

ПАРАМЕТРЫ КАЧЕСТВА ИНТЕРНЕТ - УСЛУГ

Вступило в силу постановление Национального агентства по регулированию в области электронных коммуникаций и информационных технологий (НАРЭКИТ) «Об установлении параметров качества услуг электронных коммуникаций общего пользования».

Новый нормативный акт разработан Агентством для обеспечения прав конечных пользователей и наведения порядка на рынке электронных коммуникаций в части качества предоставления услуг по приемлемым ценам. Документ содержит параметры качества для пяти видов услуг общего пользования, критерии измерения, содержание, форму и порядок предоставления и опубликования информации об уровне обеспечения этих параметров.

Это услуги: фиксированная телефонная связь; доступ к Интернету; услуги, предоставляемые через сети, использующие протокол IP; услуги через сеть ISDN, услуги арендованных линий общего пользования. Документ прошел все предусмотренные законодательством этапы согласования, публичные консультации на web-странице Агентства, неоднократные обсуждения на публичных слушаниях, а впоследствии получил положительный отзыв Рабочей группы по регулированию предпринимательской деятельности.

В интервью для «ЛП» начальник управления технического регулирования и стандартизации НАРЭКИТ Алла Байдауз отметила следующее: «В Законе об электронных коммуникациях сказано, что Агентство вправе возложить на поставщиков определенные обязательства по обеспечению качества услуг для конечных пользователей. В ходе проверок типовых контрактов поставщиков с пользователями специалисты Агентства выявили ряд серьезных недостатков: отсутствие в контрактах параметров качества, печать некоторых пунктов мелким шрифтом (которых абоненты не замечают) и многое другое. При этом поставщики не забывают перечислить в контракте обязанности перед ними со стороны пользователей».

Постановление обязывает поставщиков услуг доступа к Интернету общего пользования обеспечивать следующие параметры качества: срок подключения, скорость передачи данных, долю успешных подключений, долю неудачной передачи данных, опоздания. Они должны ежеквартально измерять эти параметры, публиковать их в СМИ и на своих web-страницах, с обязательным предоставлением информации Агентству. То есть, поставщики обязаны знакомить абонентов с достоверной информацией о качестве своих услуг. Не менее важно и то, что параметры качества должны быть записаны в контрактах, заключаемых с пользователями.

Позиция Агентства состоит в том, что сервис, предоставляемый оператором, должен соответствовать в полном объеме заявленному в контрактах параметрам, с ответственностью за предоставление некачественной услуги. Имеется в виду, что цена услуги должна соответствовать уровню ее качества. Различные Интернет-провайдеры декларируют максимальную скорость доступа, которую они могут предоставить, а фактически заявленная скорость нередко занижается. Поэтому в Постановлении сказано о необходимости обеспечить минимальные параметры качества. На практике это означает, что оператор должен указывать не только максимальную, но и минимальную гарантированную скорость доступа в Интернет, чтобы пользователь знал, за что он платит деньги.

Как подчеркнула Алла Байдауз, проблема качества услуг по доступу в Интернет особенно актуальна для регионов страны. В Кишиневе скорость доступа высокая, в районах ниже, однако конечные пользователи платят поставщику одинаково. Получается дискриминация абонентов в зависимости от

места их проживания. Причиной такой ситуации является отсутствие в регионах конкуренции среди провайдеров и доступной инфраструктуры. Надо сказать, что в последнее время ситуация постепенно выправляется: положительным фактором стало предложение от операторов сотовой связи услуг мобильного Интернета на основе 3G, которые доступны во всех городах и в сельских местностях.

Начальник управления авторизации и контроля НАРЭКИТ Виктор Мураду сообщил о санкциях, которые могут быть применены к операторам за несоответствие качества предоставленных Интернет-услуг. Обязанность операторов по обеспечению качества установлена в условиях общего разрешения и лицензиях. В Кодексе о правонарушениях предусмотрены штрафные санкции. За несоблюдение условий общего разрешения, Кодекса предусматривает предупреждение или наложение штрафа на физических лиц в размере от 50 до 100 условных единиц, на юридических лиц - от 200 до 400 условных единиц. А несоблюдение условий, предусмотренных лицензиями, влечет предупреждение или наложение штрафа на физических лиц в размере от 50 до 100 условных единиц, на юридических лиц - от 200 до 400 условных единиц.

Постановление является регламентирующим документом в области электронных коммуникаций, за несоблюдение которого предусмотрено предупреждение или наложение штрафа на физических лиц в размере от 50 до 70 условных единиц, и на юридических лиц - от 200 до 400 условных единиц. Если раньше в отношении поставщиков требования к качеству услуг носили декларативный характер, то теперь, с выходом Постановления, эти требования приобрели нормативный характер.

Виктор Мураду отметил, что своим Постановлением Агентство не установило для поставщиков жестких требований к конкретным показателям. Поставщик, исходя из своих технических возможностей, вправе сам назвать минимальную и максимальную скорость доступа в Интернет. Но если он ее объявил, то обязан эту скорость соблюдать.

Как технически будут проверяться параметры качества? Алла Байдауз уточнила, что все измерения должны будут делать сами операторы методом тестирования. Возможность проведения тестов практически по всем показателям качества изначально предусмотрена в современном оборудовании. Именно такую технику используют сегодня операторы мобильной связи. У «Молдтелекома» примерно 80% от общего количества составляют цифровые телефонные станции (где возможно автоматическое тестирование), и 20% - устаревшие аналоговые (там измерения будут проводиться по возможности). Естественно, Агентство учитывает, что для перехода с аналоговых на цифровые станции «Молдтелекому» понадобится время.

Есть ли у операторов резервы, которые они не используют сегодня для улучшения качества Интернет-услуг? Да, и в особенности это касается мелких операторов, которые работают на «последней миле», непосредственно подводя Интернет в квартиру к физическому лицу. Крупные операторы обеспечивают высокое качество. А небольшие компании, которые покупают у крупных Интернет-трафик, зачастую снижают качество, пытаясь сэкономить.

В Постановлении большее количество параметров установлено в отношении услуг, использующих Интернет-протокол IP. Сделано так потому, что именно качество IP-сервисов нужно повышать. Сейчас мелкие операторы покупают у крупных поставщиков IP-трафик дешево, а сами предлагают для конечных пользователей не очень хорошее качество по достаточно высоким ценам. Из опыта других государств известно: страны Евросоюза продекларировали, что качество сервиса должно быть одного уровня, независимо от того, посредством какой технологии он предоставляется.

Сегодня в Молдове стоимость Интернета более высока по сравнению с соседними странами. По мнению специалистов Агентства, цена услуг связана с недостаточностью конкуренции на рынке. На сегодняшний день НАРЭКИТ, согласно законодательству, регламентирует тарифы для стационарной телефонной связи, а тарифы на доступ в Интернет разрешается устанавливать самим операторам. Считается, что

рынок находится в стадии роста. Появление все большего числа новых операторов обязательно приведет к снижению цен для конечных пользователей. И эти тенденции уже видны с выходом на рынок Интернета компаний мобильной связи.

Кстати, со стороны государственных органов создаются необходимые условия для роста рынка Интернет-услуг: Молдова является первой из стран СНГ, которая отказалась от лицензирования



Серджиу Сытник вновь утвержден в должности генерального директора НАРЭКИТ. В августе с.г. он был освобожден от должности «на основании заявления об отставке».

ния деятельности по предоставлению услуг Интернета. Компания, которая желает выйти на рынок, просто уведомляет об этом Агентство и после семи дней может приступать к работе. Уведомление можно направить в НАРЭКИТ заказным письмом; в форме электронного документа, к которому применена подлинная цифровая подпись; или прийти в Агентство лично. Агентство, не позднее чем в семидневный срок, обязано выдать информативную декларацию, подтверждающую представление нотификации заявителем и его регистрацию в Публичном регистре поставщиков сетей и услуг электронных коммуникаций.

Почему в Постановлении НАРЭКИТ не указаны параметры качества для мобильной телефонной связи? Отвечая на этот вопрос, Алла Байдауз заявила, что такой необходимости нет, поскольку все требования к качеству содержатся в лицензии каждого из операторов мобильной связи. Качество - это один из первых пунктов условий каждой лицензии. Требования по качеству имеются и в лицензиях 3G, на основании которых предоставляются услуги по мобильному доступу в Интернет. Можно сказать, что сегодня операторы сотовой связи обеспечивают все установленные для них технические параметры качества.

Сергей МОИСЕЕВ