**ПРОТОКОЛ №1**

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

|  |  |
| --- | --- |
| **Дата проведения:** | 27 декабря 2021 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, о результатах опросов потребителей на рынке услуг связи** (информация департамента жилищно-коммунального хозяйства администрации города)

Информационные технологии и телекоммуникации остаются одним из наиболее динамично развивающихся секторов экономики как по росту доходов, инвестиций, физического объема услуг, так и по темпам проводимых в отрасли преобразований. Рынок услуг связи на территории города Нижневартовска относится к рынку с достаточно развитой конкуренцией, поскольку количество провайдеров является достаточным для города, и каждый из провайдеров на данный момент занял свою «нишу».

На территории города действуют предприятия различных форм собственности, которые предоставляют населению и юридическим лицам услуги электросвязи, сотовой связи, услуги Интернет, почтовой связи.

Услуги высокоскоростного доступа в сеть Интернет посредством волоконно-оптических линий представляют следующие основные операторы связи: ООО «Данцер», ООО «Прайд», АО «Северсвязь», ООО «Метросеть», ПАО «МТС», ПАО «Ростелеком» (также есть Интернет-провайдеры: ООО «Телематика», ООО «Линк» и т.д.)

Услуги почтовой связи наряду с отделениями почтовой связи города (13 отделений связи в городе) представляют различные курьерские службы, службы доставки, почтовые службы (ООО «ЕМС Гарантпост», ООО «НПС-Югра», ООО «Корпорация +» и др.)

Услуги подвижной радиотелефонной связи (в том числе услуги доступа в сеть Интернет по технологии 4G) представляют следующие основные операторы: ПАО «Вымпел-Коммуникации» (Билайн), ПАО «МТС», ПАО «Мегафон», ООО «Екатеринбург 2000» (Мотив), ООО «Т2 Мобайл» (Теле-2), ООО «Скартел» (Yota).

Организацию и выполнение международной и внутренней почтовой связи

выполняет предприятие «Почта России», с 2019 года ставшее акционерным обществом со стопроцентным участием государства. На территории города действует 13 отделений почтовой связи, предоставляющих широкий спектр услуг: почтовые услуги, финансовые услуги, услуги для населения, решения для бизнеса.

Появление новых технологий позволяет потребителям выбирать из множества предложений на рынке более надежные и экономные способы передачи данных по линиям связи. В частности, спрос на качественные способы доступа к глобальной компьютерной сети Интернет требует от местных провайдеров более частой модернизации своих сетей и сетевого оборудования, чтобы предложить новые способы подключения и тарифы для удержания постоянных клиентов и привлечения новых клиентов.

Барьеры для выхода на рынок услуг связи в городе являются преодолимыми, что подтверждается появлением новых операторов связи.

Важнейшим фактором дальнейшего развития конкуренции на рынке является открытость и доступность информации о тарифах, наличие технической возможности перехода от одного оператора связи к другому, привлекательность услуг по качеству и цене.

Перспективы развития рынка связи в муниципальном образовании город Нижневартовск: наращивание телефонной базы, развитие сети сотовой связи в целях исключения «белых» пятен в покрытии и увеличении ёмкостей базовых станций в местах высокой концентрации абонентов; переход абонентов мобильного интернета на стандарты 4G и 5G, увеличение области покрытия и скорости доступа интернет; уменьшение времени доставки посылок.

Конкурентная ситуация на рынке отражается не только на субъектах предпринимательской деятельности, но и на потребителях. Важная часть исследования – анализ восприятия потребителями изменения качества и доступности товаров и услуг, а также уровня цен на основные продукты и услуги.

Так, в августе текущего года в соответствии с поручением протокола №1 Координационного совета при Губернаторе Ханты-Мансийского автономного округа – Югры по вопросам обеспечения и защиты прав потребителей от 21.10.2020 администрацией города совместно с Общественным советом города Нижневартовска по вопросам жилищно-коммунального хозяйства был проведен мониторинг удовлетворенности жителей города качеством предоставляемых услуг связи.

Мониторинг произведен методом интернет-анкетирования, опрос был размещён на официальном сайте органов местного самоуправления (период проведения опроса: с 16.08.2021 по 25.08.2021). Результаты опроса приведены в приложении 2.

**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.

**Срок: ежегодно, до 01 сентября**

1. **Информация об обеспечении жителей города Нижневартовска услугами связи** (информация департамента жилищно-коммунального хозяйства администрации города)

В городе Нижневартовске созданы условия для обеспечения жителей города услугами связи, в том числе и доступа в сеть Интернет, в полном объеме. Ведется работа по реализации федеральных, окружных программ инновационных технологий, интернета, цифрового эфирного телерадиовещания.

На территории города действуют предприятия различных форм собственности, которые предоставляют населению и юридическим лицам услуги электросвязи, сотовой связи, услуги Интернет, почтовой связи.

Услуги высокоскоростного доступа в сеть Интернет посредством волоконно-оптических линий представляют следующие основные операторы связи: ООО «Данцер», ООО «Прайд», АО «Северсвязь», ООО «Метросеть», ПАО «МТС», ПАО «Ростелеком» (также есть Интернет-провайдеры: ООО «Телематика», ООО «Линк» и т.д.)

Услуги почтовой связи наряду с отделениями почтовой связи города (13 отделений связи в городе) представляют различные курьерские службы, службы доставки, почтовые службы (ООО «ЕМС Гарантпост», ООО «НПС-Югра», ООО «Корпорация +» и др.)

Услуги подвижной радиотелефонной связи (в том числе услуги доступа в сеть Интернет по технологии 4G) представляют следующие основные операторы: ПАО «Вымпел-Коммуникации» (Билайн), ПАО «МТС», ПАО «Мегафон», ООО «Екатеринбург 2000» (Мотив), ООО «Т2 Мобайл» (Теле-2), ООО «Скартел» (Yota).

Зона покрытия города базовыми станциями 4G составляет 100%.

Вся территория города Нижневартовска находится в зоне уверенного приема цифрового эфирного телевизионного сигнала.

**Информация по обращениям потребителей услуг связи за истекший период 2021 года** (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 5.5 протокола рабочего совещания по вопросу взаимодействия с операторами связи в целях улучшения качества работы и обслуживания потребителей на территории города Нижневартовска от 24.12.2020 (далее – рабочее совещание от 24.12.2020) было принято решение осуществлять между отделом транспорта и связи управления по дорожному хозяйству ДЖКХ администрации города и отделом по защите прав потребителей ежеквартальный обмен информацией о количестве и тематике обращений потребителей по вопросам ненадлежащего качества оказания услуг связи (в разрезе операторов связи) в целях организации совместной профилактической работы.

За истекший период (9 мес.) 2021 года в адрес отдела транспорта и связи поступило - 1 обращение; в адрес отдела по защите прав потребителей – 2 обращения.

За 2021 год количество обращений по связи существенно снизилось по отношению к 2020 году. Поступившие за 2021 год обращения касались необоснованного списания денежных средств с лицевого счета абонента, изменение тарифа в одностороннем порядке без информирования потребителя и оплаты услуг связи.

**РЕШИЛИ:**

2.1. Информацию по вопросу пункта 2 протокола принять к сведению.

2.2 Департаменту ЖКХ администрации города, Департаменту экономического развития администрации города продолжить работу по обмену информацией о количестве и тематике обращений потребителей по вопросам ненадлежащего качества оказания услуг связи.

**Срок: ежеквартально**

**3. О планах и вопросах развития подвижной радиотелефонной связи на территории садово-огороднических товариществ города Нижневартовска.**

На заседании Координационного совета при Губернаторе Ханты-Мансийского автономного округа – Югры по вопросам обеспечения и защиты прав потребителей от 21.10.2020 (далее – заседание Координационного совета) был поднят вопрос о неудовлетворительном качестве связи на территориях садоводческих или огороднических некоммерческих товариществ на территории города Нижневартовска.

В частности, при проведении Координационного совета Роскомнадзор озвучил жалобу, поступившую от СОТ «Досуг» (Голубое озеро), на плохое качество мобильной связи (конкретные операторы мобильной связи указаны не были).

В соответствии с поручением протокола (п.2.5) заседания проблемные вопросы предоставления услуг связи на СОТ были рассмотрены с представителями садово-огороднических товариществ города Нижневартовска на рабочей встрече по вопросам безопасности населения, мониторинга территорий и социально-хозяйственной деятельности, проводимыми отделом координации и взаимодействия по вопросам безопасности населения и мониторинга территорий садово-огороднических объединений муниципального казенного учреждения города Нижневартовска «Управление по делам гражданской обороны и чрезвычайным ситуациям» (далее – МКУ города Нижневартовска «УГОиЧС»), весной 2021 года.

МКУ города Нижневартовска «УГОиЧС» 12.11.2020 направлено письменное обращение о возможности расширения зоны влияния предоставления связи и улучшения качества работы операторов мобильной связи с учетом наличия абонентов, проживающих на территориях товариществ в следующие организации: Уральский филиал ПАО «Мегафон», филиал ПАО «МТС» в Ханты-Мансийском автономном округе - Югре, ООО «Т2 Мобайл» в Ханты-Мансийском автономном округе - Югре, филиал «Урал» ПАО «Ростелеком» (письмо от 12.11.2020 №103-Исх-1645).

При проведении рабочего совещания с участием операторов связи от 24.12.2020 вопрос по жалобе в СОТ «Досуг» также был рассмотрен. Было принято решение (п.4.2 протокола) о необходимости проведения операторами связи оценки охвата базовых станций в районе садово-огороднических товариществ на территории города. Информацию по данному вопросу предоставили 3 оператора:

- ПАО «МТС» - оценка охвата признана удовлетворительной, в планах развития компании рассматриваются возможности организации строительства и модернизации сетей по технологиям 2G 3G 4G не территории садово-огороднических товариществ на территории города Нижневартовска;

- ООО «Теле 2» - на 2021 году было запланировано строительство 5 базовых станций на территории садовых товариществ: «Таммпонажник-4», «Деревня», «Досуг», «Ремонтник-87», «Швейник».

По информации ООО «Т2 Мобайл» до конца года будут завершены все работы на указанных дачных массивах (или вблизи указанных), на данный момент идет монтаж 2 последних объектов из 5 перечисленных. Проделанная работа существенно улучшила качество связи абонентов;

- ООО «Скартел» - использует бизнес-модель виртуальной сети радиотелефонной связи (MVNO), ПАО «Мегафон» представляет свою инфраструктуру радиодоступа в целях реализации указной модели виртуальной сети радиотелефонной связи.

01.12.2020 в адрес 164 председателей действующих товариществ было направлено письмо с предложением обобщить информацию по предоставлению услуг связи на территории товариществ и в случае неудовлетворительной работы предоставить информацию для дальнейшего взаимодействия с операторами мобильной связи. Информация от представителей товариществ не поступала.

По жалобе в СОТ «Досуг» (Голубое озеро): в летний период 2021 года установлена базовая станция ООО «Теле 2», обращений от жителей садово-огороднических товариществ данного района не поступали (положительные отзывы о качестве связи)

**РЕШИЛИ:**

3.1. Информацию по вопросу 3 протокола принять к сведению.

***Операторам сотовой связи:***

3.2. Оценить охват базовых станций в районе садово-огороднических товариществ на территории города, в случае проблемных вопросов направить письма в департамент жилищно-коммунального хозяйства администрации города. (информация по данному вопросу была предоставлена ПАО «МТС» и ООО «Теле 2»)

**Срок: до 01.09.2022**

**4. Обеспечение взаимодействия администрации города, управляющих организаций и операторов связи по вопросу улучшения качеств работы и обслуживания потребителей.**

В рамках взаимодействия проводятся совместные совещания, рабочие встречи администрации города, организаций ЖКХ и операторов связи, осуществляющих свою деятельность на территории города Нижневартовска.

Мониторинг по работе, проводимой управляющими организациями города с операторами связи по оформлению разрешительных и согласовательных документов на размещение инфраструктуры широкополосного доступа в сеть Интернет, осуществляется ежеквартально с 2011 года (в соответствии с запросом Первого заместителя Губернатора Ханты-Мансийского автономного округа – Югры от 14.07.2011 №АК-14390). Информация в разрезе города направляется в Департамент информационных технологий и цифрового развития Ханты-Мансийского автономного округа – Югры.

**РЕШИЛИ:**

4.1. Информацию по вопросу пункта 4 протокола принять к сведению.

***Операторам связи:***

4.2. В случае нарушения сроков управляющими организациями по оформлению разрешительных и согласовательных документов на размещение инфраструктуры широкополосного доступа в сеть Интернет в многоквартирных жилых домах (далее – МКД), направлять в отдел транспорта и связи управления по дорожному хозяйству департамента жилищно-коммунального хозяйства администрации города информацию о данных нарушениях.

**Срок: постоянно**

**5. О работе операторов связи по маркировке линий связи и оборудования на крышах, чердаках, в подъездах и техподпольях многоквартирных домов города.**

Организационные мероприятия по маркировке линий связи и оборудования на крышах на крышах, чердаках, в подъездах и техподпольях МКД города Нижневартовска продолжается уже несколько лет. Неоднократно при проведении совещаний, рабочих встреч, в письмах (встречи - 26.01.2019, 18.07.2017, 04.10.2019; письмо от 30.11.2020 №8-01-Исх-5318) были сформулированы решения о наведении порядка в этом вопросе.

Данная работа проведена не всеми операторами связи, либо проведена не в полном объеме. Информация об исполнении поручений в адрес отдела транспорта и связи управления по дорожному хозяйству департамента жилищно-коммунального хозяйства администрации города поступила от:

- ПАО «Ростелеком» (информация предоставлена в полном объеме);

- ООО «Данцер» (проведена работа по маркировке в 63 домах, частичная маркировка);

- ПАО «МТС» (обобщенное предоставление информации, без указания МКД, информация представлена по микрорайонам);

- АО «Северсвязь» (обобщенное предоставление информации, указано, что все существующие линии промаркированы);

- ООО «Метросеть (обобщенное предоставление информации, указано, что отсутствие маркировки не выявлено).

Данные не предоставлены: ООО «Прайд».

Выборочные проверки МКД, проводимые специалистами департамента жилищно-коммунального хозяйства, выявили ряд нарушений в этой области.

После стабилизации эпидемиологической обстановки сотрудниками департамента жилищно-коммунального хозяйства администрации города планируется провести рейд по выявлению данных нарушений с привлечением представителей операторов связи, управляющих организаций города и представителей общественности.

**РЕШИЛИ:**

5.1. Информацию по вопросу пункта 4.1 протокола принять к сведению.

**Операторам связи:**

5.2 Организовать контрольные мероприятия по проверке:

- наличия маркировки линий связи и оборудования на крышах, чердаках, в подъездах и тех. подпольях МКД города, а также продолжить работу по расчистке технологических шахт от неиспользуемых кабелей и мусора;

- соответствия требованиям действующих в РФ Правил и нормативных документов по закреплению к общедомовым конструктивам МКД сетей связи,

- по нанесению знаков безопасности, рабочего напряжения, однолинейных схем электроснабжения на антивандальные ящики с оборудованием и узлами учета электроэнергии, их закрытие на запорные устройства.

**Срок: постоянно**

5.3. Предоставить в департамент жилищно-коммунального хозяйства администрации города информацию о местах отсутствия маркировки линий связи в МКД, причинах и возможных проблемах ее отсутствия.

**Срок: до 01.03.2022**

**Департаменту жилищно-коммунального хозяйства администрации:**

5.4. Совместно с представителями управляющих организаций и операторов связи организовать выборочную проверку проведенной провайдерами работ:

- по маркировке сетей связи в многоквартирных домах,

- соответствия требованиям действующих в РФ Правил и нормативных документов по закреплению к общедомовым конструктивам МКД сетей связи,

- по нанесению знаков безопасности, рабочего напряжения, однолинейных схем электроснабжения на антивандальные ящики с оборудованием и узлами учета электроэнергии, их закрытие на запорные устройства.

**Срок: определить в рабочем порядке с предварительным оповещением управляющих организаций (при благоприятной эпидемиологической обстановке)**

**6. 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 06.10.2021 №8-01-Исх-5354, №31-Исх-1179) о сборе предложений для обсуждения и рассмотрения на заседании.

Вопросы для рассмотрения поступили от подразделения в городе Нижневартовске ПАО «МТС», от представителя Общественного совета при департаменте ЖКХ города Нижневартовска Гурбанова М.М.

*Вопросы от ПАО «МТС»:*

1. Организовать проведение разъяснительной работы с населением города о том, что сети сотовой связи, в том числе 4G и 5G, не оказывают влияние на здоровье человека и расположение антенн сотовой связи на крышах домов также не несет вреда здоровью человека. Данное мероприятие позволит увеличить количество базовых станций, что приведет к значительному улучшению сотовой связи.

**Решили:** Отделу транспорта и связи запросить официальную информацию данного характера в территориальном отделе Управления Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по ХМАО-Югре в городе Нижневартовске, обеспечить дальнейшее размещение представленной информации на официальном сайте органов местного самоуправления.

**Срок:** до 01.03.2022

1. Предоставить актуальный перечень застройщиков, осуществляющих строительство многоквартирных домов на территории города Нижневартовска.

**Решили:** при необходимости для получения актуальной информации данного характера можно обращаться в адрес департамента строительства администрации города.

Информация о застройщиках Ханты-Мансийского автономного округа- Югры также доступна в информационном сервисе: нашдом.рф

По состоянию на сегодняшний день по информации департамента строительства администрации города предоставлен данный перечень:

- ЗАО «Нижневартовскстройдеталь» 628616 ХМАО-Югра, г. Нижневартовск, ул. Индустриальная, д.36, строение 16;

- ООО «ГарантСтройМонтаж» 628452 ХМАО-Югра, Сургутский район, пос. Солнечный, Первая Солнечная промзона, стр. 1.1 офис 302;

- ООО «НВ квартал 21.1» 628002 ХМАО - ЮГРА, г. Ханты-Мансийск, ул. Сутормина, здание 14, помещение 5;

- ООО Специализированному застройщику «Себур» 628002 ХМАО-Югра, , г. Ханты-Мансийск, ул. Гагарина, д. 118/1;

- ООО Специализированный застройщик «Вега» 630054, обл. Новосибирская, г. Новосибирск, пер.3-й Крашенинникова, д. 3/1, кв. 114;

- ООО «Гарант-Строй» г. Нижневартовск, ул. Интернациональная, д.38а, офис 29.

*Вопрос от Гурбанова М.М.:*

Ненадлежащий вид коммуникаций связи в подъездах жилого дома 48 по улице 60 лет Октября.

Вопрос рассмотрен в рабочем порядке.

Заместитель директора департамента ЖКХ,

председатель рабочей группы С.А. Лях

Протокол вела:

главный специалист отдела транспорта и связи

управления по дорожному хозяйству

департамента жилищно-коммунального хозяйства

администрации города

Мелкумян Ольга Юрьевна

тел. (3466) 27-17-08