

**Порівняльна таблиця  
пропозицій до проекту постанови Кабінету Міністрів України  
«Про затвердження Правил надання та отримання електронних комунікаційних послуг»**

Проект	Пропозиції та зауваження	Обґрунтування
Кабінет Міністрів України <b>постановляє:</b>		
1. Затвердити Правила надання та отримання електронних комунікаційних послуг, що додаються.		
2. Визнати такими, що втратили чинність, акти Кабінету Міністрів України згідно з переліком, що додається.		
3. Ця постанова набирає чинності з дня, наступного за днем закінчення шести місяців після припинення чи скасування правового режиму воєнного стану в Україні.		

**Правила надання та отримання електронних комунікаційних послуг**

**I. Загальна частина**

1. Ці Правила встановлюють загальний порядок надання та отримання електронних комунікаційних послуг (далі – послуги), регулюють відносини між постачальниками електронних комунікаційних послуг (далі – постачальники послуг) та кінцевими користувачами послуг (далі – кінцеві користувачі).		
2. Вимоги цих Правил щодо надання та отримання таких послуг, як: послуг міжособистісних електронних комунікацій без використання нумерації; послуг електронних комунікацій з передачі сигналів, у тому числі для здійснення міжмашинної взаємодії, застосовуються з урахуванням особливостей, визначених Законом України «Про електронні комунікації» та цими Правилами.		
3. Дія цих Правил не поширюється на відносини, зазначені у частині другій статті 1		

Закону України «Про електронні комунікації».		
4. У цих Правилах терміни вживаються у такому значенні:		
1) абонентська проводка – частина абонентської лінії від кінцевого (термінального) обладнання абонента до кінцевих кабельних пристроїв розподільної частини абонентської лінії (розподільної коробки, кабельного ящика тощо);		
2) білінгова система – системи вимірювання тривалості телефонних розмов, швидкості передачі та обліку обсягу інформації під час надання електронних комунікаційних послуг;		
3) активна конклюдентна дія кінцевого користувача (активна дія) – активна дія кінцевого користувача (за умови поінформованості про наслідки такої дії), що підтверджує його волевиявлення на укладення договору, замовлення послуги, згоду використання персональних даних чи відкликання такої згоди, технічно зафіксована на законних підставах обладнанням постачальника послуг <b>або надавача обмежених платіжних послуг на підставі відповідних договорів.</b>	3) активна конклюдентна дія кінцевого користувача (активна дія) – активна дія кінцевого користувача (за <b>умови забезпечення можливості інформування</b> про наслідки такої дії), що підтверджує його волевиявлення на укладення договору, замовлення послуги, згоду використання персональних даних чи відкликання такої згоди <b>тощо</b> , технічно зафіксована на законних підставах обладнанням постачальника послуг, надавача послуг <b>або уповноваженими особами</b> на підставі відповідних договорів. Перелік активних дій може встановлюватися Договором між кінцевим користувачем та постачальником послуг (в тому числі публічним договором чи договором приєднання) <b>та не є вичерпним. ТОВ «лайфселл»</b>	Фіксація активних конклюдентних дій може відбуватися не тільки самим оператором, а і через залучення його уповноважених осіб на договірних засадах. Відповідно до частини першої ст. 112 Закону України «Про електронні комунікації»: 1. Договір про надання електронних комунікаційних послуг укладається відповідно до правил надання та отримання електронних комунікаційних послуг з урахуванням вимог цієї статті. Договір може бути укладено, зокрема, у письмовій чи усній формі як публічний договір чи договір приєднання відповідно до положень Цивільного кодексу України, а також дистанційно шляхом надання згоди кінцевого користувача на його укладення, висловленої із застосуванням засобів електронної ідентифікації відповідно до Закону України "Про електронні довірчі послуги", Закону України "Про електронну комерцію", <b>а також шляхом вчинення активної конклюдентної дії кінцевого користувача, яка безсумнівно свідчить про його попередню згоду укласти договір та</b>

		<b>зафіксована обладнанням постачальника електронних комунікаційних послуг.</b> На вимогу кінцевого користувача постачальник електронних комунікаційних послуг повинен надати йому докази наявності зафіксованої попередньої згоди. Одночасно, зазначаємо, що перелік способів волевиявлення не обмежується законодавством та зазначеним Законом.
До таких дій належать:	До таких дій, <b>зокрема</b> , належать:	Перелік способів волевиявлення споживача (зокрема активних конклудентних дій) не може бути обмеженим (відповідно до вимог Цивільного кодексу України «ЦК» та статті 112 Закону України «Про електронні комунікації»
голосове та/або текстове (SMS) повідомлення (зокрема з кодом замовлення);		
ussd-запит (Unstructured Supplementary Service Data), відповідь на ussd-запит (Unstructured Supplementary Service Data);		
натискання відповідної кнопки на офіційній сторінці постачальника послуг у мережі Інтернет (у тому числі, надавача обмеженої платіжної послуги та/або послуг, передбачених підпунктами а-д пункту 2 частини першої статті 8 Закону України «Про платіжні послуги») або у добровільно встановленому застосунку постачальника послуг на вебсайтах, у мобільних застосунках та інших користувацьких інтерфейсах, у яких зазначається інформація про умови надання та отримання таких послуг. На кнопці повинні бути розбірливо написані слова «замовлення, що передбачає зобов'язання з оплати»;	натискання відповідної кнопки на офіційній сторінці постачальника електронних комунікаційних послуг в мережі Інтернет або у добровільно скачаному застосунку, на WEB порталах та інших користувацьких інтерфейсах, в яких зазначається інформація про умови надання та отримання послуг. На кнопці або поряд з нею повинно бути в доступній формі виконано інформування щодо можливості платного замовлення послуги;	Крім того, пропонуємо виключити «На кнопці повинні бути розбірливо написані слова «замовлення, що передбачає зобов'язання по оплаті»». Таку кількість слів на кнопці можливо вмістити тільки дрібним шрифтом. Враховуючи те, що замовлення може здійснюватися з смартфона, такий напис буде виглядати ще дрібнішим, що не дає можливості його прочитати. Збільшення площі кнопки для розміщення запропонованого тексту, несе для користувачів ризик випадкового її натискання, адже може сприйматися в мобільних версіях, як розділ сайту, а не кнопка замовлення, адже такий досвід іде в розріз з усталеною ринковою практикою, коли кнопку користувачі сприймають саме, як кнопку, коли бачать на

		ній розбірливий привив до дії «замовити», або «активувати». Вважаємо, що проект Правил забезпечуватиме свідомій вибір споживача і без регулювання конкретного напису на кнопці, тому встановлювати вимоги до цього напису не потрібно.
використання сигналів тонового набору або коду підтвердження;		
<b>електронний</b> запит у центрах обслуговування абонентів, контакт-центрах постачальника послуг;	запит в центрах обслуговування абонентів, контакт-центрах постачальника послуг;	На підставі усталеної практики, запит може бути не лише електронним
використання засобів біометричної ідентифікації, сенсорів відбитку пальця, розпізнавання обличчя, сітківки ока;		
введення номеру, коду-підтвердження, паролю, коду-замовлення та/або одноразового ідентифікатора;	введення номеру, коду-підтвердження, паролю, коду-замовлення, <b>промо-коду</b> та/або одноразового ідентифікатора;	
Відсутній	<b>вхід у застосунок/веб-портал/користувацький інтерфейс у якому замовляється контент-послуга;</b>	На підставі усталеної практики
Відсутній	<b>ініціювання виклику, повідомлення;</b>	На підставі усталеної практики
Відсутній	<b>вибір категорії контенту та/або послуги;</b>	На підставі усталеної практики
Відсутній	<b>повідомленням на електронну пошту постачальника послуг чи на інші цифрові засоби, в порядку та на умовах, що визначені постачальником послуг</b>	На підставі усталеної практики
продовження встановленого з'єднання, ініційованого кінцевим користувачем після безкоштовного 12-секундного інформування (для послуг голосових електронних комунікацій у випадках технічної	продовження встановленого голосового з'єднання, ініційованого абонентом, після безкоштовного 12 секундного інформування;	Для уникнення дискримінації окремих видів зв'язку та для створення єдиних, зрозумілих та прозорих умов отримання голосових контент послуг усіма їх споживачами.

неможливості волевиявлення за допомогою сигналів тонового набору або коду підтвердження);		
Відсутній	здійснена абонентом добровільна оплата рахунків постачальника послуг;	Такий спосіб підтвердження згоди наразі є одним за найпоширеніших
Відсутній	інші дії, що не суперечать чинному законодавству, які можуть бути технічно зафіксовані на законних підставах обладнанням постачальника послуг, надавача послуг або третьої особи на підставі відповідних договорів. <b>ТОВ «лайфселл»</b>	Перелік способів волевиявлення згідно ЗУ Про електронні комунікації та Цивільного кодексу не може бути обмеженим, є недоцільним обмеження переліку у зв'язку з постійним розвитком технологій Надання згоди регулюються не лише положеннями Закону України «Про електронні комунікації», але й загальними нормами Цивільного кодексу України, який не обмежує способи волевиявлення споживача.  Відповідно до Статті 205 ЦК  1. Правочин може вчинятися усно або в письмовій (електронній) формі. Сторони мають право обирати форму правочину, якщо інше не встановлено законом.  2. Правочин, для якого законом не встановлена обов'язкова письмова форма, вважається вчиненим, якщо поведінка сторін засвідчує їхню волю до настання відповідних правових наслідків. <b>Якщо є сумніви в «мовчазній згоді», для уникнення ризиків можна прямо зазначити, окрім «мовчазної згоди».</b>
4) аномальність викликів – спрямування від кінцевого (термінального) обладнання викликів та/або трафіку, які є нетиповими для відповідного профілю кінцевого користувача, направлені на встановлення сеансів зв'язку за одними і тими самими напрямками, кодами		

мереж, кодами послуг тощо;		
5) відключення кінцевого (термінального) обладнання – від'єднання кінцевого (термінального) обладнання від електронної комунікаційної мережі або блокування логічного та технічного доступу такого обладнання до електронної комунікаційної мережі;		
6) відмова в обслуговуванні – відмова в обслуговуванні кінцевого (термінального) обладнання абонента внаслідок впливу на електронні інформаційні ресурси, електронну комунікаційну мережу або її складові з наміром зробити недоступним надання електронних комунікаційних послуг кінцевим користувачам;	<b>Виключити</b>	В цих Правилах далі не застосовується поняття відмови в обслуговуванні з ініціативи постачальника. В запропонованій редакції не несе змістовного навантаження.
7) глобальна електронна комунікаційна послуга – послуга голосової електронної комунікації, до якої всі абоненти електронної комунікаційної мережі загального користування, в якій надаються послуги міжособистісні електронні комунікаційні з використання нумерації з мережі загального користування, мають вільний доступ і яка надається за кодами послуг 700, 800, 900 тощо;		
8) голосові електронні комунікації між зонами нумерації – голосові електронні комунікації з використанням нумерації у межах України між кінцевими користувачами, розташованими в різних зонах нумерації;	Виключити	Термін та його визначення не використовуються в цьому документі.
9) граничний ліміт на послуги – встановлений постачальником послуг граничний обсяг послуг, що надаються на умовах наступної оплати, та/або розмір коштів, у межах якого послуги надаються абоненту без попередньої оплати (рівень заборгованості абонента з оплати послуг, сума ліміту для надання послуг на умовах наступної оплати), зазначеної в	9) граничний ліміт на послуги – встановлений постачальником послуг розмір коштів <b>та/або строк</b> , у межах якого послуги надаються абоненту без попередньої оплати, зазначеної в договорі про надання послуг або <b>на</b> умовах окремої послуги;	Граничний ліміт на послуги, як правило, встановлюється постачальником послуг для абонента не у визначеному розмірі коштів, а на певний строк (наприклад, протягом 7 днів від початку нового розрахункового періоду).

<p>договорі про надання послуг або умовах окремої послуги;</p>		
<p>10) договір про надання електронних комунікаційних послуг (далі – договір про надання послуг) – правочин, укладений між кінцевим користувачем і постачальником послуг, у якому міститься інформація про якість, терміни, ціну та інші умови, за яким постачальник послуг зобов’язується на замовлення кінцевого користувача надавати послуги, а кінцевий користувач – їх оплачувати (якщо інше не передбачено Законом або договором);</p>	<p>12) договір про надання послуг (далі - договір) - правочин, укладений між кінцевим користувачем і постачальником послуг за яким постачальник послуг зобов’язується на замовлення кінцевого користувача надавати послуги, а кінцевий користувач - їх оплачувати <b>(якщо інше не передбачено Законом або договором).</b></p>	<p>Визначення термінів у підзаконному акті не мають встановлювати істотні умови договорів. Формулювання не відповідає вимогам частини третьої статті 104 ЗУ «Про електронні комунікації» згідно з якою 3. Умовами надання та отримання електронних комунікаційних послуг кінцевому користувачу є:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) укладення договору про надання електронних комунікаційних послуг відповідно до правил надання та отримання електронних комунікаційних послуг та інших актів законодавства;</li> <li>2) оплата замовленої кінцевим користувачем електронної комунікаційної послуги, <b>якщо інше не передбачено цим Законом або договором про надання електронних комунікаційних послуг.</b></li> </ol>
<p>11) договір про надання цифрового контенту за допомогою електронних комунікаційних мереж – правочин, укладений між кінцевим користувачем і постачальником послуг, шляхом замовлення та підтвердження замовлення послуги, за яким постачальник послуг зобов’язується на замовлення кінцевого користувача надати цифровий контент, а кінцевий користувач – його оплатити;</p>	<p>виключити</p>	<p>Оскільки послуга доступу до контенту є електронною комунікаційною послугою – відсутня правова та технологічна необхідність у визначенні цього договору як окремого</p>
<p>12) замовлення послуги – волевиявлення кінцевого користувача стосовно надання йому постачальником послуг послуги, в тому числі цифрового контенту, <b>інших послуг передбачених пунктом 2 частини другої статті 8 Закону України «Про платіжні послуги»</b>, виконане письмово (у паперовій чи</p>	<p>12) замовлення послуги – волевиявлення кінцевого користувача стосовно прийняття публічної пропозиції (оферти) постачальника електронних комунікаційних послуг, виконане письмово (у паперовій чи електронній формі за допомогою засобів зв’язку) <b>або усній формі</b>, або шляхом вчинення ним активних</p>	<p>Відповідно до ЗУ «Про електронні комунікації». Питання цифрового контенту та платіжних послуг не є предметом регулювання цих Правил</p>

<p>електронній формі за допомогою засобів зв'язку) або усній формі (що зафіксовано обладнанням постачальника послуг) або шляхом вчинення ним активних конклюдентних дій, <b>які мають бути зафіксовані обладнанням постачальника послуг на умовах, визначених договором, відповідно до цих Правил;</b></p>	<p>конклюдентних дій, які мають бути зафіксовані обладнанням постачальника електронних комунікаційних послуг, <b>надавача послуг або їх уповноваженої особи</b> на умовах, визначених договором, відповідно до цих Правил;</p>	
<p>13) зациклення трафіку – навмисна зміна <b>чи помилка через недбалість</b> маршрутизації трафіку, що призводить до спрямування трафіку у зворотному напрямку;</p>	<p>14) зациклення трафіку – навмисна зміна маршрутизації трафіка, що призводить до спрямування трафіку у зворотному напрямку;</p>	<p>Редакційно</p>
<p>14) зловмисні виклики – поодинокі, повторювані, масові з'єднання або <b>виклики без встановлення з'єднання</b>, в тому числі з номерами екстрених служб, інформаційно-довідкових, сервісних служб постачальника послуг, здійснення викликів від автоматизованих систем виклику (<b>крім одноразових викликів постачальників послуг, що інформують кінцевих користувачів щодо профілактичних робіт на мережі або попереджають про припинення надання послуг у зв'язку з відсутністю коштів на рахунку</b>), а також надсилання повідомлень про проведення акцій, розіграшів, конкурсів, надання послуг, продуктів, товарів, які не замовлялися, повідомлень із пропозиціями щодо поповнення особового рахунка, що надходять не від постачальника послуг, які неможливо зупинити і якими завдається моральна та/або матеріальна шкода кінцевому користувачу та/або постачальнику послуг;</p>		
<p>15) електронний код (ідентифікатор) кінцевого (термінального) обладнання – код, який присвоюється виробником технічних засобів</p>		



електронних комунікацій для унікальної ідентифікації кінцевого (термінального) обладнання (міжнародні серійні коди IMEI, ESN, MEID тощо);		
16) ідентифікаційна електронна комунікаційна картка (далі – ідентифікаційний засіб) – засіб, який використовується для позначення (ідентифікації) кінцевого (термінального) обладнання кінцевого користувача в електронній комунікаційній мережі (SIM-картка, USIM-картка, R-UIM-картка, E-SIM тощо);		
17) картка/код активації попередньо оплаченої послуги – засіб для замовлення та попередньої оплати послуг, що дає право кінцевому користувачу на отримання визначеного переліку та/або обсягу послуг постачальника послуг у межах визначеного активу такого засобу;		
18) канал електронної комунікації – сукупність технічних засобів, призначених для перенесення електричних сигналів між двома пунктами електронної комунікаційної мережі, і який характеризується смугою частот та/або швидкістю передачі;	виключити	Нове
19) картка поповнення рахунка – засіб поповнення особового рахунка абонента для оплати послуг постачальника послуг у межах визначеного активу такого засобу;		
20) конвергенція електронних комунікаційних мереж (далі – конвергенція мереж) – використання для надання електронних комунікаційних послуг кінцевим користувачам елементів інфраструктури та ресурсів електронних комунікаційних мереж, технічних засобів електронних комунікацій, які функціонують за різними технологіями, у тому		

числі фіксованого та мобільного зв'язку, спільно постачальниками послуг або одним постачальником;		
21) мережевий ідентифікатор кінцевого користувача – індивідуальний набір цифр та/або символів, присвоєний кінцевому (термінальному) обладнанню абонента та/або кінцевому користувачу в електронній комунікаційній мережі чи Інтернеті;		
22) міжнародні голосові електронні комунікації – голосові електронні комунікації між кінцевими користувачами, що здійснюються з використанням номера із ресурсу національного плану нумерації України (з одної сторони) та номера із ресурсу національного плану нумерації іншої країни (з другої сторони), незалежно від технології передавання та/або приймання інформації;	22) міжнародні голосові електронні комунікації – голосові електронні комунікації між кінцевими користувачами, які територіально знаходяться в різних країнах;	Прив'язка не до території здійснення дзвінка, а до номерного ресурсу, що суперечить поточному Порядку маршрутизації трафіка при наданні послуг міжособистісних електронних комунікацій з використанням нумерації міжнародний трафік послуг голосових електронних комунікацій - трафік між кінцевими користувачами послуг голосових електронних комунікацій, які територіально знаходяться в різних країнах та який маршрутизується з використанням номерів національних або міжнародного планів нумерації; та діючим правилам надання та отримання телекомунікаційних послуг міжнародний телефонний зв'язок - телефонний зв'язок із споживачами, розташованими на території інших держав; <b>Пропозиція привести у відповідність з порядком маршрутизації.</b>
23) надання послуг на умовах наступної оплати – можливість кінцевого користувача отримувати послуги з перенесенням їх оплати на певний строк відповідно до договору;		
<b>Відсутній</b>	23-1) надання послуг на умовах попередньої	Пропонуємо доповнити визначенням щодо

	оплати – можливість кінцевого користувача отримувати послуги за умови їх попередньої оплати у строк та розмірі відповідно до договору; <b>ТОВ «лайфселл»</b>	авансової форми оплати послуг. <b>ТОВ «лайфселл»</b>
24) непродуктивні виклики – виклики, крім однократних викликів постачальників послуг, <b>що інформують кінцевих користувачів щодо профілактичних робіт на мережі або попереджають про припинення надання послуг у зв'язку з відсутністю коштів на рахунку, які здійснюються з використанням комп'ютеризованого кінцевого (термінального) обладнання шляхом автонабору та спрямовані на номери (або інші мережеві ідентифікатори) кінцевих користувачів без їхньої попередньої згоди (замовлення), з метою транслявання таким користувачам записаних звукових повідомлень, а також виклики, які здійснюються з одного і того самого кінцевого (термінального) обладнання з періодичністю п'ять і більше викликів на хвилину в напрямку одного або більше номерів (або мережевих ідентифікаторів) кінцевих користувачів, не закінчуються встановленням з'єднання та наданням послуг, що призводить до непродуктивного використання ресурсів електронної комунікаційної мережі та негативно впливає на якісні показники такої мережі;</b>		
25) несанкціоноване втручання в роботу та/або використання електронних комунікаційних мереж – дії, зафіксовані <b>протоколом вимірювання параметрів електронних комунікаційних мереж, на підставі якого</b>	25) несанкціоноване втручання в роботу та/або використання електронних комунікаційних мереж – дії, зафіксовані <b>Актом</b> про порушення цих Правил, що призвели до витоку, втрати, підробки, блокування, перекручення чи	1. Зайве дублювання по – суті однакового документа (протокол, акт), який підтверджує факт порушення. 2. Відсутність поняття, змісту, вимог, показників, необхідних для застосування

<p><b>складається</b> акт про порушення цих Правил, що призвели до витоку, втрати, підробки, блокування, перекручення чи знищення інформації; порушення порядку маршрутизації трафіку голосових електронних комунікацій; отримання послуг безоплатно або за тарифами, нижчими від встановлених тарифів; розповсюдження комп'ютерних вірусів (шкідливих програмних засобів); рефайлу; аномальної інтенсивності викликів; непродуктивних викликів; хибного або помилкового автовідповідача; зациклення трафіку; відмови в обслуговуванні;</p>	<p>знищення інформації; порушення порядку маршрутизації трафіку голосових електронних комунікацій; отримання послуг безоплатно або за тарифами, нижчими від встановлених тарифів; розповсюдження комп'ютерних вірусів (шкідливих програмних засобів); рефайлу; аномальної інтенсивності викликів; непродуктивних викликів; хибного або помилкового автовідповідача; зациклення трафіку; відмови в обслуговуванні;</p>	<p>«протоколу вимірювання параметрів електронних комунікаційних мереж», в діючих нормативних актах (Закон України «Про електронні комунікації») та проекту Правил тощо, призведе до різного тлумачення цього поняття з боку постачальників та кінцевими користувачами електронних комунікаційних послуг.</p>
<p>26) одиниця обліку послуги – одиниця обліку послуги, визначена цими Правилами, що застосовується у разі встановлення плати залежно від часу чи обсягу споживання наданих послуг (тривалість часу, обсяг даних, кількість повідомлень, сеансів зв'язку) для визначення розміру оплати за послуги;</p>		
<p>27) особистий кабінет – розділ вебсайту постачальника послуг, мобільні застосунки або додатки, встановлені кінцевим користувачем, які використовуються, в тому числі для ідентифікації абонента та/або інформаційної взаємодії між постачальником послуг та абонентом, використовуються абонентом для замовлення, зміни, відключення, керування замовленими послугами;</p>		
<p>28) особовий рахунок абонента – персональний рахунок, який постачальник послуг відкриває в білінговій системі для абонента й на якому ведеться кількісний та вартісний облік усіх наданих абоненту послуг, додаткових послуг, пакетів послуг та сервісів, а також облік платежів абонента;</p>		
<p>29) підтвердження замовлення послуги (в тому</p>	<p>Виключити</p>	<p>Законодавство не встановлює обов'язку</p>

числі цифрового контенту за допомогою електронних комунікаційних мереж) – волевиявлення, виражене кінцевим користувачем письмово чи в електронній формі (за допомогою засобів зв'язку) або шляхом вчинення ним передбачених цими Правилами активних конклюдентних дій, які мають бути зафіксовані обладнанням постачальника електронних комунікаційних послуг;		підтвердження замовлення послуги
<b>Відсутній</b>	послуга доступу до контенту – електронна комунікаційна послуга, що полягає у забезпеченні постачальника електронних комунікаційних послуг доступу споживачів до контенту з використанням електронних комунікаційних мереж, технічних засобів електронних комунікацій.	Законодавство не містить визначення послуги доступу до контенту хоча саме ця послуга надається безпосередньо постачальниками електронних комунікаційних послуг. Саме під час надання послуги доступу до контенту вчиняються та фіксуються активні конклюдентні дії
30) повідомлення кінцевого користувача – повідомлення, що надсилається кінцевому користувачу у письмовій чи в електронній формі;	виключити	Не несе змістовного навантаження та не відповідає нормотворчій техніці
31) припинення надання послуг (послуги) – остаточне припинення постачальником послуг надання кінцевому користувачу однієї/кількох або всіх послуг внаслідок припинення дії договору або зміни умов договору, а також у випадках, передбачених законодавством;		
32) пошкодження електронної комунікаційної мережі – втрата можливості функціонування елементів електронної комунікаційної мережі, пошкодження елементів інфраструктури електронної комунікаційної мережі, що унеможливає надання кінцевому користувачу послуг або знижує до неприпустимих значень їх якість;		
33) пункт колективного користування – місце,		

<p>де кінцевим користувачам надаються послуги з використання розміщеного у ньому кінцевого (термінального) обладнання постачальника послуг та/або кінцевого (термінального) обладнання кінцевих користувачів (автоматизований переговорний пункт, пункт доступу до мережі Інтернет тощо);</p>		
<p>34) рефайл – зміна виду трафіку (зокрема, але не обмежуючись лише наведеним, що призводить до представлення трафіку міжнародних голосових електронних комунікацій іншим видом трафіку голосових електронних комунікацій тощо) за рахунок його маршрутизації за іншою розрахунковою таксою;</p>	<p>34) рефайл – зміна виду трафіку (зокрема, але не обмежуючись лише наведеним, що призводить до представлення трафіку міжнародних голосових електронних комунікацій іншим видом трафіку голосових електронних комунікацій тощо);</p>	<p>Маршрутизація трафіку за іншою розрахунковою таксою не є єдиною визначальною (характерною) ознакою зміни виду трафіку. Тому пропонуємо не зосереджувати визначення поняття "рефайлу" до зміни виду трафіку лише за рахунок його маршрутизації за іншою таксою, а залишити більш узагальнене визначення - що рефайлом є будь яка зміна виду трафіку.</p>
<p>35) розшифрування – сукупність інформації щодо нарахованої до оплати суми за надані послуги протягом розрахункового періоду з обов'язковим одночасним зазначенням:</p>	<p>35) розшифрування – <b>сукупність інформації, що надається постачальником у передбачених Законом України «Про електронні комунікації» випадках</b>, щодо нарахованої до оплати суми за надані послуги протягом розрахункового періоду;</p>	<p>Враховано у пункті 145 цих Правил: 145. За особистим письмовим, у тому числі електронним, зверненням кінцевого користувача з урахуванням технічної можливості обладнання електронної комунікаційної мережі нарахована до оплати сума за надані послуги повинна бути розшифрована тільки за той розрахунковий період, до якого кінцевий користувач має претензії, із зазначенням: <b>номера кінцевого користувача, якого викликав кінцевий користувач, виду послуги, обсягу наданих послуг, суми коштів до сплати за кожний сеанс зв'язку.</b> Приведено у відповідність до вимог ст. 107 ЗУ «Про ЕК» (права, обов'язки та відповідальність кінцевих користувачів послуг), згідно з якою кінцеві користувачі послуг під час замовлення та/або отримання електронних комунікаційних послуг мають право на:</p>

		...16) безоплатне отримання від постачальника електронних комунікаційних послуг рахунків за надані електронні комунікаційні послуги. За особистим зверненням кінцевого користувача з урахуванням технічної можливості обладнання електронної комунікаційної мережі нарахована до оплати сума за надані послуги повинна бути розшифрована тільки за той розрахунковий період, до якого кінцевий користувач має претензії, із зазначенням номера кінцевого користувача, якого викликав кінцевий користувач, виду послуги, обсягу наданих послуг, суми коштів до сплати за кожний сеанс зв'язку. Електронні комунікаційні послуги, що надаються знеособлено (анонімно), розшифруванню не підлягають;
номера кінцевого користувача, якого викликав кінцевий користувач;	виключити	Не відноситься до визначення. Перелік інформації, що підлягає розшифруванню, включено до п. 144 цих Правил
виду послуги;	виключити <b>ПрАТ «Київстар»</b>	Не відноситься до визначення. Перелік інформації, що підлягає розшифруванню, включено до п. 144 цих Правил
обсягу наданих послуг та суми коштів до сплати за кожний сеанс зв'язку;	виключити	Не відноситься до визначення. Перелік інформації, що підлягає розшифруванню, включено до п. 144 цих Правил
36) роумінг – послуга, що забезпечує можливість абонентові одного постачальника послуг мобільного зв'язку отримувати послуги доступні в мережі іншого постачальника послуг мобільного зв'язку, які передбачені договором між такими роумінг-партнерами, зі збереженням первинної реєстрації абонента в електронній комунікаційній мережі свого постачальника послуг;	роумінг – послуга, що забезпечує можливість абонентові одного постачальника послуг мобільного зв'язку отримувати послуги доступні в мережі іншого постачальника послуг мобільного зв'язку, <b>які передбачені договором між такими роумінг-партнерами</b> , зі збереженням первинної реєстрації абонента в електронній комунікаційній мережі свого постачальника;	Редакційна правка, містить уточнення, що базується на технічній та організаційній складових процесу роумінгу
37) роумінг-партнери – постачальники електронних комунікаційних мереж та/або		

послуг, що уклали договір про роумінг;		
38) сеанс зв'язку – процес надання та отримання послуги з моменту встановлення з'єднання до його завершення;		
39) скорочення переліку послуг – зупинення постачальником послуг надання послуг (послуги) на період та у випадках, передбачених цими Правилами та законодавством, із забезпеченням технічної можливості поновлення їх (її) надання абонентові;		
40) технічні вимоги – (технічний) документ, що встановлює вимоги затверджені відповідно до закону центральним органом виконавчої влади у сферах електронних комунікацій та радіочастотного спектра, які повинні бути виконані під час побудови та функціонування електронних комунікаційних мереж, застосування технічних засобів та об'єктів електронних комунікацій чи отримання електронних комунікаційних послуг;	виключити	Не є предметом регулювання зазначених Правил
41) цифровий контент – товари чи послуги, що створюються і постачаються (надаються) виключно в електронному вигляді з використанням електронних комунікаційних мереж, споживаються з використанням технічних (цифрових, електронних) пристроїв, не передбачають використання або споживання фізичних товарів чи послуг;	виключити	Вже визначено Законом України “Про платіжні послуги», зокрема ст.8 цього Закону, не є предметом регулювання цих Правил
42) якість електронної комунікаційної послуги – сукупність показників електронної комунікаційної послуги та її параметрів, які характеризують споживчі властивості електронної комунікаційної послуги та визначають її здатність задовольнити встановлені й очікувані потреби споживача послуги.	<b>42) якість електронної комунікаційної послуги</b> - сукупність споживчих властивостей послуги <b>(відповідно до параметрів якості, встановлених Законом України «Про електронні комунікації»)</b> , що визначають її здатність задовольнити потреби кінцевого користувача.	Визначення приведено у відповідність до вимог ст.111 Закону України «Про електронні комунікації», яка, зокрема, передбачає: ...Центральний орган виконавчої влади у сферах електронних комунікацій та радіочастотного спектра, за погодженням з регуляторним органом, визначає показники якості електронних комунікаційних послуг, що



		<p>розраховуються за параметрами, зазначеними у частині четвертій цієї статті, що підлягають випробуванню.</p> <p>4. Застосовуються такі параметри якості електронних комунікаційних послуг:</p> <p>1) для постачальників послуг з доступу до електронної комунікаційної мережі:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>а) час встановлення початкового з'єднання;</li> <li>б) відсоток неуспішних спроб приєднання до мережі;</li> <li>в) час усунення пошкоджень;</li> </ul> <p>2) для постачальників електронних комунікаційних послуг, що експлуатують для надання послуг мережі електронних комунікацій безпосередньо або на підставі договору про обслуговування з іншим постачальником електронних комунікаційних мереж та/або послуг:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>а) час встановлення з'єднання;</li> <li>б) відсоток рахунків, щодо яких надійшли звернення щодо їх некоректності (неправильності);</li> <li>в) якість передачі мови (відповідно до розрахованого показника);</li> <li>г) відсоток перерваних викликів;</li> <li>г) відсоток неуспішних викликів;</li> <li>д) відсоток відмов;</li> <li>е) час затримки сигналу виклику;</li> </ul> <p>3) для постачальників послуг доступу до мережі Інтернет (на мережі постачальника послуг):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>а) час затримки даних;</li> <li>б) тремтіння сигналу (джиттер);</li> <li>в) відсоток втрачених (недоставлених) пакетів даних.</li> </ul> <p>5. Постачальники електронних комунікаційних послуг повинні надавати електронні</p>
--	--	--

		<p>комунікаційні послуги за встановленими відповідно до цієї статті центральним органом виконавчої влади у сферах електронних комунікацій та радіочастотного спектра показниками якості послуг та їх параметрами (у разі їх установлення).</p> <p>формулювання зі старих правил: якість послуги - сукупність споживчих властивостей послуги (безперервність, доступність тощо), що визначають її здатність задовольнити потреби споживача і характеризуються встановленими показниками;</p>
<p>Інші терміни, що використовуються в цих Правилах, вживаються у значеннях, наведених в Законі України «Про електронні комунікації», інших актах законодавства.</p>		
<b>II. Загальні засади надання та отримання послуг</b>		
<p>5. Постачальники послуг надають послуги кінцевим користувачам відповідно до Законів України «Про електронні комунікації», «Про захист прав споживачів» (споживачам послуг), «Про захист персональних даних», цих Правил, інших нормативно-правових актів у сферах електронних комунікацій та радіочастотного спектра.</p>		
<p>6. Постачальникам послуг забезпечується свобода постачання послуг та принцип технологічної нейтральності з дотриманням вимог, передбачених Законом України «Про електронні комунікації».</p>		
<p>Постачальники послуг самостійно визначають перелік послуг, що надаються кінцевим користувачам, а також технології, що використовуються для їх надання (крім універсальних послуг).</p>		
<p>7. Кінцевий користувач має право обирати постачальника послуг та послуги, що ним</p>		

надаються.		
8. Кінцевий користувач, у тому числі той, який має намір придбати (замовити) послугу, має право на безкоштовний доступ через електронну регуляторну платформу регуляторного органу до принаймні одного незалежного інструменту, що дозволяє йому порівнювати та оцінювати умови надання різних послуг доступу до мережі Інтернет та послуг міжособистісних електронних комунікацій, що надаються з використанням нумерації.	10. Кінцевий користувач, у тому числі той, який має намір придбати (замовити) послугу, має право на безкоштовний доступ через електронну регуляторну платформу <b>регуляторного органу</b> до принаймні одного незалежного інструменту, що дозволяє йому порівнювати та оцінювати умови надання різних послуг доступу до мережі Інтернет та послуг міжособистісних електронних комунікацій, що надаються з використанням нумерації.	<b>Пропонується уточнення, щоб кінцеві користувачі розуміли з ким саме створюється регуляторна платформа та не вимагали такої інформації від постачальників ЕКП</b>
9. Постачальники послуг не повинні застосовувати дискримінаційні умови надання послуг для кінцевих користувачів з причин, пов'язаних з громадянством кінцевого користувача, місцем його проживання або місцем надання послуги чи іншими ознаками згідно із Законом України «Про засади запобігання та протидії дискримінації в Україні», якщо такі відмінності (обмеження) не обумовлені технічними та економічними умовами надання послуг чи іншими об'єктивними причинами, які передбачені відповідно до закону та цих Правил.	9. Постачальники послуг не повинні застосовувати дискримінаційні умови надання послуг для кінцевих користувачів з причин, пов'язаних з громадянством кінцевого користувача, місцем його проживання або місцем надання послуги, якщо такі відмінності (обмеження) не обумовлені технічними та економічними умовами надання послуг чи іншими об'єктивними причинами, які передбачені відповідно до закону та цих Правил.	Приведено у відповідність до ч. 1 ст. 104 Закону України «Про електронні комунікації»
10. Кінцевий користувач (фізична особа) має право отримувати послугу знеособлено відповідно до цих Правил та умов надання послуг, встановлених постачальником послуг.		
Не можуть застосовуватися дискримінаційні умови щодо надання послуг та захисту прав для кінцевих користувачів, які отримують послугу знеособлено, якщо такі відмінності (обмеження) не передбачені Законом України «Про електронні комунікації» та цими Правилами.	Не можуть застосовуватися дискримінаційні умови щодо надання послуг та захисту прав для кінцевих користувачів ( <b>фізичних осіб</b> ), які отримують послугу знеособлено, якщо такі відмінності (обмеження) не передбачені Законом України «Про електронні комунікації» та цими Правилами, <b>а також якщо такі відмінності (обмеження) не обумовлені</b>	Обмеження може бути зокрема обумовлено різними білінговими системами, що застосовуються до різних категорій кінцевих користувачів (в межах однієї категорії дискримінації немає). Звертаємо увагу, що отримання послуги знеособлено – це свідомий вибір споживача. Головне, що він попередньо ознайомлений які

	<p><b>технічними та економічними умовами надання послуг чи іншими об'єктивними причинами.</b></p>	<p>наслідки (обмеження можливостей) це спричинює. Постачальник електронних комунікаційних послуг забезпечує захист персональних даних про споживача і надані йому послуги, тому споживач має вибір ідентифікувати себе і користуватися в повному обсязі всіма можливостями.</p>
<p>Кінцевий користувач, не ідентифікований постачальником послуг, який отримує послуги без укладення договору в письмовій формі, має право здійснити ідентифікацію, надавши постачальнику послуг персональні дані згідно із законом та у порядку, встановленому регуляторним органом, або здійснити тимчасову авторизацію відповідно до розділу XI цих Правил, у тому числі дистанційно із застосуванням відповідно до законодавства про електронні довірчі послуги будь-яких засобів електронної ідентифікації середнього та високого рівнів довіри, передбачених зазначеним порядком ідентифікації.</p>	<p>Кінцевий користувач, не ідентифікований постачальником послуг, який отримує послуги без укладення договору в письмовій формі, має право здійснити ідентифікацію, надавши постачальнику послуг персональні дані згідно із законом та у порядку, встановленому регуляторним органом.</p>	<p>Закон України «Про електронні комунікації» не містить поняття «тимчасова ідентифікація». Наявність «ідентифікації» і «тимчасової ідентифікації» зобов'язує постачальників впровадити у себе додаткові процедури і бази даних щодо тимчасової авторизації. В умовах військового стану, коли кошти направляються на відновлення зв'язку і ще потрібно на розвиток мережі, це не є ефективним капіталовкладенням. Звертаємо увагу, що отримання послуги знеособлено – це свідомий вибір споживача, і він попередньо ознайомлений які наслідки (обмеження можливостей) це спричинює. Тимчасова авторизація не передбачена Законом України «Про електронні комунікації».</p>
<p>11. Постачальники послуг забезпечують роботу електронних комунікаційних мереж та надання послуг кінцевим користувачам цілодобово сім днів на тиждень, якщо інше не визначено законодавством або договором.</p>		
<p>12. Постачальники послуг забезпечують сервісне обслуговування кінцевих користувачів, утворюють вебсайти, мобільні застосунки (у разі можливості), сервісні служби (служби підтримки з обов'язковою можливістю отримання кінцевим користувачем консультації від консультанта – фізичної особи), центри обслуговування кінцевих користувачів (у разі можливості) та визначають</p>		

режим їх роботи, з урахуванням інтересів кінцевих користувачів, у тому числі осіб з інвалідністю.		
13. Тимчасове обмеження доступу до електронних комунікаційних мереж та надання послуг можуть здійснюватися постачальниками послуг:		
1) в умовах надзвичайної ситуації, надзвичайного та воєнного стану у випадках визначених законодавством України та/або за погодженням із центральним органом виконавчої влади у сферах електронних комунікацій та радіочастотного спектра відповідно до статті 115 Закону України «Про електронні комунікації» та цих Правил;		
2) у разі проведення ремонту, технічного обслуговування та модернізації електронних комунікаційних мереж з дотриманням вимог цих Правил.		
Для припинення терористичної діяльності в порядку, що встановлюється законом, може здійснюватися тимчасове обмеження надання послуг у визначеному районі проведення антитерористичної операції.		
Постачальник послуг зобов'язаний забезпечити безоплатне інформування споживачів послуг у порядку, встановленому пунктом 116 цих Правил, усунути пошкодження електронних комунікаційних мереж та відновлювати доступ до послуг згідно зі встановленими параметрами якості та їх показниками в строки, визначені центральним органом виконавчої влади у сферах електронних комунікацій та радіочастотного спектра за погодженням з регуляторним органом.	Постачальник послуг зобов'язаний забезпечити безоплатне інформування споживачів у порядку, встановленому пунктом 117 цих Правил, усунути пошкодження електронних комунікаційних мереж та відновлювати доступ до послуг згідно зі встановленими значеннями показників якості в строки, визначені центральним органом виконавчої влади у сферах електронних комунікацій та радіочастотного спектра за погодженням з регуляторним органом.	Постачальники мереж не зобов'язані інформувати абонентів.
14. Мовою обслуговування у сфері електронних комунікацій в Україні є державна		

мова.		
На прохання кінцевого користувача його персональне обслуговування може здійснюватися також іншою мовою, прийнятною для сторін відповідно до Закону України «Про забезпечення функціонування української мови як державної».		
Інтернет-представництва постачальників послуг, у тому числі вебсайти, вебсторінки в соціальних мережах, виконуються державною мовою. Поряд з версією Інтернет-представництва, виконаною державною мовою, можуть існувати версії іншими мовами. При цьому версія державною мовою повинна бути не менша за обсягом та змістом інформації ніж іншомовні версії та завантажуватися за замовчуванням.		
Інформація для загального ознайомлення, в тому числі та, яка містить публічну пропозицію укласти договір про надання електронних комунікаційних послуг, інформація про послуги, що використовується для необмеженого кола осіб подається державною мовою, якщо інше не встановлено Законом України «Про забезпечення функціонування української мови як державної».		
Така інформація може дублюватися іншими мовами відповідно до законодавства.		
15. Під час надання та отримання послуг застосовується єдиний обліково-звітний час – київський.		
У міжнародних електронних комунікаціях обліково-звітний час визначається згідно з міжнародними договорами України.		
16. Кінцевим користувачам гарантується відповідно до Конституції України таємниця телефонних розмов, телеграфної чи іншої		

кореспонденції, що передається технічними засобами, електронними комунікаційними мережами.		
Зняття інформації з електронних комунікаційних мереж постачальників електронних комунікаційних послуг забезпечується єдиною системою технічних засобів, що використовується всіма уповноваженими законом органами, на умовах автономного доступу до інформації у порядку, визначеному законодавством.		
17. Інформаційна безпека електронних комунікаційних послуг забезпечується відповідно до закону.		
Постачальники послуг зобов'язані вживати відповідних технічних та організаційних заходів для забезпечення безпеки власних електронних комунікаційних мереж та електронних комунікаційних послуг з метою гарантування цілісності власних мереж, безперервності надання послуг, недопущення несанкціонованого доступу до мереж.		
18. Обробка та захист інформації під час надання послуг здійснюється відповідно до Закону України «Про захист інформації в інформаційно-комунікаційних системах».	<b>Виключити.</b>	<b>Нове</b>
19. Умовами надання та отримання послуг кінцевому користувачу є:		
1) укладення договору про надання електронних комунікаційних послуг відповідно до цих Правил та інших актів законодавства;		
2) оплата замовленої кінцевим користувачем послуги, якщо інше не передбачено Законом України «Про електронні комунікації» або договором про надання послуг.		
20. Надання кінцевим користувачам послуги на пільгових умовах здійснюється		

постачальником послуг у передбачених законом випадках та обсягах за умови і з дати подання:		
1) повного переліку документів, які засвідчують право на їх отримання;		
2) подання центральним органом виконавчої влади, який забезпечує формування та реалізацію державної політики у сфері соціальної політики, або уповноваженими органами місцевого самоврядування інформації про наявність фінансування відповідної пільги за рахунок державного чи місцевого бюджету (щодо пільг з оплати послуг);		
3) за умови наявності фінансування відповідної пільги.		
21. Постачальники послуг міжособистісних електронних комунікаційних з використанням нумерації безоплатно надають кінцевим користувачам, у тому числі особам з інвалідністю, послугу виклику та забезпечують з'єднання з комунікаційним центром «Служба 112» за єдиним телефонним номером 112 та з оперативно-диспетчерськими службами, що здійснюють екстрені комунікації за телефонними номерами 101, 102, 103 та 104.		
<b>III. Інформування щодо надання послуг</b>		
22. До укладення договору про надання послуг <b>та під час надання послуг незалежно від їх типу чи виду (крім послуг з передачі сигналів)</b> постачальник послуг надає безоплатно кінцевим користувачам вичерпну інформацію щодо опису умов такого договору відповідно до цих Правил, яка повинна містити:		
1) відомості про постачальника послуг, достатні для його ідентифікації:		
для юридичних осіб: найменування юридичної		



<p>особи (відокремленого підрозділу), її місцезнаходження, ідентифікаційний код згідно з ЄДРПОУ;</p>		
<p>для фізичних осіб – підприємців: прізвище, ім'я та по батькові (за наявності) фізичної особи – підприємця, її місце проживання, реєстраційний номер облікової картки платника податків або серію та номер паспорта/номер ID картки (для фізичних осіб, які через свої релігійні переконання відмовилися від прийняття реєстраційного номера облікової картки платника податків та офіційно повідомили про це відповідному контролюючому органу і мають відповідну відмітку в паспорті);</p>		
<p>2) відомості про включення до реєстру постачальників електронних комунікаційних мереж та послуг або інформування про можливість перевірки факту внесення до реєстру постачальників електронних комунікаційних мереж та послуг з посиланням на відповідний розділ електронної регуляторної платформи, а до її створення – розділ вебсайту регуляторного органу;</p>		
<p>3) номер та строк дії ліцензії на користування радіочастотним спектром чи відомості про інші підстави для прав користування радіочастотним спектром відповідно до Закону України «Про електронні комунікації» (у разі надання послуг з використання радіочастотного спектра);</p>	<p>Виключити</p>	<p>Доречно виключити, так як перелік ліцензій займає іноді кілька аркушів і не несе для абонента жодної корисної інформації. Згадана інформація розміщена на вебсайті регуляторного органу.</p>
<p>4) інформація для здійснення зв'язку: номер телефону, електронну адресу, поштову адресу, інші засоби зв'язку (у разі їх наявності), в тому числі для здійснення підтримки кінцевих користувачів, подання звернень і скарг кінцевих користувачів, а також адресу вебсайту</p>		

постачальника послуг;		
5) умови обслуговування та технічної підтримки кінцевих користувачів, а також контактні дані та режим роботи сервісних служб, пунктів продажу послуг;		
6) перелік електронних комунікаційних послуг, пакетів, тарифних планів таких послуг, що пропонуються постачальником послуг;		
7) основні характеристики кожної послуги, які надаються відповідно до договору, в тому числі:		
встановлені та визначені відповідно до законодавства значення параметрів якості надання послуг, їх показників і рівнів та результати вимірювань рівнів параметрів якості на мережі постачальника послуг;		
обсяги надання послуг (у разі їх визначення) в одиницях вимірювання, встановлених відповідно до законодавства про метрологію та метрологічну діяльність та цих Правил, залежно від виду послуг;	обсяги надання послуг (у разі їх визначення) в одиницях вимірювання, встановлених відповідно до законодавства, залежно від виду послуг	Оскільки системи розрахунків за послуги (білінгові системи) постачальників можуть передбачати різні одиниці вимірювання, з метою всебічного охоплення їх видів, пропонуємо не обмежуватись законодавством про метрологію та розширити регулювання до загального законодавства.
8) складові та елементи пакета/тарифного плану послуг (у разі наявності пропозицій щодо пакетів/тарифного плану послуг), а також умови та права кінцевого користувача, пов'язані з припиненням пакетних пропозицій/тарифного плану або їх елементів;		
9) інформацію щодо придатності послуг для користування споживачами послуг з інвалідністю, а також про продукти та послуги, у тому числі будь-які функції, практики, політики, процедури та зміни в порядку надання чи отримання таких послуг, розроблені для споживачів послуг з інвалідністю;		
10) територію покриття електронною	10) територію покриття електронною	Інформація в реєстрі постачальників щодо

<p>комунікаційною мережею (територію надання послуги), яка використовується постачальником послуг для надання послуги, із <b>зазначенням населених пунктів;</b></p>	<p>комунікаційною мережею (територію надання послуги), яка використовується постачальником послуг для надання послуги</p>	<p>території діяльності та порядку її визначення відносно певної послуги зазначається згідно з Постановою НКЕК від 20.04.2022 № 30 «Питання ведення реєстру постачальників електронних комунікаційних мереж та послуг» та визначена відповідним Порядком. Крім того, згідно з Кодифікатором адміністративно-територіальних одиниць передбачає згідно 1-4 рівня об'єктів, та Додатковий рівень, якими є:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. "Перший рівень" - Автономна Республіка Крим, області, міста, що мають спеціальний статус;</li> <li>2. "Другий рівень" - райони в областях та Автономній Республіці Крим;</li> <li>3. "Третій рівень" - території територіальних громад в областях, територіальні громади Автономної Республіки Крим;</li> <li>4. "Четвертий рівень" - міста, селища міського типу, села, селища (населені пункти);</li> <li>5. "Додатковий рівень" - райони в містах (в тому числі, в містах, що мають спеціальний статус);</li> </ol>
<p>11) інформацію про вартість послуг, які надаються відповідно до договору, в тому числі:</p>		
<p>тарифи, тарифні плани на послуги;</p>		
<p>загальну вартість послуг (послуги), включаючи податки, а також усі додаткові платежі, пов'язані з наданням послуги (за наявності), в тому числі пов'язані з активацією послуги, періодичні платежі;</p>		
<p>про відсутність чи наявність граничного ліміту, його розміри та порядок зміни;</p>	<p>про відсутність чи наявність граничного ліміту <b>на послуги</b>, його розміри <b>та/або тривалість</b> та порядок зміни;</p>	<p>Редакційно та з урахуванням доповнення визначення граничного ліміту даними про строки його надання.</p>
<p>про спосіб отримання інформації щодо змін зазначеної в абзацах другому – четвертому</p>		

цього пункту інформації;		
12) мінімальний обсяг та/або тривалість користування послугою, необхідні для використання умов акцій (спеціальних пропозицій) (у разі наявності акцій);		
13) порядок постачання (надання) послуг, укладення договору, в тому числі у електронній формі, термін, до якого постачальник послуг зобов'язується розпочати надання послуги;		
14) порядок оплати послуг:		
розрахунковий період, за який нараховується плата за надані послуги, порядок його зміни та інформування кінцевих користувачів про такі зміни;		
порядок безкоштовного інформування кінцевого користувача про закінчення акційного періоду користування послугами (якщо ціна послуги є нижчою від її звичайної ціни продажу) чи іншого періоду користування, що передбачає оплату послуг за відмінними тарифами, а також тарифи, за якими здійснюватиметься подальше надання послуг;	виключити	Користувача було поінформовано про період дії акції, погоджуючись на строковість акції він надав свою згоду і здійснив конклюдентну дію.
15) загальні вимоги щодо підключення та використання кінцевого (термінального) обладнання, у тому числі:		
на запит кінцевого користувача – вимоги щодо підключення та використання певного кінцевого (термінального) обладнання в електронній комунікаційній мережі, з використанням якої надається відповідна послуга;		
обмеження, що накладаються постачальником послуг щодо використання наданого кінцевого (термінального) обладнання (у разі його надання), інформацію про те, чи придбане у постачальника послуг кінцеве (термінальне) обладнання, здатне працювати у мережах, що		

використовуються для надання послуг іншими постачальниками послуг;		
інформацію про налаштування кінцевого (термінального) обладнання, наданого постачальником послуг (у разі його надання), які дозволяють цьому обладнанню працювати автоматично без безпосереднього втручання кінцевого користувача під час користування послугами, та інформацію про можливості зміни таких налаштувань;		
16) інформацію про порядок зміни умов надання, скорочення переліку послуг та припинення їх надання;		
17) інформацію про право кінцевих користувачів, які використовують передплачені послуги, на повернення за запитом будь-яких залишкових коштів у випадках перенесення номера та переходу до іншого постачальника послуг;		
18) строк дії договору про надання послуг, в разі його укладення на визначений строк – умови продовження та припинення його дії, в тому числі дострокового, а також умови припинення такого договору, укладеного на невизначений строк;		
19) інформацію про платежі, що виникають при достроковому розірванні договору про надання послуг, у тому числі при перенесенні номера, про порядок розблокування кінцевого (термінального) обладнання та відшкодування витрат, пов'язаних з наданням кінцевого (термінального) обладнання;		
20) у разі надання послуг на умовах акції інформацію про:		
послуги, пакети послуг, до яких застосовується акція;		
тривалість (обмеження в часі) застосування		

акції;		
інформацію щодо ціни продажу послуг, пакетів послуг, що була встановлена до початку застосування акції, а також ціни продажу цієї продукції, встановленої після початку їх застосування;		
21) інформацію про надання пов'язаних послуг (у разі їх надання) та умови надання пов'язаних послуг;		
22) загальну інформацію щодо заходів технічного захисту електронних комунікаційних мереж, що застосовуються постачальником послуг відповідно до законодавства у сфері кібербезпеки;		
23) інформацію про заходи з технічного обслуговування, що проводяться постачальником послуг, які призводять чи можуть призвести до перерв у наданні послуг, про терміни та умови усунення перерв у наданні послуг;		
24) порядок подання та розгляду звернень та скарг кінцевих користувачів з приводу надання послуг, в тому числі:		
порядок розгляду постачальником послуг скарг кінцевих користувачів та механізми вирішення спорів, розроблені постачальником послуг;		
інформацію про те, як кінцеві користувачі можуть безкоштовно звертатися щодо збоїв у роботі послуги (номер телефону «гарячої» лінії постачальника послуг або інші доступні канали зв'язку, передбачені постачальником послуг);		
найменування органів державної влади (з посиланням на їх офіційні вебсайти), уповноважених вживати заходів із захисту прав кінцевих користувачів;	виключити	В залежності від питання, будь-який орган державної влади може вживати заходи для захисту прав кінцевих користувачів.
право позасудового вирішення спорів за зверненням споживачів послуг;	виключити	Право та порядок вирішення позасудових спорів передбачено ЗУ «Про електронні

		<p>комунікації», вирішення позасудових спорів належить до компетенції регулятора, який встановлює відповідний порядок (ст. 123 Закону України «Про електронні комунікації»)</p>
<p>інформацію про порядок подання звернень (до постачальника послуг та уповноважених органів державної влади), а також строки вжиття постачальником послуг заходів щодо припинення надання послуг, які кінцевий користувач не замовляв, розсилання електронних текстових, мультимедійних та голосових повідомлень (викликів), спаму, а також припинення зловмисних викликів, заборону використання систем автоматичного дозвону (без людського втручання, в тому числі щодо озвучення та/або формулювання повідомлень), викликів або надсилання електронних повідомлень з метою опитувань або з метою прямого маркетингу (реклами, продажу товарів та послуг, а також інформування про акційні пропозиції) без попередньої згоди абонента;</p>	<p>інформацію про порядок подання звернень до постачальника послуг</p>	<p>Даний підпункт 24 стосується інформування про порядок подання та розгляду звернень та скарг кінцевих користувачів і далі йде уточнення. У зв'язку з цим інформування про строки припинення надання послуг і т.д. не стосується предмету цього підпункту і врегульовану у інших розділа цих Правил.</p> <p>Крім того, норма переобтяжена інформацією, яка вже охоплюється визначеннями «зловмисні виклики», «непродуктивні виклики». Пропонуємо не дублювати у тексті Правил інформацію, яка охоплюється визначенням відповідного терміну.</p> <p>Інформація про порядок подання звернень до уповноважених органів державної влади, зобов'язані публікувати відповідні органи. Крім того, згідно наданого формулювання постачальник фактично повинен опублікувати порядок звернень до всіх органів державної влади, так як в залежності від ситуації та волевиявлення споживача звернення може подаватися до різних органів державної влади. Визнання певних дій порушеннями здійснюється, порядок та підстави вжиття заходів для їх припинення (втому числі строки усунення порушень) здійснюється у порядку, визначеному ст. 10 Закону України «Про електронні комунікації» та, відповідно до підзаконних актів регуляторного органу.</p>
<p>25) інформацію відповідно до цих Правил та законодавства про захист прав споживачів</p>		

<p>щодо:</p> <p>порядку визначення розміру відшкодування постачальником кінцевому користувачу у разі не отримання послуг або їх невідповідності параметрам якості, що передбачені законодавством чи договором про надання послуг, та інших порушень умов договору про надання електронних комунікаційних послуг та цих Правил;</p>		
<p>факти невідповідності можуть встановлюватися також за результатами вимірювань параметрів якості послуг із дотриманням вимог законодавства;</p>	<p>виключити</p>	<p>Не кореспондується з початком пункту: 24. До укладення договору про надання електронних комунікаційних послуг та під час надання електронних комунікаційних послуг незалежно від їх типу чи виду (крім послуг з передачі сигналів) постачальник електронних комунікаційних послуг надає безоплатно кінцевим користувачам вичерпну <b>інформацію щодо опису умов такого договору</b> відповідно до цих Правил, яка повинна містити: ...25) інформацію відповідно до цих Правил та законодавства про захист прав споживачів щодо.</p>
<p>дій (типу дій), які вживає постачальник послуг для запобігання та реагування на інциденти безпеки, кібербезпеки, загрози чи уразливості послуг (мереж);</p>		
<p>можливості та порядку врегулювання питань у разі неналежного реагування (з порушенням вимог законодавства) на інциденти кібербезпеки, загрози чи уразливості послуг (мереж), порушення законодавства про захист персональних даних;</p>		
<p>26) умови отримання або припинення надання послуг у випадку надзвичайних ситуацій, надзвичайного та воєнного стану, стихійного лиха;</p>		
<p>27) наявність кодексу поведінки та про способи</p>	<p><b>Виключити.</b></p>	<p>Наявність такого кодексу є добровільною та не</p>



<p>ознайомлення з його змістом, якщо постачальник послуг підтримав такі кодекси (стандарти) поведінки або долучився до них.</p>		<p>обов'язковою.          Ч. 4 ст. 19 Закону: З метою поліпшення якості електронних комунікаційних послуг постачальники електронних комунікаційних мереж та/або послуг із залученням інших зацікавлених сторін та у координації з регуляторним органом можуть розробляти відповідно до законодавства кодекси (стандарти) поведінки, які можуть використовуватися (на добровільних засадах) при наданні електронних комунікаційних послуг, а також здійснювати моніторинг їх виконання.</p>
<p>23. Додатково до інформації, передбаченої пунктом 22 цих Правил, постачальники послуг доступу до мережі Інтернет та послуг міжособистісних електронних комунікацій з використанням нумерації надають таку інформацію:</p>		
<p>1) як складову основних характеристик кожної послуги – параметри якості та їх показники, які пропонуються чи надаються, відповідно до вимог статті 111 Закону України «Про електронні комунікації», та результати вимірів, проведених відповідно до законодавства;</p>	<p>1) як складову основних характеристик кожної послуги - значення параметрів якості послуг, які пропонуються відповідно до статті 111 Закону України «Про електронні комунікації»;</p>	<p>Приведено у відповідність до ст. ст. 105, 110, 111 Закону України «Про електронні комунікації». Відповідно до абзацу третього частини третьої статті 111 Закону України «Про електронні комунікації» <b>перелік інформації про якість електронних комунікаційних послуг відповідно до параметрів, зазначених у частині четвертій цієї статті, форму і спосіб її оприлюднення постачальниками електронних комунікаційних послуг визначає регуляторний орган .</b></p>
<p>2) про продукти та послуги, розроблені для споживачів послуг з інвалідністю, про способи отримання і оновлення такої інформації, а також про заходи, що вживаються для сприяння можливості доступу для споживачів послуг з інвалідністю;</p>		

<p>3) про умови та процедури (в частині, що стосується кінцевого користувача), пов'язані з послугою перенесення номера чи інших ідентифікаторів (у разі наявності такої послуги), переходом до іншого постачальника послуг та виплатою відшкодування кінцевому користувачу у зв'язку із порушенням таких умов, у тому числі щодо термінів;</p>		
<p>4) про вартість активації послуги, всі періодичні витрати та витрати, пов'язані з її отриманням, як складову інформації про ціну такої послуги:</p>		
<p>деталі тарифного плану (планів), передбаченого договором, із зазначенням для кожного тарифного плану мінімального строку його дії, типів послуг, що пропонуються, та їх обсягів, які включаються в розрахунковий період, а також ціни на додаткові обсяги електронних комунікаційних послуг.</p>		
<p>для тарифного плану (планів) із встановленим обсягом послуг – право споживача послуг перенести невикористаний обсяг з попереднього розрахункового періоду на наступний розрахунковий період, якщо така можливість передбачена договором про надання електронних комунікаційних послуг. Якщо таке право договором не передбачено, про це повинно бути поінформовано кінцевого користувача;</p>		
<p>способи забезпечення прозорості моніторингу кінцевим користувачем обсягу споживання послуг та розрахунків за них;</p>		
<p>тарифи щодо номерів або послуг, які є предметом спеціальних цінових умов. Така інформація додатково надається безпосередньо</p>		

<p>перед встановленням з'єднання або підключенням послуги та повинна містити найменування такої послуги, тариф на її отримання, період надання (за наявності), способи замовлення та відмови від отримання такої послуги відповідно до цих Правил;</p>		
<p>для пакетних послуг, зокрема тих, які передбачають надання послуг та кінцевого (термінального) обладнання, надання послуг голосових електронних комунікацій та доступу до мережі Інтернет, – про вартість окремих елементів пакета так, якщо б вони надавалися окремо (за наявності технічної можливості окремого надання щодо певної послуги);</p>		
<p>деталі та умови, в тому числі вартість обслуговування, технічної підтримки кінцевим користувачам;</p>		
<p>способи отримання актуальної інформації про всі чинні тарифи та про витрати на технічне обслуговування;</p>		
<p>5) як складова інформації про строк дії договору на пакетні послуги – умови пролонгації та/або розірвання такого договору, в тому числі умови припинення надання пакетних послуг у цілому або їх окремого елемента, в порядку, передбаченому умовами договору відповідно до законодавства;</p>		
<p>б) персональні дані, які необхідно надати до початку надання послуг (у разі потреби їх подання), у тому числі ті, які будуть збиратися, оброблятися під час надання такої послуги та передаватися третім особам з дотриманням Закону України «Про захист персональних даних»;</p>		
<p>7) умови використання, в тому числі щодо оплати, кінцевого (термінального) обладнання, наданого постачальником послуг (у разі його</p>		

надання). При цьому не повинно бути обмежень щодо права кінцевого користувача використовувати інше кінцеве (термінальне) обладнання за своїм вибором, що має документ про відповідність технічним вимогам та/або технічним регламентам, сумісне з мережею та замовленою послугою постачальника.		
24. Додатково до інформації, передбаченої пунктами 22, 23 цих Правил, постачальники послуг міжособистісних електронних комунікацій з використанням нумерації надають таку інформацію:		
1) відомості про те, чи залежить якість їхніх послуг від будь-яких зовнішніх факторів;		
2) дані щодо доступу та обмеження доступу до екстрених служб або інформації про місцезнаходження абонента, що здійснює виклик через відсутність технічної можливості, якщо послуга дозволяє кінцевим користувачам здійснювати дзвінки на номер у національному або міжнародному плані нумерації;		
3) інформацію про наявність у кінцевого користувача права приймати рішення про внесення його персональних даних до баз даних номерів;		
4) інформацію про можливість використання благодійного електронно-комунікаційного повідомлення;		
5) перелік країн, з якими організований міжнародний зв'язок та в яких надається роумінг (у разі надання відповідних послуг);		
6) географічні коди мереж, зокрема країн (у разі надання послуг міжнародного зв'язку), а також областей України, Автономної Республіки Крим, міст Києва та Севастополя (для постачальників послуг, що надають		

послуги з використанням географічних кодів).		
25. Додатково до інформації, передбаченої пунктами 22, 23 цих Правил, постачальники послуг доступу до мережі Інтернет надають інформацію про:		
1) заходи, що вживаються постачальником послуг і можуть впливати на якість послуг доступу до мережі Інтернет, конфіденційність та захист персональних даних кінцевих користувачів;		
2) вплив обмеження обсягу, швидкості та інших параметрів якості на послугу доступу до мережі Інтернет, зокрема на використання контенту, програм і послуг;		
3) мінімальну, середню та максимальну швидкості передавання даних з/до власної мережі Інтернет у разі фіксованого доступу або про прогнозовану (розраховану постачальником послуг) максимальну і заявлену швидкості завантаження на пристрій та завантаження в мережу Інтернет у разі мобільного зв'язку (до власної мережі), а також про вплив відхилень від заявленої швидкості на реалізацію прав кінцевих користувачів щодо отримання послуги та результати вимірів цих параметрів відповідно до законодавства;		
4) способи захисту прав, доступних кінцевому користувачу відповідно до законодавства у разі постійної або регулярно повторюваної невідповідності між фактичними характеристиками надання послуги доступу до мережі Інтернет (в частині швидкості та/або параметрів якості) та характеристиками, передбаченими підпунктом 3 цього пункту.		
5) умови зміни кінцевим користувачем постачальника послуг доступу до мережі		

<p>Інтернет із забезпеченням на вимогу кінцевого користувача безперервності цієї послуги відповідно до статті 113 Закону України «Про електронні комунікації» (крім випадків, коли це технічно неможливо);</p>		
<p>б) мінімальні вимоги до апаратного та програмного забезпечення кінцевого користувача, якщо такі вимоги є обов'язковими для надання та отримання послуг.</p>		
<p>26. У разі надання послуг у пунктах колективного користування додатково до інформації, передбаченої пунктами 22 – 25 цих Правил, надається інформація про порядок користування кінцевим (термінальним) обладнанням та відповідальність за його порушення (у разі надання).</p>		
<p>27. Інформація, зазначена у пунктах 22 (підпункти 1, 2, 4, 7, 8, 9, 11 – 14, 15 (абзаци третій, четвертий), 16 – 25), 23 (підпункти 1 – 7), 24 (підпункти 3, 5), 25 (підпункти 1 – 4) цих Правил, є невід'ємною частиною договору про надання послуг і може бути змінена <b>лише за згодою сторін</b> у порядку, визначеному пунктом 54 цих Правил. Інші умови договору, не передбачені вказаними підпунктами, можуть зазначатися в договорі у вигляді посилання на джерело розміщення відповідної інформації або на відповідні положення нормативно-правових актів, якщо такі збігаються з вимогами Правил чи інших нормативно-правових актів.</p>		
<p>28. Інформація, передбачена пунктами 22 – 26 цих Правил, повинна бути актуальною, достовірною, вичерпною і надаватися в доступному та зручному для користування вигляді, що забезпечує її однозначне та чітке розуміння і доступ до неї (із забезпеченням</p>		

незмінності) протягом всього періоду часу надання відповідних послуг.		
Постачальники послуг міжособистісних електронних комунікацій з використанням нумерації та послуг доступу до мережі Інтернет розміщують на своєму вебсайті таку інформацію в форматі відкритих даних.		
29. Інформація, передбачена пунктами 22 – 25 цих Правил, повинна:		
1) доводитися до відома кінцевих користувачів, у тому числі через свої вебсайти;		
2) надаватися на запит у доступному форматі для споживачів послуг з інвалідністю відповідно до законодавства.		
Така інформація додатково може доводитися до відома кінцевих користувачів через засоби масової інформації та в інший спосіб, що не суперечить законодавству.		
На вимогу кінцевого користувача може надаватися інша інформація про надання послуг, у випадках встановлених законодавством.		
У випадках встановлених законодавством постачальник послуг надає підтвердження факту надання інформації, передбаченої пунктами 22 – 26 цих Правил.		
<b>IV. Прозорість та порівняння пропозицій постачальників послуг</b>		
30. Постачальники послуг доступу до мережі Інтернет та/або послуг міжособистісних електронних комунікацій повинні оприлюднювати (та регулярно оновлювати) чітким, повним, машиночитаним		

<p>способом і в доступному форматі, в тому числі для споживачів послуг з інвалідністю (з дотриманням вимог до її формату, встановлених законодавством), що також повинна бути доступною через електронну регуляторну платформу за визначеною регуляторним органом формою, таку інформацію:</p>		
<p>1) контактні дані постачальника послуг;</p>		
<p>2) опис запропонованих послуг:</p>		
<p>обсяг та умови (територія надання послуг, умови оплати) пропонованих послуг та основні характеристики кожної наданої послуги, включаючи <b>параметри якості</b> послуг (за наявності) та <b>швидкості для послуг доступу до мережі Інтернет (згідно з підпунктом 3 пункту 25 цих Правил)</b>, що підлягають оприлюдненню, та обмеження, що накладаються постачальником послуг щодо використання наданого кінцевого (термінального) обладнання (у разі надання);</p>	<p>обсяг та умови (територія надання послуг, умови оплати) пропонованих послуг та основні характеристики кожної наданої послуги, включаючи <b>показники параметрів якості</b> послуг (за наявності), що підлягають оприлюдненню, та обмеження, що накладаються постачальником електронних комунікаційних послуг щодо використання наданого кінцевого (термінального) обладнання (у разі надання)</p>	<p>Приведено у відповідність до ст. 110 Закону України «Про електронні комунікації».</p>
<p>дані про тарифи, тарифні плани на послуги;</p>		
<p>інформацію про послуги, включаючи будь-які, функції, політики та процедури і зміни в порядку надання чи отримання таких послуг, розроблені для споживачів послуг з інвалідністю.</p>		
<p>31. Кінцеві користувачі мають право на безкоштовний доступ до принаймні одного незалежного інструменту порівняння, створення якого забезпечується відповідно до вимог статті 110 Закону України «Про електронні комунікації», що дозволяє їм порівнювати та оцінювати різні послуги доступу до мережі Інтернет та послуги міжособистісних електронних комунікацій, що</p>		



надаються з використанням нумерації, з урахуванням:		
1) тарифів, тарифних планів на послуги, що надаються;		
2) якості надання послуг відповідно до вимог статті 111 Закону України «Про електронні комунікації».		
<b>32. Регуляторний орган забезпечує:</b>		
1) створення вказаного у пункті 31 цих Правил інструменту, який повинен відповідати вимогам, встановленим частиною четвертою статті 110 Закону України «Про електронні комунікації»;		
2) доступ до нього за допомогою електронної регуляторної платформи;		
3) процедуру повідомлення, зокрема кінцевими користувачами, про надання постачальником послуг недостовірної інформації, передбаченої пунктом 31 цих Правил.	Виключити	Охоплюється пп1 цього пункту Правил в новій редакції, як одна з вимог, що ставиться до інструменту порівняння. Не є предметом регулювання Правил надання послуг
<b>V. Вимоги до змісту договору про надання послуг</b>		
<b>33. Договір про надання послуг укладається відповідно до чинного законодавства України та повинен містити:</b>		
1) дату та місце укладення;		
2) реквізити сторін договору (у разі письмової форми договору):		
для юридичних осіб – найменування юридичної особи, її місцезнаходження, ідентифікаційний код згідно з ЄДРПОУ та банківські реквізити, відомості про контактні телефони та електронні адреси, інформація про документ, що підтверджує повноваження особи, яка підписує договір;		
для фізичних осіб – підприємців: прізвище, ім'я		

<p>та по батькові (за наявності) фізичної особи – підприємця, її місце проживання, реєстраційний номер облікової картки платника податків або серія та номер паспорта/номер ID картки (для фізичних осіб, які через свої релігійні переконання відмовилися від прийняття реєстраційного номера облікової картки платника податків та офіційно повідомили про це відповідному контролюючому органу і мають відповідну відмітку в паспорті);</p>		
<p>для фізичних осіб: прізвище, ім'я та по батькові (за наявності), місце проживання, реєстраційний номер облікової картки платника податків або серія та номер паспорта/номер ID картки (для фізичних осіб, які через свої релігійні переконання відмовляються від прийняття реєстраційного номера облікової картки платника податків та офіційно повідомили про це відповідному контролюючому органу і мають відмітку у паспорті), відомості про контактні телефони та електронні адреси (за наявності);</p>		
<p>3) відомості про включення постачальника послуг до реєстру постачальників електронних комунікаційних мереж та послуг, які повинні містити номер, за яким постачальника послуг включено до цього реєстру (крім послуг міжособистісних електронних комунікаційних без використання нумерації) або можливість перевірки факту включення до реєстру постачальників електронних комунікаційних мереж та послуг з посиланням на відповідний розділ електронної регуляторної платформи, а до її створення – розділ вебсайту регуляторного органу;</p>	<p>3) відомості про включення постачальника послуг до реєстру постачальників електронних комунікаційних мереж та послуг, які повинні містити номер, за яким постачальника послуг включено до цього реєстру (крім міжособистісних електронних комунікаційних послуг без використання нумерації) <b>або посилання на вебсайт регуляторного органу;</b></p>	<p>Виключити дату включення в реєстр, оскільки фіксування дати включення в реєстр не передбачено Законом, підзаконними НПА, відсутня в самому реєстрі та ні де не зазначається.</p> <p>Згідно ч. 2 ст. 17 Закону реєстр містить такі відомості: дата надходження повідомлення; інформація, зазначена в повідомленні відповідно до частини третьої статті 16 цього Закону; інші наявні в регуляторного органу відомості, передбачені формою такого реєстру.</p> <p>Дата надходження повідомлення не є датою включення до реєстру, оскільки при</p>

		<p>зміні даних в реєстрі змінюється і дата, відповідно до кожного повідомлення. Відповідно при перевірці споживачем інформації наданої постачальником і фактично проставленої дати в реєстрі виникає невідповідність і споживач може вважати, що його ввели в оману.</p> <p>У підзаконних НПА, затверджених Постановою НКЕК від 20.04.2022 року № 30 передбачено, що при поданні повідомлення постачальником вказується дата початку діяльності. Для кожного виду послуг це можуть бути різні дати.</p> <p>Дата надходження повідомлення вказується у витягу як дата реєстрації повідомлення.</p>
4) предмет договору, яким є надання постачальником послуг на замовлення кінцевого користувача послуги чи їх переліку (із зазначенням типів, видів послуг) та оплата їх кінцевим користувачем (якщо інше не передбачено Законом або договором);	4) предмет договору, яким є надання постачальником на замовлення кінцевого користувача електронної комунікаційної послуги чи їх переліку та оплата їх кінцевим користувачем (якщо інше не передбачено Законом або договором);	Відповідно до вимог ЦК та визначення договору зазначення типів та видів послуг не є предметом договору
5) обсяг та кількість замовлених кінцевим користувачем послуг (обумовлених сторонами) та на вимогу кінцевого користувача перелік послуг, доступ до яких обмежується:		
встановлені параметри якості послуг, їх показники та рівні;	Виключити	положення про якість є в межах підпункту 7 цього пункту як умова надання послуг. Подруге – не узгоджується з початком речення.
загальна вартість послуг, включаючи податки, а також усі додаткові платежі, пов'язані з наданням послуги;	виключити	Встановлено як окремий підпункт десятий цього пункту: 10) порядок розрахунків за послуги, в тому числі: тривалість розрахункового періоду надання послуг та порядок його зміни; порядок здійснення кінцевим користувачем

		<p>попередньої (авансової) та/або наступної оплати;</p> <p>система оплати послуг (з обліком послуг, що залежить від їх часу чи обсягу чи без такого обліку);</p> <p>умови, періодичність і порядок надання кінцевому користувачу рахунків та/або розшифрованої інформації про надані послуги із зазначенням складових нарахованої до оплати суми окремо за кожним видом послуг;</p>
б) інформацію щодо надання послуг, як це передбачено пунктами 22 – 26 цих Правил та статтею 105 Закону України «Про електронні комунікації»;		
7) умови надання послуг:		
номер телефону чи інша інформація щодо ідентифікації кінцевого (термінального) обладнання кінцевого користувача, підстави, строки і порядок зміни постачальником послуг номера та/або інших ідентифікаторів кінцевого (термінального) обладнання кінцевого користувача (для послуг міжособистісних електронних комунікаційних з використанням нумерації);		
наявність або відсутність згоди кінцевого користувача на передачу його персональних даних третім особам, на опублікування у призначених для оприлюднення телефонних довідниках постачальника послуг, у тому числі електронних версіях та базах даних інформаційно-довідкових служб, інформації про його прізвище, ім'я та по батькові, найменування юридичної особи, місцезнаходження/місце проживання та номер абонента (для послуг міжособистісних електронних комунікаційних з використанням нумерації);		

спосіб підключення кінцевого (термінального) обладнання відповідно до технології надання обраних послуг;		
умови та граничний термін, з якого розпочинається надання послуг;		
часова схема надання послуг (якщо вартість послуг залежить від часу їх надання);		
мінімальна, середня та максимальна швидкості передавання даних з/до власної мережі Інтернет у разі фіксованого зв'язку або прогнозована (розрахована постачальником послуг) максимальна і заявлена швидкості завантаження на пристрій та завантаження в мережу Інтернет у разі мобільного зв'язку (до власної мережі), які вимірюються відповідно до методик вимірювання, визначених регуляторним органом відповідно до національних і міжнародних стандартів та рекомендацій, а також щодо впливу значних відхилень від рекламованої швидкості на реалізацію прав кінцевих користувачів щодо отримання послуги;	мінімальна, середня та максимальна швидкості приймання та передавання даних з/до власної мережі Інтернет у разі фіксованого зв'язку або прогнозована (розрахована постачальником послуг) максимальна швидкість завантаження на пристрій та завантаження в мережу Інтернет у разі мобільного зв'язку (до власної мережі), які вимірюються відповідно до методик вимірювання, затверджених центральним органом виконавчої влади у сферах електронних комунікацій та радіочастотного спектра, а також щодо впливу значних відхилень від рекламованої швидкості на реалізацію прав кінцевих користувачів щодо отримання послуги;	Приведено у відповідність до Закону України «Про електронні комунікації»
застосування кінцевим користувачем власного кінцевого обладнання, яке має документ про відповідність технічним вимогам та/або технічним регламентам;		
строки усунення пошкоджень електронних комунікаційних мереж і технічних засобів електронних комунікацій відповідно до нормативно-правових актів у сфері електронних комунікацій, а за їх відсутності – визначені сторонами договору;		
особливості відносин у разі направлення (здійснення) благодійного електронно-комунікаційного повідомлення відповідно до цих Правил (для послуг міжособистісних електронних комунікаційних з використанням		

нумерації);		
інші відомості, зумовлені особливістю надання певного виду послуг, у тому числі напрямок зв'язку, кількість каналів електронних комунікацій та їхні технічні характеристики (для послуг з надання в користування каналів електронних комунікацій);		
Порядок та умови внесення змін до договору;		
8) права та обов'язки сторін відповідно до пунктів 89, 90, 93 – 97 цих Правил;		
9) замовлені користувачем тарифи, тарифні плани на послуги (пакети послуг) і порядок розрахунків за них;	9) тарифи, тарифні плани на послуги (пакети послуг) <b>або посилання на них на офіційному вебсайті постачальника електронних комунікаційних послуг;</b>	Такий механізм дозволить без зміни типових умов договору здійснювати зміну тарифного плану.
10) порядок розрахунків за послуги, в тому числі:		
тривалість розрахункового періоду надання послуг та порядок його зміни;		
порядок здійснення кінцевим користувачем попередньої (авансової) та/або наступної оплати;		
система оплати послуг (з обліком послуг, що залежить від їх часу чи обсягу чи без такого обліку);		
умови, періодичність і порядок надання кінцевому користувачу рахунків та/або розшифрованої інформації про надані послуги із зазначенням складових нарахованої до оплати суми окремо за кожним видом послуг;		
порядок розрахунків у випадку припинення надання послуг, дії договору, в тому числі у зв'язку з перенесенням номера, зокрема строки розрахунків після завершення перенесення номера до мережі іншого постачальника послуг;		
порядок повернення кінцевому користувачу		

<p>невикористаних коштів у разі ненадання замовлених послуг, у разі відмови від попередньо оплачених послуг, які він не отримав, надання послуг неналежної якості або надання послуг, які кінцевий користувач не замовляв, та в інших випадках, визначених законодавством;</p>		
<p>11) інформацію про наявність чи відсутність граничного ліміту, його розмір, порядок його зміни та відмови від граничного ліміту, в тому числі за ініціативою кінцевого користувача, а також порядок припинення надання послуг після вичерпання граничного ліміту;</p>		
<p>12) порядок замовлення та обліку наданих послуг;</p>		
<p>13) умови і порядок припинення надання послуг, скорочення їх переліку та відновлення їх надання, у тому числі дистанційного (за допомогою технічних засобів електронних комунікацій), а також відключення кінцевого (термінального) обладнання кінцевого користувача від електронної комунікаційної мережі у випадках, передбачених законодавством, у тому числі:</p>		
<p>за заявою кінцевого користувача;</p>		
<p>у зв'язку із заборгованістю з оплати послуг понад строк чи суму, зазначені у договорі, відповідно до законодавства, а також закінченням коштів за передплачені послуги відповідно до законодавства та договору;</p>		
<p>досягнення граничного ліміту, визначеного договором;</p>		
<p>у зв'язку з перенесенням номера абонента до мережі іншого постачальника послуг, у тому числі за зверненням кінцевого користувача, який отримує послуги без укладення договору у письмовій формі;</p>		

у зв'язку з проведенням постачальником послуг профілактичних, ремонтних чи інших робіт, виконання яких унеможливує надання послуг;		
коли кінцевий користувач не користувався послугами, на які не нараховується щомісячна плата та які потребують постійного використання додаткових ресурсів електронних комунікаційних мереж (для послуг мобільного зв'язку);		
у зв'язку з виникненням стихійного лиха, надзвичайної ситуації, введенням надзвичайного чи воєнного стану відповідно до законодавства;		
порушення кінцевим користувачем вимог законодавства щодо експлуатації кінцевого (термінального) обладнання;		
у зв'язку із закінченням терміну дії договору;		
14) перелік підстав для зміни, розірвання та припинення договору, дії сторін у разі прийняття рішення про дострокове припинення дії договору, у тому числі:		
у разі перенесення номера, включаючи умови припинення надання послуг, припинення сплати плати за послуги та/або абонентної плати за номером, який переноситься;		
у разі наявності заборгованості кінцевого користувача за надані послуги;		
15) порядок і строки надання кінцевому користувачу інформації, пов'язаної з наданням та отриманням ним послуг відповідно до вимог Правил та договору;		
16) відповідальність сторін за дотримання Закону України «Про електронні комунікації» та пунктів 91, 92 (для кінцевих користувачів), 99, 100 (для постачальників послуг) цих Правил;		



17) порядок розгляду звернень (скарг) кінцевих користувачів, а також спорів, що можуть виникнути між сторонами в процесі виконання, зміни чи розірвання договору з дотриманням вимог цих Правил;		
18) строк дії договору та порядок пролонгації його дії з дотриманням вимог цих Правил та чинного законодавства;		
19) у разі <b>укладання договору</b> застосовуються вимоги законодавства у сферах електронних довірчих послуг та електронної ідентифікації.	виключити	Нове
20) інші умови, що не суперечать законодавству.		
34. Під час укладання договору (внесення змін до нього) постачальникові послуг забороняється вносити до нього положення, які передбачають:		
1) вимогу надання кінцевим користувачем відомостей, не передбачених законодавством для укладення договору та надання послуг;		
2) порушення свободи волевиявлення кінцевого користувача та/або висловленого ним волевиявлення, свободи вибору послуг, в тому числі примушування його придбавати послуги (послугу) неналежної якості або непотрібного асортименту;		
3) право постачальника послуг в односторонньому порядку змінювати умови договору;		
4) визначення такого порядку надання послуг, який може призвести до обмеження чи погіршення прав кінцевого користувача або включення до договору умов, які відповідно до Закону України «Про захист прав споживачів» є несправедливими;		

5) встановлення параметрів послуг, їх показників і рівнів гірших ніж ті, що визначені нормативно-правовими актами у сфері електронних комунікацій;		
6) встановлення обмежень у з'єднанні з будь-яким абонентом електронної комунікаційної мережі загального користування при наданні послуги міжособистісної електронної комунікації, службою або послугою, що надається у електронній комунікаційній мережі іншого постачальника мереж та/або послуг, крім випадків, коли таке обмеження здійснюється за заявою кінцевого користувача та відповідно до договору;		
7) встановлення при наданні послуги міжособистісної електронної комунікації обмежень у з'єднанні з екстреними службами, крім випадків, передбачених законодавством;		
8) стягнення постачальником послуг з кінцевого користувача плати за доступ до електронних комунікаційних мереж загального користування для виклику пожежної охорони, Національної поліції, швидкої медичної допомоги, аварійних служб газу та підрозділів екстреної допомоги населенню за телефонами 101, 102, 103, 104 і 112 відповідно або скорочення переліку таких послуг, а також за надсилання благодійного електронно-комунікаційного повідомлення;		
9) пропонування послуг (послуги), обмеженої платіжної послуги, в тому числі цифрового контенту за допомогою електронних комунікаційних мереж, що вимагає обов'язкову відмову кінцевого користувача шляхом вчинення або утримання від вчинення певних дій, а також продовження надання на платній основі послуг, що пропонувалися та надавалися	9) пропонування послуг (послуги), в тому числі доступу до контенту за допомогою електронних комунікаційних мереж, що вимагає обов'язкову відмову кінцевого користувача шляхом вчинення або утримання від вчинення певних дій, а також продовження надання на платній основі послуг, що пропонувалися та надавалися певний період	Даний пункт встановлює обмеження у порядку надання послуг. До повноважень КМУ не відноситься регулювання обмеженої платіжної послуги – виключна компетенція НБУ. Тому пропонуємо виключити. Крім того, пропонуємо доповнити пункт положенням, яке повністю відповідає цивільному та господарському законодавству

певний період безкоштовно, на підставі бездіяльності кінцевого користувача щодо відмови від таких послуг;	безкоштовно, на підставі бездіяльності кінцевого користувача щодо відмови від таких послуг, <b>якщо абонент сам не погодився з таким порядком надання послуги;</b>	України щодо застосування у договорі тих положень, щодо яких сторони дійшли згоди.
10) надання та/або оплати:		
послуг (послуги), які споживач послуг не замовляв;		
послуг (послуги), які не є електронними комунікаційними, програмними послугами, крім: пов'язаних електронних комунікаційних послуг та/або оренди кінцевого (термінального) обладнання, що надається або розповсюджується одним і тим самим постачальником послуг доступу до Інтернету або послуг міжособистісних електронних комунікаційних з використанням нумерації, за договором про надання послуг;	Виключити	Закон України «Про електронні комунікації» не містить таких обмежень. Одночасно Цивільний кодекс України передбачає право сторін укладати змішані договори. Якщо споживач має можливість за єдиним договором отримувати всі види послуг, які він замовив від постачальника, то це дозволяє йому не заморожувати авансові кошти на різних рахунках відкритих під різні договори, а мати єдиний рахунок для розрахунків за всі послуги, що він отримує (принцип «єдиного вікна»). Це є зручним для контролю за коштами, оскільки дозволяє в єдиному рахунку побачити рух коштів по рахунку.
послуг при відсутності коштів на особовому рахунку або досягненні визначеного договором граничного ліміту, в тому числі послуг роумінгу, крім випадків встановлення граничного ліміту кінцевим користувачем у договорах, що укладені між постачальником та юридичною особою;	Виключити	Договором може бути передбачена можливість продовження надання послуг при відсутності коштів, або у межах погодженого сторонами ліміту
11) списання з рахунку абонента, призначеного для оплати послуг, оплати за послуги, інші ніж електронні комунікаційні, крім випадків,	Виключити	Абонент має право замовляти ті послуги, які йому необхідні, та які йому надаються за допомогою електронних комунікаційних мереж

надання обмежених платіжних послуг на підставі договору про надання платіжних послуг, програмних послуг телебачення та радіомовлення, пов'язаних електронних комунікаційних послуг та/або оренди кінцевого (термінального) обладнання, що надається або розповсюджується одним і тим самим постачальником послуг доступу до Інтернету або послуг міжособистісних електронних комунікаційних з використанням нумерації;		з оплатою з єдиного особового рахунку споживача електронних комунікаційних послуг. Перелік таких послуг не може бути обмеженим. Встановлення обмеження переліку, враховуючи розвиток електронних комунікаційних мереж та послуг, не відповідає вимогам Закону України «Про електронні комунікації» та обмежує принцип свободи договору визначений Цивільним кодексом України.
12) надання послуг, цифрового контенту без замовлення або замовлення і підтвердження замовлення, здійсненого кінцевим користувачем;	12) надавати доступ до контенту без замовлення/підтвердження замовлення послуги доступу до контенту;	По-перше, змінюється термінологія (послуги цифрового контенту пропонуємо замінити послугами доступу до контенту). По-друге, оператор надає саме послугу доступу до контенту, яка за своєю суттю відрізняється від цифрового контенту.
13) розсилання на адреси електронної пошти кінцевих користувачів або їх кінцеве (термінальне) обладнання без замовлення та підтвердження кінцевих користувачів електронних, текстових, голосових та/або мультимедійних повідомлень, здійснення викликів, пов'язаних з рекламою та/або наданням послуг, які не є електронними комунікаційними послугами, що становлять предмет договору;	<b>13) розсилання спаму на адреси електронної пошти кінцевих користувачів або їх кінцеве (термінальне) обладнання;</b>	Приведено у відповідність до ст. 120 Закону України «Про електронні комунікації».
14) стягнення з кінцевого користувача окремої плати за роботи і послуги, які не є самостійними і призначені для забезпечення належної якості послуг, ліквідації пошкоджень або аварій на електронній комунікаційній мережі, що виникли не з вини кінцевого користувача;		
15) тарифікацію таких технологічних операцій,		

пов'язаних з отриманням послуг, як набір номера, отримання сигналу посилення виклику, тонового сигналу зайнятості, з'єднання, відбій з'єднання;		
16) передачу радіочастотного спектра, ресурсів нумерації кінцевому користувачу у власність;		
17) обмеження конкуренції на ринках послуг, а також нечесні підприємницькі практики;		
18) ускладнення порядку пред'явлення претензій та скарг з боку кінцевого користувача, в тому числі кінцевого користувача, що отримує послуги знеособлено;		
19) інші вимоги, що суперечать законодавству.		
<b>VI. Укладення договору про надання послуг</b>		
35. Договір про надання послуг укладається відповідно до норм Цивільного кодексу, Господарського кодексу та цих Правил, з урахуванням особливостей, визначених Законами України «Про електронні комунікації», «Про захист прав споживачів» та з дотриманням інших актів законодавства України.		
36. Договір про надання послуг укладається між кінцевим користувачем і постачальником послуг, відомості про якого містяться в реєстрі постачальників електронних комунікаційних мереж та послуг (крім послуг міжособистісних електронних комунікаційних без використання нумерації).		
37. Договір про надання послуг укладається за умови ознайомлення кінцевого користувача з усією необхідною йому інформацією, передбаченою законодавством на час укладення договору, в тому числі передбаченою пунктами 22 – 25, 33 цих Правил, а також за умови попереднього отримання кінцевим користувачем пропозиції		

щодо такого укладення відповідно до положень статті 105 Закону України «Про електронні комунікації».		
Якщо пропозиція укласти договір здійснюється шляхом надсилання електронного повідомлення, таке повідомлення:		
поширюється лише з дотриманням вимог статті 120 Закону України «Про електронні комунікації», Закону України «Про захист персональних даних», розділів XVIII, XIX цих Правил;		
повинно містити інформацію щодо умов договору, передбаченого пунктами 22 – 25, 33 цих Правил, або перенаправлення (відсилання) до електронного документа, який містить такі умови.		
38. Зміст договору про надання послуг повинен відповідати вимогам, визначеним у Законі України «Про електронні комунікації» та пунктах 33, 34 цих Правил.		
39. У разі визначення умов публічного договору постачальник послуг повинен оприлюднити їх на своєму вебсайті і в місцях продажу послуг.		
40. Договір про надання послуг укладається, а їх надання здійснюється за замовленням кінцевого користувача.		
41. Замовлення послуги (волевиявлення кінцевого користувача стосовно надання йому певної послуги), може здійснюватися:		
в письмовій формі (шляхом підписання відповідного документа), в тому числі в електронній формі (за допомогою засобів електронних комунікацій, зокрема шляхом використання електронного сенсорного пристрою або інших технічних засобів, що забезпечують додавання створеного стороною		

електронного підпису або іншого аналогу власноручного підпису, який має таку саму юридичну силу, як і власноручний підпис, та прирівнюється до власноручного підпису) згідно з вимогами Закону України «Про електронні довірчі послуги»;		
шляхом придбання картки/коду активації попередньо оплаченої послуги;		
в усній формі, якщо це зафіксовано обладнанням постачальника послуг;		
шляхом вчинення активних конклюдентних дій, які мають бути зафіксовані обладнанням постачальника послуг на умовах, визначених договором, відповідно до цих <b>Правил та інших актів законодавства.</b>		
Перелік таких дій визначається постачальником послуг при розміщенні пропозицій послуг відповідно до підпункту 3 пункту 5 цих Правил.		
42. Договір про надання послуг вважається укладеним за умови, якщо кінцевий користувач висловив свою безсумнівну та добровільну згоду на його укладення.		
Постачальники послуг під час укладання договорів, а також в процесі їх виконання можуть використовувати факсимільне відтворення підпису, технічні засоби, що забезпечують додавання до договору створеного стороною електронного підпису або іншого аналогу власноручного підпису, який має таку саму юридичну силу, як і власноручний підпис, та прирівнюється до власноручного підпису.		
43. Договір про надання послуг може бути укладено, зокрема, у письмовій чи усній формі як публічний договір чи договір приєднання відповідно до положень Цивільного кодексу	43. Договір про надання електронних комунікаційних послуг може бути укладено, <b>зокрема</b> , у письмовій чи усній формі як публічний договір чи договір приєднання	Приведено у відповідність до частини першої статті 112 Закону України «Про електронні комунікації» згідно з якою договір про надання електронних комунікаційних послуг

<p>України, а також дистанційно шляхом надання згоди кінцевого користувача на його укладення, висловленої із застосуванням засобів електронної ідентифікації відповідно до Закону України «Про електронні довірчі послуги», Закону України «Про електронну комерцію», а також шляхом вчинення активної конклюдентної дії кінцевого користувача, <b>яка безсумнівно свідчить про його попередню згоду укласти договір та зафіксована обладнанням постачальника послуг та її підтвердження.</b></p>	<p>відповідно до положень Цивільного кодексу України, а також дистанційно шляхом надання згоди кінцевого користувача на його укладення, висловленої із застосуванням засобів електронної ідентифікації відповідно до Закону України «Про електронні довірчі послуги», Закону України «Про електронну комерцію», а також шляхом вчинення активної конклюдентної дії кінцевого користувача, яка безсумнівно свідчить про його попередню згоду укласти договір та зафіксована обладнанням постачальника послуг.</p>	<p>укладається відповідно до правил надання та отримання електронних комунікаційних послуг з урахуванням вимог цієї статті. Договір може бути укладено, <b>зокрема</b>, у письмовій чи усній формі як публічний договір чи договір приєднання відповідно до положень Цивільного кодексу України, а також дистанційно шляхом надання згоди кінцевого користувача на його укладення, висловленої із застосуванням засобів електронної ідентифікації відповідно до Закону України "Про електронні довірчі послуги", Закону України "Про електронну комерцію", а також шляхом вчинення активної конклюдентної дії кінцевого користувача, яка безсумнівно свідчить про його попередню згоду укласти договір та зафіксована обладнанням постачальника електронних комунікаційних послуг. На вимогу кінцевого користувача постачальник електронних комунікаційних послуг повинен надати йому докази наявності зафіксованої попередньої згоди.</p>
<p>На вимогу кінцевого користувача постачальник послуг повинен надати йому докази наявності зафіксованої <b>попередньої</b> згоди, та її підтвердження (у випадках, передбачених цими Правилами) за винятком випадків, коли послуга (згода) надавалася більше трьох років до моменту отримання такої вимоги, за умови технічної можливості збереження відповідних доказів, з урахуванням строків позовної давності.</p>		
<p>У разі укладення договору в електронній формі постачальник послуг повинен надіслати кінцевому користувачу договір або підтвердження вчинення електронного</p>		



договору у формі електронного документа (у момент вчинення правочину).		
44. У разі надання послуги з використанням картки/коду активації попередньо оплаченої послуги, ідентифікаційного засобу, картки поповнення рахунка постачальник послуг зобов'язаний інформувати кінцевого користувача про строк їх дії, найменування постачальника послуг, його місцезнаходження, номер у реєстрі постачальників електронних комунікаційних мереж та послуг та надавати інформацію про порядок користування такими картками/кодами активації шляхом розміщення зазначеної інформації на матеріальних носіях (картках) або надсилання повідомлення на кінцеве (термінальне) обладнання кінцевого користувача.		
45. Послуги у пункті колективного користування надаються з обладнання постачальника послуг, а також обладнання кінцевого користувача за умови внесення попередньої оплати або з використанням карток/кодів активації попередньо оплаченої послуги, які розповсюджуються постачальником послуг.		
46. Постачальник послуг для послуг, що надаються на умовах публічного договору, не має права відмовити кінцевому користувачу в укладенні договору, за винятком таких випадків:		
відсутність технічної можливості забезпечення доступу до електронної комунікаційної мережі, з використанням якої надає послуги постачальник послуг у фіксованому місці отримання послуг, крім випадку, коли постачальника послуг призначено або зобов'язано відповідно до Закону України		

«Про електронні комунікації» здійснити розгортання електронних комунікаційних мереж на відповідній призначеній території для надання універсальних послуг;		
заборгованість абонента перед постачальником послуг за надані послуги;		
невідповідність кінцевого (термінального) обладнання кінцевого користувача вимогам, встановленим пунктом 77 цих Правил;		
ненадання необхідних для укладення договору документів, якщо вони передбачені цими Правилами та іншими актами законодавства;		
на підставі рішень Ради національної безпеки та оборони України, Кабінету Міністрів України, інших уповноважених державних органів в умовах правового режиму воєнного чи надзвичайного стану в порядку та на умовах, визначених законодавством України.		
У разі відмови в укладенні договору постачальник послуг повідомляє про це кінцевого користувача із зазначенням причин відмови, зокрема:		
під час замовлення послуги (в пункті продажу послуг, сервісному центрі обслуговування кінцевих користувачів тощо) – в усній формі при отриманні усного запиту кінцевого користувача, а на письмове звернення кінцевого користувача – протягом 15 днів з дати отримання письмового звернення кінцевого користувача;		
у разі замовлення послуг кінцевим користувачем в електронній формі – повідомлення надсилається постачальником послуг в електронній формі у термін, що не перевищує трьох робочого дня.		
47. У разі обмеженої технічної можливості забезпечення доступу до електронної		

<p>комунікаційної мережі у фіксованому місці постачальник послуг, щодо послуг, які надаються на умовах публічного договору, здійснює укладення договорів та надання послуг згідно з черговістю, яка визначається датою подання звернення кінцевим користувачем.</p>		
<p>Фізичні та юридичні особи, що інвестують у будівництво мережі фіксованого зв'язку, до якої буде підключатися їх кінцеве (термінальне) обладнання, у розмірі не менш як собівартість підключення їхнього кінцевого (термінального) обладнання мають право на позачергове отримання послуг, що надаються постачальником послуг з використанням такої мережі.</p>		
<b>VII. Строк дії та пролонгація договору про послуг</b>		
<p>48. Надання та отримання послуг здійснюються протягом строку дії договору про надання послуг, визначеного умовами такого договору.</p>		
<p>49. Договір про надання послуг може передбачати автоматичну пролонгацію (продовження його дії на тих самих умовах), але з безумовним правом кінцевого користувача розірвати такий договір після пролонгації в односторонньому порядку на умовах, визначених у договорі відповідно до цих Правил.</p>		
<p>50. До того як договір про надання послуг закінчується та автоматично продовжується, постачальник послуг повинен інформувати кінцевих користувачів у письмовій чи електронній формі, належним чином і своєчасно (не пізніше ніж за один місяць) про закінчення договірних зобов'язань та про спосіб розірвання договору.</p>	<p><b>Виключити.</b></p>	<p><b>Якщо строк дії договору закінчується підставою для припинення договору є закінчення строку, і в цьому випадку договір розривати не потрібно.</b> Крім, того незрозуміло яким саме чином вказана норма може бути застосована до кінцевих користувачів, які використовують передплачені послуги.</p>

Відповідно до ст. 112 Закону України «Про електронні комунікації» така умова застосовується лише до договору з правом автоматичної пролонгації.

4. Договір про надання електронних комунікаційних послуг може передбачати автоматичну пролонгацію, але з безумовним правом кінцевого користувача розірвати такий договір після пролонгації в односторонньому порядку на умовах, визначених у договорі відповідно до правил надання та отримання електронних комунікаційних послуг.

До того як договір про надання електронних комунікаційних послуг **автоматично продовжується**, постачальник електронних комунікаційних послуг повинен інформувати кінцевих користувачів у письмовій чи електронній формі, належним чином і своєчасно (не пізніше ніж за один місяць) про закінчення договірних зобов'язань та про спосіб розірвання договору.

Вважаємо, що запропоновано вкрай обтяжливу умову надання ЕКП та зобов'язання надання ЕКП.

Договір у письмовій формі є у кінцевого користувача. Тому, він сам може відслідкувати термін його дії. Постачальникам ЕКП складно відслідкувати кожен письмовий договір та направляти кожному кінцевому користувачу повідомлення.

І, при невиконанні хоча б 1 раз такої вимоги Правил до 1 кінцевою користувача матиме наслідком дія постачальника ЕКП накладення адміністративно-господарських санкцій.

Крім цього, загальне законодавство, зокрема. ЦКУ. не встановлює таких обов'язкових вимог до постачальника послуг.

		Ст. 631 ЦКУ визначено, що строком договору є час. протягом якого сторони можуть здійснити свої права і виконати свої обов'язки відповідно до договору. Відтак, сторони, уклавши договір, є рівними у своїх правах та обов'язках.
51. Відмова кінцевого користувача від пролонгації договору про надання-послуг може бути здійснена в будь-який момент до завершення строку його дії, в тому числі дистанційно за допомогою засобів зв'язку на умовах, визначених договором, з дотриманням вимог цих Правил та інших актів законодавства.		
52. Строк надання <b>програмних послуг</b> та/або пов'язаних електронних комунікаційних послуг або оренди кінцевого (термінального) обладнання, що надається або розповсюджується одним і тим самим постачальником послуг доступу до Інтернету або послуг міжособистісних електронних комунікаційних з використанням нумерації, не повинен перевищувати строк дії попередньо укладеного договору про надання послуг, до якого входять такі послуги, якщо кінцевий користувач прямо не погоджується з іншим, підписуючись на додаткові послуги або кінцеве (термінальне) обладнання.		
Строк надання постачальником послуг, передбачених пунктом 2 частини першої статті 8 Закону України «Про платіжні послуги» шляхом списання коштів з абонентського рахунку для електронних комунікаційних послуг не повинен перевищувати строк дії договору про надання послуг, за яким відкритий абонентський рахунок з якого		

здійснюється таке списання.		
<b>VIII. Зміна умов договору про надання послуг</b>		
53. Умови договору про надання послуг змінюються на підставах та в порядку, передбачених договором відповідно до цих Правил та інших актів законодавства.		
54. Постачальники послуг повідомляють кінцевих користувачів не пізніше ніж за сім календарних днів до будь-якої зміни умов договору про послуг і одночасно інформують їх про право розірвати договір без додаткових витрат, якщо вони не погоджуються на змінені умови. Розірвання договору про надання послуг (на даній підставі) здійснюється протягом семи календарних днів після надсилання постачальником такого повідомлення.		
Постачальник послуг повідомляє кінцевого користувача <b>особисто</b> про зміни умов договору в особистому кабінеті такого користувача або шляхом надсилання йому повідомлення на абонентський номер чи електронну адресу, або надсилання повідомлення в інший спосіб, визначений договором про надання послуг.	Постачальник послуг інформує кінцевих користувачів про зміни умов договору в особистому кабінеті такого користувача або шляхом надсилання йому повідомлення на абонентський номер чи електронну адресу, або інформує в інший спосіб, визначений договором про надання електронних комунікаційних послуг.	Закон України «Про електронні комунікації» не містить вимог до особистого повідомлення кінцевих користувачів про зміни умов договору.
55. Кінцеві користувачі мають право розірвати договір про послуг без додаткових витрат після надсилання постачальником повідомлення про зміни в договірних умовах, у тому числі у разі підвищення цін на послуги або зміни умов їх оплати, запропонованих постачальником послуг, крім передбачених пунктом 155 цих Правил випадків, коли запропоновані зміни є виключно на користь чи не мають негативного впливу на кінцевого користувача або прямо передбачені законодавством.	57. Кінцеві користувачі мають право розірвати договір про надання електронних комунікаційних послуг без додаткових витрат після надсилання постачальником повідомлення про зміни в договірних умовах, <del>у тому числі у разі підвищення цін на послуги або зміни умов їх оплати</del> , запропонованих постачальником послуг, крім передбачених пунктом <del>155</del> 156 цих Правил випадків, коли запропоновані зміни є виключно на користь чи не мають негативного впливу на кінцевого користувача або прямо передбачені	Приведено у відповідність до ч. 5 ст. 112 Закону України «Про електронні комунікації»: 5. Кінцеві користувачі мають право розірвати договір про надання електронних комунікаційних послуг без додаткових витрат після повідомлення про зміни в договірних умовах, запропонованих постачальником міжособистісних електронних комунікаційних послуг, крім передбачених правилами надання та отримання електронних комунікаційних послуг випадків, коли запропоновані зміни є виключно на користь чи не мають негативного

	законодавством, а також крім випадків, коли це прямо суперечить іншим умовам договору.	впливу на кінцевого користувача або прямо передбачені законодавством. Відповідні випадки можуть встановлюватися самими кінцевими користувачами у договорах, укладених у порядку публічних закупівель, тощо. Відповідне положення є похідним від принципу свободи договору, визначеного Цивільним кодексом України.
Кінцевий користувач повідомляє постачальника послуг про розірвання договору, який укладено в письмовій формі, у зв'язку зі зміною його умов у письмовій формі або в іншій формі, яка забезпечує належне підтвердження особи користувача і відповідає умовам договору та вимогам чинного законодавства України. Таке розірвання здійснюється у строки передбачені Законом України «Про електронні комунікації».		
56. Умови надання послуг можуть змінюватися дистанційно за допомогою засобів зв'язку на умовах, визначених договором про надання послуг, з дотриманням вимог цих Правил та інших актів законодавства.		
<b>IX. Забезпечення рівноцінного доступу до послуг осіб з інвалідністю</b>		
57. Відповідно до цих Правил постачальники послуг забезпечують споживачам послуг з інвалідністю можливість:		
скористатися вибором постачальників послуг.		
Регуляторний орган, інші органи державної влади відповідно до компетенції вживають заходів щодо забезпечення надання особам з інвалідністю доступу до екстрених служб на еквівалентній основі з іншими кінцевими користувачами, у тому числі під час подорожей (у роумінгу) за наявності технічної можливості без попередньої реєстрації.		
58.3 метою спрощення доступу осіб з		

інвалідністю до послуг постачальники послуг забезпечують їх доступність у порядку, визначеному статтею 116 Закону України «Про електронні комунікації» та встановленому центральним органом виконавчої влади у сферах електронних комунікацій та радіочастотного спектра.		
59. Постачальники послуг повинні створити умови для безперешкодного доступу осіб з інвалідністю до приміщень, у яких вони здійснюють обслуговування кінцевих користувачів, згідно з вимогами статті 26 Закону України «Про основи соціальної захищеності осіб з інвалідністю в Україні».		
60. У разі надання послуг з використанням пунктів колективного користування постачальник таких послуг повинен забезпечити відповідність не менш ніж половини пунктів колективного користування таким вимогам:		
1) пристосовувати пункти колективного користування для використання особами з інвалідністю шляхом їх оснащення:		
підсилювачем для навушників з регульованим коефіцієнтом посилення;		
клавіатурою вибору з принаймні однією кнопкою, підсвіченою таким чином, щоб зробити її впізнаваною для незрячих людей та людей із вадами зору (якщо виділена лише одна кнопка, це повинна бути кнопка, позначена цифрою 5);		
позначенням таким чином, що дозволяє ідентифікувати незрячим та слабозорим особам місцезнаходження механізму оплати (на вході та виході картки або готівкових коштів тощо);		
активною функцією повідомлення вербальної інформації, що сигналізується світловими		



сигналами або на дисплеї пристрою;		
2) розмішувати пункти колективного користування таким чином і в місці, яке дозволяє використовувати особі з інвалідністю, яка пересувається на інвалідному візку або користується слуховим апаратом;		
3) позначати пункти колективного користування таким чином, що полегшує використання людям з вадами зору, зокрема:		
використовувати контрастні кольори для найважливіших функціональних елементів;		
розмішувати написи простим шрифтом кольору, чітко відмінного від кольору фону;		
4) позначати пункти колективного користування знаком, що застосовується в міжнародній практиці для позначення їх доступності для осіб з інвалідністю.		
61. Сприяння отриманню універсальних послуг споживачами послуг з інвалідністю та заходи із сприяння забезпеченню їх відповідним кінцевим (термінальним) обладнанням та спеціальними засобами, що покращують рівноцінний доступ, у тому числі у разі потреби розпізнавання та синтезу мови, здійснюються за рахунок державних коштів у порядку, що затверджується Кабінетом Міністрів України.		
<b>Х. Надання послуг в умовах надзвичайних ситуацій, надзвичайного та воєнного стану</b>		
62. Постачальники послуг в умовах надзвичайного та воєнного стану зобов'язані забезпечувати надання послуг відповідно до Закону України «Про електронні комунікації» та цих Правил.		
63. На період дії воєнного стану постачальникам послуг заборонено:		
1) списувати абонентну плату з абонентів, якщо	Підлягає доопрацюванню та додатковому	Реакція пункту не враховує, зокрема, наступне:

<p>останнє місцезнаходження абонента під час підключення до мережі було на тимчасово окупованій території, чи на території ведення активних бойових дій, на яких відсутня працююча електронна комунікаційна мережа та послуги не можуть бути надані;</p>	<p>обговоренню</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Немає процедури для визначення території ведення активних бойових дій, на яких відсутня працююча електронна комунікаційна мережа та електронні комунікаційні послуги;</li> <li>2) Податкові ризики відносно надання безкоштовних послуг, які не має права надавати постачальник;</li> <li>3) Не зрозуміло як саме постачальник може визначати з якого моменту починати надавати такі послуги та на який період;</li> <li>4) Ризики безпеки ( 95 % абонентів є анонімними);</li> <li>5) Технічно неможливо виконати, оператор не може відслідковувати в онлайн режимі окупацію і деокупацію територій;</li> </ol> <p>є питання щодо можливості регулювання таким положень постановою КМУ та Правилами та предмету регулювання</p>
<p>2) скорочувати та/або припиняти надання послуг абонентам, що знаходяться на тимчасово окупованій території, чи на території ведення активних бойових дій у разі відсутності коштів на особовому рахунку абонента або досягнення визначеної договором суми граничного ліміту на послуги (у мережах фіксованого зв'язку за технічної можливості);</p>		
<p>3) деактивувати ідентифікаційні засоби (SIM-картки, USIM-картки, R-UIM-картки тощо), якщо абонент не користувався послугами мобільного зв'язку під час дії воєнного стану.</p>		
<p>64. В умовах надзвичайної ситуації, надзвичайного та воєнного стану постачальники послуг (з метою оповіщення та забезпечення послугами учасників ліквідації наслідків надзвичайних ситуацій, відбудовних</p>		

<p>робіт та проведення відповідних заходів Радою міністрів Автономної Республіки Крим, обласними, Київською та Севастопольською міськими державними адміністраціями та органами місцевого самоврядування) за погодженням із центральним органом виконавчої влади у сферах електронних комунікацій та радіочастотного спектра можуть встановлювати тимчасові обмеження в наданні послуг до ліквідації наслідків та скасування режиму надзвичайного стану.</p>		
<p>65. У передбачених пунктом 64 цих Правил випадках постачальник послуг повинен невідкладно (не пізніше наступного робочого дня з моменту настання підстав) поінформувати кінцевих користувачів (крім випадків відсутності такої можливості) про застосування обмежень у наданні послуг, підстави застосування, а також повідомити кінцевих користувачів про можливе зниження якості послуг, обумовлене надзвичайною ситуацією, надзвичайним та воєнним станом.</p>		
<p>66. Для припинення терористичної діяльності в порядку, що встановлюється законом, може здійснюватися тимчасове обмеження надання послуг у визначеному районі проведення антитерористичної операції.</p>		
<b>XI. Особливості підтвердження особи при отриманні послуг знеособлено</b>		
<p>67. Постачальники послуг зобов'язані забезпечити можливість ідентифікації кінцевих користувачів, які не були ідентифіковані постачальником послуг під час укладення договору про надання послуг, за їхньою згодою в порядку, встановленому регуляторним органом.</p>		
<p>68. У разі потреби захисту прав знеособлених кінцевих користувачів, передбачених законом</p>	<p>Виключити</p>	<p>Тимчасова авторизація кінцевих користувачів не передбачена ні Законом України «Про</p>

<p>та/або цими Правилами чи в інших випадках, що передбачає надання такому кінцевому користувачу персональних даних, чи іншої наявної в постачальника послуг інформації щодо нього, яка охороняється законом, тимчасова авторизація знеособлених кінцевих користувачів здійснюється за умови підтвердження, що за кінцевим користувачем є відповідний номер. Кінцевий користувач повинен надати відповідні докази та підтвердити користування активним ідентифікаційним засобом (SIM-картка, USIM-картка, R-UIM-картка тощо) у спосіб, визначений постачальником послуг згідно із законодавством. Тимчасова авторизація не перешкоджає подальшому отриманню кінцевим користувачем послуг знеособлено. Персональні дані кінцевого користувача, отримані у передбачених цим пунктом випадках, не повинні оброблятися в інших цілях ніж зазначених у зверненні кінцевого користувача та понад терміни, необхідні для вирішення порушеного у зверненні питання.</p>		<p>електронні комунікації», ні <b>Порядком ідентифікації кінцевих користувачів послуг</b></p>
<p><b>ХІІ. Номер, інший мережевий ідентифікатор кінцевого користувача</b></p>		
<p>69. Для отримання послуг та підключення кінцевого (термінального) обладнання кінцевого користувача до електронної комунікаційної мережі постачальник послуг повинен присвоїти йому номер чи інший мережевий ідентифікатор абонента.</p>		
<p>70. Постачальник послуг має право змінити номер абонента у зв'язку з модернізацією своєї мережі, на вимогу абонента (за наявності технічної можливості) у спосіб, визначений договором про надання послуг, або у разі зміни структури ресурсу та простору нумерації відповідно до національного плану нумерації</p>		

України, або відповідно до рішення центрального органу виконавчої влади у сферах електронних комунікацій та радіочастотного спектра.		
71. Зміна номера у зв'язку із зміною відповідно до рішення центрального органу виконавчої влади у сферах електронних комунікацій та радіочастотного спектра здійснюється постачальниками послуг безоплатно без згоди абонента з його попереднім повідомленням (у тому числі за допомогою технічних засобів електронних комунікацій абонентів) не менше ніж за три місяці до впровадження цих змін та оприлюднення інформації на своєму вебсайті (після оприлюднення таких змін центральним органом виконавчої влади у сферах електронних комунікацій та радіочастотного спектра).		
Про заплановані зміни нумерації для певних сегментів мережі електронних комунікацій, які ініційовані постачальником послуг, постачальник послуг повинен повідомити не менше ніж за один рік до впровадження цих змін шляхом оприлюднення такої інформації на своєму вебсайті.		
72. Кінцевий користувач при припиненні договору з постачальником послуг міжособистісних електронних комунікаційних з використанням нумерації має право на збереження свого номера у разі перенесення його до іншого постачальника таких послуг у порядку, встановленому регуляторним органом.	72. Кінцевий користувач має право на збереження свого номера у разі перенесення його до іншого постачальника таких послуг у порядку, встановленому регуляторним органом.	Порядок перенесення номерів визначається регуляторним органом
Усі кінцеві користувачі з номерами національного плану нумерації України можуть зберігати (переносити) свої номери незалежно від постачальника послуг, що надає		

<p>послугу, крім перенесення номерів з мереж, у яких надають послуги у фіксованому місці до мереж мобільного зв'язку, а також навпаки.</p>		
<p>Послуга перенесення номера надається кінцевим користувачам, які отримують послуги на умовах письмового договору або ідентифіковані постачальником послуг у встановленому регуляторним органом порядку. Кінцевий користувач, який не ідентифікований у постачальника послуг, має право здійснювати ідентифікацію відповідно до частини п'ятої статті 104 Закону України «Про електронні комунікації».</p>		
<p>73. Повідомлення постачальника послуг про втрату кінцевим користувачем/абонентом кінцевого (термінального) обладнання та/або ідентифікаційного засобу, за якою він отримував послуги, скорочення переліку послуг та поновлення їх надання у разі такої втрати здійснюються відповідно до пунктів 80 – 81 цих Правил.</p>		
<p>Відновлення послуг у разі втрати знеособленим (анонімним) кінцевим користувачем/абонентом кінцевого (термінального) обладнання та/або ідентифікаційного засобу (у тому числі SIM-карти, e-SIM, налаштування інтернет-роутера тощо), за якою він отримував послуги, здійснюється за умови ідентифікації цього абонента у постачальника послуг та надання персональних даних відповідно до частини другої статті 107 Закону України «Про електронні комунікації», та підтвердження абонентом користування активним ідентифікаційним засобом (SIM-картка, USIM-картка, R-UIM-картка тощо) з наданням відповідних доказів такого користування у спосіб, визначений постачальником послуг</p>		

<b>згідно з законодавством.</b>		
74. У разі отримання інформації/документів, що підтверджують відповідно до законодавства факт здійснення кінцевим користувачем несанкціонованого втручання в роботу електронних комунікаційних мереж чи скоєння шахрайства, постачальник електронних комунікаційних мереж та/або послуг у технічно можливий короткий строк здійснює скорочення переліку послуг, що надаються за таким номером або припиняє надання послуг.		
Постачальник послуг повинен повідомити кінцевого користувача про таке скорочення або припинення з одночасним надсиланням повідомлення про його здійснення.		
У разі фіксації технічними засобами постачальника мереж та/або послуг факту здійснення несанкціонованого втручання в роботу електронних комунікаційних мереж з використанням номера постачальник електронних комунікаційних мереж та/або послуг має право самостійно здійснити скорочення переліку послуг, що надаються за відповідним номером.		
75. У разі виникнення спорів між споживачем послуг і постачальником електронних комунікаційних послуг щодо оплати або повернення оплачених коштів у випадках несанкціонованого використання номерів, зазначених у пункті 74 цих Правил, споживач послуг має право звернутися до регуляторного органу з приводу врегулювання спору в порядку, передбаченому статтею 123 Закону України «Про електронні комунікації».		
Про результати врегулювання спору сторони повідомляються у письмовій формі із зазначенням обґрунтувань прийнятого рішення,		

а у разі задоволення вимог споживача послуг щодо повернення коштів – порядку та строків повернення.		
Строк повернення коштів не може бути більше одного місяця з дати отримання постачальником послуг повідомлення регуляторного органу.		
<b>XIII. Кінцеве (термінальне) обладнання</b>		
76. Послуги можуть надаватися з використанням кінцевого (термінального) обладнання абонента, кінцевого (термінального) обладнання, яке встановлено в пунктах колективного користування.		
77. Кінцеве (термінальне) обладнання та/або інші технічні засоби електронних комунікацій кінцевого користувача, що підключаються до електронної комунікаційної мережі загального користування, повинні мати виданий у встановленому законодавством порядку документ про відповідність технічним вимогам та/або технічним регламентам.		
При наданні та отриманні послуг забороняється встановлення, технічне обслуговування, використання незаконних пристроїв умовного доступу (обладнання та/або програмне забезпечення для доступу без дозволу постачальника послуг до послуги, яка надається за умови попередньої індивідуальної авторизації, на засадах умовного доступу).		
78. Кінцеві користувачі – суб'єкти господарювання, які за наявності технічної можливості у постачальника електронних комунікаційних послуг мають право встановлювати власні технічні засоби електронних комунікацій, що підключаються до електронних комунікаційних мереж і		



<p>використовуються постачальниками послуг міжособистісної електронної комунікації із застосуванням нумерації для їх надання, та використовувати при цьому (у разі необхідності) ресурс нумерації таких постачальників послуг.</p>		
<p>79. У разі надання послуг, які передбачають підключення кінцевого (термінального) обладнання в приміщенні, договір укладається з особою, яка є власником (співвласником) приміщення, чи особою, зареєстрованою за адресою приміщення, або наймачем (орендарем) приміщення, якщо у договорі оренди немає обмежень на такі дії.</p>		
<p>У разі підключення кінцевого (термінального) обладнання в квартирі або іншому житловому приміщенні договір з їх наймачем (орендарем) укладається за наявності письмової згоди власника квартири або приміщення.</p>		
<p>У разі потреби встановлення (підключення до електронної комунікаційної мережі) кінцевого (термінального) обладнання представниками постачальника послуг, таке підключення здійснюється у погоджений з абонентом день і час за безпосередньої присутності абонента або у визначений ним осіб, а також проводиться перевірка справності такого обладнання.</p>		
<p>80. У разі втрати абонентом кінцевого (термінального) обладнання та/або ідентифікаційного засобу, <b>за яким отримувалися послуги</b>, за заявою абонента, в тому числі усною, постачальник послуг після проведення перевірки (у встановленому ним відповідно до законодавства порядку) та встановлення, що втрачене кінцеве (термінальне обладнання) та/або ідентифікаційний засіб, за яким отримувалися</p>		

<p>послуги, належать саме тій особі, що подає заяву, невідкладно тимчасово <b>припиняє обслуговування такого обладнання та/або засобу.</b></p>		
<p>Тимчасове припинення обслуговування втраченого кінцевого (термінального) обладнання, якщо послуги надаються без використання ідентифікаційного засобу або ідентифікатора, здійснюється безоплатно, якщо інше не передбачено договором.</p>		
<p>Такий постачальник послуг повинен повідомити абонентові реєстраційний номер заяви, який вказується абонентом при поданні претензії щодо несвоєчасного припинення або неприпинення обслуговування його кінцевого (термінального) обладнання та/або ідентифікаційного засобу.</p>		
<p>Заява про заміну чи поновлення ідентифікаційних засобів (у тому числі SIM-карти, e-SIM) повинна бути подана кінцевим користувачем одним з наведених способів (за його вибором):</p>		
<p>у відділенні постачальника послуг, з пред'явленням документів, що посвідчують особу кінцевого користувача чи особу і повноваження представника кінцевого користувача – юридичної особи.</p>		
<p>Постачальник послуг повинен зберігати копії вказаних документів, посвідчені підписом кінцевого користувача, його уповноваженого представника та представника постачальника послуг, протягом терміну, визначеного умовами договору про надання послуг, але не меншу одного року;</p>		
<p>дистанційно із застосуванням засобів електронної ідентифікації з високим рівнем довіри відповідно до Закону України «Про</p>		

електронні довірчі послуги».		
Постачальник послуг повинен здійснити перевірку та встановити, що втрачене кінцеве (термінальне) обладнання та/або ідентифікаційний засіб належать саме тій особі, що подає заяву, на підставі доказів, які повинен подати заявник у відповідності до умов договору та вимог законодавства.		
При укладенні договору про надання послуг кінцевому користувачу повинна бути запропонована можливість заблокувати дистанційну заміну, поновлення втраченого ідентифікаційного засобу (у тому числі SIM-карти, e-SIM). Можливість блокування дистанційної заміни, поновлення втраченого ідентифікаційного засобу повинна бути надана кінцевому користувачу у будь-який час, в тому числі з застосуванням засобів електронних комунікацій.		
81. Порядок відновлення надання послуг у разі втрати абонентом кінцевого (термінального) обладнання, якщо послуги надаються без ідентифікаційного засобу або ідентифікатора, визначається постачальником послуг з урахуванням вимог, передбачених пунктом 80 цих Правил.		
Постачальник послуг повинен ідентифікувати такого абонента для цілей відновлення надання послуг у порядку, визначеному регуляторним органом.		
<b>XIV. Підключення кінцевого (термінального) обладнання до електронної комунікаційної мережі у фіксованому місці</b>		
82. Підключення кінцевого (термінального) обладнання кінцевого користувача до електронної комунікаційної мережі загального користування у фіксованому місці (за		

<p>визначеною кінцевим користувачем адресою) здійснюється на підставі письмового (в тому числі електронного) договору про надання послуг:</p>		
<p>за технологіями проведеного доступу до фіксованого зв'язку – за письмовою заявою абонента шляхом встановлення кінцевого (термінального) обладнання представниками постачальника послуг у житлових будинках, квартирах, інших приміщеннях кінцевих користувачів (далі – приміщеннях) та його підключення до електронної комунікаційної мережі, що використовується відповідним постачальником послуг. Термін здійснення такого підключення визначається умовами договору та наявності технічної можливості;</p>		
<p>за технологіями з використанням радіодоступу до мереж фіксованого зв'язку, іншими технологіями, які не потребують участі представників постачальника послуг у встановленні кінцевого (термінального) обладнання, – самостійно абонентом відповідно до інструкцій, інших вимог щодо користування таким обладнанням. За зверненням абонента, у випадку надання кінцевого обладнання постачальником послуг або надання попередніх рекомендацій щодо обрання кінцевого обладнання користувачем, постачальник послуг повинен надати консультативну допомогу щодо підключення кінцевого (термінального) обладнання для отримання послуг, що ним надаються.</p>		
<p>У разі відсутності у фіксованому місці електронних комунікаційних мереж, у яких надаються послуги широкопasmового доступу до мережі Інтернет, що відповідають вимогам частини другої статті 100 Закону України «Про</p>		

електронні комунікації», або послуги голосових електронних комунікацій, забезпечення доступу до таких послуг та підключення кінцевого (термінального) обладнання до відповідних мереж здійснюються з дотриманням стаття 101 Закону України «Про електронні комунікації» та розділу XXIV цих Правил.		
83. Заява на встановлення кінцевого (термінального) обладнання у випадках, передбачених абзацом другим пункту 82 цих Правил, приймається від фізичної особи – власника (співвласника) приміщення або особи, яка орендує приміщення або зареєстрована за зазначеною в заяві адресою, за умови пред'явлення паспорта громадянина України або паспортного документа іноземця, або інших документів, що посвідчує особу, за рішенням постачальника та наявності:		
довідки про взяття на облік платника податків (реєстраційного номера облікової картки платника податків), а для осіб, які через свої релігійні переконання відмовилися від прийняття реєстраційного номера облікової картки платника податків, – паспорта громадянина України з відміткою про наявність в особи права здійснювати будь-які платежі за серією та номером такого документа;		
від юридичної особи - за підписом її керівника або уповноваженої ним особи за наявності:		
документа, що підтверджує право власності чи користування приміщенням, в якому встановлюється кінцеве (термінальне) обладнання, або належним чином засвідченої копії такого документа;		
згоди орендодавця на прокладення		

абонентських ліній електронних комунікаційних мереж та встановлення кінцевого (термінального) обладнання орендареві (якщо це встановлено договором).		
84. Кінцеве (термінальне) обладнання для отримання послуг міжособистісних електронних комунікаційних з використанням нумерації за технологіям проводового доступу до мережі фіксованого зв'язку підключається до окремої абонентської лінії.		
85. Встановлення та підключення представниками постачальника послуг кінцевого (термінального) обладнання, призначеного для отримання послуг міжособистісних електронних комунікаційних з використанням нумерації за технологіям проводового або безпроводового доступу до мережі фіксованого зв'язку, здійснюється у строк, визначений договором, але не пізніше 10 робочих днів з моменту подання кінцевим користувачем заяви відповідно до абзацу четвертого пункту 82 цих Правил.		
Абонентна плата (у разі наявності) не може стягуватися за період до підключення (відповідно до цього пункту) кінцевого (термінального) обладнання до електронної комунікаційної мережі.		
86. У разі припинення договору про надання послуг голосової електронної комунікації з використанням нумерації у фіксованому місці вони можуть надаватися іншій особі (яка є власником, співвласником, користувачем приміщення або зареєстрована за цією адресою) з використанням здійсненого постачальником послуг підключення кінцевого (термінального) обладнання та номера, присвоєного абоненту, що припиняє		

користування послугами.		
У таких випадках послуги новому абоненту надаються на підставі укладеного з ним договору про надання послуг відповідно до вимог цих Правил.		
У разі подання таким кінцевим користувачем письмового звернення щодо укладення договору в термін, що не перевищує одного місяця з моменту припинення дії договору з попереднім абонентом, постачальник послуг зобов'язаний укласти з ним договір про надання послуг за вказаною адресою та присвоїти номер, наданий попередньому абоненту. Якщо абонент пропустив термін для подання звернення, укладення договору про надання послуг та присвоєння номера попереднього абонента здійснюється постачальником послуг за наявності технічної можливості.		
Якщо протягом місяця з дня смерті абонента надійшло письмове звернення щодо укладення договору від можливого спадкоємця, можливість укладення договору відповідно до цього пункту зберігається на час оформлення документів про право власності на приміщення за умови внесення абонентної плати та плати за надані послуги. Договір зі спадкоємцем укладається, якщо він не пізніше ніж протягом 12 місяців з дня смерті абонента подав документи, що підтверджують право власності на приміщення, в якому встановлено кінцеве (термінальне обладнання).		
<b>XV. Доступ до локальних радіомереж</b>		
87. Кінцеві користувачі мають право на:		
доступ до локальних радіомереж за власним вибором, наданим третіми особами, або забезпечення спільного або загального доступу		

до електронних комунікаційних мереж таких постачальників мереж, інших кінцевих користувачів через локальну радіомережу, у тому числі на пропозицію третіх осіб, які об'єднують і роблять загальнодоступними локальні радіомережі різних кінцевих користувачів;		
надання доступу, у тому числі спільного, до своїх локальних радіомереж іншим кінцевим користувачам, у тому числі на основі пропозиції третіх осіб, які об'єднують і роблять загальнодоступними локальні радіомережі різних кінцевих користувачів.		
88. Пропозиції щодо доступу до локальних радіомереж не повинні суперечити цим Правилам, іншим актам законодавства, договору з постачальником послуг. Кінцеві користувачі повинні бути поінформовані про умови отримання такого доступу до початку його надання.		
<b>XVI. Права, обов'язки та відповідальність кінцевих користувачів</b>		
89. Кінцеві користувачі під час замовлення та/або отримання послуг мають право на:		
1) захист своїх прав державою;		
2) вільний доступ до послуг;		
3) доступ до універсальних послуг відповідно до Закону України «Про електронні комунікації» та розділу XXIV цих Правил;		
4) вільний вибір постачальника послуг;		
5) безпеку послуг (згідно з договором про надання послуг);		
6) безоплатне отримання від постачальника послуг вичерпної інформації щодо змісту, якості, вартості та порядку надання послуг;		
7) вільний вибір виду та кількості послуг, які пропонуються постачальниками послуг, у тому	7) вільний вибір виду та кількості електронних комунікаційних послуг, які пропонуються	Пропонуємо привести у відповідність до формулювання, наданого у статті 107 Закону



<p>числі на отримання за наявності технічної можливості окремої послуги (не в складі пакета послуг) голосових електронних комунікацій, послуги доступу до мережі Інтернет, а також, за наявності технічної можливості, інших послуг;</p>	<p>постачальниками електронних комунікаційних послуг, у тому числі на отримання за наявності технічної можливості окремої електронної комунікаційної послуги (не в складі пакета послуг);</p>	<p>України «Про електронні комунікації». Словосполучення «послуги, які пропонуються постачальниками послуг» охоплюють всі види послуг і не потребують подальшого уточнення. Звертаємо увагу, що не всі постачальники послуг надають послуги голосових електронних комунікацій, є значна кількість постачальників, які спеціалізуються виключно на наданні послуг доступу до мережі Інтернет.</p> <p>1. Кінцеві користувачі послуг під час замовлення та/або отримання електронних комунікаційних послуг мають право на:</p> <p>...</p> <p>5) вільний вибір виду та кількості електронних комунікаційних послуг, які пропонуються постачальниками електронних комунікаційних послуг, у тому числі на отримання за наявності технічної можливості окремої електронної комунікаційної послуги (не в складі пакета послуг);</p>
<p>8) отримання послуги знеособлено відповідно до цих Правил та умов надання послуг, встановлених постачальником послуг у договорі про надання послуг;</p>		
<p><b>Відсутній</b></p>		
<p>9) вибір тарифу, тарифного плану, встановленого постачальником послуг з урахуванням пунктів 118 – 120 цих Правил та отримання інформації про зміну тарифів на надання послуги;</p>		
<p>10) отримання за їх зверненням від постачальника універсальних послуг, призначеного відповідно до статті 101 Закону України «Про електронні комунікації», інформації про альтернативні нижчі тарифи, тарифні пакети, якщо такі застосовуються постачальником послуг;</p>		

11) зменшення розміру граничного ліміту на послуги, а також відмову від граничного ліміту на послуги у разі його встановлення постачальником послуг;		
12) встановлення граничного ліміту на послуги, яке здійснюється лише після замовлення та підтвердження цього замовлення кінцевим користувачем у випадку, якщо граничний ліміт на послуги не встановлено відповідно до умов договору про надання послуг;	виключити	Відповідно до ч.3 ст. 104 ЗУ «Про електронні комунікації» умовою надання послуг кінцевому користувачу є оплата замовленої кінцевим користувачем електронної комунікаційної послуги, якщо інше не передбачено цим Законом або договором про надання електронних комунікаційних послуг. У Законі не передбачено право користувача встановлювати граничний ліміт. Отже, якщо він не передбачений договором, то послуга підлягає оплаті без його застосування. Якщо договором не встановлено можливість отримання граничного ліміту та постачальник не надає такі граничні ліміти взагалі – примус постачальника до встановлення граничного ліміту виключно за бажанням однієї сторони договору без домовленості з іншою – порушення законодавства, тим більше, що Законом також не встановлено такий обов'язок постачальника.
13) безкоштовне отримання за їх зверненням інформації про залишок граничного ліміту на послуги, а також на невідкладне безкоштовне повідомлення про закінчення граничного ліміту (при досягненні встановленого договором залишку коштів чи граничного обсягу послуг, що надаються на умовах наступної оплати) у випадку, якщо граничний ліміт на послуги встановлений відповідно до умов договору про надання електронних комунікаційних послуг;	13) безкоштовне отримання за їх зверненням інформації про залишок граничного ліміту на послуги; <b>ПрАТ «Київстар»</b> <b>ПрАТ «ВФ Україна»</b> <b>ТОВ «лайфселл»</b> <b>ПрАТ «Фарлеп-Інвест»</b>	Не передбачене Законом України «Про електронні комунікації», незрозуміло яким чином здійснюється невідкладне безкоштовне повідомлення та в яких випадках. <b>ПрАТ «Київстар»</b> <b>ПрАТ «ВФ Україна»</b> <b>ТОВ «лайфселл»</b> <b>ПрАТ «Фарлеп-Інвест»</b>
14) своєчасне і якісне отримання замовлених послуг на умовах, визначених договором про		

<p>надання електронних комунікаційних послуг; 15) безкоштовний доступ до оперативнo-диспетчерських служб, що здійснюють екстрені комунікації за телефонними номерами 101, 102, 103 та 104, та комунікаційного центру «Служба 112» за єдиним телефонним номером 112. Забезпечення безкоштовного доступу до служб соціального спрямування, що отримують повідомлення про випадки зникнення дітей за номером 116 000 та від дітей за номером 116 111, здійснюється згідно з частиною другою статті 118 Закону України «Про електронні комунікації»;</p>		
<p>16) зміну переліку послуг (пакетів послуг), скорочення переліку послуг або припинення їх надання в порядку, встановленому цими Правилами та договором, на підставі заяви кінцевого користувача;</p>		
<p>17) укладення договору про надання цифрового контенту за допомогою електронних комунікаційних мереж;</p>	<p>17) отримання послуги доступу до контенту за допомогою електронних комунікаційних мереж;</p>	<p>Надаємо право абоненту отримувати послуги доступу до контенту розширюючи його права, що забезпечує їх захист.</p>
<p>18) скорочення (обмеження) постачальником послуг доступу кінцевого користувача до окремих видів послуг на підставі його заяви;</p>	<p>18) скорочення (обмеження) постачальником послуг доступу кінцевого користувача до окремих видів послуг на підставі його заяви <b>за умови наявності у постачальника технічної можливості;</b></p>	<p>Необхідні запобіжники щодо необґрунтованих вимог споживачів</p>
<p>19) доступ до засобів та служб, які призначені для полегшення і забезпечення зв'язку для осіб з інвалідністю відповідно до вимог законодавства;</p>		
<p>20) збереження номера абонента на термін, зазначений у його письмовій заяві на скорочення переліку послуг на певний термін, за умови внесення абонентом плати за період</p>		

скорочення переліку послуг;		
21) вільний вибір щодо скорочення переліку послуг у разі закінчення коштів на особовому рахунку абонента або досягнення визначеної договором суми (граничного ліміту);		
22) блокування на підставі відповідної заяви кінцевого користувача вихідних дзвінків певних типів чи на певні номери, а також доступ до певних мереж та послуг (за наявності технічної можливості);		
23) безоплатне припинення переадресації виклику на їх кінцеве (термінальне) обладнання (за наявності технічної можливості);		
24) припинення постачальником послуг надання послуг, в тому числі цифрового контенту, інших послуг, передбачених підпунктами а-д пункту 2 частини першої статті 8 Закону України «Про платіжні послуги», які вони не замовляли, у тому числі інформаційних послуг, розсилання електронних текстових, мультимедійних та голосових повідомлень. Припинення надання таких послуг здійснюється не пізніше одного робочого дня з моменту отримання звернення кінцевого користувача;	24) звернення до постачальника послуг з метою припинення отримання електронних комунікаційних послуг, які кінцевий користувач не замовляв, розсилання електронних текстових, мультимедійних та голосових повідомлень, які розсилаються та/або надаються постачальником послуг. Припинення надання таких послуг здійснюється не пізніше одного робочого дня з моменту отримання звернення кінцевого користувача;	Зміни попередньої редакції Дані Правила регламентують права кінцевих користувачів, а не користувачів платіжних послуг.
25) відмову від оплати послуги, яку вони не замовляли та/або не отримували. Будь-які послуги, надані без згоди/замовлення, а також у встановлених цими Правилами випадках замовлення та підтвердження замовлення кінцевим користувачем не створюють для нього будь-яких зобов'язань щодо їх оплати;	25) відмову від оплати електронної комунікаційної послуги, яку вони не замовляли	Пропонуємо викласти у відповідності до ст.107 ЗУ «Про електронні комунікації», не перевищуючі межі тлумачення. Повний перелік підстав та процедура повернення коштів кінцевому користувачу наведена у п.146 цих Правил.
26) дострокове розірвання договору (крім перенесення номера) на письмову вимогу кінцевого користувача у випадках прямо		

<p>передбачених самим договором, цими Правилами, Законом «Про електронні комунікації», в інших випадках, визначених законодавством, за умови попередження ним постачальника послуг у визначений у договорі про надання послуг строк, але не пізніше ніж за сім календарних днів;</p>		
<p>27) безоплатне перенесення номера до іншого постачальника послуг міжособистісних електронних комунікаційних з використанням нумерації при припиненні договору про надання послуг з попереднім постачальником таких послуг (у порядку, визначеному регуляторним органом);</p>		
<p>28) зміну постачальника послуг доступу до мережі Інтернет із забезпеченням на вимогу кінцевого користувача безперервності цієї послуги (крім випадків, коли це технічно неможливо), яка полягає у можливості отримувати послугу від попереднього постачальника (відповідно до умов договору, в тому числі щодо оплати послуг) до дня укладення договору та фактичного отримання послуги від нового постачальника. При цьому перерва в отриманні послуг доступу до мережі Інтернет не повинна становити більше одного робочого дня (крім випадків, коли це технічно неможливо);</p>		
<p>29) повернення від постачальника послуг невикористаної частки коштів у разі відмови від передплачених послуг у випадках і порядку, визначених цими Правилами та договором про надання послуг;</p>		
<p>30) отримання від постачальника послуг наявних відомостей щодо наданих послуг у порядку, визначеному цими Правилами, іншими актами законодавства;</p>		

31) отримання від постачальника послуг інформації про зміну умов надання послуги і тарифів на її надання з дотриманням вимог цих Правил;		
32) отримання інформації щодо можливості та порядку відмови від замовленої послуги;		
33) безоплатне отримання від постачальника послуг рахунків за надані послуги. За особистим зверненням кінцевого користувача з урахуванням технічної можливості обладнання електронної комунікаційної мережі нарахована до оплати сума за надані послуги повинна бути розшифрована тільки за той розрахунковий період, до якого кінцевий користувач має претензії, із зазначенням номера кінцевого користувача, якого викликав кінцевий користувач, виду послуги, обсягу наданих послуг, суми коштів до сплати за кожний сеанс зв'язку. Послуги, що надаються знеособлено (анонімно), розшифруванню користувачу не підлягають;		
34) передачу прав та обов'язків за договором про надання послуг у фіксованому місці заявою абонента на члена сім'ї або співвласника чи власника квартири та за наявності письмової згоди особи, якій передаються такі права та обов'язки (для послуг фіксованого зв'язку);		
35) отримання безоплатних консультацій постачальника послуг з питань замовлення, отримання та припинення (відмову) отримання послуг, що ним надаються <b>(в тому числі за допомогою консультанта – фізичної особи)</b> ;		
36) несплату абонентної плати та плати за ненадані послуги за весь час пошкодження електронної комунікаційної мережі та технічних засобів електронних комунікацій, що		

<p>призвело до скорочення переліку послуг у разі порушення постачальником послуг граничних строків усунення пошкодження та виникло не з вини кінцевого користувача, з дати реєстрації постачальником послуг відповідної заяви (усної чи письмової);</p>		
<p>37) відшкодування збитків, заподіяних внаслідок невиконання чи неналежного виконання постачальником послуг обов'язків, передбачених договором про надання послуг чи законодавством;</p>		
<p>38) захист персональних даних, іншої інформації з обмеженим доступом відповідно до закону;</p>		
<p>39) доступ відповідно до законодавства до інформаційно-довідкових служб у електронних комунікаційних мережах загального користування;</p>		
<p>40) отримання послуг в умовах надзвичайних ситуацій, надзвичайного та воєнного стану згідно з Законом України «Про електронні комунікації» та розділом X цих Правил;</p>		
<p>41) безоплатне вилучення (повністю або частково) відомостей про них з електронних баз даних інформаційно-довідкових служб та телефонних довідників постачальника послуг;</p>		
<p>42) блокування визначення (заборону показу) номера при здійсненні виклику на кінцевому (термінальному) обладнанні інших кінцевих користувачів, у тому числі щодо окремого виклика (викликів), крім екстрених служб;</p>		
<p>43) безкоштовне блокування (відхилення) вхідних викликів з номерів, визначення яких заблоковано абонентом, що здійснює виклик;</p>		
<p>44) замовлення у постачальника послуг блокування визначення (відмову від показу) номера абонента, що здійснює вхідний виклик</p>		

(у мережі фіксованого зв'язку за технічної можливості);		
45) замовлення у постачальника послуг блокування визначення (заборона показу) свого номера для кінцевого користувача, що здійснює виклик;		
46) безкоштовне блокування викликів з номерів, з яких було здійснено зловмисні виклики, розсилання спаму, а також використання систем автоматичного «дозвону» (без людського втручання, в тому числі щодо озвучення та/або формулювання повідомлень) викликів або надсилання електронних повідомлень з метою опитувань, прямого маркетингу (реклами, продажу товарів та послуг, інформування про акційні пропозиції) без попередньої згоди абонента;		
47) обслуговування державною мовою або іншою пропонованою постачальником послуг мовою за вибором споживача послуг відповідно до Закону України «Про забезпечення функціонування української мови як державної»;		
48) подання звернень (скарг) щодо надання послуг постачальнику послуг, регуляторному органу, іншим органам державної влади відповідно до компетенції, а також на їх розгляд, одержання письмової відповіді про результати розгляду та належне реагування щодо поновлення його прав і захисту законних інтересів відповідно до законодавства;		
49) здійснення фото-, аудіо- чи відеофіксації порушень своїх прав, якщо це не суперечить законодавству;		
50) оскарження неправомірних дій постачальників послуг шляхом звернення до уповноважених державних органів або до суду;		



51) позасудовий розгляд спорів за їх зверненням регуляторним органом;		
52) інші права, визначені законодавством України та договором про надання послуг.		
90. Кінцеві користувачі зобов'язані:		
1) дотримуватися вимог Закону України «Про електронні комунікації», цих Правил, інших нормативно-правових актів у сфері електронних комунікацій, а також умов договору з постачальником послуг;		
2) оплачувати замовлені та отримані послуги, у тому числі абонентську плату та вартість пакетів послуг (у разі наявності) в строки, встановлені договором відповідно до законодавства;		
3) використовувати кінцеве (термінальне) обладнання, що має документ про відповідність технічним вимогам та/або технічним регламентам у сфері електронних комунікацій та/або радіочастотного спектра. Підключення до електронної комунікаційної мережі кінцевого (термінального) обладнання, яке не має документа про відповідність, не допускається;		
4) не допускати використання кінцевого (термінального) обладнання для вчинення протиправних дій або дій, що суперечать інтересам національної безпеки, оборони та охорони правопорядку;		
5) не допускати дій, що можуть створювати загрозу для безпеки експлуатації електронних комунікаційних мереж, підтримки цілісності та взаємодії електронних комунікаційних мереж, захисту інформаційної безпеки електронних комунікаційних мереж, електромагнітної сумісності радіоблабнання, ускладнювати чи		

унеможливити надання послуг іншим кінцевим користувачам;		
б) не допускати використання на комерційній основі кінцевого (термінального) обладнання та абонентських ліній електронних комунікаційних мереж для надання електронних комунікаційних послуг третім особам;		
7) не здійснювати несанкціонованого втручання в роботу та/або використання електронної комунікаційної мережі, що спричинило або може спричинити збитки чи інші загрози майновим інтересам постачальників послуг, інших кінцевих користувачів, третіх осіб;		
8) не здійснювати порушення порядку маршрутизації трафіка при наданні послуг міжособистісних електронних комунікацій з використанням нумерації;		
9) виконувати умови договору про надання послуг;		
10) надавати постачальнику послуг достовірну інформацію для системи обліку, зокрема, якщо такі дані необхідні для укладення, зміни чи припинення договору, та у разі реалізації кінцевим користувачем свого права на ідентифікацію та/або тимчасову авторизацію;		
11) повідомляти постачальника послуг у визначений у договорі строк і спосіб про зміну обов'язкових реквізитів, передбачених у договорі (проте не пізніше ніж протягом 10 днів з моменту настання таких змін);		
12) не здійснювати незаконного заволодіння та користування кодом поповнення рахунка інших кінцевих користувачів, картками/кодами активації попередньо оплаченої послуги, картками поповнення рахунка;		

<p>13) не фальсифікувати мережеві ідентифікатори, не використовувати неіснуючі мережеві ідентифікатори або такі, що належать іншим особам, не здійснювати підробку (дублювання) ідентифікаційних засобів, електронного коду (ідентифікатора) кінцевого (термінального) обладнання та/або перепрограмування ідентифікаційних засобів, не здійснювати незаконного доступу до облікових записів та електронних кабінетів абонентів;</p>		
<p>14) надавати доступ до приміщень кінцевого користувача у разі необхідності здійснення підключення обладнання та усунення аварій за заявою абонента;</p>		
<p>15) не здійснювати:</p>		
<p>зловмисні виклики, не замовляти, не пропонувати розсилання та не розповсюджувати спам;</p>		
<p>без <b>попередньої</b> згоди абонента використання систем автоматичного «дозвону» (без людського втручання, в тому числі щодо озвучення та/або формулювання повідомлень), викликів або електронних повідомлень з метою прямого маркетингу (реклами, продажу товарів та послуг, а також інформування про акційні пропозиції), здійснення опитувань. Дана вимога не поширюється на випадки надання абонентами, які не є споживачами послуг, дозволу на надсилання комерційних чи інших повідомлень, здійснення викликів, пов'язаних з їх діяльністю, без їхньої попередньої згоди, за умови інформування ними про таку можливість на своїх вебсайтах чи в інший визначений ними спосіб;</p>		
<p>16) не здійснювати використання систем автоматичного «дозвону» (без людського</p>		

<p>втручання, в тому числі щодо озвучення та/або формулювання повідомлень), викликів або надсилання електронних повідомлень з метою опитувань, прямого маркетингу (реклами, продажу товарів та послуг, а також інформування про акційні пропозиції), на які абонент надав попередню згоду, без визначення номера, з якого здійснюються виклики чи повідомлення, а також без зазначення найменування відправника від імені якого здійснено виклик чи повідомлення або дійсної електронної адреси, інших контактних даних адресу, на які одержувач може надіслати запит про припинення таких викликів чи повідомлень;</p>		
<p>17) дотримуватися інструкцій, правил (порядку) користування кінцевим (термінальним) обладнанням;</p>		
<p>18) утримувати абонентську проводку в межах приватного житлового будинку, квартири, приміщення, присадибної ділянки і кінцеве (термінальне) обладнання у справному стані;</p>		
<p>19) повідомляти, у тому числі письмово, на запит постачальника послуг тип кінцевого (термінального) обладнання, що використовується для отримання послуг;</p>		
<p>20) не використовувати незаконні пристрої умовного доступу (будь-які технічні засоби або програмне забезпечення, розроблене чи адаптоване для надання доступу до пов'язаної послуги, без дозволу постачальника такої послуг) для доступу до послуг, пов'язаних з електронною комунікаційною мережею чи послугою, що надаються на платній основі та за умови попередньої індивідуальної авторизації (на підставі умовного доступу), в тому числі для забезпечення доступу до послуг</p>		

телевізійного мовлення та/або радіомовлення чи інших послуг;		
21) надавати відповідно до Закону України «Про захист персональних даних» згоду на обробку персональних даних, необхідних для укладення договору та надання послуг, крім кінцевих користувачів, які отримують послугу знеособлено;		
22) не використовувати отриманий від постачальника послуг номерний ресурс з плану нумерації України поза межами України та відповідної зони нумерації, крім користування послугою міжнародного роумінгу;		
23) виконувати інші обов'язки відповідно до чинного законодавства України та договору з постачальником послуг.		
91. Кінцеві користувачі несуть відповідальність за порушення норм Закону України «Про електронні комунікації», цих Правил, іншого законодавства та договору про надання послуг.		
92. У разі виявлення факту пошкодження електронної комунікаційної мережі, в тому числі внаслідок використання кінцевого (термінального) обладнання, що сталося з вини кінцевого користувача, усі витрати постачальника послуг на усунення пошкодження, а також відшкодування інших збитків покладаються на кінцевого користувача за рішенням суду.		
Типова методика визначення розмірів відшкодування збитків затверджується Кабінетом Міністрів України.		
Факт пошкодження електронної комунікаційної мережі з вини кінцевого користувача оформляється актом у двох примірниках, кожний з яких підписується уповноваженим представником постачальника послуг та		

кінцевим користувачем, з вини якого сталося пошкодження. Якщо кінцевий користувач не погоджується з актом, він підписує його із зауваженнями, які є невід'ємною частиною акта. Зауваження можуть бути подані не пізніше трьох робочих днів з моменту ознайомлення з актом.		
У разі відмови кінцевого користувача від ознайомлення та/або підписання акта уповноважений представник постачальника послуг вносить до такого акта відповідний запис, акт підписується не менш як двома представниками постачальника послуг. Один примірник акта видається кінцевому користувачу, інший зберігається в постачальника послуг.		
<b>XVII. Права, обов'язки та відповідальність постачальників послуг</b>		
93. Постачальники послуг мають право на:		
1) здійснення господарської діяльності з надання електронних комунікаційних послуг на засадах загальної авторизації, крім передбачених Законом України «Про електронні комунікації» випадків користування радіочастотним спектром та ресурсами нумерації;		
2) свободу постачання послуг з дотриманням вимог, передбачених Законом України «Про електронні комунікації», цими Правилами та іншими актами законодавства;		
3) застосування будь-якої технології (технологій) надання послуг, у тому числі конвергентних, а також застосування технологічної нейтральності у сфері радіочастотного спектра відповідно до Закону України «Про електронні комунікації»;		
4) надання послуг із застосуванням конвергенції мереж;		

5) отримання та використання відповідно до Закону України «Про електронні комунікації» радіочастотного спектра для надання послуг;		
6) отримання та використання відповідно до Закону України «Про електронні комунікації» ресурсів нумерації з національного плану нумерації для надання послуг;		
7) призначення у випадках та порядку, встановлених Законом України «Про електронні комунікації», для надання універсальної послуги (послуг) на певних територіях, призначених для забезпечення доступом до універсальних послуг, та на отримання компенсації збитків (витрат) у разі їх наявності від розгортання мереж для забезпечення такого доступу;		
8) визначення та зміну переліку послуг;		
9) пропонування кінцевим користувачам пакетів послуг, сформованих на власний розсуд;		
10) встановлення цін (тарифів) на послуги, що ними надаються;		
11) встановлення індивідуальних тарифних планів при укладенні договору про надання послуг з кінцевими користувачами – юридичними особами та/або фізичними особами – підприємцями;		
12) об'єднання послуг у тарифні плани та пакети послуг і отримання від кінцевих користувачів оплати вартості пакетів послуг;		
13) визначення порядку оплати та форми розрахунків за послуги, в тому числі на умовах попередньої (авансової) та/або наступної оплати;		
14) пропонування кінцевому користувачу укласти договір про надання цифрового контенту за допомогою електронних	<b>14) надання послуги доступу до контенту.</b>	У зв'язку зі зміною термінології та введення терміну послуги доступу до контенту

комунікаційних мереж;		
15) здійснення вторинного розподілу ресурсу нумерації кінцевим користувачам;		
16) не підключення та/або відключення підключеного до електронної комунікаційної мережі кінцевого (термінального) обладнання кінцевого користувача у разі відсутності виданого в установленому законодавством порядку документа про відповідність технічним вимогам та/або технічним регламентам;		
17) зміну зони покриття електронною комунікаційною мережею, з використанням якої надаються послуги, та переліку роумінг-партнерів (для мобільного зв'язку);		
18) скорочення переліку послуг, припинення їх надання відповідно до Закону України «Про електронні комунікації», цих Правил, інших актів законодавства та договору;		
19) припинення в установленому законодавством порядку надання послуг у разі, якщо протягом 10 робочих днів після відправлення повідомлення про кінцевий строк оплати не надійшло підтвердження про оплату (крім випадків отримання послуг знеособлено);		
20) відключення на підставі рішення суду кінцевого (термінального) обладнання, якщо воно використовується абонентом для вчинення кримінальних правопорушень;		
21) припинення надання послуг при порушенні споживачем послуг порядку маршрутизації трафіка при наданні послуг міжособистісних електронних комунікацій з використанням нумерації, встановленого регуляторним органом;		
22) припинення діяльності з надання електронних комунікаційних послуг або		



певного їх виду, або на певній території відповідно до Закону України «Про електронні комунікації»;		
23) інші права відповідно до законодавства.		
94. Постачальники послуг (крім послуг міжособистісних електронних комунікацій без використання нумерації) зобов'язані:		
1) здійснювати діяльність з надання електронних комунікаційних послуг відповідно до законодавства за умови включення до реєстру постачальників електронних комунікаційних мереж та послуг, а у разі використання радіочастотного спектра та/або ресурсів нумерації, – за наявності прав на користування ними, отриманих відповідно до Закону України «Про електронні комунікації»;		
2) дотримуватися вимог цих Правил;		
3) не допускати порушень правил добросовісної конкуренції на ринку електронних комунікацій;		
4) не порушувати права кінцевих користувачів, дотримуватися вимог щодо захисту прав споживачів, передбачених Законами України «Про електронні комунікації», «Про захист прав споживачів», цими Правилами, іншими законодавчими актами;		
5) надавати в порядку та у випадках, передбачених чинним законодавством, інформацію на запити регуляторного органу та інших органів державної влади в межах їх компетенції та повноважень;		
б) до укладення договору про надання послуг та під час надання послуг незалежно від їх типу чи виду безоплатно інформувати кінцевого користувача про умови такого договору відповідно до цих Правил, зокрема пунктів 22 – 26, 33;		

7) дотримуватися встановленого законодавством порядку укладення договорів;		
8) надавати кінцевим користувачам безоплатні консультації в обсязі, визначеному цими Правилами, з питань замовлення та отримання послуг у місцях їх продажу та шляхом забезпечення доступу до інформаційних служб <b>(у тому числі забезпечивши кінцевим користувачам можливість отримання консультації за допомогою консультанта – фізичної особи);</b>	8) надавати кінцевим користувачам безоплатні консультації в обсязі, визначеному цими Правилами, з питань замовлення та отримання послуг у місцях їх продажу та шляхом забезпечення доступу до інформаційних служб;	Вимога щодо обов'язковості консультанта – фізичної особи надмірна. Така вимога не встановлена законодавством, для невеликих постачальників це додаткове фінансове навантаження. Сучасні методи обслуговування доводять здійснювати повноцінне обслуговування без втручання людини
9) надавати вичерпну інформацію про тарифи (ціни) на свої послуги, оприлюднювати тарифи (ціни) на свої послуги не пізніше ніж за сім календарних днів до їх зміни;		
10) надавати кінцевим користувачам виключно послуги, які вони замовляли, у тому числі інформаційні послуги, розсилання електронних текстових, мультимедійних та голосових повідомлень;		
11) здійснювати розрахунок тарифів (цін), виходячи із попиту та пропозицій на ринку, а також залежно від рівня якості послуг з урахуванням отримання прибутку;		
12) забезпечувати правильність застосування встановлених ним тарифів (цін) на послуги під час тарифікації, розрахунку платежів за послуги;		
13) у разі встановлення плати залежно від часу чи обсягу споживання наданих послуг (тривалість часу, обсяг даних, кількість повідомлень та сеансів зв'язку), використовувати білінгові системи, що мають документи про відповідність технічним вимогам та/або технічним регламентам, видані із врахуванням вимог законодавчо регульованої метрології;		

<p>14) проводити вимірювання показників швидкості передавання даних та обліку обсягу інформації при наданні послуг доступу до Інтернету на мережах фіксованого зв'язку згідно з вимогами законодавчо регульованої метрології та Законом України «Про метрологію та метрологічну діяльність»;</p>	<p>14) проводити вимірювання параметрів та розрахунок показників швидкості передавання даних та обліку обсягу інформації при наданні послуг доступу до Інтернету на мережах фіксованого зв'язку згідно з законодавством. <b>ПрАТ «Київстар»</b></p> <p>14) проводити вимірювання показників швидкості передавання даних та обліку обсягу інформації при наданні послуг доступу до Інтернету на мережах фіксованого зв'язку згідно з вимогами законодавства; <b>ПрАТ «ВФ Україна»</b></p>	<p>З огляду на те, що Закон України «Про метрологію та метрологічну діяльність» має на меті врегулювання відносин, що виникають в процесі провадження метрологічної діяльності, вважаємо недоцільним посилання на нього при визначенні одиниць обліку електронних комунікаційних послуг.</p> <p>Крім того, вказаним законом не визначено таких одиниць як байт, кілобайт, мегабайт - у разі обліку за обсягом даних, числові значення (цифри) – у разі обліку кількості повідомлень, сеансів зв'язку.</p> <p>Натомість, відповідно до вимог ЗУ «Про електронні комунікації» регуляторний орган повинен затвердити Методику вимірювання параметрів якості електронних комунікаційних послуг та здійснення розрахунку рівнів показників якості. <b>ПрАТ «Київстар»</b></p> <p>Аналогічні обґрунтування. <b>ПрАТ «ВФ Україна»</b></p>
<p>15) забезпечувати правильність здійснення нарахувань та/або виставлення рахунків за надані послуги та з цією метою:</p>		
<p>вести достовірний облік обсягу та вартості наданих послуг за з урахуванням частини восьмої статті 105 Закону України «Про електронні комунікації»;</p>	<p>вести достовірний облік обсягу та вартості наданих послуг з урахуванням частини восьмої статті 105 Закону України «Про електронні комунікації»;</p>	<p>редакційно <b>ПрАТ «Фарлеп-Інвест»</b></p>

	<b>ПрАТ «Фарлеп-Інвест»</b>	
зберігати записи про надані послуги протягом строку позовної давності, визначеного законом;		
у разі встановлення плати залежно від часу чи обсягу споживання наданих послуг (тривалість часу, обсяг даних, кількість повідомлень та сеансів зв'язку) стягувати плату за фактичний час чи обсяг отримання кінцевим користувачем послуг та враховувати при розрахунках лише повні відповідні одиниці обліку таких послуг згідно з пунктом 128 цих Правил;		
забезпечити кінцевому користувачу (на його письмове, в тому числі електронне звернення) блокування списання коштів з абонентського рахунку коштів для оплати електронних комунікаційних послуг у разі надання послуг, передбачених пунктом 2 частини другої статті 8 Закону України «Про платіжні послуги»;	виключити	Не є предметом регулювання цих Правил. Постачальники надають послуги доступу до контенту
не списувати з абонентських рахунків коштів за послуги, які вони не замовляли;		
16) приймати від фізичних і юридичних осіб заяви про надання послуг, вести їх облік, надавати відповіді у строки, передбачені законодавством;		
17) надавати послуги у строки та на умовах, передбачених договором та законодавством;		
18) відповідно до встановленого постачальником порядку направляти своїх уповноважених представників за викликом кінцевого користувача для підключення та/або усунення пошкоджень кінцевого (термінального) обладнання, наданого постачальником послуг, абонентської лінії, проводки, виконання інших робіт, необхідних для надання послуг (для послуг, що передбачають необхідність виконання таких		

робіт у приміщенні кінцевого користувача, за його згодою);		
19) надавати послуги за встановленими параметрами якості, їх показниками та рівнями відповідно до договору та чинного законодавства;		
20) оприлюднювати інформацію про якість послуг відповідно до статті 111 Закону України «Про електронні комунікації»;		
21) скорочувати перелік послуг у разі відсутності коштів на особовому рахунку абонента або досягнення визначеної договором суми граничного ліміту на послуги та з урахуванням пункту 65 цих Правил, крім послуг, які надані абоненту на певний період згідно з умовами тарифного плану;		
22) не розповсюджувати спам, не здійснювати без попередньої згоди абонента використання систем автоматичного «дозвону» (без людського втручання, в тому числі щодо озвучення та/або формулювання повідомлень), викликів або електронних повідомлень з метою прямого маркетингу (реклами та продажу товарів і послуг), а також інформування про акційні пропозиції, здійснення опитувань тощо; не повідомляти (в тому числі з метою отримання будь-якої вигоди) третім особам чи іншим суб'єктам господарювання телефонні номери або інші дані користувачів, що можуть бути використані, в тому числі для розсилання спаму;	Виключити	Відповідно до визначення «спаму», наведеного у ст.2 ЗУ «Про електронні комунікації» повідомлення постачальників ЕК послуг не є спамом. Згідно з ч.3 ст.10 ЗУ «Про електронну комерцію»: «3. Комерційне електронне повідомлення може надсилатися особі без її згоди лише за умови, що вона може відмовитися від подальшого отримання таких повідомлень.» Підзаконний нормативно-правовий акт (ці Правила) не можуть обмежувати права, надані за законом. Ненадання інформації про телефонні номери абонентам охоплюється підпунктом 31 цього пункту Правил – захист персональних даних
23) забезпечувати за письмовим (у тому числі електронним) зверненням кінцевого користувача скорочення переліку послуг;		
24) повідомляти кінцевого користувача про строк, при настанні якого може бути	виключити	Повідомлення відбувається при укладанні договору із споживачем.

<p>припинено надання послуг, на які не нараховується щомісячна плата і які потребують постійного використання ресурсів електронних комунікаційних мереж, якщо абонент не користувався цими послугами;</p>		
<p>25) попереджати кінцевих користувачів про скорочення переліку послуг, припинення надання послуг, відключення їх кінцевого (термінального) обладнання у випадках і порядку, встановлених цими Правилами та договором;</p>		
<p>26) надавати на письмовий чи електронний запит кінцевого користувача (у випадку надання персональних даних чи іншої інформації, що охороняється законом абонентам, які отримують послуг знеособлено – якщо його тимчасово авторизовано у спосіб, встановлений пунктом 68 цих Правил) наявні відомості щодо наданих послуг у порядку, визначеному законодавством, у тому числі з дотриманням вимог розділу XX цих Правил. Послуги, що надаються знеособлено, розшифруванню не підлягають;</p>	<p>26) надавати на запит кінцевого користувача розшифрування нарахованої до оплати суми за надані послуги за той розрахунковий період, до якого кінцевий користувач має претензії, у порядку, визначеному п.144 цих Правил</p>	<p>Не коректне формулювання, так як за Законом України «Про електронні комунікації» розшифруванню підлягають послуги не всі, а лише за той розрахунковий період, до якого споживач має претензії. Враховуючи, що це питання детально врегульовано у п.144 цих Правил, пропонуємо в цьому пункті викласти його стисло</p>
<p>27) на підставі рішення суду обмежувати доступ своїх абонентів до ресурсів, через які здійснюється розповсюдження дитячої порнографії;</p>		
<p>28) здійснювати на вимогу кінцевого користувача протягом строку позовної давності, а кінцевого користувача, який отримує послуги знеособлено, протягом двох місяців після закінчення строку дії картки попередньо оплаченої послуги та/або ідентифікаційного засобу повернення невикористаних з особового рахунка абонента коштів у разі відмови від передплачених послуг та/або припинення дії договору в порядку,</p>		

встановленому пунктом 145 цих Правил;		
29) інформувати кінцевих користувачів про ремонтні роботи на електронних комунікаційних мережах та інші випадки, що призводять до скорочення переліку послуг, у спосіб та строки, визначені пунктом 116 цих Правил;		
30) усувати пошкодження електронної комунікаційної мережі та відновлювати доступ до послуг згідно зі встановленими параметрами якості, їх показниками та рівнями, визначеними центральним органом виконавчої влади у сферах електронних комунікацій та радіочастотного спектра;		
31) здійснювати захист персональних даних при замовленні та наданні електронних комунікаційних послуг відповідно до Закону України «Про захист персональних даних»;		
32) здійснювати захист конфіденційності електронних комунікацій відповідно до Конституції України та закону, вживати відповідно до законодавства заходів із забезпечення таємниці телефонних розмов, іншої інформації, що передається електронними комунікаційними мережами;		
33) вживати відповідних технічних та організаційних заходів для забезпечення безпеки електронних комунікаційних мереж та послуг з метою гарантування цілісності власних електронних комунікаційних мереж, безперервності надання електронних комунікаційних послуг, недопущення несанкціонованого доступу до електронних комунікаційних мереж;		
34) надавати послуги під час дії воєнного стану з урахуванням Розділу XX цих Правил;		Надані зауваження до відповідного розділу
35) постачальникам послуги міжособистісної		

електронної комунікації з використанням нумерації забезпечувати відповідно до закону зв'язок кінцевих користувачів з екстреними службами та зв'язок між екстреними службами та органами державної влади, органами місцевого самоврядування під час надзвичайних ситуацій;		
36) у разі виявлення факту порушення кінцевим користувачем вимог підпунктів 3, 12 – 15 пункту 90 цих Правил скласти акт про порушення правил надання і отримання електронних комунікаційних послуг за встановленою регуляторним органом формою, що складається постачальником послуг у письмовому та/або електронному вигляді і підписується уповноваженими особами постачальника послуг, у якому зазначаються фактичні обставини вчинення порушення, дата та підстави для скорочення та/або припинення надання послуг, що передбачені цими Правилами та іншими актами законодавства.		
Факти порушень кінцевим користувачем вимог підпунктів 4 – 7 пункту 90 цих Правил фіксуються протоколом вимірювання параметрів електронних комунікаційних мереж, на підставі якого складається акт про порушення правил надання і отримання електронних комунікаційних послуг з дотриманням вимог до нього, визначених цим пунктом.	<b>ВИКЛЮЧИТИ</b>	Відсутність поняття, змісту, вимог, показників, необхідних для застосування «протоколу вимірювання параметрів електронних комунікаційних мереж», в діючих нормативних актах (Закон України «Про електронні комунікації») та проекту Правил тощо, призведе до різного тлумачення цього поняття з боку постачальників та кінцевими користувачами електронних комунікаційних послуг.
Протягом строку позовної давності на запит відповідних державних органів надавати копію протоколу та/або акта у паперовому та/або електронному вигляді або на запит абонента – витяг з акта в частині, що стосується його абонентського номеру.		



Абонентів, який отримує послуги знеособлено, витяг з акта надається за умови встановлення його особи;		
37) не здійснювати несанкціоноване втручання в роботу та/або використання електронних комунікаційних мереж;		
38) завчасно інформувати кінцевого користувача про вичерпання обсягу послуг, передбаченого пакетом послуг, після закінчення якого надаються додаткові послуги за іншою ціною та про застосування відмінних від передбачених пакетом послуг цін, у випадку, якщо ціни на додаткові обсяги послуг, у тому числі після закінчення розрахункового періоду, відрізняються від цін, передбачених пакетом послуг;		
39) дотримуватися інших обов'язків відповідно до законодавства.		
95. Постачальники послуг доступу до Інтернету та послуг міжособистісних електронних комунікацій з використанням нумерації додатково до обов'язків, передбачених пунктом 94 цих Правил, повинні відповідно до Закону України «Про електронні комунікації» та цих Правил пропонувати кінцевим користувачам можливість здійснювати контроль за отриманням послуг доступу до мережі Інтернет або універсальних послуг, якщо такі послуги обліковуються на основі споживання у часі або за обсягом споживання.	95. Постачальники універсальних електронних комунікаційних послуг, які призначені відповідно до статті 101 Закону України «Про електронні комунікації», додатково до обов'язків, передбачених пунктом 94 цих Правил, повинні пропонувати кінцевим користувачам можливість здійснювати контроль витрат за отриманням універсальних електронних комунікаційних послуг.	Пропонуємо безпідставно не розширяти перелік операторів електронних комунікацій, на яких покладається цей обов'язок. Відповідно до ст.103 ЗУ «Про електронні комунікації» - це обов'язок виключно постачальників універсальних електронних комунікаційних послуг, які призначені відповідно до статті 101 Закону України «Про електронні комунікації».
96. Постачальники послуг міжособистісних електронних комунікацій з використанням нумерації додатково до обов'язків, передбачених пунктами 94, 95 цих Правил, повинні відповідно до Закону України «Про електронні комунікації» та цих Правил:		
1) забезпечити кінцевим користувачам		

<p>можливість користуватися в установленому національним планом нумерації України порядку послугами, що надаються з використанням ресурсу нумерації;</p>		
<p>2) забезпечувати можливості з'єднання кінцевого користувача з будь-яким абонентом електронної комунікаційної мережі загального користування;</p>		
<p>3) забезпечувати кінцевим користувачам доступ до всіх номерів і кодів послуг, що використовуються в електронних комунікаційних мережах загального користування, незалежно від технології та пристроїв, що використовуються постачальниками електронних комунікаційних мереж та/або послуг;</p>		
<p>4) інформувати кінцевих користувачів про існування та використання послуг з безкоштовного доступу кінцевих користувачів до оперативно-диспетчерських служб, що здійснюють екстрені комунікації за телефонними номерами 101, 102, 103 та 104, та комунікаційного центру «Служба 112» за єдиним телефонним номером 112;</p>		
<p>5) забезпечувати безкоштовний доступ до служб соціального спрямування, що отримують повідомлення про випадки зникнення дітей за номером 116 000 та від дітей за номером 116 111, який здійснюється згідно з частиною другою статті 118 Закону України «Про електронні комунікації»;</p>		
<p>б) безоплатно надавати кінцевим користувачам, включаючи осіб з інвалідністю, послугу виклику та забезпечувати з'єднання з комунікаційним центром «Служба 112» за єдиним телефонним номером 112 та з оперативно-диспетчерськими службами, що</p>		

здійснюють екстрені комунікації за телефонними номерами 101, 102, 103 та 104, а також для надсилання благодійного електронно-комунікаційного повідомлення;		
7) надавати абонентам послугу перенесення номера в порядку, встановленому регуляторним органом;		
8) повідомляти про заплановані зміни нумерації відповідно до цих Правил;		
9) надавати відповідно до законодавства кінцевим користувачам можливість безперешкодно обирати альтернативного постачальника послуг, обирати та отримувати послуги;		
10) надавати кінцевим користувачам можливість отримувати послугу національного роумінгу (виключно постачальники послуг мобільного зв'язку, що надають послуги на території України, за умови укладення письмової угоди між відповідними постачальниками послуг);		
11) інформувати споживача послуг, перш ніж його дані будуть включені до каталогів номерів (телефонних довідників) постачальників послуг, щодо їх призначення та можливості використання таких його даних за допомогою функції пошуку, доступної в електронному вигляді;		
12) забезпечити доступ кінцевих користувачів до власної інформаційно-довідкової служби (у разі її наявності) та спільної голосової довідкової послуги, визначеної національним планом нумерації України;		
13) безоплатно надавати:		
послуги голосових електронних комунікацій або послуги з передачі текстового повідомлення, якщо вони надаються абонентам		

для направлення (здійснення) ними благодійного електронно-комунікаційного повідомлення;		
послуги з перерахування коштів як благодійної пожертви на користь неприбуткової організації, у тому числі благодійної організації (крім політичних партій і громадських спілок), або територіальної громади на виконання благодійного електронно-комунікаційного повідомлення, направлено (здійснено) таким абонентом;		
послуги з публічного збору благодійних пожертв з використанням благодійного електронно-комунікаційного повідомлення згідно з договором, укладеним між постачальником послуг та неприбутковою організацією, у тому числі благодійною організацією (крім політичних партій і граничних спілок), або територіальною громадою.		
При цьому на суму коштів, перерахованих постачальником послуг на цілі благодійної діяльності, зібраних публічним збором благодійних пожертв з використанням благодійного електронно-комунікаційного повідомлення, зменшується аванс абонента за послуги. Відповідна сума коштів списується з особового рахунку абонента;		
14) у разі направлення (здійснення) благодійного електронно-комунікаційного повідомлення:		
інформувати абонента про суму коштів, списану з його особового рахунку після надсилання благодійного електронно-комунікаційного повідомлення.		
97. Постачальники послуг доступу до мережі Інтернет додатково до обов'язків,		

передбачених пунктами 94, 95 цих Правил, повинні відповідно до Закону України «Про електронні комунікації» та цих Правил:		
забезпечити дотримання встановлених центральним органом виконавчої влади у сферах електронних комунікацій та радіочастотного спектра параметрів якості, їх показників та рівнів при наданні універсальної послуги широкосмугового доступу до мережі Інтернет у фіксованому місці (не залежно від технології її надання);		
забезпечити кінцевим користувачам швидкість передавання даних у мережі Інтернет в межах власної мережі постачальника послуг у разі фіксованого зв'язку або швидкість завантаження на пристрій та завантаження в мережу Інтернет у разі мобільного зв'язку, визначену договором.		
Витрати, пов'язані з усуненням пошкодження кінцевого (термінального) обладнання абонента, що сталося з вини постачальника послуг, здійснюються постачальником послуг відповідно до законодавства.		
98. Відповідальність за забезпечення безпеки та сталості електронних комунікаційних мереж загального користування покладається на постачальників мереж та/або послуг, крім випадків пошкоджень мереж внаслідок умисних протиправних дій третіх осіб. Вимоги законодавства щодо безпеки та сталості мереж повинні враховуватися при розгортанні (створенні) та експлуатації електронних комунікаційних мереж.		
99. Питання відшкодування завданих кінцевому користувачу збитків, майнової та моральної шкоди через неналежне виконання постачальником послуг обов'язків за		

<p>договором про надання послуг вирішуються в позасудовому (у випадках та порядку, що встановлені законодавством) та в судовому порядку.</p>		
<p>100. Постачальник послуг не несе майнової відповідальності перед кінцевим користувачем за невиконання чи неналежне виконання зобов'язань з надання послуг внаслідок дії обставин непереборної сили (землетрус, повінь, ураган тощо), викрадення чи пошкодження зловмисниками лінійних та станційних споруд, що використовуються постачальником послуг, факт якого зафіксовано в правоохоронних органах у встановленому законодавством порядку, або з вини кінцевого користувача у випадках, передбачених Законом України «Про електронні комунікації» та цими Правилами.</p>		
<p>100. Постачальники послуг не несуть відповідальності за зміст інформації, що передається їхніми електронними комунікаційними мережами, крім випадків, передбачених Законом України «Про електронну комерцію».</p>		
<b>XVIII. Захист інформації про кінцевого користувача</b>		
<p>101. Постачальники послуг повинні забезпечувати і нести відповідальність за схоронність (захист) даних щодо кінцевого користувача, отриманих при укладенні договору про надання послуг та наданні послуг, у тому числі щодо:</p>		
<p>персональних даних <b>кінцевого користувача, інших персональних даних;</b></p>		
<p>факту отримання кінцевим користувачем послуг;</p>		
<p>змісту інформації, що передається та/або отримується кінцевим користувачем;</p>		
<p>обсягу, змісту, маршрутів передачі інформації</p>		

(даних), у тому числі даних, що обробляються з метою передачі інформації в електронних комунікаційних мережах або оплати послуг;		
даних про місцезнаходження, до яких належать будь-які дані, що обробляються постачальником послуг при наданні послуг, у тому числі щодо розташування кінцевого (термінального) обладнання. Ця вимога не поширюється на випадок передачі даних про місцезнаходження абонента, що здійснює екстрені комунікації за телефонними номерами 101, 102, 103, 104, та за єдиним телефонним номером 112;		
даних про спроби виклику між певними кінцевими точками електронної комунікаційної мережі, в тому числі про невдалі спроби виклику (таких, що були ініційовані і не отримали відповіді) або перерване з'єднання.		
Постачальник послуг під час автоматизованої обробки інформації про кінцевих користувачів забезпечує її захист відповідно до Закону України «Про захист персональних даних» та інших законів України.		
102. Персональні дані <b>кінцевих користувачів</b> , дані, передбачені абзацами третім, п'ятим – сьомим пункту 101 цих Правил, можуть оброблятися, в тому числі шляхом профілювання, з метою надання замовлених кінцевим користувачем послуг, забезпечення виконання зобов'язань за договором та за умови:		
наявності недвозначної, попередньої, зафіксованої згоди кінцевого користувача;		
на підставі договору про надання послуг в частині даних, обробка яких необхідна для надання замовленої кінцевим користувачем послуги.		

Умови договору не повинні:		
зобов'язувати кінцевого користувача надавати згоду на опрацювання даних, які не є необхідними для надання замовлених ним послуг;		
передбачати обробку та/або передачу третім особами персональних даних та інших даних кінцевого користувача з метою надання інших послуг ніж електронні комунікаційні послуги або пов'язані послуги (згідно з пунктом 76 частини першої статті 2 Закону України «Про електронні комунікації»);		
передбачати, з метою реклами чи продажу послуг, в тому числі пов'язаних чи інших послуг, обробку даних обсягу, змісту, маршрутів передачі інформації (даних), кінцевих користувачів за відсутності попередньої згоди кінцевого користувача на таку обробку та/або понад обсяг, термін чи з порушенням цілей на які була надана така згода та або за відсутності можливості кінцевого користувача у будь-який час відкликати таку згоду, в тому числі дистанційно в електронній формі;		
передбачати при використанні вебсайтів постачальників послуг зберігання даних (в тому числі файлів cookie) та/або отримання доступу до вже збережених постачальником послуг даних в кінцевому (термінальному) обладнанні абонента за відсутності:		
інформування абонента про цілі і умови такого зберігання, функції таких даних, їх вплив на роботу кінцевого (термінального) обладнання, можливість та порядок відмови від нього;		
попередньої згоди абонента на таке зберігання та/або в цілях чи на умовах, відмінних від тих, на яких була надана така згода;		



інформації про право на відмову та можливості здійснити відмову при кожному підключенні (відвідуванні вебсайту).		
Дані про місцезнаходження кінцевого користувача обробляються з дотриманням пункту 107 цих Правил.		
Склад і зміст персональних даних кінцевого користувача, даних, передбачених абзацами третім, п'ятим, шостим та сьомим пункту 102 цих Правил, які будуть збиратися, оброблятися під час надання послуги (послуг), цілі та тривалість їх обробки, можливість та спосіб відкликання у будь-який час згоди на їх обробку повинні бути визначені договором про надання послуг та мають бути відповідними, адекватними та не надмірними стосовно мети їх обробки.		
103. Згода на обробку персональних даних, передбачених абзацами третім, п'ятим, шостим та сьомим пункту 101 цих Правил повинна бути отримана постачальником послуг від кінцевого користувача до початку обробки його персональних чи інших даних.		
Запит на згоду повинен містити інформацію про цілі обробки даних та порядок відкликання наданої згоди.		
Згода кінцевого користувача повинна бути:		
добровільним волевиявленням (за умови його поінформованості) щодо надання дозволу на обробку його персональних даних чи інших даних відповідно до сформульованих цілей їх обробки, висловлена письмово чи в електронній формі (за допомогою технічних засобів електронних комунікацій) або шляхом вчинення активних конклюдентних дій;		
зафіксованою постачальником послуг та бути наданою на його вимогу та в інших випадках,		

встановлених законодавством.		
Кінцевому користувачу повинна бути надана можливість у будь-який час реалізувати своє право на відкликання наданої постачальнику послуг згоди на обробку персональних даних, інших даних кінцевого користувача, передбачених абзацами третім, п'ятим, шостим та сьомим пункту 101 цих Правил, крім даних, необхідних для надання замовлених кінцевим користувачем послуг (до припинення надання таких послуг). Така можливість повинна надаватись в тому числі автоматизованим засобами з використанням електронних комунікаційних мереж.		
104. Постачальник послуг повинен припинити обробку даних, у тому числі персональних даних кінцевого користувача, та видалити чи знищити такі дані у разі припинення правовідносин з ним та закінчення визначених законом строків зберігання таких даних (у разі передбаченого законом обов'язку щодо їх зберігання), а також в інших випадках, передбачених Законом України «Про захист персональних даних».		
Дані щодо обсягу, змісту, маршрутів передачі інформації (даних), що обробляються з метою передачі інформації в електронних комунікаційних мережах, або оплати послуг обробляються не довше ніж на передбачений договором про надання послуг відповідно до законодавства період, необхідний для здійснення оплати та протягом якого розмір оплати отриманих послуг може бути законно змінений, якщо інше не встановлено законом.		
105. Інформація про послуги, отримані кінцевим користувачем, може надаватися третім особам за наявності його <b>попередньої</b>		

згоди, вираженої у письмовій чи будь-якій іншій формі, що дає змогу зробити висновок про факт надання такої згоди або у порядку та відповідно до вимог Конституції України та законів України.		
106. Інформація про отримані послуги може бути надана абонентові з кінцевого (термінального) обладнання, з якого отримувалися послуги, його законному представникові, а також іншим особам за письмовою згодою абонента чи відповідно до закону.		
Така інформація надається на письмове, в тому числі електронне, звернення абонента, його законного представника, крім надсилання рахунків за послуги, та інших передбачених Законом України «Про електронні комунікації» та цими Правилами обов'язків постачальника щодо надання інформації про надані послуги.		
Письмове звернення кінцевого користувача, який отримує послуги знеособлено, повинно містити інформацію, необхідну для підтвердження того, що він є кінцевим користувачем за цим номером відповідно до пункту 68 цих Правил.		
107. Дані про місцезнаходження кінцевого (термінального) обладнання кінцевого користувача можуть оброблятися за однієї з таких умов:		
коли вони є знеособленими (анонімними);		
за наявності попередньої зафіксованої згоди кінцевого користувача – в тій мірі та впродовж того часу, які необхідні для надання замовленої кінцевим користувачем послуги, яка передбачає обробку таких даних. Кінцевим користувачам, до отримання згоди, повинна		

<p>надаватися інформація про тип даних про місцезнаходження, які будуть оброблятися, про цілі та тривалість обробки, а також про те, чи будуть дані передані третій стороні з метою надання послуг, що потребують обробки даних про місцезнаходження, відмінних електронних комунікаційних послуг, а також можливість відкликати свою згоду для обробки таких даних у будь-який час, а також тимчасово відмовитися від обробки таких даних, у тому числі для окремого з'єднання;</p>		
<p>з метою виконання договору про надання електронних комунікаційних послуг – у тій мірі та впродовж того часу, які необхідні для надання замовленої кінцевим користувачем послуги, яка передбачає обробку таких даних.</p>		
<p>Дані про місцезнаходження кінцевого (термінального) обладнання кінцевого користувача не можуть передаватися постачальником послуг без його попередньої зафіксованої згоди третім особам, крім випадків, встановлених законом.</p>		
<p>108. Постачальник послуг з дотриманням вимог, встановлених законодавством, у тому числі щодо забезпечення захисту і нерозголошення даних про кінцевого користувача, іншої інформації з обмеженим доступом:</p>		
<p>створює та використовує необхідні для надання послуг бази даних, які містять відомості, надані абонентом під час укладання договору;</p>		
<p>може утворювати інформаційно-довідкові служби, видавати каталоги номерів (телефонні довідники), у тому числі електронні версії та бази даних інформаційно-довідкових служб.</p>		
<p>Призначені для оприлюднення каталоги номерів (телефонні довідники), у тому числі</p>		

електронні версії та бази даних інформаційно-довідкових служб, можуть містити інформацію про прізвище та ім'я, по батькові (за наявності), найменування, адресу та номер телефону абонента в разі, якщо в договорі про надання послуг міститься <b>попередня</b> зафіксована згода <b>кінцевого користувача</b> на опублікування такої інформації.		
<b>Кінцевий користувач</b> , перш ніж його дані будуть внесені до каталогів номерів (телефонних довідників), повинен бути безкоштовно поінформований щодо їх призначення та можливості використання таких його даних за допомогою функції пошуку, доступної в електронному вигляді.		
<b>Кінцевий користувач</b> має право у будь-який момент за письмовою заявою відкликати надану згоду щодо внесення його даних до каталогів номерів, випущених в електронному вигляді, та використання в довідкових службах. У такому разі відповідні дані кінцевого користувача невідкладно та безоплатно видаляються з електронного довідника (каталогу).		
109. Абонентам, дані яких вносяться до каталогів номерів і використання в довідкових службах, повинна бути безоплатно надана можливість заборонити використання таких даних для дзвінків чи надсилання будь-яких повідомлень для всіх або окремих (окремої) таких цілей:		
реклами, прямого маркетингу;		
інших комерційних чи дослідницьких цілей;		
для передвиборчої агітації чи політичної реклами.		
Передбачене цим пунктом право абонента може бути реалізоване при внесенні його даних		

до каталогів номерів та баз даних довідкових служб або у будь-який час після внесення.		
Постачальник послуг, що здійснює випуск каталогів номерів або створює довідкові служби, повинен чітко поряд з даними абонента позначити заборону на використання його даних відповідно до визначених ним цілей.		
Якщо абонент повідомляє про заборону використання свої даних після внесенні його даних до каталогів номерів та баз даних довідкових служб, або змінює зміст такої заборони постачальник послуг, що здійснює випуск електронних каталогів номерів або створює довідкові служби, повинен внести відповідні зміни не пізніше трьох робочих днів з моменту надходження письмового звернення абонента.		
110. Цей розділ застосовується з урахуванням вимог Закону України «Про захист персональних даних».		
<b>XIX. Захист від спаму та інших небажаних електронних комунікацій</b>		
111. Забороняється умисне масове розсилання електронних, текстових та/або мультимедійних повідомлень без згоди (замовлення) кінцевих користувачів (спаму) на їх адреси електронної пошти або кінцеве (термінальне) обладнання, крім повідомлень постачальника послуг, пов'язаних з наданням ним електронних комунікаційних та/або інформаційних послуг (замовлених кінцевим користувачем), а також крім особистих повідомлень кінцевих користувачів, які не носять масового характеру та розсилаються з некомерційною метою.	<b>111. Забороняється умисне масове розсилання електронних, текстових та/або мультимедійних повідомлень без згоди (замовлення) кінцевих користувачів (спаму) на їх адреси електронної пошти або термінальне обладнання, крім повідомлень постачальника електронних комунікаційних послуг, пов'язаних з наданням ним електронних комунікаційних та/або інформаційних послуг, а також крім особистих повідомлень кінцевих користувачів, які не носять масового характеру та розсилається не з комерційною метою.</b>	Приведено у відповідність до ст. 120 Закону України «Про електронні комунікації».
Забороняється зберігання даних (в тому числі	Виключити	Не зрозуміло, що мається на увазі: для кого

<p>файлів cookie) та/або отримання доступу до вже збережених даних в кінцевому (термінальному) обладнанні абонента при відвідуванні ним вебсайтів за відсутності:</p>		<p>встановлена така заборона? Файли cookie відносяться до загального питання регулювання обробки і зберігання персональних даних і мають регулюватись відповідним законодавством. Питання не стосується надання та отримання електронних комунікаційних послуг. Не передбачено Законом України «Про електронні комунікації» Не є предметом регулювання цих Правил</p>
<p>інформування абонента про цілі та умови такого зберігання, функції таких даних, їх вплив на роботу кінцевого (термінального) обладнання, можливості та порядку відмови від нього;</p>	<p>Виключити</p>	<p>Див. обґрунтування вище</p>
<p>попередньої згоди абонента на таке зберігання та/або в цілях чи на умовах, відмінних від тих, на яких була надана така згода;</p>	<p>Виключити</p>	<p>Не передбачено Законом України «Про електронні комунікації» Не є предметом регулювання цих Правил</p>
<p>інформації про право на відмову та можливості здійснити відмову при кожному підключенні (відвідуванні вебсайту).</p>	<p>Виключити</p>	<p>Не передбачено Законом України «Про електронні комунікації» Не є предметом регулювання цих Правил</p>
<p>112. Кінцеві користувачі можуть використовувати номери телефонів чи інші мережеві ідентифікатори абонента, які були отримані ними чи будь-якими іншими особами (в тому числі отримані у процесі продажу товарів чи надання послуг) з метою надсилання реклами, продажу товарів та послуг, інформування про акційні пропозиції, здійснення опитувань, а також здійснювати виклики, в тому числі з використанням систем автоматичного «дозвону» (без людського втручання, в тому числі щодо озвучення та/або формулювання повідомлень) з вказаною метою лише за умови інформування абонента про цілі такого використання, порядок відмови від</p>	<p>112. Кінцеві користувачі можуть використовувати номери телефонів чи інші мережеві ідентифікатори абонента, отримані будь-якими особами у процесі продажу товарів чи надання послуг, для надсилання реклами з метою продажу товарів або послуг лише за умови наявності згоди кінцевого користувача, в тому числі в електронній формі, та якщо кінцевий користувач отримує можливість безкоштовно в будь-який час у простій і зрозумілій формі відмовитися від використання своїх даних.</p>	<p>Незрозумілий пункт. Приведено у відповідність до частини другої ст.120 Закону України «Про електронні комунікації».</p>

нього та наявності попередньої зафіксованої згоди кінцевого користувача, в тому числі в електронній формі, та якщо кінцевий користувач отримує можливість безкоштовно в будь-який час у простій і зрозумілій формі відмовитися від використання своїх даних.		
Даний пункт не поширюється на випадки надання абонентами, які не є споживачами послуг, дозволу на надсилання комерційних чи інших повідомлень, здійснення викликів, пов'язаних з їх діяльністю, без їхньої попередньої згоди, за умови інформування про це на їхніх вебсайтах чи в інший визначений ними спосіб.	Виключити	Незрозуміла правова мета включення даного положення
113. Кінцевому користувачу повинна бути надана можливість у будь-який час реалізувати своє право на відкликання наданої постачальнику послуг згоди про надсилання на його кінцеве (термінальне) обладнання електронних, текстових, голосових та/або мультимедійних повідомлень, про використання для викликів на його номер систем автоматичного дзвінка у всіх чи визначених ним цілях (крім повідомлень постачальника послуг, пов'язаних з виконанням його обов'язків щодо інформування про замовлені кінцевим користувачем послуги).		
Можливість відкликання повинна надаватися з кожним таким повідомленням у доступній та зручній для кінцевого користувача формі, у тому числі шляхом його здійснення в електронній формі.	Виключити	Вимога є надмірною. Згідно із законодавством «Повинна надаватися можливість в будь-який час відмовитись», про що вже зазначено у цих Правилах. Вимоги щодо «з кожним повідомленням» закони не містять.
Абонент має право на безкоштовне припинення автоматичного переадресування виклику третьою стороною на своє кінцеве		



(термінальне) обладнання, якщо така переадресація технологічно встановлена на мережі постачальника послуг.		
На електронні регуляторній платформі (до її створення на вебсайті регуляторного органу) кінцевому користувачу повинна бути надана можливість надіслати звернення про спам чи порушення інших вимог розділу XIX цих Правил та переслати повідомлення, що порушує такі вимоги через окремі (визначені з цією метою) електронну форму та/або номер регуляторного органу, інших органів державної влади, відповідно до їх компетенції, для здійснення заходів з захисту прав кінцевого користувача відповідно до законодавства.	виключити	Нове Незрозумілий порядок забезпечення захисту споживача та доведення факту що це саме був спам
<b>XX. Надання абонентові інформації про послуги</b>		
115. Постачальник послуг зобов'язаний безоплатно доводити до відома абонента вичерпну інформацію про надання та отримання замовлених ним послуг, зокрема про:		
1) зміну умов договору та умов надання послуг не пізніше ніж за сім календарних днів до застосування;		
2) зміну тарифів, тарифних планів на послуги (пакети послуг), що надаються абонентові, відповідно до пунктів 119 – 121 цих Правил:		
на універсальні послуги – не пізніше ніж за 20 календарних днів;		
на інші послуги – не пізніше ніж за сім календарних днів до застосування;		
3) зміну умов оплати послуг, у тому числі розрахункового періоду;		
4) скорочення переліку послуг (крім випадків виникнення стихійного лиха, надзвичайної		

ситуації, введення надзвичайного чи воєнного стану, пошкодження електронних комунікаційних мереж) із зазначенням підстав для такого скорочення, строків та/або умов поновлення надання послуг;		
5) закінчення строку дії договору про надання електронних комунікаційних послуг та/ або досягнення строку, після якого договір автоматично пролонгується (якщо це передбачено договором), не пізніше як за один місяць до настання відповідного строку;		
6) закінчення коштів на особовому рахунку або досягнення граничного ліміту (до моменту скорочення переліку послуг у термін, передбачений договором, з метою запобігання такому скороченню у зв'язку з несвоечасною їх оплатою);	Виключити	Абонент самостійно повинен контролювати залишок коштів на особовому рахунку через відповідні сервісні служби
7) випадок, якщо договір про надання послуг передбачає застосування відмінних (вищих) тарифів (цін) у разі досягнення певного обсягу послуг чи завершення певного періоду. Інформувати про це абонента поточного зобов'язання до початку такого застосування, а також про тарифи (ціни), що будуть застосовані у разі продовження отримання абонентом послуг;	Виключити	Замовляючи тарифний план або послугу користувач приймає умови договору та надає відповідну згоду. В цих умовах вже передбачено відповідні тарифи, об'єми та інше. Зазначена норма не відповідає загальним вимогам ЦКУ та примушує операторів другий раз отримувати згоду. Законодавство не передбачає такого визначення як <b>«абонент поточного зобов'язання»</b> .
8) припинення надання послуг із зазначенням відповідних підстав;		
9) припинення діяльності з надання послуг;		
10) заміну номера або іншого мережевого ідентифікатора абонента відповідно до пунктів 70, 71 цих Правил;		
11) суму коштів на особовому рахунку абонента, вартість послуг голосових електронних комунікацій з абонентами країни перебування та України, з передачі текстових повідомлень, доступу до Інтернету, а також про		

<p>порядок припинення надання послуг у разі відсутності коштів на його особовому рахунку під час першої реєстрації його термінального (кінцевого) обладнання в мережі роумінг-партнера для отримання міжнародного роумінгу;</p>		
<p>12) інші відомості відповідно до цих Правил, інших актів законодавства та умов договору.</p>		
<p>У випадках, передбачених підпунктами 1 – 11 цього пункту, у спосіб, визначений договором про надання послуг, абонентові надсилається повідомлення (з посиланням у разі потреби на вебсайт постачальника послуг) на номер телефону чи інше доступне абонентові джерело інформації, в якому зазначається інформація про зміни, скорочення чи припинення надання послуг, дату і строк їх запровадження.</p>		
<p>У випадках, передбачених підпунктами 2 і 3 цього пункту, постачальник послуг повинен запропонувати абонентові безоплатно обрати будь-який інший доступний для підключення тариф, тарифний план на момент запровадження зазначених змін, а у разі відмови абонента від отримання послуг за зміненим тарифом інформувати про право достроково розірвати договір.</p>		
<p>Зазначені вимоги не поширюються на послуги міжособистісні електронні комунікаційні без використання нумерації, послуги, що надаються у місцях колективного користування.</p>		
<p>116. Постачальник послуг зобов'язаний забезпечити безоплатне інформування абонентів принаймні одним з таких способів: через інформаційно-довідкові, сервісні служби, електронний кабінет користувача, за номером</p>		

<p>глобальної послуги «800», у місцях продажу послуг та/або пунктах колективного користування, на своєму вебсайті, в інший спосіб, що не суперечить законодавству, про:</p>		
<p>упровадження нових послуг;</p>		
<p>упровадження тарифів, тарифних планів – не пізніше дня їх запровадження;</p>		
<p>виконання планових капітальних, профілактичних чи інших робіт з ініціативи постачальника послуг, що призведе до скорочення переліку послуг більше ніж на одну добу, а також орієнтовні строки поновлення надання послуг – не пізніше ніж за три календарні дні до початку їх виконання;</p>		
<p>скорочення переліку послуг чи зниження до неприпустимих значень показників якості послуг у зв'язку з пошкодженням електронних комунікаційних мереж (невідкладно після настання пошкодження), в тому числі у разі виникнення стихійного лиха, аварії на електронній комунікаційній мережі, та орієнтовні строки його усунення, якщо є підстави вважати, що пошкодження мереж не буде усунено протягом однієї доби; а також невідкладно у інших випадках перерв у роботі електронних комунікаційних мереж, у тому числі у разі виникнення обмежень надання електронних комунікаційних послуг, пов'язаних з позаплановими відключеннями енергетичними компаніями від мережі електроживлення обладнання постачальника, та про строки поновлення надання послуг. В умовах надзвичайної ситуації, надзвичайного та воєнного стану інформування постачальниками послуг абонентів відбувається з врахуванням пункту 66 цих Правил;</p>		

інші відомості відповідно до цих Правил, інших актів законодавства та договору.		
117. Постачальник послуг зобов'язаний на письмову, в тому числі в електронній формі, вимогу абонента безоплатно та з дотриманням вимог законодавства повідомляти про надані йому послуги, в тому числі їх перелік, обсяг та вартість, значення параметри якості, їх показники та рівні, іншу інформацію відповідно до цих Правил, інших актів законодавства та договору.		
Кінцеві користувачі, які отримують послуги знеособлено, мають право на отримання інформації про надані їм послуги, яка включає інформацію, що охороняється законом, за умови їх тимчасової авторизації відповідно до пункту 68 цих Правил.		
Електронні комунікаційні послуги, що надаються знеособлено (анонімно), розшифруванню не підлягають.		
<b>XXI. Порядок оплати послуг</b>		
118. Тарифи на послуги встановлюються постачальниками послуг самостійно з урахуванням принципів ціноутворення, встановлених статтею 106 Закону України «Про електронні комунікації».		
Постачальники послуг із значним ринковим впливом на певному роздрібному ринку, на яких накладено регуляторні зобов'язання згідно зі статтею 98 Закону України «Про електронні комунікації», встановлюють тарифи на певні послуги з дотриманням відповідних регуляторних зобов'язань.		
119. Постачальник послуг встановлює та пропонує на вибір кінцевого користувача тарифи на окремі послуги (за наявності технічної можливості) та тарифні плани на		

визначений постачальником послуг перелік (пакет) послуг, а також строк їх дії (граничний та/або мінімальний).		
120. Інформація про вартість послуги, яка оприлюднюється, повинна містити в собі відомості про податок на додану вартість та інші обов'язкові збори (платежі) відповідно до законодавства.		
Вартість послуги зазначається у разі застосування:		
тарифів, що залежать від обсягу споживання послуги, – за одну повну відповідну одиницю обліку обсягу послуги;		
тарифів, що передбачають необмежене отримання чи передачу інформації, – за інтервал часу, протягом якого можливе таке отримання чи передача.		
У межах різних тарифів, тарифних планів залежно від переліку (пакета) та/або обсягу послуг можуть встановлюватися різні тарифи на однакові послуги.		
Якщо постачальник послуг пропонує кінцевим користувачам послуги з різними параметрами якості, на такі послуги встановлюються тарифи з урахуванням запропонованих параметрів якості.		
121. Постачальник послуг у разі зміни тарифів (цін), тарифних планів, які він встановлює, не пізніше ніж за сім календарних днів до їх зміни зобов'язаний:		
оприлюднити змінені тарифи, тарифні плани у засобах масової інформації та/або на своєму вебсайті;		
повідомити абонентів (шляхом надсилання повідомлення відповідно до пункту 115 цих Правил) про зміну тарифів, тарифних планів на послуги, що йому надаються, та право абонента		

розірвати договір про надання послуг без додаткових витрат, якщо вони не погоджуються на змінені умови.		
122. У разі встановлення постачальником послуг мінімального та/або граничного строку дії тарифів, тарифних планів на послуги такі тарифи, тарифні плани повинні застосовуватися до завершення зазначеного строку.		
123. Оплата отриманих послуг здійснюється за тарифами, тарифними планами, що діють на момент надання послуг під час окремого сеансу зв'язку. У межах сеансу зв'язку вартість одиниці обліку послуг має бути однаковою, крім випадків досягнення граничного ліміту.		
Якщо процес надання та отримання послуги охоплює проміжок часу, протягом якого застосовуються різні тарифи, вартість послуги визначається за тарифом, що діяв на початку її надання.		
Якщо кінцевий користувач змінює тариф, тарифний план після початку розрахункового періоду за попереднім тарифним планом, грошовий еквівалент невикористаних передплачених послуг повинен бути зарахований в оплату нового тарифу, тарифного плану.	Якщо кінцевий користувач змінює тариф, тарифний план після початку розрахункового періоду за попереднім тарифним планом, грошовий еквівалент невикористаних передплачених послуг може бути зарахований в оплату нового тарифу, тарифного плану, <b>за умови наявності в постачальника послуг технічної можливості здійснити відповідне зарахування .</b>	Існуюча білінгова система не передбачає можливості переносити залишок пакету послуг на новий пакет. В новому пакеті РоР нараховується прямо пропорційно залишку днів, але вартість старого пакету не повертається і не перезараховується
124. Розрахунки за послуги здійснюються на умовах договору про надання електронних комунікаційних послуг.		
Умови розрахунків за послуги мають бути деталізовані за видами оплат, що нараховуються кінцевому користувачу за отримані послуги.		

<p>125. У разі невикористання авансу протягом розрахункового періоду залишок суми коштів переноситься на наступний розрахунковий період, якщо інше не передбачено договором про надання послуг. Списання постачальником послуг залишку суми коштів абонента, в тому числі на свою користь, забороняється, крім випадків, передбачених пунктом 139 цих Правил.</p>		
<p>Повернення невикористаних з особового рахунку абонента коштів здійснюється на вимогу кінцевого користувача протягом строку позовної давності, а кінцевого користувача, який отримує послуги знеособлено, - протягом двох місяців після закінчення строку дії картки попередньо оплаченої послуги та/або ідентифікаційного засобу у разі відмови від передплачених послуг та/або припинення дії договору та за умови його ідентифікації відповідно до порядку, який встановлено регуляторним органом.</p>		
<p>126. Під час здійснення розрахунків постачальник послуг не має права:</p>		
<p>стягувати із кінцевого користувача окрему плату за роботи і послуги, які не є самостійними і призначені для забезпечення належної якості послуг, а також за усунення пошкодження електронної комунікаційної мережі, що виникло не з вини кінцевого користувача;</p>		
<p>тарифікувати технологічні операції, пов'язані з отриманням послуг, у тому числі набір номера, отримання сигналу посилення виклику, тонового сигналу зайнятості, з'єднання та відбій з'єднання;</p>		
<p>стягувати плату за встановлення з'єднання у</p>		



разі нульової тривалості послуги;		
стягувати з особового рахунка абонента плату за інші послуги ніж передбачені договором про надання послуг або за послуги, надані іншими особами, крім передбачених випадків надання програмних послуг телебачення та радіомовлення, послуг, передбачених пунктом 2 частини другої статті 8 Закону України «Про платіжні послуги», та пов'язаних електронних комунікаційних послуг та/або оренди кінцевого (термінального) обладнання, що надається або розповсюджується одним і тим самим постачальником послуг доступу до Інтернету або послуг міжособистісних електронних комунікаційних з використанням нумерації;	виключити	Змінений пункт Платіжні послуги регулюються іншими законами та іншим регулятором (НБУ). При цьому, Закон України «Про платіжні послуги» дозволяє здійснювати з особового рахунку абонента оплату за інші послуги, ніж електронні комунікаційні.
стягувати плату за послугу, яку кінцевий користувач не замовляв та/або яка не надавалася з вини постачальника послуг;		
без замовлення абонента перетворювати внесені на особовий рахунок абонента кошти в бонуси, бали тощо;		
списувати абонентну плату у випадках, передбачених пунктом 65 цих Правил.		
127. Вартість послуг залежить від їх переліку, тарифів на них, умов оплати та обсягу наданих послуг, інших умов, визначених законодавством та договором.		
Оплата послуг може передбачати фіксовану суму платежів та/або суму платежів, які залежать від обсягу наданих послуг.		
Обсяг наданих послуг встановлюється на підставі тривалості їх надання та/або обсягу надісланої та/або отриманої кінцевим користувачем інформації.		
128. У разі встановлення плати залежно від часу чи обсягу споживання наданих послуг (тривалість часу, обсяг даних, кількість		

повідомлень, сеансів зв'язку) враховуються при розрахунках лише повні відповідні одиниці обліку таких послуг згідно з цими Правилами.		
Повною одиницею обліку послуг вважається одиниця вимірювання, визначена Законом України «Про метрологію та метрологічну діяльність», іншими нормативно-правовими актами чи нормативними документами у сфері метрології.		
Вимірювання обсягів наданих послуг та використання із цією метою засобів вимірювальної техніки проводяться з дотриманням законодавства про метрологію та метрологічну діяльність.	Вимірювання обсягів наданих послуг та використання із цією метою засобів вимірювальної техніки проводяться з дотриманням законодавства. <b>ПрАТ «Київстар»</b> <b>ПрАТ «ВФ Україна»</b>	З огляду на те, що Закон України «Про метрологію та метрологічну діяльність» має на меті врегулювання відносин, що виникають в процесі провадження метрологічної діяльності, вважаємо недоцільним посилення на нього при визначенні одиниць обліку електронних комунікаційних послуг. Крім того, вказаним законом не визначено таких одиниць як байт, кілобайт, мегабайт -у разі обліку за обсягом даних, числові значення (цифри) – у разі обліку кількості повідомлень, сеансів зв'язку. Оскільки системи розрахунків за послуги (білінгові системи) постачальників можуть передбачати різні одиниці вимірювання, з метою їх всебічного охоплення, пропонуємо не обмежуватись законодавством про метрологію та розширити регулювання до загального законодавства.
129. Обсяг наданої протягом сеансу зв'язку послуги, що враховується при розрахунках, визначається:		
послуги голосової електронної комунікації – з моменту фіксації технічними засобами електронних комунікацій сигналу відповіді		

сторони, яка викликається, до моменту фіксації сигналу відбою з'єднання однієї із сторін відповідно до даних автоматизованих систем розрахунків за послуги;		
послуги з передачі даних – від передачі чи отримання першого байта даних до передачі чи отримання останнього байта даних кінцевим (термінальним) обладнанням абонента (у тому числі службових даних);		
послуги, що надаються з використанням кінцевого (термінального) обладнання, що автоматично отримує повідомлення без участі абонента, – з моменту розпізнавання сигналу відповіді кінцевого (термінального) обладнання.		
130. До кінцевого (термінального) обладнання кінцевого користувача, сигнал відповіді якого прирівнюється до відповіді сторони, яка викликається, належать:		
модем чи факсимільний апарат, що працює у режимі автоматичного приймання інформації;		
кінцеве (термінальне) обладнання з автовідповідачем;		
кінцеве (термінальне) обладнання з автоматичним визначником номера;		
будь-яке інше кінцеве (термінальне) обладнання, що забезпечує можливість обміну інформацією без фізичного втручання кінцевого користувача, який викликається;		
голосова поштова скринька.		
131. Оплата послуг здійснюється в національній валюті в готівковій чи безготівковій формі, в тому числі за допомогою банківських систем дистанційного обслуговування та/або сервісів переказу коштів, з урахуванням вимог, встановлених законодавством.		

<p>Якщо тариф (ціну) встановлено в іноземній валюті, у випадках, передбачених міжнародними угодами, що ратифіковані Україною, розмір оплати визначається із застосуванням офіційного курсу гривні до іноземної валюти, встановленого Національним банком на день надання послуги.</p>		
<p>132. Порядок оплати і форма розрахунків за послуги визначаються договором про надання послуг відповідно до законодавства.</p>		
<p>Розрахунки за послуги можуть здійснюватися на умовах попередньої (авансової) та/або наступної оплати.</p>		
<p>Постачальник послуг зобов'язаний пропонувати та надавати кінцевим користувачам на їх вибір послуги (пакети послуг) на умовах, які передбачають попередню (авансову) та/або наступну оплату.</p>		
<p>За передплаченими картками знеособлені кінцеві користувачі отримують послуги виключно на умовах авансової оплати.</p>		
<p>133. Постачальник послуг здійснює розрахунки за всі надані послуги з кожним абонентом окремо (у тому числі з використанням особового рахунка абонента, на якому ведеться облік нарахованих та сплачених коштів). Об'єднання абонентських рахунків можливе за письмовими зверненнями або попередньою зафіксованою згодою абонента.</p>		
<p>134. Кінцевий користувач має право оплатити послуги будь-яким доступним способом відповідно до законодавства та відповідно до укладеного договору.</p>		
<p>Оплату послуг, які надані з використанням кінцевого (термінального) обладнання фізичних та юридичних осіб, здійснюють особи відповідно до укладеного договору про</p>		

надання електронних комунікаційних послуг.		
135. У разі надання послуги на умовах попередньої оплати абонент вносить плату (аванс) до початку фактичного отримання послуги, якщо інше не передбачено договором про надання електронних комунікаційних послуг.		
Постачальник послуг не може вимагати попереднього внесення абонентної плати або авансового платежу за послуги більш як за один місяць, крім випадків, якщо абонент не обрав інші умови оплати.		
Дія картки/коду активації попередньо оплаченої послуги закінчується в строк, що встановлюється постачальником послуг та зазначається на картці, або у разі, коли вичерпується внесена кінцевим користувачем сума коштів.		
У разі надання послуг на умовах попередньої оплати після закінчення розрахункового періоду проводиться перерахунок коштів, виходячи з вартості фактично наданих послуг. Послуги вважаються наданими кінцевому користувачу в повному обсязі в останній день розрахункового періоду. У разі невикористання коштів у повному обсязі протягом розрахункового періоду вони переносяться на наступний період.		
136. Розрахунки за отримані послуги на умовах наступної оплати здійснюються шляхом надсилання на електронну чи поштову адресу абонента рахунків або в інший спосіб відповідно до законодавства та договору.		
У разі здійснення розрахунків за отримані послуги на умовах наступної оплати абонент оплачує послуги після закінчення розрахункового періоду. Плата вноситься після		

отримання ним рахунка, але не пізніше 20 числа місяця, що настає за розрахунковим періодом, якщо інше не встановлено договором відповідно до законодавства.		
137. Постачальник послуг має право визначати граничний ліміт на послуги, у разі перевищення якого скорочується перелік послуг чи припиняється їх надання.		
У разі встановлення постачальником послуг граничного ліміту на послуги кінцевий користувач має право на зменшення їх розміру (відповідно до умов договору про надання електронних комунікаційних послуг) або відмову від їх використання.		
138. Якщо це передбачено договором відповідно до цих Правил та Закону «Про електронні комунікації», у разі несвоєчасної оплати за надані постачальником послуги абонент сплачує пеню, яка обчислюється, виходячи з вартості неоплачених послуг у розмірі облікової ставки Національного банку, що діяла в період, за який нараховується пеня.		
Сплата кінцевим користувачем пені, правомірне припинення чи скорочення постачальником послуг переліку послуг, отримання кінцевим користувачем послуги перенесення номера не звільняє кінцевого користувача від обов'язку оплатити в повному обсязі надані йому послуги.		
139. Списання постачальником послуг частки невикористаних коштів з особового рахунка абонента, в тому числі на свою користь, забороняється, крім випадків закінчення строку позовної давності щодо таких коштів, а також коштів, що залишилися на особовому рахунку кінцевого користувача, який обслуговується знеособлено, у разі, коли кінцевий користувач		

не звернувся за поверненням невикористаних коштів у встановлений цими Правилами строк та надсилання благодійного електронно-комунікаційного повідомлення.		
140. Під час здійснення оплати послуг з надсиланням рахунків постачальник послуг за кожний розрахунковий період безоплатно надсилає абонентові в письмовому чи електронному вигляді рахунок для оплати послуг, в якому зазначаються:		
найменування, місцезнаходження і платіжні реквізити постачальника послуг;		
номер чи інший мережевий ідентифікатор кінцевого користувача або інша інформація, що ідентифікує абонента;		
прізвище та ініціали (для фізичних осіб) або найменування (для юридичних осіб) абонента (крім абонентів, що отримують послуги знеособлено);		
розрахунковий період;		
дата формування рахунку;		
номер особового рахунку абонента;		
види наданих послуг;		
у разі встановлення плати залежно від часу чи обсягу споживання наданих послуг – обсяги наданих послуг за видами послуг;		
дата, напрямок зв'язку та тривалість отриманих міжміських та міжнародних послуг голосових електронних комунікаційних (у разі надання таких послуг);		
плата, отримана протягом розрахункового періоду;		
сума невикористаних коштів на особовому рахунку абонента на початок та кінець розрахункового періоду;		
належна до сплати сума за видами послуг;		

сума податку на додану вартість та інших обов'язкових зборів (платежів) відповідно до законодавства;		
загальна сума, що належить до сплати;		
строк оплати рахунка;		
телефон для довідок та адреса вебсайту постачальника послуг;		
факт надання кінцевому користувачу цифрового контенту, інших послуг, передбачених підпунктами а-д пункту 2 частини першої статті 8 Закону України «Про платіжні послуги» та їх вартість (за кожною з наданих послуг);	факт надання кінцевому користувачу доступу до контенту	Постачальники надають електронну комунікаційну послугу доступу до контенту
інші відомості, передбачені постачальником послуг відповідно до законодавства та договору.		
За наявності в абонента більш як одного номера кінцевого (термінального) обладнання дані щодо суми нарахувань за кожним номером зазначаються окремо в рахунку чи додатку до нього або надсилаються окремим рахунком (відповідно до умов договору), якщо договором про надання електронних комунікаційних послуг не визначено інше.		
Інформація про розмір коштів, які перераховані постачальником послуг з особового рахунка абонента на цілі благодійної діяльності, зазначається у рахунку окремо від суми, що належить до сплати за інші послуги.		
Дзвінки, які є безоплатними для абонента, що здійснює виклик, у тому числі до екстрених служб, не зазначаються у рахунку.		
Абонент за його зверненням має право отримати інформацію за вказаний ним проміжок часу щодо загальної суми коштів, що підлягають оплаті. У разі звернення абонента, який отримує послуги знеособлено, він		



проходить тимчасову авторизацію для підтвердження того, що він є користувачем відповідного номера відповідно до пункту 68 цих Правил.		
Під час надсилання рахунка постачальник послуг повинен забезпечити захист інформації про надані абонентіві послуги, крім випадків, коли за умовами, передбаченими договором рахунок надсилається йому електронним повідомленням.		
141. У разі списання коштів з абонентського рахунку для оплати електронних комунікаційних послуг у випадках, передбачених пунктом 2 частини першої статті 8 Закону України «Про платіжні послуги» постачальник зобов'язаний надавати їх відповідно до вимог і обмежень, встановлених Законом України «Про платіжні послуги» та нормативно-правовими актами Національного банку України, прийнятими на виконання цього Закону.		
142. У разі надання цифрового контенту за допомогою електронних комунікаційних мереж постачальник зобов'язаний:		
забезпечити до початку надання цифрового контенту за допомогою електронних комунікаційних мереж укладення з кінцевим користувачем договору про його надання;	забезпечити до початку надання доступу до контенту ознайомлення з умовами такого доступу	Постачальники електронних комунікаційних послуг надають послуги доступу до контенту, на загальних умовах з урахуванням особливостей, визначених цими правилами
надавати цифровий контент за наявності зафіксованих обладнанням постачальника послуг замовлення такої послуги, здійснених кінцевим користувачем, для кожної послуги з надання цифрового контенту;	надавати доступ до контенту за наявності зафіксованих обладнанням постачальника послуг замовлення такої послуги, здійснених кінцевим користувачем	Постачальники електронних комунікаційних послуг надають послугу доступу до контенту, на загальних умовах з урахуванням особливостей, визначених цими правилами
інформувати кінцевого користувача про замовлення ним цифрового контенту за допомогою електронних комунікаційних мереж і списання коштів з його рахунку за договором	інформувати кінцевого користувача про замовлення ним доступу до контенту і списання коштів з його рахунку за договором про його надання (не рідше одного разу на	Постачальники електронних комунікаційних послуг надають послугу доступу до контенту, на загальних умовах з урахуванням особливостей, визначених цими правилами

про його надання (не рідше одного разу на місяць, якщо договором не встановлено менший термін);	місяць, якщо договором не встановлено менший термін);	
безоплатно надавати кінцевому користувачу на його вимогу інформацію про послуги з надання цифрового контенту, оплата за які здійснюється відповідно до договору про надання цифрового контенту за допомогою електронних комунікаційних мереж, із зазначенням суб'єктів господарювання, які їх надають, дати, часу, суми списаних коштів та фактів зафіксованої обладнанням постачальника послуг замовлення;	безоплатно надавати кінцевому користувачу на його вимогу інформацію про послугу доступу до контенту із зазначенням суб'єктів господарювання, які їх надають, дати, часу, суми списаних коштів та фактів зафіксованої обладнанням постачальника послуг замовлення	Постачальники електронних комунікаційних послуг надають послуги доступу до контенту, на загальних умовах з урахуванням особливостей, визначених цими правилами
забезпечувати можливість кінцевого користувача заблокувати доступ до усіх чи визначених кінцевим користувачем послуг цифрового контенту;	Виключити	Технічно неможливо реалізувати. Проте є можливість у абонента не замовляти або припинити отримання послуги доступу до контенту, що унеможливить списання коштів з рахунку.
дотримуватися інших вимог законодавства.		
143. Договір про надання цифрового контенту за допомогою електронних комунікаційних мереж укладається шляхом замовлення та підтвердження замовлення, яке може бути здійснено:	Виключити	Постачальники електронних комунікаційних послуг надають послугу доступу до контенту, на загальних умовах з урахуванням особливостей, визначених цими правилами
у письмовій формі (шляхом підписання відповідного документу), в тому числі в електронній формі (за допомогою засобів електронних комунікацій, зокрема шляхом використання електронного сенсорного пристрою або інших технічних засобів, що забезпечують додавання створеного стороною електронного підпису або іншого аналогу власноручного підпису, який має таку саму юридичну силу, як і власноручний підпис, та прирівнюється до власноручного підпису), згідно з вимогами Закону України «Про	виключити	Постачальники електронних комунікаційних послуг надають послуги доступу до контенту, на загальних умовах з урахуванням особливостей, визначених цими правилами

електронні довірчі послуги»;		
шляхом вчинення кінцевим користувачем активних конклюдентних дій, які мають бути зафіксовані обладнанням постачальника послуг на умовах, визначених договором, відповідно до цих Правил.	видалити	Постачальники електронних комунікаційних послуг надають послуги доступу до контенту, на загальних умовах з урахуванням особливостей, визначених цими правилами
Зміст таких дій повинен бути чітко роз'яснений постачальником послуг при розміщенні пропозиції щодо замовлення відповідних послуг.	видалити	Постачальники електронних комунікаційних послуг надають послуги доступу до контенту, на загальних умовах з урахуванням особливостей, визначених цими правилами
Для отримання цифрового контенту укладається окремий договір про надання цифрового контенту за допомогою електронних комунікаційних мереж для кожної окремої послуги або товару.	видалити	Постачальники електронних комунікаційних послуг надають послуги доступу до контенту, на загальних умовах з урахуванням особливостей, визначених цими правилами
144. За особистим письмовим, у тому числі електронним, зверненням кінцевого користувача з урахуванням технічної можливості обладнання електронної комунікаційної мережі нарахована до оплати сума за надані послуги повинна бути розшифрована тільки за той розрахунковий період, до якого кінцевий користувач має претензії, із зазначенням: номера кінцевого користувача, якого викликав кінцевий користувач, виду послуги, обсягу наданих послуг, суми коштів до сплати за кожний сеанс зв'язку.		
Електронні комунікаційні послуги, що надаються знеособлено (анонімно), розшифруванню не підлягають.		
145. Постачальник послуг зобов'язаний повернути кінцевому користувачу невикористані або безпідставно списані кошти на підставі звернення кінцевого користувача у разі:		

ненадання замовлених послуг, зокрема під час дії воєнного стану;		
відмови кінцевого користувача від попередньо оплачених послуг, які він не отримав;		
припинення (розірвання, закінчення строку дії) договору, крім випадків закінчення строку позовної давності;		
надання послуг, які кінцевий користувач не замовляв;		
безпідставного стягнення надмірного розміру оплати за надані послуги, зокрема внаслідок порушення вимог, передбачених пунктом 126 цих Правил, а також порушення вимог пунктів 121, 128, 129 цих Правил щодо повідомлення про зміну тарифів та обліку обсягу наданих послуг (повертаються кошти в обсязі безпідставно списаних);		
безпідставних нарахувань, спричинених аварійними ситуаціями та збоями білінгової системи;		
настання інших випадків, визначених законодавством і договором, у строк та порядку, що встановлені договором.		
Бонуси, бали тощо, які нараховані постачальником послуг за умовами акцій, поверненню не підлягають.		
Повернення невикористаних коштів кінцевому користувачу, який отримує послуги знеособлено (анонімно), здійснюється на підставі його звернення – протягом двох місяців після закінчення строку дії картки попередньо оплаченої послуги та/або ідентифікаційного засобу у разі відмови від передплачених послуг та/або припинення дії договору та за умови його ідентифікації відповідно до порядку, який встановлено регуляторним органом.		

<p>Договором про надання послуг може бути встановлена можливість повернення постачальником послуг невикористаних коштів кінцевому користувачу (за його вибором) з використанням фінансових платіжних та обмежених платіжних послуг, які надаються відповідно до вимог законодавства про платіжні послуги.</p>	<p>Договором про надання послуг може бути встановлена можливість повернення постачальником послуг невикористаних коштів кінцевому користувачу (за його вибором) з використанням фінансових платіжних та обмежених платіжних послуг, які надаються відповідно до вимог законодавства про платіжні послуги.</p> <p><b>Відсутність у постачальника послуг статусу надавача обмежених платіжних послуг не може бути підставою для відмови кінцевому користувачу у поверненні невикористаних коштів.</b></p> <p><b>У разі, якщо постачальник послуг не є надавачем обмежених платіжних послуг, він є платником у платіжній операції, пов'язаній з поверненням коштів.</b></p> <p><b>Невикористані кошти, що повертаються, можуть використовуватися для розрахунків за придбані (замовлені) кінцевим користувачем товари або послуги.</b></p>	<p>Зміни необхідні з огляду на можливість НБУ визнати повернення коштів абонентам обмеженими платіжними послугами, які за законодавством можуть надаватися лише надавачами обмежених платіжних послуг, що потребує безумовної реєстрації постачальників електронних комунікаційних послуг в НБУ як надавачів обмежених платіжних послуг.</p>
<p>Постачальник послуг повинен забезпечити повернення невикористаних коштів у строк, що не перевищує 30 календарних днів з моменту звернення кінцевого користувача. У разі наявності заборгованості кінцевого користувача за роумінг, для визначення розміру якої необхідно отримати відповідну інформацію від роумінг-партнерів, постачальник послуг повинен забезпечити повернення таких коштів у строк, що не перевищує трьох місяців з моменту звернення кінцевого користувача.</p>		
<p>146. У разі несплати отриманих послуг у встановлений строк постачальник послуг надсилає на кінцеве (термінальне) обладнання кінцевого користувача, в тому числі із</p>		

застосуванням автоматичних засобів, повідомлення про кінцевий строк оплати.		
Якщо протягом 10 календарних днів після закінчення зазначеного строку не надійшло підтвердження про оплату, постачальник послуг має право припинити надання послуг абонентам, що отримують послуги на умовах післяплати, <b>крім випадків передбачених пунктом 63 цих Правил.</b>		
147. У разі несвоєчасної оплати наданих послуг у строк, визначений цими Правилами або договором, постачальник послуг має право:		
нараховувати пеню в порядку, встановленому законодавством;		
установити, зменшити або відмінити граничний обсяг послуг, що надаються на умовах наступної оплати, та/або заборгованості з їх оплати (граничний ліміт);		
скоротити перелік послуг або припинити їх надання, попередивши про це абонента;		
змінити порядок оплати, в тому числі надавати послуги на умовах попередньої оплати.		
Це положення застосовується з урахуванням пункту 63 цих Правил.		
148. У разі закінчення строку дії договору про надання–послуг або його розірвання кінцевий користувач повинен провести розрахунок за отримані послуги, а постачальник послуг – повернути кінцевому користувачу невикористані кошти в строк, що не перевищує 30 календарних днів з моменту припинення дії договору, а щодо абонентів, які отримують послугу знеособлено, – з моменту письмового звернення кінцевого користувача з урахуванням вимог абзацу дванадцятого пункту 145 цих Правил.		
У разі припинення дії договору у зв'язку з		

перенесенням номера постачальник зобов'язаний повернути кінцевому користувачу (за його запитом) залишок коштів, що залишився на момент зміни постачальника чи перенесення номера, а кінцевий користувач зобов'язаний погасити всі наявні заборгованості перед таким постачальником.		
149. Виклик абонента з використанням глобальної електронної комунікаційної послуги, що надається за кодом послуги 800, здійснюється за рахунок абонента, якого викликають. Забороняється стягувати будь-яку плату із кінцевого користувача, який здійснює такий виклик.		
<b>XXII. Скорочення переліку послуг, припинення дії договору про надання послуг</b>		
150. Скорочення переліку послуг або припинення надання усіх чи певних видів послуг здійснюється відповідно до цих Правил, інших актів законодавства, умов договору про надання послуг за ініціативою кінцевого користувача або постачальника послуг.		
151. Скорочення постачальником послуг доступу кінцевого користувача до окремих видів послуг здійснюється на підставі заяви кінцевого користувача, відповідно до умов договору про надання послуг на строк, зазначений у заяві, але не більш як на один рік. При цьому такий строк може змінюватися за окремою заявою кінцевого користувача.		
Заява кінцевого користувача про скорочення переліку послуг або припинення надання усіх чи певних видів послуг подається в письмовій, в тому числі електронній, формі, а також в іншій формі, передбаченій умовами договору про надання електронних комунікаційних послуг.		
Скорочення переліку послуг за заявою		

кінцевого користувача оплачується за окремими тарифами, встановленими постачальником послуг.		
152. Постачальникам послуг забороняється з власної ініціативи здійснювати скорочення переліку послуг або припинення їх надання з підстав, не передбачених цими Правилами, іншими актами законодавства.		
Постачальник послуг може скорочувати надання послуг з власної ініціативи в разі:		
наявності заборгованості з оплати послуг понад строк чи суму, зазначені у договорі, відповідно до законодавства (у разі наявності таких вимог) або щодо універсальних послуг, а також закінчення коштів за передплачені послуги відповідно до законодавства та договору про надання електронних комунікаційних послуг;		
досягнення граничного ліміту, встановленого згідно з договором;		
виконання ремонтних робіт з усунення пошкодження електронних комунікаційних мереж, технічних засобів електронних комунікацій, профілактичних, планових ремонтних або інших робіт, виконання яких унеможливає надання послуг (при цьому постачальник повинен повідомити користувача про строк завершення таких робіт відповідно до пункту 116 цих Правил та про компенсацію користувачеві за ненадання послуг згідно з цими Правилами, законодавством та відповідними положеннями договору про надання електронних комунікаційних послуг);		
виникнення стихійного лиха, надзвичайної ситуації, пошкодження зловмисниками лінійних та станційних споруд, що використовуються постачальником послуг,		



введення правового режиму надзвичайного чи воєнного стану, тимчасового обмеження надання електронних комунікаційних послуг споживачам послуг, що перебувають у районі проведення антитерористичної операції/операції об'єднаних сил, які визначені відповідно до законодавства;		
виявлення факту порушення кінцевим користувачем вимог підпунктів 3 – 7, 12 – 15 пункту 90 цих Правил;		
встановлення факту розсилання кінцевим користувачем спаму та/або здійснення зловмисних викликів (на строк, визначений договором про надання електронних комунікаційних послуг).		
У разі встановлення такого факту постачальник послуг повинен надіслати кінцевому користувачу, що здійснював розсилання та/або зловмисні виклики, попередження про скорочення надання послуг.		
Скорочення переліку послуг здійснюється до усунення причин, що призвели до цього, на строк, визначений договором та законодавством.		
У разі скорочення переліку послуг за заявою кінцевого користувача та згідно з підпунктами 1, 2, 4 – 6 цього пункту кінцевому користувачу надається можливість доступу до екстрених служб.		
Після погашення кінцевим користувачем заборгованості з оплати послуг, надання яких скорочено, постачальник послуг протягом однієї години, а у разі відсутності можливості в строк, що не перевищує двох робочих днів після погашення заборгованості, відновлює надання послуг.		
Для прискорення відновлення надання послуг		

<p>(у строк, визначений договором) абонент може особисто повідомити службі розрахунків про проведену оплату із зазначенням місця, дати, суми сплачених коштів і номера розрахункового документа. Інформація про контактні дані таких служб повинна розміщуватись на вебсайтах постачальника послуг.</p>		
<p>За час, протягом якого послуги не надавалися з вини абонента, абонентна плата нараховується в повному обсязі, якщо інше не передбачено договором або цими Правилами.</p>		
<p>У разі скорочення переліку послуг у випадках, передбачених підпунктами 3 і 4 цього пункту, абонентна плата не нараховується.</p>		
<p>У випадку скорочення переліку послуг у разі виявлення несанкціонованого втручання кінцевого користувача в роботу та/або використання електронних комунікаційних мереж або технічних засобів електронних комунікацій постачальника послуг, встановлення факту розсилання кінцевим користувачем спаму та/або здійснення зловмисних викликів відновлення надання послуг абоненту, який отримує послуги знеособлено (анонімно) без укладення письмового договору, здійснюється на підставі його письмової заяви за умови ідентифікації абонента постачальником послуг у порядку, встановленому регуляторним органом, відповідно до Закону України «Про електронні комунікації».</p>		
<p>За відновлення надання послуг після скорочення їх переліку плата не стягується.</p>		
<p>153. Договір про надання послуг може бути розірваний достроково кожною зі сторін у випадках, прямо передбачених самим</p>		

договором, цими Правилами, Законом України «Про електронні комунікації», в інших випадках, визначених законодавством.		
Умови та процедури припинення договору не можуть містити перешкод для зміни постачальника послуг у порядку, визначеному статтею 113 Закону України «Про електронні комунікації».		
154. Припинення надання послуг (послуги) та/або розірвання договору, в тому числі дострокове, може здійснюватися за письмовою заявою абонента у строк, що не перевищує семи календарних днів з моменту отримання постачальником послуг заяви, якщо більший строк у заяві не зазначено.		
У випадку перенесення номера припинення надання послуг (послуги) та розірвання договору здійснюються відповідно до пункту 160 цих Правил.		
155. У разі зміни умов договору про надання електронних комунікаційних послуг кінцевий користувач має право на розірвання договору в порядку, визначеному пунктом 54 цих Правил.		
Кінцеві користувачі мають право розірвати договір про надання послуг без додаткових витрат після повідомлення про зміни в договірних умовах, запропонованих постачальником послуг міжособистісних електронних комунікаційних, крім передбачених цим пунктом випадків, коли запропоновані зміни є виключно на користь, не мають негативного впливу на кінцевого користувача або прямо передбачені законодавством.		
Запропоновані зміни вважаються такими, що є виключно на користь чи не мають негативного впливу на кінцевого користувача, якщо вони		

<p>приводять до зменшення оплати за послуги в тих самих обсягах або збільшення обсягів послуг за ту саму оплату, розширення прав кінцевих користувачів та за умови збереження або покращення значень параметрів якості послуг та їх показників, того самого розрахункового періоду та періоду надання послуг, збереження або покращення інших умов договору.</p>		
<p>156. Будь-яке істотне порушення умов договору про надання послуг чи параметрів якості послуг, що надаються на його підставі, – є підставою для застосування кінцевим користувачем права на безкоштовне та дострокове розірвання договору.</p>		
<p>157. Якщо постачальник електронних комунікаційних послуг відповідно до законодавства чи умов договору про надання послуг припиняє дію будь-якого елемента пакета до закінчення терміну його дії чи у разі припинення на інших підставах укладеного договору, кінцевий користувач має право розірвати договір, за яким надається такий пакет послуг.</p>		
<p>158. Припинення надання послуг (послуги) та/або розірвання договору про надання послуг, у тому числі дострокове, може здійснюватися за ініціативою постачальника послуг у разі:</p>		
<p>непогашення заборгованості з оплати послуг у строк, зазначений у попередженні надісланому абоненту постачальником послуг;</p>		
<p>коли абонент протягом не менш як трьох місяців з моменту активації картки/коду та/або останнього сеансу отримання послуги не користувався послугами, на які не нараховується щомісячна плата та які потребують постійного використання</p>		

<p>додаткових ресурсів електронних комунікаційних мереж (для послуг мобільного зв'язку), за умови попередження абонента не менш як за десять робочих днів;</p>		
<p>зафіксованого актом про порушення правил надання і отримання електронних комунікаційних послуг факту порушення кінцевим користувачем вимог підпунктів 3, 12 – 15 пункту 90 цих Правил;</p>		
<p>зафіксованого <del>протоколом</del> <del>вимірювання параметрів електронних комунікаційних мереж</del> факту порушень кінцевим користувачем вимог підпунктів 4 – 7 пункту 90 цих Правил, на підставі якого складається акт про порушення правил надання і отримання електронних комунікаційних послуг.</p>	<p>зафіксованого <b>актом про порушення Правил надання і отримання електронних комунікаційних послуг</b> факту порушень кінцевим користувачем вимог підпунктів 4 – 7 пункту 90 цих Правил.</p>	<p>1. Зайве дублювання по – суті однакового документа (протокол, акт), який підтверджує факт порушення. 2. Відсутність поняття, змісту, вимог, показників, необхідних для застосування «протоколу вимірювання параметрів електронних комунікаційних мереж», в діючих нормативних актах (Закон України «Про електронні комунікації») та проекту Правил тощо, призведе до різного тлумачення цього поняття з боку постачальників та кінцевими користувачами електронних комунікаційних послуг.</p>
<p>Якщо протягом шести місяців після застосування до абонента скорочення переліку послуг у зв'язку із встановленим фактом розсилання ним спаму та/або здійснення зловмисних викликів будуть встановлені не менш як два факти повторного такого порушення, постачальник припиняє надання відповідних послуг такому кінцевому користувачу за умови попередження його в письмовій, електронній формі;</p>		
<p>порушення абонентом умов договору, визначених відповідно до законодавства, за умови попередження абонента не менш як за десять робочих днів (якщо абонент не усуне порушення у визначений договором строк).</p>		

<p>Вимога щодо попередження не поширюється на випадки, якщо дії абонента загрожують безпеці електронної комунікаційної мережі постачальника послуг або можуть призвести до обмеження доступу до електронної комунікаційної мережі інших абонентів;</p>		
<p>припинення діяльності з надання послуг з попередженням регуляторного органу і кінцевих користувачів не пізніше ніж за три місяці до припинення надання послуг.</p>		
<p>Це положення застосовується з урахуванням винятків, передбачених пунктом 64 цих Правил.</p>		
<p>159. У разі припинення надання послуг із застосуванням кінцевого (термінального) обладнання, наданого в користування кінцевому користувачу постачальником послуг на час дії договору про надання електронних комунікаційних послуг, питання щодо повернення кінцевим користувачем такого обладнання вирішується відповідно до договору з дотриманням вимог законодавства.</p>		
<p>160. Договори кінцевих користувачів з попереднім постачальником послуг доступу до мережі Інтернет (у разі зміни такого постачальника), а також з постачальником, від якого здійснюється перенесення номера, припиняються автоматично після завершення процесу зміни постачальника чи перенесення номера.</p>		
<p>161. Постачальник послуг має право відключати кінцеве (термінальне) обладнання кінцевого користувача:</p>		
<p>на підставі рішення суду, в тому числі якщо таке обладнання використовується для вчинення протиправних дій або дій, що загрожують національній безпеці;</p>		

у разі відсутності у кінцевого (термінального) обладнання виданого в порядку, встановленому законодавством, документа про відповідність технічним вимогам та/або технічним регламентам;		
в інших випадках, встановлених законом.		
<b>XXIII. Забезпечення захисту прав та законних інтересів кінцевих користувачів</b>		
162. Кінцеві користувачі під час замовлення та/або отримання послуг мають право на захист своїх прав державою.		
Регуляторний орган, інші органи виконавчої влади зобов'язані забезпечувати достатній рівень захисту прав споживачів послуг.	<b>Порядок подання споживачами звернень та врегулювання спорів встановлюється регуляторним органом відповідно до цього Закону та інших законів. ПрАТ «Київстар»</b>	Порядок подання споживачами звернень та врегулювання спорів встановлюється регуляторним органом відповідно до цього Закону та інших законів. Тобто регулювання має здійснюватися за іншим нормативним актом, який приймається Регулятором. <b>ПрАТ «Київстар»</b>
163. Захист прав кінцевих користувачів здійснюється відповідно до законів України «Про електронні комунікації» «Про захист прав споживачів» (щодо споживачів), інших актів законодавства та цих Правил.		
164. Кінцеві користувачі, в тому числі при отриманні послуг знеособлено, мають право на захист своїх прав відповідно до законодавства, в тому числі шляхом звернення у разі їх порушення до:		
постачальника послуг;		
регуляторного органу,		
суду;		
інших органів державної влади відповідно до компетенції.		
Кінцеві користувачі також мають право на розгляд своїх звернень і належне реагування щодо поновлення порушених прав і захисту		

законних інтересів відповідно до законодавства.		
165. Звернення (скарга) кінцевого користувача щодо ненадання чи порушення законодавства та/або договору при замовленні чи наданні послуг повинно містити:		
1) прізвище, ім'я, по батькові, місце проживання фізичної особи або найменування та місцезнаходження юридичної особи, що подає звернення;		
2) номер чи інший мережевий ідентифікатор кінцевого користувача, за яким отримуються послуги, та/або реквізити договору про надання таких послуг;		
3) суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги, в тому числі у разі потреби (залежно від виду послуг):		
дату, час, умови, за яких споживач послуг намагався отримати чи отримав послугу (щодо якої подається звернення), результат її отримання;		
адресу пункту колективного користування, з якого замовлялася послуга, або адресу пункту колективного користування, що викликався;		
4) у разі подання звернення до регуляторного органу – інформацію щодо подання звернення з відповідного питання до постачальника послуг та, якщо таке звернення подавалося, – інформацію про результати його розгляду та копію відповіді постачальника послуг (за наявності). Цей пункт не перешкоджає зверненню кінцевого користувача до регуляторного органу без попереднього звернення до постачальника послуг, крім звернень щодо ініціювання позасудового врегулювання спорів, для яких законом		



передбачено обов'язок споживача послуг попередньо звернутися зі зверненням (скаргою) до постачальника;		
5) електронну поштову адресу, на яку заявнику може бути надіслано відповідь, або відомості про інші засоби зв'язку з ним (у разі подання електронного звернення);		
6) згоду кінцевого користувача на обробку інформації, що міститься у зверненні, особам, які мають відношення до вирішення справи;		
7) підпис.		
Звернення (скарга) кінцевого користувача подається з дотриманням вимог законодавства та може містити іншу інформацію щодо суті порушеного питання та копії документів, що підтверджують викладені у ньому обставини.		
<b>Відсутній</b>		
166. Подання кінцевим користувачем звернень (скарг) до постачальників послуг <b>чи регуляторного органу</b> та отримання відповідей здійснюються за вибором кінцевого користувача-автора звернення одним з таких способів:		
усне звернення, що викладається на особистому прийомі або за допомогою засобів зв'язку через визначені контактні центри, телефонні «гарячі лінії» (де повинна бути забезпечена опція зв'язку з консультантом – фізичною особою) та записується (реєструється) посадовою особою;		
письмове звернення надсилається поштовим відправленням або передається нарочним (за місцем розташування відповідного структурного підрозділу постачальника послуг чи регуляторного органу) особисто чи через уповноважену ним особу, повноваження якої оформлені відповідно до законодавства;		

письмове звернення також може бути надіслане з використанням мережі Інтернет, технічних засобів електронних комунікацій (електронне звернення). Звернення до регуляторного органу може бути подано також через електронну регуляторну платформу.		
Електронне звернення кінцевого користувача може бути відскановано, сфотографовано або на нього накладено кваліфікований електронний підпис.		
Кінцевим користувачам відповідь надсилається тим способом, яким було надано звернення кінцевого користувача, якщо інше не вказано користувачем, та у разі наявності у постачальників послуг чи регуляторного органу відповідної технічної можливості.		
167. Розгляд звернень (скарг) кінцевих користувачів здійснюється за умови зазначення ними у зверненні (скарзі) інформації, передбаченої підпунктами 1 – 3, 5 – 7 пункту 165 цих Правил.		
Звернення, оформлене без дотримання зазначених вимог, повертається заявнику з відповідними роз'ясненнями не пізніше як через десять днів від дня його надходження.		
168. Розгляд звернень (скарг) кінцевих користувачів, які отримують послуги знеособлено, що передбачає обробку та надання такому кінцевому користувачу інформації що містить його персональні дані чи іншу інформацію, передбачену пунктами 2, 4 – 6 частини першої статті 119 Закону України «Про електронні комунікації», здійснюється за умови їх тимчасової авторизації (підтвердження, що кінцевий користувач є абонентом за відповідним номером).		
При поданні звернення (скарги) абонент		

<p>повинен підтвердити користування активним ідентифікаційним засобом (SIM-картка, USIM-картка, R-UIM-картка тощо) у спосіб, визначений постачальником послуг згідно із законодавством.</p>		
<p>Така авторизація не перешкоджає подальшому отриманню абонентом послуг знеособлено.</p>		
<p>Персональні дані абонента, отримані у передбачених цим пунктом випадках, не повинні оброблятися в інших цілях ніж зазначені у зверненні абонента та понад терміни, необхідні для вирішення порушеного у зверненні питання. Цей пункт не поширюється на розгляд звернень щодо розшифрування нарахованої до оплати суми за надані послуги за розрахунковий період, до якого кінцевий користувач має претензії, із зазначенням номера кінцевого користувача, якого він викликав, виду, обсягу наданих послуг, суми коштів до сплати за кожний сеанс зв'язку.</p>		
<p>169. Постачальники послуг забезпечують розгляд звернень кінцевих користувачів та усунення порушень вимог законодавства та/або договору про надання електронних комунікаційних послуг з урахуванням вимог Законів України «Про електронні комунікації», «Про звернення громадян», «Про захист прав споживачів», цих Правил, інших нормативно-правових актів та передбачених умовами надання послуг процедур розгляду постачальником послуг звернень (скарг) кінцевих користувачів, які повинні відповідати вимогам законодавства.</p>		
<p>Постачальник послуг не має права ускладнювати визначений законодавством порядок подання кінцевим користувачем</p>		

звернень (скарг).		
170. Постачальник послуг зобов'язаний:		
інформувати кінцевих користувачів, у тому числі через свої вебсайти, та у разі їх усного звернення до контактних центрів чи інших сервісних служб щодо порушення їх прав – про механізми захисту таких прав, органи державної влади та підрозділи постачальника послуг, до яких можуть бути подані звернення (скарги), та їхні контактні дані;		
інформувати кінцевих користувачів через свої вебсайти про механізми вирішення спорів, у тому числі розроблені постачальником послуг;		
розглядати звернення (скарги) кінцевих користувачів – фізичних осіб, надавати на них відповіді у терміни, встановлені Законом України «Про звернення громадян»;		
вживати відповідно до Законів України «Про електронні комунікації», «Про звернення громадян», цих Правил та інших нормативно-правових актів та умов договору заходів щодо вирішення порушених у зверненнях питань;		
якщо постачальник послуг визнає вимоги кінцевого користувача щодо повернення коштів (їх частини), списаних з абонентського особового рахунку із порушенням законодавства чи договору, або щодо відшкодування збитків, такі вимоги повинні бути задоволені в строк, визначений умовами договору, який при цьому не повинен перевищувати визначений законодавством строк для такого відшкодування;		
якщо постачальник послуг або регуляторний орган чи інший орган державної влади виявить порушення таким постачальником послуг положень Законів України «Про електронні комунікації», «Про захист прав споживачів» чи		

<p>цих Правил стосовно конкретного кінцевого користувача (кінцевих користувачів), постачальник послуг повинен вжити заходів для усунення цього загального порушення. Про вжиті заходи постачальник послуг повинен поінформувати осіб, які звернулися з приводу відповідних порушень.</p>		
<p>171. Звернення кінцевих користувачів про пошкодження електронних комунікаційних мереж, технічних засобів електронних комунікацій постачальника послуг приймаються відповідними службами постачальника послуг (консультантом – фізичною особою), а телефоном протягом не менш як 12 годин у робочий день (шість годин у суботу) і мають бути зафіксованими належним способом.</p>		
<p>Під час обліку звернень зазначається час їх подання, номер чи інший мережевий ідентифікатор кінцевого (термінального) обладнання, адреса абонента, дата та час проведення перевірки, відмітка про причини пошкодження та його усунення (із зазначенням дати та часу).</p>		
<p>172. Регуляторний орган розглядає відповідно до законодавства звернення (скарги) кінцевих користувачів щодо надання послуг, отримує з цією метою від постачальників послуг необхідні документи та інформацію, вживає у межах повноважень усіх необхідних заходів для захисту та поновлення порушених прав кінцевих користувачів, включаючи проведення у разі потреби заходів державного нагляду, видання приписів, розпоряджень про усунення порушень, застосування адміністративно-господарських санкцій відповідно до закону.</p>		
<p>Регуляторний орган відповідно до компетенції</p>		

<p>вимагає від постачальників послуг надання у письмовій та/або електронній формі інформації, зокрема необхідної для розгляду звернень і скарг кінцевих користувачів з питань надання та отримання електронних комунікаційних послуг.</p>		
<p>У разі ненадходження в установлений строк запитуваної інформації або надходження інформації, недостатньої для прийняття рішення про наявність чи відсутність порушень вимог законодавства щодо надання та отримання електронних комунікаційних послуг, вказаних у зверненні кінцевого користувача, регуляторний орган розглядає відповідно до Закону питання про проведення позапланової перевірки відповідного постачальника послуг.</p>		
<p>У разі виявлення порушень прав користувачів послуг регуляторний орган повинен вжити відповідно до законодавства необхідних та достатніх заходів для поновлення порушених прав кінцевого користувача, а також щодо усунення практик надання послуг з такими порушеннями щодо усіх інших користувачів послуг відповідного постачальника (постачальників) послуг, щодо яких допускається таке порушення.</p>		
<p>173. Звернення кінцевих користувачів з приводу врегулювання спору з постачальником електронних комунікаційних послуг, з питань замовлення, отримання чи припинення отримання послуг розглядаються регуляторним органом відповідно до статті 123 Закону України «Про електронні комунікації» в порядку, встановленому регуляторним органом. Кінцеві користувачі, у тому числі при отриманні послуг знеособлено, мають також</p>		

право на позасудовий розгляд спорів за їх зверненням регуляторним органом відповідно до статті 123 Закону України «Про електронні комунікації» та в порядку, встановленому регуляторним органом.		
Таке звернення може бути подано в рамках строку позовної давності, встановленого законом для певного виду вимог.		
174. Регуляторний орган, центральний орган виконавчої влади у сферах електронних комунікацій та радіочастотного спектра періодично (не менше ніж раз у півріччя) здійснюють та оприлюднюють на своїх вебсайтах аналіз отриманих звернень кінцевих користувачів та у разі виявлення за його результатами прогалин у законодавстві, які призводять до порушення їхніх прав та законних інтересів, проводять у межах компетенції заходи з розробки відповідних змін до законодавства.		
Аналіз звернень кінцевих користувачів, що оприлюднюється, повинен містити інформацію щодо:		
кількості скарг за видами послуг, постачальниками послуг, типами питань, щодо яких надійшли скарги;		
результатів їх розгляду, в тому числі типів та кількості вжитих заходів, кількості звернень, за яким були поновлені порушені права кінцевих користувачів, кількості звернень, за якими не вирішено порушені у них проблеми (із зазначенням причин);		
виявлених прогалин у законодавстві, які призводять до порушення прав та законних інтересів кінцевих користувачів, та заходів, вжитих для їх усунення.		
<b>XXIV. Забезпечення потреб кінцевих користувачів в універсальних послугах</b>		

175. Універсальними послугами є:		
послуги широкосмугового доступу до мережі Інтернет у фіксованому місці, які забезпечують швидкість відповідно до показників і параметрів, встановлених центральним органом виконавчої влади у сферах електронних комунікацій та радіочастотного спектра;		
послуги голосових електронних комунікацій у фіксованому місці.		
Універсальна послуга надається у фіксованому місці (за адресою будинку, споруди, вказаної кінцевим користувачем) незалежно від технологій (проводового, безпроводового) доступу <b>кінцевого користувача</b> до електронних комунікаційних мереж.		
Усі <b>кінцеві користувачі</b> на всій території України мають право на доступ до універсальних послуг у встановленому законодавством порядку.		
176. Кінцеві користувачі мають право (за зверненням до регуляторного органу) на здійснення відповідно до законодавства заходів із забезпечення географічної доступності відповідної універсальної послуги (послуг) на відповідній території, а також на отримання інформації від органів державної влади про заходи, що вживаються з цією метою, та про орієнтовні терміни забезпечення доступності відповідної послуги у разі якщо, в них немає доступу у фіксованому місці за результатами географічних оглядів регуляторного органу до:		
електронних комунікаційних мереж загального користування, в яких надаються послуги голосових електронних комунікацій, незалежно від технологій (проводового, безпроводового) доступу до таких мереж (у тому числі		



<p>фіксованих, фіксованих з безпроводовим радіодоступом, радіотехнологій, <b>зокрема мобільних, IP технологій</b>, конвергенції мереж), які здатні забезпечувати надання голосових електронних комунікацій у фіксованому місці з встановленими законодавством параметрами якості, їх показниками та рівнями;</p>		
<p>мереж широкопasmового доступу до мережі Інтернет у фіксованому місці, які відповідають вимогам, встановленим центральним органом виконавчої влади у сферах електронних комунікацій та радіочастотного спектра.</p>		
<p>Якщо відповідно до законодавства <b>встановлена цінова доступність</b> універсальної послуги (послуг) кінцевому користувачу, такий <b>кінцевий користувач</b> має право на отримання в порядку і розмірах, визначених Кабінетом Міністрів України, цільової адресної соціальної допомоги, яка може бути використана на оплату послуг, зазначених у пункті <b>174</b> цих Правил, за визначеною ним адресою, що надаються будь-яким постачальником послуг незалежно від технології їх надання.</p>		
<p>177. У разі надання на певній території універсальних послуг постачальником обраним (призначеним) для розгортання електронних комунікаційних мереж для забезпечення доступності універсальних послуг на цій території, умови їх надання визначаються ним відповідно до цих Правил та повинні, в тому числі містити:</p>		
<p>виставлення рахунків відповідно до визначеного цими Правилами безкоштовного розшифрування отриманих <b>кінцевим користувачем</b> універсальних електронних</p>		

комунікаційних послуг за розрахунковий період, до якого <b>кінцевий користувач</b> має претензії, з урахуванням технічної можливості постачальника послуг;		
вибіркову безкоштовну заборону за вимогою <b>кінцевого користувача</b> на вихідні дзвінки та (за наявності технічної можливості) визначені типи або визначені номери;		
обов'язкове повідомлення про можливість припинення чи скорочення надання послуг у зв'язку з несплатою рахунків і надання йому строку для погашення заборгованості і збереження можливості здійснення екстрених комунікацій на період, визначений у цих Правилах;		
надання за зверненням <b>кінцевих користувачів</b> тарифних консультацій (інформації) щодо альтернативних (нижчих) тарифів з меншими витратами у разі їх наявності в постачальника послуг;		
контроль витрат за надання універсальної послуги шляхом надсилання <b>кінцевим користувачам</b> безкоштовних повідомлень у разі досягнення граничної суми коштів, визначеної договором, відповідно до цих Правил;		
можливість деактивувати платежі третім особам шляхом заборони списання оплати за послуги, що надаються ними з використанням мереж електронних комунікацій (контент, додаткові послуги третіх осіб тощо), з абонентського рахунку для оплати послуг;		
визначення розрахункового періоду для оплати універсальних послуг за поточний календарний місяць.		
178. При наданні універсальних послуг постачальник таких послуг повинен:		

1) пропонувати та надавати <b>кінцевим користувачам</b> відповідні універсальні послуги (послугу) на недискримінаційних умовах;		
2) надавати універсальні послуги за встановленими центральним органом виконавчої влади у сферах електронних комунікацій та радіочастотного спектра параметрами якості, їх показниками та рівнями;		
3) надавати універсальні послуги за економічно обґрунтованими, прозорими та недискримінаційними цінами, інформувати <b>кінцевих користувачів</b> про зміни цін на універсальні послуги не пізніше ніж за 20 календарних днів до їх застосування у спосіб, визначений цими Правилами;		
4) надавати універсальні послуги на підставі публічного договору приєднання, який повинен відповідати вимогам, визначеним статтею 103 Закону України «Про електронні комунікації» та цими Правилами, та оприлюднювати на вебсайті постачальника послуг у форматі відкритих даних;		
5) припиняти надання універсальних послуг кінцевим користувачам, які належать до визначених законодавством вразливих соціальних груп, у <b>порядку, встановленому цими Правилами, та з дотриманням таких умов:</b>		
у разі припинення надання універсальних послуг у зв'язку із заборгованістю з оплати послуг понад строк чи суму, зазначені у договорі, відповідно до законодавства попереджати про таке припинення не менш як за 10 календарних днів;		
зберігати технічну можливість поновлення отримання послуги та використання номера абонента (для послуги голосових електронних		

комунікацій) протягом не менш ніж трьох місяців з моменту припинення надання відповідної послуги (послуг).		
--	--	--