зазначити, що з метою покращення представлення інформації для споживачів послуг фіксованого телефонного зв'язку, рухомого (мобільного) зв'язку, Інтернет, поштового зв'язку та інше, НКРЗІ створено новий контент у дружньому для розуміння споживачем форматі, та введено веб-сайт для споживачів послуг зв'язку в експлуатацію з 09.10.2017 з опціями зворотнього зв'язку для розширення інформаційного наповнення веб-сайту (за посиланням: <http://spz.nkrzi.gov.ua/>).

**Член Національної комісії, що  
здійснює державне регулювання  
у сфері зв'язку та інформатизації**



**С. Дзюба**