

**Проект Правил надання та отримання електронних комунікаційних послуг  
(зауваження та пропозиції Інтернет Асоціації України)**

Зміст відповідного положення проекту акта	Пропозиція положення проекту акта	Обґрунтування
<p align="center"><b>ПРАВИЛА</b></p> <p align="center"><b>надання та отримання електронних комунікаційних послуг</b></p>		
<p align="center"><b>1. Загальна частина</b></p>		
<p>1. Ці Правила розроблені відповідно до Законів України «Про електронні комунікації», «Про захист прав споживачів», «Про захист персональних даних», інших нормативно-правових актів і встановлюють загальний порядок надання та отримання електронних комунікаційних послуг (далі - послуги).</p>		
<p>2. Ці Правила регулюють відносини між постачальниками електронних комунікаційних послуг (далі -постачальники послуг) та кінцевими користувачами електронних комунікаційних послуг (далі – кінцеві користувачі).</p>		
<p>Електронна комунікаційна послуга включає, зокрема такі типи послуг:</p> <p>1) послуга доступу до мережі Інтернет;</p> <p>2) послуга міжособистісної електронної комунікації:</p>		

<p>а) з використання нумерації;</p> <p>б) без використання нумерації;</p> <p>3) послуги, що складаються повністю або головним чином з передачі сигналів, у тому числі:</p> <p>а) для здійснення міжмашинної взаємодії;</p> <p>б) для мовлення.</p>		
<p>3. Вимоги цих Правил щодо надання та отримання послуг електронних комунікацій без використання нумерації, послуги з передачі сигналів, у тому числі для здійснення міжмашинної взаємодії застосовуються з урахуванням особливостей (в частині), визначених Законом України «Про електронні комунікації» та цими Правилами.</p>		
<p>Дистанційне замовлення та отримання кінцевим користувачем міжособистісних електронних комунікаційних послуг без використання нумерації шляхом укладення і виконання електронного правочину з іноземним постачальником міжособистісних електронних комунікаційних послуг (іноземець, особа без громадянства або іноземна юридична особа) здійснюється з урахуванням положень Законів України «Про електронну комерцію» та «Про міжнародне приватне право».</p>		
<p>4. Дія цих Правил не поширюється на відносини, пов'язані з регулюванням аудіовізуальної політики, аналізом змісту та редагуванням інформації, що передається за допомогою електронних комунікаційних мереж загального користування, надання споживачам програмних послуг.</p>	<p><b>4. Дія цих Правил не поширюється на відносини, перелік яких наведено у частині другій статті 1 Закону України «Про електронні комунікації».</b></p>	<p>Зокрема, у ч. 2 ст. 1 зазначено, що:</p> <p>Дія цього Закону не поширюється на відносини, пов'язані з:</p> <p>електронними комунікаційними мережами, що не мають взаємоз'єднання з електронними комунікаційними мережами загального</p>

		<p>користування (крім відносин у сфері радіочастотного спектра);</p> <p>регулюванням аудіовізуальної політики, аналізом змісту та редагуванням інформації, що передається за допомогою електронних комунікаційних мереж загального користування, надання споживачам програмних послуг;</p> <p>взаємоз'єднанням, розподілом ресурсів, маршрутизацією та транзитом трафіка у мережі Інтернет, що регламентуються документами міжнародних організацій, крім організацій, зареєстрованих на території держав, визнаних Верховною Радою України державами-агресорами.</p> <p><b>Отже, у проекті Правил безпідставно розширено перелік відносин, на які може поширюватись дія цих Правил.</b></p>
5. У цих Правилах терміни вживаються у такому значенні:		<p>Більшість запропонованих термінів, вже визначено у ЗУ «Про електронні комунікації». Відтак, вважаємо недоречним здійснювати їх дублювання у цих Правилах.</p> <p>Відповідно до вимог нормопроєктувальної техніки нормативно-правовий акт не повинен містити повторів норм права, які містяться в інших нормативно-правових актах (НАКАЗ Мінюсту від 15.05.2013 № 883/5).</p> <p>Відповідно змінити нумерацію підпунктів у цьому пункті Правил.</p>
1) абонент - кінцевий користувач, який отримує електронні комунікаційні послуги на умовах договору, укладеного з постачальником послуг;	<b>Виключити</b>	
2) абонентна плата - фіксований платіж, який може встановлювати постачальник послуг для	<b>Виключити</b>	

абонента за доступ на постійній основі до послуг незалежно від факту їх отримання;		
3) абонентська лінія електронної комунікаційної мережі (далі - абонентська лінія) - складова частина електронної комунікаційної мережі, що з'єднує термінальне обладнання з електронною комунікаційною мережею;	<b>Виключити</b>	
4) абонентська проводка - частина абонентської лінії від термінального обладнання абонента до кінцевих кабельних пристроїв розподільної частини абонентської лінії (розподільної коробки, кабельного ящика тощо);		
5) автоматизована система розрахунків за послуги (білінгова система) - сукупність технічних і програмних засобів, що виконують функції з тарифікації, розрахунку платежів за надані послуги, формування платіжних документів для абонентів тощо;		
6) аномальна інтенсивність викликів - спрямування міжнародних та/або національних (в тому числі, в межах географічних зони нумерації та між такими зонами) викликів на мережі інших постачальників мереж та/або послуг тривалістю більше однієї години на одному і тому ж напрямку;		
7) вартість пакета послуг - плата, що встановлюється за користування пакетом послуг протягом часу, визначеного тарифним планом, та може бути незалежна від фактичного обсягу споживання послуг, визначеного пакетом послуг;	<b>Виключити</b>	
8) відключення термінального обладнання - від'єднання термінального обладнання від електронної комунікаційної мережі;		

<p>9) відмова в обслуговуванні - відмова в обслуговуванні термінального обладнання абонента через вплив на комп'ютерну систему з наміром зробити комп'ютерні ресурси недоступними користувачам, для яких комп'ютерна система призначена (DoS attack);</p>		
<p>10) виклик - процес з'єднання за допомогою електронної комунікаційної мережі, що дає змогу здійснення двосторонніх голосових електронних комунікацій;</p>	<p><b>Виключити</b></p>	
<p>11) глобальна телекомунікаційна послуга - послуга голосової електронної комунікації, до якої всі абоненти електронної комунікаційної мережі загального користування в якій надаються міжособистісні електронні комунікаційні послуги з використання нумерації з мережі загального користування мають вільний доступ і яка надається за кодами послуг 700, 800, 900 тощо;</p>		
<p>12) договір про надання послуг (далі - договір) - 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;</p>	<p><b>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></p>	<p>Питання: Який це повинен бути параметр, чим визначатиметься, що саме слід розуміти під словом «якість»?</p>
<p>13) електронна комунікаційна послуга (послуга) - послуга, що полягає в прийманні та/або передачі інформації через електронні комунікаційні мережі, крім послуг з редакційним контролем змісту інформації, що передається за допомогою електронних комунікаційних мереж і послуг;</p>	<p><b>Виключити</b></p>	
<p>14) замовлення обмеженої платіжної послуги – волевиявлення споживача стосовно надання йому</p>		

<p>обмеженої платіжної послуги здійснене, письмово чи в електронній формі (за допомогою засобів зв'язку) або шляхом вчинення ним дій, які мають бути зафіксовані обладнанням оператора, провайдера на умовах, визначених договором, відповідно до цих Правил та інших актів законодавства;</p>		
<p>15) зациклення трафіку - навмисна помилка маршрутизації, яка призводить до спрямування трафіку у зворотному напрямку;</p>		
<p>16) згода кінцевого користувача волевиявлення, виражене кінцевим користувачем письмово або шляхом вчинення ним дій, які мають бути зафіксовані обладнанням постачальника послуг (голосове, текстове повідомлення, використання сигналів тонового набору);</p>	<p>15) згода кінцевого користувача - волевиявлення, виражене кінцевим користувачем письмово або шляхом вчинення ним дій, які мають бути зафіксовані обладнанням постачальника послуг (голосове, текстове повідомлення, використання сигналів тонового набору, встановлення помітки «згоден» у відповідному полі) або шляхом здійснення оплати за обрані послуги з відповідним підтвердженням з боку користувача;</p>	<p>Технічна правка</p>
<p>17) з'єднання - встановлення зв'язку між термінальними обладнаннями для обміну інформацією;</p>		
<p>18) зловмисні виклики - поодинокі, повторювані або масові з'єднання, в тому числі з номерами служб екстреної допомоги, інформаційно-довідкових, сервісних служб постачальника послуг, 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</p>		

шкода кінцевому користувачу та/або постачальнику послуг;		
19) зона нумерації - частина території, в межах якої ресурси нумерації фіксованого голосового зв'язку мають однаковий код мережі і єдиний формат номерів, що визначаються національним планом нумерації;		
20) електронний код (ідентифікатор) термінального обладнання - код, який присвоюється виробником технічних засобів електронних комунікацій для унікальної ідентифікації термінального обладнання (міжнародні серійні коди IMEI, ESN, MEID тощо);		
21) ідентифікаційна електронна комунікаційна картка (далі - ідентифікаційна картка) - засіб, який використовується для позначення (ідентифікації) термінального обладнання абонента в електронній комунікаційній мережі (SIM-картка, USIM-картка, R-UIM-картка тощо);		
22) картка 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 в межах визначеного активу такого засобу;		
23) картка поповнення рахунка - засіб поповнення особового рахунка абонента для оплати послуг постачальника послуг в межах визначеного активу такого засобу;		
24) кінцеве (термінальне) обладнання (далі-термінальне обладнання) - обладнання, призначене для з'єднання з кінцевим пунктом електронної комунікаційної мережі з метою	<b>Виключити</b>	

забезпечення доступу до електронних комунікаційних послуг;		
25) кінцевий користувач послуг - користувач послуг, який не надає електронних комунікаційних послуг;	<b>Виключити</b>	
26) кінцевий пункт мережі - фізична точка, в якій кінцевому користувачу надається доступ до загальнодоступної електронної комунікаційної мережі, і яка у випадку мереж, що включають комутацію або маршрутизацію, визначається за певною мережевою адресою;	<b>Виключити</b>	
27) кодування - використання кодувальних пристроїв та/або програмного забезпечення для обмеження вільного доступу абонентів до перегляду телепрограм таким чином, щоб прийом сигналу став неможливим без декодувального пристрою;		
28) конвергенція електронних комунікаційних мереж (далі - конвергенція мереж) - спільне використання постачальниками мереж та/або послуг елементів інфраструктури та ресурсів електронних комунікаційних мереж, технічних засобів електронних комунікацій, які функціонують за різними технологіями, у тому числі фіксованого та мобільного зв'язку для надання електронних комунікаційних послуг кінцевим користувачам;		
29) користувач електронних комунікаційних послуг (далі - користувач послуг) - юридична або фізична особа, або фізична особа - підприємець, яка користується або замовляє електронну комунікаційну послугу;	<b>Виключити</b>	
30) кредитний ліміт на послуги - сума грошей, у межах якої послуги надаються абоненту без		

попередньої оплати протягом періоду, зазначеного в договорі про надання послуг;		
31) мережа телерадіомовлення - сукупність технічних засобів, призначених для забезпечення передачі та трансляції телерадіопрограм;		
32) мережевий ідентифікатор кінцевого користувача - індивідуальний набір цифр та/або символів, присвоєний термінальному обладнанню абонента та/або кінцевому користувачу в електронній комунікаційній мережі чи Інтернеті;		
33) голосові електронні комунікації між зонами нумерації – голосові електронні комунікації з використанням нумерації у межах України між кінцевими користувачами, розташованими в різних зонах нумерації;		Не в порядку алфавіту
34) міжнародні голосові електронні комунікації - голосові електронні комунікації з використанням нумерації із кінцевими користувачами, розташованими на території інших держав;		
35) голосові електронні комунікації в межах зони нумерації – голосові електронні комунікації з використанням нумерації між кінцевими користувачами розташованими в межах однієї зони нумерації (меншої ніж територія України) з використанням технології проводового та/або безпроводового доступу та/або конвергенції мереж.		Не в порядку алфавіту
36) надання послуг на умовах наступної оплати - можливість кінцевого користувача отримувати послуги з перенесенням їх оплати на певний строк відповідно до договору;		
37) непродуктивний трафік - спрямування на електронну комунікаційну мережу п'яти і більше		

<p>викликів на хвилину, які мають нульову тривалість та не закінчуються наданням послуг, що призводить до непродуктивного використання каналної ємності та негативно впливає на якісні показники обслуговування трафіку;</p>		
<p>38) несанкціоноване втручання в роботу та/або використання електронних комунікаційних мереж - дії, що зафіксовані актом про порушення цих Правил і 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 тих, що встановлені; розповсюдження комп'ютерних вірусів (шкідливих програмних засобів); рефайлу; аномальної інтенсивності викликів; непродуктивного трафіку; хибного або помилкового автовідповідача; зациклення трафіку; відмови в обслуговуванні;</p>		
<p>39) особистий кабінет - розділ веб-сайту постачальника послуг, який використовується для ідентифікації абонента та інформаційної взаємодії між постачальником послуг та абонентом;</p>		
<p>40) перенесення номера - пов'язана послуга, що надається абоненту за його заявою та полягає у збереженні за абонентом наданого йому постачальником послуг номера з метою використання його для отримання електронних комунікаційних послуг у мережі іншого постачальника послуг;</p>		
<p>41) підтвердження замовлення обмеженої платіжної послуги - волевиявлення, виражене споживачем письмово або шляхом вчинення ним дій, які мають бути зафіксовані обладнанням</p>		

оператора, провайдера (голосове, текстове повідомлення, використання сигналів тонового набору);		
42) повідомлення кінцевого користувача - повідомлення, що надсилається кінцевому користувачу у письмовій чи електронній формі;		
43) послуга голосової електронної комунікації - обмін інформацією голосом у реальному часі з використанням електронних комунікаційних мереж та номерів національного або міжнародного плану нумерації;	<b>Виключити</b>	
44) послуга доступу до мережі Інтернет - електронна комунікаційна послуга, що забезпечує доступ до мережі Інтернет і можливість логічного з'єднання з кінцевими точками мережі Інтернет незалежно від технології, що застосовується в електронній комунікаційній мережі, і кінцевого (термінального) обладнання, що використовується;	<b>Виключити</b>	
45) послуга міжособистісної електронної комунікації - електронна комунікаційна послуга, що дає змогу здійснювати прямий міжособистісний та інтерактивний обмін інформацією через електронні комунікаційні мережі між обмеженою кількістю осіб, за якого особи, які ініціюють або беруть участь у комунікації, визначають одержувача (одержувачів) інформації (крім послуг, що дають змогу міжособистісного та інтерактивного спілкування лише як незначну допоміжну функцію, невід'ємно пов'язану з іншою послугою);	<b>Виключити</b>	
46) послуга міжособистісної електронної комунікації без використання нумерації - послуга	<b>Виключити</b>	

міжособистісної електронної комунікації, під час надання якої не використовується номер (номери) з національного чи міжнародних планів нумерації або не здійснюється зв'язок з номером (номерами) з національного чи міжнародних планів нумерації;		
47) послуга міжособистісної електронної комунікації з використанням нумерації - послуга міжособистісної електронної комунікації, під час надання якої використовується номер (номери) з національного чи міжнародних планів нумерації або здійснюється зв'язок з номером (номерами) з національного чи міжнародних планів нумерації	<b>Виключити</b>	
48) послуга широкосмугового доступу до мережі Інтернет - послуга з доступу до мережі Інтернет із швидкістю передачі даних, не меншою, ніж визначена законодавством, та без застосування систем з комутацією каналів;	<b>Виключити</b>	
49) постачальник електронних комунікаційних послуг (постачальник послуг) - суб'єкт господарювання, який фактично надає та/або має право надавати електронні комунікаційні послуги на власних мережах та/або на мережах інших постачальників електронних комунікаційних послуг;	<b>Виключити</b>	
50) послуга з передачі даних - обмін даними між термінальними обладнаннями кінцевих користувачів з використанням електронних комунікаційних мереж;		
51) послуги для потреб телебачення і радіомовлення - послуги, які надаються з використанням мереж ефірного телерадіомовлення, проводового радіомовлення та телемереж;		

<p>52) послуги ефірного телерадіомовлення - технічне обслуговування і експлуатація технічних засобів випромінювання в ефір, передача та трансляція телерадіопрограм з використанням споруд і ліній електронних комунікацій до зазначених засобів та/або трансляція телерадіопрограм з використанням таких засобів;</p>		
<p>53) послуги мобільного зв'язку - електронні комунікаційні послуги із застосуванням радіотехнологій, під час яких кінцеве обладнання хоча б одного із кінцевих користувачів може вільно переміщатися в межах усіх пунктів закінчення електронної комунікаційної мережі;</p>		
<p>54) 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 Законом України "Про електронні комунікації" та цими Правилами;</p>		<p>По своїй суті, це не визначення терміну, а надається роз'яснення, що слід вважати припиненням надання послуг (послуги).</p>
<p>55) пошкодження електронної комунікаційної мережі - втрата можливості функціонування елементів електронної комунікаційної мережі, що унеможлиблює надання кінцевому користувачу послуг або знижує до неприпустимих значень їх якість;</p>		
<p>56) пункт колективного користування - приміщення, де кінцевим користувачам надаються послуги з використанням розміщених у ньому постачальником послуг засобів зв'язку (термінального обладнання) та/або термінального обладнання кінцевих користувачів (автоматизований переговорний пункт, відділення зв'язку, Інтернет-пункт тощо);</p>		

57) радіотрансляційна точка проводового радіомовлення (радіоточка) - пристрій, до якого підключають гучномовець для приймання радіопрограм;		
58) рефайл - зміна виду трафіку з метою отримання максимального прибутку за рахунок його маршрутизації за іншою розрахунковою таксою;		
59) розподільна мережа проводового радіомовлення (радіотрансляційна мережа) - комплекс лінійних споруд (магістральні та розподільні фідерні лінії, абонентські лінії, будинкові розподільні мережі), які забезпечують розподіл програм радіомовлення;		
60) роумінг - послуга, яка забезпечує можливість абонентові одного постачальника послуг мобільного зв'язку отримувати послуги в мережі іншого постачальника послуг мобільного зв'язку із збереженням первинної реєстрації абонента в електронній комунікаційній мережі свого постачальника;		
61) роумінг-партнери – постачальники мереж та/або послуг, що уклали договір про роумінг;		
62) сеанс зв'язку - процес надання та отримання послуги з моменту встановлення з'єднання до його завершення;		
63) скорочення переліку послуг - зупинення постачальником послуг надання послуг (послуги) на період та у випадках, передбачених цими Правилами, із забезпеченням технічної можливості поновлення їх (її) надання абонентові;		
64) спам - електронні, текстові та/або мультимедійні повідомлення, що без попередньої	<b>Виключити</b>	

<p>згоди (замовлення) користувачів неодноразово (більше п'яти повідомлень одному абоненту) надсилаються на їхні адреси електронної пошти або термінальне обладнання, крім повідомлень постачальника послуг щодо надання ним електронних комунікаційних послуг або повідомлень від органів державної влади чи органів місцевого самоврядування з питань, що належать до їх повноважень;</p>		
<p>65) спарена схема включення термінального обладнання абонентів - спосіб включення термінального обладнання двох абонентів з двома різними номерами в одну абонентську лінію, при якому з'єднання можливе тільки по черзі для кожного з них;</p>		
<p>66) споживач послуг (споживач)- будь-яка фізична особа, яка використовує або замовляє або має намір замовити електронну комунікаційну послугу для власних потреб та не надає електронних комунікаційних послуг;</p>	<p><b>Виключити</b></p>	
<p>67) таксофон - термінальне обладнання призначене для публічного доступу до електронних комунікаційних послуг, встановлене у вільнодоступних для кінцевих користувачів місцях та обладнане механізмом приймання оплати за отримані з його використанням послуги;</p>		
<p>68) 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>		

69) тарифний план - запропонована кінцевому користувачу постачальником послуг пропозиція, щодо вартості, умов та обсягу надання певних електронних комунікаційних послуг;	<b>Виключити</b>	
70) послуга голосової електронної комунікації - обмін інформацією голосом у реальному часі з використанням електронних комунікаційних мереж та номерів національного або міжнародного плану нумерації;	<b>Виключити</b>	
71) трансляція (телерадіотрансляція) - передача за допомогою наземних передавачів, кабельного телебачення або супутників будь-якого типу в кодованому або відкритому форматі теле- чи радіопрограм, що приймаються населенням;		У законодавстві відсутнє визначення поняття «кабельне телебачення». Нацрада видає ліцензії на кабельне мовлення.  Потребує доопрацювання.
72) універсальна електронна комунікаційна послуга (універсальна послуга) - визначена Законом «Про електронні комунікації» послуга встановленої якості, доступна всім кінцевим користувачам на всій території України за доступною ціною;	<b>Виключити</b>	
73) фіксований зв'язок - електронна комунікація, що здійснюється із застосуванням кінцевого обладнання у фіксованому місці на обмеженій, зокрема зоною нумерації, території;	<b>Виключити</b>	
74) фіксоване місце отримання послуги - адреса, визначена кінцевим споживачем для отримання ним універсальних електронних комунікаційних послуг;	<b>Виключити</b>	
75) хибний або помилковий автовідповідач - використання програмного пристрою, за допомогою якого реалізується функція з хибної тарифікації тривалості викликів;		

<p>76) цифровий контент - товари чи послуги, що створюються і постачаються (надаються) виключно в електронному вигляді, споживаються з використанням технічних (цифрових, електронних) пристроїв та не передбачають використання або споживання фізичних товарів чи послуг.</p>		
<p>77) якість послуги - сукупність споживчих властивостей послуги (безперервність, доступність тощо), що визначають її здатність задовольнити потреби кінцевого користувача і характеризуються встановленими показниками.</p>		
<p>Інші терміни, що використовуються в цих Правилах, вживаються у значеннях, наведених в Законі України «Про електронні комунікації», інших актів законодавства.</p>		
<p><b>2. Загальні засади надання та отримання послуг</b></p>		
<p>6. Право на провадження діяльності з надання електронних комунікаційних послуг мають суб'єкти господарювання за умови подання повідомлення про початок здійснення діяльності у сфері електронних комунікацій відповідно до статті 16 Закону України «Про електронні комунікації». Діяльність з надання електронних комунікаційних послуг, що передбачає використання радіочастотного спектру та/або ресурсів нумерації, провадиться за наявності прав на користування радіочастотним спектром та/або прав на користування ресурсами нумерації, отриманих відповідно до Закону України «Про електронні комунікації».</p>		
<p>На надання послуг міжособистісних електронних комунікацій без використання нумерації не</p>		

поширюється обов'язок з надання повідомлення про початок діяльності.		
Доступ до реєстру постачальників електронних комунікаційних послуг забезпечується через електронну регуляторну платформу Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах електронних комунікацій, радіочастотного спектру та надання послуг поштового зв'язку України (далі-регуляторний орган).		
1. Постачальники електронних комунікаційних послуг для потреб мовлення, які надають абонентам можливість переглядати пакети програм, використовуючи для передачі таких програм ресурси багатоканальних телемереж, повинні мати відповідні ліцензії, що видаються Національною радою з питань телебачення і радіомовлення згідно із законом.		Порушена нумерація
7. Постачальники послуг надають послуги кінцевим користувачам відповідно до Законів України “Про електронні комунікації”, “Про захист прав споживачів” ( <del>споживачам</del> ), «Про захист персональних даних», «Про платіжні послуги», цих Правил, інших нормативно-правових актів та нормативних документів у сферах електронних комунікацій та радіочастотного спектру.		Виключити слово та знаки «(споживачам)».
8. Постачальникам послуг забезпечується свобода постачання електронних комунікаційних послуг та принцип технологічної нейтральності з дотриманням вимог, передбачених Законом України «Про електронні комунікації».  Постачальники послуг самостійно визначають перелік послуг, що надаються кінцевим		

користувачам а також технології, що використовуються для їх надання.		
9. Кінцевий користувач має право обирати постачальника послуг та послуги, що ним надаються.		
10. Кінцевий користувач, в тому числі який має намір придбати (замовити) послугу, має право на безкоштовний доступ через електронну регуляторну платформу 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.		
<p>11. З метою належного врахування інтересів кінцевих користувачів регуляторний орган за участю інших зацікавлених органів державної влади, в тому числі, центрального органу виконавчої влади, що реалізує державну політику у сфері державного контролю за додержанням законодавства про захист прав споживачів, забезпечує проведення консультацій з кінцевими користувачами, у тому числі споживачами з інвалідністю, виробниками та постачальниками електронних комунікаційних засобів, постачальниками електронних комунікаційних мереж та/або послуг з питань, пов'язаних з правами кінцевих користувачів, включаючи еквівалентний доступ і вибір для споживачів з інвалідністю.</p> <p>Доступ до участі в консультаціях та оприлюднення їх результатів забезпечуються регуляторним органом, у тому числі через електронну регуляторну платформу.</p>	<p>Доступ до участі в консультаціях та оприлюднення їх результатів забезпечуються регуляторним органом, у тому числі через електронну регуляторну платформу, <b>власний вебсайт</b>.</p>	<p>Оскільки електронну регуляторну платформу і невідомо, коли вона буде створена та належно функціонуватиме, пропонується доповнити, що реалізація доступ до участі в консультаціях та оприлюднення їх результатів забезпечуватиметься регуляторним органом, у тому числі через власний вебсайт.</p>

<p>12. 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 з 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 відповідно до закону та цих Правил.</p>		
<p>13. Кінцевий користувач має право отримувати послугу знеособлено відповідно до цих Правил та умов надання послуг, встановлених постачальником послуг.</p>		
<p>Не повинні застосовуватись 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».</p>	<p>«...користувачів, які...»</p>	<p>Технічна помилка</p>
<p>Кінцевий користувач, не ідентифікований постачальником послуг, що 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, відповідно до Розділу 11 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>14. Постачальники послуг забезпечують доступ кінцевих користувачів до електронних комунікаційних мереж та надання їм послуг цілодобово сім днів на тиждень.</p>	<p><b>Постачальники послуг забезпечують роботу електронних комунікаційних мереж та надання електронних комунікаційних послуг кінцевим користувачам цілодобово сім днів на тиждень.</b></p>	<p>Запропонована редакція сформульована некоректно, що, надалі, може не вірно сприйматись кінцевим користувачем для вимоги надати право доступу саме до ЕКМ.</p> <p>Тому запропоновано редакцію положення, схожу з нині існуючою у Правилах, що забезпечується доступ саме до послуг.</p>
<p>15. Постачальники послуг забезпечують сервісне обслуговування кінцевих користувачів, утворюють веб-сайти, сервісні служби (служби підтримки) та визначають режим їх роботи, з урахуванням інтересів кінцевих користувачів, включаючи еквівалентний доступ і вибір для споживачів з інвалідністю.</p>		
<p>16. Тимчасове обмеження доступу до електронних комунікаційних мереж та надання послуг може здійснюватися постачальниками послуг:</p> <p>в умовах надзвичайної ситуації, надзвичайного та воєнного стану за погодженням із центральним органом виконавчої влади у сферах електронних комунікацій та радіочастотного спектра відповідно до статті 115 Закону України «Про електронні комунікації» мереж та цих Правил;</p> <p>у разі проведення ремонту, технічного обслуговування та модернізації електронних комунікаційних мереж з дотриманням вимог цих Правил.</p> <p>Для припинення терористичної діяльності в порядку, що встановлюється законом, може здійснюватися тимчасове обмеження надання послуг у визначеному районі проведення антитерористичної операції.</p>		

<p>17. Мовою послуг (обслуговування) у сфері електронних комунікацій в Україні є державна мова.</p>		
<p>На прохання клієнта його персональне обслуговування може здійснюватися також іншою мовою, прийнятною для сторін.</p>		
<p>Інтернет-представництва постачальників послуг, в тому числі веб-сайти, веб-сторінки 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 менше за обсягом та змістом інформації, ніж іншомовні версії та завантажуватись за замовчуванням.</p>		
<p>Інформація для загального ознайомлення, в тому числі, яка містить публічну пропозицію укласти договір, 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».</p> <p>Така інформація може дублюватись іншими мовами відповідно до закону.</p>		
<p>18. Під час надання та отримання послуг, застосовується єдиний обліково-звітний час - київський.</p>		
<p>У міжнародних телекомунікаціях обліково-звітний час визначається згідно з міжнародними договорами України.</p>		
<p>19. Кінцевим користувачам гарантується відповідно до Конституції України таємниця телефонних розмов, телеграфної чи іншої</p>		

кореспонденції, що передається технічними засобами, мережами електронних комунікацій.		
Зняття інформації з електронних комунікаційних мереж постачальників електронних комунікаційних послуг здійснюється у випадках та у порядку, визначеному <b>Законами</b> України.	«... <b>законами</b> ...»	Технічна помилка «законами»
20. Інформаційна безпека електронних комунікаційних послуг забезпечується відповідно до закону.		
Постачальники мереж та/або послуг зобов'язані вживати відповідних технічних та організаційних заходів для забезпечення безпеки електронних комунікаційних мереж та послуг з метою гарантування цілісності власних мереж, безперервності надання послуг, недопущення несанкціонованого доступу до мереж.		
21. Умовами надання та отримання послуг кінцевому користувачу є:		
1) укладення договору про надання 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.		
22. Надання кінцевим користувачам послуги на пільгових умовах, в тому числі щодо розміру їх оплати здійснюється постачальники послуг у передбачених законом випадках та обсягах за умови і з дати подання:		

<p>1) повного переліку документів, які засвідчують право на їх отримання;</p> <p>2) подання центральним органом виконавчої влади який забезпечує формування та реалізацію державної політики у сфері соціальної політики або уповноваженими органами місцевого самоврядування або кінцевим користувачем інформації про наявність фінансування відповідної пільги за рахунок державного чи місцевого бюджету (щодо пільг з оплати послуг).</p>		
<p>23. Постачальники міжособистісних електронних комунікаційних послуг з використанням нумерації безоплатно надають кінцевим користувачам, включаючи осіб з інвалідністю, послугу виклику та з'єднання з оперативно-диспетчерськими службами, що приймають екстрені виклики, та інформацію про них за номерами: 101, 102, 103, 104 та 112.</p>		
<p><b>3. Інформування щодо надання послуг</b></p>		
<p>24. До укладення договору про надання послуг та під час надання послуг незалежно від їх типу чи виду (крім послуг міжособистісних електронних комунікацій без використання нумерації та послуги з передачі сигналів) кінцевий користувач має право на безоплатне отримання вичерпної інформації щодо опису умов такого договору відповідно до цих Правил, яка повинна, зокрема, включати:</p>		
<p>1) відомості про постачальника послуг, достатні для його ідентифікації:</p> <p>а) для юридичних осіб: найменування юридичної особи (відокремленого підрозділу), її</p>		

<p>місцезнаходження, ідентифікаційний код згідно з ЄДРПОУ;</p> <p>б) 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 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>2) відомості про включення до реєстру постачальників електронних комунікаційних мереж та послуг</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 спектру);</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 подання звернень та скарг кінцевих користувачів, а також адресу веб-сайту постачальника послуг;</p>		
<p>5) умови <b>післяпродажного обслуговування</b> та підтримки кінцевих користувачів, а також контактні дані та режим роботи сервісних служб, пунктів продажу послуг;</p>	<p><b>5) умови технічної підтримки послуг для кінцевих користувачів, а також контактні дані та режим роботи сервісних служб, пунктів продажу послуг;</b></p>	<p>Пропонується інша альтернативна редакція цього підпункту, проте підпункт потребує доопрацювання, оскільки не зрозуміло, що саме розробник вкладає в поняття «післяпродажне обслуговування та підтримки кінцевих користувачів»?</p>

6) перелік електронних комунікаційних послуг, пакетів таких послуг що пропонуються постачальником послуг;		
7) основні характеристики кожної послуги, в тому числі:		
а) параметри чи мінімальні рівні якості послуг або інформація про те, що такі параметри чи рівні не пропонуються (у разі якщо Закон України «Про електронні комунікації» не вимагає обов'язкового оприлюднення інформації про якість послуг);		
б) обсяги надання послуг (у разі їх визначення) в одиницях вимірювання, установлених відповідно до законодавства про метрологію та метрологічну діяльність, залежно від виду послуг;	б) обсяги надання послуг (у разі їх визначення) в одиницях вимірювання, установлених відповідно до законодавства про метрологію та метрологічну діяльність <b>та цих Правил</b> , залежно від виду послуг;	Пропонується уточнення, адже, далі по тексту, з посиланням на Закон «Про метрологію та метрологічну діяльність», такі одиниці встановлено.
8) про всі складові та елементи пакета електронних комунікаційних послуг (у разі наявності пропозицій щодо пакетів послуг), а також умови та права кінцевого користувача пов'язані з припиненням пакетних пропозицій або їх елементів;		
9) інформацію щодо придатності послуг для користування споживачами з інвалідністю, а також про продукти та послуги, включаючи будь-які функції, практики, політики, процедури та зміни в порядку надання чи отримання таких послуг, розроблені для споживачів з інвалідністю;		
10) територію покриття електронною комунікаційною мережею (територію надання послуги), яка використовується постачальником для надання послуги із зазначенням населених пунктів;		

11) опис умов договору про надання послуг відповідно до цих Правил, у тому числі умови публічного договору (в разі їх визначення);		
12) інформацію про вартість послуг, в тому числі:	<b>12) інформацію про вартість послуг на поточний період, в тому числі:</b>	Оскільки розробником пропонується така деталізація про вартість послуг, враховуючи можливі закономірні процеси зміни вартості послуг, в т.ч. їх підвищення, пропонується конкретизувати, що постачальник послуг повинен надати інформацію про вартість послуг, діючих на поточний період. Інакше, у разі зміни вартості, зокрема її зростання, кінцевий користувач може розцінювати такі дії постачальника послуг як оману.
а) тарифи, тарифні плани на послуги;		
б) 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;		
в) про відсутність чи наявність кредитного ліміту, його розміри та порядок зміни;		
г) різницю в цінах залежно від процедури розрахунку, обраної кінцевим користувачем (у разі її наявності);	<b>Виключити</b>	Незрозуміле формулювання, зокрема, про яку «різницю в цінах» і різницю яких цін йдеться?
г) спосіб отримання інформації про зміни зазначеної в підпунктах а-г цього пункту інформації;		
13) мінімальні обсяг та/або тривалість користування послугою, необхідні для використання умов акцій (спеціальних пропозицій) (у разі наявності акцій);		

14) механізм постачання (надання) послуг, порядок <del>(технологію)</del> укладення договору, в тому числі у електронній формі, термін, до якого постачальник послуг зобов'язується розпочати надання послуги;	14) механізм постачання (надання) послуг, порядок укладення договору, в тому числі у електронній формі, термін, до якого постачальник послуг зобов'язується розпочати надання послуги;	Не зрозуміло, що таке «технологія» укладення договору.
15) механізм (умови і порядок) оплати послуг, в тому числі:		
а) розрахунковий період, протягом якого розраховується плата за надані послуги, порядок його зміни та інформування кінцевих користувачів про такі зміни;		
б) 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; .		
16) загальні вимоги щодо підключення та використання термінального обладнання, у тому числі:		
а) на запит кінцевого користувача - вимоги щодо підключення та використання певного термінального обладнання в електронній комунікаційній мережі з використанням якої надається відповідна послуга;		
б) обмеження, що накладаються постачальником послуг щодо використання наданого термінального обладнання (у разі його надання), інформацію про те чи придбане у постачальника послуг термінальне обладнання здатне працювати		

у мережах, що використовуються для надання послуг іншими постачальниками послуг;		
в) різниця в ціні продажу термінального обладнання при укладенні договору про надання послуг та без нього, період та спосіб компенсації цієї різниці, якщо постачальник послуг надає кінцевому користувачу таке обладнання для отримання його послуг безкоштовно або пропонує придбати його за ціною нижчою, ніж вартість цього обладнання;		
г) інформація про налаштування термінального обладнання, наданого постачальником послуг (у разі його надання), які дозволяють цьому обладнанню працювати без волі користувача під час користування послугами, та інформація про можливість зміни таких налаштувань;		
17) інформацію про:		
а) порядок зміни умов надання, скорочення переліку послуг та припинення їх надання		
б) 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;		
18) інформацію про право кінцевих користувачів, які використовують передплачені послуги, на повернення, за запитом, будь-якого залишкового кредиту у випадках перенесення номера та переходу до іншого постачальника послуг;		

<p>19) 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 договору, укладеного на невизначений строк;</p>		
<p>20) інформацію про платежі, що виникають при достроковому розірванні договору, у тому числі при перенесенні номера, про порядок розблокування термінального обладнання та повернення витрат, пов'язаних з наданням термінального обладнання;</p>		
<p>21) у разі надання послуг із застосуванням знижки (зменшення ціни продажу) надавати інформацію про:</p> <p>а) послуги, пакети послуг до яких застосовується знижка;</p> <p>б) тривалість (обмеження в часі) застосування знижок;</p> <p>в) інформацію про звичайну ціну продажу послуг, пакетів послуг, що була встановлена до початку застосування знижок, а також ціну продажу цієї ж продукції, встановлену після початку їх застосування;</p>	<p>в) інформацію про ціну продажу послуг, пакетів послуг, що була встановлена до початку застосування знижок, а також ціну продажу цієї ж продукції, встановлену після початку їх застосування;</p>	<p>Пропонується слово «звичайну» або видалити, або надати визначення, що слід розуміти під поняттям «звичайна ціна» на електронні комунікаційні послуги.</p> <p>Наразі, у сфері ЕК юридично не визначено, що таке звичайна ціна. Тому, різне застосування цього поняття може мати різні наслідки і трактування.</p>
<p>22) інформацію про надання пов'язаних послуг (у разі їх надання) та умови надання пов'язаних послуг;</p>		
<p>23) інформацію, щодо заходів технічного захисту мереж, що застосовуються постачальником послуг відповідно до законодавства у сфері кібербезпеки;</p>	<p><b>Виключити</b></p>	<p>Вважаємо, що така інформація повинна надаватись не у загальному порядку, а за вимогою кінцевого користувача.</p>

		Крім того п.п.б) та в) п.26 вже зобов'язують до надання інформації.
24) інформація про заходи з технічного обслуговування, що здійснюються постачальником послуг, що призводять чи можуть призвести до перебоїв у наданні послуг, про терміни та умови усунення перебоїв у наданні послуг;	<b>Виключити</b>	1) Така вимога не встановлена ЗУ «Про електронні комунікації»; 2) Інформування кінцевого користувача про проведення планових та позапланових робіт вже передбачено. Насправді, постачальник послуг і сам може не володіти даними, коли ТО може призвести до перебоїв у наданні послуг
25) порядок подання та розгляду звернень та скарг кінцевих користувачів з приводу надання послуг, в тому числі:		
а) порядок розгляду постачальником послуг скарг кінцевих користувачів та механізми вирішення спорів, розроблені постачальником послуг;		
б) інформація про те, як кінцеві користувачі можуть безкоштовно реєструвати збої в роботі послуги;		
в) найменування органів державної влади (з посиланням на їх офіційні веб-сайти), уповноважених здійснювати заходи з захисту прав кінцевих користувачів послуг;		
г) порядок позасудового вирішення споживчих спорів;	<b>Виключити</b>	Що таке «споживчі спори»? Крім того, надання таких роз'яснень не є сферою компетенції постачальника ЕКП.
д) інформацію про порядок та 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 зловмисних викликів, заборону використання систем автоматичного		

дозвону (без людського втручання) або електронних повідомлень з метою прямого маркетингу (реклами, продажу товарів та послуг, а також інформування про акційні пропозиції) без попередньої згоди абонента;		
26) інформацію відповідно до цих Правил <del>та законодавства про захист прав споживачів</del> щодо:	26) інформацію відповідно до цих Правил щодо:	Працівник постачальника послуг повинен надавати інформацію щодо ЕКП, а не консультації у сфері захисту прав споживачів.
а) порядку визначення розміру відшкодування у разі не отримання послуг або їх невідповідності, передбаченим законодавством чи договором, параметрам якості та інших порушень умов договору про надання послуг та цих Правил;		
б) дій (типу дій), які вживаються постачальником послуг для реагування на інциденти безпеки, кібербезпеки, загрози чи уразливості електронних комунікаційних послуг (мереж);		
в) можливості та порядку врегулювання питань у разі неналежного реагування на інциденти кібербезпеки, загрози чи уразливості послуг (мереж), порушення законодавства про захист персональних даних;		
27) умови отримання або припинення надання послуг у випадку надзвичайних ситуацій, надзвичайного та воєнного стану, стихійного лиха;		
<del>28) ці Правила;</del>		?????
29) постачальники послуг, які прийняли кодекси (стандарту) поведінки або приєдналися до них, інформують про наявність такого кодексу поведінки та про способи ознайомлення з його змістом.	<b>Виключити</b>	У ст. 19 ЗУ про ЕК передбачена можливість прийняття таких кодексів (стандартів). Проте, відсутнє зобов'язання до постачальника послуг про інформування про це кінцевого користувача.

		Також, не зрозуміло, навіщо ця деталізована інф. для споживача і при тому, що таке зобов'язання не встановлене законом?
25. В доповнення до інформації, передбаченої пунктом 24 цих Правил, постачальники послуг доступу до мережі Інтернет та міжособистісних послуг електронних комунікацій з використанням нумерації надають таку інформацію:		
1) як складову основних характеристик кожної послуги – показники значень параметрів якості послуг, які пропонуються чи надаються, відповідно до вимог статті 111 Закону України «Про електронні комунікації»;	<b>1) як складову основних характеристик кожної послуги – показники значень параметрів якості послуг, відповідно до вимог статті 111 Закону України «Про електронні комунікації», які встановлені Центральним органом виконавчої влади у сферах електронних комунікацій та радіочастотного спектра;</b>	Запропоноване положення у цьому підпункті є нечітким, що надасть змогу потім регуляторному органу застосовувати санкції до постачальника ЕКП.  Відтак, пропонуємо, щоб саме на нормативно-правовому рівні було чітко визначені дані, які постачальник ЕКП повинен оприлюднювати, а не визначати це самостійно.
2) про продукти та послуги, розроблені для споживачів з інвалідністю, про способи отримання і оновлення такої інформації а також про заходи, що вживаються для сприяння можливості доступу для споживачів з інвалідністю;		
3) 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;		
4) вартість активації послуги, всі періодичні витрати та витрати, пов'язані з її отриманням, та як складову інформації про ціну такої послуги:		

<p>а) деталі тарифного плану (планів), передбаченого договором, із зазначенням для кожного тарифного плану мінімального строку його дії, типів, видів послуг, що пропонуються, та їх обсягів, які включаються в розрахунковий період, а також ціни на додаткові обсяги послуг;</p> <p>У разі, якщо ціни на додаткові обсяги послуг, в тому числі після закінчення розрахункового періоду відрізняються від цін, передбачених пакетом послуг, постачальник послуг повинен:</p> <p>завчасно надіслати кінцевому користувачу повідомлення яким поінформувати про застосування відмінних від передбачених пакетом послуг цін;</p> <p>розпочати надання послуг за відмінними від передбачених пакетом послуг цінами за наявності підтвердженої згоди кінцевого користувача після отримання вказаного повідомлення;</p>		<p>Пропозиція: слово «завчасно» не застосовувати, а конкретизувати певним терміном, наприклад, 10 календарних днів і т.д.</p> <p>Відсутність конкретних термінів може мати наслідком як порушення прав користувачів, так і постачальників ЕКП.</p> <p>Також, потребує чіткої конкретизації цей підпункт: «розпочати надання послуг за відмінними від передбачених пакетом послуг цінами за наявності підтвердженої згоди кінцевого користувача після отримання вказаного повідомлення;», адже, не зрозуміло, яке та у якій формі підтвердження повинен надати користувач.</p>
<p>б) для тарифного плану (планів) із встановленим обсягом послуг право споживача перенести невикористаний обсяг з попереднього розрахункового періоду на наступний розрахунковий період, якщо така можливість передбачена договором про надання послуг; якщо таке право договором не передбачено про це повинно бути поінформовано кінцевого користувача;</p>		
<p>в) способи забезпечення прозорості моніторингу кінцевим користувачем обсягу споживання послуг та розрахунків за них;</p>	<p><b>Виключити</b></p>	<p>Наразі відсутня нормативно визначена процедура моніторингу кінцевим користувачем обсягу споживання послуг та розрахунків за них.</p> <p>Здійснювати контроль за обсягом отриманих послуг та здійснених розрахунків кінцевому користувачу не заборонено.</p>

<p>г) інформацію про тарифи щодо номерів або послуг, які є предметом спеціальних цінових умов. Така інформація додатково надається безпосередньо перед встановленням з'єднання або підключенням послуги та повинна, зокрема, включати найменування такої послуги, тариф на її отримання, період надання (за наявності), способи замовлення та відмови від отримання такої послуги;</p>		<p>Із тексту цього положення не зрозуміло, що таке «спеціальні цінові умови»?</p> <p>Цей підпункт потребує уточнення.</p>
<p>г) для пакетних послуг, зокрема тих, які передбачають надання послуг та термінального обладнання, надання послуг голосового зв'язку та доступу до мережі Інтернет – зазначати також вартість окремих елементів пакета так, якщо б вони надавалися окремо (за наявності технічної можливості окремого надання щодо певної послуги);</p>		
<p>д) деталі та умови, в тому числі вартість обслуговування, технічної підтримки та допомоги кінцевим користувачам;</p>		<p>Потрібно уточнити</p>
<p>е) 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 необхідності їх подання), у тому числі ті, які будуть збиратися, оброблятися під час надання такої послуги та</p>		

<p>передаватися третім особам з дотриманням Закону України «Про захист персональних даних»;</p>		
<p>7) умови, використання, в тому числі щодо оплати, термінального обладнання, наданого постачальником послуг (у разі його надання); при цьому не повинно бути обмежень щодо права кінцевого користувача використовувати інше термінальне обладнання за своїм вибором;</p>		
<p>26. В доповнення до інформації, передбаченої пунктами 24, 25 цих Правил, постачальники послуг міжособистісних електронних комунікацій з використанням нумерації надають таку інформацію:</p>		
<p>1) щодо якості послуг, що надаються ними з використанням мережі електронних комунікацій безпосередньо або на підставі договору про обслуговування з іншим постачальником мереж та/або послуг.</p> <p>Інформація оприлюднюється згідно з переліком, за формою і у спосіб, визначений регуляторним органом;</p>		
<p>2) відомості про те, чи залежить якість їхніх послуг від будь-яких зовнішніх факторів;</p>		
<p>3) 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;</p>		

4) про заходи, що вживаються для сприяння можливості доступу для споживачів з інвалідністю;		
5) право кінцевого користувача приймати рішення про внесення його персональних даних до баз даних номерів та тип таких персональних даних;		
6) умови виконання благодійного електронного комунікаційного повідомлення, що визначаються на підставі відповідного договору приєднання, із зазначенням телефонного номера, виділеного для збору коштів на цілі благодійної діяльності;		
7) перелік країн, з якими організований міжнародний зв'язок та в яких надається роумінг (у разі надання відповідних послуг);		
8) географічні коди мереж, зокрема, країн (у разі надання послуг міжнародного зв'язку), а також областей України, міст Київ та Севастополя (для постачальників, що надають послуги з використанням географічних кодів);		
27. В доповнення до інформації, передбаченої пунктами 24, 25 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, а також їх можливий вплив;	<b>Виключити</b>	Із запропонованого підпункту не зрозуміло, про які саме заходи йдеться. Адже відомо, що орган АМКУ, правоохоронні органи досить часто витребовують персональні дані абонентів, постачальником можуть здійснюватись певні роботи на мережі, в т.ч. аварійні, що, відповідно, є заходами, про які йдеться у цьому підпункті. Усі такі заходи передбачити неможливо.  Такі вимоги не встановлено ЗУ про ЕК.

<p>2) вплив обмеження обсягу, швидкості та інших параметрів якості на послугу доступу до мережі Інтернет, зокрема на використання контенту, програм та послуг;</p>	<p><b>Виключити</b></p>	<p>Не зрозуміло, про який саме вплив йдеться. Такі вимоги не встановлено ЗУ про ЕК.</p>
<p>3) мінімальну, середню та максимальну швидкості приймання та передавання даних з/до власної мережі Інтернет у разі фіксованого зв'язку або 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 щодо впливу значних відхилень від рекламованої швидкості на реалізацію прав кінцевих користувачів щодо отримання послуги;</p>		
<p>4) способи захисту прав, доступні 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 підпунктами 1-3 цього пункту.</p>		
<p>Передбачені цим пунктом факти невідповідності встановлюються за результатами вимірювань параметрів якості та швидкості надання послуг в порядку, встановленому центральний орган виконавчої влади у сферах електронних комунікацій та радіочастотного спектра;</p>		
<p>5) умови зміни кінцевим користувачем постачальника послуг доступу до мережі Інтернет із забезпеченням безперервності даної послуги</p>		

відповідно до статті 113 Закону України «Про електронні комунікації»;		
б) мінімальні вимоги до апаратного та програмного забезпечення кінцевого користувача.		
28. Постачальники міжособистісних послуг електронних комунікацій без використання нумерації, послуги з передачі сигналів, у тому числі для здійснення міжмашинної взаємодії надають таку інформацію:		
1) передбачену підпунктами 1, 3, 4, 5, 6, 11, 19 пункту 24 цих Правил;		
2) щодо якості послуг, що надаються ними з використанням мережі електронних комунікацій безпосередньо або на підставі договору про обслуговування з іншим постачальником мереж та/або послуг (в довільній формі);		
3) відомості про те, чи залежить якість їхніх послуг від будь-яких зовнішніх факторів;		
4) про заходи, що вживаються для сприяння можливості доступу для споживачів з інвалідністю;		
5) про ціни на послуги, порядок їх зміни, та порядок оплати послуг;		
6) про те, чи підтримується доступ до екстрених служб або інформації про місцезнаходження абонента та якою мірою.		
7) інформацію, передбачену Законом України «Про захист прав споживачів».		
29. У разі надання послуг у пунктах колективного користування та за допомогою таксофонів в доповнення до інформації, передбаченої пунктом		

<p>24 цих Правил та, в залежності від типу послуг – пунктами 25-28 цих Правил, надається інформація про порядок користування термінальним обладнанням та відповідальність за його порушення (у разі надання).</p>		
<p>30. Інформація, зазначена у пунктах 24-29 цих Правил, є невід'ємною частиною договору про надання послуг і може бути змінена лише за згодою сторін.</p>		
<p>31. Інформація, передбачена пунктами 24-29 цих Правил повинна бути актуальною, вичерпною і надаватися в доступному та зручному для користування вигляді, що забезпечує її однозначне та чітке розуміння, і доступ до неї (із забезпеченням незмінності) протягом всього періоду часу надання відповідних послуг.</p>		
<p>Постачальники міжособистісних послуг електронних комунікацій з використанням нумерації та послуг доступу до мережі інтернет розміщують на своєму веб-сайті таку інформацію в форматі відкритих даних</p>		
<p>32. Вказана інформація постачальниками послуг повинна:</p> <p>доводитись до кінцевих користувачів, у тому числі через свої веб-сайти;</p> <p>надаватись на запит в доступному форматі для споживачів з інвалідністю відповідно до законодавства;</p> <p>розміщатись у місцях продажу послуг, пунктах колективного користування інформаційно-довідкових, сервісних службах (у разі їх наявності),</p>		

Така інформація додатково може доводитися до відома кінцевих користувачів через засоби масової інформації, в інший спосіб, що не суперечить законодавству.		
На вимогу кінцевого користувача може надаватися інша інформація про надання послуг відповідно до законодавства		
Доведення, у разі необхідності, факту надання інформації, передбаченої пунктами 24-29 цих Правил, покладається на постачальника послуг.		
<b>4. Прозорість та порівняння пропозицій постачальників послуг</b>		
33. Постачальники послуг доступу до мережі Інтернет та/або послуг міжособистісних електронних комунікацій повинні оприлюднювати (та регулярно оновлювати) чітким, повним, машиночитаним способом і в доступному форматі, в тому числі для споживачів з інвалідністю (з дотриманням вимог до її формату, встановлених законодавством) таку інформацію:		
1) контактні дані постачальника послуг		
2) опис запропонованих послуг:		
а) обсяг та умови (територія надання послуг, умови оплати) пропонованих послуг та основні характеристики кожної наданої послуги, включаючи показники параметрів якості послуг (за наявності) та швидкості для послуг доступу до мережі Інтернет (згідно з підпунктом 3 пункту 27 цих Правил), що підлягають оприлюдненню, та обмеження, що накладаються постачальником		

<p>послуг щодо використання наданого термінального обладнання (у разі надання);</p>		
<p>б) інформацію про тарифи, тарифні плани на послуги;</p>		
<p>3) інформацію про продукти та послуги, включаючи будь-які функції, практики, політики та процедури та зміни в порядку надання чи отримання таких послуг, розроблені для споживачів з інвалідністю.</p>	<p><b>3) інформацію про послуги, включаючи будь-які функції, політики та процедури та зміни в порядку надання чи отримання таких послуг, розроблені для споживачів з інвалідністю.</b></p>	<p>Пропонується уточнена редакція підпункту, оскільки невідомо у національному нормативному полі не відомо, що таке «продукти», «практики» у сфері ЕКП.</p>
<p>34. Кінцеві користувачі мають право на безкоштовний доступ до принаймні одного незалежного інструменту порівняння, що дозволяє їм порівнювати та оцінювати різні послуги доступу до мережі Інтернет та послуги міжособистісних електронних комунікацій, що надаються з використанням нумерації, з урахуванням:</p>		
<p>1) цін та тарифів на послуги, що надаються;</p>		
<p>2) якості надання послуг відповідно до вимог статті 111 Закону України «Про електронні комунікації»</p>		
<p>35. Регуляторний орган забезпечує:</p> <p>створення вказаного у пункті 34 цих Правил інструменту;</p> <p>доступ до нього за допомогою електронної регуляторної платформи;</p> <p>процедуру повідомлення, зокрема кінцевими користувачами, про надання постачальником послуг недостовірної інформації, передбаченої пунктом 34 цих Правил.</p>		

<p><b>5. Вимоги до змісту договору про надання послуг</b></p>		
<p>36. Договір повинен містити:</p>		
<p>1) дату та місце укладення;</p>		
<p>2) реквізити сторін договору (у разі письмової форми договору):</p> <p>а) 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;</p> <p>б) 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 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>в) 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, зокрема, дату та номер, за яким постачальника послуг включено до даного реєстру (крім міжособистісних електронних комунікаційних послуг з використанням нумерації);</p>		
<p>4) предмет договору, яким , зокрема, є:</p> <p>надання постачальником послуг, певної електронної комунікаційної послуги, їх переліку (з зазначенням типів, видів послуг);</p> <p>обсяг та кількість замовлених кінцевим користувачем послуг (обумовлених сторонами) та, на вимогу кінцевого користувача, послуги, доступ до яких обмежується;</p> <p>встановлені показники параметрів якості послуг, їх рівні (крім випадків їх відсутності якщо відповідно Закону України «Про електронні комунікації» встановлення таких параметрів не вимагається);</p> <p>оплата послуг кінцевим користувачем у розмірі, у строки та в порядку, що встановлені договором;</p>		
<p>5) умови договору, які включають іншу інформацію, передбачену пунктами 24-29 цих Правил та порядок їх змін;</p>		
<p>6) організаційні та технічні умови надання послуг:</p>		
<p>а) номер телефону чи інша інформація щодо ідентифікації термінального обладнання кінцевого користувача, підстави, строки і порядок зміни постачальником послуг номера та/або інших ідентифікаторів термінального обладнання</p>		

кінцевого користувача (для міжособистісних електронних комунікаційних послуг з використанням нумерації);.		
б) наявність/відсутність згоди кінцевого користувача на опублікування у призначених для оприлюднення телефонних довідниках, 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 міжособистісних електронних комунікаційних послуг з використанням нумерації);.		
в) спосіб підключення термінального обладнання відповідно до технології надання обраних послуг;		
г) умови та граничний термін, з якого розпочинається надання послуг;		
г) часова схема надання послуг (у разі якщо вартість послуг залежить від часу їх надання);		
д) 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 і заявлена швидкості завантаження на пристрій та завантаження в мережу Інтернет у разі мобільного зв'язку (до власної мережі), які вимірюються відповідно до галузевих ДСТУ, а також щодо впливу значних відхилень від рекламованої швидкості на реалізацію прав кінцевих користувачів щодо отримання послуги;		

е) умови застосування кінцевим користувачем власних сертифікованих засобів обліку обсягів отриманих послуг;		
є) строки усунення пошкоджень електронних комунікаційних мереж та технічних засобів електронних комунікацій відповідно до нормативно-правових актів, нормативних документів у сфері електронних комунікацій, а за їх відсутності - визначені сторонами договору;		
ж) особливості відносин у разі направлення (здійснення) благодійного електронного комунікаційного повідомлення відповідно до цих Правил (для міжособистісних електронних комунікаційних послуг з використанням нумерації);		
з) інші відомості, зумовлені особливістю надання певного виду послуг, у тому числі напрямок зв'язку, кількість каналів та їхні технічні характеристики (для послуг з надання в користування каналів зв'язку);		
7) права та обов'язки сторін відповідно до пунктів 107, 108, 111 -116 цих Правил;		
8) тарифи, тарифні плани на послуги (пакети послуг) та порядок розрахунків за них;		
9) та порядок розрахунків за послуги, в тому числі:		
а) тривалість розрахункового періоду надання послуг;		
б) порядок здійснення кінцевим користувачем попередньої (авансової) та/або наступної оплати;		

в) абонентна система оплати послуг (з обліком послуг, що залежить від їх часу чи обсягу чи без такого обліку);		
г) умови, періодичність та порядок надання кінцевому користувачу рахунків за надані послуги з зазначенням складових нарахованої до оплати суми окремо за кожним видом послуг;		
г) порядок розрахунків у випадку припинення надання послуг у зв'язку з перенесенням номера, зокрема строки розрахунків після завершення перенесення номера до мережі іншого постачальника послуг;		
д) порядок розрахунків у разі припинення дії договору;		
е) порядок повернення кінцевому користувачу 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, у тому числі у разі перенесення номера та в інших випадках, визначених законодавством;	е) порядок повернення кінцевому користувачу невикористаних коштів у разі ненадання замовлених послуг <b>з вини постачальника послуг</b> , у разі відмови від попередньо оплачених послуг, які він не отримав, надання послуг неналежної якості або надання послуг, які кінцевий користувач не замовляв, у тому числі у разі перенесення номера та в інших випадках, визначених законодавством;	Пропонується уточнення.
10) інформацію про наявність чи відсутність кредитного ліміту, його розмір, порядок його зміни та відмови від кредитного ліміту, в тому числі за ініціативою кінцевого користувача, а також порядок припинення надання послуг після вичерпання кредитного ліміту та заборону підключати кредитний ліміт після початку дії договору без замовлення та підтвердження замовлення цієї послуги кінцевим користувачем;		

<p>11) розрахунковий період за який здійснюється оплата за отримані послуги, порядок його зміни;</p>		
<p>12) порядок замовлення, у тому числі дистанційного (за допомогою засобів зв'язку) 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 засобів зв'язку), а також відключення кінцевого обладнання споживача від електронної комунікаційної мережі у випадках, передбачених законодавством, у тому числі:</p> <p>а) за заявою кінцевого користувача;</p> <p>б) у зв'язку із заборгованістю з оплати послуг понад строк чи суму, зазначені у договорі, відповідно до законодавства, а також закінчення коштів за передплачені послуги відповідно до законодавства та договору;</p> <p>в) досягнення граничної суми коштів (кредитного ліміту), визначеної договором;</p> <p>г) 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> <p>г) у зв'язку з проведенням постачальником послуг профілактичних, ремонтних чи інших робіт, виконання яких унеможливує надання послуг;</p> <p>г) у разі коли кінцевий користувач 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);</p> <p>д) у зв'язку з виникненням стихійного лиха, надзвичайної ситуації, введенням надзвичайного чи воєнного стану відповідно до законодавства;</p> <p>е) порушення вимог законодавства щодо експлуатації термінального обладнання з боку кінцевого користувача;</p>		
<p>14) перелік підстав для зміни та припинення (розірвання) договору, дії сторін у разі прийняття рішення про дострокове припинення дії договору, у тому числі:</p> <p>у разі перенесення номера, включаючи умови припинення надання послуг та припинення сплати абонентної плати за номером, який переноситься;</p> <p>у разі припинення прав користування радіочастотним спектром та ресурсом нумерації;</p> <p>заборгованості кінцевого користувача за надані послуги;</p>		
<p>15) порядок і строки надання кінцевому користувачу інформації, пов'язані з наданням та отриманням ним послуг відповідно до вимог Правил;</p>		
<p>16) відповідальність сторін з дотриманням пунктів 109, 110 (для кінцевих користувачів) 117-120 (для постачальників послуг) цих Правил;</p>	<p>16) відповідальність сторін з дотриманням <b>Закону України «Про електронні комунікації»</b> та пунктів 109, 110 (для кінцевих користувачів) 117-120 (для постачальників послуг) цих Правил;</p>	<p>Пропонується зробити посилання на ЗУ про ЕК.</p>
<p>17) порядок розгляду заяв та скарг кінцевих користувачів, а також спорів, що можуть виникнути між сторонами в процесі виконання,</p>		

зміни чи розірвання договору з дотриманням вимог цих Правил;		
18) строк дії договору, внесення змін та припинення його дії з дотриманням вимог цих Правил;		
<p>19) у разі укладення електронного договору додатково зазначається:</p> <p>а) порядок створення та накладання електронних підписів сторонами договору;</p> <p>б) особливості порядку внесення змін до умов договору та його припинення;</p> <p>в) спосіб та порядок прийняття пропозиції укласти електронний договір (акцепту);</p> <p>г) порядок обміну електронними повідомленнями та інформацією між сторонами під час виконання ними своїх зобов'язань;</p> <p>ґ) технічні засоби електронної ідентифікації сторони;</p> <p>д) порядок внесення змін до помилково відправленого прийняття пропозиції укласти електронний договір (акцепту);</p> <p>е) спосіб зберігання та пред'явлення електронних документів, повідомлень, іншої інформації в електронній формі та умови доступу до них;</p> <p>є) умови виготовлення та отримання паперових копій електронних документів;</p> <p>ж) можливість вибору мови, що використовується під час укладення та виконання договору;</p>		
20) інші умови, що не суперечать законодавству.		

<p>37. Під час укладання договору (внесення змін до нього) постачальникові послуг забороняється включати до нього положення, які передбачають:</p>		
<p>1) вимогу надання кінцевим користувачем відомостей, не передбачених законодавством для укладання договору та надання послуг;</p>		
<p>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;</p>		
<p>3) право постачальника послуг в односторонньому порядку змінювати умови договору на підставах та в порядку, не зазначених у договорі;</p>		
<p>4) визначення такого порядку надання послуг, який може призвести до обмеження чи погіршення прав кінцевого користувача, або умов які ставлять сторони договору у нерівне становище;</p>		
<p>5) встановлення значення показників якості послуг гірших, ніж ті, що визначені нормативно-правовими актами у сфері електронних комунікацій;</p>		
<p>6) встановлення при наданні послуги міжособистісної електронної комунікації обмеження у з'єднанні з службами екстреної допомоги, а також з будь-яким абонентом електронної комунікаційної мережі загального користування, службою або послугою, що надається у електронній комунікаційній мережі іншого постачальника мереж та/або послуг, окрім випадків, коли таке обмеження здійснюється за заявою кінцевого користувача;</p>		

<p>7) 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 відповідно 101, 102, 103, 104 і 112 або скорочення переліку таких послуг, а також для надсилання благодійного електронного комунікаційного повідомлення;</p>		
<p>8) пропонування послуг (послуги), при наданні яких утримання від вчинення певних дій буде виступати підтвердженням замовлення послуг (послуги), а також продовження надання на платній основі послуг, які пропонувались та надавались певний період безкоштовно, на підставі бездіяльності кінцевого користувача щодо відмови від таких послуг;</p>		
<p>9) надання та/або оплати :</p> <p>електронних комунікаційних послуг (послуги), які споживач не замовляв;</p> <p>послуг (послуги), які не є електронними комунікаційними чи пов'язаними послугами - за договором про надання електронних комунікаційних послуг;</p> <p>послуг при досягненні граничної суми коштів (кредитного ліміту), визначеної договором, в тому числі послуг роумінгу;</p>		

<p>10) списання з рахунку абонента, призначеного для оплати електронних комунікаційних послуг, оплати за послуги, інші, ніж електронні комунікаційні, крім випадків, надання відповідно до Закону України «Про платіжні послуги» обмежених платіжних послуг на підставі договору про надання платіжних послуг.</p>		
<p>11) розсилання на адреси електронної пошти кінцевих користувачів або їх термінальне обладнання електронних, текстових, голосових та/або мультимедійних повідомлень, пов'язаних з рекламою та/або наданням послуг, які не є електронними комунікаційними послугами, що становлять предмет договору;</p>		
<p>12) 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;</p>		
<p>13) тарифікацію таких технологічних операцій, пов'язаних з отриманням послуг, як набір номера, отримання сигналу посилання виклику, тонового сигналу зайнятості, з'єднання, відбій з'єднання;</p>		
<p>14) передачу радіочастотного спектру, ресурсів нумерації кінцевому користувачу у власність чи з іншим порушенням вимог Закону України «Про електронні комунікації»;</p>		
<p>15) обмеження конкуренції на ринках послуг, а також нечесні підприємницькі практики;</p>	<p>15) обмеження конкуренції на ринках послуг, а також нечесні підприємницькі практики <b>у сфері електронних комунікацій</b>;</p>	<p>Пропонується уточнення</p>
<p>16) ускладнення порядку пред'явлення претензій та скарг з боку кінцевого користувача, в тому</p>		

числі користувача, що отримує послуги знеособлено;		
17) інші вимоги, що суперечать законодавству.		
<b>6. Укладення договору про надання послуг</b>		
38. 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» з дотриманням інших актів законодавства України.		
39. Договір укладається між кінцевим користувачем і постачальником послуг, відомості про якого містяться в реєстрі постачальників електронних комунікаційних мереж та/або послуг (крім міжособистісних електронних комунікаційних послуг без використання нумерації) та які отримали права користування радіочастотним спектром та ресурсами нумерації у випадках і в порядку, передбаченими Законом України «Про електронні комунікації».		
40. Договір укладається за умови ознайомлення кінцевого користувача з усією необхідною йому інформацією, передбаченою законодавством на час укладення договору, в тому числі, передбачену пунктами 24-29, 36 цих Правил, та попереднього отримання кінцевим користувачем пропозиції щодо такого укладення відповідно до положень статті 105 Закону України «Про електронні комунікації».		
У разі, якщо пропозиція укласти договір здійснюється шляхом надсилання електронного повідомлення, таке повідомлення:		

<p>поширюється лише на підставі згоди на отримання таких повідомлень, наданої особою, якій воно адресоване та з дотриманням вимог Закону України «Про захист персональних даних»;</p> <p>повинно містити інформацію, щодо умов договору передбачену пунктами 24-29, 36 цих Правил або перенаправлення (відсилання) до електронного документу, який містить такі умови.</p>		
<p>41. Змісту договору повинен відповідати вимогам визначеним пунктом 36 цих Правил.</p>	<p>41. Змісту договору повинен відповідати вимогам, <b>визначеним у Законі України «Про електронні комунікації»</b> та визначеним пунктом 36 цих Правил.</p>	<p>Пропонується зробити посилання на ЗУ про ЕК.</p>
<p>42. У разі визначення умов публічного договору постачальник послуг повинен оприлюднити їх на своєму веб-сайті і в місцях продажу послуг.</p>		
<p>43. Укладення договору та надання на його підставі послуг здійснюється на замовлення кінцевого користувача.</p>		
<p>44. Замовлення послуги (волевиявлення кінцевого користувача стосовно надання йому певної послуги) може здійснюватися:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) в паперовій формі;</li> <li>2) в електронній формі (за допомогою засобів електронних комунікацій);</li> <li>3) шляхом придбання картки попередньо оплаченої послуги;</li> <li>4) в усній формі – для послуг, що надаються та отримуються у пунктах колективного користування послугами;</li> <li>5) шляхом вчинення дій, які мають бути зафіксовані обладнанням постачальника послуг на</li> </ol>		<p>Технічні правки</p>

умовах, визначених договором, відповідно до цих Правил та інших актів законодавства. Зміст таких дій повинен бути чітко роз'яснений постачальником послуг при розміщенні пропозицій щодо замовлення відповідних послуг.

Такими діями можуть бути:

голосове та або текстове (SMS) повідомлення;

сервіс в мережах рухомого (мобільного) зв'язку, який дозволяє організувати інтерактивну взаємодію між абонентом мережі та сервісним додатком в режимі передачі коротких повідомлень (ussd-запит (Unstructured Supplementary Service Data));

натискання відповідної кнопки на офіційній сторінці оператора в мережі Інтернет (надавача контент-послуг) або у добровільно скачаному застосунку постачальника послуг. На кнопці повинні бути розбірливо написані слова «замовлення, що передбачає зобов'язання по оплаті»;

натискання кнопки на вебсайтах, в мобільних застосунках та інших користувацьких інтерфейсах. На кнопці повинні бути розбірливо написані слова «замовлення, що передбачає зобов'язання по оплаті»;

використання сигналів тонового набору або коду підтвердження;

електронний запит в центрах обслуговування абонентів, контакт-центрах оператора, провайдера телекомунікацій;

використання біометричних даних;

<p>продовження встановленого з'єднання ініційованого абонентом після безкоштовного 12 секундного інформування (тільки для мереж фіксованого зв'язку);</p> <p>У разі здійснення замовлення шляхом натискання відповідної кнопки на веб-сайті постачальника послуг в мережі Інтернет або у добровільно скачаному застосунку постачальника послуг на такій кнопці повинні бути розбірливо написані слова «замовлення, що передбачає зобов'язання по оплаті».</p>	<p><b>електронний запит в центрах обслуговування абонентів, контакт-центрах постачальника послуг;</b></p>	
<p>45. Договір вважається укладеним за умови, якщо кінцевий користувач висловив свою <del>безсумнівну</del> добровільну згоду на його укладення.</p>	<p>45. Договір вважається укладеним за умови, якщо кінцевий користувач висловив свою добровільну згоду на його укладення.</p>	<p>Загальне законодавство не володіє таким поняттям як «безсумнівна» згода сторони на укладення договору. Взагалі, не зрозуміло, як її можна визначити. Тому запропоноване уточнення.</p> <p>Хоч вказане слово і вживається у ЗУ про ЕК, проте, його застосування у правилах потребує конкретизації.</p>
<p>46. 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", 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>На вимогу кінцевого користувача постачальник електронних комунікаційних послуг повинен надати йому докази наявності зафіксованої попередньої згоди.</p>		
<p>У разі укладення договору в електронній формі постачальник послуг повинен надіслати кінцевому користувачу договір або підтвердження вчинення електронного договору у формі електронного документа (у момент вчинення правочину), а на вимогу кінцевого користувача - у формі письмового документа (в термін, що не перевищує 10 робочих днів з моменту звернення кінцевого користувача).</p>		
<p>47. У разі надання послуги з використанням картки попередньо оплаченої послуги, ідентифікаційної картки, картки поповнення рахунка, постачальник послуг зобов'язаний зазначати на картках строк їх дії, найменування постачальника послуг, його місцезнаходження, номер у реєстрі постачальників електронних комунікаційних мереж та послуг та інформацію про порядок користування такими картками.</p>		
<p>48. Послуги у пункті колективного користування надаються з обладнання постачальника послуг, а також обладнання кінцевого користувача за умови внесення попередньої оплати або з використанням карток попередньо оплаченої послуги, які розповсюджуються постачальником послуг.</p>		
<p>49. Постачальник послуг що надаються на умовах публічного договору не має права відмовити кінцевому користувачу в укладенні договору, за винятком таких випадків:</p>		
<p>а) відсутність технічної можливості забезпечення доступу до електронної комунікаційної мережі з</p>		

<p>використанням якої надає послуги постачальник в зазначених кінцевим користувачем місцях, крім випадку, коли на постачальника покладено відповідно до Закону України «Про електронні комунікації» обов'язки з розгортання на відповідній території електронних комунікаційних мереж для надання універсальних послуг;</p>		
<p>б) заборгованість абонента перед постачальником послуг за надані послуги, що належним чином підтверджено документально;</p>		
<p>в) невідповідність термінального обладнання кінцевого користувача вимогам, встановленим пунктом 89 цих Правил;</p>		
<p>г) ненадання необхідних для укладення договору документів, у разі якщо вони передбачені цими Правилами та іншими актами законодавства.</p>		
<p>У разі відмови в укладенні договору постачальник послуг повідомляє про це кінцевого користувача із зазначенням причин відмови, зокрема:</p> <p>під час замовлення послуги (в пункті продажу послуг, центрі обслуговування кінцевих користувачів тощо) - в усній формі, а на письмове звернення кінцевого користувача у письмовій формі протягом не більш як 10 календарних днів;</p> <p>у разі замовлення послуг в електронній формі – повідомлення надсилається у електронній формі у термін, що не перевищує трьох робочих днів.</p>		
<p>50. У разі обмеженої технічної можливості забезпечення доступу до електронної комунікаційної мережі у фіксованому місці, постачальник послуг, які надаються на умовах публічного договору, здійснює укладення</p>		

<p>договорів та надання послуг згідно з черговістю, визначається датою подання звернення кінцевого користувача, а щодо кінцевих користувачів пільгових категорій в межах відповідних груп (позачергове, першочергове, переважне право) - датою подання документів, які підтверджують пільги.</p>		
<p>Фізичні та юридичні особи, що інвестують будівництво мережі фіксованого зв'язку, до якої буде підключатися їх термінальне обладнання, у розмірі не менш як собівартість підключення їхнього термінального обладнання, мають право на позачергове отримання послуг, що надаються постачальником з використанням такої мережі.</p>		
<p><b>7. Строк дії та пролонгація договору</b></p>		
<p>50. Надання та отримання послуг здійснюється протягом строку дії договору про надання послуг, визначеного умовами такого договору.</p>		
<p>51. Договір 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>52. До того як строк дії договору закінчується та /або договір 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>53. Відмова кінцевого користувача від пролонгації договору може бути здійснена в будь який момент</p>		

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.		
54. Будь-яка підписка на додаткові послуги або термінальне обладнання, що надається або розповсюджується одним і тим самим постачальником послуг доступу до Інтернету або міжособистісних електронних комунікаційних послуг з використанням нумерації, не повинна перевищувати строк дії попередньо укладеного договору про надання електронних комунікаційних послуг, до якого включаються такі послуги або термінальне обладнання, якщо кінцевий користувач прямо не погоджується з іншим, підписуючись на додаткові послуги або термінальне обладнання.		
<b>8. Зміна умов договору про надання послуг</b>		
55. Зміна умов договору здійснюється на підставах та в порядку, передбачених договором відповідно до цих Правил, інших актів законодавства.		
56. Постачальники послуг повідомляють кінцевих користувачів не пізніше ніж за сім календарних днів до будь-якої зміни умов договору про надання послуг і одночасно інформують їх про право розірвати договір без додаткових витрат, якщо вони не погоджуються на змінені умови. Право на розірвання договору про надання послуг (на даній підставі) здійснюється протягом семи календарних днів після такого повідомлення.		
Постачальник послуг повідомляє кінцевого користувача про зміни умов договору шляхом надсилання йому повідомлення на номер термінального обладнання чи електронну адресу		

<p>або надсилання повідомлення в інший спосіб, визначений договором про надання послуг.</p>		
<p>57. Кінцеві користувачі мають право розірвати договір про надання послуг без додаткових витрат після повідомлення про зміни в договірних умовах, в тому числі у разі підвищення цін на послуги або зміни умов їх оплати, запропонованих постачальником послуг, крім передбачених пунктом 178 цих Правил випадків, коли запропоновані зміни є виключно на користь чи не мають негативного впливу на кінцевого користувача або прямо передбачені законодавством.</p>		
<p>Кінцевий користувач повідомляє постачальника послуг про розірвання договору у зв'язку із зміною його умов у письмовій формі (паперовій чи електронній, на вибір кінцевого користувача) або у іншій формі, передбаченій умовами договору.</p>		
<p>58. Зміна умов надання, послуг може здійснюватися дистанційно за допомогою засобів зв'язку на умовах, визначених договором, з дотриманням вимог цих Правил та інших актів законодавства.</p>		
<p><b>9. Забезпечення рівноцінного доступу до послуг осіб з інвалідністю</b></p>		
<p>59. Відповідно до цих Правил постачальники послуг забезпечують споживачам з інвалідністю можливість:</p>		
<p>1) рівного доступу до послуг, у тому числі щодо обсягів та якості інформації щодо договору, передбаченої пунктами 24-29, 36 цих Правил, як і для інших споживачів;</p>		

2) скористатися вибором постачальників електронних комунікаційних послуг.		
Регуляторний орган інші органи державної влади відповідно до компетенції вживають заходів до забезпечення для осіб з інвалідністю доступу до екстрених служб на еквівалентні основі з іншими кінцевими користувачами, у тому числі під час подорожей (у роумінгу) за наявності технічної можливості без попередньої реєстрації.		
60. З метою спрощення доступу до послуг для осіб з інвалідністю постачальники послуг забезпечують у порядку, встановленому центральним органом виконавчої влади у сферах електронних комунікацій та радіочастотного спектра, їх доступність, зокрема, шляхом:		
1) надання інформації про послуги і сервіси, які можна отримати з використанням відповідних пристроїв та засобів, передбачаючи доступність такої інформації:		
а) через більше ніж один орган чуття;		
б) у текстових форматах, які можуть бути використані для створення альтернативних допоміжних форматів, що передаватимуть інформацію користувачам різними способами та більше ніж через один орган чуття;		
в) з використанням шрифтів достатнього розміру та прийнятної форми, застосуванням достатнього контрасту та регульованого інтервалу між літерами, рядками та абзацами;		
г) з доповненням будь-якого нетекстового змісту альтернативним шляхом її подання споживачу;		

<p>г) у відповідний та достатній спосіб, що забезпечує сприйнятливість, дієвість, зрозумілість та надійність інформації</p>		
<p>2) забезпечення при розробці своїх веб-сайтів, пов'язаних з ними додатків, у тому числі мобільних, їх надійності та доступності для сприйняття, користування і розуміння особами з інвалідністю;</p>		
<p>3) повідомлення у доступних формах комунікації службою підтримки (за наявності інструментів допомоги, колл-центрів, технічної підтримки, засобів розпізнавання та синтезу мови, навчальних сервісів) про доступність послуг для осіб з інвалідністю, їх сумісність з допоміжними технологіями.</p>		
<p>61. Приміщення постачальників послуг, в яких вони здійснюють обслуговування кінцевих користувачів, повинні бути пристосовані до потреб осіб з інвалідністю та інших маломобільних груп населення відповідно до державних будівельних норм і правил.</p> <p>Постачальник послуг повинен розміщувати на вхідних дверях до таких приміщень знаки, що застосовуються в міжнародній практиці для позначення їх доступності для осіб з інвалідністю, а де це неможливо – в іншому видному місці.</p>		
<p>62. У разі надання послуг з використанням таксофонів, постачальник таких послуг повинен забезпечити відповідність не менш, ніж половини таксофонів таким вимогам:</p> <p>1) пристосовувати таксофон для використання особами з інвалідністю шляхом його оснащення :</p>		

<p>а) підсилювачем для навушників з регульованим коефіцієнтом посилення;</p> <p>б) клавіатурою вибору з принаймні однією кнопкою, підсвіченою таким чином, щоб зробити її впізнаваною для сліпих та людей із вадами зору (якщо виділена лише одна кнопка, це повинна бути кнопка, позначена цифрою п'ять);</p> <p>в) позначенням таким чином, що дозволяє ідентифікувати незрячим та слабозорим особам місцезнаходження механізму оплати (на вході та виході картки або готівкових коштів тощо) ;</p> <p>г) з активною функцією повідомлення вербальної інформації, що сигналізується світловими сигналами або на дисплеї пристрою;.</p> <p>2) розміщувати таксофон таким чином і в місці, яке дозволяє використовувати інваліду, який пересувається на інвалідному візку або користується слуховим апаратом;</p> <p>3) позначати таксофон таким чином, що полегшує використання людям з вадами зору, зокрема:</p> <p>а) використовувати контрастні кольори для найважливіших функціональних елементів;</p> <p>б) розміщувати написи простим шрифтом кольору, чітко відмінного від кольору тла;</p> <p>4) позначати таксофон знаком, що застосовується в міжнародній практиці для позначення їх доступності для осіб з інвалідністю.</p>		
<p>63. Сприяння отриманню універсальних електронних комунікаційних послуг споживачами з інвалідністю та заходи із сприяння забезпеченню їх відповідним термінальним обладнанням та спеціальними засобами, що покращують рівноцінний доступ, включаючи, за необхідності, розпізнавання та синтез мови, здійснюються за</p>		

<p>рахунок державних коштів у порядку, що затверджується Кабінетом Міністрів України.</p>		
<p><b>10. Надання послуг в умовах надзвичайних ситуацій, надзвичайного та воєнного стану</b></p>		
<p>64. Постачальники послуг в умовах надзвичайного та воєнного стану зобов'язані забезпечувати надання послуг відповідно до цих Правил, якщо інші вимоги щодо порядку їх надання не визначені Кабінетом Міністрів України.</p>		
<p>65. В умовах надзвичайної ситуації, надзвичайного та воєнного стану постачальники послуг (з метою оповіщення та забезпечення послугами учасників ліквідації наслідків надзвичайних ситуацій, відбудовних робіт та здійснення 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>66. У передбачених пунктом 86 цих Правил випадках постачальник послуг повинен невідкладно (не пізніше наступного робочого дня з моменту настання підстав) поінформувати кінцевих користувачів (крім випадків відсутності такої можливості внаслідок пошкодження мереж) про підстави, умови, порядок і строки припинення надання послуг, скорочення переліку послуг та відновлення їх надання, а також повідомляють</p>		

споживачів про можливе зниження якості послуг, обумовлене надзвичайною ситуацією, надзвичайним та воєнним станом.		
67. Для припинення терористичної діяльності в порядку, що встановлюється законом, може здійснюватися тимчасове обмеження надання послуг у визначеному районі проведення антитерористичної операції.		
<b>11. Ідентифікація кінцевого користувача</b>		
68. Постачальники послуг зобов'язані забезпечити можливість безоплатної ідентифікації кінцевих користувачів, в порядку встановленому регуляторним органом відповідно до цих Правил та Закону України «Про електронні комунікації».	68. Постачальники послуг зобов'язані забезпечити можливість безоплатної ідентифікації кінцевих користувачів, в порядку <b>та у випадках, встановлених</b> регуляторним органом відповідно до цих Правил та Закону України «Про електронні комунікації».	Пропонується уточнення, адже наслідком застосування запропонованого розробником формулювання цього пункту може бути те, що ідентифікацію кінцевих користувачів може бути запроваджено в обов'язковому порядку.
Ідентифікація здійснюється постачальником послуг шляхом встановлення даних абонента, зазначених у підпунктах 1, 2 абзацу другого пункту 69 цих Правил одним з таких обраних кінцевим таких способів:  1) за пред'явленими кінцевим користувачем документами що підтверджують його особу згідно з Законом України «Про Єдиний державний демографічний реєстр та документи, що підтверджують громадянство України, посвідчують особу чи її спеціальний статус» або витяг з ЄДРПОУ згідно з Законом України «Про державну реєстрацію юридичних осіб, фізичних осіб - підприємців та громадських формувань»;		
2) дистанційно, з використанням відповідно до Закону України «Про електронні довірчі послуги» будь-яких засобів електронної ідентифікації		

<p>високого рівня довіри та засобів середнього рівня довіри, передбачених порядком ідентифікації.</p>		
<p>69. Заява про ідентифікацію може бути подана за вибором абонента як в електронній, так і паперовій формі.</p>		
<p>Заява про ідентифікацію повинна містити такі відомості:</p> <p>1) для фізичних осіб - прізвище, ім'я, по батькові (за наявності), інформацію щодо реєстрації місця проживання, серію (за наявності) та номер документа, що посвідчує особу, підтверджує громадянство України чи спеціальний статус особи, що передбачений частиною першою статті 13 Закону України «Про Єдиний державний демографічний реєстр та документи, що підтверджують громадянство України, посвідчують особу чи її спеціальний статус», або за наявності реєстраційний номер облікової картки платника податків та абонентський номер чи інший мережевий ідентифікатор кінцевого обладнання, за яким отримуються послуги, або особовий рахунок абонента;</p> <p>2) для юридичних осіб - найменування, місцезнаходження, ідентифікаційний код юридичної особи згідно з ЄДРПОУ, абонентський номер чи мережевий ідентифікатор кінцевого обладнання, за яким отримуються послуги, або особовий рахунок абонента;</p> <p>3) згоду на обробку персональних даних абонента в визначених цілях (вказаних у заяві), пов'язаних з наданням та отриманням замовлених ним електронних комунікаційних послуг.</p>		

<p>Відповідальним за достовірність персональних даних, наданих під час ідентифікації, є абонент, що ідентифікується.</p> <p>У випадку зміни даних, наданих при ідентифікації, абонент має право подати постачальнику послуг заяву про їх зміну, яка повинна містити дані, зазначені у цьому пункті.</p>		
<p>70. Постачальник послуг відповідно до частини другої статті 12 Закону України «Про захист персональних даних» повідомляє абонента про володільця персональних даних, склад та зміст зібраних персональних даних, права, визначені статтею 8 цього Закону, мету збору персональних даних та осіб, яким передаються його персональні дані.</p> <p>Постачальник послуг зобов'язаний забезпечити захист отриманих від абонента в процесі ідентифікації персональних даних відповідно до Закону України «Про захист персональних даних».</p>		
<p>71. Заяву в паперовій формі подається абонентом особисто або його уповноваженим представником постачальнику послуг за формою, розміщеною на веб-сайті постачальників послуг.</p> <p>При поданні заяви у письмовій формі особисто фізичною особою пред'являється документ, що посвідчує особу, підтверджує громадянство України чи спеціальний статус особи, що передбачений частиною першою статті 13 Закону України «Про Єдиний державний демографічний реєстр та документи, що підтверджують громадянство України, посвідчують особу чи її спеціальний статус».</p>		

<p>У разі подання документів представником додатково надається документ, що засвідчує його повноваження.</p> <p>При поданні документа абонентом за його згодою постачальник послуг має право зробити копію з наданого документа у зручній для постачальника послуг формі з метою підтвердження достовірності наданих персональних даних.</p> <p>Датою надходження заяви в паперовій формі вважається дата її реєстрації як вхідної кореспонденції постачальником послуг.</p>		
<p>72. Заява про ідентифікацію в електронній формі подається до постачальника послуг через особистий кабінет або за допомогою мобільного додатка шляхом заповнення встановленого постачальником послуг шаблону, на який накладається засіб електронної ідентифікації абонента (фізичної особи або уповноваженої особи юридичної особи) з високим або середнім рівнем довіри відповідно до Закону України "Про електронні довірчі послуги».</p> <p>Під час подання заяви в особистому кабінеті абонент проходить ідентифікацію з використанням засобу електронної ідентифікації з високим або середнім рівнем довіри.</p> <p>Програмно-апаратний комплекс та технічні засоби постачальника послуг, що використовуються для подання заяви про ідентифікацію в електронній формі відповідно до цього Порядку, повинні відповідати вимогам законодавства щодо захисту інформації, а також унеможлиблювати несанкціоноване знищення, блокування, порушення цілісності та режиму</p>		

<p>доступу до інформації, яка обробляється та передається.</p>		
<p>73. При поданні заяви абонент повинен підтвердити користування активною ідентифікаційною електронною комунікаційною картою (SIM-картка, USIM-картка, R-UIM-картка тощо) принаймні одним з таких способів:</p> <p>зазначення одноразового пароля, надісланого постачальником послуг на абонентський номер, за яким отримуються послуги;</p> <p>повідомлення постачальнику послуг секретного слова, встановленого постачальником послуг та абонентом відповідно до умов, визначених постачальником послуг;</p> <p>пред'явлення для перевірки активної ідентифікаційної електронної комунікаційної картки, за якою він отримує відповідні послуги (при поданні заяви у письмовій формі особисто);</p> <p>пред'явлення термінального обладнання, за допомогою якого абонент отримує відповідні послуги або повідомлення номеру особового рахунку абонента (якщо послуги надаються без використання ідентифікаційної електронної комунікаційної картки).</p>		
<p>74. При ідентифікації абонента забороняється вимагати інші документи та дані, крім тих, що визначені у пунктах 69, 71-73 цих Правил.</p>		
<p>75. Постачальник послуг не пізніше одного робочого дня з моменту надходження заяви:</p> <p>здійснює її перевірку вимогам пунктів 69, 71-73 цих Правил;</p>		

<p>вносить запис про ідентифікацію абонента до відповідної інформаційної системи постачальника послуг в порядку черговості надходження;</p> <p>повідомляє про це абонента у паперовій та/або електронній формі, за вибором абонента.</p> <p>Перевірка заяви, що надійшла в електронній формі повинна також включати перевірку:</p> <p>засобу електронної ідентифікації абонента або його уповноваженого представника, накладеного на заяву про ідентифікацію, відповідно до умов, встановлених Законом України «Про електронні довірчі послуги»;</p> <p>електронної позначки часу, доданої або логічно поєднаної із заявою про ідентифікацію в електронній формі, з метою підтвердження чинності кваліфікованого (для засобів з високим рівнем довіри) чи удосконаленого (для засобів з середнім рівнем довіри) сертифіката відкритого ключа на момент накладення відповідного електронного підпису на заяву про ідентифікацію.</p>		
<p>76. Відмова постачальника послуг у ідентифікації абонента при дотриманні абонентом вимог пунктів 69, 71-73 цих Правил не допускається.</p>		
<p>77. Під час ідентифікації абонента постачальнику послуг забороняється без згоди абонента змінювати будь-які умови укладеного між ними договору про надання послуг.</p>		
<p>78. Запис про ідентифікацію абонента зберігається у відповідній базі даних постачальника послуг протягом всього строку дії договору про надання послуг, укладеного з таким абонентом, а також</p>		

<p>протягом строку позовної давності, визначеного законом, у разі припинення зазначеного договору.</p> <p>Абонент має право отримати в паперовій чи електронній формі (за його вибором) інформацію щодо його ідентифікації в базі даних постачальника послуг шляхом письмового або електронного запиту, який повинен містити абонентський номер чи інший мережевий ідентифікатор термінального обладнання, за яким отримуються послуги та його персональні дані.</p>		
<p>79. У випадках передбачених цими Правилами постачальник послуг здійснює ідентифікацію абонента який отримує послуги знеособлено (за його зверненням) для певних цілей, пов'язаних із захистом його прав, передбачених Законами України «Про електронні комунікації», «Про захист прав споживачів», цими Правилами та у разі необхідності короткострокової обробки і надання такому абоненту інформації що містить його персональні дані чи відомості про надані йому послуги (крім розшифрування нарахованої до оплати суми відповідно пункту 16 частини першої статті 107 Закону України «Про електронні комунікації».</p> <p>Така ідентифікація не перешкоджає подальшому отриманню абонентом послуг знеособлено.</p> <p>Ідентифікація здійснюється в порядку встановленому пунктами 69-77 цих Правил. Запис про ідентифікацію абонента у передбачених відповідно до цього пункту випадках повинен зберігатися у відповідній базі даних постачальника послуг не менше трьох і більше шести місяців з моменту його здійснення.</p>		

<p>Персональні дані абонента, отримані у передбачених цим пунктом випадках не повинні оброблятися у інших цілях, ніж зазначені у заяві абонента.</p>		
<p><b>12. Номер, інший мережевий ідентифікатор абонента</b></p>		
<p>80. Для отримання електронних комунікаційних послуг та підключення термінального обладнання кінцевого користувача до електронної комунікаційної мережі постачальник послуг повинен присвоїти йому номер чи інший мережевий ідентифікатор абонента.</p>		
<p>81. Постачальник послуг має право надавати послуги з задіянням персональних номерів абонента з дотриманням необхідних для цього технічних вимог, встановлених центральним органом виконавчої влади у сферах електронних комунікацій та радіочастотного спектра.</p>		
<p>82. Постачальник послуг має право змінити номер абонента лише 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>		
<p>83. 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 засобів електронних комунікацій абонентів) не менше ніж за три місяці</p>		

до впровадження цих змін та оприлюднення інформації на своєму веб-сайті.		
Про заплановані зміни нумерації для певних сегментів мережі електронних комунікацій постачальник послуг повинен повідомити не менше ніж за один рік до впровадження цих змін шляхом оприлюднення такої інформації на своєму веб-сайті.		
<p>84. Усі кінцеві користувачі які отримують послуги на умовах письмового договору або ідентифіковані постачальником послуг можуть в порядку, встановленому регуляторним органом зберігати (переносити) свої номери незалежно від постачальника послуг, що надає послугу з використанням:</p> <p>1) географічних номерів на певній території (в межах території географічної зони нумерації);</p> <p>2) негеографічних номерів у будь-якому місці.</p> <p>Ця вимога не поширюється на перенесення номерів з мереж, у яких надають послуги у фіксованому місці до мереж мобільного зв'язку, а також навпаки.</p>		
Кінцевий користувач, який не ідентифікований у постачальника електронних комунікаційних послуг, має право зберігати (переносити) свої номери за умови здійснення ідентифікації відповідно до частини п'ятої статті 104 Закону України «Про електронні комунікації» та розділу 11 цих Правил.		
85. Повідомлення постачальника послуг про втрату ідентифікаційних засобів, тимчасове припинення надання послуг та поновлення їх		

надання у разі такої втрати здійснюється відповідно до пунктів 94-95 цих Правил.		
Відновлення послуг у разі втрати електронних ідентифікаційних засобів знеособленим (анонімним) абонентом (у тому числі SIM-карти, e-SIM, налаштування інтернет-роутера тощо) здійснюється за умови ідентифікації цього абонента у постачальника послуг та надання персональних даних відповідно до розділу 13 цих Правил.		
<p>86. У разі наявності підтвердженого відповідно до законодавства факту здійснення з використанням номеру несанкціонованого втручання в роботу електронних комунікаційних мереж чи скоєння шахрайства, доступ до такого номеру підлягає блокуванню відповідно до закону постачальниками електронних комунікаційних мереж та/або послуг.</p> <p>Постачальник послуг повинен повідомити кінцевого користувача про таке блокування не пізніше ніж за годину до блокування.</p>		Вираз «У разі наявності підтвердженого відповідно до законодавства факту» потребує уточнення. Тобто, йдеться про ухвалу/рішення суду, рішення слідчого чи щось інше?
87. Постачальники електронних комунікаційних мереж та/або послуг повинні у таких випадках відповідно до рішення регуляторного органу відмовлятися від відповідних доходів від з'єднання чи інших послуг, отриманих внаслідок несанкціонованого втручання в роботу електронних комунікаційних мереж, неправомірного присвоєння, розподілу, користування ресурсом нумерації.		Із змісту положення не зрозуміло, про яке «рішення регуляторного органу» йдеться?
Отримані кошти повинні бути повернуті шляхом їх переказу на рахунок з якого вони були отримані) таким постачальником у порядку, визначеному регуляторним органом, в термін що не перевищує		

<p>десяти робочих днів з моменту прийняття рішення регуляторного органу на рахунки з яких вони надійшли відповідно до законодавства.</p> <p>Постачальник послуг повинен поінформувати особу, якій повернуті кошти про підстави повернення (не пізніше трьох робочих днів з моменту повернення) та регуляторний орган про виконання його рішення (протягом п'яти робочих днів з моменту його виконання).</p>		
<p align="center"><b>13. Термінальне обладнання</b></p>		
<p>88. Послуги можуть надаватися з використанням термінального обладнання абонента, термінального обладнання, яке встановлено в пунктах колективного користування, інших закладах, а також з таксофонів.</p>		
<p>89. Термінальне обладнання та/або інші технічні засоби електронних комунікацій кінцевого користувача, що підключаються до електронної комунікаційної мережі загального користування, повинно мати виданий відповідно до Закону України "Про технічні регламенти та оцінку відповідності" документ про відповідність технічним вимогам та/або технічним регламентам у сфері електронних комунікацій та/або радіочастотного спектру.</p>		
<p>Доступ до Реєстру радіобладнання та випромінювальних пристроїв (в тому числі термінального радіобладнання) забезпечується регуляторним органом на його електронній регуляторній платформі.</p>		
<p>90. Постачальник послуг повинен інформувати кінцевого користувача у доступній формі, в тому</p>		

<p>числі у електронній формі на його запит, про термінальне обладнання, яке можна підключати до електронної комунікаційної мережі загального користування для отримання послуг, що ним надаються.</p>		
<p>На звернення осіб з інвалідністю постачальник послуг:</p> <p>1) інформує про термінальне обладнання, пристосоване для застосування особами з відповідним типом інвалідності, що може бути використане для отримання послуг які ним надаються;</p> <p>2) надає допомогу такій особі у правильному налаштуванні термінального обладнання та/або запуску наданої послуги в підрозділі постачальника послуг або дистанційно з використанням засобів електронних комунікацій.</p>		
<p>91. Спосіб підключення термінального обладнання повинен визначатись договором про надання послуг з дотриманням вимог цих Правил. Для послуг фіксованого голосового зв'язку зазначаються, зокрема умови щодо підключення термінального обладнання до окремої абонентської лінії: за спареною схемою; паралельний, вечірній, односторонньої дії тощо.</p>		
<p>92. Кінцеві користувачі - суб'єкти господарювання мають право встановлювати власні автоматичні телефонні станції, які підключаються до електронних комунікаційних мереж, що використовуються постачальниками послуг міжособистісної</p>		

<p>електронної комунікації з використанням нумерації для їх надання та використовувати при цьому (у разі необхідності) ресурс нумерації таких постачальників послуг.</p>		
<p>93. У разі надання послуг, які передбачають підключення термінального обладнання в приміщенні, договір укладається з особою, яка є власником (співвласником) приміщення, чи особою, зареєстрованою за адресою приміщення, або наймачем (орендарем) приміщення.</p>		
<p>У разі підключення 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 необхідності встановлення (підключення до електронної комунікаційної мережі) термінального обладнання представниками постачальника послуг, таке підключення здійснюється у погоджений з абонентом день і час, за безпосередньої присутності абонента або визначених ним осіб, а також проводиться перевірка справності такого обладнання.</p>		
<p>94. У разі втрати абонентом термінального обладнання та/або ідентифікаційної картки, за якою отримувалися послуги, постачальник послуг невідкладно, за заявою абонента, в тому числі усною тимчасово припиняє обслуговування такого обладнання та/або картки на строк, що не перевищує 30 календарних днів.</p>		
<p>Тимчасове припинення обслуговування втраченого термінального обладнання та/або ідентифікаційної картки здійснюється безоплатно у спосіб, на умовах та на строк визначений у</p>		

договорі про надання послуг відповідно до цих Правил.		
Постачальник послуг мобільного зв'язку повинен інформувати інших постачальників таких послуг про електронний міжнародний (ідентифікатор) втраченого термінального обладнання чи дані ідентифікаційної картки, та випадки тимчасового припиняє обслуговування такого обладнання відповідно до цього пункту.		
У таких випадках постачальник послуг також повинен вжити заходів з внесення до реєстру міжнародних ідентифікаторів термінального обладнання мобільного зв'язку статусу забороненого щодо міжнародного ідентифікатора викраденого термінального обладнання (у разі його наявності в такому реєстрі).		
Абонент повинен повідомити постачальникові послуг абонентський номер чи інший мережевий ідентифікатор, за яким отримувалися послуги з використанням втраченого термінального обладнання або ідентифікаційної картки, інші дані, у тому числі персональні, виключний перелік яких визначається договором, і отримати від постачальника послуг реєстраційний номер заяви щодо втрати обладнання та/або картки.		
Такий постачальник послуг повинен повідомити абонентові реєстраційний номер заяви.		
Зазначений номер вказується абонентом при поданні претензії щодо несвоєчасного припинення або неприпинення обслуговування його термінального обладнання та/або ідентифікаційної картки.		

<p>95. Порядок відновлення надання послуг у разі втрати абонентом термінального обладнання та/або ідентифікаційної картки визначається постачальником послуг з урахуванням вимог передбачених цим пунктом.</p> <p>Відновлення здійснюється за письмовою, в тому числі електронною заявою абонента, в якій зазначаються персональні дані заявника та інші дані, виключний перелік яких визначається договором.</p> <p>Постачальник послуг повинен ідентифікувати такого абонента для цілей відновлення надання послуг відповідно до пункту 79 цих Правил. Ідентифікація може бути здійснена:</p> <p>у відділеннях постачальника послуг із пред'явленням документів, що підтверджують особу заявника та у разі якщо абонент є юридичною особою – повноваження її представника;</p> <p>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>96. Постачальники послуг мають право встановлювати таксофони на залізничних, морських і річкових вокзалах, пристанях, автовокзалах (автостанціях), у пунктах пропуску через державний кордон, аеропортах, лікувально-оздоровчих закладах, на підприємствах, в установах та організаціях та в інших громадських місцях на договірних засадах та/або за письмовим погодженням з власниками (володільцями) відповідних приміщень чи територій для</p>		

забезпечення доступу кінцевих користувачів до своїх послуг.		
97. У разі надання послуг з використанням таксофона постачальник послуг повинен розмістити на таксофоні інформація про порядок отримання та оплати послуг за допомогою таксофону, в тому числі:		
інструкцію з користування таксофоном;		
номери телефонів екстрених служб допомоги, довідкових служб постачальника послуг;		
відомості про постачальника послуг, якому належить таксофон, та підрозділ, який приймає звернення кінцевих користувачів щодо надання послуг за допомогою таксофонів (найменування, адресу, номери телефонів, адресу електронної пошти тощо).		
<b>14. Підключення термінального обладнання до електронної комунікаційної мережі у фіксованому місці</b>		
<p>98. Підключення термінального обладнання споживача до електронної комунікаційної мережі загального користування у фіксованому місці (за визначеною кінцевим користувачем адресою) здійснюється на підставі письмового (в тому числі електронного) договору на надання послуг:</p> <p>1) за технологіями фіксованого зв'язку - за письмовою заявою абонента шляхом встановлення такого термінального обладнання представниками постачальника послуг у житлових будинках, квартирах, інших приміщеннях кінцевих користувачів (далі – приміщеннях) та його підключення до електронної комунікаційної мережі, що</p>		

<p>використовується відповідним постачальником послуг. Термін здійснення такого підключення визначається умовами договору, але не повинен перевищувати 10 робочих днів (за наявності технічної можливості);</p> <p>2) за конвергентними технологіями, технологіями з використанням радіо доступу до мереж фіксованого зв'язку, іншими технологіями, які не потребують участі представників постачальника у встановленні термінального обладнання – самостійно абонентом відповідно до інструкцій, інших вимог щодо користування таким обладнанням. За зверненням абонента постачальник послуг повинен надати консультативну допомогу щодо підключення термінального обладнання для отримання послуг, що ним надаються.</p>		
<p>99. У разі відсутності у фіксованому місці електронних комунікаційних мереж в яких надаються послуги широкосмугового доступу до мережі Інтернет, що відповідають вимогам частини другої статті 100 Закону України «Про електронні комунікації» або послуги голосових електронних комунікацій, забезпечення доступ до таких послуг та підключення термінального обладнання до відповідних мереж здійснюється з дотриманням стаття 101 Закону України «Про електронні комунікації» та розділу 24 цих Правил.</p>		
<p>100. Заява на встановлення термінального обладнання у випадках, передбачених підпунктом 1 пункту 98 цих Правил приймається:</p> <p>1) від фізичної особи - власника (співвласника) приміщення або особи, яка зареєстрована за зазначеною в заяві адресою, за умови</p>		

пред'явлення документа, що посвідчує особу, та наявності:		
а) документа, що підтверджує право власності на приміщення, або паспортного документа з відміткою про реєстрацію місця проживання за зазначеною в заяві адресою;		
б) 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, - паспортного документа з відміткою про наявність в особи права здійснювати будь-які платежі за серією та номером такого документа;		
2) від юридичної особи - за підписом її керівника або уповноваженої ним особи за наявності:		
а) документа, що підтверджує право власності чи користування приміщенням, в якому встановлюється термінальне обладнання, або належним чином засвідченої копії такого документа;		
б) згоди орендодавця на прокладення абонентських ліній електронних комунікаційних мереж та встановлення термінального обладнання орендареві (у разі потреби).		
Постачальник послуг повинен вести облік заяв на встановлення термінального обладнання в приміщеннях кінцевого користувача у паперовому чи електронному вигляді та повідомити на запит кінцевого користувача про дату реєстрації заяви та її реєстраційний номер.		
101. Термінальне обладнання для отримання міжособистісних електронних комунікаційних		

<p>послуг з використанням нумерації за технологіям фіксованого зв'язку підключається зазвичай до окремої абонентської лінії.</p>		
<p>У разі необхідності, за наявності технічної можливості та за письмовим зверненням усіх зацікавлених кінцевих користувачів термінальне обладнання призначене для отримання міжособистісних електронних комунікаційних послуг з використанням нумерації за технологіям фіксованого зв'язку може бути підключене:</p>		
<p>1) за спареною схемою до однієї абонентської лінії з різними номерами;</p>		
<p>2) паралельно, шляхом встановлення в різних приміщеннях одному абонентові або різним абонентам, але з підключенням до однієї абонентської лінії, і з одним номером;</p>		
<p>3) з часовою схемою підключення (у визначені договором періоди часу переключаються від одного кінцевого користувача до іншого);</p>		
<p>4) колективного користування, зокрема у комунальних квартирах чи квартирі, де проживають жінка і чоловік, шлюб між якими розірвано.</p>		
<p>Особливості надання, отримання та оплати послуг, пов'язані із способами підключенням термінального обладнання, передбаченими підпунктами 1-4 другого абзацу цього пункту визначається умовами договору про надання послуг за згодою сторін.</p>		
<p>102. Встановлення та підключення представниками постачальника послуг термінального обладнання призначеного для отримання міжособистісних електронних</p>		

<p>комунікаційних послуг з використанням нумерації за технологіям фіксованого зв'язку здійснюється у термін визначений договором, але не пізніше 10 робочих днів з моменту подання кінцевим користувачем заяви відповідно до пункту 99 цих Правил; Абонентна плата (у разі наявності) не може стягуватись за період до підключення (відповідно до цього пункту) термінального обладнання до електронної комунікаційної мережі.</p>		
<p>Розетки для підключення термінального обладнання встановлюються в місцях, визначених абонентом, якщо це не суперечить нормам та правилам технічної експлуатації.</p>		
<p>За заявою абонента термінальне обладнання (підключене відповідно до абзацу першого цього пункту) за наявності технічної можливості перевстановлюється за новою адресою абонентом, із збереженням номера.</p>		
<p>103. У разі припинення договору про надання послуг у фіксованому місці (за технологіями фіксованого зв'язку) за відповідною адресою послуги можуть надаватись іншій особі (яка є власником, співвласником, користувачем приміщення або зареєстрована за даною адресою) з використанням здійсненого постачальником послуг підключення термінального обладнання та номера, присвоєного абоненту, що припиняє користування послугами.</p> <p>У таких випадках послуги новому абоненту надаються на підставі укладеного з ним договору про надання послуг відповідно до вимог цих Правил.</p>		

<p>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 із використанням номера, присвоєного попередньому абоненту, а у разі пропуску цього терміну - за наявності технічної можливості.</p>		
<p>У разі коли 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 із 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 термінальне обладнання.</p>		
<p>104. У разі коли для підключення до мережі термінального обладнання споживачам пільгових категорій необхідно виконати роботи з будівництва абонентської лінії електронних комунікацій в тому числі ті, що не віднесені до пільгових додаткових робіт, такі роботи виконуються постачальником мереж та/або послуг під час планового розширення телефонної мережі або за рахунок таких споживачів та за їх згодою. До пільгових додаткових робіт відносяться роботи з будівництва ділянки абонентської проводки завдовжки до 150 (у містах, селищах міського типу) чи 500 метрів (у сільській місцевості), , а також роботи з організації абонентської лінії електронних комунікацій з використанням</p>		

радіотехнологій та встановлення термінального обладнання.		
<b>15. Доступ до локальних радіомереж</b>		
<p>105. Кінцеві користувачі мають право на:</p> <p>1) доступ до локальних радіомереж за власним вибором, наданим третіми особами;</p> <p>2) забезпечення спільного або загального доступу до електронних комунікаційних мереж постачальників послуг іншим кінцевим користувачам через локальну радіомережу, у тому числі на пропозицію третіх осіб, які об'єднують і роблять загальнодоступними локальні радіомережі різних кінцевих користувачів;</p> <p>3) 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.</p>		
<p>106. Пропозиції щодо доступу до локальних радіомереж не повинні суперечити цим Правилам, іншим актам законодавства, кінцеві користувачі повинні бути проінформовані про умови отримання такого доступу до початку його надання.</p>		
<b>16. Права, обов'язки та відповідальність споживачів</b>	<b>16. Права, обов'язки та відповідальність кінцевих користувачів</b>	Далі в тексті йдеться щодо кінцевих користувачів
107. 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 розділу 24 цих Правил та інших актів законодавства;		
4) вільний вибір постачальника послуг;		
5) безпеку послуг згідно з договором про надання послуг та вимогами законодавства;		
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, отримання окремої послуги (не в складі пакета послуг), у тому числі послуг голосових електронних комунікацій, послуг доступу до мережі Інтернет, а також інших послуг за наявності технічної можливості.		
8) отримувати послугу знеособлено відповідно до цих Правил та умов надання послуг, встановлених постачальником послуг;		
9) вибір тарифу, тарифного плану, встановленого постачальником послуг з урахуванням пункту 145-147 цих Правил та отримати інформацію про зміну тарифів на надання послуги;		
10) отримання за їх зверненням інформації про альтернативні нижчі тарифи, тарифні пакети, якщо такі застосовуються постачальником послуг;		
11) зменшення розміру кредитного ліміту з отримання та оплати замовлених послуг, а також відмову від кредитного ліміту, у разі його встановлення постачальником послуг. Якщо кредитний ліміт не встановлено надавачем послуг		

<p>- його встановлення здійснюється лише після замовлення та підтвердження цього замовлення кінцевим користувачем.</p>		
<p>12) безкоштовне отримання за їх зверненням інформації про залишок кредитного ліміту, а також на безкоштовне інформування не пізніше ніж за один календарний день про закінчення кредитного ліміту (при досягненні встановленого договором залишку коштів);</p>		
<p>13) своєчасне і якісне отримання замовлених послуг на умовах, визначених договором;</p>		
<p>14) безкоштовний доступ до:</p> <p>а) служб соціального спрямування, що отримують повідомлення:</p> <p>про випадки зникнення дітей - за номером: 116 000 (лінія розшуку дітей);</p> <p>б) від дітей - за номером: 116 111 (лінія допомоги дітям);</p> <p>в) оперативно-диспетчерських служб, що приймають екстрені виклики, за номерами: 101, 102, 103, 104 та 112.</p>		
<p>15) зміну переліку послуг (пакетів послуг), скорочення переліку послуг або припинення їх надання у порядку, встановленому цими Правилами та договором;</p>		
<p>16) вибір послуг за класами якості, мереж, послуг, що надаються іншими постачальниками послуг, та/або напрямків зв'язку з різними технологіями в мережі одного або різних постачальників послуг шляхом набору відповідного коду постачальника</p>		

мереж та/або послуг, мережі чи послуги згідно з Національним планом нумерації;		
17) доступ до засобів та служб, які призначені для полегшення і забезпечення зв'язку для осіб з інвалідністю відповідно до вимог законодавства;		
18) скорочення (обмеження) постачальником послуг доступу кінцевого користувача до окремих видів послуг на підставі його заяви;		
19) збереження номера абонента на термін, зазначений у його письмовій заяві на скорочення переліку послуг на певний термін, за умови внесення абонентом плати за період скорочення переліку послуг;		
20) вільний вибір щодо скорочення постачальником послуг переліку послуг у разі закінчення коштів на особовому рахунку абонента або досягнення визначеної договором суми;		
21) 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);		
22) безоплатне припинення переадресації виклику на їх кінцеве обладнання;		
23) припинення постачальником послуг надання послуг, які вони не замовляли, у тому числі, інформаційних послуг, розсилання електронних текстових, мультимедійних та голосових повідомлень, спаму. Припинення надання таких послуг здійснюється не пізніше одного робочого дня з моменту отримання звернення кінцевого користувача;		

<p>24) відмову від оплати послуги, яку вони не замовляли та/або не отримували.</p> <p>Будь-які послуги надані без згоди кінцевого користувача, не створюють для нього будь-яких зобов'язань щодо їх оплати;</p>		
<p>25) відмову від послуг, скорочення переліку послуг у порядку, встановленому договором про надання послуг;</p>		
<p>26) дострокове розірвання договору (крім перенесення номера) на письмову вимогу кінцевого користувача за умови попередження ним постачальника послуг у визначений у договорі строк, але не пізніше ніж за сім календарних днів.</p> <p>У випадку наявності факту порушення постачальником послуг вимог законодавства чи умов договору при наданні послуг кінцевому користувачу такий кінцевий користувач має право на розірвання договору з моменту подання ним письмової вимоги про розірвання договору;</p>		
<p>27) безоплатне перенесення номера до іншого постачальника міжособистісних електронних комунікаційних послуг з використанням нумерації при припиненні договору з попереднім постачальником таких послуг (у порядку, визначеному регуляторним органом);</p>		
<p>28) при перенесенні номера абонента можливість подання заяви у письмовому вигляді або дистанційно з використанням засобів зв'язку за допомогою телефону або з заповненням інтерактивної форми заяви на офіційному веб-сайті постачальника послуг. Приймання заяви дистанційно здійснюється за вказаними у договорі</p>		

відповідними номерами телефону та електронною адресою веб-сайту;		
29) зміну постачальника послуг доступу до мережі Інтернет із забезпеченням на вимогу кінцевого користувача безперервності даної 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);		
30) повернення від постачальника послуг невикористаної частки коштів у разі відмови від передплачених послуг у випадках і порядку, визначених цих Правил та договором про надання послуг, а також договором приєднання щодо виконання благодійного електронного комунікаційного повідомлення (у разі укладення такого договору);		
31) отримання від постачальника послуг наявних відомостей щодо наданих послуг у порядку, визначеному цими Правилами, іншими актами законодавства;		
32) отримання від постачальника послуг інформації про зміну умов надання послуги і тарифів на її надання з дотриманням вимог цих Правил;		
33) отримання інформації щодо можливості та порядку відмови від замовленої послуги;		

<p>34) безоплатне отримання від постачальника послуг рахунків за надані послуги.</p> <p>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 не підлягають.</p>		
<p>35) переоформлення за письмовою заявою абонента договору на члена сім'ї або співвласника чи власника квартири (для послуг фіксованого зв'язку);</p>		
<p>36) отримання безоплатної консультаційної допомоги постачальника послуг з питань замовлення, отримання та припинення (відмову) отримання послуг, що ним надаються;</p>		
<p>37) несплату абонентної плати за весь час пошкодження електронної комунікаційних мереж та технічних засобів, що 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>38) відшкодування збитків, заподіяних внаслідок невиконання чи неналежного виконання постачальником послуг обов'язків, передбачених договором про надання послуг чи законодавством;</p>		

39) захист персональних даних, іншої інформації з обмеженим доступом відповідно до закону;	<b>Виключити</b>	Це вимога загального законодавства у сфері захисту персональних даних. І не стосується лише законодавства у сфері ЕК.
40) доступ відповідно до законодавства до інформаційно-довідкових служб у електронних комунікаційних мережах загального користування;		
41) безоплатне вилучення (повністю або частково) відомостей про них з електронних баз даних інформаційно-довідкових служб постачальника послуг та телефонних довідників.		
42) безкоштовне блокування визначення (заборону показу) номера при здійсненні виклику на термінальному обладнанні інших кінцевих користувачів, в тому числі щодо окремого виклика (викликів), крім служб екстреної допомоги;		
43) безкоштовне блокування (відхилення) вхідних викликів, з номерів, визначення яких заблоковано абонентом, що здійснює виклик;		
44) безкоштовне блокування визначення (відмова від показу) номера абонента, що здійснює вхідний виклик;		
45) безкоштовне блокування визначення (заборона показу) свого номеру 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) або надсилання електронних повідомлень з метою прямого маркетингу (реклами, продажу товарів та		

послуг, а також інформування про акційні пропозиції) без попередньої згоди абонента;		
47) обслуговування державною мовою відповідно до Закону України "Про забезпечення функціонування української мови як державної";		
48) споживчу освіту та/або просвіту, яка повинна забезпечуватись органами державної влади відповідно до законодавства, в тому числі шляхом інформування органом регулювання на своїй регуляторній платформі про права кінцевих користувачів, зокрема, споживачів, механізми їх реалізації та захисту, існуючі недобросовісні практики надання послуг та заходи що вживаються регуляторним органом, іншими органами державної влади щодо їх усунення;	<b>Виключити</b>	Реалізація цього положення залежить не лише від постачальника ЕКП, тому не може встановлюватись як право кінцевого користувача у цих спеціальних галузевих Правилах, а відповідно, і право вимоги до постачальника ЕКП.
49) розгляд постачальником послуг їхніх звернень та скарг з питань отримання та надання послуг та одержання письмової відповідь про результати розгляду з дотриманням цих Правил;		
50) здійснення фото, аудіо чи відео фіксації порушень своїх прав, якщо це не суперечить законодавству;		
51) оскарження неправомірних дій постачальників послуг шляхом звернення до суду або уповноважених державних органів;		
52) інші права, визначені законодавством України та договором про надання послуг.		
108. Кінцеві користувачі зобов'язані		
1) дотримуватися вимог цих Правил;		

<p>2) оплачувати замовлені та отримані послуги, у тому числі абонентську плату та вартість пакетів послуг (у разі наявності);</p>	<p>2) оплачувати замовлені та отримані послуги, у тому числі абонентську плату та вартість пакетів послуг (у разі наявності) <b>в строки, встановлені договором відповідно до законодавства;</b></p>	<p>Пропонується уточнити з п.п.8) в частині оплати</p>
<p>.3) використовувати термінальне обладнання, що має документ про відповідність. Підключення до електронної комунікаційної мережі термінального обладнання, яке не має документа про підтвердження відповідності не допускається;</p>	<p>3) використовувати термінальне обладнання, що має документ про відповідність. Підключення до електронної комунікаційної мережі термінального обладнання, яке не має документа про підтвердження відповідності, не допускається;</p>	<p>Технічна правка</p>
<p>4) не допускати використання термінального обладнання для вчинення протиправних дій або дій, що суперечать інтересам національної безпеки, оборони та охорони правопорядку;</p>		
<p>5) не допускати дій, що можуть створювати загрозу для безпеки експлуатації електронних комунікаційних мереж, підтримки цілісності та взаємодії таких мереж, захисту їх інформаційної безпеки, електромагнітної сумісності радіобладнання, ускладнювати чи унеможливити надання послуг іншим кінцевим користувачам;</p>		
<p>6) не допускати використання на комерційній основі термінального обладнання та абонентських ліній електронних комунікаційних мереж для надання електронних комунікаційних послуг третім особам;</p>		
<p>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;</p>		

<p>8) виконувати умови договору про надання послуг, у тому числі своєчасно оплачувати замовлені та отримані послуги в строки, встановлені договором відповідно до законодавства;</p>	<p><b>8) виконувати умови договору про надання послуг;</b></p>	<p>Щодо оплати, ймовірно, потребує уточнення, бо, в частині оплати схожий з п.п.2).</p>
<p>9) надавати постачальнику послуг свої достовірні дані у системі обліку, зокрема, якщо такі дані необхідні для укладення договору;</p>		
<p>10) повідомляти постачальника послуг у визначений у договорі строк про зміну обов'язкових реквізитів, передбачених у договорі (проте не менш ніж протягом 10 днів з моменту настання таких змін);</p>		
<p>11) не здійснювати незаконного заволодіння та користування кодом поповнення рахунка інших кінцевих користувачів, картками попередньо оплаченої послуги, картками поповнення рахунка;</p>		
<p>12) не фальсифікувати мережеві ідентифікатори, не використовувати неіснуючі мережеві ідентифікатори або такі, що належать іншим особам, не здійснювати підробку (дублювання) ідентифікаційних карток, електронного коду (ідентифікатора) термінального обладнання та/або перепрограмування ідентифікаційних карток;</p>		
<p>13) а) не здійснювати зловмисні виклики;</p> <p>б) не замовляти, не пропонувати розсилання та не розповсюджувати спам;</p> <p>в) не здійснювати без попередньої згоди абонента використання систем автоматичного дозвону (без людського втручання) або електронних повідомлень з метою прямого маркетингу</p>		

<p>(реклами, продажу товарів та послуг, а також інформування про акційні пропозиції;</p>		
<p>14) не здійснювати використання систем автоматичного дозвону (без людського втручання) або надсилання електронних повідомлень з метою 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 електронно адреси, інших контактних даних адресу, на які одержувач може надіслати запит про припинення таких викликів чи повідомлень;</p>		
<p>15) дотримуватися інструкцій, правил (порядку) користування термінальним обладнанням;</p>		
<p>16) утримувати абонентську проводку в межах приватного житлового будинку, квартири, приміщення, присадибної ділянки і термінальне обладнання у справному стані;</p>		
<p>17) повідомляти, у тому числі письмово, на запит постачальника послуг тип термінального обладнання, що використовується для отримання послуг</p>		
<p>18) не використовувати незаконні пристрої умовного доступу (будь-яке обладнання або програмне забезпечення, розроблене чи адаптоване для надання доступу до захищеної послуги без дозволу постачальника такої послуг) для доступу до послуг, що надаються на платній основі та за умови попередньої індивідуальної авторизації (на підставі умовного доступу) з</p>		

використанням електронних комунікаційних мереж, в тому числі послуг телебачення та/або радіомовлення чи інших послуг;		
19) надавати відповідно до Закону України “Про захист персональних даних” згоду на обробку персональних даних, необхідних для укладення договору та надання електронних комунікаційних послуг;		
20) виконувати інші обов’язки відповідно до законодавства України та договору з постачальником послуг (що не суперечать законодавству).		
109. Кінцеві користувачі несуть відповідальність за порушення норм Закону «Про електронні комунікації», цих Правил відповідно до закону та договору про надання та отримання послуг.		
110. У разі виявлення факту пошкодження електронної комунікаційної мережі, в тому числі внаслідок використання 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. У разі відмови кінцевого користувача від	<b>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. У разі відмови</b>	Потребує обговорення питання щодо доцільності підписання акту представниками національної поліції чи регуляторного органу, адже, не запропоновано, яке саме підтвердження повинен надати постачальник послуг для підтвердження розміру завданої шкоди. Тому, не виключено, що за такого нормативного

<p>підписання акта він підписується не менш як двома представниками постачальника послуг, а у разі, якщо розмір завданої шкоди перевищує _____ - додатково не менш як одним уповноваженим представником Національної поліції чи регуляторного органу .</p> <p>Такий акт повинен містити докази і обґрунтування факту пошкодження мережі та вини кінцевого користувача.</p>	<p><b>кінцевого користувача від підписання акта він підписується не менш як двома представниками постачальника послуг з відміткою на акті про те, що кінцевий користувач відмовився від підписання акту.</b></p> <p><b>Такий акт повинен містити обґрунтування факту пошкодження мережі та вини кінцевого користувача.</b></p>	<p>положення, будуть вибіркові підписання актів. Крім того, не зрозуміло, чи є це повноваженнями представника регуляторного органу і кого саме?</p> <p>Крім того, пропонуємо визначити, що акт повинен містити лише обґрунтування, оскільки докази встановлюються вже правоохоронними органами.</p>
<p><b>17. Права, обов'язки та відповідальність постачальників послуг</b></p>		
<p>111. Постачальники послуг мають право на:</p>		
<p>1) здійснення господарської діяльності з надання електронних комунікацій послуг на засадах загальної авторизації, крім передбачених Законом «Про електронні комунікації» випадків користування радіочастотним спектром та ресурсами нумерації;</p>		
<p>2) свободу постачання електронних комунікаційних послуг з дотриманням вимог, передбачених Законом «Про електронні комунікації» та цими Правилами;</p>	<p>2) свободу постачання електронних комунікаційних послуг з дотриманням вимог, передбачених Законом «Про електронні комунікації», цими Правилами та іншими актами законодавства;</p>	<p>Пропонується уточнення</p>
<p>3) застосування будь-якої технології (технологій) надання послуг, в тому числі конвергентних, а також радіотехнологій що відповідають мінімальним обмежувальним технічним вимогам щодо певної смуги радіочастот відповідно до Плану розподілу і користування радіочастотним спектром в Україні;</p>		
<p>4) надання послуг з застосуванням конвергенції мереж;</p>		

5) отримання та використання відповідно до Закону «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 електронних комунікаційних 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 електронних комунікаційних послуг у тарифні плани та пакети послуг і отримання від кінцевих користувачів оплати вартості пакетів послуг;		
13) визначення порядку оплати і форми розрахунків за послуги, в тому числі на умовах попередньої (авансової) та/або наступної оплати;		

<p>14) здійснення вторинного розподілу ресурсу нумерації кінцевим користувачам та задіяння персональних номерів кінцевих користувачів з дотриманням необхідних для цього технічних вимог, встановлених центральним органом виконавчої влади у сферах електронних комунікацій та радіочастотного спектра;</p>		
<p>15) не підключення та/або відключення підключеного до електронної комунікаційної мережі термінального обладнання кінцевого користувача у разі відсутності виданого у встановленому законодавством порядку документа про відповідність технічним вимогам та/або технічним регламентам;</p>		
<p>16) зміну зони покриття електронною комунікаційною мережею з використанням якої надаються послуги та переліку роумінг-партнерів (для мобільного зв'язку);</p>		
<p>17) скорочення переліку послуг, припинення їх надання відповідно до Закону України “Про електронні комунікації” та цих Правил та інших актів законодавства;</p>		
<p>18) припинення у встановленому законодавством порядку надання послуг у разі, якщо протягом 10 днів після відправлення повідомлення про кінцевий строк оплати не надійшло підтвердження про оплату (крім випадків отримання послуг знеособлено);</p>		<p>Уточнити, календарних чи робочих днів.</p>
<p>19) відключення на підставі рішення суду термінального обладнання, якщо воно використовується абонентом для вчинення протиправних дій або дій, що загрожують інтересам національної безпеки;</p>		

<p>20) припинення діяльності з надання електронних комунікаційних послуг або певного їх виду або на певній території, відповідно до Закону України «Про електронні комунікації»;</p>		
<p>21) інші права відповідно до законодавства.</p>		
<p>112. Постачальники послуг (крім послуг міжособистісних електронних комунікацій без використання нумерації) зобов'язані:</p>		
<p>1) здійснювати діяльність з надання електронних комунікаційних послуг відповідно до законодавства за умови включення до реєстру постачальників електронних комунікаційних мереж та послуг, а разі використання радіочастотного спектру та/або ресурсів нумерації, - за наявності прав на користування ними, отриманих відповідно до Закону України «Про електронні комунікації».</p>		
<p>2) дотримуватись вимог цих Правил;</p>		
<p>3) не допускати порушень правил добросовісної конкуренції на ринку електронних комунікацій;</p>		
<p>4) дотримуватись прав кінцевих користувачів, в тому числі споживачів та вимог щодо їх захисту, передбачених Законами України «Про електронні комунікації», «Про захист прав споживачів» (щодо споживачів), цими Правилами, іншими законодавчими актами;</p>		
<p>5) надавати відповідно до законодавства інформацію на запити регуляторного органу та інших органів державної влади в межах їх компетенції, зокрема щодо умов надання послуг, іншу інформацію необхідну для розгляду звернень кінцевих користувачів та захисту їхніх прав;</p>		

6) 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 24-29, 36;		
7) дотримуватися встановленого законодавством порядку укладення договорів;		
8) надавати кінцевим користувачам безплатну консультаційну допомогу з питань замовлення та отримання послуг у місцях їх продажу та шляхом забезпечення доступу до інформаційних служб;		
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 введення;		
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 собівартості послуг з урахуванням отримання прибутку;		
12) забезпечувати правильність застосування встановлених ним тарифів (цін) на послуги під час тарифікації, розрахунку платежів за послуги;		
13) використовувати сертифіковані на відповідність вимогам нормативних документів у сфері електронних комунікацій автоматизовані системи розрахунків за послуги (білінгові системи);	<b>13) використовувати автоматизовані системи розрахунків за послуги (білінгові системи), які сертифіковані на відповідність вимогам нормативних документів у сфері електронних комунікацій;</b>	Пропонується уточнення

14) забезпечувати правильність виставлення рахунків за надані послуги та, з цією метою:		
а) вести достовірний облік обсягу та вартості наданих послуг за кожним видом окремо;		
б) зберігати записи про надані послуги протягом строку позовної давності, визначеного законом;		
в) стягувати плату за фактичний час чи обсяг отримання кінцевим користувачем послуг;		
г) у разі встановлення плати залежно від часу чи обсягу споживання наданих послуг (тривалість часу, обсяг даних, кількість повідомлень, сеансів зв'язку) враховувати при розрахунках лише повні відповідні одиниці обліку таких послуг згідно з пунктом 155 цих Правил.		
г) забезпечити кінцевому користувачу (на його письмове, в тому числі електронне звернення) блокування надання обмежених платіжних послуг, які передбачають списання коштів з його абонентського рахунку.		
д) надавати кінцевим користувачам виключно обмежені платіжної послуги, які вони замовляли та не списувати з їхніх абонентських рахунків коштів за такі послуги, не пропонувати кінцевим користувачам обмежені платіжні послуги, що вимагають обов'язкову відмову шляхом утримання від вчинення певних дій;		
15) приймати від фізичних і юридичних осіб заяви про надання послуг, вести їх облік та задовольняти такі заяви (за наявності технічної можливості), надавати відповіді у строки, передбачені законодавством;		

16) надавати послуг у строки та на умовах, передбачених договором та законодавством;		
17) дотримуватися при наданні послуг технічних регламентів та технічних вимог (технічних специфікацій) відповідно до закону;		
18) інформування кінцевого користувача (на його запит) про перелік обладнання, яке має виданий у встановленому законодавством порядку документ про відповідність та може використовуватись для отримання послуг, що надаються таким постачальником;		
19) направляти своїх працівників за викликом кінцевого користувача для підключення та/або усунення пошкоджень термінального обладнання, абонентської лінії, проводки, виконання інших робіт, необхідних для надання послуг, які повинні мати посвідчення з фотокарткою, скріплене печаткою (за наявності), та пред'являти його кінцевому користувачу (для послуг, що передбачають необхідність здійснення таких робіт в приміщенні кінцевого користувача);		
20) надавати послуги за встановленими значеннями показників якості відповідно до договору, умов надання послуг з додержанням вимог цих Правил та інших актів законодавства;		
21) оприлюднювати інформацію про якість послуг відповідно до статті 111 Закону України «Про електронні комунікації»;		
22) скорочувати перелік послуг у разі відсутності коштів на особовому рахунку абонента або досягнення визначеної договором суми кредитного ліміту, крім послуг, які надані		

абоненту на певний період згідно з умовами тарифного плану;		
23) не розповсюджувати спам, не здійснювати без попередньої згоди абонента використання систем автоматичного дозвону (без людського втручання) або електронних повідомлень з метою прямого маркетингу (реклами, продажу товарів та послуг, а також інформування про акційні пропозиції);		
23) забезпечувати за письмовим зверненням кінцевого користувача скорочення переліку послуг;  23) не розповсюджувати спам, не здійснювати без попередньої згоди абонента використання систем автоматичного дозвону (без людського втручання) або електронних повідомлень з метою прямого маркетингу (реклами, продажу товарів та послуг, а також інформування про акційні пропозиції);		
24) інформування кінцевого користувача про строк, при настанні якого може бути припинено надання послуг, на які не нараховується щомісячна плата і які потребують постійного використання ресурсів електронних комунікаційних мереж, якщо абонент не користувався цими послугами;		
25) попереджати кінцевих користувачів про скорочення переліку послуг, припинення надання послуг, відключення їх термінального обладнання у випадках і порядку, встановлених цими Правилами та договором;		

<p>26) надавати на письмовий, в тому числі електронний запит кінцевого користувача наявні відомості щодо наданих послуг у порядку, визначеному законодавством, у тому числі, з дотриманням вимог розділу 20 цих Правил;</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 ідентифікаційної картки повернення невикористаних з особового рахунка абонента коштів у разі відмови від передплачених послуг та/або припинення дії договору в порядку, встановленому пунктом 168 цих Правил;</p>		
<p>29) інформувати кінцевих користувачів про ремонтні роботи на електронних комунікаційних мережах, а також інші випадки перерви у роботі електронних комунікаційних мереж та орієнтовні строки відновлення надання послуг у порядку, встановленому пунктом 143 цих Правил;</p>		
<p>30) усувати пошкодження електронної комунікаційної мережі та відновлювати доступ до послуг згідно з встановленими значеннями показників якості в строки, визначені центральним органом виконавчої влади у сферах електронних комунікацій та радіочастотного спектра;</p>		
<p>31) здійснювати захист персональних даних при замовленні та наданні електронних</p>		

<p>комунікаційних послуг відповідно до Закону України "Про захист персональних даних";</p>		
<p>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,</p>	<p>;</p>	
<p>33) вживати заходів для недопущення несанкціонованого доступу до електронних комунікаційних мереж, технічних засобів електронних комунікацій та інформації, що передається ними;</p>		
<p>34) забезпечувати відповідно до закону зв'язок кінцевих користувачів із службами екстреної допомоги та зв'язок між екстреними службами та органами державної влади, органами місцевого самоврядування під час надзвичайних ситуацій;</p>		
<p>35) у разі виявлення факту порушення кінцевим користувачем вимог підпунктів 3-7, 12-14 пункту 108 цих Правил складати 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, в якому зазначаються фактичні обставини вчинення порушення, дата та підстави для скорочення та/або припинення надання послуг, що передбачені цими Правилами та іншими актами законодавства. Протягом строку позовної давності на запит відповідних державних органів видавати копію акта у паперовому та/або електронному</p>		

<p>вигляді або на запит абонента - витяг з акта у частині, що стосується його абонентських номерів.</p>		
<p>Абонентів, який отримує послуги знеособлено, витяг з акта надається за умови його ідентифікації в цілях отримання такого акту відповідно до пункту 79 цих Правил;</p>		
<p>36) не здійснювати несанкціоноване втручання в роботу та/або використання електронних комунікаційних мереж абонентів;</p>		
<p>37) інші обов'язки відповідно до законодавства.</p>		
<p>113. Постачальники послугу доступу до Інтернету та послуг міжособистісних електронних комунікацій з використанням нумерації в доповнення до обов'язків, передбачених пунктом 112 цих Правил повинні відповідно до Закону України «Про електронні комунікації» та цих Правил:</p>		
<p>1) надавати електронні комунікаційні послуги за встановленими відповідно до статті 111 Закону України «Про електронні комунікації» показниками якості послуг та їх параметрами (у разі їх встановлення);</p>		
<p>2) пропонувати кінцевим користувачам можливість здійснювати контроль за отриманням кожної з послуг, що обліковуються на основі споживання у часі або за обсягом споживання;</p>	<p><b>Виключити</b></p>	<p>Пропонується виключити, адже незрозуміла реалізація постачальником ЕКП такого зобов'язання, а також, яким чином постачальник ЕКП може фіксувати і доводити (у разі спірної ситуації), що пропонував таку можливість в повному обсязі її реалізації. Разом з цим, постачальник ЕКП може нести відповідальність, зокрема, матеріальну за невиконання цього положення.</p>

<p>3) повідомляти абонентові під час першої реєстрації його термінального обладнання в мережі роумінг-партнера для отримання міжнародного роумінгу про 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 порядок припинення надання послуг у разі відсутності коштів на його особовому рахунку. При цьому тимчасове припинення надання міжнародного роумінгу здійснюється після отримання відповідної інформації від роумінг-партнера;</p>		
<p>114. Постачальники послуг міжособистісних електронних комунікацій з використання нумерації, в доповнення до обов'язків, передбачених пунктами 112, 113 цих Правил повинні відповідно до Закону України «Про електронні комунікації» та цих Правил:</p>		
<p>1) забезпечити кінцевим користувачам можливість користуватися у встановленому порядку послугами, що надаються за допомогою ресурсу нумерації;</p>		
<p>2) забезпечувати сумісність послуг, що надаються ними;</p>		
<p>3) забезпечення можливості з'єднання кінцевого користувача з будь-яким абонентом електронної комунікаційної мережі загального користування, в тому числі з номерами національного плану нумерації;</p>		
<p>4) забезпечувати кінцевим користувачам доступ до всіх номерів та кодів послуг, що використовуються в електронних комунікаційних</p>		

мережах загального користування, незалежно від технології та пристроїв, що використовуються постачальниками електронних комунікаційних мереж та/або послуг;		
<p>5) інформувати кінцевих користувачів про існування та використання послуг з безкоштовного доступу кінцевих користувачів до:</p> <p>а) служб соціального спрямування, що отримують повідомлення:</p> <p>про випадки зникнення дітей - за номером: 116 000 (лінія розшуку дітей);</p> <p>від дітей - за номером: 116 111 (лінія допомоги дітям);</p> <p>б) оперативно-диспетчерських служб, що приймають екстрені виклики, за номерами: 101, 102, 103, 104 та 112.</p>		
<p>б) безоплатно надавати кінцевим користувачам, включаючи осіб з інвалідністю, послугу виклику та з'єднання з оперативно-диспетчерськими службами, що приймають екстрені виклики, та інформацію про них за номерами: 101 (пожежної охорони), 102 (Національної поліції), 103 (швидкої допомоги), 104 (аварійних служб газу) та 112 (підрозділів екстреної допомоги населенню за єдиним телефонним номером 112), а також для надсилання благодійного електронного комунікаційного повідомлення</p>		
<p>7) надавати абонентам послугу перенесення номера у порядку, встановленому регуляторним органом, у тому числі:</p>		
<p>перед встановленням з'єднання з перенесеним номером постачальник послуг (з мережі якого ініціюється виклик) повідомляти про кінцевого</p>		

користувача, який здійснює виклик шляхом подання відповідного голосового повідомлення про дзвінок на перенесений номер;		
8) повідомляти про заплановані зміни нумерації відповідно до цих Правил;		
9) при перенесенні номера приймати від абонента заяву у письмовому вигляді, в тому числі дистанційно з використанням засобів зв'язку, з заповненням інтерактивної форми заяви на офіційному веб-сайті постачальника послуг (за вказаними у договорі номерами телефону та електронною адресою, адресою веб-сайту);		
10) надавати відповідно до законодавства кінцевим користувачам можливість обирати альтернативного постачальника послуг, обирати та отримувати послуги, в тому числі за різними класами якості, у власній електронній комунікаційній мережі або мережі, в якій надаються послуги іншим постачальником послуг, шляхом набору кодів вибору альтернативного напрямку зв'язку або альтернативної мережі згідно з Національним планом нумерації;		
11) 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);		
12) інформувати про умови та надання доступу до послуг довідкових служб (власної інформаційно-довідкової служби та спільної голосової довідкової послуги, визначеної Національним планом нумерації);		

<p>13) забезпечити доступ кінцевих користувачів до власної інформаційно-довідкової служби (у разі її наявності) та спільної голосової довідкової послуги, визначеної Національним планом нумерації;</p>		
<p>14) для організації доступу до спільної голосової довідкової послуги та видання довідників номерів абонентів (у паперовій або електронній формі) - передавати провайдеріві такої послуги відповідно до договору та з урахуванням вимог пунктів 134, 135 цих Правил інформацію про номери телефонів абонентів своєї мережі та своєї інформаційно-довідкової служби і режим її роботи.;</p>		
<p>15) безоплатно надавати:</p>		
<p>а) послуги голосових електронних комунікацій або послуги з передачі текстового повідомлення, якщо вони надаються абонентам для направлення (здійснення) ними благодійного електронного повідомлення;</p>		
<p>б) послуги з перерахування коштів як благодійної пожертви на користь неприбуткової організації, у тому числі благодійної організації (крім політичних партій і кредитних спілок), або територіальної громади на виконання благодійного електронного повідомлення, направлено (здійснено) таким абонентом;</p>		
<p>в) послуги з публічного збору благодійних пожертв з використанням благодійного електронного повідомлення згідно з договором, укладеним між постачальником електронних комунікаційних послуг та неприбутковою організацією, у тому числі благодійною організацією (крім політичних партій і кредитних спілок), або територіальною громадою.</p>		

<p>При цьому на суму коштів, перераховану постачальником послуг на цілі благодійної діяльності, зібраних публічним збором благодійних пожертв з використанням благодійного електронного повідомлення, зменшується аванс абонента за послуги. Відповідна сума коштів списується з особового рахунку абонента.</p>		
<p>16) у разі направлення (здійснення) благодійного електронного комунікаційного повідомлення:</p>		
<p>забезпечити до початку його надіслання (здійснення) повідомлення кінцевих користувачів про найменування такої послуги і розмір коштів, які будуть перераховані постачальником послуг з особового рахунку абонента на цілі благодійної діяльності, а також безоплатне надання кінцевим користувачам можливості підтвердити згоду на надсилання зазначеного благодійного електронного комунікаційного повідомлення чи відмовитися від його надсилання;</p>		
<p>розпочинати направлення (здійснення) благодійного електронного комунікаційного повідомлення виключно після повідомлення кінцевим користувачам про його надіслання (здійснення) в порядку, встановленому цими Правилами, та отримання їх згоди на надсилання благодійного електронного комунікаційного повідомлення;</p>		
<p>інформувати абонента про суму коштів, списану з його особового рахунку безпосередньо після надсилання благодійного електронного комунікаційного повідомлення;</p>		
<p>115. Постачальники послуг доступу до мережі Інтернет в доповнення до обов'язків,</p>		

передбачених пунктами 112, 113 цих Правил повинні відповідно до Закону України «Про електронні комунікації» та цих Правил:		
1) забезпечити кінцевим користувачам швидкість приймання та передавання даних з/до власної мережі Інтернет у разі фіксованого зв'язку або швидкість завантаження на пристрій та завантаження в мережу Інтернет у разі мобільного зв'язку (до власної мережі), визначену договором;		
2) забезпечити спостереження за функціонуванням технічних засобів та можливість відстеження значень показників якості послуг.	<b>Виключити</b>	Таке зобов'язання до постачальника послуг не передбачене ЗУ про ЕК.  Розробником не забезпечено механізм реалізації такого зобов'язання.
116. Постачальники послуг міжособистісних електронних комунікацій без використання нумерації зобов'язані:		
1) виконувати обов'язки, передбачені підпунктами 3, 5, 7, 15, 22, 31, 32 пункту 112 цих Правил;		
2) інформувати кінцевих користувачів до початку надання послуг про умови надання та отримання послуг, зокрема надавати інформацію, передбачену пунктом 29 цих Правил;		
3) дотримуватись вимог Закону України «Про захист прав споживачів».		
117. За ненадання або неналежне надання послуг постачальник послуг несе перед кінцевим користувачем відповідальність, в тому числі майнову, відповідно до закону та договору.		
118. Постачальник послуг несе перед кінцевим користувачем за ненадання або неналежне надання послуг майнову відповідальність,	<b>118. Постачальник послуг несе перед кінцевим користувачем за ненадання або неналежне надання послуг майнову відповідальність,</b>	Пропонуємо у цьому НПА обмежитись посиланням на статтю 125 ЗУ про ЕК, оскільки

<p>передбачену статтею 125 Закону України «Про електронні комунікації», а саме:</p>	<p><b>передбачену статтею 125 Закону України «Про електронні комунікації».</b></p>	<p>не є доцільним переписувати те, що вже закріплено в Законі.</p> <p>Правила - акт, який конкретизує норми права загального характеру з метою регулювання поведінки суб'єктів правовідносин у певних галузях законодавства і вирішує процедурні питання.</p> <p>Відповідно до вимог нормопроєктувальної техніки нормативно-правовий акт не повинен містити повторів норм права, які містяться в інших нормативно-правових актах (НАКАЗ Мінюсту від 15.05.2013 № 883/5).</p>
<p>1) за ненадання оплачених послуг або надання їх в обсязі, меншому за оплачений,- у розмірі оплаченої вартості ненаданих послуг та штрафу в розмірі 25 відсотків вартості послуг;</p>	<p><b>Виключити</b></p>	
<p>2) за безпідставне відключення термінального обладнання- у розмірі абонентної плати за весь період відключення;</p>	<p><b>Виключити</b></p>	
<p>3) за безпідставні скорочення чи зміну переліку послуг – у розмірі абонентної плати за один місяць;</p>	<p><b>Виключити</b></p>	
<p>4) в інших випадках- у розмірах, передбачених договором про надання електронних комунікаційних послуг</p>	<p><b>Виключити</b></p>	
<p>5) у разі неусунення протягом однієї доби із зафіксованого моменту подання абонентом заявки про пошкодження електронної комунікаційної мережі, що унеможливило доступ кінцевого користувача до послуги або знизило до</p>	<p><b>Виключити</b></p>	

<p>неприпустимих значень показники якості послуги, абонентна плата за весь період пошкодження не нараховується, а постачальник послуг у разі неусунення пошкодження протягом 5 діб із зафіксованого моменту подання абонентом відповідної заявки сплачує споживачу штраф у розмірі 25 відсотків добової абонентної плати за кожну добу перевищення цього строку, але не більше ніж за три місяці</p>		
<p>Витрати, пов'язані з усуненням пошкодження термінального обладнання абонента, що сталося з вини постачальника послуг, здійснюються постачальником послуг відповідно до законодавства.</p>		
<p>119. Питання відшкодування завданих кінцевому користувачу збитків, майнової та моральної шкоди через неналежне виконання постачальником послуг обов'язків за договором про надання послуг вирішуються в судовому порядку.</p>		
<p>120. 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 електронних комунікаційних послуг, або з вини кінцевого користувача у випадках, передбачених цим Законом</p>	<p>120. 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 електронних комунікаційних послуг, або з вини кінцевого користувача у випадках, передбачених <b>Законом України «Про електронні комунікації» та цими Правилами.</b></p>	<p>Технічні правки.</p>
<p>Постачальники послуг не несуть відповідальності за зміст інформації, що передається їхніми</p>		

мережами, крім випадків, передбачених Законом України «Про електронну комерцію».		
<b>18. Захист інформації про кінцевого користувача</b>		
121. 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:		
1) персональних даних споживача;		
2) факту отримання кінцевим користувачем послуг;		
3) змісту інформації, що передається та/або отримується кінцевим користувачем;		
4) обсягу, змісту, маршрутів передачі інформації (даних), у тому числі даних, що обробляються з метою передачі інформації в електронних комунікаційних мережах або оплати електронних комунікаційних послуг;		
5) даних про місцезнаходження, до яких відносяться будь-які дані, що обробляються постачальником послуг при наданні послуг, у тому числі щодо розташування термінального обладнання. Ця вимога не поширюється на випадок передачі даних про місцезнаходження абонента, що здійснює виклик до служби екстреної допомоги за номером 112;		
6) даних про спроби виклику між певними кінцевими точками електронної комунікаційної мережі, в тому числі про невдалі спроби виклику		

<p>(таких, що були ініційовані і не отримали відповіді) або перерване з'єднання.</p>		
<p>Постачальник послуг під час автоматизованої обробки інформації про абонентів забезпечує її захист відповідно до закону.</p>	<p>Постачальник послуг під час автоматизованої обробки інформації про абонентів забезпечує її захист відповідно до <b>Закону України «Про захист персональних даних» та інших законів України.</b></p>	<p>Пропонується уточнення.</p>
<p>122. Персональні дані кінцевих користувачів, дані, передбачені підпунктами 2, 4, 5, 6 пункту 121 цих Правил можуть оброблятися, в тому числі, шляхом профілювання з метою надання замовлених кінцевим користувачем електронних комунікаційних послуг, забезпечення виконання зобов'язань за договором та за умови наявності недвозначної, попередньої, зафіксованої згоди кінцевого користувача.</p> <p>Умови надання послуг не повинні передбачати обробку та/або передачу третім особами персональних даних 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»).</p> <p>Склад та зміст персональних даних кінцевого користувача, даних, передбачених підпунктами 2, 4, 5, 6 пункту 121 цих Правил які будуть збиратися, оброблятися під час надання послуги (послуг), цілі та тривалість їх обробки, можливість та спосіб відкликання згоди на їх обробку повинні бути визначені договором про надання послуг та мають бути відповідними, адекватними та ненадмірними стосовно мети їх обробки.</p> <p>Обробки передбачених цим пунктом даних повинна здійснюватися особами уповноваженими</p>		

<p>постачальником послуг, коло яких повинно бути обмеженим до тієї міри, що є необхідною для надання відповідної послуги.</p>		
<p>123. Згода на обробку персональних даних, в тому числі їх профілювання повинна бути отримана постачальником послуг від кінцевого користувача до початку здійснення обробки його персональних даних.</p> <p><del>Постачальник послуг повинен бути спроможним довести те, що кінцевий користувач надав згоду на опрацювання своїх персональних даних з відповідною метою.</del></p>	<p><b>123. Згода на обробку персональних даних, в тому числі їх профілювання повинна бути отримана постачальником послуг від кінцевого користувача до початку здійснення обробки його персональних даних.</b></p>	<p>Пропонується другу частину п. 123 проекту Правил виключити, оскільки не визначено механізми та порядки, як саме постачальник може довести те, що кінцевий користувач надав згоду на опрацювання своїх персональних даних з відповідною метою.</p> <p>Крім того, вимоги до постачальника ЕКП вже визначено вище.</p>
<p>124. Постачальник послуг повинен припинити обробку даних, в 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) та в інших випадках, передбачених Законом України «Про захист персональних даних».</p>		
<p>Дані щодо обсягу, змісту, маршрутів передачі інформації (даних), що обробляються з метою передачі інформації в електронних комунікаційних мережах або оплати електронних комунікаційних послуг обробляються не довше, ніж на передбачений договором відповідно до законодавства період, необхідний для здійснення оплати та протягом якого розмір оплати отриманих послуг може бути законно змінений, якщо інше не встановлено законом. .</p>		
<p>125. Інформація про послуги, отримані кінцевим користувачем, може надаватися за наявності його попередньої згоди, вираженої у письмовій чи</p>		

<p>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.</p>		
<p>126. Інформація про отримані послуги може бути надана абонентові, з термінального обладнання якого отримувалися послуги його законному представникові, а також іншим особам за письмовою згодою абонента чи відповідно до закону.</p> <p>Така інформація надається на письмове, в тому числі електронне, звернення абонента, його законного представника, крім надсилання рахунків за послуги, інших передбачених Законом України «Про електронні комунікації» та цими Правилами обов'язків постачальника щодо надання інформації про надані послуги.</p> <p>Письмове звернення абонента, який отримує послуги знеособлено, повинно містити інформацію, необхідно для його ідентифікації в цілях отримання інформації про надані йому послуги відповідно до пункту 79 цих Правил.</p>		
<p>127. Абонент за його письмовим зверненням має право отримувати не деталізовані рахунки за послуги (з зазначенням лише загальної суми коштів, що підлягають оплаті).</p>		
<p>128. Абонент за письмовою заявою має право на безкоштовне блокування визначення його номера на термінальному обладнанні інших кінцевих користувачів, в тому числі щодо окремого виклика (викликів), крім служб екстреної допомоги.</p>		
<p>Постачальник послуг має право не надавати таку послугу або припиняти її надання у разі виявлення</p>		

<p>фактів здійснення з такого номера зловмисних викликів, на вимогу правоохоронних органів, в інших випадках, встановлених законодавством.</p>		
<p>129. У разі визначення номеру, з якого здійснюється виклик, постачальник послуг повинен надати абоненту, до якого здійснюється виклик можливість безкоштовної відмови від показу номеру, з якого здійснюється вхідний виклик.</p>		
<p>130. У разі визначення номеру з якого здійснюється виклик (до того, як виклик був встановлений), постачальник послуг повинен надати абоненту, до якого здійснюється виклик, можливість, відхиляти вхідні виклики, якщо визначення (показ) номеру з якого здійснюється виклик, був заблокований абонентом, що здійснює виклик.</p>		
<p>131. У разі визначення (показу) номеру, постачальник послуг повинен безкоштовно надати абоненту, до якого здійснюється виклик, можливість заборонити визначення (показ) його номеру для кінцевого користувача, який здійснює виклик.</p>		
<p>132. Дані про місцезнаходження термінального обладнання абонента можуть оброблятися за однієї з таких умов:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) коли вони є знеособленими (анонімними);</li> <li>2) за наявності попередньої письмової згоди кінцевого користувача – в тій мірі та впродовж того часу, які необхідно для надання замовленої кінцевим користувачем послуги, яка передбачає обробку таких даних. Кінцевим користувачам повинна надаватися можливість відкликати свою згоду для обробки таких даних в будь-який час а</li> </ol>		

також тимчасово відмовитись обробки таких даних, в тому числі для окремого з'єднання.		
Дані про місцезнаходження термінального обладнання абонента не можуть передаватися постачальником послуг без його письмової згоди третім особам, крім випадків, встановлених законом.		
<p>133. Постачальник послуг з дотриманням вимог встановлених законодавством, в тому числі щодо забезпечення захисту і нерозголошення даних про кінцевого користувача, іншої інформації з обмеженим доступом:</p> <p>1) створює та використовує бази даних, що необхідні для надання послуг і містять відомості, надані абонентом під час укладання договору;</p> <p>2) може утворювати інформаційно-довідкові служби, видавати каталоги номерів (телефонні довідники), у тому числі електронні версії та бази даних інформаційно-довідкових служб.</p>		
Призначені для оприлюднення каталоги номерів (телефонні довідники), у тому числі 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 попередня зафіксована згода споживача на опублікування такої інформації.		
Абонент, перш ніж його дані будуть включені до каталогів номерів (телефонних довідників), повинен бути безкоштовно проінформований щодо їх призначення та можливості використання		

<p>таких його даних за допомогою функції пошуку, доступної в електронному вигляді.</p>		
<p>Абонент має право у будь-який момент за письмовою заявою відкликати надану згоду щодо включення його даних до каталогів номерів, випущених в електронному вигляді, та використання в довідкових службах. У такому разі відповідні дані споживача невідкладно та безоплатно видаляються з електронного довідника (каталогу).</p>		
<p>134. Абонентам, дані яких включаються до каталогів номерів та використання в довідкових службах повинна бути безоплатно надана можливість заборонити використання таких даних для дзвінків чи надсилання будь-яких повідомлень для всіх або окремої (окремих) наступних цілей:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1) реклами, прямого маркетингу;</li><li>2) інших комерційних чи дослідницьких цілях;</li><li>3) в цілях передвиборчої агітації чи політичної реклами.</li></ol> <p>Передбачене цим пунктом прав абонента може бути реалізоване при внесенні його даних до каталогів номерів та баз даних довідкових служб або у будь-який час після внесення.</p> <p>Суб'єкт господарювання що здійснює випуск каталогів номерів або створює довідкові служби повинен чітко поряд з даними абонента позначити заборону на використання його даних абонента відповідно до визначених ним цілей.</p> <p>У разі якщо абонент повідомляє про заборону використання свої даних після внесенні його даних до каталогів номерів та баз даних</p>		

<p>довідкових служб, або змінює зміст такої заборони суб'єкт господарювання 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.</p>		
<p>135. Цей розділ застосовується з урахуванням вимог Закону України "Про захист персональних даних".</p>		
<p><b>19. Захист від спаму та інших небажаних електронних комунікацій</b></p>		
<p>136. 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 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.</p>		
<p>137. Кінцеві користувачі можуть використовувати номери телефонів чи інші мережеві ідентифікатори абонента, які були отримані у процесі продажу товарів чи надання послуг, для надсилання реклами для продажу товарів та послуг, а також інформування про акційні пропозиції, здійснення викликів, в тому числі з використанням систем автоматичних дзвінків (без людського втручання), з метою продажу товарів або послуг лише за умови наявності попередньої зафіксованої згоди кінцевого користувача, в тому числі в електронній формі, та</p>		

якщо кінцевий користувач отримує можливість безкоштовно в будь-який час у простій і зрозумілій формі відмовитися від використання своїх даних.		
138. Кінцевому користувачу повинна бути надана можливість у будь-який час реалізувати своє право на відкликання наданої ним згоди на надсилання на його термінальне обладнання електронних, текстових, голосових та/або мультимедійних повідомлень, 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 наданням замовлених кінцевим користувачем послуг).		
Можливість відмови повинна надаватись з кожним таким повідомленням, викликом, у тому числі шляхом її здійснення в електронній формі.		
139. Абонент має право на безкоштовне припинення автоматичного переадресування виклику третьою стороною на своє термінальне обладнання.		
140. Абонент має право звернутись до постачальника послуг із письмовим запитом про встановлення контактних даних іншого абонента, який здійснює небажані виклики та повідомлення, в тому числі, спам.		Відсутнє визначення понять «небажані виклики та повідомлення». Вважаємо, що застосування цього пункту без визначення понять може мати наслідком порушення прав абонентів, в т.ч. розкриття інформації про них без їх згоди.  Відтак, вважаємо, що зазначене положення потребує доопрацювання, зокрема, шляхом роз'яснення, що таке «небажані виклики та повідомлення».
В запиті повинні бути зазначені чи додані до нього відомості, які підтверджують здійснення на номер		

<p>абонента небажаних викликів чи спаму з номера, щодо якого здійснено запит.</p>		
<p>Постачальник послуг зобов'язаний протягом 10 днів надати відповідь абоненту про задоволення запиту або відмову у його задоволенні у разі якщо запит стосується номера абонента, який отримує послуги знеособлено або не містить відомостей, які підтверджують наявність небажаних викликів чи спаму .</p>		<p>Необхідно уточнити, календарних чи робочих днів.</p>
<p>У разі задоволення запиту відповідь повинна містити інформацію про номер та прізвище, ім'я по батькові чи найменування абонента, який здійснює небажані виклики чи повідомлення, а у разі наявності також дані про адресу місця проживання та/або адресу реєстрації юридичної особи.</p> <p>Постачальник послуг зобов'язаний повідомити абонента, чиї дані були надані у відповідь на запит, про надання таких даних протягом трьох днів з дня їх надання, із зазначенням номера та прізвища, ім'я по батькові чи найменування абонента, та підстав і цілей надання такої інформації.</p>		<p>В цілому, ідея цього проєкту положення зрозуміла, проте, чи не відбуватиметься порушення прав абонента, який ніби-то «здійснює небажані виклики чи повідомлення» щодо захисту його персональних даних? Адже, визначення поняттю «спам» надане у Законі. Проте, як визначати що таке «небажані виклики чи повідомлення», адже постачальник послуг також не повинен брати на себе обов'язок визначати та встановлювати такі факти.</p>
<p>Абоненти зобов'язаний використовувати отримані дані щодо номера абонента, який здійснює небажані дзвінки, або про того, якому передана така інформація виключно з метою захисту своїх прав та не використовувати їх з іншою метою.</p>		
<p>141. Цей розділ застосовується з урахуванням вимог Закону України "Про захист персональних даних".</p>		

<p><b>20. Надання абонентові інформації про послуги</b></p>		
<p>142. Постачальник послуг зобов'язаний безоплатно доводити до відома абонента вичерпну інформацію про надання та отримання замовлених ним послуг, зокрема про:</p>		
<p>1) зміну умов надання послуг;</p>		
<p>2) зміну тарифів, тарифних планів на послуги (пакети послуг), що надаються абонентові, відповідно до пунктів 145-147 цих Правил;</p>		
<p>3) зміну умов оплати послуг, в тому числі розрахункового періоду;</p>		
<p>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;</p>		
<p>5) про закінчення строку дії договору та/ або досягнення строку після якого договір автоматично пролонгується (якщо це передбачено договором) не пізніше як за один місяць до настання відповідного строку;</p>		
<p>6) закінчення коштів на особовому рахунку або досягнення кредитного ліміту (до моменту тимчасового припинення надання послуг, в термін передбачений договором з метою запобігання такому припиненню надання послуг у зв'язку з несвоечасною їх оплатою);</p>		
<p>7) якщо договір передбачає застосування відмінних (вищих) тарифів (цін) у разі досягнення</p>		

<p>певного обсягу послуг чи завершення певного періоду - інформувати про це абонента до початку такого застосування, а також про тарифи (ціни) що будуть застосовані у разі продовження отримання абонентом послуг;</p>		
<p>8) зміну зони покриття електронною комунікаційною мережею з використанням якої надаються послуги, що може призвести до порушення встановлених законодавством чи договором значення параметрів якості послуг;</p>		
<p>9) припинення надання послуг із зазначенням відповідних підстав;</p>		
<p>10) припинення діяльності з надання послуг;</p>		
<p>11) заміну номера або мережевого ідентифікатора абонента відповідно до пунктів 82, 83 цих Правил;</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, абонентові надсилається повідомлення, в якому зазначається інформація про зміни, скорочення чи припинення надання послуг дату і строк їх запровадження з посиланням (у разі необхідності) на веб-сайт та/або номер телефону чи інше доступне абонентові джерело інформації.</p> <p><del>У випадках, передбачених</del> У випадках, передбачених підпунктами 1 - 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</p>		<p>Технічна помилка</p>

відмови абонента від отримання послуг за зміненим тарифом - достроково розірвати договір.		
Зазначені вимоги не поширюються на міжособистісні електронні комунікаційні послуги без використання нумерації, послуги що надаються за допомогою таксофонів.		
143. Постачальник послуг зобов'язаний здійснювати через засоби масової інформації, у місцях продажу послуг та/або пунктах колективного користування, на своєму веб-сайті, через інформаційно-довідкові, сервісні служби, в інший спосіб, що не суперечить законодавству, безоплатне інформування абонентів про:		
1) впровадження нових послуг;		
2) впровадження тарифів на послуги;		
3) перерви у роботі електронних комунікаційних мереж у зв'язку з проведенням планових ремонтних, профілактичних чи інших робіт (не пізніше ніж за десять робочих днів до початку їх виконання), що призведе до скорочення переліку послуг чи тимчасового припинення їх надання, а також строки поновлення надання послуг;		
4) 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, надзвичайної ситуації, введення надзвичайного чи воєнного стану, та орієнтовні строки його усунення, якщо є підстави вважати, що пошкодження мереж не буде усунено протягом однієї доби;		

<p>5) умови отримання або припинення надання послуг у разі виникнення надзвичайної ситуації, введення надзвичайного чи воєнного стану (в строки, визначені відповідно до законодавства);</p>		
<p>6) інші відомості відповідно до цих Правил, інших актів законодавства та договору.</p>		
<p>144. 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 параметрів якості послуг, іншу інформацію відповідно до цих Правил, інших актів законодавства та договору.</p> <p>Абоненти, які отримують послуги знеособлено мають право на отримання інформації про надані їм послуги за умови ідентифікації в цілях отримання такої інформації відповідно до пункту 79 цих Правил.</p>		
<p><b>21. Порядок оплати послуг</b></p>		
<p>145. Тарифи на послуги встановлюються постачальниками послуг самостійно з урахуванням принципів ціноутворення, встановлених статтею 106 Закону України «Про електронні комунікації».</p> <p>Постачальники послуг із значним ринковим впливом на певному роздрібному ринку, на яких накладені регуляторні зобов'язання згідно з статтею 98 Закону України «Про електронні комунікації» встановлюють тарифи на певні послуги з дотриманням відповідних регуляторних зобов'язань.</p>		

<p>146. Постачальник послуг встановлює та пропонує на вибір кінцевого користувача тарифи на окремі послуги та тарифні плани на визначений ним перелік (пакет) послуг, а також строк їх дії (граничний та/або мінімальний).</p>		
<p>Постачальник послуг повинен пропонувати кінцевому користувачу на вибір тарифи на окремі послуги (не в складі пакета послуг), зокрема щодо послуг міжособистісних електронних комунікацій з використанням нумерації, послуг доступу до мережі Інтернет, а також інших послуг за наявності технічної можливості.</p>		
<p>147. Інформація про вартість послуги, яка оприлюднюється, повинна включати в себе відомості про податок на додану вартість та інші обов'язкові збори (платежі) відповідно до законодавства.</p>		
<p>Вартість послуги зазначається у разі застосування:</p>		
<p>тарифів, що залежать від обсягу послуги, - за одну повну відповідну одиницю обліку обсягу послуги;</p>		
<p>тарифів, що передбачають необмежене отримання чи передачу інформації, - за інтервал часу, протягом якого можливе таке отримання чи передача.</p>		
<p>У межах різних тарифів, тарифних планів залежно від переліку (пакету) та/або обсягу послуг можуть встановлюватися різні тарифи на однакові послуги.</p>		
<p>У разі коли постачальник послуг пропонує кінцевим користувачам послуги з різними <del>класами</del> якості, на такі послуги встановлюються тарифи з урахуванням <del>класів</del> якості.</p>	<p>У разі коли постачальник послуг пропонує кінцевим користувачам послуги з різними <b>показниками</b> якості, на такі послуги</p>	<p>Ймовірно, йдеться саме про показники якості, а не про класи якості.</p>

	встановлюються тарифи з урахуванням пропонуваних показників якості.	
148. Постачальник послуг у разі зміни тарифів (цін), тарифних планів, які він встановлює, не пізніше ніж за сім календарних днів до їх зміни зобов'язаний:		
1) оприлюднити змінені тарифи, тарифні плани у засобах масової інформації та/або на своєму веб-сайті;		
2) повідомити абонентів (шляхом надсилання повідомлення відповідно до пункту 142 цих Правил) про зміну тарифів, тарифних планів на послуги, що йому надаються та право абонента розірвати договір без додаткових витрат, якщо вони не погоджуються на змінені умови;		
149. 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.		
150. Оплата отриманих послуг здійснюється за тарифами, тарифними планами, що діють на момент надання послуг під час окремого сеансу зв'язку.		
У разі коли процес надання та отримання послуг охоплює проміжок часу, протягом якого застосовуються різні тарифи, вартість послуги визначається за тарифом, що діяв на початку її надання.		
151. Розрахунки за послуги здійснюються на умовах договору про надання послуг.		

<p>Умови розрахунків за послуги мають бути деталізовані за видами оплат, що нараховуються кінцевому користувачу за отримані послуги.</p>		
<p>152. У разі невикористання авансу протягом розрахункового періоду залишок суми коштів переноситься на наступний розрахунковий період, якщо інше не передбачено договором.</p> <p>Списання постачальником послуг залишку суми коштів споживача, в тому числі на свою користь, забороняється, крім випадків, передбачених пунктом 165 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 ідентифікаційної картки у разі відмови від передплачених послуг та/або припинення дії договору та за умови його ідентифікації відповідно до цих Правил.</p>		
<p>153. Під час здійснення розрахунків постачальник послуг не має права:</p>		
<p>1) стягувати із кінцевого користувача окрему плату за роботи і послуги, які не є самостійними і призначені для забезпечення належної якості послуг, а також з усунення пошкодження електронної комунікаційної мережі, що виникло не з вини кінцевого користувача;</p>		
<p>2) тарифікувати технологічні операції, пов'язані з отриманням послуг, у тому числі набір номера, отримання сигналу послання виклику, тонового сигналу зайнятості, з'єднання та відбій з'єднання;</p>		

3) стягувати плату за встановлення з'єднання у разі нульової тривалості послуги;		
4) стягувати з особового рахунка абонента плату за послуги інші, ніж передбачені договором про надання послуг, або за послуги надані іншими особами, крім передбачених Законом України «Про платіжні послуги» випадків надання обмежених платіжних послуг на підстав договору про надання таких платіжних послуг.		
5) стягувати плату за послугу, яку кінцевий користувач не замовляв <del>та/або не отримував</del> ;	5) стягувати плату за послугу, яку кінцевий користувач не замовляв <b>та/або яка не надавалась з вини постачальника послуг</b> ;	Ця ідея розробника зрозуміла, проте, не враховано, що застосування запропонованого положення може мати наслідком неплатежі за отримані послуги, збільшення кількості випадків спірних ситуацій з оплатою. Наприклад, кінцевий користувач може сприймати як факт неотримання ним послуги те, що не користувався цією послугою, наприклад, перебуваючи у відпустці, відрядженні тощо.  Відповідальність постачальника ЕКП за стягнення плати, коли послуга не надавалась уже встановлена у ст. 125 ЗУ про ЕК.
6) перетворювати внесені на особовий рахунок абонента кошти в бонуси, бали тощо.		
154. Вартість послуг залежить від їх переліку, тарифів на них, умов оплати та обсягу наданих послуг, інших умов, визначених законодавством та договором.		
Оплата послуг може включати 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.		
155. 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.		
<p>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, зокрема:</p> <p>секунда- у разі почасового обліку послуг;</p> <p>байт, кілобайт, мегабайт -у разі обліку за обсягом даних,</p> <p>числові значення (цифри) – у разі обліку кількості повідомлень, сеансів зв'язку.</p>		
Здійснення вимірювань обсягів наданих послуг та використання з цією метою засобів вимірювальної техніки здійснюється з дотриманням законодавства про метрологію та метрологічну діяльність.		
156. Обсяг наданої протягом сеансу зв'язку послуги, що враховуються при розрахунках, визначається таким чином:		
1) голосової послуги - 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;		
2) послуги з передачі даних - від передачі чи отримання першого байта даних до передачі чи отримання останнього байта даних термінальним обладнанням абонента (у тому числі службових даних);		
3) послуги голосового зв'язку, що надається за допомогою таксофона, - з моменту фіксації відповіді сторони, яка викликається, або натискання кінцевим користувачем кнопки "відповідь" до моменту натискання кнопки "відбій" або покладення трубки на важіль таксофона;		
4) послуги, що надається з використанням термінального обладнання, що автоматично отримує повідомлення без участі абонента, - з моменту розпізнавання сигналу відповіді термінального обладнання.		
До 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;		
термінальне обладнання з автовідповідачем;		
термінальне обладнання з автоматичним визначником номера;		
будь-яке інше термінальне обладнання, що забезпечує можливість обміну інформацією без фізичного втручання кінцевого користувача, який викликається;		

голосова поштова скринька;		
таксофон.		
157. Оплата послуг здійснюється в національній валюті в готівковій чи безготівковій формі.		
Якщо тариф (ціну) встановлено в іноземній валюті, розмір оплати визначається із застосуванням офіційного курсу гривні до іноземної валюти, встановленого Національним банком на день надання послуги.		
158. Порядок оплати і форма розрахунків за послуги визначаються договором відповідно до законодавства.		
Розрахунки за послуги можуть здійснюватися на умовах попередньої (авансової) та/або наступної оплати.		
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.		
159. 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).		
160. Кінцевий користувач має право оплатити послуги будь-яким доступним способом відповідно до законодавства.		
Оплату послуг, які надані з використанням термінального обладнання фізичних та		

юридичних осіб, здійснюють такі особи відповідно до укладеного договору.		
161. У разі надання послуги на умовах попередньої оплати абонент вносить плату до початку фактичного отримання послуги, якщо інше не передбачено договором.		
Постачальник послуг не може вимагати попереднього внесення абонентної плати або авансового платежу за послуги більш як за один розрахунковий період. Розрахунковим періодом є поточний календарний місяць.		
Дія картки 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 здійснюється перерахунок коштів виходячи з вартості фактично наданих послуг. У разі невикористання коштів у повному обсязі протягом розрахункового періоду вони переносяться на наступний період.		
162. 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.		
<p>163. Постачальник послуг має право визначати рівень заборгованості абонента з оплати послуг та/або суму ліміту для надання послуг на умовах наступної оплати (кредитний ліміт), у разі перевищення якої скорочується перелік послуг чи припиняється їх надання.</p> <p>У разі встановлення постачальником послуг рівня заборгованості абонента з оплати послуг та/або суму ліміту, кінцевий користувач має право на зменшення їх розміру (відповідно до умов договору) або відмову від їх використання.</p>		
<p>У разі коли договором визначено граничну суму, на яку можуть бути надані послуги на умовах наступної оплати, постачальник послуг зобов'язаний попередньо повідомити абонента про досягнення такої суми.</p>		
<p>164. 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.</p>		
<p>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.</p>		
<p>165. Списання постачальником послуг частки невикористаних коштів з особового рахунка абонента, в тому числі на свою користь, забороняється, крім випадків закінчення строку</p>		

<p>позовної давності щодо таких коштів, а також коштів, що залишилися на особовому рахунку абонента, який обслуговується знеособлено, у разі, коли абонент не звернувся за поверненням невикористаних коштів у встановлений цими Правилами строк та надсилання благодійного електронного комунікаційного повідомлення.</p>		
<p>166. 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:</p>		
<p>1) найменування, місцезнаходження і платіжні реквізити постачальника послуг;</p>		
<p>2) номер чи інший мережевий ідентифікатор термінального обладнання або інша інформація, що ідентифікує абонента;</p>		
<p>3) прізвище та ініціали (для фізичних осіб) або найменування (для юридичних осіб) абонента (крім абонентів, що отримують послуги знеособлено);</p>		
<p>4) розрахунковий період;</p>		
<p>5) дата формування рахунка;</p>		
<p>6) номер особового рахунка абонента;</p>		
<p>7) види наданих послуг;</p>		
<p>8) у разі встановлення плати залежно від часу чи обсягу споживання наданих послуг – обсяги наданих послуг за видами послуг;</p>		
<p>9) дата, напрямок зв'язку та тривалість отриманих міжміських та міжнародних голосових</p>		

міжособистісних електронних комунікаційних послуг з використанням нумерації (у разі надання таких послуг);		
10) плата, отримана протягом розрахункового періоду;		
11) сума невикористаних коштів на особовому рахунку абонента на початок та кінець розрахункового періоду;		
12) належна до сплати сума за видами послуг;		
13) сума податку на додану вартість та інших обов'язкових зборів (платежів) відповідно до законодавства;		
14) загальна сума, що належить до сплати;		
15) строк оплати рахунка;		
16) телефон для довідок та адреса веб-сайта постачальника послуг;		
17) факт надання кінцевому користувачу цифрового контенту чи інших обмежених платіжних послуг та їх вартість;		
18) інші відомості, передбачені постачальником послуг відповідно до законодавства та договору.		
За наявності в абонента більш як одного номера 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).		
Інформація про розмір коштів, які перераховані постачальником послуг з особового рахунка абонента на цілі благодійної діяльності,		

<p>зазначається у рахунку окремо від суми, що належить до сплати за інші послуги.</p>		
<p>Дзвінки, які є безоплатними для абонента, що здійснює виклик, у тому числі до служб екстреної допомоги, не зазначаються у рахунку.</p>		
<p>Під час надсилання рахунка постачальник послуг повинен забезпечити захист інформації про надані абонентові послуги, крім випадків, коли за письмовою згодою абонента рахунок надсилається йому електронним повідомленням.</p>		
<p>167. У разі надання обмежених платіжних послуг, в тому числі надання цифрового контенту відповідно до Закону України «Про платіжні послуги» постачальник зобов'язаний:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- забезпечити до початку надання обмеженої платіжної послуги укладення з кінцевим користувачем договору про надання відповідної обмеженої платіжної послуги згідно з законодавством;</li> <li>- розпочинати надання обмеженої платіжної послуги виключно після повідомлення кінцевого користувача про її надання відповідно до законодавства, наявності зафіксованих обладнанням постачальника послуг замовлення такої послуги та його підтвердження, здійснених кінцевим користувачем;</li> <li>- інформувати абонента про суму коштів, списану з його особового рахунку безпосередньо після кожного списання (але не частіше одного разу на добу);</li> <li>- надавати кінцевому користувачу на його вимогу інформацію про послуги, оплата за які здійснюється шляхом надання обмежених</li> </ul>		

<p>платіжних послуг із зазначенням суб'єктів господарювання, які їх надають, дати, часу, суми списаних коштів та фактів зафіксованої обладнанням постачальником послуг замовлення та його підтвердження;</p> <p>- дотримуватись інших вимог Законів України «Про платіжні послуги», «Про електронну комерцію» та «Про захист прав споживачів».</p> <p>Передбачені цим пунктом замовлення та його підтвердження можуть бути вчинені такими діями, як :</p> <p>письмова згода;</p> <p>голосове та або текстове (SMS) повідомлення;</p> <p>ussd-запит (Unstructured Supplementary Service Data);</p> <p>натискання відповідної кнопки на офіційній сторінці постачальника послуг в мережі Інтернет або у добровільно скачаному застосунку, а також на WEB порталах, в мобільних застосунках та інших користувацьких інтерфейсах. На кнопці повинні бути розбірливо написані слова «замовлення, що передбачає зобов'язання по оплаті»;</p> <p>використання сигналів тонового набору або коду підтвердження;</p> <p>електронний запит в центрах обслуговування абонентів, контакт-центрах постачальника послуг.</p>		
<p>168. За особистим письмовим, в тому числі електронним зверненням кінцевого користувача з урахуванням технічної можливості обладнання електронної комунікаційної мережі нарахована до оплати сума за надані послуги повинна бути</p>		

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.	<b>Виключити</b>	Наразі, діючими Правилами такі обмеження не встановлено. Виключення може бути лише – відсутність технічної можливості.
169. Постачальник послуг зобов'язаний повернути кінцевому користувачу невикористані або безпідставно списані кошти на підставі звернення кінцевого користувача у разі:		
1) ненадання замовлених послуг;		
2) відмови кінцевого користувача від попередньо оплачених послуг, які він не отримав;		
3) припинення (розірвання, закінчення строку дії) договору, крім випадків закінчення строку позовної давності;		
4) надання послуг, які кінцевий користувач не замовляв;		
5) безпідставного стягнення надмірного розміру оплати за надані послуги, зокрема внаслідок порушення передбачених пунктом 153 цих Правил, а також порушення вимог пунктів 148, 155, 156 цих Правил щодо повідомлення про зміну тарифів та обліку обсягу наданих послуг (повертається кошти в обсязі безпідставно списаних);		
6) настання інших випадків, визначених законодавством та договором, у строк та порядку, що встановлені договором.		

<p>Бонуси, бали тощо, які нараховані постачальником послуг за умовами акцій, поверненню не підлягають.</p>		
<p>Якщо кінцевий користувач отримував послуги знеособлено з використанням ідентифікаційної картки та/або картки попередньо оплаченої послуги, він має право отримати невикористані кошти у разі звернення до постачальника послуг протягом двох місяців після закінчення строку дії картки.</p>		
<p>Повернення невикористаних коштів абонентів, який отримує послуги знеособлено (анонімно), здійснюється на підставі його звернення за умови реєстрації абонента постачальником послуг відповідно до пункту 79 цих Правил у порядку, встановленому законодавством.</p>		
<p>Договором може бути встановлена можливість повернення постачальником послуг невикористаних коштів кінцевому користувачу з використанням фінансових послуг, які надаються відповідно до вимог законодавства про платіжні системи та переказ коштів.</p>		
<p>Зазначена в абзаці восьмому цього пункту вимога не поширюється на повернення невикористаних коштів, що здійснюється з використанням фінансових послуг, які надаються відповідно до вимог законодавства про платіжні системи та переказ коштів.</p>		
<p>Постачальник послуг не несе відповідальності за використання кінцевим користувачем коштів, повернутих кінцевому користувачу з використанням фінансових послуг.</p>		
<p>Постачальник послуг повинен забезпечити повернення невикористаних коштів у строк, що не</p>		

<p>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>170. У разі несплати отриманих послуг у встановлений строк постачальник послуг надсилає на термінальне обладнання кінцевого користувача, в тому числі із застосуванням автоматичних засобів, повідомлення про кінцевий строк оплати.</p>		
<p>Якщо протягом 10 днів після закінчення зазначеного строку не надійшло підтвердження про оплату, постачальник послуг має право припинити надання послуг. Зазначена вимога не поширюється на випадки отримання послуг знеособлено (анонімно).</p>		<p>Уточнити: календарних чи робочих днів.</p>
<p>171. У разі несвоєчасної оплати наданих послуг у строк, визначений цими Правилами або договором, постачальник послуг має право:</p>		
<p>1) нараховувати пеню в порядку, встановленому законодавством;</p>		
<p>2) установити, зменшити або відмінити граничний обсяг послуг, що надаються на умовах наступної оплати, та/або заборгованості з їх оплати (кредитний ліміт);</p>		
<p>3) скоротити перелік послуг або припинити їх надання, попередивши про це абонента;</p>		

4) змінити порядок оплати, в тому числі надавати послуги на умовах попередньої оплати.		
172. У разі закінчення строку дії договору або його розірвання кінцевий користувач повинен здійснити 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 споживача, з урахуванням вимог пункту 168 цих Правил.		
У разі припинення дії договору у зв'язку з перенесенням номера постачальник повинен повернути кінцевому користувачу (за його запитом) залишок коштів (кредит), що залишився на момент зміни постачальника чи перенесення номера, а кінцевий користувач зобов'язаний погасити всі наявні заборгованості перед таким постачальником.		
173. 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>22. Скорочення переліку послуг, припинення дії договору про надання послуг</b>		
174. Скорочення переліку послуг або припинення надання усіх чи певних видів послуг здійснюється відповідно до цих Правил, інших актів		

законодавства, в тому числі за ініціативою кінцевого користувача або постачальника послуг.		
175. Скорочення постачальником послуг доступу кінцевого користувача до окремих видів послуг здійснюється на підставі заяви кінцевого користувача, відповідно умов до договору 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 може бути подана в паперовій чи електронній формі, а також у іншій формі, передбаченій умовами договору.		
Скорочення переліку послуг за заявою кінцевого користувача оплачується за окремими тарифами, встановленими постачальником послуг.		
176. 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:		
1) наявності заборгованості з оплати послуг понад строк чи суму, зазначені у договорі, відповідно до законодавства, а також закінчення коштів за передплачені послуги відповідно до законодавства та договору;		
2) досягнення граничної суми коштів (кредитного ліміту), визначеної договором;		

<p>3) виконання ремонтних робіт з усунення пошкодження електронних комунікаційних мереж, технічних засобів електронних комунікацій, профілактичних, планових ремонтних або інших робіт, виконання яких унеможливило надання послуг;</p>		
<p>4) виникнення стихійного лиха, надзвичайної ситуації, введення правового режиму надзвичайного чи воєнного стану відповідно до законодавства;</p>		
<p>5) виявлення несанкціонованого втручання кінцевого користувача в роботу та/або використання електронних комунікаційних мереж або технічних засобів електронних комунікацій постачальника послуг;</p>		
<p>б) встановлення факту розсилання кінцевим користувачем спаму та/або здійснення зловмисних викликів (на строк, визначений договором);</p> <p>У разі встановлення такого факту постачальник послуг протягом п'яти робочих днів <del>повинен</del> надіслати кінцевому користувачу, що здійснював розсилання та/або зловмисні виклики попередження про скорочення надання послуг у випадку встановлення протягом наступних трьох місяців повторного факту такого порушення.</p> <p>У разі, якщо протягом наступних трьох місяців буде встановлений факт розсилання кінцевим користувачем спаму та/або здійснення зловмисних викликів, постачальник послуг <del>повинен</del> скоротити перелік відповідних послуг, що надаються такому користувачу, відповідно до умов договору, але не менше ніж на три місяці.</p>	<p>б) встановлення факту розсилання кінцевим користувачем спаму та/або здійснення зловмисних викликів (на строк, визначений договором);</p> <p>У разі встановлення такого факту постачальник послуг протягом п'яти робочих днів <b>може</b> надіслати кінцевому користувачу, що здійснював розсилання та/або зловмисні виклики попередження про скорочення надання послуг у випадку встановлення протягом наступних трьох місяців повторного факту такого порушення.</p> <p>У разі, якщо протягом наступних трьох місяців буде встановлений факт розсилання кінцевим користувачем спаму та/або здійснення зловмисних викликів, постачальник послуг <b>може</b> скоротити перелік відповідних послуг, що надаються такому користувачу, відповідно до умов договору, але не менше ніж на три місяці.</p>	<p>Пропонується на постачальників ЕКП не покладати обов'язки припинити надання ЕКП, підміняючи судові органи. Саме за рішенням суду можуть бути припинені ЕК послуги, що забезпечить дотримання принципу верховенства права.</p> <p>Тому, пропонується здійснювати виконання таких дій виключно і не підставі судових рішень. У решті випадків – не зобов'язання постачальника ЕКП, а його право, залежно від обставин.</p>

<p>Скорочення переліку послуг здійснюється до усунення причин, що призвели до цього, на строк, визначений договором та законодавством.</p>		
<p>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 служб екстреної допомоги.</p>		
<p>Після погашення кінцевим користувачем заборгованості з оплати послуг, надання яких скорочено, постачальник послуг протягом однієї <del>години</del>, а у разі відсутності можливості в строк, що не перевищує двох робочих днів після погашення заборгованості, відновлює надання послуг.</p>	<p>Після погашення кінцевим користувачем заборгованості з оплати послуг, надання яких скорочено, постачальник послуг протягом однієї <b>доби</b>, а у разі відсутності можливості в строк, що не перевищує двох робочих днів після погашення заборгованості, відновлює надання послуг.</p>	<p>Постачальник послуг за умов конкуренції зацікавлений у якнайшвидшому відновленні та наданні послуг своєму абоненту. Проте, встановлення таких стислих строків у нормативно-правовому акті є недоцільним, тому пропонується їх збільшення.</p> <p>Крім того, нечітко визначено відлік обліку «після погашення», адже, кінцевий користувач вважатиме початок відліку цього строку час, коли він вніс кошти в банківську установу, через термінал поповнення тощо, а постачальник послуг починатиме відлік саме від моменту зарахування цих коштів на його рахунок.</p>
<p>Для прискорення відновлення надання послуг (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 розміщатись на веб-сайтах 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.</p>		

<p>У разі скорочення переліку послуг у випадках, передбачених підпунктами 3 і 4 цього пункту, абонентна плата не нараховується.</p>		
<p>У разі скорочення переліку послуг згідно з підпунктами 5 і 6 цього пункту 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 відповідно до пункту 68 цих Правил.</p>		
<p>За відновлення надання послуг після скорочення їх переліку плата не стягується.</p>		
<p>177. Договір про надання послуг може бути розірваний достроково кожною із сторін у випадках, прямо передбачених самим договором, цими Правилами, Законом України «Про електронні комунікації», в інших випадках, визначених законодавством.</p> <p>Умови та процедури припинення договору не можуть містити перешкод для зміни постачальника послуг у порядку, визначеному статтею 113 Закону України «Про електронні комунікації».</p>		
<p>178. Припинення надання послуг (послуги) та/або розірвання договору, в тому числі дострокове, або внесення до договору змін щодо припинення надання однієї чи кількох послуг може здійснюватися за письмовою заявою абонента у строк, що не перевищує семи календарних днів з моменту отримання постачальником послуг заяви, якщо більший строк не зазначений у заяві, крім перенесення номера.</p>		

<p>179. У разі зміни умов договору про надання послуг кінцевий користувач має право на розірвання договору про надання послуг протягом семи календарних днів після отримання повідомлення постачальника послуг про такі змін.</p> <p>Постачальник послуг повинен надіслати таке повідомлення не пізніше ніж за сім календарних днів до будь-якої зміни умов договору про надання послуг з одночасним інформуванням про право кінцевого користувача розірвати договір без додаткових витрат, якщо він не погоджується на змінені умови.</p>		
<p>Кінцеві користувачі мають право розірвати договір про надання послуг без додаткових витрат після повідомлення про зміни в договірних умовах, запропонованих постачальником міжособистісних електронних комунікаційних послуг, крім передбачених цим пунктом випадків, коли запропоновані зміни є виключно на користь чи не мають негативного впливу на кінцевого користувача або прямо передбачені законодавством.</p> <p>Запропоновані зміни вважаються такими, що є виключно на користь чи не мають негативного впливу на кінцевого користувача, якщо вони призводять до зменшення оплати за послуги в тих самих обсягах або збільшення обсягів послуг за ту ж оплату, розширення прав кінцевих користувачів та за умови збереження або покращення значень показників якості послуг, того ж розрахункового періоду та періоду надання послуг, збереження або покращення інших умов договору .</p>		
<p>180. Будь-яке істотне порушення умов договору про надання послуг чи параметрів якості послуг, що надаються на його підставі, - є підставою для</p>		

застосування кінцевим користувачем права на безкоштовне та дострокове розірвання договору.		
181. Якщо постачальник електронних комунікаційних послуг відповідно до законодавства чи умов договору про надання електронних комунікаційних послуг припиняє дію будь-якого елемента пакета до закінчення терміну чи у разі припинення на інших підставах укладеного договору, кінцевий користувач має право розірвати договір, за яким надається такий пакет послуг.		
182. Припинення надання послуг (послуги) та/або розірвання договору, в тому числі дострокове, або внесення до договору змін щодо припинення надання однієї чи кількох послуг може здійснюватися за ініціативою постачальника послуг у разі:		
1) непогашення заборгованості з оплати послуг у строк, зазначений у попередженні надісланому абоненту постачальником послуг;		
2) коли абонент протягом не менш як трьох місяців з моменту активації картки та/або останнього сеансу отримання послуги не користувався послугами, на які не нараховується щомісячна плата та які потребують постійного використання додаткових ресурсів електронних комунікаційних мереж (для послуг мобільного зв'язку), за умови попередження абонента не менш як за десять робочих днів;		
3) зафіксованого актом про порушення правил надання і отримання електронних комунікаційних послуг факту порушення кінцевим користувачем вимог підпунктів 3-7, 12-14 пункту 108 цих Правил;		Для забезпечення дотримання конституційного принципу верховенства права, у таких випадках, припинення ЕКП повинно здійснюватися за рішенням суду, винесеним за позовом зацікавленої особи.

<p>У випадку, 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) не менш як за п'ять робочих днів.</p>	<p><b>Виключити</b></p>	
<p>4) 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). 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>5) припинення діяльності з надання послуг з попередженням регуляторного органу і кінцевих користувачів не пізніше ніж за три місяці до припинення надання послуг.</p>		
<p>183. У разі припинення надання послуг із застосуванням термінального обладнання, наданого в користування кінцевому користувачу постачальником послуг на час дії договору, питання щодо повернення кінцевим користувачем такого обладнання вирішується відповідно до договору з дотриманням вимог законодавства.</p>		
<p>Будь-яка підписка на термінальне обладнання, що надається одним і тим самим постачальником послуг доступу до Інтернету або міжособистісних</p>		

електронних комунікаційних послуг з використанням нумерації, не повинна перевищувати строк дії попередньо укладеного договору про надання послуг, до якого включаються таке термінальне обладнання, якщо кінцевий користувач прямо не погоджується з іншим, підписуючись термінальне обладнання.		
184. Договори кінцевих користувачів з постачальником послуг, від якого здійснюється перенесення номера, припиняються автоматично після завершення процесу зміни постачальника чи перенесення номера.		
185. Постачальник послуг має право відключати в порядку, встановленому законодавством, термінальне обладнання абонента:		
1) на підставі рішення суду, якщо таке обладнання використовується для вчинення протиправних дій або дій, що загрожують національній безпеці;		
2) у разі відсутності виданого в порядку, встановленому законодавством, документа про відповідність технічним вимогам та/або технічним регламентам;		
3) в інших випадках, встановлених законом.		
<b>23. Забезпечення захисту прав та законних інтересів споживачів</b>		
186. 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 високий рівень		

захисту прав споживачів електронних комунікаційних послуг.		
187. Захист прав кінцевих користувачів здійснюється відповідно до Законів України «Про електронні комунікації» «Про захист прав споживачів» (щодо споживачів), інших актів законодавства та цих Правил.		
<p>188. З метою належного врахування інтересів кінцевих користувачів регуляторний орган за участю інших зацікавлених органів державної влади забезпечує проведення консультацій з кінцевими користувачами, у тому числі споживачами з інвалідністю, виробниками та постачальниками електронних комунікаційних засобів, постачальниками електронних комунікаційних мереж та/або послуг з питань, пов'язаних з правами кінцевих користувачів, включаючи еквівалентний доступ і вибір для споживачів з інвалідністю.</p> <p>Доступ до участі в консультаціях, та оприлюднення їх результатів забезпечуються регуляторним органом, у тому числі через електронну регуляторну платформу.</p>		
<p>189. 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:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1) постачальника послуг;</li><li>2) регуляторного органу,</li><li>3) суду;</li></ol>		

<p>4) інших органів державної влади відповідно до компетенції.</p>		
<p>Кінцеві користувачі також мають право на розгляд своїх звернень та належне реагування щодо поновлення їх прав і захисту законних інтересів відповідно до законодавства.</p>		
<p>190. Звернення (скарга) кінцевого користувача щодо ненадання чи неналежного надання послуг зазначаються повинно містити:</p> <p>1) прізвище, ім'я, по батькові, місце проживання фізичної особи або найменування та місцезнаходження юридичної особи, що подає звернення;</p> <p>2) номер чи інший мережевий ідентифікатор абонента, за яким отримуються послуги, та/або реквізити договору про надання таких послуг;</p> <p>3) суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги, в тому числі, у разі необхідності (в залежності від виду послуг):</p> <p>дата, час, умови, за яких споживач намагався отримати чи отримав послугу (щодо якої подається звернення) результат її отримання;</p> <p>адреса пункту колективного користування чи таксофона, з якого замовлялася послуга або адреса пункту колективного користування, що викликався;</p> <p>4) у разі подання звернення до регуляторного органу також зазначається інформація щодо подання звернення з відповідного питання до постачальника послуг та, у разі якщо таке звернення подавалось, – інформацію про результати його розгляду та копію відповіді</p>		

<p>постачальника послуг (за наявності). Цей пункт не перешкоджає зверненню кінцевого користувача до регуляторного органу без попереднього звернення до постачальника послуг;</p> <p>5) електронна поштова адреса, на яку заявнику може бути надіслано відповідь, або відомості про інші засоби зв'язку з ним (у разі подання електронного звернення).</p>		
<p>Звернення (скарга) кінцевого користувача може містити іншу інформацію щодо суті порушеного питання та копії документів, що підтверджують викладені у ньому обставини.</p>		
<p>191. Подання кінцевим користувачем звернень (скарг) до постачальників послуг чи регуляторного органу та отримання відповідей, здійснюються за вибором кінцевого користувача-автора звернення одним з таких способів:</p> <p>1) усне звернення, що викладається на особистому прийомі або за допомогою засобів зв'язку через визначені контактні центри, телефонні «гарячі лінії» та записується (реєструється) посадовою особою;</p> <p>2) 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</p> <p>3) письмове звернення також може бути надіслане з використанням мережі Інтернет, засобів електронних комунікацій (електронне звернення). Звернення до регуляторного органу може бути</p>		

<p>подано також через електронну регуляторну платформу.</p> <p>Якщо у зверненні кінцевого користувача не вказано бажаний спосіб отримання відповіді чи документів, відповідь надсилається йому поштовим відправленням.</p>		
<p>192. Розгляд звернень (скарг) кінцевих користувачів здійснюється за умови зазначення ними у зверненні (скарзі) номера абонента, за яким отримуються послуги, та/або реквізитів договору про надання таких послуг (крім випадків відмови в наданні послуг), а також інформації, передбаченої пунктами 1 та 3 пункту 189 цих Правил.</p> <p>Звернення, оформлене без дотримання зазначених вимог, повертається заявнику з відповідними роз'ясненнями не пізніше як через десять днів від дня його надходження.</p>		
<p>193. 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, передбаченою пунктами 2, 4, 5, 6 частини першої статті 119 Закону України «Про електронні комунікації» здійснюється за умови ідентифікації з цією такою кінцевого користувача відповідно до пункту 79 цих Правил.</p>		
<p>194. Постачальники послуг забезпечують розгляд звернень кінцевих користувачів та усунення порушень вимог законодавства та/або договору з урахуванням вимог Законів України «Про електронні комунікації», «Про звернення громадян», цих Правил, інших нормативно-</p>		

<p>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 порядок подання кінцевим користувачем звернень (скарг).</p>		
<p>195. Постачальник послуг зобов'язаний:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) інформувати кінцевих користувачів, в тому числі через свої веб-сайти 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;</li> <li>2) визначати внутрішні механізми захисту прав кінцевих користувачів, в тому числі вирішення спорів і відшкодування шкоди та інформувати кінцевих користувачів, в тому числі через свої веб-сайти про такі механізми і способи доступу до них;</li> <li>3) проводити прийом кінцевих користувачів з питань надання послуг та доводити до їх відома, у тому числі через свої веб-сайти інформацію про час та місце такого прийому;</li> <li>4) розглядати звернення (скарги) кінцевих користувачів надавати на них відповіді у терміни встановлені законодавством, у випадках щодо яких законодавством терміни не встановлені - не більше одного місяця від дня їх надходження, а ті, які не потребують додаткового вивчення, - невідкладно, але не пізніше п'ятнадцяти днів від дня їх отримання.</li> </ol>		

<p>5) 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;</p>		
<p>6) у разі, якщо постачальник послуг визнає вимоги кінцевого користувача щодо повернення коштів (їх частини) списаних з абонентського рахунку із порушенням законодавства чи договору або щодо відшкодування збитків, такі вимоги повинні бути задоволені в термін, визначений умовами договору, який не повинен перевищувати семи робочих днів з моменту розгляду звернення, який не повинен перевищувати визначеного законодавством строку для такого розгляду;</p>		
<p>7) 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 цих Правил стосовно конкретного кінцевого користувача (кінцевих користувачів), постачальник послуг повинен вжити заходів для усунення цього порушення не лише стосовно конкретного користувача (користувачів), а також щодо усіх інших користувачів своїх послуг, щодо яких допускається таке порушення. Про вжиті заходи постачальник послуг повинен поінформувати осіб, які звернулись з приводу відповідних порушень.</p>		
<p>19б. Звернення кінцевих користувачів про пошкодження електронних комунікаційних мереж, технічних засобів електронних комунікацій постачальника послуг приймаються відповідними службами постачальника послуг а телефоном протягом не менш як 12 годин у</p>		

<p>робочий день (шість годин у суботу) і реєструються в окремому електронному журналі чи системі, що забезпечує обмежені права на доступ та внесення змін, а також відповідає вимогам законодавства щодо електронного документа або у окремому паперовому журналі, який повинен бути пронумерований, прошнурований та скріплений печаткою постачальника послуг (за наявності).</p>		
<p>У журналі обліку звернень зазначається час їх подання, номер чи інший мережевий ідентифікатор термінального обладнання, адреса абонента, дата та час проведення перевірки, відмітка про причини пошкодження та його усунення (із зазначенням дати та часу).</p>		
<p>197. 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 необхідності, заходів державного нагляду, видання приписів, розпоряджень про усунення порушень, застосування адміністративно-господарських санкцій відповідно до закону</p>		
<p>Регуляторний орган відповідно до компетенції 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</p>		

<p>інформації, недостатньої для прийняття рішення про наявність чи відсутність порушень вимог законодавства щодо надання та отримання електронних комунікаційних послуг, вказаних в 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 телекомунікаційних 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>В таких випадках регуляторний орган повинен також проаналізувати умови надання послуги (послуг) відповідного постачальника послуг та у разі виявлення порушень законодавства вжити заходів до їх усунення.</p>		
<p>198. Споживачі електронних комунікаційних послуг, в тому числі при отриманні послуг знеособлено, мають також 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.</p>		
<p>Таке звернення може бути подано в рамках строку позовної давності, встановленого законом для певного виду вимог.</p>		

<p>Звернення споживачів з питань врегулювання спору з постачальником електронних комунікаційних послуг, замовлення, отримання чи припинення отримання електронних комунікаційних послуг розглядаються регуляторним органом відповідно до статті 123 Закону України «Про електронні комунікації» в порядку встановленому регуляторним органом</p>		
<p>199. Регуляторний орган, центральний орган виконавчої влади у сферах електронних комунікацій та радіочастотного спектру періодично (не менше ніж раз у півріччя) здійснюють та оприлюднюють на своїх веб-сайтах аналіз отриманих звернень кінцевих користувачів та у разі виявлення за його результатами прогалин в законодавстві, які призводять до порушення їхніх прав та законних інтересів, здійснюють в межах компетенції заходи з розробки відповідних змін до законодавства.</p> <p>Аналіз звернень кінцевих користувачів, що оприлюднюється повинен, зокрема містити інформацію щодо:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1) кількості скарг за видами послуг, постачальниками послуг, типами питань щодо яких надійшли скарги;</li><li>2) результатів їх розгляду, в тому числі типів та кількості вжитих заходів, кількості звернень за яким були поновлені порушені права споживачів, кількості звернень за якими не вирішено порушені у них проблеми (з зазначенням причин);</li><li>3) виявлених прогалин в законодавстві, які призводять до порушення прав та законних інтересів кінцевих користувачів, та заходів, вжити до їх усунення.</li></ol>		

<p><b>24. Забезпечення потреб споживачів в універсальних електронних комунікаційних послугах</b></p>		
<p>200. Універсальними електронними комунікаційними послугами є:</p>		
<p>1) послуги широкосмугового доступу до мережі Інтернет у фіксованому місці, які забезпечують швидкість відповідно до показників та параметрів, встановлених центральним органом виконавчої влади у сферах електронних комунікацій та радіочастотного спектра;</p>		
<p>2) послуги голосових електронних комунікацій у фіксованому місці;</p>		
<p>Універсальна електронна комунікаційна послуга надається у фіксованому місці (за адресою будинку, споруди, вказаної споживачем) незалежно від технологій (проводового, безпроводового) доступу споживача до електронних комунікаційних мереж.</p>		
<p>Усі споживачі на всій території України мають право на доступ до універсальних послуг у встановленому законодавством порядку.</p>		
<p>201. Параметри якості надання універсальних електронних комунікаційних послуг, їх показники і рівнів, методів їх вимірювання постачальниками електронних комунікаційних послуг та методик вимірювань встановлюються центральним органом виконавчої влади у сферах електронних комунікацій та радіочастотного спектра.</p>		
<p><b>24.1 Забезпечення географічної доступності універсальних послуг</b></p>		

<p>202. Електронні комунікаційні мереж загального користування в яких забезпечується географічна доступність послуги голосових електронних комунікацій повинні відповідати таким вимогам:</p>		
<p>1) забезпечення за вимогою споживача з'єднання його термінального обладнання з електронними комунікаційними мережами загального користування;</p>		
<p>2) забезпечення доступу до послуг міжособистісних електронних комунікацій з використанням нумерації, принаймні в межах зони нумерації, між зонами нумерації та міжнародного зв'язку з установленими законодавством значеннями параметрів якості.</p>		
<p>203. Доступність інформації про географічну доступність зазначених у пункті 199 цих Правил послуг забезпечує регуляторний орган, зокрема, шляхом розміщення даних географічного огляду на електронній регуляторній платформі з визначеним ним рівнем деталізації та в форматі, які є зручними для вибору постачальника електронних комунікаційних послуг.</p>		
<p>204. Споживачі, в яких відсутній доступ у фіксованому місці до:</p> <p>1) електронних комунікаційних мереж загального користування в яких надаються послуги голосових електронних комунікацій з використанням нумерації, не залежно від технологій (проводового, безпроводового) доступу до таких мереж (в тому числі фіксованих, фіксованих з безпроводним радіо доступом, мобільних, IP технологій, конвергентних технологій), які здатні забезпечувати надання голосових електронних комунікацій у фіксованому місці (принаймні у</p>		

<p>фіксованому місці) з встановленими законодавством значеннями показників якості;</p> <p>2) мереж широкосмугового доступу до мережі Інтернет у фіксованому місці, які відповідають вимогам, встановленим центральним органом виконавчої влади у сферах електронних комунікацій та радіочастотного спектру -</p> <p>мають право на включення (за зверненням до регуляторного органу) відповідних територій до географічних оглядів мереж як таких що потребують здійснення заходів щодо забезпечення доступу до відповідних мереж, а також на забезпечення в установленому законодавством порядку географічної доступності відповідної універсальної послуги (послуг).</p>		
<p>Такі звернення повинні бути розглянуті регуляторним органом у визначені законодавством терміни та у разі підтвердження факту відсутності на вказаній території географічної доступності відповідних універсальних послуг регуляторний орган:</p> <p>1) враховує їх при здійсненні географічних оглядів відповідних мереж;</p> <p>2) у разі, якщо універсальна послуга не може бути забезпечена на цій території на комерційних умовах, приймає у встановленому законодавством порядку рішення про визначення даної території такою, на якій має бути здійснено забезпечення доступу до мереж широкосмугового доступу чи послуг голосових електронних комунікацій у фіксованому місці;</p> <p>3) вживає відповідно до законодавства заходів щодо забезпечення географічної доступності відповідної універсальної послуги;</p>		<p>На наш погляд, в цих Правилах вже недоцільно застосовувати вираз: «вживає відповідно до законодавства заходів щодо забезпечення географічної доступності відповідної універсальної послуги», а необхідно визначити вичерпний перелік таких заходів.</p>

<p>4) інформує споживача про заходи, які вжито чи планується вжити та орієнтовні терміни забезпечення географічної доступності відповідної універсальної послуги.</p>		
<p>205. У разі відсутності технічної можливості для одночасного забезпечення географічної доступності універсальних послуг на певній території заяви споживачів на підключення термінального обладнання до відповідної електронної комунікаційної мережі задовольняються згідно з чергою, ведення якої здійснюється регуляторним органом у встановленому ним порядку. Заява може бути подана в паперовому чи в електронному вигляді. Черга ведеться з застосуванням електронної регуляторної платформи та з можливістю заявників відстежувати результати розгляду своїх заяв та свою черговість, її зміни.</p>		
<p>Черговість на підключення термінального обладнання визначається датою подання заяви, а споживачам пільгових категорій в межах відповідних груп (позачергове, першочергове, переважне право) - датою подання документів, якими підтверджуються пільги.</p>		
<p>У разі коли споживач, що подав заяву на забезпечення географічної доступності універсальної послуги (послуг), протягом місяця з дня надходження повідомлення про наявність можливості для підключення термінального обладнання до відповідної електронної комунікаційної мережі не уклав договір про надання послуг, заява скасовується.</p>		
<p><b>24.2 Забезпечення цінової доступності універсальних послуг</b></p>		

<p>206. Усі споживачі на всій території України мають право на отримання універсальних послуг а за доступною ціною.</p> <p>Цінова доступність універсальних послуг визначається щороку за результатами моніторингу рівня тарифів (цін) на зазначені у пункті 199 цих Правил послуги та з урахуванням рівня доходів споживачів.</p> <p>Результати моніторингу, який здійснюється у встановленому Кабінетом Міністрів України порядку, оприлюднюються регуляторним органом на електронній регуляторній платформі.</p>	<p>Цінова доступність універсальних послуг визначається <b>регуляторним органом</b> щороку за результатами моніторингу рівня тарифів (цін) на зазначені у пункті 199 цих Правил послуги та з урахуванням рівня доходів споживачів</p>	<p>Пропонується уточнення</p>
<p>207. У разі встановлення за результатами моніторингу, що ціни на універсальні послуги не є доступними для вразливих соціальних груп споживачів, такі споживачі мають право на отримання в порядку і розмірах, визначених Кабінетом Міністрів України, цільової адресної соціальної допомоги для отримання таких послуг.</p>	<p>206. У разі встановлення <b>регуляторним органом</b> за результатами моніторингу, що ціни на універсальні послуги не є доступними для вразливих соціальних груп споживачів, такі споживачі мають право на отримання в порядку і розмірах, визначених Кабінетом Міністрів України, цільової адресної соціальної допомоги для отримання таких послуг.</p>	<p>Необхідно уточнити, ким саме зазначене встановлюється.</p>
<p>208. Цільова адресна соціальна допомога для отримання універсальних послуг може бути використана споживачем на оплату будь-яких послуг голосових електронних комунікацій з використанням нумерації (не залежно від технології), доступних за адресою, визначеною споживачем, які надаються будь-яким постачальником таких послуг.</p>		<p>Не зрозуміло, чому не враховано послуги доступу до Інтернету?</p>
<p><b>24.3 Особливості надання універсальних послуг</b></p>		
<p>209. У разі надання на певній території універсальних послуг постачальником, обраним (призначеним) для розгортання електронних комунікаційних мереж для забезпечення</p>		

доступності універсальних послуг на цій території, умови їх надання визначаються таким постачальником послуг відповідно до цих Правил та повинні, в тому числі, включати		
1) виставлення рахунків відповідно до визначеного цими Правилами безкоштовного розшифрування отриманих споживачем універсальних електронних комунікаційних послуг за розрахунковий період, до якого споживач має претензії, з урахуванням технічної можливості постачальника послуг;		
2) вибіркочну безкоштовну заборону за вимогою споживача на вихідні дзвінки та, за наявності технічної можливості, визначені типи або визначені номери;		
3) обов'язкове повідомлення про можливість припинення чи призупинення надання послуг у зв'язку з несплатою рахунків і надання їм строку для погашення заборгованості і збереження можливості здійснення екстрених викликів на період відповідно до цих Правил;		
4) надання за зверненням споживачів тарифних консультацій (інформації) щодо альтернативних (нижчих) тарифів з меншими витратами, у разі їх наявності;	4) надання за зверненням споживачів тарифних консультацій (інформації) щодо альтернативних (нижчих) тарифів з меншими витратами, у разі їх наявності <b>у постачальника послуг</b> ;	Потребується уточнення, інакше сприймається, що постачальник повинен надавати таку інформацію вцілому, а не лише щодо своєї діяльності.
5) контроль витрат за надання універсальної електронної комунікаційної послуги шляхом надсилання споживачам безкоштовних повідомлень у разі досягнення граничної суми коштів, визначеної договором, відповідно до цих Правил;		
6) можливість деактивувати платежі третім особам шляхом заборони списання оплати за послуги, що надаються ними з використанням		

мереж електронних комунікацій (контент, додаткові послуги третіх осіб, обмежені платіжні послуги тощо), з абонентського рахунку для оплати електронних комунікаційних послуг.		
7) визначати розрахунковим періодом для оплати універсальних послуг поточний календарний місяць.		
210. При наданні універсальних електронних комунікаційних послуг постачальник таких послуг повинен:		
1) пропонувати та надавати споживачам відповідні універсальні послуги (послугу) на недискримінаційних умовах;		
2) надавати універсальні послуги за встановленими центральним органом виконавчої влади у сферах електронних комунікацій та радіочастотного спектра показниками якості;		
3) надавати універсальні послуги за економічно обґрунтованими, прозорими та недискримінаційними цінами, інформувати споживачів про зміни цін на універсальні послуги не пізніше ніж за 20 календарних днів до їх застосування у спосіб, визначений цими Правилами;		
4) надавати універсальні електронні комунікаційні послуги на підставі публічного договору приєднання, який повинен відповідати вимогам, визначеним статтею 103 Закону України «Про електронні комунікації» та цими Правилами, та оприлюднюватися на веб-сайті постачальника послуг у форматі відкритих даних.		
5) припиняти надання універсальних електронних комунікаційних послуг споживачам, які		

<p>відносяться до визначених законодавством вразливих соціальних груп, у порядку, встановленому цими Правилами та з дотриманням наступних умов:</p> <p>у разі припинення надання універсальних послуг у зв'язку з 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;</p> <p>зберігати технічну можливість поновлення отримання послуги та використання номера абонента (для послуги голосових електронних комунікацій з використанням нумерації) протягом не менш ніж трьох місяців з моменту припинення надання відповідної послуги (послуг).</p>		
<p><b>25. Особливості надання та отримання послуг доступу до мереж мовлення та передачі сигналів для мовлення</b></p>		
<p>211. Послуги доступу до мереж мовлення та передачі сигналів для мовлення надаються відповідно до цих Правил з урахуванням особливостей, передбачених цим розділом.</p>		
<p>212. При наданні та отриманні послуг доступу до мереж телебачення та/або радіомовлення на підставі умовного доступу (за умови попередньої індивідуальної авторизації) забороняється встановлення, технічне обслуговування або заміна в комерційних цілях незаконного пристрою умовного доступу (будь-якого обладнання або програмного забезпечення, розробленого або адаптованого для надання доступу до захищеної послуги без дозволу постачальника послуг).</p>		

213. Послуги доступу до мереж проводового радіомовлення передбачають встановлення радіоточок, їх переустановлення в приміщеннях кінцевих користувачів.		
214. Постачальники послуг доступу до мереж проводового радіомовлення в порядку, встановленому законодавством, передають такими мережами сигнали оповіщення у разі виникнення надзвичайної ситуації, введення надзвичайного чи воєнного стану.		
215. Послуги доступу мереж ефірного телерадіомовлення передбачають:		
технічне обслуговування і експлуатація технічних засобів випромінювання в ефір;		
передача телерадіопрограм до технічних засобів випромінювання в ефір з використанням споруд і ліній зв'язку;		
трансляція телерадіопрограм технічними засобами випромінювання в ефір.		
Послуги ефірного телерадіомовлення надаються телерадіоорганізаціям за умови укладення договору та наявності ліцензії на мовлення, виданої Національною радою з питань телебачення і радіомовлення.		
216. Перерви тривалістю понад одну хвилину під час трансляції телерадіопрограм внаслідок технічного пошкодження засобів та мережі оператора ефірного телерадіомовлення до загального часу мовлення не включаються.		
217. Оператор мереж ефірного телерадіомовлення зобов'язаний не пізніше ніж за місяць або в інший строк, визначений договором, поінформувати		

телерадіоорганізацію про виконання капітальних та планово-профілактичних робіт у мережі ефірного телерадіомовлення, пов'язаних з повним чи частковим припиненням надання послуг.		
218. Послуги доступу до телемережах для потреб телебачення і радіомовлення надають абонентам можливість перегляду телерадіопрограм та/або пакетів телерадіопрограм, які пропонує на договірних засадах з використанням телемереж провайдер програмної послуги відповідно до ліцензії, виданої Національною радою з питань телебачення і радіомовлення.		
Послуги з технічного обслуговування і експлуатації телемереж надаються провайдерів програмної послуги на підставі договору між ним та оператором телемереж. Відповідальність за виконання договірних обов'язків з абонентами несе провайдер програмної послуги, який зобов'язаний надавати послуги з урахуванням вимог пункту 219 цих Правил.		
За умови укладення зазначеного договору оператор телемереж несе відповідальність за їх технічний стан та технічне забезпечення.		
219. Провайдер програмної послуги зобов'язаний забезпечити доступ абонентів до програм універсальної програмної послуги та включити такі програми до всіх пакетів телерадіопрограм.		
220. Під час надання послуги провайдер програмної послуги повинен забезпечити:		
1) підключення абонентської проводки до пункту закінчення телемережі;		
2) доступ до пакетів телерадіопрограм;		

3) налагодження кінцевого обладнання на приймання пакета телерадіопрограм, до яких забезпечується доступ;		
4) обслуговування абонентської проводки;		
5) належну якість програмної послуги;		
6) перенесення точки підключення кінцевого обладнання;		
7) інформування абонента про виконання відновлювальних (профілактичних, аварійних тощо) робіт;		
8) надання інших послуг відповідно до договору.		
221. Вартість послуг встановлюється провайдером програмної послуги самостійно. Державному регулюванню підлягає виключно розмір абонентної плати за користування універсальною програмною послугою.		
222. У договорі про надання послуг обов'язково зазначається тип обраного абонентом пакета телерадіопрограм (пакет універсальної програмної послуги, стандартний пакет або індивідуальний пакет на замовлення), перелік телерадіопрограм та передач, які провайдер зобов'язується надавати абонентові, абонентна плата та/або плата за надання окремих телерадіопрограм та передач.		
223. Договір укладається з особою, яка є власником (співвласником) приміщення, або особою, зареєстрованою за адресою приміщення, або орендарем приміщення. При цьому договір з особою, яка є орендарем приміщення, укладається за наявності письмової згоди власника.		

224. Підключення абонентської проводки до пункту закінчення телемережі та надання послуг здійснюються відповідно до договору.		
225. Абонентська проводка та кінцеве обладнання повинні відповідати технічним нормам для забезпечення доступу до обраного абонентом пакета телерадіопрограм. Провайдер програмної послуги повинен забезпечити проведення перевірки справності абонентської проводки та її відповідності технічним нормам і обраному абонентом пакету телерадіопрограм.		
226. Оператор телемереж повинен забезпечити відповідність технічних характеристик радіотелевізійного сигналу встановленим нормам у пункті закінчення телемережі.		
227. Провайдер програмної послуги не має права без згоди власника систем колективного приймання телерадіопрограм (включаючи колективні телеантени) використовувати їх елементи для надання абонентам послуг. У разі використання елементів системи колективного приймання телерадіопрограм провайдер програмної послуги зобов'язаний зберегти за мешканцями будинку можливість доступу до програм телерадіоорганізацій, які здійснюють наземне ефірне мовлення на території розташування телемереж, згідно із законодавством		
228. Про зміну переліку та умов надання послуг провайдер програмної послуги повинен повідомити абонентів не менш як за сім днів у порядку, визначеному договором. Ця вимога не поширюється на випадки, коли зміни не залежать від провайдера і не можуть бути ним передбачені.		

229. Провайдер програмної послуги не несе відповідальності за неякісні послуги та перерву в їх наданні у разі:		
1) невідповідності технічного стану кінцевого обладнання встановленим нормам;		
2) несанкціонованого втручання у роботу телемереж або пошкодження абонентської проводки.		