



**Министерство связи и информатизации  
Республики Беларусь**

**«Регулирование вопросов качества оказания  
услуг передачи данных на законодательном  
уровне»**

**Петрулевич Павел Анатольевич  
Начальник управления электросвязи**



# Республика Беларусь



Территория 207,6 тыс. км<sup>2</sup>

Население: 9463,8 млн. человек: городское 7220,9 тыс. человек,  
сельское 2242,9 тыс. человек



## **Количество операторов электросвязи**

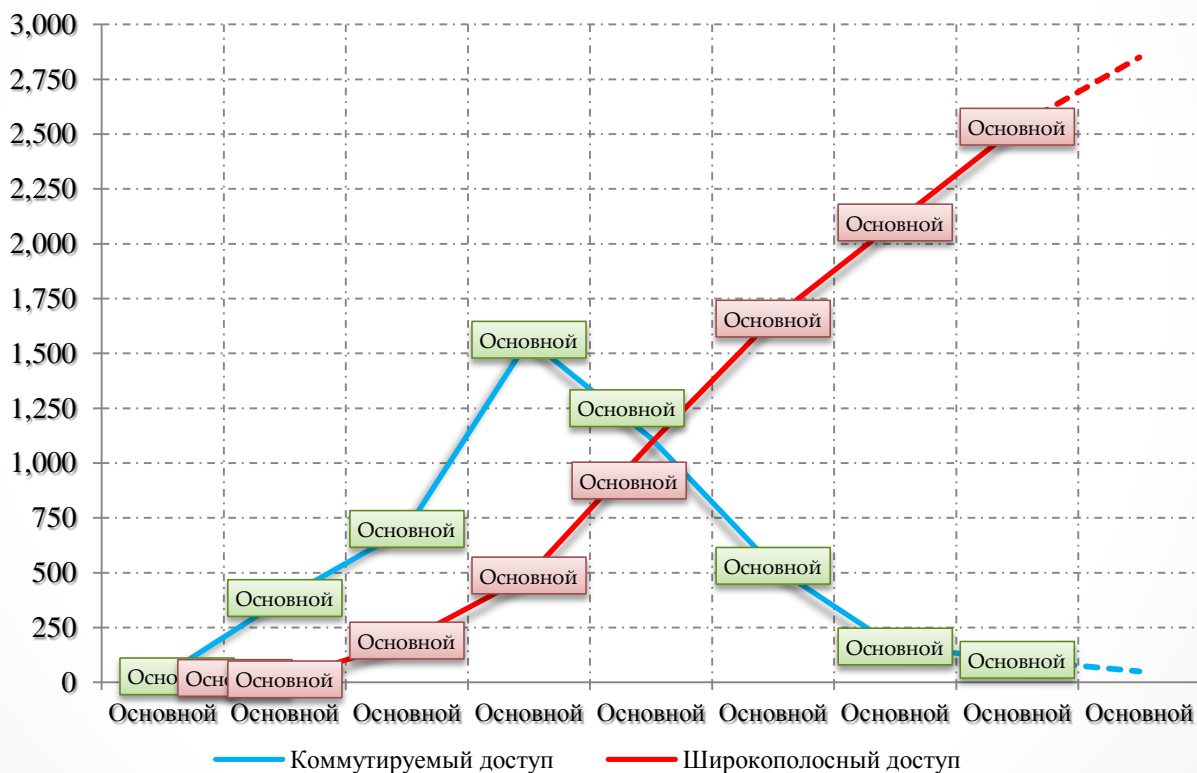
**По итогам 2013 года в Республике Беларусь осуществляют деятельность:**

**4 оператора сотовой подвижной электросвязи, в том числе 3 – в стандарте GSM. Все операторы сотовой подвижной электросвязи предоставляют абонентам услуги мобильного широкополосного доступа;**

**206 операторов электросвязи, имеющих специальное разрешение (лицензию) Министерства связи и информатизации на деятельность в области связи с правом предоставления услуг передачи данных (стационарный доступ в сеть Интернет).**



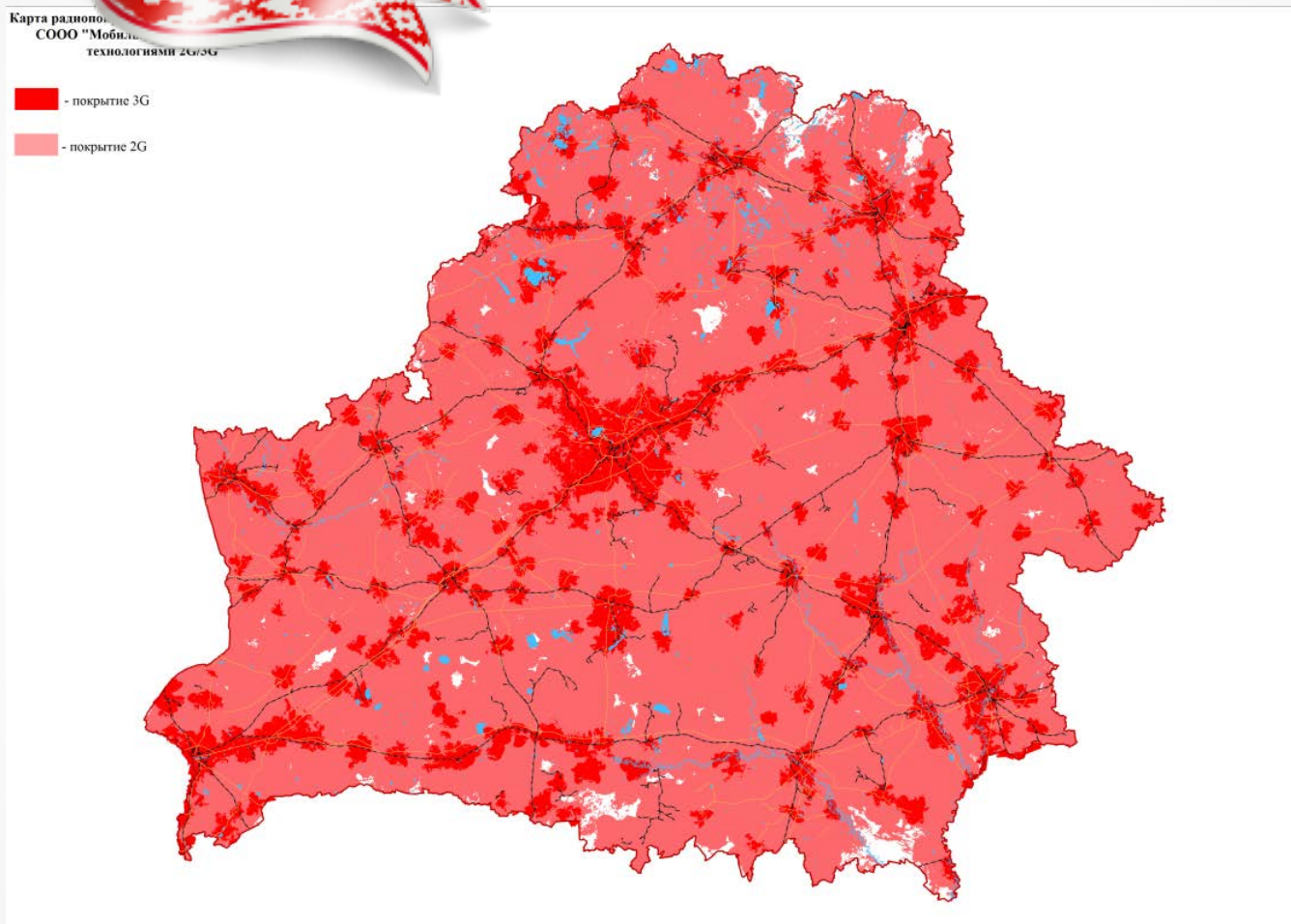
## Количество абонентов и пользователей ШПД по отношению к абонентам и пользователям коммутируемого доступа (тыс. абонентов)



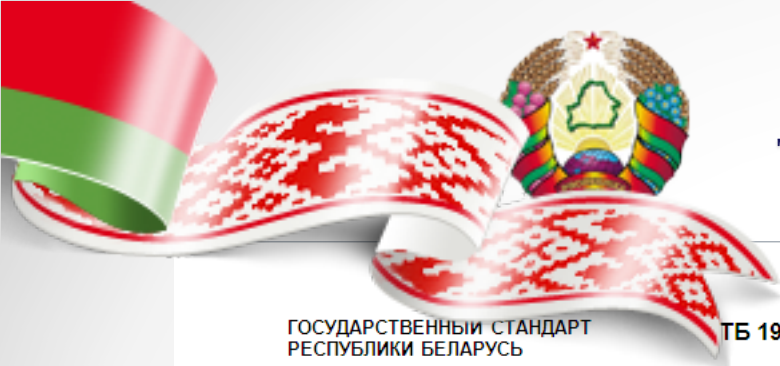
На начало 2013 года в Республике Беларусь насчитывалось порядка 2,53 млн. абонентов и пользователей ШПД



## Покрыццё сетямі сотовай падвiжнай электросвязи (2G-3G)



**На пачаток 2013 года в Республике Беларусь насчитывалось порядка 3,1 млн. абонентов мобильного ШПД**



## Технические нормативные правовые акты по качеству услуг

ГОСУДАРСТВЕННЫЙ СТАНДАРТ  
РЕСПУБЛИКИ БЕЛАРУСЬ

СТБ 1962-2009

УСЛУГИ ПЕРЕДАЧИ ДАННЫХ.  
ТРЕБОВАНИЯ К КАЧЕСТВУ  
Нормы и методы контроля

ПАСЛУГІ ПЕРАДАЧЫ ДАНЫХ.  
ПАТРАБАВАННІ ДА ЯКАСЦІ  
Нормы і метады кантролю

*Настоящий проект стандарта не подлежит применению до его утверждения*



Госстандарт  
Минск

ГОСУДАРСТВЕННЫЙ СТАНДАРТ  
РЕСПУБЛИКИ БЕЛАРУСЬ

СТБ 1904-20011

УСЛУГИ СОТОВОЙ ПОДВИЖНОЙ  
ЭЛЕКТРОСВЯЗИ. Требования к  
качеству и методы контроля

ПАСЛУГІ СОТАВАЙ РУХОМАЙ  
ЭЛЕКТРОСУВЯЗІ. Патрабаванні да  
якасці і метады кантролю.

*Настоящий проект стандарта не подлежит применению до его утверждения*



Госстандарт  
Минск



## Изменения в Правила оказания услуг электросвязи

Качество услуг передачи данных, оказываемых оператором электросвязи, должно соответствовать требованиям, предусмотренным техническими нормативными правовыми актами, и обеспечиваться на уровне не ниже значений параметров качества услуг передачи данных, качества обслуживания абонента, указанных в договоре.

\*\*\*

В договоре об оказании услуг передачи данных, заключаемом между оператором электросвязи и абонентом, должны быть параметры и показатели качества услуг передачи данных, качества работы сети и обслуживания абонента не ниже параметров и показателей, установленных в Приложении к настоящим Правилам.

\*\*\*

Услуга передачи данных, оказываемая с использованием технологий проводного доступа, должна предоставляться со скоростью передачи данных не менее 70 процентов, от максимальной скорости, указанной в договоре (тарифном плане) на оказание услуги передачи данных.

\*\*\*

При этом, в случае ненадлежащего качества оказания услуг передачи данных и не устранения неисправности не по вине абонента в установленные сроки абонент вправе по своему выбору потребовать выплаты соответствующей суммы денежных средств (компенсации) либо предоставления дополнительного времени пользования услугой (продления срока действия тарифного плана, предоставление дополнительного объема трафика и тому подобное) соразмерно периоду ненадлежащего предоставления услуги.



## Параметры и показатели качества услуг передачи данных, работы сети и обслуживания абонентов

Параметры (показатель) качества	Нормативное значение
<b>Параметры качества услуги передачи данных</b>	
Скорость передачи данных, кбит/с :	Скорость передачи данных, установленная в договоре на услугу передачи данных
максимальная, не менее	
минимальная, не менее	
Время задержки передачи IP-пакетов, мс, не более	400
Коэффициент потери IP-пакетов, %, не более	3
<b>Показатели качества работы сети</b>	
Коэффициент готовности соединения с сетью Интернет, %, не менее	98
Доля успешных попыток соединения от общего количества соединений*, %, не менее	90
Доля соединений, окончившихся преждевременным разъединением*, %, не более	5
Доля соединений, удовлетворяющих нормам по скорости ПД, %, не менее	90
Доля соединений, удовлетворяющих нормам по времени задержки передачи IP-пакетов, %, не менее	90
Доля соединений, удовлетворяющих нормам по потерям IP-пакетов, %, не менее	90
<b>Показатели качества обслуживания абонентов</b>	
Доля договоров, для которых доступ к услуге был организован в срок, не превышающий количество дней (со дня регистрации заявления либо подписания договора), указанных в договоре либо порядке (правилах) предоставления услуги, %, не менее	99
Коэффициент доступности службы технической поддержки, при нормативном значении времени ответа специалиста службы не более 180 сек, %, не менее	90
Коэффициент восстановления связи, %, не менее	95





**Спасибо за внимание**

**Pavel Petrulevich**  
**+375-17-287-87-60**  
**E-mail: [ppa@mpt.gov.by](mailto:ppa@mpt.gov.by)**