

**ПОРІВНЯЛЬНА ТАБЛИЦЯ**  
**до проекту змін до Правил надання та отримання телекомунікаційних послуг,**  
**затверджених постановою Кабінету Міністрів України від 11.04.2012 № 295,**  
**стосовно замовлення та отримання контент-послуг та відмови від них**

№ з/п	Зміст Правил надання та отримання телекомунікаційних послуг, затверджених постановою Кабінету Міністрів України від 11.04.2012 № 295	Зміст проекту змін до Правил надання та отримання телекомунікаційних послуг, затверджених постановою Кабінету Міністрів України від 11.04.2012 № 295	Пропозиції Телекомпалати
1.	1. Ці Правила розроблені відповідно до Законів України “Про телекомунікації”, “Про телебачення і радіомовлення”, “Про радіочастотний ресурс України”, “Про захист прав споживачів”, “Про захист персональних даних”, інших нормативно-правових актів і встановлюють загальний порядок надання та отримання телекомунікаційних послуг (далі - послуги).	1. Ці Правила розроблені відповідно до Законів України “Про телекомунікації”, “Про телебачення і радіомовлення”, “Про радіочастотний ресурс України”, “Про захист прав споживачів”, “Про захист персональних даних”, <b>“Про електронну комерцію”</b> , інших нормативно-правових актів і встановлюють загальний порядок надання та отримання телекомунікаційних послуг (далі - послуги).	
2.	3. У цих Правилах терміни вживаються у такому значенні: ...	3. У цих Правилах терміни вживаються у такому значенні: ...	
3.	згода споживача – волевиявлення, виражене споживачем <del>у будь-який спосіб, у тому числі</del> вчинення ним дій, які можуть бути зафіксовані обладнанням оператора, провайдера (голосове, текстове повідомлення, використання сигналів тонового набору <del>тощо</del> );	згода споживача - волевиявлення, виражене споживачем <b>письмово або шляхом</b> вчинення ним дій, які можуть бути зафіксовані обладнанням оператора, провайдера (голосове, текстове повідомлення, використання сигналів тонового набору);	згода споживача - волевиявлення, виражене споживачем <b>письмово або шляхом</b> вчинення ним дій, які можуть бути зафіксовані обладнанням оператора, <b>провайдера.</b> <b>Такими діями можуть бути:</b> <b>письмова згода;</b> <b>голосове та або текстове (SMS) повідомлення;</b> <b>ussd-запит (Unstructured Supplementary Service Data) абонента, відповідь на USSD запит оператора;</b> <b>натискання відповідної кнопки на</b>

			<p>офіційній сторінці оператора в мережі Інтернет (надавача контент-послуг) або у добровільно завантаженому застосунку. На кнопці повинно бути розбірливо написано слово «замовити», <b>що передбачає зобов'язання по оплаті</b>»;</p> <p>натискання кнопки на WEB порталах, в мобільних застосунках та інших користувацьких інтерфейсах. На кнопці повинно бути розбірливо написано слово «замовити», <b>що передбачає зобов'язання по оплаті</b>»;</p> <p>використання сигналів тонового набору або коду підтвердження;</p> <p>електронний запит в центрах обслуговування абонентів, контакт-центрах оператора, провайдера телекомунікацій;</p> <p>використання засобів біометричної ідентифікації, сенсорів відбитку пальця, розпізнавання обличчя, сітківки ока; продовження встановленого з'єднання ініційованого абонентом після безкоштовного 12 секундного інформування <b>(тільки для мереж фіксованого зв'язку)</b>»;</p>
4.	<p>контент-послуга - інформаційна, <del>довідкова, замовна, розважальна або інша</del> послуга, в тому числі за кодом <del>послуги 900</del>, що надається <del>операторами телекомунікацій або операторами, провайдерами</del> з використанням телекомунікаційних мереж, <del>технічних засобів телекомунікацій та</del> <del>оплачується, зокрема шляхом списання коштів з особового рахунка абонента, споживачем операторові, провайдерові, до мереж та/або</del></p>	<p>контент-послуга – інформаційна, електронна послуга, що надається з використанням телекомунікаційних мереж за замовленням або згодою споживача;</p>	

	<p><del>технічних засобів якого підключене кінцеве обладнання абонента;</del></p>		
5.	<p><i>Абзац відсутній</i></p>	<p>згода споживача на надання послуги з доступу до контент-послуг – волевиявлення на пропозицію оператора, виражене споживачем шляхом вчинення ним дій, які можуть бути зафіксовані обладнанням оператора, провайдера.</p> <p>Такими діями можуть бути:</p> <p>письмова згода;</p> <p>голосове та або текстове (SMS) повідомлення;</p> <p>ussd-запит (Unstructured Supplementary Service Data);</p> <p>натискання відповідної кнопки на офіційній сторінці оператора в мережі Інтернет (надавача контент-послуг) або у добровільно скачаному застосунку. На кнопці повинні бути розбірливо написані слова «замовлення, що передбачає зобов'язання по оплаті»;</p> <p>натискання кнопки на WEB порталах, в мобільних застосунках та інших користувацьких інтерфейсах. На кнопці повинні бути розбірливо написані слова «замовлення, що передбачає зобов'язання по оплаті»;</p> <p>використання сигналів тонового набору або коду підтвердження;</p> <p>електронний запит в центрах обслуговування абонентів, контакт-центрах оператора, провайдера телекомунікацій;</p> <p>використання засобів біометричної ідентифікації, сенсорів відбитку пальця, розпізнавання обличчя, сітківки ока;</p> <p>продовження встановленого з'єднання ініційованого абонентом після безкоштовного 12 секундного інформування (тільки для</p>	<p>згода споживача на надання послуги з доступу до контент-послуг – волевиявлення на пропозицію оператора, виражене споживачем шляхом вчинення ним дій, які можуть бути зафіксовані обладнанням оператора, провайдера.</p> <p>Такими діями можуть бути:</p> <p>письмова згода;</p> <p>голосове та або текстове (SMS) повідомлення;</p> <p><b>ussd-запит (Unstructured Supplementary Service Data) абонента, відповідь на USSD пропозицію від оператора;</b></p> <p>натискання відповідної кнопки на офіційній сторінці оператора в мережі Інтернет (надавача контент-послуг) або у добровільно завантаженому застосунку. <b>На кнопці повинні бути розбірливо написано слово «замовити», з подальшим надсиланням SMS з повідомленням про замовлення, що містить вартість послуги, порядок відмови, інформацію про постачальника контент-послуги;</b></p> <p>натискання кнопки на WEB порталах, в мобільних застосунках та інших користувацьких інтерфейсах. <b>На кнопці повинні бути розбірливо написано слово «замовити», з подальшим надсиланням SMS з повідомленням про замовлення, що містить вартість послуги, порядок відмови, інформацію про постачальника контент-послуги;</b></p> <p>використання сигналів тонового набору або коду підтвердження;</p> <p>електронний запит в центрах</p>

		мереж фіксованого зв'язку);	обслуговування абонентів, контакт-центрах оператора, провайдера телекомунікацій; використання засобів біометричної ідентифікації, сенсорів відбитку пальця, розпізнавання обличчя, сітківки ока; продовження встановленого з'єднання, ініційованого абонентом, після безкоштовного 12 секундного інформування <del>(тільки для мереж фіксованого зв'язку)</del> ;
6.	<i>Абзац відсутній</i>		підтвердження згоди споживача на надання послуги з доступу до контент-послуг - вчинення споживачем дій, які свідчать про підтвердження наданої в електронній формі згоди споживача на надання послуги з доступу до контент-послуг, та може бути зафіксоване обладнанням оператора, провайдера (голосове, текстове повідомлення, USSD-запит абонента, відповідь на USSD пропозицію від оператора, використання сигналів тонового набору, одноразових ідентифікаторів <b>інше передбачене цими Правилами</b> ). Згода споживача на надання послуги з доступу до контент-послуг і підтвердження згоди споживача на надання послуги з доступу до контент-послуг можуть бути об'єднані оператором, провайдером в одне контекстне меню, USSD, SMS, тощо за умови дотримання вимог, встановлених цією Постановою. Для USSD, SMS, IVR каналів замовлення і підтвердження може відбуватися з використанням коду замовлення;
7.	<i>Абзац відсутній</i>	замовлення послуги доступу до контент-послуг – волевиявлення споживача стосовно	замовлення послуги доступу до контент-послуг – волевиявлення

надання йому певної послуги доступу до контент-послуг здійснене в паперовій чи електронній формі (за допомогою засобів зв'язку) або вчинення ним дій, які можуть бути зафіксовані обладнанням оператора, провайдера на умовах, визначених договором, відповідно до цих Правил та інших актів законодавства.

Такими діями можуть бути:

- письмова згода;
- голосове та або текстове (SMS) повідомлення;
- ussd-запит (Unstructured Supplementary Service Data);
- натискання відповідної кнопки на офіційній сторінці оператора в мережі Інтернет (надавача контент-послуг) або у добровільно скачаному застосунку. На кнопці повинні бути розбірливо написані слова «замовлення, що передбачає зобов'язання по оплаті»;
- натискання кнопки на WEB порталах, в мобільних застосунках та інших користувацьких інтерфейсах. На кнопці повинні бути розбірливо написані слова «замовлення, що передбачає зобов'язання по оплаті»;
- використання сигналів тонового набору або коду підтвердження;
- електронний запит в центрах обслуговування абонентів, контакт-центрах оператора, провайдера телекомунікацій;
- використання засобів біометричної ідентифікації, сенсорів відбитку пальця, розпізнавання обличчя, сітківки ока;
- продовження встановленого з'єднання ініційованого абонентом після безкоштовного 12 секундного інформування(тільки для

споживача стосовно надання йому певної послуги доступу до контент-послуг здійснене в паперовій чи електронній формі (за допомогою засобів зв'язку) або вчинення ним дій, які можуть бути зафіксовані обладнанням оператора, провайдера на умовах, визначених договором, відповідно до цих Правил та інших актів законодавства.

Такими діями можуть бути:

- письмова згода;
- голосове та або текстове (SMS) повідомлення;
- ussd-запит (Unstructured Supplementary Service Data);
- натискання відповідної кнопки на офіційній сторінці оператора в мережі Інтернет (надавача контент-послуг) або у добровільно завантаженому застосунку. На кнопці повинні бути розбірливо написані слова «замовлення, що передбачає зобов'язання по оплаті»;
- натискання кнопки на WEB порталах, в мобільних застосунках та інших користувацьких інтерфейсах. На кнопці повинні бути розбірливо написані слова «замовлення, що передбачає зобов'язання по оплаті»;
- використання сигналів тонового набору або коду підтвердження;
- електронний запит в центрах обслуговування абонентів, контакт-центрах оператора, провайдера телекомунікацій;
- використання засобів біометричної ідентифікації, сенсорів відбитку пальця, розпізнавання обличчя, сітківки ока;
- продовження встановленого з'єднання

		мереж фіксованого зв'язку);	ініційованого абонентом після безкоштовного 12 секундного інформування(тільки для мереж фіксованого зв'язку);
8.	<i>Абзац відсутній</i>	підтвердження замовлення послуги доступу до контент-послуги - вчинення споживачем дій, які свідчать про підтвердження здійсненого в електронній формі замовлення послуги та можуть бути зафіксовані обладнанням оператора, провайдера (голосове, текстове повідомлення, використання сигналів тонового набору, одноразових ідентифікаторів);	підтвердження замовлення послуги доступу до контент-послуги - вчинення споживачем дій, які свідчать про підтвердження здійсненого в електронній формі замовлення послуги та можуть бути зафіксовані обладнанням оператора, провайдера (голосове, текстове повідомлення, USSD-запит абонента, відповідь на USSD пропозицію від оператора, використання сигналів тонового набору, одноразових ідентифікаторів). Підтвердження замовлення послуги доступу до контент-послуги і замовлення послуги доступу до контент-послуги можуть бути об'єднані оператором, провайдером в одне контекстне меню, USSD, SMS, тощо за умови дотримання вимог встановлених цією Постановою. Для USSD, SMS, IVR каналів замовлення і підтвердження може відбуватися з використанням коду замовлення;
9.	<i>Абзац відсутній</i>	послуга доступу до контент-послуг – телекомунікаційна послуга, що полягає у забезпеченні операторами, провайдерами доступу до контент-послуг з використанням телекомунікаційних мереж, технічних засобів телекомунікацій. Послуга включає в себе вартість контент-послуг та оплачується, у тому числі шляхом списання коштів з особового рахунка абонента, споживачем операторові, провайдерові, до мереж та/або технічних засобів якого підключене кінцеве обладнання	

		<b>абонента в порядку визначеному цими Правилами та умовами договору;</b>	
10.	5. Оператори, провайдери надають споживачам послуги відповідно до Законів України “Про телекомунікації”, “Про захист прав споживачів”, цих Правил, інших нормативно-правових актів та нормативних документів у сфері телекомунікацій.  <i>Абзац відсутній</i>	5. Оператори, провайдери надають споживачам послуги відповідно до Законів України “Про телекомунікації”, “Про захист прав споживачів”, цих Правил, інших нормативно-правових актів та нормативних документів у сфері телекомунікацій.  <b>Надання контент-послуг здійснюється операторами, провайдерами відповідно до Закону України «Про електронну комерцію» та інших нормативно-правових актів.</b>	
11.	17. Під час укладання договору (внесення змін до нього) операторові, провайдерові забороняється: ...	17. Під час укладання договору (внесення змін до нього) операторові, провайдерові забороняється: ...	
12.	3) надавати без згоди споживача <b>контент-послуги;</b>	3) надавати <b>без замовлення або</b> без згоди споживача <b>послугу доступу до контент-послуг;</b>	
13.	<i>Підпункт відсутній</i>	<b>3<sup>1</sup>) надавати на мережах рухомого (мобільного зв'язку) послугу доступу до контент-послуг при відсутності коштів на особовому рахунку абонента або досягнення граничної суми коштів, визначеної договором;</b>  <b>відсутній</b>	<b>3<sup>2</sup>) дія пункту 3<sup>1</sup> не поширюється на надання тимчасового (тестового) доступу до контент-послуги виключно для ознайомлення з такою послугою. Надання тимчасового (тестового) доступу здійснюється без стягнення плати за доступ до такої послуги.</b>
14.	35. Споживачі під час замовлення та/або отримання послуг мають право на: ...	35. Споживачі під час замовлення та/або отримання послуг мають право на: ...	

15.	20) <del>доступ до контент-послуг, що надаються</del> відповідно до законодавства;	20) отримання послуги доступу до контент-послуги, що надається відповідно до цих Правил та інших актів законодавства;	
16.	39. Оператори, провайдери зобов'язані: ...	39. Оператори, провайдери зобов'язані: ...	
17.	<p>15) у разі надання <del>контент-послуги:</del></p> <p>забезпечити до початку її надання повідомлення споживачів про найменування такої послуги і тариф на її отримання, а також безоплатне надання споживачам можливості <del>підтвердити згоду на отримання зазначеної послуги чи відмовитися від її отримання (тривалість безоплатного повідомлення споживачів становить 12 секунд);</del></p> <p><i>Абзац відсутній</i></p>	<p>15) у разі надання послуги доступу до контент-послуг:</p> <p>забезпечити до початку її надання повідомлення споживачів про найменування такої послуги, тариф на її отримання, <b>період надання (за наявності)</b>, а також безоплатне надання споживачам можливості <b>здійснити замовлення/згоду та його підтвердження</b> щодо отримання зазначеної послуги чи відмовитися від її отримання;</p> <p>замовлення послуги доступу до контент-послуг, яка отримується шляхом здійснення вихідного дзвінка на певний номер:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- на мережах фіксованого зв'язку, може бути здійснене споживачем шляхом надання згоди у вигляді продовження з'єднання після прослуховування вказаної у цьому пункті інформації і не потребує іншого підтвердження. Таке безоплатне повідомлення має тривати 12 секунд;</li> <li>- на мережах рухомого (мобільного) зв'язку замовлення послуги доступу до контент-послуг потребує підтвердження, відповідно до вимог цих Правил, після прослуховування вказаної у цьому пункті інформації. Таке безоплатне повідомлення має тривати 12 секунд;</li> </ul>	<p>15) у разі надання послуги доступу до контент-послуг:</p> <p>забезпечити до початку її надання повідомлення споживачів про найменування такої послуги, тариф на її отримання, <b>період надання (за наявності)</b>, а також безоплатне надання споживачам можливості <b>здійснити замовлення/згоду та його підтвердження</b> щодо отримання зазначеної послуги чи відмовитися від її отримання;</p> <p>замовлення послуги доступу до контент-послуг, яка отримується шляхом здійснення вихідного дзвінка на певний номер:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <del>на мережах фіксованого зв'язку,</del> може бути здійснене споживачем шляхом надання згоди у вигляді продовження з'єднання після прослуховування вказаної у цьому пункті інформації і не потребує іншого підтвердження. Таке безоплатне повідомлення має тривати 12 секунд;</li> <li><del>на мережах рухомого (мобільного) зв'язку замовлення послуги доступу до контент-послуг потребує підтвердження, відповідно до вимог цих Правил, після прослуховування вказаної у цьому пункті інформації. Таке безоплатне повідомлення має тривати 12 секунд;</del></li> </ul>



	<p>розпочинати надання послуги виключно після повідомлення споживачів про її надання в порядку, встановленому цими Правилами, <del>та наявності її згоди на отримання послуги;</del></p> <p>не пропонувати споживачам послугу, яка вимагає обов'язкову відмову шляхом вчинення або утримання від вчинення певних дій;</p> <p>інформувати абонента про суму коштів, списану з його особового рахунка безпосередньо після отримання послуги (за наявності технічної можливості відповідних мереж та обладнання);</p> <p><i>Абзац відсутній</i></p>	<p>розпочинати надання послуги <b>доступу до контент-послуги</b> виключно після повідомлення споживачів про її надання в порядку, встановленому цими Правилами, наявності <b>замовлення послуги (або згоди на її отримання) та його підтвердження, здійснених споживачем;</b></p> <p><b>не надавати споживачам послугу, яку вони не замовляли або згоду на отримання якої вони не давали,</b> не пропонувати споживачам послугу, яка вимагає обов'язкову відмову шляхом вчинення або утримання від вчинення певних дій;</p> <p>інформувати абонента про суму коштів, списану з його особового рахунка безпосередньо після отримання послуги (періоду її надання), а у разі, якщо послуга отримується шляхом здійснення вихідного дзвінка на певний номер - за наявності технічної можливості відповідних мереж та обладнання;</p> <p>безоплатно надавати на письмову вимогу абонента інформацію:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- про суб'єкта господарювання, який надав контент-послугу (крім абонентів, які отримують послуги знеособлено (анонімно));</li> <li>- інформацію про підключені контент послуги із зазначенням дати, часу, суми</li> </ul>	<p>розпочинати надання послуги <b>доступу до контент-послуги</b> виключно після повідомлення споживачів про її надання в порядку, встановленому цими Правилами, наявності <b>замовлення послуги (або згоди на її отримання) та його підтвердження, здійснених споживачем;</b></p> <p><b>не надавати споживачам послугу, яку вони не замовляли або згоду на отримання якої вони не давали,</b> не пропонувати споживачам послугу, яка вимагає обов'язкову відмову шляхом вчинення або утримання від вчинення певних дій;</p> <p>інформувати абонента про суму коштів, списану з його особового рахунка безпосередньо після отримання послуги (періоду її надання), <b>якщо інше не встановлено договором або правилами (умовами) надання послуги,</b> а у разі, якщо послуга отримується шляхом здійснення вихідного дзвінка на певний номер - за наявності технічної можливості відповідних мереж та обладнання;</p> <p>безоплатно надавати на письмову вимогу абонента інформацію:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- про суб'єкта господарювання, який надав контент-послугу (крім абонентів, які отримують послуги знеособлено (анонімно));</li> <li>- інформацію про підключені контент послуги із зазначенням дати, часу, суми списаних коштів та факту зафіксованого</li> </ul>
--	--	---	---

		<p>списаних коштів та факту зафіксованого оператором волевиявлення споживача (за допомогою обладнання оператора або у письмовій формі).</p>	<p>оператором волевиявлення споживача (за допомогою обладнання оператора або у письмовій формі).</p>
18.	<p>58. Тарифи на послуги встановлюються операторами, провайдерами самостійно, крім тих, що згідно із Законом України “Про телекомунікації” підлягають державному регулюванню.</p> <p>Оператор, провайдер встановлює та пропонує на вибір споживача тарифи на окремі послуги та/або тарифні плани на визначений ним перелік (пакет) послуг, а також строк їх дії (граничний та/або мінімальний).</p> <p><i>Абзац відсутній</i></p>	<p>58. Тарифи на послуги встановлюються операторами, провайдерами самостійно, крім тих, що згідно із Законом України “Про телекомунікації” підлягають державному регулюванню.</p> <p>Оператор, провайдер встановлює та пропонує на вибір споживача тарифи на окремі послуги та/або тарифні плани на визначений ним перелік (пакет) послуг, а також строк їх дії (граничний та/або мінімальний).</p> <p><b>У разі включення до тарифних планів послуги доступу до контент-послуг у такому тарифному плані повинна бути наступна інформація:</b></p> <p><b>- назва послуги доступу до контент-послуг, порядок та відмови замовлення/згоди, підтвердження від її використання;</b></p> <p><b>- найменування суб’єкта господарювання, який надає контент-послуги.</b></p>	
19.	<p>74. Під час здійснення оплати послуг з надсиланням рахунків оператор, провайдер за кожний розрахунковий період безоплатно надсилає абонентові рахунок для оплати послуг, в якому зазначаються:</p> <p>...</p>	<p>74. Під час здійснення оплати послуг з надсиланням рахунків оператор, провайдер за кожний розрахунковий період безоплатно надсилає абонентові рахунок для оплати послуг, в якому зазначаються:</p> <p>...</p>	
20.	<p>Інформація про розмір коштів, які перераховані оператором з особового рахунка абонента на цілі благодійної діяльності, а також <del>належну до сплати суму за отримані контент-послуги</del> зазначається у рахунку окремо від суми, що належить до сплати за інші послуги.</p>	<p>Інформація про розмір коштів, які перераховані оператором з особового рахунка абонента на цілі благодійної діяльності, а також <b>суми нарахувань за отримані послуги доступу до контент-послуг</b> зазначається у рахунку окремо від суми, що належить до сплати за інші послуги.</p>	<p>Інформація про розмір коштів, які перераховані оператором з особового рахунка абонента на цілі благодійної діяльності, а також <b>суми нарахувань за отримані послуги доступу до контент-послуг</b> зазначається у рахунку окремо від суми, що належить до сплати за інші послуги.</p>

			<p>послуги. Оператори, провайдери, за наявності технічної можливості, зобов'язані реалізувати відображення інформації про розмір коштів, що перераховані оператором з особового рахунка абонента <b>за отримані послуги доступу до контент-послуг</b> в особовому кабінеті абонента на сайті оператора або в спеціальному застосунку. У разі відсутності у абонента доступу до зазначених джерел, інформація подається іншим, доступним оператору та абоненту, способом.</p>
--	--	--	--