

**Порівняльна таблиця з пропозиціями Інтернет Асоціації України
до проекту постанови Кабінету Міністрів України «Про внесення змін до постанови Кабінету Міністрів України
від 25 червня 2025 р. № 761»**

Зміст положення акта законодавства	Зміст відповідного положення проекту акта	Зауваження та пропозиції, надані ІнАУ	Обґрунтування, пояснення
Правила надання та отримання електронних комунікаційних послуг, затверджені постановою КМУ від 25 червня 2025 р. № 761			
<p>4. У цих Правилах терміни вживаються у такому значенні: Відсутній</p> <p>12) комерційні виклики - використання на підставі договору про надання послуг комерційних викликів кінцевим користувачем наданого йому ресурсу нумерації для ініціювання вихідних викликів з метою розповсюдження реклами або автентифікації номера телефону кінцевого користувача, якого викликають; Відсутній</p>	<p>4. У цих Правилах терміни вживаються у такому значенні: 11-1) перелік заблокованих номерів, що здійснюють виклики з порушенням законодавства в сфері електронних комунікацій (далі - перелік заблокованих номерів) - інформаційний ресурс для обміну між постачальниками послуг інформацією про номери та кінцевих користувачів, які порушують вимоги цих Правил щодо здійснення комерційних викликів; Пропозиції відсутні</p>	<p>4. У цих Правилах терміни вживаються у такому значенні: 11-1) перелік заблокованих номерів, що здійснюють виклики з порушенням законодавства в сфері електронних комунікацій (далі - перелік заблокованих номерів) - інформаційний ресурс для обміну між постачальниками послуг інформацією про номери та кінцевих користувачів, які порушують вимоги цих Правил щодо здійснення комерційних викликів; 12-1) комерційні виклики з метою реклами - використання на підставі договору про надання послуг комерційних викликів кінцевим користувачем наданого йому ресурсу нумерації для ініціювання вихідних викликів з метою розповсюдження реклами; 12-2) комерційні виклики з метою автентифікації - використання на підставі договору про надання послуг комерційних викликів кінцевим користувачем наданого йому ресурсу нумерації для ініціювання вихідних викликів з метою автентифікації номера</p>	<p>Щодо пропозицій до п.п. 12-1 та 12-2 замість п.п.12, який запропоновано виключити. Комерційні виклики з метою реклами або з метою автентифікації мають різне регулювання, тому доцільно розділити ці поняття. Автентифікація є необхідною складовою інших послуг, що передбачає згоду споживача, який замовляє відповідну послугу для її отримання пройти відповідну верифікацію своєї особи. Більш того, вимога пройти верифікацію інколи встановлено на рівні галузевого законодавства. Так, відповідно до пункту 124 розділу VI «Інструкції про порядок організації касової роботи банками та проведення платіжних операцій надавачами платіжних послуг в Україні», затвердженою постановою Правління Національного банку України від 25.09.2018 за №103 (далі – Інструкція №103), «Надавач платіжних послуг/комерційний агент в разі ініціювання платником операції через ПТКС зобов'язаний надіслати платнику на його повний номер мобільного телефону присвоєний одноразовий пароль або повідомити цей пароль платнику за допомогою телефонного дзвінка для</p>

Відсутній	34-1) скарга на виклики, здійснені з порушенням законодавства в сфері електронних комунікацій (далі - скарга щодо розповсюдження реклами) - звернення кінцевого користувача до постачальника послуг щодо перевірки законності здійснення викликів, отриманих таким користувачем, на предмет порушення законодавства у сфері електронних комунікацій; Пропозиції відсутні	телефону кінцевого користувача, якого викликають; 34-1) скарга на виклики, здійснені з порушенням законодавства в сфері електронних комунікацій (далі - скарга щодо розповсюдження реклами) - звернення кінцевого користувача до постачальника послуг щодо перевірки законності здійснення викликів, отриманих таким користувачем, на предмет порушення законодавства у сфері електронних комунікацій; 34-2) скарга на безпідставне скорочення чи припинення викликів - звернення кінцевого користувача до постачальника послуг, який обмежив на своїй мережі виклики, здійснені таким користувачем на предмет порушення діями постачальника послуг законодавства у сфері електронних комунікацій;	підтвердження операції з внесення готівки на екрані ПТКС.» Отже, при автентифікації завжди є пряма згода споживача на отримання комерційного виклику, інакше такий споживач не отримує замовлену послугу. Без згоди споживача верифікація не проводиться. В той же час, у випадку реклами споживач може як погоджуватися отримувати рекламні виклики, так і не робити цього. І в останньому випадку, це спам. Це чітко видно навіть з цього проекту Правил (п. 58-1), який передбачає скаргу споживача на розповсюдження саме реклами, а не автентифікації. Для того, щоб споживач і постачальник могли чітко розрізняти на що саме подається скарга та що саме є предметом порушення, пропонується на понятійному рівні виділити різні види комерційних викликів.
Відсутній			Щодо пропозиції до п.п. 34-2 Правила надання та отримання електронних комунікаційних послуг, затверджені постановою Кабінету Міністрів України від 25 червня 2025 р. № 761 (далі - Правила) надають широкі повноваження постачальникам електронних комунікаційних послуг щодо блокування викликів, які мають ознаки комерційних або непродуктивних. Також ч. 1 ст. 125 Закону України «Про електронні комунікації» передбачає відповідальність такого постачальника за

			<p>ненадання або безпідставне скорочення послуг.</p> <p>Проте, у кінцевого користувача, вихідний виклик (номер) якого заблокували, і який не є споживачем, наразі відсутній позасудовий механізм захисту порушеного права.</p> <p>Ст. 122, 123 Закону України «Про електронні комунікації» з механізмом позасудового врегулювання стосується тільки споживачів (за визначенням «споживач послуг» - будь-яка фізична особа), але повністю ігноруються право на звернення (скаргу) юридичних осіб.</p> <p>За таких умов, кінцевий користувач-юридична особа може захистити свої порушенні блокуванням викликів права лише через суд.</p> <p>Тому для забезпечення рівних прав всіх категорій кінцевих користувачів, з метою процесуальної економії пропонується додати можливість подання всіма користувачами скарги до постачальників електронних комунікаційних послуг на незаконне блокування викликів, які були здійснені кінцевими користувачами та обмежені через нібито ознаки непродуктивного виклику.</p> <p>Тим більше, що постачальник електронних комунікаційних послуг, на мережу якого здійснено виклик, може заблокувати виклики навіть без отримання пояснень такого користувача, а лише через те, що постачальник такого користувача (який видав номер) не надав своєчасно</p>
--	--	--	---

			<p>відповідь на запит постачальника, на мережу якого здійснено виклик.</p> <p>За таких умов, потрібен механізм захисту кінцевих користувачів від незаконних дій постачальників електронних комунікаційних послуг під час здійснення обмеження викликів, щодо неподання інформації про відновлення викликів до переліку заблокованих номерів.</p>
<p>58. У разі фіксації технічними засобами постачальника послуг факту здійснення кінцевим користувачем комерційних викликів такий постачальник послуг зобов'язаний перевірити наявність укладеного договору з кінцевим користувачем на надання таких послуг із використанням виділеного ресурсу нумерації. Якщо встановлено, що кінцевий користувач використовує ресурс нумерації іншого постачальника послуг, постачальник послуг, який виявив порушення, зобов'язаний протягом трьох календарних днів з моменту виявлення порушення повідомити відповідному постачальнику послуг про зафіксований факт здійснення комерційних викликів.</p> <p>Відсутній</p>	<p>58. У разі фіксації технічними засобами постачальника послуг факту здійснення кінцевим користувачем комерційних викликів такий постачальник послуг зобов'язаний перевірити наявність укладеного договору з кінцевим користувачем на надання таких послуг із використанням виділеного ресурсу нумерації. Якщо встановлено, що кінцевий користувач використовує ресурс нумерації іншого постачальника послуг, постачальник послуг, який виявив порушення, зобов'язаний протягом одного календарного дня з моменту виявлення порушення повідомити відповідному постачальнику послуг про зафіксований факт здійснення комерційних викликів.</p> <p>Постачальник послуг, що отримав відповідно до абзацу першого цього пункту повідомлення про зафіксований факт здійснення комерційних викликів зі свого ресурсу нумерації від іншого постачальника послуг, що вперше зафіксував факт</p>	<p>58. У разі фіксації технічними засобами постачальника послуг ознак здійснення кінцевим користувачем непродуктивних викликів такий постачальник послуг зобов'язаний перевірити наявність укладеного договору з кінцевим користувачем на надання послуг комерційних викликів із використанням виділеного ресурсу нумерації. Якщо встановлено, що кінцевий користувач використовує ресурс нумерації іншого постачальника послуг, постачальник послуг, який виявив порушення, зобов'язаний протягом одного календарного дня з моменту виявлення порушення повідомити відповідному постачальнику послуг про зафіксовані ознаки здійснення непродуктивних викликів.</p> <p>Постачальник послуг, що отримав відповідно до абзацу першого цього пункту повідомлення про зафіксований факт здійснення комерційних викликів зі свого ресурсу нумерації від іншого постачальника послуг, що вперше зафіксував факт</p>	<p>Щодо «факту» здійснення кінцевим користувачем комерційних викликів.</p> <p>Ознакою, що розрізняє комерційний виклик від іншого виклику є мета – «з метою розповсюдження реклами або автентифікації номера телефону кінцевого користувача, якого викликають» (пп. 12 п. 4 Правил).</p> <p>Вбачається, що фіксація технічними засобами постачальника послуг факту здійснення кінцевим користувачем комерційних викликів без аналізу змісту самого виклику (це реклама, верифікація або звичайне спілкування по телефону) та втручання у таємницю приватного листування, що є прямим порушенням ст. 31 Конституції України.</p> <p>Технічно ж постачальники послуг будуть фіксувати ознаки непродуктивних викликів, характеристики та ознаки яких чітко зазначені (пп. 19 п. 4 Правил). Тому доцільно замінити в п. 58 Правил фіксацію ознак не комерційних, а саме непродуктивних викликів.</p> <p>Крім того, постачальник послуг до отримання відповіді від іншого постачальника або пояснень свого</p>

<p>У разі відсутності у кінцевого користувача, який ініціює комерційні виклики, договору про надання послуг комерційних викликів постачальник послуг зобов'язаний скоротити надання послуг за відповідним номерним ресурсом та повідомити про це кінцевому користувачу. Відновлення надання послуг здійснюється лише після ідентифікації</p>	<p>здійснення кінцевим користувачем комерційних викликів, зобов'язаний протягом трьох календарних днів розглянути таке повідомлення та повідомити такого постачальника послуг про результат його розгляду. У разі не отримання відповіді у зазначений строк постачальник послуг, що вперше зафіксував факт здійснення кінцевим користувачем комерційних викликів, зобов'язаний скоротити перелік послуг для відповідного номеру телефону в межах власної мережі та внести інформацію про такий номер до переліку заблокованих номерів. Відновлення надання послуг здійснюється постачальником послуг, що вперше зафіксував факт здійснення кінцевим користувачем комерційних викликів, протягом одного календарного дня у разі отримання відповіді про підтвердження законності здійснення таких викликів. У разі відновлення надання послуг постачальник послуг зобов'язаний подати інформацію в перелік заблокованих викликів протягом одного календарного дня про відновлення здійснення викликів відповідним номером.</p>	<p>здійснення кінцевим користувачем комерційних викликів, зобов'язаний протягом трьох календарних днів розглянути таке повідомлення та повідомити такого постачальника послуг про результат його розгляду. У разі не отримання відповіді у зазначений строк постачальник послуг, що вперше зафіксував факт здійснення кінцевим користувачем комерційних викликів, зобов'язаний скоротити перелік послуг для відповідного номеру телефону в межах власної мережі та внести інформацію про такий номер до переліку заблокованих номерів. Відновлення надання послуг здійснюється постачальником послуг, що вперше зафіксував факт здійснення кінцевим користувачем комерційних викликів, протягом одного календарного дня у разі отримання відповіді про підтвердження законності здійснення таких викликів та/або у разі задоволення скарги кінцевого користувача на безпідставне скорочення чи припинення викликів. У разі відновлення надання послуг постачальник послуг зобов'язаний подати інформацію в перелік заблокованих номерів протягом одного календарного дня про відновлення здійснення викликів відповідним номером.</p>	<p>кінцевого користувача не може стверджувати про факт непродуктивного чи комерційного виклику, а лише про його (їх) ознаки. Тому вважаємо за правильно замінити твердження про «факт» на твердження про «ознаки» непродуктивного виклику. Щодо можливості відновлення надання послуг за номером за результатами розгляду скарги кінцевого користувача. Потрібно передбачити право кінцевого користувача напрямую оскаржити блокування наданого йому номера постачальником послуг та віднесення його в перелік заблокованих номерів. Наразі як діючі Правила, так і зміни до Правил порушують права кінцевого користувача на захист від незаконних дій постачальника послуг, який може заблокувати оплачений кінцевим користувачем номер на своїй мережі без будь-яких наслідків для такого постачальника послуг. Більш того, постачальник послуг, який заблокував номер на своїй мережі не має обов'язку реагувати на скаргу такого кінцевого користувача. Кінцевий користувач-юридична особа (не споживач) також навіть не має можливості ефективно оскаржити дії такого постачальника послуг до Національної комісії що здійснює державне регулювання у сферах електронних комунікацій, радіочастотного спектра та надання послуг поштового зв'язку.</p>
--	---	---	--

<p>кінцевого користувача відповідно до Порядку ідентифікації та укладення з ним відповідного договору про надання послуг комерційних викликів.</p>	<p>У разі відсутності у кінцевого користувача, який ініціює комерційні виклики, договору про надання послуг комерційних викликів постачальник послуг зобов'язаний скоротити надання послуг за відповідним номерним ресурсом та повідомити про це кінцевому користувачу. Відновлення надання послуг здійснюється лише після ідентифікації кінцевого користувача відповідно до Порядку ідентифікації та укладення з ним відповідного договору про надання послуг комерційних викликів.</p>	<p>У разі відсутності у кінцевого користувача, який ініціює комерційні виклики, договору про надання послуг комерційних викликів постачальник послуг зобов'язаний скоротити надання послуг за відповідним номерним ресурсом та повідомити про це кінцевому користувачу. Відновлення надання послуг здійснюється лише після ідентифікації кінцевого користувача відповідно до Порядку ідентифікації та укладення з ним відповідного договору про надання послуг комерційних викликів.</p>	
<p>Відсутній</p>	<p>58-1. Кінцевий користувач може звернутися до постачальника послуг зі скаргою щодо розповсюдження реклами.</p> <p>Така скарга може бути подана усно або письмово з дотриманням вимог до такої скарги, передбаченими цими Правилами. Також скарга щодо розповсюдження реклами може бути подана засобами Єдиного державного вебпорталу електронних послуг (далі - Портал Дія), зокрема з використанням мобільного додатка Порталу Дія (Дія), відповідно до пунктів 138 - 145 цих Правил.</p>	<p>58-1. Кінцевий користувач може звернутися до постачальника міжособистісних електронних комунікаційних послуг з використанням номерних ресурсів якого порушені права кінцевого користувача, зі скаргою щодо розповсюдження реклами або на безпідставне скорочення чи припинення викликів.</p> <p>Така скарга може бути подана усно або письмово з дотриманням вимог до такої скарги, передбаченими цими Правилами. Також скарга щодо розповсюдження реклами або на безпідставне скорочення чи припинення викликів може бути подана засобами Єдиного державного вебпорталу електронних послуг (далі - Портал Дія), зокрема з використанням мобільного додатка Порталу Дія (Дія),</p>	<p>Потрібно уточнити постачальника послуг, до якого може звертатися зі скаргою кінцевий користувач. Або це постачальник послуг, з яким у кінцевого користувача укладено договір чи надано номер, або це постачальник послуг, з використанням номерного ресурсу якого відбулося порушення прав кінцевого користувача на розповсюдження реклами чи на блокування виклику кінцевого користувача на мережі такого постачальника послуг.</p> <p>Також потрібно уточнити, що скарга подається саме для міжособистісних електронних комунікаційних послуг з використанням нумерації. Інакше можливість подання скарг буде поширюватися на всі види електронних комунікаційних послуг, <i>наприклад, на послуги доступу до мережі Інтернет</i>, тобто і на ті послуги, де технічно</p>

	<p>Скарга щодо розповсюдження реклами повинна містити такі відомості: номер телефону кінцевого користувача; номер телефону, на який скаржиться кінцевий користувач; абонентом якого постачальника послуг є кінцевий користувач; дата і час виклику; суть порушеного питання; спосіб отримання відповіді від постачальника послуг (на вибір кінцевого користувача): електронна пошта, особистий кабінет або електронне повідомлення.</p> <p>Постачальник послуг, що надає послуги голосових електронних комунікацій, у разі наявності мобільного додатку, зобов'язаний забезпечити в такому мобільному додатку можливість абонента подати скаргу щодо розповсюдження реклами. Подання скарги повинно здійснюватися шляхом натискання кнопки в інтерфейсі мобільного додатку постачальника послуг. Така кнопка повинна бути вільно доступною в інтерфейсі мобільного додатку постачальника послуг. Скарга щодо розповсюдження реклами, що подається засобами мобільного</p>	<p>відповідно до пунктів 138 - 145 цих Правил.</p> <p>Скарга щодо розповсюдження реклами або на безпідставне скорочення чи припинення викликів повинна містити такі відомості: номер телефону кінцевого користувача; номер телефону, на який скаржиться кінцевий користувач; абонентом якого постачальника послуг є кінцевий користувач; дата і час виклику; суть порушеного питання; спосіб отримання відповіді від постачальника послуг (на вибір кінцевого користувача): електронна пошта, особистий кабінет або електронне повідомлення.</p> <p>Постачальник послуг, що надає послуги голосових електронних комунікацій, у разі наявності мобільного додатку, зобов'язаний забезпечити в такому мобільному додатку можливість абонента подати скаргу щодо розповсюдження реклами або на безпідставне скорочення чи припинення викликів. Подання скарги повинно здійснюватися шляхом натискання кнопки в інтерфейсі мобільного додатку постачальника послуг. Така кнопка повинна бути вільно доступною в інтерфейсі мобільного додатку постачальника послуг. Скарга</p>	<p>постачальник послуг не може припинити розповсюдження реклами (наприклад, на e-mail).</p> <p>З метою захисту прав всіх кінцевих користувачів право подати скаргу також поширено на випадок безпідставного скорочення або припинення викликів.</p>
--	---	--	---

	<p>дodatка Порталу Дія (Дія), повинна містити відомості, передбачені пунктом 139 цих Правил. Постачальник послуг розглядає скаргу щодо розповсюдження реклами протягом трьох календарних днів з дня її отримання та надає у зазначений строк відповідь кінцевому користувачу, який подав таку скаргу, у спосіб, обраний кінцевим користувачем під час її подання, або у разі надсилання скарги щодо розповсюдження реклами засобами мобільного додатка Порталу Дія (Дія) - у порядку, передбаченому пунктом 138 цих Правил.</p>	<p>щодо розповсюдження реклами або на безпідставне скорочення чи припинення викликів, що подається засобами мобільного додатка Порталу Дія (Дія), повинна містити відомості, передбачені пунктом 139 цих Правил. Постачальник послуг розглядає скаргу щодо розповсюдження реклами або на безпідставне скорочення чи припинення викликів протягом трьох календарних днів з дня її отримання та надає у зазначений строк відповідь кінцевому користувачу, який подав таку скаргу, у спосіб, обраний кінцевим користувачем під час її подання, або у разі надсилання скарги щодо розповсюдження реклами або на безпідставне скорочення чи припинення викликів засобами мобільного додатка Порталу Дія (Дія) - у порядку, передбаченому пунктом 138 цих Правил.</p>	
<p>70. Кінцеві користувачі зобов'язані:</p> <p>...</p> <p>Відсутній</p>	<p>70. Кінцеві користувачі зобов'язані:</p> <p>...</p> <p>47-1) в разі наявності скарги іншого кінцевого користувача на здійснення комерційних викликів або виявленні постачальником послуг ознак непродуктивних викликів або комерційних викликів без укладення відповідного договору – надавати достовірні дані про мету та підстави здійснення викликів;</p>	<p>69. Кінцеві користувачі під час замовлення та/або отримання послуг мають право на:</p> <p>...</p> <p>47-1) в разі наявності скарги іншого кінцевого користувача на здійснення комерційних викликів або виявленні постачальником послуг ознак непродуктивних викликів або комерційних викликів без укладення відповідного договору – надавати пояснення та докази законності здійснення викликів;</p>	<p>Відповідно до ст. 31 Конституції України, «Кожному гарантується таємниця листування, телефонних розмов, телеграфної та іншої кореспонденції. Винятки можуть бути встановлені лише судом у випадках, передбачених законом, з метою запобігти злочинів чи з'ясувати істину під час розслідування кримінальної справи, якщо іншими способами одержати інформацію неможливо.»</p> <p>Відповідно до ст. 63 Конституції України «Особа не несе відповідальності за відмову давати показання або пояснення щодо</p>

			себе, членів сім'ї чи близьких родичів, коло яких визначається законом.» Зазначене доповнення фактично позбавляє особу права не свідчити щодо себе, а також зобов'язує в позасудовий спосіб розкривати таємницю приватного листування. Вбачається, що надання пояснень на скаргу є правом кінцевого користувача, а не обов'язком. Тому доцільно перенести зазначене положення в п. 69, як право кінцевого користувача.
72. Постачальники послуг (крім послуг міжособистісних електронних комунікацій без використання нумерації) зобов'язані: ... Відсутній	72. Постачальники послуг (крім послуг міжособистісних електронних комунікацій без використання нумерації) зобов'язані: ... 35-1) розглядати скарги щодо розповсюдження реклами у порядку, передбаченому пунктом 58-1 цих Правил;	72. Постачальники послуг (крім послуг міжособистісних електронних комунікацій без використання нумерації) зобов'язані: ... 35-1) розглядати скарги щодо розповсюдження реклами або на безпідставне скорочення чи припинення викликів у порядку, передбаченому пунктом 58-1 цих Правил;	П.п. 35-1 п. 72 Правил доповнено відповідно до пропозиції змін до п. 58-1 Правил.
89. Під час здійснення розрахунків та зміни тарифів, тарифних планів постачальник послуг не має права: стягувати із кінцевого користувача окрему плату за роботи і послуги, які не є самостійними і призначені для забезпечення належної якості послуг, а також за усунення пошкодження електронної комунікаційної мережі, що виникло не з вини кінцевого користувача, що	89. Під час здійснення розрахунків та зміни тарифів, тарифних планів постачальник послуг не має права: стягувати із кінцевого користувача окрему плату за роботи і послуги, які не є самостійними і призначені для забезпечення належної якості послуг, а також за усунення пошкодження електронної комунікаційної мережі, що виникло не з вини кінцевого користувача;	89. Під час здійснення розрахунків та зміни тарифів, тарифних планів постачальник послуг не має права: стягувати із кінцевого користувача окрему плату за роботи і послуги, які не є самостійними і призначені для забезпечення належної якості послуг, а також за усунення пошкодження електронної комунікаційної мережі, що виникло не з вини кінцевого користувача; стягувати плату у разі нульової тривалості послуги (крім випадків,	Плата у разі нульової тривалості послуги має бути однаковою для всіх постачальників послуг для унеможливленням спотворення умов конкуренції на ринку шляхом встановлення завищених цін (тарифів) для інших, особливо менших постачальників послуг. «Великі» постачальники мобільних голосових послуг (Київстар, ВФ Україна, Лайфсел) мають можливість, користуючись домінуючим становищем, встановити тарифи для інших учасників ринку, таким чином монополізуючи ринок

<p>виникло не з вини кінцевого користувача; стягувати плату у разі нульової тривалості послуги;</p>	<p>стягувати плату у разі нульової тривалості послуги (крім випадків, здійснення комерційних викликів)</p>	<p>здійснення комерційних викликів та в розмірі, який буде встановлений регуляторним орган відповідно до ст. 91 Закону)</p>	<p>комерційних викликів за рахунок завищення тарифів, в тому числі за виклики у разі нульової тривалості, для дрібних постачальників послуг одночасно пропонуючи ціни кінцевим користувачам за комерційні виклики нижче ніж тарифи для постачальників послуг.</p> <p>Так, за опитуванням учасників ринку послуг з верифікації:</p> <ul style="list-style-type: none"> - мобільні оператори мають цінову перевагу над іншими учасниками Телеком ринку, зокрема операторами фіксованого зв'язку, оскільки саме вони визначають цінову політику та безпосередньо впливають на неї; - мобільні оператори демпінгують на вартості смс та дзвінків для надання послуг верифікацій та рекламних дзвінків, щоб перетягнути клієнтську базу на свою користь; - практика вибіркового блокування номерів мобільними операторами з подальшим наданням аналогічних чи альтернативних послуг на неконкурентних умовах свідчить про ознаки недобросовісної конкуренції; - відсутність збалансованого механізму ціноутворення призводить до того, що рівень вартості комерційних дзвінків визначається виключно мобільними операторами без урахування ринкової кон'юнктури та державної політики; - протягом року зафіксовано скорочення обсягів відповідного трафіку приблизно на 30%, що зумовлено переходом клієнтів на альтернативні канали комунікації (push-
---	--	--	---

			<p>повідомлення, Telegram, Viber тощо). Унаслідок цього, вважаємо, що держава недоотримала очікувані бюджетні надходження, попри попередні запевнення мобільних операторів щодо їх збільшення;</p> <ul style="list-style-type: none"> - наявність бартерних механізмів взаємодії між мобільними операторами та великим бізнесом створює передумови для мінімізації податкових надходжень, унаслідок чого держава фактично недоотримує частину обов'язкових платежів; - запропонований рівень вартості послуг не відповідає реальним ринковим умовам, що зумовлює небажання бізнесу здійснювати оплату за такими тарифами та шукати альтернативу; - різке відхилення ціни на послуги верифікації від сформованого ринкового рівня створює ризики обмеження доступу користувачів до сервісів і зменшення обсягів їх застосування; - оператори з найбільшою абонентською базою надають індивідуальні (спеціальні) умови клієнтам, які розглядають перехід до їх мережі, що стимулює перетік абонентської бази та впливає на рівність конкурентних умов на ринку. <p>З метою врегулювання зазначеної проблеми пропонується встановити регулювання вартості плати, у тому числі за виклики нульової тривалості, за підходом, аналогічним державному регулюванню такси за послуги термінації національного голосового</p>
--	--	--	--

			<p>трафіку відповідно до постанови НКЕК від 18.10.2023 № 391.</p> <p>Це дозволить:</p> <ul style="list-style-type: none"> - встановлення єдиної економічно обґрунтованої, ринкової та справедливої вартості відповідних послуг; - запровадження механізмів, що унеможливають застосування мобільними операторами демпінгових цін та встановлення вартості послуг нижче економічно обґрунтованого ринкового рівня; - під час нестабільної роботи мобільного зв'язку держава має гарантувати доступність альтернативних механізмів верифікації користувачів, незалежних від SMS-каналу; - запровадити формування справедливої ринкової вартості послуг для всіх учасників на підставі процедур і інструментів державного регулювання, визначених Законом України «Про електронні комунікації». <p>У випадку необхідності розробки законопроекту для внесення змін до ст. 91 Закону України «Про електронні комунікації», готові долучатися та надавати пропозиції до Мінцифри.</p>
111. Постачальникам послуг забороняється з власної ініціативи здійснювати скорочення переліку послуг або припинення їх надання з підстав, не передбачених цими Правилами, іншими актами законодавства.	111. Постачальникам послуг забороняється з власної ініціативи здійснювати скорочення переліку послуг або припинення їх надання з підстав, не передбачених цими Правилами, іншими актами законодавства.	111. Постачальникам послуг забороняється з власної ініціативи здійснювати скорочення переліку послуг або припинення їх надання з підстав, не передбачених цими Правилами, іншими актами законодавства.	Пропонуємо уточнити та акцентувати увагу на необхідності дотримання постачальниками послуг передбачених Правилами процедур перевірки ознак непродуктивного виклику перед його блокуванням. Непоодинокі випадки коли постачальник послуг спочатку блокують номер, а вже

<p>Постачальник послуг може скоротити перелік послуг з власної ініціативи у разі:</p> <p>...</p> <p>встановлення факту розсилання кінцевим користувачем спаму та/або здійснення зловмисних викликів (на строк, визначений договором про надання послуг);</p>	<p>Постачальник послуг може скоротити перелік послуг з власної ініціативи у разі:</p> <p>...</p> <p>встановлення факту розсилання кінцевим користувачем спаму та/або здійснення зловмисних викликів, та/або непродуктивних викликів (на строк, визначений договором про надання послуг);</p>	<p>Постачальник послуг може скоротити перелік послуг з власної ініціативи у разі:</p> <p>...</p> <p>встановлення факту розсилання кінцевим користувачем спаму та/або здійснення зловмисних викликів, та/або непродуктивних викликів після виконання передбачених цими Правилами перевірок чи не відноситься виклик до комерційного виклику (на строк, визначений договором про надання послуг);</p>	<p>потім з'ясовують чи є виклик з нього комерційним або таким, що не порушує Правила. Весь цей час, номер не працює, а кінцевий користувач, якому заблоковано номер несе збитки.</p>
<p>Відсутні</p>	<p>138. Кінцевий користувач може подати скаргу щодо розповсюдження реклами засобами мобільного додатка Порталу Дія (Дія). Постачальники послуг мобільного зв'язку, які мають ліцензію на користування радіочастотним спектром, зобов'язані забезпечити електронну взаємодію з державним підприємством "ДІЯ" з метою отримання, розгляду та надання відповіді на скарги щодо розповсюдження реклами, сформовані засобами Порталу Дія, зокрема з використанням мобільного додатка Порталу Дія (Дія), та розглядати такі скарги в порядку, передбаченому пунктом 58-1 цих Правил. Відповідь про результат розгляду такої скарги надсилається до державного підприємства "ДІЯ" у разі скорочення послуг за номером телефону, на який</p>	<p>138. Кінцевий користувач може подати скаргу щодо розповсюдження реклами або на безпідставне скорочення чи припинення викликів засобами мобільного додатка Порталу Дія (Дія). Постачальники послуг мобільного зв'язку, які мають ліцензію на користування радіочастотним спектром, зобов'язані забезпечити електронну взаємодію з державним підприємством "ДІЯ" з метою отримання, розгляду та надання відповіді на скарги щодо розповсюдження реклами або на безпідставне скорочення чи припинення викликів, сформовані засобами Порталу Дія, зокрема з використанням мобільного додатка Порталу Дія (Дія), та розглядати такі скарги в порядку, передбаченому пунктом 58-1 цих Правил. Відповідь</p>	<p>П.138 Правил доповнено відповідно до пропозиції змін до п. 58-1, Правил.</p>

	<p>поскаржився кінцевий користувач протягом трьох календарних днів після отримання від державного підприємства “ДІЯ” відповідної скарги.</p> <p>Подання скарги щодо розповсюдження реклами здійснюється кінцевим користувачем, який є громадянином України, або іноземцем, якому в установленому законодавством порядку присвоєно реєстраційний номер облікової картки платника податків, засобами Порталу Дія, зокрема з використанням мобільного додатка Порталу Дія (Дія). Кінцевий користувач, який є іноземцем, повинен постійно або тимчасово проживати на території України на підставі посвідки на постійне або тимчасове проживання, оформленої засобами Єдиного державного демографічного реєстру.</p>	<p>про результат розгляду такої скарги надсилається до державного підприємства “ДІЯ” у разі скорочення послуг за номером телефону, на який поскаржився кінцевий користувач протягом трьох календарних днів після отримання від державного підприємства “ДІЯ” відповідної скарги.</p> <p>Подання скарги щодо розповсюдження реклами або на безпідставне скорочення чи припинення викликів здійснюється кінцевим користувачем, який є громадянином України, або іноземцем, якому в установленому законодавством порядку присвоєно реєстраційний номер облікової картки платника податків, засобами Порталу Дія, зокрема з використанням мобільного додатка Порталу Дія (Дія). Кінцевий користувач, який є іноземцем, повинен постійно або тимчасово проживати на території України на підставі посвідки на постійне або тимчасове проживання, оформленої засобами Єдиного державного демографічного реєстру. В якості представника кінцевого користувача- юридичної особи може виступати фізична особа, яка має право представляти інтереси такої юридичної особи.</p>	
Відсутні	139. Скарга щодо розповсюдження реклами формується засобами Порталу Дія, зокрема з використанням	139. Скарга щодо розповсюдження реклами або на безпідставне скорочення чи припинення	П. 139 Правил доповнено відповідно до пропозиції змін до п. 58-1, Правил.

	<p>мобільного додатка Порталу Дія (Дія), у формі, зручній для сприйняття кінцевим користувачем змісту, та містить такі відомості:</p> <p>інформацію про номер телефону, на який скаржиться кінцевий користувач; абонентом якого постачальника послуг є кінцевий користувач; дата і час виклику, на який скаржиться кінцевий користувач; унікальний ідентифікатор скарги щодо розповсюдження реклами, який присвоюється засобами Порталу Дія, зокрема з використанням мобільного додатка Порталу Дія (Дія).</p> <p>Формування скарги щодо розповсюдження реклами припиняється засобами мобільного додатка Порталу Дія (Дія), у разі, коли відомості, передбачені цим пунктом, зазначені не в повному обсязі та/або не пройшли арифметичний та/або формато-логічний контроль.</p> <p>140. Для подання скарги щодо розповсюдження реклами кінцевому користувачу необхідно:</p> <p>1) встановити мобільний додаток Порталу Дія (Дія) на електронному</p>	<p>викликів формується засобами Порталу Дія, зокрема з використанням мобільного додатка Порталу Дія (Дія), у формі, зручній для сприйняття кінцевим користувачем змісту, та містить такі відомості:</p> <p>інформацію про номер телефону, на який скаржиться кінцевий користувач; абонентом якого постачальника послуг є кінцевий користувач; дата і час виклику, на який скаржиться кінцевий користувач; унікальний ідентифікатор скарги щодо розповсюдження реклами або на безпідставне скорочення чи припинення викликів, який присвоюється засобами Порталу Дія, зокрема з використанням мобільного додатка Порталу Дія (Дія).</p> <p>Формування скарги щодо розповсюдження реклами або на безпідставне скорочення чи припинення викликів припиняється засобами мобільного додатка Порталу Дія (Дія), у разі, коли відомості, передбачені цим пунктом, зазначені не в повному обсязі та/або не пройшли арифметичний та/або формато-логічний контроль.</p> <p>140. Для подання скарги щодо розповсюдження реклами або на безпідставне скорочення чи припинення викликів кінцевому користувачу необхідно:</p> <p>1) встановити мобільний додаток Порталу Дія (Дія) на електронному</p>	
--	--	--	--

	<p>пристрої, критерії якого підтримують його використання, та пройти процедуру електронної ідентифікації та автентифікації;</p> <p>2) заповнити скаргу щодо розповсюдження реклами.</p> <p>141. Для подання скарги щодо розповсюдження реклами мобільний додаток Порталу Дія (Дія) повинен бути підключений до Інтернету. Формування скарги щодо розповсюдження реклами завершується накладенням кваліфікованої електронної печатки технічного адміністратора Порталу Дія (Дія). Сформована скарга щодо розповсюдження реклами блокується для редагування. У разі відсутності підключення до Інтернету, заповнена скарга щодо розповсюдження реклами тимчасово зберігається на електронному пристрої абонента до подання зазначеного повідомлення.</p> <p>142. З метою захисту прав кінцевих користувачів від отримання</p>	<p>пристрої, критерії якого підтримують його використання, та пройти процедуру електронної ідентифікації та автентифікації;</p> <p>2) заповнити скаргу щодо розповсюдження реклами або на безпідставне скорочення чи припинення викликів.</p> <p>141. Для подання скарги щодо розповсюдження реклами або на безпідставне скорочення чи припинення викликів мобільний додаток Порталу Дія (Дія) повинен бути підключений до Інтернету. Формування скарги щодо розповсюдження реклами або на безпідставне скорочення чи припинення викликів завершується накладенням кваліфікованої електронної печатки технічного адміністратора Порталу Дія (Дія). Сформована скарга щодо розповсюдження реклами або на безпідставне скорочення чи припинення викликів блокується для редагування. У разі відсутності підключення до Інтернету, заповнена скарга щодо розповсюдження реклами або на безпідставне скорочення чи припинення викликів тимчасово зберігається на електронному пристрої абонента до подання зазначеного повідомлення.</p> <p>142. З метою захисту прав кінцевих користувачів від отримання</p>	
--	---	--	--

	<p>комерційних викликів, здійснених з порушенням законодавства в сфері електронних комунікацій, та дотримання законодавства в сфері електронних комунікацій державне підприємство «ДІА» здійснює передачу скарг щодо розповсюдження реклами один раз на два робочі дні до постачальника послуг мобільного зв'язку, який має ліцензію на користування радіочастотним спектром.</p> <p>143. Електронна інформаційна взаємодія між державним підприємством «ДІА» та постачальниками послуг здійснюється засобами системи електронної взаємодії державних електронних інформаційних ресурсів «Трембіта». Обсяг та структура даних, якими обмінюються суб'єкти електронної взаємодії, визначаються договорами про інформаційну взаємодію, укладеними відповідно до Порядку електронної (технічної та інформаційної) взаємодії, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 8 вересня 2016 р. № 606 «Деякі питання електронної взаємодії електронних інформаційних ресурсів» (Офіційний вісник України, 2016 р., № 73, ст. 2455; 2023 р., № 11, ст. 721).</p>	<p>комерційних викликів, здійснених з порушенням законодавства в сфері електронних комунікацій, та дотримання законодавства в сфері електронних комунікацій державне підприємство «ДІА» здійснює передачу скарг щодо розповсюдження реклами або на безпідставне скорочення чи припинення викликів один раз на два робочі дні до постачальника послуг мобільного зв'язку, який має ліцензію на користування радіочастотним спектром.</p> <p>143. Електронна інформаційна взаємодія між державним підприємством «ДІА» та постачальниками послуг здійснюється засобами системи електронної взаємодії державних електронних інформаційних ресурсів «Трембіта». Обсяг та структура даних, якими обмінюються суб'єкти електронної взаємодії, визначаються договорами про інформаційну взаємодію, укладеними відповідно до Порядку електронної (технічної та інформаційної) взаємодії, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 8 вересня 2016 р. № 606 «Деякі питання електронної взаємодії електронних інформаційних ресурсів» (Офіційний вісник України, 2016 р., № 73, ст. 2455; 2023 р., № 11, ст. 721).</p>	
--	---	--	--

	<p>Електронна інформаційна взаємодія здійснюється з дотриманням вимог Законів України “Про публічні електронні реєстри”, “Про електронну ідентифікацію та електронні довірчі послуги”, “Про захист персональних даних”, “Про захист інформації в інформаційно-комунікаційних системах”, інших нормативно-правових актів у сфері захисту інформації.</p> <p>144. Сповіщення про подання скарги щодо розповсюдження реклами до постачальника послуг, чийм абонентом є кінцевий користувач, надсилається кінцевому користувачу автоматично засобами Порталу Дія, зокрема з використанням мобільного додатка Порталу Дія (Дія).</p> <p>145. Постачальник послуг розглядає отриману скаргу щодо розповсюдження реклами на предмет порушення законодавства в сфері електронних комунікацій відповідно до пункту 58-1 цих Правил.</p>	<p>Електронна інформаційна взаємодія здійснюється з дотриманням вимог Законів України “Про публічні електронні реєстри”, “Про електронну ідентифікацію та електронні довірчі послуги”, “Про захист персональних даних”, “Про захист інформації в інформаційно-комунікаційних системах”, інших нормативно-правових актів у сфері захисту інформації.</p> <p>144. Сповіщення про подання скарги щодо розповсюдження реклами або на безпідставне скорочення чи припинення викликів до постачальника послуг, чийм абонентом є кінцевий користувач та до постачальника послуг, ресурс нумерації якого порушив права кінцевого користувача, надсилається кінцевому користувачу автоматично засобами Порталу Дія, зокрема з використанням мобільного додатка Порталу Дія (Дія).</p> <p>145. Постачальник послуг розглядає отриману скаргу щодо розповсюдження реклами або на безпідставне скорочення чи припинення викликів на предмет порушення законодавства в сфері електронних комунікацій відповідно до пункту 58-1 цих Правил.</p>	
Відсутні	147. Постачальники послуг шляхом електронної інформаційної взаємодії протягом одного календарного дня з моменту	147. Постачальники послуг шляхом електронної інформаційної взаємодії протягом одного календарного дня з моменту	Потрібно виключити положення абз. 3 п. 147 Правил «Постачальники послуг зобов’язані скоротити послуги голосових електронних комунікацій на

	<p>здійснення скорочення надання послуг голосової електронної комунікації за відповідним номером у зв'язку порушенням вимог цих Правил в частині здійснення комерційних викликів передають відомості про відповідні номери кінцевих користувачів до переліку заблокованих номерів.</p> <p>Постачальники послуг зобов'язані скоротити послуги голосових електронних комунікацій на своїх мережах за номерами, внесеними до переліку заблокованих номерів.</p> <p>У разі виключення номеру з переліку заблокованих номерів відповідно до пункту 58 Правил постачальники послуг зобов'язані протягом одного дня з моменту виключення такого номеру відновити надання послуг за відповідним номером.</p>	<p>здійснення скорочення надання послуг голосової електронної комунікації за відповідним номером у зв'язку порушенням вимог цих Правил в частині здійснення комерційних викликів передають відомості про відповідні номери кінцевих користувачів до переліку заблокованих номерів.</p> <p>Виключити</p> <p>У разі виключення номеру з переліку заблокованих номерів відповідно до пункту 58 Правил постачальники послуг зобов'язані протягом одного дня з моменту виключення такого номеру відновити надання послуг за відповідним номером.</p>	<p>своїх мережах за номерами, внесеними до переліку заблокованих номерів.» як такого, що встановлює позасудове обмеження права кінцевого користувача на сплачені електронні комунікаційні послуги без належних процесуальних гарантій захисту своїх прав. Реальна ситуація коли номер кінцевого користувача буде заблоковано постачальниками послуг навіть без повідомлення такого кінцевого користувача, що може буквально «зруйнувати» бізнес кінцевого користувача.</p> <p>Кінцевий користувач навіть не буде знати хто з ініціативи якого постачальника послуг його номер буде заблоковано!</p> <p>Відповідне положення позбавляє кінцевого користувача, номер якого заблоковано, права на захист на моменті прийняття рішення про блокування, натомість залишає тривалу процедуру оскарження рішення постачальника послуг після блокування та внесення в перелік заблокованих номерів без жодних гарантій розгляду скарги «не своїм» постачальником послуг.</p>
--	--	--	--