

**Зауваження та пропозиції ІнАУ до
проекту Правил надання та отримання електронних комунікаційних послуг**

Редакція проекту Правил	Редакція проекту Правил, запропонована ІнАУ	Обґрунтування, коментарі
<p>I. Загальна частина</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>I. Загальна частина</p> <p>1. Ці Правила розроблені відповідно до Закону України «Про електронні комунікації», інших нормативно-правових актів у сфері електронних комунікацій і встановлюють загальний порядок надання та отримання електронних комунікаційних послуг (далі – послуги).</p>	<p>Постачальник при наданні ЕКП зобов'язаний і так виконувати вказані закони. В противному разі, в преамбулі потрібно зазначити увесь перелік законів, яких повинен дотримуватись і керуватись постачальник при наданні ЕКП.</p>
<p>41) цифровий контент – товари чи послуги, що створюються і постачаються (надаються) виключно в електронному вигляді з використанням електронних комунікаційних мереж, споживаються з використанням технічних (цифрових, електронних) пристроїв, не передбачають використання або споживання фізичних товарів чи послуг;</p> <p>42) якість електронної комунікаційної послуги – сукупність показників електронної комунікаційної послуги та її параметрів, які характеризують споживчі властивості електронної комунікаційної послуги та</p>	<p>41) цифровий контент – товари чи послуги, що створюються і постачаються (надаються) виключно в електронному вигляді з використанням електронних комунікаційних мереж, споживаються з використанням технічних (цифрових, електронних) пристроїв, не передбачають використання або споживання товарів чи послуг фізично;</p> <p>42) якість електронної комунікаційної послуги – сукупність показників електронної комунікаційної послуги та її параметрів, які характеризують споживчі властивості електронної комунікаційної послуги та</p>	<p>1) В цілому вважаємо, що поняття «цифровий контент» потребує доопрацювання, оскільки є нечітким.</p> <p>2) не зрозуміло, що таке «очікувані потреби споживача послуги». Є технічні можливості постачальника ЕКП, є укладений договір сторонами, тому, ні про які очікувані потреби не потрібно зазначати. Інакше, таке визначення вводитиме в оману абонента та породжуватиме незрозумілі спори.</p>

визначають її здатність задовольнити встановлені й очікувані потреби споживача послуги.	визначають її здатність задовольнити встановлені потреби споживача послуги.	
10. Кінцевий користувач, у тому числі той, 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.	10. Кінцевий користувач, у тому числі той, який має намір придбати (замовити) послугу, має право на безкоштовний доступ через електронну регуляторну платформу регуляторного органу до принаймні одного незалежного інструменту, що дозволяє йому порівнювати та оцінювати умови надання різних послуг доступу до мережі Інтернет та послуг міжособистісних електронних комунікацій, що надаються з використанням нумерації.	Пропонується уточнення, щоб кінцеві користувачі розуміли ким саме створюється регуляторна платформа та не вимагали такої інформації від постачальників ЕКП.
27. Додатково 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;		У п.п. 1 необхідно саме на рівні нормативно-правового акту, конкретизувати, хоча б не виключний, перелік таких заходів. Інакше не зрозуміло, яку ще окрім встановленої інформації, встановлених обов'язків, повинен повідомити та виконати постачальник ЕКП, щоб задовольнити потреби споживача, не спровокувати необґрунтовані звернення від споживача, який не знається у національному законодавстві у сфері ЕК, та не мати наслідком перевірку регуляторним органом.
31. Інформація, передбачена пунктами 24 – 27 цих Правил, повинна:	31. Інформація, передбачена пунктами 24 – 27 цих Правил, повинна:	Уточнення редакції.

<p>...</p> <p>На вимогу кінцевого користувача може надаватися інша інформація про надання послуг відповідно до законодавства.</p>	<p>...</p> <p>На вимогу кінцевого користувача може надаватися інша інформація, надання якої визначено законодавством.</p>	
<p>52. До того як строк дії договору про надання електронних комунікаційних послуг закінчується, 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>Виключити</p>	<p>Вважаємо, що запропоновано вкрай обтяжливу умову надання ЕКП та зобов'язання надання ЕКП.</p> <p>Договір у письмовій формі є у кінцевого користувача. Тому, він сам може відслідкувати термін його дії.</p> <p>Постачальникам ЕКП складно відслідкувати кожен письмовий договір та направляти кожному кінцевому користувачу повідомлення.</p> <p>І, при невиконанні хоча б 1 раз такої вимоги Правил до 1 кінцевого користувача матиме наслідком для постачальника ЕКП накладення адміністративно-господарських санкцій.</p> <p>Крім цього, <u>загальне законодавство, зокрема, ЦКУ, не встановлює таких обов'язкових вимог до постачальника послуг.</u></p> <p>Ст. 631 ЦКУ визначено, що строком договору є час, протягом якого сторони можуть здійснити свої права і виконати свої обов'язки відповідно до договору.</p> <p>Відтак, сторони, уклавши договір, є рівними у своїх правах та обов'язках.</p>
<p>61. Приміщення постачальників послуг, у</p>	<p>61. Постачальники послуг повинні створити</p>	<p>Абз.1 ст.26 ЗУ «Про основи соціальної</p>

<p>яких вони здійснюють обслуговування кінцевих користувачів, повинні бути пристосовані до потреб осіб з інвалідністю згідно з вимогами статті 26 Закону України «Про основи соціальної захищеності осіб з інвалідністю в Україні».</p>	<p>умови для безперешкодного доступу осіб з інвалідністю до приміщень, у яких вони здійснюють обслуговування кінцевих користувачів, згідно з вимогами статті 26 Закону України «Про основи соціальної захищеності осіб з інвалідністю в Україні».</p>	<p>захищеності осіб з інвалідністю в Україні»: Підприємства, установи та організації <u>зобов'язані створювати умови для безперешкодного доступу осіб з інвалідністю</u> (у тому числі осіб з інвалідністю, які використовують засоби пересування та собак-поводирів) до об'єктів фізичного оточення.</p> <p>Звертаємо увагу, що значна кількість постачальників ЕКП не має власних приміщень, а орендують їх. Відтак, орендоване приміщення постачальник ЕКП не може переробити чи-то перебудувати. Проте, п.61 проекту Правил сформовано як зобов'язання до постачальника ЕКП, за невиконання якого настане адміністративно-господарська відповідальність.</p> <p>З урахуванням наведеного, запропоновано нову редакцію, яка повністю узгоджується зі ст. 26 ЗУ.</p>
<p>95. Постачальники послуг (крім послуг міжособистісних електронних комунікацій без використання нумерації) зобов'язані:</p> <p>13) якщо вартість послуг залежить від часу чи обсягу споживання наданих послуг (тривалість часу, обсяг даних, кількість повідомлень та сеансів зв'язку), використовувати сертифіковані на відповідність вимогам нормативних</p>	<p>95. Постачальники послуг (крім послуг міжособистісних електронних комунікацій без використання нумерації) зобов'язані:</p> <p>13) у разі встановлення плати залежно від часу чи обсягу споживання наданих послуг (тривалість часу, кількість повідомлень та сеансів зв'язку), використовувати сертифіковані на відповідність вимогам нормативних документів у сфері електронних</p>	<p>1) У ч. 8 ст.105 ЗУ «Про електронні комунікації» встановлено, що з метою забезпечення правильності виставлення рахунків за надані електронні комунікаційні послуги постачальники таких послуг повинні:</p> <p>1) вести достовірний облік електронних комунікаційних послуг, що надаються ними;</p>

<p>документів у сфері електронних комунікацій автоматизовані системи розрахунків за послуги (білінгові системи) із дотриманням вимог законодавчо регульованої метрології відповідно до Закону України «Про метрологію та метрологічну діяльність»;</p> <p>...</p> <p>19) направляти своїх уповноважених представників за викликом кінцевого користувача для підключення та/або усунення пошкоджень кінцевого (термінального) обладнання, наданого постачальником послуг, абонентської лінії, проводки, виконання інших робіт, необхідних для надання послуг (для послуг, що передбачають необхідність виконання таких робіт у приміщенні кінцевого користувача);</p>	<p>комунікацій автоматизовані системи розрахунків за послуги (білінгові системи) із дотриманням вимог законодавчо регульованої метрології відповідно до Закону України «Про метрологію та метрологічну діяльність»;</p> <p>...</p> <p>19) направляти своїх уповноважених представників за викликом кінцевого користувача для підключення та/або усунення пошкоджень кінцевого (термінального) обладнання, наданого постачальником послуг, абонентської лінії, проводки, виконання інших робіт, необхідних для надання послуг (для послуг, що передбачають необхідність виконання таких робіт у приміщенні кінцевого користувача, за його згодою);</p>	<p>2) зберігати записи про надані електронні комунікаційні послуги протягом строку позовної давності, визначеного законом;</p> <p>3) <u>у разі встановлення плати залежно від часу чи обсягу</u> споживання наданих електронних комунікаційних послуг (тривалість часу, обсяг даних, кількість повідомлень, сеансів зв'язку) враховувати при розрахунках лише повні відповідні одиниці обліку таких послуг згідно з правилами надання та отримання електронних комунікаційних послуг. Поняття повної одиниці обліку послуг визначається правилами надання та отримання електронних комунікаційних послуг.</p> <p>Якщо послуги доступу до мережі Інтернет або універсальні електронні комунікаційні послуги обліковуються на основі споживання у часі або за обсягом споживання, їхні постачальники пропонують кінцевим користувачам можливість здійснювати контроль за отриманням кожної з цих послуг.</p> <p>2) На попередніх засіданнях учасники дійшли згоди щодо недоцільності встановлення білінгових систем у разі, коли постачальник ЕКП надає виключно 1 послугу – доступ до мережі Інтернет.</p> <p>Разом з цим, у запропонованій редакції такі</p>
--	--	--

		<p>домовленості учасників обговорення не враховано.</p> <p>Позицію щодо неможливості та недоцільності встановлення АСР за послуги (білінгових систем) суб'єктами, які надають виключно послуги доступу до мережі Інтернет, ІнаУ дотримується впродовж тривалого періоду. Детальніше можна ознайомитись з листом ІнаУ від 31.07.2018 № 116/1-4</p> <p>https://inau.ua/document/lyst-no-1161-4-vid-31072018-shchodo-nadannya-zauvazhen-do-proektu-rishennya-nkrzi-pro</p> <p>а також з листами</p> <p>Запит ІнаУ: Лист № 97/1-3 від 14.06.2021 щодо запиту на інформацію стосовно змін до Правил надання та отримання телекомунікаційних послуг</p> <p>Відповіді на запит:</p> <ul style="list-style-type: none"> - лист № 136 від НКРЗІ 13.07.2021 щодо надання інформації стосовно змін до Правил надання та отримання телекомунікаційних послуг - відсилання до ЦОВЗ; - лист № 135 від Держспецзв'язку 12.07.2021 щодо надання інформації стосовно змін до Правил надання та отримання телекомунікаційних послуг. <p>3) У разі, коли держава украї наполягає на встановленні білінгових систем</p>
--	--	--

		<p>постачальниками ЕКП, які надають виключно послуги доступу до мережі Інтернет, то це не повинно бути фінансовим тягарем для таких постачальників ЕКП, особливо для тих, які мають невелику абонентську базу чи-то надають послуги у віддалених населених пунктах країни (села, селища, тощо). Тому, у Прикінцевих положеннях або у п.п.13 п.95 проекту Правил передбачити таке:</p> <p>1. На період дії воєнного стану, введеного Президентом України в установленому порядку, та 3 роки після його припинення чи скасування, вимога п.п.13 п.95 Правил не застосовується до постачальників ЕКП, які надають тільки послуги доступу до Інтернету та які не використовували автоматизовані системи розрахунків за послуги (білінгові системи) до 24 лютого 2022 року.</p> <p>2. Кабінету Міністрів України вирішити питання щодо фінансування встановлення постачальниками ЕКП, які надають послуги доступу до Інтернету на територіях, де велись бойові дії після 24 лютого 2022 року у зв'язку з військовою агресією Росії проти України, для придбання ними автоматизованих систем розрахунків за</p>
--	--	---

		<p>послуги (білінгові системи) з кінцевими користувачами.</p> <p>Наслідком невиконання таких умов з боку держави буде руйнація сфери електронних комунікацій, нанесення збитків постачальникам ЕКП, в першу чергу тим, які й так несуть втрати та збитки внаслідок пошкодження їх майна, електронних комунікаційних мереж, зниження доходів (або взагалі припинення) від надання ЕКП, в першу чергу, на територіях, де велися/ведуться бойові дії.</p>
<p>109. Постачальник послуг з дотриманням вимог, встановлених законодавством, у тому числі щодо забезпечення захисту і нерозголошення даних про кінцевого користувача, іншої інформації з обмеженим доступом:</p> <p><i>створює та використовує бази даних, необхідні для надання послуг і містять відомості, надані абонентом під час укладання договору;</i></p>	<p>109. Постачальник послуг з дотриманням вимог, встановлених законом у сфері захисту персональних даних:</p> <p>створює та використовує базу персональних даних, необхідну для надання послуг і яка містить відомості, надані абонентом під час укладання договору;</p>	<p>Що таке в розумінні цього положення «бази даних», в т.ч. персональних даних користувачів?</p> <p>У ст. 3У «Про захист персональних даних» встановлено, що накопичення персональних даних передбачає дії щодо поєднання та систематизації відомостей про фізичну особу чи групу фізичних осіб або внесення цих даних до <i>бази персональних даних</i>. Зберігання персональних даних передбачає дії щодо забезпечення їх цілісності та відповідного режиму доступу до них.</p> <p>У 3У «Про електронні комунікації» також не йдеться про подібні «бази даних».</p>
<p>115. Цей розділ застосовується з урахуванням вимог Закону України «Про захист персональних даних».</p>	<p>115. Цей розділ застосовується з урахуванням вимог закону у сфері захисту персональних даних.</p>	<p>Таке уточнення пропонується, оскільки назва закону може бути змінена.</p>

<p>129. 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> <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 така, що вимірюється тривалістю часу (секунда, хвилина), обсягом даних (байт, кілобайт, мегабайт), кількістю повідомлень, сеансів зв'язку тощо.</p> <p>Вимірювання обсягів наданих послуг та використання із цією метою засобів вимірювальної техніки проводяться з дотриманням законодавства про законодавчу регульовану метрологію та метрологічну діяльність.</p>	<p>З тексту пропонується виключити посилання про обсяг даних в т.ч. байт, кілобайт, мегабайт, оскільки ці одиниці вимірювання не визначені у ЗУ «Про метрологію та метрологічну діяльність».</p>	<p>Відповідно до ст.92 Конституції України виключно законами України встановлюються одиниці ваги, міри і часу; порядок встановлення державних стандартів.</p> <p>Відповідно до ч.2 та 3 ст.5 ЗУ «Про метрологію та метрологічну діяльність» в Україні застосовуються одиниці вимірювання Міжнародної системи одиниць (SI), прийнятої Генеральною конференцією з мір та ваг і рекомендованої Міжнародною організацією законодавчої метрології, а саме:</p> <p>1) основні одиниці SI:</p> <p>метр як одиниця довжини (позначення одиниці: українське - м, міжнародне - m);</p> <p>кілограм як одиниця маси (позначення одиниці: українське - кг, міжнародне - kg);</p> <p>секунда як одиниця часу (позначення одиниці: українське - с, міжнародне - s);</p> <p>ампер як одиниця сили електричного струму (позначення одиниці: українське - А, міжнародне - A);</p> <p>кельвін як одиниця термодинамічної температури (позначення одиниці: українське - К, міжнародне - K);</p> <p>моль як одиниця кількості речовини (позначення одиниці: українське - моль, міжнародне - mol);</p> <p>кандела як одиниця сили світла</p>
---	--	---

		<p>(позначення одиниці: українське - кд, міжнародне - cd);</p> <p>2) похідні одиниці SI;</p> <p>3) десяткові кратні і частинні від одиниць SI.</p> <p>В Україні застосовуються також:</p> <p>одиниці, що не входять до SI, <i>але дозволені центральним органом виконавчої влади, що забезпечує формування державної політики у сфері метрології та метрологічної діяльності;</i></p> <p>комбінації одиниць SI та дозволених позасистемних одиниць.</p> <p>Визначення основних одиниць SI, назви та визначення похідних одиниць SI, десяткових кратних і частинних від одиниць SI, дозволених позасистемних одиниць, а також їх позначення та правила застосування одиниць вимірювання і правила написання назв та позначень одиниць вимірювання і символів величин встановлюються <i>центральним органом виконавчої влади, що забезпечує формування державної політики у сфері метрології та метрологічної діяльності.</i></p>
<p>141.....</p> <p>....</p> <p>Під час надсилання рахунка постачальник послуг повинен забезпечити захист інформації про надані абонентіві послуги,</p>	<p>Виключити</p>	<p>В переважній більшості рахунки викидаються в поштову скриньку.</p> <p>Проте таке положення у проєкті Правил може ускладнити таку процедуру направлення рахунків і постачальник ЕКП</p>

крім випадків, коли за письмовою згодою абонента рахунок надсилається йому електронним повідомленням.		буде змушений пропонувати кінцевому користувачу звертатись до його центру для отримання рахунка.
<p>173. ...</p> <p>....</p> <p>У разі виявлення порушень прав користувачів електронних комунікаційних 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 від відповідного постачальника (постачальників) послуг, щодо яких допускається таке порушення.</p>	<p>173. ...</p> <p>....</p> <p>У разі виявлення порушень прав користувачів електронних комунікаційних послуг регуляторний орган повинен вжити відповідно до законодавства необхідних та достатніх заходів для поновлення порушених прав кінцевого користувача.</p>	<p>Розробником пропонується дискреційна норма, тому пропонується виключити дане положення. З запропонованого положення не зрозуміло які саме «заходи» матиме право реалізовувати регуляторний орган. Основні завдання, функції, права та повноваження регуляторного органу чітко Визначені у законах про регулятора та «Про електронні комунікації», і в цих законах такого права регуляторного органу не прописано.</p> <p>Тим більше, можливість реалізації таких заходів вже передбачена у п.175 проекту Правил (шляхом внесення змін у законодавство).</p>