Додаток до листа Телекомпалати України від 10.03.2026 р. №2936

ПОРІВНЯЛЬНА ТАБЛИЦЯ
пропозицій та зауважень до проекту постанови Кабінету Міністрів України «Про внесення змін до постанови Кабінету Міністрів України від 25 червня 2025 р. № 761»

Зміст положення акта законодавства	Зміст відповідного положення проекту акта	Пропозиції Телекомпалати	Обґрунтування
Правила надання та отримання електронних комунікаційних послуг, затверджені постановою Кабінету Міністрів України від 25 червня 2025 р. № 761			
4. У цих Правилах терміни вживаються у такому значенні:	4. У цих Правилах терміни вживаються у такому значенні:		
8) зловмисні виклики - це виклики та/або повідомлення, які неможливо зупинити кінцевому користувачу (самостійно або за зверненням до постачальника послуг) та якими може завдаватися моральна та/або матеріальна шкода кінцевому користувачу та/або постачальнику послуг, які включають: поодинокі, повторювані, масові з'єднання, в тому числі з номерами служб екстреної допомоги, інформаційно-довідкових, сервісних служб постачальника послуг (крім однократних 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	**відсутній**	8) зловмисні виклики - це виклики та/або повідомлення, які неможливо зупинити кінцевому користувачу (самостійно або за зверненням до постачальника послуг) та якими може завдаватися моральна та/або матеріальна шкода кінцевому користувачу та/або постачальнику послуг, які включають: поодинокі, повторювані, масові з'єднання, в тому числі з номерами служб екстреної допомоги, інформаційно-довідкових, сервісних служб постачальника послуг (крім однократних 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	Пропонуємо усунути законодавчу колізію та забезпечити узгодженість правових норм. У чинній редакції визначення "зловмисних викликів" може охоплювати будь-які виклики або повідомлення, що викликають дискомфорт чи небажану реакцію у користувача. Проте в низці нормативних актів, зокрема, у Законі України «Про споживче кредитування» (стаття 25) прямо передбачено право певних суб'єктів (кредиторів, колекторських компаній) **здійснювати телефонні чи відеовиклики з метою врегулювання заборгованості**, що є **законною діяльністю**, а не зловмисними діями. Без спеціального застереження такі виклики можуть **помилково кваліфікуватися як зловмисні**, що створює ризик

особовому рахунку); виклики з використанням комп'ютеризованого кінцевого (термінального) обладнання шляхом автонабору, які спрямовані на номери (або інші мережеві ідентифікатори) кінцевих користувачів, з метою транслювання таким кінцевим користувачам записаних звукових повідомлень, які не замовлялися кінцевим користувачем; повідомлення з пропозиціями щодо поповнення особового рахунка, що надходять не від постачальника послуг;		особовому рахунку); виклики з використанням комп'ютеризованого кінцевого (термінального) обладнання шляхом автонабору, які спрямовані на номери (або інші мережеві ідентифікатори) кінцевих користувачів, з метою транслювання таким кінцевим користувачам записаних звукових повідомлень, які не замовлялися кінцевим користувачем; повідомлення з пропозиціями щодо поповнення особового рахунка, що надходять не від постачальника послуг. **До зловмисних викликів не відносяться виклики та/або повідомлення за наявності хоча б однієї з підстав:** **1) згоди абонента, якого викликають;** **2) дозволу на обробку даних, наданого кінцевому користувачу, що здійснює виклик відповідно до закону виключно для здійснення його повноважень;** **3) укладення та виконання правочину, стороною якого є абонент, якого викликають, або який укладено на користь такого абонента;** **4) наявності у кінцевого користувача, який здійснює виклики, передбачених законодавством повноважень на**	**правової колізії** та **надмірного обмеження законних прав підприємств**. Якщо законом прямо передбачено право певних суб'єктів здійснювати виклики для виконання договірних або законних обов'язків (наприклад, врегулювання боргових зобов'язань, інформування клієнтів про послуги, надані на підставі договору), то **такі дії не можуть вважатися зловмисними за визначенням у підзаконному акті.** Заборона або обмеження будь-якої діяльності повинні бути **необхідними та обґрунтованими** з точки зору захисту прав інших осіб. Визначення зловмисних викликів без урахування випадків законної комунікації створює **надмірне регулювання** і порушує баланс інтересів між споживачами та суб'єктами господарювання. Внесення застереження забезпечує **збереження цього балансу.**

		їх здійснення;	
Відсутній	**11-1) перелік заблокованих номерів, що здійснюють виклики з порушенням законодавства в сфері електронних комунікацій (далі - перелік заблокованих номерів) - інформаційний ресурс для обміну між постачальниками послуг інформацією про номери та кінцевих користувачів, які порушують вимоги цих Правил щодо здійснення комерційних викликів;**	**Виключити**	**Такий перелік фактично створює нову санкцію або обмежує права кінцевих користувачів і суб'єктів господарювання**. Формально перелік визначається як *«інформаційний ресурс», а*ле **фактичні правові наслідки** цього переліку: обов'язкове блокування номерів усіма операторами; міжоператорський ефект; обмеження доступу до електронних комунікаційних послуг; вплив на законну господарську діяльність. Тобто це **не просто "інформаційний обмін"**, а **має ознаки санкційного механізму**. Закон про ЕК **не передбачає єдиного державного переліку заблокованих номерів**; **не надає КМУ або НКЕК повноважень** створювати централізований blacklist з обов'язковим міжоператорським застосуванням; не визначає процедуру включення, критерії, гарантії захисту прав, порядок оскарження.
19) непродуктивні виклики - виклики (крім однократних викликів постачальників послуг, що інформують кінцевих користувачів щодо профілактичних робіт на мережі або попереджають про	**відсутні**	19) непродуктивні виклики - виклики (крім однократних викликів постачальників послуг, що інформують кінцевих користувачів щодо профілактичних робіт на мережі або попереджають про	У чинній редакції Правил формулювання може призводити до ситуацій, коли навіть незначна частка технічних або випадкових викликів (менше 5%) автоматично потрапляє під ознаки «непродуктивних викликів». Це

припинення надання послуг у зв’язку з відсутністю коштів на особовому рахунку та комерційних викликів), що призводять до неефективного використання ресурсів електронної комунікаційної мережі, негативно впливають на якісні показники такої мережі, здійснюються з одного і того самого абонентського номера в напрямку одного або більше номерів (або мережевих ідентифікаторів) кінцевих користувачів незалежно від факту встановлення з’єднання та надання послуг і мають дві або більше таких характеристик та ознак: не завершуються встановленням двосторонніх голосових комунікацій протягом семи календарних днів; тривалість вихідних викликів з одного номера за сім календарних днів або відсутня, або становить в середньому менш як 60 секунд; 50 відсотків або більше викликів з одного номера за сім календарних днів спрямовані в напрямку різних номерів (або мережевих ідентифікаторів) кінцевих користувачів; неможливість здійснити зворотний виклик, що завершується з’єднанням з		припинення надання послуг у зв’язку з відсутністю коштів на особовому рахунку та комерційних викликів), що призводять до неефективного використання ресурсів електронної комунікаційної мережі, негативно впливають на якісні показники такої мережі, здійснюються з одного і того самого абонентського номера в напрямку одного або більше номерів (або мережевих ідентифікаторів) кінцевих користувачів незалежно від факту встановлення з’єднання та надання послуг і мають дві або більше таких характеристик та ознак: не завершуються встановленням двосторонніх голосових комунікацій протягом семи календарних днів; тривалість вихідних викликів з одного номера за сім календарних днів або відсутня, або становить в середньому менш як 60 секунд; 50 відсотків або більше викликів з одного номера за сім календарних днів спрямовані в напрямку різних номерів (або мережевих ідентифікаторів) кінцевих користувачів; неможливість здійснити зворотний виклик, що завершується з’єднанням з	створює ризик необґрунтованого обмеження звичайних користувачів і суперечить принципам пропорційності втручання у сферу електронних комунікацій, передбаченим статтею 3 Закону України «Про електронні комунікації». Запропоноване доповнення усуває правову прогалину, внаслідок якої легальний трафік (зокрема виклики банків, страховиків, служб доставки, таксі, медичних закладів тощо) може формально відповідати статистичним ознакам непродуктивних викликів через специфіку операційного профілю (висока частота вихідних, низька тривалість, великий охват номерів). Критерії виключення узгоджені зі ст. 6 Регламенту ЄС 2016/679 (GDPR) та ст. 11 Закону України «Про захист персональних даних», що відповідає зобов'язанням України у сфері цифрової гармонізації з правом ЄС відповідно до Угоди про асоціацію.

номером, з якого здійснюються виклики в напрямку одного або більше номерів (або мережевих ідентифікаторів) кінцевих користувачів; здійснюються з використанням систем автоматичного “дозвону”; наявність за сім календарних днів більш як 0,05 відсотка скарг від загальної кількості вихідних викликів з одного номера, з якого здійснюються виклики в напрямку одного або більше номерів (або мережевих ідентифікаторів) кінцевих користувачів, від абонентів, яким надходять такі виклики з цього номера; кількість вхідних викликів, які не завершуються встановленням двосторонніх голосових комунікацій або мають нульову тривалість, на номер, з якого здійснюються виклики в напрямку одного або більше номерів (або мережевих ідентифікаторів) кінцевих користувачів, **становить <u>менше</u> 5 відсотків загальної кількості викликів** (вхідних та вихідних), які здійснюються з цього номера та надходять на цей номер за сім календарних днів;		номером, з якого здійснюються виклики в напрямку одного або більше номерів (або мережевих ідентифікаторів) кінцевих користувачів; здійснюються з використанням систем автоматичного “дозвону”; наявність за сім календарних днів більш як 0,05 відсотка скарг від загальної кількості вихідних викликів з одного номера, з якого здійснюються виклики в напрямку одного або більше номерів (або мережевих ідентифікаторів) кінцевих користувачів, від абонентів, яким надходять такі виклики з цього номера; кількість вхідних викликів, які не завершуються встановленням двосторонніх голосових комунікацій або мають нульову тривалість, на номер, з якого здійснюються виклики в напрямку одного або більше номерів (або мережевих ідентифікаторів) кінцевих користувачів, **становить <u>більше</u> 5 відсотків загальної кількості викликів** (вхідних та вихідних), які здійснюються з цього номера та надходять на цей номер за сім календарних днів. **Не можуть вважатися непродуктивними виклики за наявності хоча б однієї з підстав:**	

		1) згоди абонента, якого викликають; **2) дозволу на обробку даних, наданого кінцевому користувачу, що здійснює виклик відповідно до закону виключно для здійснення його повноважень;** **3) укладення та виконання правочину, стороною якого є абонент, якого викликають, або який укладено на користь такого абонента;** **4) наявності у кінцевого користувача, який здійснює виклики, передбачених законодавством повноважень на їх здійснення;**	
20) несанкціоноване втручання в роботу та/або використання електронної комунікаційної мережі - дії, зафіксовані актом про порушення правил надання і отримання послуг, що призвели до витоку, втрати, підробки, блокування, перекручення чи знищення інформації; порушення порядку маршрутизації трафіку голосових електронних комунікацій з використанням нумерації; отримання послуг безоплатно або за тарифами, нижчими від встановлених тарифів; розповсюдження комп'ютерних вірусів (шкідливих програмних засобів); рефайлу (зміна виду	Відсутній	20) несанкціоноване втручання в роботу та/або використання електронної комунікаційної мережі - дії, зафіксовані актом про порушення правил надання і отримання послуг, що призвели до**:** витоку, втрати, підробки, блокування, перекручення чи знищення інформації; порушення порядку маршрутизації трафіку голосових електронних комунікацій з використанням нумерації; отримання послуг безоплатно або за тарифами, нижчими від встановлених тарифів; розповсюдження	Пропонуємо редакційну правку щодо структурування переліку з метою усунення неоднозначності та унеможливлення підміни понять, і в результаті - забезпечення однакового розуміння норми всіма учасниками ринку.

трафіку, зокрема такого, що призводить до представлення трафіку міжнародних голосових електронних комунікацій іншим видом трафіку голосових електронних комунікацій тощо); аномальності викликів (спрямування від кінцевого (термінального) обладнання викликів та/або трафіку, які є нетиповими для відповідного профілю кінцевого користувача, спрямовані на встановлення сеансів зв'язку за одними і тими самими напрямками, кодами мереж, кодами послуг тощо); непродуктивних викликів; хибного або помилкового автовідповідача (використання програмного пристрою, за допомогою якого реалізується функція з хибної тарифікації тривалості викликів); зациклення трафіку (навмисна зміна чи помилка через недбалість маршрутизації трафіку, що призводить до спрямування трафіку у зворотному напрямку); впливу на електронні інформаційні ресурси, електронну комунікаційну мережу або її складові з метою зробити недоступним надання послуг кінцевим користувачам (DoS attack);		комп'ютерних вірусів (шкідливих програмних засобів); рефайлу (зміна виду трафіку, зокрема такого, що призводить до представлення трафіку міжнародних голосових електронних комунікацій іншим видом трафіку голосових електронних комунікацій тощо); аномальності викликів (спрямування від кінцевого (термінального) обладнання викликів та/або трафіку, які є нетиповими для відповідного профілю кінцевого користувача, спрямовані на встановлення сеансів зв'язку за одними і тими самими напрямками, кодами мереж, кодами послуг тощо); непродуктивних викликів; хибного або помилкового автовідповідача (використання програмного пристрою, за допомогою якого реалізується функція з хибної тарифікації тривалості викликів); зациклення трафіку (навмисна зміна чи помилка через недбалість маршрутизації трафіку, що призводить до спрямування трафіку у зворотному напрямку); впливу на електронні інформаційні ресурси, електронну комунікаційну мережу або її складові з метою зробити недоступним надання послуг кінцевим користувачам (DoS	

		attack);	
Відсутній	**34-1) скарга на виклики, здійснені з порушенням законодавства в сфері електронних комунікацій (далі - скарга щодо розповсюдження реклами) - звернення кінцевого користувача до постачальника послуг щодо перевірки законності здійснення викликів, отриманих таким користувачем, на предмет порушення законодавства у сфері електронних комунікацій;**	**Виключити**	Чинні Правила (пп. 124–132) вже містять повноцінний порядок розгляду скарг кінцевих користувачів щодо будь-яких порушень при наданні послуг, який повністю охоплює скарги на отримання незамовленої реклами та небажаних викликів. Підстав для запровадження паралельного спеціалізованого режиму немає, оскільки зазначені скарги не мають якісно унікальних ознак, що унеможливлювали б застосування загального порядку. Запровадження таких норм покладає на операторів додаткові організаційні та фінансові зобов'язання (триденний строк розгляду, інтеграція з Порталом Дія, спеціалізований функціонал додатків) без належного аналізу регуляторного впливу та законодавчої підстави для таких вимог. Пропонується виключити спеціалізоване визначення та відповідні пункти проекту як такі, що дублюють чинний механізм захисту прав споживачів.
		25. Під час укладання договору про надання послуг (внесення змін до нього) постачальнику послуг забороняється вносити до нього положення, які передбачають:	Для зручності самих абонентів та забезпечення їх інтересів при отриманні послуг і можливості не тільки орендувати кінцеве термінальне обладнання, а й придбати його та/або інше

		… 10) надання та/або оплату: … послуг (послуги), які не є електронними комунікаційними, крім послуг з доступу до аудіовізуальних медіа-сервісів, пов’язаних послуг та/або оренди **(продажу)** кінцевого (термінального) обладнання) **та/або іншого обладнання чи супутніх товарів**, що надаються або розповсюджуються одним і тим самим постачальником послуг доступу до Інтернету або міжособистісних електронних комунікаційних послуг з використанням нумерації, за договором про надання послуг, обмежених платіжних послуг відповідно до пункту 2 частини першої статті 8 Закону України “Про платіжні послуги”; 11) списання з особового рахунка, призначеного для оплати послуг, оплати за послуги, інші ніж електронні комунікаційні, крім випадків, надання послуг з доступу до аудіовізуальних медіа-сервісів, пов’язаних послуг, послуг доступу до контенту та/або оренди **(продажу)** кінцевого (термінального) обладнання **та/або іншого обладнання чи**	обладнання чи супутні товари (аксесуари), що надаються або розповсюджуються одним і тим самим постачальником послуг і які необхідні споживачу для отримання електронних комунікаційних послуг і доступу до медіа-сервісів (наприклад медіа-приставки, маршрутизатори, джерела безперебійного живлення) тощо). Для цього, потрібно доповнити перелік підпунктів 10, 11 п. 25 Правил положеннями, що дозволять постачальнику урегулювати відносини із продажу кінцевого термінального обладнання, а не тільки його оренду, а також продажу і іншого обладнання чи супутніх товарів, яке абонент буде мати можливість замовити у того самого постачальника послуг за договором про надання послуг . Крім того, тендерні заявки містать положення як щодо мобільних послуг так і щодо придбання терміналів та іншого обладнання, та для клієнтів зручніше щоб договір на поставку був один. Актуальне і для пункту 89

		супутніх товарів, що надається або розповсюджується одним і тим самим постачальником послуг доступу до Інтернету або міжособистісних електронних комунікацій з використанням нумерації, обмежених платіжних послуг відповідно до пункту 2 частини першої статті 8 Закону України “Про платіжні послуги”; 15) тарифікацію таких технологічних операцій, пов’язаних з отриманням послуг, як набір номера, отримання сигналу посилання виклику, тонового сигналу зайнятості (крім випадків, передбачених договорами міжнародного роумінгу щодо країн, в яких здійснюється тарифікація з’єднання), з’єднання та відбій з’єднання (**крім випадків, здійснення комерційних викликів**)	
39. До того як договір про надання послуг закінчується та автоматично подовжується (пролонгується), постачальник послуг повинен інформувати кінцевих користувачів про закінчення договірних зобов’язань та про спосіб розірвання такого договору в порядку, визначеному частиною четвертою статті 112 Закону.	39. До того як договір про надання послуг закінчується та автоматично подовжується (пролонгується), постачальник послуг **(за наявності технічної можливості)** повинен інформувати кінцевих користувачів про закінчення договірних зобов'язань та про спосіб розірвання такого договору в порядку, визначеному частиною		

	четвертою статті 112 Закону.		
42. Постачальник послуг повідомляє кінцевому користувачу особисто про зміни умов договору в особистому кабінеті такого користувача або шляхом надсилання йому повідомлення на абонентський номер чи адресу електронної пошти, або надсилання повідомлення в інший спосіб, визначений договором про надання послуг.	42. Постачальник послуг **(за наявності технічної можливості)** повідомляє кінцевому користувачу особисто про зміни умов договору в особистому кабінеті такого користувача або шляхом надсилання йому повідомлення на абонентський номер чи адресу електронної пошти, або надсилання повідомлення в інший спосіб, визначений договором про надання послуг.		
51. З метою надання послуг повернення коштів та заміни чи поновлення ідентифікаційних засобів (у тому числі SIM-карти, e-SIM, налаштування інтернет-роутера тощо) знеособлені кінцеві користувачі здійснюють ідентифікацію відповідно до Порядку ідентифікації.	51. З метою надання послуг повернення коштів та заміни чи поновлення ідентифікаційних засобів (у тому числі SIM-карти, e-SIM, налаштування інтернет-роутера тощо) знеособлені кінцеві користувачі **можуть здійснювати** ідентифікацію відповідно до Порядку ідентифікації **(у разі наявності технічної можливості постачальника послуг)**.		
Відсутній	**Відсутній**	**57-1.** **У разі виявлення технічними засобами постачальника мереж та/або послуг ознак непродуктивних викликів, постачальник електронних**	Пропонуємо передбачити порядок дій на випадок виявлення непродуктивного трафіку в тому числі з мережі іншого постачальника.

		комунікаційних мереж та/або послуг має право звернутися до кінцевого користувача з метою отримання достовірних даних про мету та підстави здійснення викликів. **У разі відсутності відповіді або відсутності підтвердження законності здійснення таких викликів протягом 2 робочих днів постачальник мереж та/або послуг може скоротити перелік послуг та/або припинити їх надання та/або розірвати договір.** **Якщо такий номер належить до номерного ресурсу іншого постачальника мереж та/або послуг, постачальник, який виявив ознаки непродуктивного трафіку, може повідомити про вказані обставини відповідному постачальнику протягом трьох робочих днів з моменту їх виявлення.** **Постачальник, що отримав повідомлення, зобов'язаний протягом трьох робочих днів з дати отримання повідомлення розглянути та повідомити постачальника, який виявив ознаки непродуктивного трафіку, про результат розгляду повідомлення.** **У разі, якщо протягом**	

		зазначеного строку відповідь не отримана, постачальник, який зафіксував ознаки непродуктивного трафіку, має право заблокувати пропуск викликів з відповідного номера у точці взаємоз'єднання мереж. **Відновлення надання послуг здійснюється постачальником послуг, що заблокував пропуск викликів з відповідного номера у точці взаємоз'єднання мереж, протягом одного робочого дня у разі отримання відповіді про підтвердження законності здійснення таких викликів або усунення порушень.**	
58. У разі фіксації технічними засобами постачальника послуг факту здійснення кінцевим користувачем комерційних викликів такий постачальник послуг зобов'язаний перевірити наявність укладеного договору з кінцевим користувачем на надання таких послуг із використанням виділеного ресурсу нумерації. Якщо встановлено, що кінцевий користувач використовує ресурс нумерації іншого постачальника послуг, постачальник послуг, який виявив порушення, зобов'язаний протягом трьох календарних днів з моменту виявлення порушення повідомити відповідному	58. У разі фіксації технічними засобами постачальника послуг факту здійснення кінцевим користувачем комерційних викликів такий постачальник послуг зобов'язаний перевірити наявність укладеного договору з кінцевим користувачем на надання таких послуг із використанням виділеного ресурсу нумерації. Якщо встановлено, що кінцевий користувач використовує ресурс нумерації іншого постачальника послуг, постачальник послуг, який виявив порушення, зобов'язаний протягом **одного календарного дня** з моменту виявлення порушення повідомити	58. У разі фіксації технічними засобами постачальника послуг факту здійснення кінцевим користувачем комерційних викликів такий постачальник послуг зобов'язаний перевірити наявність укладеного договору з кінцевим користувачем на надання таких послуг із використанням виділеного ресурсу нумерації. Якщо встановлено, що кінцевий користувач використовує ресурс нумерації іншого постачальника послуг, постачальник послуг, який виявив порушення, зобов'язаний протягом **одного робочого дня** з моменту виявлення порушення	Визначення строків в календарних днях фактично означає необхідність виконання відповідних дій у будь-який день, включаючи вихідні та святкові дні, що є технічно та організаційно нереалістичним для постачальників послуг, які здійснюють операційну діяльність у стандартному режимі робочого тижня. Пропонуємо зазначати строки у робочих днях.

постачальнику послуг про зафіксований факт здійснення комерційних викликів.	відповідному постачальнику послуг про зафіксований факт здійснення комерційних викликів.	повідомити відповідному постачальнику послуг про зафіксований факт здійснення комерційних викликів.	
Відсутній	**Постачальник послуг, що отримав відповідно до абзацу першого цього пункту повідомлення про зафіксований факт здійснення комерційних викликів зі свого ресурсу нумерації від іншого постачальника послуг, що вперше зафіксував факт здійснення кінцевим користувачем комерційних викликів, зобов'язаний протягом трьох календарних днів розглянути таке повідомлення та повідомити такого постачальника послуг про результат його розгляду. У разі не отримання відповіді у зазначений строк постачальник послуг, що вперше зафіксував факт здійснення кінцевим користувачем комерційних викликів, зобов'язаний скоротити перелік послуг для відповідного номеру телефону в межах власної мережі та внести інформацію про такий номер до переліку заблокованих номерів. Відновлення надання послуг здійснюється постачальником послуг, що вперше зафіксував**	**Постачальник послуг, що отримав відповідно до абзацу першого цього пункту повідомлення про зафіксований факт здійснення комерційних викликів зі свого ресурсу нумерації від іншого постачальника послуг, що вперше зафіксував факт здійснення кінцевим користувачем комерційних викликів, зобов'язаний протягом трьох <u>робочих</u> днів розглянути таке повідомлення та повідомити такого постачальника послуг про результат його розгляду. У разі не отримання відповіді у зазначений строк постачальник послуг, що вперше зафіксував факт здійснення кінцевим користувачем комерційних викликів, має право заблокувати пропуск викликів з відповідного номера у точці взаємоз'єднання мереж. Відновлення надання послуг здійснюється постачальником послуг, що вперше зафіксував факт здійснення кінцевим користувачем комерційних**	Враховуючи обгрунтування до пп.11-1 п.4. цих Правил в частині переліку заблокованих номерів та до абзацу першого даного пункту.

	факт здійснення кінцевим користувачем комерційних викликів, протягом одного календарного дня у разі отримання відповіді про підтвердження законності здійснення таких викликів. У разі відновлення надання послуг постачальник послуг зобов'язаний подати інформацію в перелік заблокованих викликів протягом одного календарного дня про відновлення здійснення викликів відповідним номером.	**викликів, протягом одного <u>робочого</u> дня у разі отримання відповіді про підтвердження законності здійснення таких викликів**.	
Відсутні	**58-1. Кінцевий користувач може звернутися до постачальника послуг зі скаргою щодо розповсюдження реклами.**		
Відсутні	**Така скарга може бути подана усно або письмово з дотриманням вимог до такої скарги, передбаченими цими Правилами. Також скарга щодо розповсюдження реклами може бути подана засобами Єдиного державного вебпорталу електронних послуг (далі - Портал Дія), зокрема з використанням мобільного додатка Порталу Дія (Дія), відповідно до пунктів 138 - 145 цих Правил.**	**Виключити**	Обґрунтування до п.34-1
Відсутні	**Скарга щодо розповсюдження реклами повинна містити такі відомості:**	**Виключити**	Обґрунтування до п.34-1

Відсутні	**номер телефону кінцевого користувача;**	**Виключити**	Обґрунтування до п.34-1
Відсутні	**номер телефону, на який скаржиться кінцевий користувач;**	**Виключити**	Обґрунтування до п.34-1
Відсутні	**абонентом якого постачальника послуг є кінцевий користувач;**	**Виключити**	Обґрунтування до п.34-1
Відсутні	**дата і час виклику;**	**Виключити**	Обґрунтування до п.34-1
Відсутні	**суть порушеного питання;**	**Виключити**	Обґрунтування до п.34-1
Відсутні	**спосіб отримання відповіді від постачальника послуг (на вибір кінцевого користувача): електронна пошта, особистий кабінет або електронне повідомлення.**	**Виключити**	Обґрунтування до п.34-1
Відсутні	**Постачальник послуг, що надає послуги голосових електронних комунікацій, у разі наявності мобільного додатку, зобов'язаний забезпечити в такому мобільному додатку можливість абонента подати скаргу щодо розповсюдження реклами. Подання скарги повинно здійснюватися шляхом натискання кнопки в інтерфейсі мобільного додатку постачальника послуг. Така кнопка повинна бути вільно доступною в інтерфейсі мобільного додатку постачальника послуг.**	**Виключити**	Обґрунтування до п.34-1

Відсутні	**Скарга щодо розповсюдження реклами, що подається засобами мобільного додатка Порталу Дія (Дія), повинна містити відомості, передбачені пунктом 139 цих Правил.**	**Виключити**	Обґрунтування до п.34-1
Відсутні	**Постачальник послуг розглядає скаргу щодо розповсюдження реклами протягом трьох календарних днів з дня її отримання та надає у зазначений строк відповідь кінцевому користувачу, який подав таку скаргу, у спосіб, обраний кінцевим користувачем під час її подання, або у разі надсилання скарги щодо розповсюдження реклами засобами мобільного додатка Порталу Дія (Дія) - у порядку, передбаченому пунктом 138 цих Правил**.	**Виключити**	Обґрунтування до п.34-1
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): у відділенні постачальника послуг, з пред’явленням документів, що посвідчують особу кінцевого користувача чи особу і повноваження представника кінцевого користувача.	Заява про заміну чи поновлення ідентифікаційних засобів **у разі їх втрати** (у тому числі SIM-карти, e-SIM) повинна бути подана кінцевим користувачем одним з наведених способів (за його вибором): у відділенні постачальника послуг, з пред’явленням документів, що посвідчують особу кінцевого користувача чи особу і повноваження представника кінцевого користувача.		

Постачальник послуг повинен зберігати копії зазначених документів, засвідчені підписом кінцевого користувача, його уповноваженого представника та представника постачальника послуг, протягом строку, визначеного умовами договору про надання послуг, але не менше одного року;	Постачальник послуг повинен зберігати копії зазначених документів, засвідчені підписом кінцевого користувача, його уповноваженого представника та представника постачальника послуг, протягом строку, визначеного умовами договору про надання послуг, але не менше одного року;		
віддалено із застосуванням засобів електронної ідентифікації, що мають високий рівень довіри відповідно до Закону України “Про електронну ідентифікацію та електронні довірчі послуги”.	віддалено із застосуванням засобів електронної ідентифікації, що мають високий **або середній** рівень довіри відповідно до Закону України “Про електронну ідентифікацію та електронні довірчі послуги”.		
69. Кінцеві користувачі під час замовлення та/або отримання послуг мають право на:…	69. Кінцеві користувачі під час замовлення та/або отримання послуг мають право на:		
7) вільний вибір виду та кількості послуг, які пропонуються постачальниками послуг, у тому числі на отримання за наявності технічної можливості окремої електронної комунікаційної послуги (не в складі пакета послуг); …	7) **за наявності технічної можливості** вільний вибір виду та кількості послуг, які пропонуються постачальниками послуг, у тому числі на отримання окремої електронної комунікаційної послуги (не в складі пакета послуг); …		
12) безоплатне отримання за їх зверненням інформації про залишок граничного ліміту, а також на невідкладне безоплатне електронне повідомлення про закінчення ліміту споживання в межах граничного ліміту;	12) безоплатне отримання за їх зверненням інформації про залишок граничного ліміту, а також**, за наявності технічної можливості,** на невідкладне безоплатне електронне повідомлення про закінчення ліміту споживання в межах		

	граничного ліміту;		
38) за наявності технічної можливості здійснення безоплатного блокування визначення (заборону показу) номера під час здійснення виклику на кінцевому (термінальному) обладнанні інших кінцевих користувачів, **у тому числі** щодо окремого виклику (викликів), крім екстрених служб;	38) за наявності технічної можливості здійснення безоплатного блокування визначення (заборону показу) номера під час здійснення виклику на кінцевому (термінальному) обладнанні інших кінцевих користувачів щодо окремого виклику (викликів), крім екстрених служб;		
39) замовлення у постачальника послуг блокування визначення (відмову від показу) номера абонента, що здійснює вихідний виклик (у мережі фіксованого зв'язку за технічної можливості);	39) замовлення **за наявності технічної можливості** у постачальника послуг блокування визначення (відмову від показу) номера абонента, що здійснює вихідний виклик;		
40) замовлення у постачальника послуг блокування визначення (заборона показу) свого номера для кінцевого користувача, що здійснює виклик;	~~40) замовлення у постачальника послуг блокування визначення (заборона показу) свого номера для кінцевого користувача, що здійснює виклик;~~ …		
	48) відмову від інформаційних повідомлень постачальника послуг на підставі відповідної заяви кінцевого користувача;	**Виключити**	За умови відмови абонента від таких повідомлень, постачальник не зможе виконати свої зобов'язання щодо інформування абонентів, наприклад, про зміну тарифу, про заміну сім карти, не зможуть здійснювати ідентифікацію. Крім того, вказане може призвести до збільшення кількості випадків шахрайства.

70. Кінцеві користувачі зобов’язані: …	70. Кінцеві користувачі зобов’язані: … **7-1) в разі наявності скарги іншого кінцевого користувача на здійснення комерційних викликів або виявленні постачальником послуг ознак непродуктивних викликів або комерційних викликів без укладення відповідного договору – надавати достовірні дані про мету та підстави здійснення викликів;**		
72. Постачальники послуг (крім послуг міжособистісних електронних комунікацій без використання нумерації) зобов’язані: …	72. Постачальники послуг (крім послуг міжособистісних електронних комунікацій без використання нумерації) зобов’язані: …		
20) попереджати кінцевих користувачів про скорочення переліку послуг, припинення надання послуг, відключення їх кінцевого (термінального) обладнання у випадках і порядку, встановлених цими Правилами та договором про надання послуг; …	20) попереджати кінцевих користувачів про скорочення переліку послуг, припинення надання послуг, відключення їх кінцевого (термінального) обладнання у випадках і порядку, встановлених цими Правилами та договором про надання послуг **(у мережі фіксованого зв’язку за технічної можливості)**; …		
31) завчасно інформувати кінцевого користувача про закінчення обсягу послуг, передбаченого пакетом послуг, після чого будуть надаватися додаткові послуги за іншою	31) **за наявності технічної можливості** завчасно інформувати кінцевого користувача про закінчення обсягу послуг, передбаченого пакетом послуг, після чого будуть		

ціною, та про застосування відмінних від передбачених пакетом послуг цін у разі, коли ціни на додаткові обсяги послуг, у тому числі після закінчення розрахункового періоду, відрізняються від цін, передбачених пакетом послуг; …	надаватися додаткові послуги за іншою ціною, та про застосування відмінних від передбачених пакетом послуг цін у разі, коли ціни на додаткові обсяги послуг, у тому числі після закінчення розрахункового періоду, відрізняються від цін, передбачених пакетом послуг;		
33) у разі виявлення факту порушення кінцевим користувачем вимог підпунктів 3-7, 10-16 пункту 70 цих Правил складати акт про порушення правил надання і отримання послуг за встановленою постачальником послуг формою, що складається постачальником послуг у паперовій та/або електронній формі 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.	33) у разі **скорочення переліку послуг відповідно до п. 111 цих правил на підставі** виявлення факту порушення кінцевим користувачем вимог підпунктів 3-7, 10-16 пункту 70 цих Правил складати акт про порушення правил надання і отримання послуг за встановленою постачальником послуг формою, що складається постачальником послуг у паперовій та/або електронній формі 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. …		
35) застосувати відповідальність, передбачену договором про надання послуг комерційних викликів, у разі надходження від споживача скарги щодо			

розповсюдження реклами без їх попередньої згоди з використанням ресурсу нумерації кінцевих користувачів, з якими укладено відповідний договір. …			
Відсутній	**Кінцевий користувач у разі отримання запиту від свого постачальника послуг про підтвердження наявності попередньої згоди на отримання реклами зобов'язаний надати таке підтвердження протягом трьох календарних днів з моменту надсилання постачальником послуг такого запиту. У разі не надання такого підтвердження у зазначений строк постачальник послуг зобов'язаний скоротити надання послуг голосової електронної комунікації за номером, на який надійшла скарга щодо розповсюдження реклами.**	**Кінцевий користувач у разі отримання запиту від свого постачальника послуг про підтвердження наявності попередньої згоди на отримання реклами зобов'язаний надати таке підтвердження протягом <u>двох робочих днів</u> з моменту надсилання постачальником послуг такого запиту. У разі не надання такого підтвердження у зазначений строк постачальник послуг зобов'язаний <u>застосувати до такого кінцевого користувача відповідальність, передбачену договором про надання послуг комерційних викликів або</u> скоротити надання послуг голосової електронної комунікації за номером, на який надійшла скарга щодо розповсюдження реклами**	Пропонуємо викласти зміни у більш гнучкій редакції, яка б передбачала можливість при першому випадку порушення застосовувати відповідальність, передбачену договором про надання комерційних викликів, яка полягає не лише у скороченні переліку послуг. Наприклад, штраф. Такий підхід відповідає первинній редакції Правил при фіксації першого порушення. При укладені відповідних договорів клієнти першочергово звертають увагу на штрафи, тому вже при погоджені договору розуміють, що порушення при рекламі послуг через комерційні виклики будуть конвертовані у значний штраф, що сприяє до більшого контролю за дотриманням такими користувачами вимог щодо прав споживачів. Крім того, така редакція другого абзацу більшою мірою відповідає першому абзацу, який прямо встановлює обов'язок постачальника застосовувати до кінцевого користувача відповідальність, встановлену договором.

			Якщо у оператора є 3 дні на відповідь іншому постачальнику, а у клієнта є 3 дні на відповідь оператору, то з високою долею вірогідності отримавши від власного клієнта відповідь у гранично встановлений 3 денний строк, він не встигне надати відповідь абоненту. Пропонуємо узгодити строки шляхом зазначення кількості робочих днів та дещо зменшити строк обробки звернення клієнтом
У разі повторного надходження скарги після застосування передбаченої договором про надання послуг комерційних викликів відповідальності, якщо протягом трьох календарних днів з моменту надсилання запиту постачальник послуг не отримав від кінцевого користувача підтвердження наявності попередньої згоди споживача на отримання реклами, постачальник послуг зобов’язаний скоротити надання послуг голосової електронної комунікації за всім ресурсом нумерації, що використовується таким кінцевим користувачем на підставі всіх договорів про надання послуг комерційних викликів, та повідомити про це кінцевому користувачу. Кінцевий користувач зобов’язаний	У разі повторного надходження скарги **щодо розповсюдження реклами** після застосування передбаченої договором про надання послуг комерційних викликів відповідальності, якщо протягом трьох календарних днів з моменту надсилання запиту постачальник послуг не отримав від кінцевого користувача підтвердження наявності попередньої згоди споживача на отримання реклами, постачальник послуг зобов’язаний скоротити надання послуг голосової електронної комунікації за всім ресурсом нумерації, що використовується таким кінцевим користувачем на підставі всіх договорів про надання послуг комерційних викликів, та повідомити про це кінцевому користувачу.	У разі повторного надходження скарги **(від того самого споживача) щодо розповсюдження реклами** після застосування передбаченої договором про надання послуг комерційних викликів відповідальності, якщо протягом трьох календарних днів з моменту надсилання запиту **щодо повторної скарги** постачальник послуг не отримав від кінцевого користувача підтвердження наявності попередньої згоди споживача на отримання реклами, постачальник послуг зобов’язаний скоротити надання послуг голосової електронної комунікації за всім ресурсом нумерації, що використовується таким кінцевим користувачем на підставі всіх договорів про надання послуг комерційних викликів, та	Також необхідно внести коротке уточнення щодо визначення повторності скарги, виходячи з того, що за загальним правилом, повторність передбачає вчинення одного і того ж самого порушення щодо одного й того самого предмету та одного й того самого суб'єкту (споживача).

негайно усунути порушення прав споживачів та надати постачальнику послуг обґрунтовані докази усунення порушення як підставу для відновлення надання послуг.	Кінцевий користувач зобов'язаний негайно усунути порушення прав споживачів та надати постачальнику послуг обґрунтовані докази усунення порушення як підставу для відновлення надання послуг.	повідомити про це кінцевому користувачу. Кінцевий користувач зобов'язаний негайно усунути порушення прав споживачів та надати постачальнику послуг обґрунтовані докази усунення порушення як підставу для відновлення надання послуг.	
У разі неусунення кінцевим користувачем зазначеного порушення або у разі повторного надходження скарг споживачів після відновлення надання послуг голосової електронної комунікації постачальник послуг має право достроково розірвати договір про надання послуг комерційних викликів з таким кінцевим користувачем з власної ініціативи; …	У разі неусунення кінцевим користувачем зазначеного порушення або у разі повторного надходження скарг **щодо розповсюдження реклами** після відновлення надання послуг голосової електронної комунікації постачальник послуг має право достроково розірвати договір про надання послуг комерційних викликів з таким кінцевим користувачем з власної ініціативи; …		
Відсутній	**35-1) розглядати скарги щодо розповсюдження реклами у порядку, передбаченому пунктом 58-1 цих Правил;**	**35-1) розглядати скарги щодо розповсюдження реклами у порядку, передбаченому пунктом <u>124-1 цих Правил</u>;**	Обґрунтування до п.34-1
79. Постачальник послуг зобов'язаний безоплатно доводити до відома абонента вичерпну інформацію про надання та отримання замовлених ним послуг, зокрема про: …	79. Постачальник послуг зобов'язаний безоплатно доводити до відома абонента вичерпну інформацію про надання та отримання замовлених ним послуг, зокрема про: …		

11) суму коштів на особовому рахунку, вартість послуг голосових електронних комунікацій з абонентами країни перебування та України, з передачі текстових повідомлень, доступу до Інтернету, а також про 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;	11) суму коштів на особовому рахунку, вартість послуг голосових електронних комунікацій з абонентами країни перебування та України, з передачі текстових повідомлень, доступу до Інтернету, а також про 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 **(за наявності технічної можливості)**;		
86. Оплата отриманих послуг здійснюється за тарифами (цінами), тарифними планами, що діють на момент надання послуг під час окремого сеансу зв’язку. У межах сеансу зв’язку вартість одиниці обліку послуг повинна бути однаковою.	86. **За наявності технічної можливості** постачальника послуг оплата отриманих послуг здійснюється за тарифами (цінами), тарифними планами, що діють на момент надання послуг під час окремого сеансу зв'язку. У межах сеансу зв'язку вартість одиниці обліку послуг повинна бути однаковою.		
89. Під час здійснення розрахунків та зміни тарифів, тарифних планів постачальник послуг не має права: 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	89. Під час здійснення розрахунків та зміни тарифів, тарифних планів постачальник послуг не має права: 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		

пошкодження електронної комунікаційної мережі, що виникло не з вини кінцевого користувача;	виникло не з вини кінцевого користувача;		
стягувати плату у разі нульової тривалості послуги;	стягувати плату у разі нульової тривалості послуги **(крім випадків здійснення комерційних викликів**)		
		стягувати з особового рахунка плату за інші послуги, ніж передбачені договором про надання послуг, або за послуги, надані іншими особами, крім передбачених договором про надання послуг випадків надання аудіовізуальних медіа-сервісів, послуг доступу до контенту та пов'язаних послуг та/або оренди **(продажу**) кінцевого (термінального) обладнання **та/або іншого обладнання чи супутніх товарів**, що надається або розповсюджується одним і тим самим постачальником послуг доступу до Інтернету або послуг міжособистісних електронних комунікацій з використанням нумерації;	Для зручності самих абонентів та забезпечення можливості не тільки орендувати кінцеве термінальне обладнання, а й придбати та оплатити його (та/або інше обладнання чи супутні товари (аксесуари), що надаються або розповсюджуються одним і тим самим постачальником послуг і які необхідні споживачу для отримання електронно комунікаційних послуг і доступу до медіа-сервісів (наприклад медіа-приставки, маршрутизатори, джерела безперебійного живлення) тощо). Для цього, потрібно доповнити перелік п. 89 Правил положеннями, що дозволять постачальнику урегулювати відносини із продажу кінцевого термінального обладнання, а не тільки його оренду, а також продажу і іншого обладнання чи супутніх товарів, яке абонент буде мати можливість замовити у того самого

			постачальника послуг за договором про надання послуг і оплатити з особового рахунку
106. 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 за умови отримання від кінцевого користувача інформації з банківськими реквізитами для повернення у строк, що не перевищує 30 календарних днів з моменту припинення дії договору, а щодо кінцевих користувачів, які отримують послугу знеособлено, - з моменту письмового звернення кінцевого користувача з урахуванням вимог абзацу дванадцятого пункту 105 цих Правил. У разі відсутності банківських реквізитів абонента постачальник послуг повинен надіслати на його телефонний номер чи інший мережевий ідентифікатор (за наявності) повідомлення про необхідність їх надання для повернення невикористаних коштів.	106. 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 за умови отримання від кінцевого користувача інформації з банківськими реквізитами для повернення у строк, що не перевищує 30 календарних днів з моменту припинення дії договору, а щодо кінцевих користувачів, які отримують послугу знеособлено, - з моменту письмового звернення кінцевого користувача з урахуванням вимог абзацу дванадцятого пункту 105 цих Правил. У разі відсутності банківських реквізитів абонента постачальник послуг **може** надіслати на його телефонний номер чи інший мережевий ідентифікатор (за наявності) повідомлення про необхідність їх надання для повернення невикористаних коштів.		

111. 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 скоротити перелік послуг з власної ініціативи у разі: …	111. 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 скоротити перелік послуг з власної ініціативи у разі: …		
встановлення факту розсилання кінцевим користувачем спаму та/або здійснення зловмисних викликів (на строк, визначений договором про надання послуг);	встановлення факту розсилання кінцевим користувачем спаму та/або здійснення зловмисних викликів, **та/або непродуктивних викликів** (на строк, визначений договором про надання послуг);		
117. Припинення надання послуг та/або розірвання договору про надання послуг, у тому числі дострокове, може здійснюватися за ініціативою постачальника послуг у разі:			
зафіксованого актом про порушення правил надання і отримання електронних комунікаційних послуг факту порушення кінцевим користувачем вимог підпунктів 3-6, абзацу другого підпункту 10 пункту 70 цих Правил;	**відсутні**	зафіксованого актом про порушення правил надання і отримання електронних комунікаційних послуг факту порушення кінцевим користувачем вимог підпунктів 3-6, абзацу другого підпункту 10 пункту 70 цих Правил, **а також факту здійснення непродуктивних викликів;**	Пропозиція Мінцифри до п.111 щодо скорочення переліку послуг включає здійснення непродуктивних викликів кінцевим користувачем як підставу для скорочення. Пропонуємо узгодити і подальше право припинення послуг в цьому пункті.

Відсутні	**138. Кінцевий користувач може подати скаргу щодо розповсюдження реклами засобами мобільного додатка Порталу Дія (Дія).**	**Виключити**	**Обґрунтування до п.34-1**
Відсутні	**Постачальники послуг мобільного зв'язку, які мають ліцензію на користування радіочастотним спектром, зобов'язані забезпечити електронну взаємодію з державним підприємством "ДІЯ" з метою отримання, розгляду та надання відповіді на скарги щодо розповсюдження реклами, сформовані засобами Порталу Дія, зокрема з використанням мобільного додатка Порталу Дія (Дія), та розглядати такі скарги в порядку, передбаченому пунктом 58-1 цих Правил. Відповідь про результат розгляду такої скарги надсилається до державного підприємства "ДІЯ" у разі скорочення послуг за номером телефону, на який поскаржився кінцевий користувач протягом трьох календарних днів після отримання від державного підприємства "ДІЯ" відповідної скарги.**	**Виключити**	Запропонована редакція створює **окремий, спеціальний канал звернень** через Портал Дія; встановлює спеціальні строки реагування**;** зобов'язує постачальників до електронної інтеграції з державним підприємством**.** **Раніше було обговорення виключно інформаційної взаємодії, а не подальшої інтеграції.** При цьому, Закон «Про звернення громадян» не передбачає обов'язкової технічної інтеграції суб'єктів господарювання з конкретними державними ІТ-системами. Закон «Про електронні комунікації» **не делегує Кабінету Міністрів повноважень** встановлювати такі механізми через Правила. Таким чином, підзаконним актом фактично вводиться нова законодавча процедура, що є неприпустимим.

Відсутні	**Подання скарги щодо розповсюдження реклами здійснюється кінцевим користувачем, який є громадянином України, або іноземцем, якому в установленому законодавством порядку присвоєно реєстраційний номер облікової картки платника податків, засобами Порталу Дія, зокрема з використанням мобільного додатка Порталу Дія (Дія).**	**Виключити**	Обґрунтування до п.34-1 та абзацу 1 цього пункту
Відсутні	**Кінцевий користувач, який є іноземцем, повинен постійно або тимчасово проживати на території України на підставі посвідки на постійне або тимчасове проживання, оформленої засобами Єдиного державного демографічного реєстру.**	**Виключити**	Обґрунтування до п.34-1 та абзацу 1 цього пункту
Відсутні	**139. Скарга щодо розповсюдження реклами формується засобами Порталу Дія, зокрема з використанням мобільного додатка Порталу Дія (Дія), у формі, зручній для сприйняття кінцевим користувачем змісту, та містить такі відомості:** **інформацію про номер телефону, на який скаржиться кінцевий користувач;** **абонентом якого постачальника послуг є кінцевий користувач;** **дата і час виклику, на який**	**Виключити**	Обґрунтування до п.34-1 та п.138

	скаржиться кінцевий користувач; **унікальний ідентифікатор скарги щодо розповсюдження реклами, який присвоюється засобами Порталу Дія, зокрема з використанням мобільного додатка Порталу Дія (Дія).**		
Відсутні	**Формування скарги щодо розповсюдження реклами припиняється засобами мобільного додатка Порталу Дія (Дія), у разі, коли відомості, передбачені цим пунктом, зазначені не в повному обсязі та/або не пройшли арифметичний та/або формато-логічний контроль.**	**Виключити**	Обґрунтування до п.34-1 та п.138
	140. Для подання скарги щодо розповсюдження реклами кінцевому користувачу необхідно: **1) встановити мобільний додаток Порталу Дія (Дія) на електронному пристрої, критерії якого підтримують його використання, та пройти процедуру електронної ідентифікації та автентифікації;** **2) заповнити скаргу щодо розповсюдження реклами.**	**Виключити**	Обґрунтування до п.34-1 та п.138
Відсутні	**141. Для подання скарги щодо розповсюдження реклами мобільний додаток Порталу Дія (Дія) повинен бути підключений до Інтернету.** **Формування скарги щодо**	**Виключити**	Обґрунтування до п.34-1 та п.138

	розповсюдження реклами завершується накладенням кваліфікованої електронної печатки технічного адміністратора Порталу Дія (Дія). Сформована скарги щодо розповсюдження реклами блокується для редагування. **У разі відсутності підключення до Інтернету, заповнена скарга щодо розповсюдження реклами тимчасово зберігається на електронному пристрої абонента до подання зазначеного повідомлення.**		
Відсутні	**142. З метою захисту прав кінцевих користувачів від отримання комерційних викликів, здійснених з порушенням законодавства в сфері електронних комунікацій, та дотримання законодавства в сфері електронних комунікацій державне підприємство «ДІЯ» здійснює передачу скарг щодо розповсюдження реклами один раз на два робочі дні до постачальника послуг мобільного зв'язку, який має ліцензію на користування радіочастотним спектром.**	**Виключити**	Обґрунтування до п.34-1 та п.138
Відсутні	**143. Електронна інформаційна взаємодія між державним підприємством "ДІЯ" та постачальниками послуг здійснюється засобами системи**	**Виключити**	Правила надання та отримання електронних комунікаційних послуг мають регулювати **відносини між постачальником і кінцевим користувачем**, а не

	електронної взаємодії державних електронних інформаційних ресурсів "Трембіта". **Обсяг та структура даних, якими обмінюються суб'єкти електронної взаємодії, визначаються договорами про інформаційну взаємодію, укладеними відповідно до Порядку електронної (технічної та інформаційної) взаємодії, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 8 вересня 2016 р. № 606 "Деякі питання електронної взаємодії електронних інформаційних ресурсів" (Офіційний вісник України, 2016 р., № 73, ст. 2455; 2023 р., № 11, ст. 721).** **Електронна інформаційна взаємодія здійснюється з дотриманням вимог Законів України "Про публічні електронні реєстри", "Про електронну ідентифікацію та електронні довірчі послуги", "Про захист персональних даних", "Про захист інформації в інформаційно-комунікаційних системах", інших нормативно-правових актів у сфері захисту інформації.**		встановлювати **обов'язкову ІТ-архітектуру міждержавної інформаційної взаємодії**. П. 143 фактично нав'язує **конкретний технічний спосіб інтеграції** (виключно через "Трембіту") чим виходить за межі сервісного регулювання у сферу **державних інформаційних систем**. Це предмет **окремого регулювання**, а не Правил ЕКП. Пункт 143 проекту Правил не визначає, хто несе відповідальність у разі: збою "Трембіти" або некоректної передачі даних; втрати або спотворення скарг. **Тобто,** оператор може бути притягнутий до відповідальності за: несвоєчасне реагування, неповну відповідь з причин, **які від нього не залежать.** Норма фактично покладає **додаткові фінансові та технічні витрати** на постачальників без перехідного періоду та оцінки впливу.
Відсутні	**144. Сповіщення про подання скарги щодо розповсюдження реклами до постачальника послуг, чиїм абонентом є**	**Виключити**	

	кінцевий користувач, надсилається кінцевому користувачу автоматично засобами Порталу Дія, зокрема з використанням мобільного додатка Порталу Дія (Дія).		
Відсутні	**145. Постачальник послуг розглядає отриману скаргу щодо розповсюдження реклами на предмет порушення законодавства в сфері електронних комунікацій відповідно до пункту 58-1 цих Правил.**	**Виключити**	
Відсутні	**146. Відомості про номери, щодо яких постачальник послуг здійснив скорочення надання послуг голосової електронної комунікації у зв'язку порушенням вимог цих Правил в частині здійснення комерційних викликів, підлягають обліку у переліку заблокованих номерів, що ведеться Українським державним центром радіочастот відповідно до цих Правил.**	**Виключити**	
Відсутні	**Український державний центр радіочастот створює, забезпечує функціонування та адміністрування переліку заблокованих номерів, а також своєчасне оновлення інформації про заблоковані номери відповідно до вимог цих Правил.**	**Виключити**	

Відсутні	**Український державний центр радіочастот вносить отримані від постачальників послуг відомості про номери до переліку заблокованих номерів протягом одного календарного дня з моменту їх отримання.**	**Виключити**	Обґрунтування до п.11-1
Відсутні	**У разі отримання від постачальників послуг інформації про виключення номера з переліку заблокованих номерів Український державний центр радіочастот протягом одного дня з моменту отримання відповідної інформації**	**Виключити**	Обґрунтування до п.11-1
Відсутні	**147. Постачальники послуг шляхом електронної інформаційної взаємодії протягом одного календарного дня з моменту здійснення скорочення надання послуг голосової електронної комунікації за відповідним номером у зв'язку порушенням вимог цих Правил в частині здійснення комерційних викликів передають відомості про відповідні номери кінцевих користувачів до переліку заблокованих номерів.**	**Виключити**	Обґрунтування до п.11-1

Відсутні	**Постачальники послуг зобов'язані скоротити послуги голосових електронних комунікацій на своїх мережах за номерами, внесеними до переліку заблокованих номерів.**	**Виключити**	Обґрунтування до п.11-1
Відсутні	**У разі виключення номеру з переліку заблокованих номерів відповідно до пункту 58 Правил постачальники послуг зобов'язані протягом одного дня з моменту виключення такого номеру відновити надання послуг за відповідним номером.**	**Виключити**	Обґрунтування до п.11-1