**ПРОТОКОЛ №3**

**заседания рабочей группы по развитию конкуренции на рынке услуг связи в городе Нижневартовске**

|  |  |
| --- | --- |
| **Дата проведения:** | 23 декабря 2023 года |
| **Формат проведения:** | заочный |

Список участников рабочей группы в соответствии с приложением №1.

**ПОВЕСТКА ДНЯ:**

1. **Информация о состоянии конкуренции на рынке услуг связи в городе Нижневартовске. Информация об обеспечении жителей города услугами связи.** (информация департамента жилищно-коммунального хозяйства администрации города)

Связь в городе Нижневартовске, как и по всей России, считается одной из наиболее интенсивно развивающихся отраслей. В условиях динамично развивающейся рыночной экономики сфера телекоммуникационных услуг занимает особое место в жизни людей. За сравнительно небольшой промежуток времени появилось очень много сервисов и приложений на мобильных устройствах (от оплаты покупок при помощи гаджета до подписания электронной подписью документов в электронном формате).

Уровень конкуренции на рынке услуг связи в городе Нижневартовске   
в настоящее время достаточно высок. Об этом свидетельствуют как результаты опросов горожан, так и регулярное появление новых продуктов с выгодными предложениями от операторов связи (далее – операторы) для привлечения новых пользователей.

В целях определения тенденций развития рынка услуг связи на платформе обратной связи в период с 09.10.2023 по 09.11.2023 был размещен опрос по качеству услуг связи в городе Нижневартовске в 2023 году (<https://pos.gosuslugi.ru/lkp/polls/382055>) (далее – опрос), состоящий из шести вопросов. Затем проведен сравнительный анализ показателей опроса 2022 года с данными 2023 года.

С ростом потребности в дополнительных сервисах растет и нагрузка на сети связи, что в свою очередь негативно сказывается на качестве Интернет-соединения. Одновременно с этим поставщики услуг связи вместо установки дополнительных базовых станций в районах наибольшей концентрации пользователей, расширяют географию покрытия сетей, что подтверждает появление достаточно уверенного сигнала сети в отдаленных районах агломерации. Сравнивая результаты опросов 2022 и 2023 годов по вопросу   
«На какие услуги связи у Вас были нарекания» на 5% выросло число недовольных интернет-услугами (с 20,28% до 25,53%).

В предоставлении услуг сотовой связи лидером в нашем городе в 2022 году согласно опросу был ПАО «МТС». Он занимал половину рынка услуг связи (49,17%), а ПАО «Мегафон» всего лишь 22,22%. В текущем году доля рынка ПАО «МТС» снизилась на 8,66% от общего числа пользователей. Вместе с тем ПАО «Мегафон» увеличил число абонентов за этот год на те же 8%.

Кроме того, лучшим оператором по результатам опроса   
с полуторакратным преимуществом по отношению к МТС признан Мегафон (16% против 23%). Следует отметить, что в 2022 году хоть и с незначительным перевесом МТС лидировал (22% против 20%).

Вышеперечисленные показатели лишь указывают на тенденции в сфере оказания телекоммуникационных услуг и выявляют слабые стороны развития инфраструктуры связи. Результаты опроса 2022 года можно считать более объективными по сравнению с данными 2023 года ввиду того что в 2022 году количество человек, принявших участие в опросе (720 человек) вдвое превышало тот же показатель в 2023 году (360 человек).

Основными определяющими факторами выбора потребителями оператора можно назвать наиболее оптимальное соотношение стоимости и качества предоставляемых услуг, а также представленность продуктов на рынке услуг связи.

Следует отметить, что конкуренция между сотовыми операторами ведет   
к понижению тарифов на услуги связи, что является причиной потери определенной части дохода. Чтобы компенсировать недополученную прибыль, сотовые операторы придумывают новые пути, предоставляя абонентам дополнительные услуги и возможности, и получая прибыль уже   
с их использования. Это общий вариант ценовой политики. Каждый из операторов нашел свои стратегические решения в этом направлении.

**РЕШИЛИ:**

* 1. Информацию по вопросам пункта 1 протокола принять к сведению.
  2. Департаменту ЖКХ администрации города, Департаменту экономического развития администрации города продолжить работу по проведению опросов потребителей на рынке услуг связи в городе Нижневартовске для проведения дальнейшей аналитики. При формировании вопросов к опросному листу учитывать мнение операторов связи, предоставляющих услуги связи населению на территории города Нижневартовска.

**Срок: ежегодно, до 01 ноября**

1. **Информация об обращениях потребителей услуг связи за истекший период 2023 года. Мониторинг удовлетворенности потребителей качеством услуг связи (о результатах опроса потребителей на рынке услуг связи в 2023 году).** (информация ДЖКХ, информация отдела по защите прав потребителей управления по развитию промышленности и предпринимательства департамента экономического развития администрации города (далее – отдел по защите прав потребителей)

В соответствии с пунктом 2.2 протокола от 23.12.2022 №2 данной рабочей группы продолжается работа по обмену информацией о количестве и тематике обращений граждан по вопросу услуг связи между отделом по защите прав потребителей и ДЖКХ.

За истекший период (11 мес.) 2023 года в адрес ДЖКХ поступило одно обращение, касающееся правовых отношений провайдера с управляющей компанией; в адрес отдела по защите прав потребителей – 0 обращений.

По аналогии с прошлым годом был проведен мониторинг удовлетворенности жителей города качеством предоставляемых услуг связи.

На платформе обратной связи сервиса «Госуслуги» (период проведения опроса: с 09.10.2023 по 09.11.2023). Результаты опроса приведены в приложении №2, сравнительный анализ результатов в графическом виде 2022 и 2023 годов - в приложении №3.

**РЕШИЛИ:**

Информацию по вопросу пункта 2 протокола принять к сведению.

**3. Вопросы связанные с низким уровнем сигнала в садово-огороднических товариществах города.**

В сравнении с 2022 годом уровень сигнала сетей связи в 2023 году двух основных операторов связи в садово-огороднических товариществах, расположенных у границ муниципального образования стал заметно выше.

Операторам связи рассмотреть возможность установки дополнительного оборудования на территориях садово-огороднических товариществ.

**РЕШИЛИ:**

3.1. Информацию по вопросу 3 протокола принять к сведению.

**4. Вопросы и предложения предпринимательского сообщества о проблемах качества услуг связи на территории города Нижневартовска.**

В рамках подготовки заседания данной рабочей группы были направлены письма (от 01.12.2023 №31-Исх-1431, от 01.12.2023 №8-01-Исх-6952) о сборе предложений для обсуждения и рассмотрения на заседании.

От ООО «Данцер» поступило предложение довести до управляющих компаний города информацию о недопустимости отключения оборудования провайдеров от электросетей многоквартирных домов без законных на то оснований.

В связи с тем, что данный вопрос является вопросом юридического характера и его решение находится в правовом поле, руководству   
ООО «Данцер» дана рекомендация обратиться в судебные органы.

*Письмо от 14.12.2023 №8-01-Исх-7214*

Заместитель директора департамента ЖКХ,

председатель рабочей группы Р.В. Карпов

Протокол подготовил:

главный специалист отдела транспорта и связи

управления по дорожному хозяйству

департамента жилищно-коммунального хозяйства

администрации города Нижневартовска

Хасанов Айрат Федусович

тел: (3466) 27-17-08