ՆԱԽԱԳԻԾ

ՀԱՅԱՍՏԱՆԻ ՀԱՆՐԱՊԵՏՈՒԹՅԱՆ ՀԱՆՐԱՅԻՆ ԾԱՌԱՅՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐԸ ԿԱՐԳԱՎՈՐՈՂ ՀԱՆՁՆԱԺՈՂՈՎ

Ո Ր Ո Շ Ո Ւ Մ

--------- 2025 թվականի №-Ն

ՀԱՅԱՍՏԱՆԻ ՀԱՆՐԱՊԵՏՈՒԹՅԱՆ ՀԱՆՐԱՅԻՆ ԾԱՌԱՅՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐԸ ԿԱՐԳԱՎՈՐՈՂ ՀԱՆՁՆԱԺՈՂՈՎԻ 2008 ԹՎԱԿԱՆԻ ՍԵՊՏԵՄԲԵՐԻ 3-Ի №471-Ն ՈՐՈՇՄԱՆ ՄԵՋ ՓՈՓՈԽՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐ ԵՎ ԼՐԱՑՈՒՄՆԵՐ ԿԱՏԱՐԵԼՈՒ ՄԱՍԻՆ

Ղեկավարվելով «Նորմատիվ իրավական ակտերի մասին» օրենքի 33-րդ և 34-րդ հոդվածներով, ինչպես նաև հիմք ընդունելով «Էլեկտրոնային հաղորդակցության մասին» օրենքի 6-րդ և 47-րդ հոդվածները՝ Հայաստանի Հանրապետության հանրային ծառայությունները կարգավորող հանձնաժողովը **որոշում է.**

1. Հայաստանի Հանրապետության հանրային ծառայությունները կարգավորող հանձնաժողովի 2008 թվականի սեպտեմբերի 3-ի «Տվյալների հաղորդման և ինտերնետ հասանելիության ծառայությունների մատուցման սակագների և պայմանների հրապարակման կարգը հաստատելու մասին» №471-Ն որոշման (այսուհետ՝ Որոշում) մեջ կատարել հետևյալ փոփոխություններն ու լրացումները.
   1) Որոշման վերնագրում, 1-ին կետում և Որոշման 1-ին կետով հաստատված՝ տվյալների հաղորդման և ինտերնետ հասանելիության ծառայությունների մատուցման սակագների և պայմանների հրապարակման կարգի (այսուհետ՝ Կարգ) վերնագրում և նախաբանի առաջին պարբերությունում «տվյալների հաղորդման և ինտերնետ հասանելիության» բառերը փոխարինել «հանրային էլեկտրոնային հաղորդակցության» բառերով.
   2) Կարգի 3-րդ կետը շարադրել հետևյալ խմբագրությամբ.

      «3. Ծառայություններ մատուցողները պարտավոր են ծառայությունների մատուցման սակագների և պայմանների վերաբերյալ տեղեկատվությունը հասանելի դարձնել իրենց հաճախորդների սպասարկման գործառնական գրասենյակներում և հրապարակել իրենց ինտերնետային կայքերում:».

3) Կարգի 4-րդ կետում «գրասենյակներում» բառից հետո լրացնել «հասանելի դարձնելիս» բառերը.

4) Կարգի 4-րդ կետի 3-րդ և 4-րդ ենթակետերը շարադրել հետևյալ խմբագրությամբ.

«3) ամրակցված կապի ցանցերով ինտերնետ հասանելիության ծառայությունների մատուցման դեպքում պետք է ամրագրվի այդ ծառայությունների տվյալների հոսքի ներբեռնման և վերբեռնման նվազագույն, սովորաբար հասանելի և առավելագույն (գովազդվող) արագությունների մասին նկարագրությունը՝ նշելով նաև առավելագույն (գովազդվող) տվյալների հոսքի արագությունների վրա ազդող էական գործոնների մասին տեղեկություններ,

4) շարժական կապի ցանցերով ինտերնետ հասանելիության ծառայությունների մատուցման դեպքում պետք է ամրագրվի տվյալների հոսքի ներբեռնման և վերբեռնման նվազագույն և առավելագույն (գովազդվող) արագությունների մասին նկարագրությունն ըստ ցանցային տեխնոլոգիաների՝ նշելով նաև առավելագույն (գովազդվող) տվյալների հոսքի արագության իրատեսորեն հասանելիությունն ապահովող պայմանների, ինչպես նաև դրանց վրա ազդող էական գործոնների վերաբերյալ,»

5) Կարգը լրացնել հետևյալ բովանդակությամբ՝ 4.1.-ին կետով.

«4.1. Սույն կարգի իմաստով լայնաշերտ ինտերնետ հասանելիության ծառայությունների տվյալների հոսքի ներբեռնման և վերբեռնման արագությունը ծառայություններ մատուցողի հանրային էլեկտրոնային հաղորդակցության ցանցի հետ վերջնակետային սարքավորման միացման արագությունն է (ամրակցված կապի ցանցի դեպքում՝ լարային միացմամբ), ըստ որի՝

1) առավելագույն (գովազդվող) արագությունը ամրակցված և շարժական կապի ցանցերի դեպքում՝ ինտերնետ հասանելիության ծառայություններ մատուցողի կողմից հրապարակային առաջարկներում, առևտրային հաղորդակցություններում (գովազդ, մարքեթինգ, սակագնային փաթեթներ և պլաններ) օգտագործվող արագությունն է,

2) նվազագույն արագությունը, ամրակցված կապի ցանցի դեպքում ինտերնետ հասանելիության ծառայություններ մատուցողի կողմից բաժանորդին մատուցվող տվյալների հոսքի ամենացածր արագությունն է, որի մեծությունը պետք է կազմի տվյալ սակագնային փաթեթով (պլանով) նախատեսված

առավելագույն (գովազդվող) արագության առնվազն 20 տոկոսը, սակայն ոչ պակաս, քան ինտերնետ հասանելիության ծառայությունների տվյալների հոսքի ներբեռնման և վերբեռնման 2 Մբիթ/վ արագությունը,

3) նվազագույն արագությունը շարժական կապի ցանցի դեպքում՝ ծառայություններ մատուցողի կողմից իր լայնաշերտ ինտերնետային բացօթյա ծածկույթի շրջանակում մատուցվող ինտերնետ հասանելիության ծառայությունների տվյալների հոսքի ներբեռնման և վերբեռնման արագությունն է, որն ապահովում է բաժանորդներին նշված ծառայությունների նվազագույն հասանելիությունը՝ հաշվի առնելով ծառայություններ մատուցողի կողմից ամրագրված՝ դրանց վրա ազդող էական գործոնները,

4) սովորաբար հասանելի արագությունը, ամրակցված կապի ցանցի դեպքում՝ ինտերնետ հասանելիության ծառայություններ մատուցողի կողմից յուրաքանչյուր օրվա (ժամը 00:00-ին սկսվող և 23:59-ը ներառյալ ավարտվող ժամանակահատված) առնվազն 95 տոկոս ժամանակահատվածում բաժանորդին մատուցվող՝ տվյալ սակագնային փաթեթով (պլանով) նախատեսված առավելագույն (գովազդվող) արագության առնվազն 70 տոկոսը կազմող, սակայն ոչ պակաս, քան ինտերնետ հասանելիության ծառայությունների տվյալների հոսքի ներբեռնման և վերբեռնման 2 Մբիթ/վ արագությունն է:».

6) Կարգի 6-րդ կետի 1-ին, 2-րդ և 3-րդ ենթակետերը շարադրել հետևյալ խմբագրությամբ.

«1) միացման կամ ակտիվացման (վերաակտիվացման) համար անհրաժեշտ ժամանակահատվածը, որը նոր բաժանորդների դեպքում չպետք է գերազանցի 10 աշխատանքային օրը, ինչպես նաև ծառայությունների մատուցման ժամանակահատվածի հաշվարկի և ծառայությունների ակտիվացման նկարագրությունը, ներառյալ՝ ժամանակահատվածի տևողությունը, սկիզբը և ավարտը, ժամանակահատվածը ներառող օրերի, ժամերի և րոպեների հաշվարկման մոտեցումներն ու ծառայությունների ակտիվացման մանրամասն ընթացակարգը՝ ըստ գործողությունների և ժամկետների,

2) ծառայությունների որակի վերաբերյալ բաժանորդների բողոքներին արձագանքման ժամանակահատվածը, որը չպետք է գերազանցի 15 աշխատանքային օրը,

3) բաժանորդից անկախ տեխնիկական պատճառներով ծառայությունների որակի անկման կամ ծառայությունների ընդհատման (ներառյալ՝ խափանման կամ անսարքության) դեպքում՝ պատշաճ որակի կամ ընդհատված ծառայությունների վերականգնման համար անհրաժեշտ ժամանակահատվածը, բաժանորդին տրամադրվող փոխհատուցման դեպքերը և կարգը (պայմանները, չափը և ժամկետները),».

7) Կարգը լրացնել հետևյալ բովանդակությամբ՝ 7-րդ, 8-րդ, 9-րդ և 10-րդ կետերով.

«7. Սույն կարգի 6-րդ կետի 3-րդ ենթակետում նշված՝ ծառայությունների ընդհատման (ներառյալ՝ խափանման կամ անսարքության) կամ ծառայությունների որակի անկման դեպքերում ծառայություններ մատուցողը բաժանորդին տրամադրում է փոխհատուցում.

1) եթե ծառայությունների նախատեսված (պլանային) ընդհատման կամ բաժանորդի դիմումի հիման վրա՝ ծառայությունների չնախատեսված ընդհատման տևողությունը հաշվարկային ժամանակահատվածում գերազանցում է 24 ժամը, որը չի ներառում բաժանորդի պատճառով ծառայություններ մատուցողի կողմից ընդհատումը վերականգնելու անհնարինության, գծի ենթակառուցվածքի կառուցման (տեղադրման կամ տեղափոխման) աշխատանքների շրջանակում ծառայություններ մատուցողի վերահսկողությունից դուրս գտնվող հանգամանքներով կամ Հայաստանի Հանրապետության հանրային ծառայությունները կարգավորող հանձնաժողովի (այսուհետ՝ Հանձնաժողով) կողմից սահմանված՝ էլեկտրամատակարարման թույլատրելի պլանային, վթարային ընդհատմամբ, ինչպես նաև բաժանորդի էլեկտրամատակարարման թույլատրելի դադարեցմամբ պայմանավորված ծառայությունների մատուցման ընդհատման ժամանակահատվածները: Սույն ենթակետը կիրառելի չէ «Էլեկտրոնային հաղորդակցության մասին» օրենքի 45-րդ հոդվածի 1-ին մասի 1-3-րդ և 5-6-րդ կետերով նախատեսված՝ ծառայությունների մատուցման սահմանափակման դեպքերում.

2) եթե բաժանորդի դիմումի դեպքում ծառայություններ մատուցողը ծառայությունների որակի ստուգման արդյունքում պարզում է, որ մատուցված ծառայությունները չեն համապատասխանել ծառայությունների մատուցման պայմանագրով նախատեսված պայմաններին:

8. Սույն կարգի 7-րդ կետում նշված դեպքերում ծառայություններ մատուցողը ծառայությունների մատուցման վճար չի գանձում առնվազն ծառայությունների ընդհատման կամ ծառայությունների որակի անկման ժամանակահատվածի համար, իսկ եթե ծառայությունների մատուցման վճարը գանձվել է նախապես, այն փոխհատուցվում է առնվազն ծառայությունների ընդհատման կամ ծառայությունների որակի անկման ժամանակահատվածի համար հաշվարկված ծառայությունների մատուցման վճարի չափով՝ բայց ոչ ավելի, քան տվյալ հաշվարկային ժամանակահատվածի համար ծառայությունների մատուցման վճարի չափն է: Փոխհատուցման տրամադրման ժամկետը չպետք է գերազանցի ծառայությունների որակի անկման կամ ծառայությունների ընդհատման (ներառյալ՝ խափանման կամ անսարքության) ամսվան հաջորդող երկրորդ ամսվա վերջին օրը:

9. Փոխհատուցում կամ ծառայություններ մատուցողի կողմից նախապես գանձված վճարը հետ ստանալու գրավոր դիմումը բաժանորդի կողմից ծառայություններ մատուցողին ներկայացվում է մինչև ծառայությունների մատուցման դիմաց վճարման համար ծառայություններ մատուցողի կողմից սահմանված ժամկետի ավարտը կամ մինչև հաշվարկային ժամանակաշրջանին հաջորդող ամսվա 15-ը: Բաժանորդի կողմից ծառայություններ մատուցողին ներկայացվող գրավոր դիմումը առնվազն ներառում է մատուցված ծառայությունները պայմանագրով նախատեսված պայմաններին չհամապատասխանելու մասին հիմնավոր տեղեկություններ և նշում ծառայության ընդհատման կամ որակի անկման խնդրի բացահայտման մասին ծառայություններ մատուցողին նախապես (ծառայության ընդհատման կամ որակի անկման ընթացքում) տեղեկացրած լինելու վերաբերյալ, իսկ սույն կարգի 7-րդ կետի 2-րդ ենթակետով նախատեսված դեպքում նաև ծառայություններ մատուցողի կողմից ծառայությունների մատուցման պայմանագրով սահմանած ընթացակարգով՝ ինտերնետ հասանելիության ծառայությունների տվյալների հոսքի ներբեռնման և վերբեռնման արագության չափման տվյալներ՝

ծառայություններ մատուցողի կողմից առաջարկվող ծրագրային համակարգի միջոցով, որին բաժանորդների հասանելիությունն ապահովվում է ծառայություններ մատուցողի կողմից:

10. Ծառայություններ մատուցողները սույն կարգի N1 հավելվածի համաձայն համախմբում են իրենց հանրային էլեկտրոնային հաղորդակցության ցանցերի խափանումների կամ անսարքությունների վերաբերյալ տվյալները (ըստ ծառայությունների խափանման կամ անսարքության դեպքում բաժանորդի ծանուցման կամ բողոքի յուրաքանչյուր դեպքի) յուրաքանչյուր տարվա համար՝ մինչև հաշվետու տարվան հաջորդող տարվա մարտի 1-ը և պահպանում 1 տարի ժամկետով՝ Հանձնաժողովի պահանջի դեպքում ներկայացնելու նպատակով:».

8) Կարգը լրացնել N1 հավելվածով՝ համաձայն հավելվածի:

2. Մինչև 2026 թվականի հուլիսի 1-ը հանրային էլեկտրոնային հաղորդակցության ծառայություններ մատուցողներն իրենց հանրային էլեկտրոնային հաղորդակցության ծառայությունների մատուցման պայմանագրերը պետք է համապատասխանեցնեն սույն որոշմամբ սահմանված պահանջներին:

3. Սույն որոշումն ուժի մեջ է մտնում պաշտոնական հրապարակմանը հաջորդող օրվանից, բացառությամբ սույն որոշման 1-ին կետի, որն ուժի մեջ է մտնում 2026 թվականի հուլիսի 1-ից:

ՀԱՅԱՍՏԱՆԻ ՀԱՆՐԱՊԵՏՈՒԹՅԱՆ ՀԱՆՐԱՅԻՆ ԾԱՌԱՅՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐԸ ԿԱՐԳԱՎՈՐՈՂ ՀԱՆՁՆԱԺՈՂՈՎԻ ՆԱԽԱԳԱՀ՝ Մ. ՄԵՍՐՈՊՅԱՆ

ք.Երևան
----- 2025թ.