



КАБІНЕТ МІНІСТРІВ УКРАЇНИ

ПОСТАНОВА

від

2026 р. № _____

Київ

Про внесення змін до постанови Кабінету Міністрів України від 25 червня 2025 р. № 761

Кабінет Міністрів України **постановляє:**

1. Внести до Правил надання та отримання електронних комунікаційних послуг, затверджених постановою Кабінету Міністрів України від 25 червня 2025 р. № 761 (Офіційний вісник України, 2025 р., № 59, ст. 4055), такі зміни:

1) доповнити пункт 4 новими підпунктами 11-1 і 34-1 в такій редакції:

“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;

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;”

2) пункт 39 викласти в такій редакції:

“39. До того як договір про надання послуг закінчується та автоматично продовжується (продовжується), постачальник послуг (за наявності технічної можливості) повинен інформувати кінцевих користувачів про закінчення договірних зобов'язань та про спосіб розірвання такого договору в порядку, визначеному частиною четвертою статті 112 Закону.”

3) абзац перший пункту 42 викласти в такій редакції:

“42. Постачальник послуг (за наявності технічної можливості) повідомляє кінцевому користувачу особисто про зміни умов договору в особистому кабінеті такого користувача або шляхом надсилання йому повідомлення на абонентський номер чи адресу електронної пошти, або надсилання повідомлення в інший спосіб, визначений договором про надання послуг.”

4) пункт 51 викласти в такій редакції:

“51. З метою надання послуг повернення коштів та заміни чи поновлення ідентифікаційних засобів (у тому числі SIM-карти, e-SIM, налаштування інтернет-роутера тощо) знеособлені кінцеві користувачі можуть здійснювати ідентифікацію відповідно до Порядку ідентифікації (у разі наявності технічної можливості постачальника послуг).”

5) абзац перший пункту 58 викласти в такій редакції:

“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.”

6) доповнити пункт 58 абзацом другим в такій редакції:

“Постачальник послуг, що отримав відповідно до абзацу першого цього пункту повідомлення про зафіксований факт здійснення комерційних викликів зі свого ресурсу нумерації від іншого постачальника послуг, що вперше зафіксував факт здійснення кінцевим користувачем комерційних викликів, зобов’язаний протягом трьох календарних днів розглянути таке повідомлення та повідомити такого постачальника послуг про результат його розгляду. У разі не отримання відповіді у зазначений строк постачальник послуг, що вперше зафіксував факт здійснення кінцевим користувачем комерційних викликів, зобов’язаний скоротити перелік послуг для відповідного номеру телефону в межах власної мережі та внести інформацію про такий номер до переліку заблокованих номерів. Відновлення надання послуг здійснюється постачальником послуг, що вперше зафіксував 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.”

7) доповнити новим пунктом 58-1 в такій редакції:

“58-1. Кінцевий користувач може звернутися до постачальника послуг зі скаргою щодо розповсюдження реклами.

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.

Скарга щодо розповсюдження реклами повинна містити такі відомості:

номер телефону кінцевого користувача;

номер телефону, на який скаржитися 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.

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 додатка 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.”

8) абзац п'ятий пункту 63 викласти в такій редакції:

“Заява про заміну чи поновлення ідентифікаційних засобів у разі їх втрати (у тому числі SIM-карти, e-SIM) повинна бути подана кінцевим користувачем одним з наведених способів (за його вибором):”

9) абзац восьмий пункту 63 викласти в такій редакції:

“віддалено із застосуванням засобів електронної ідентифікації, що мають високий або середній рівень довіри відповідно до Закону України “Про електронну ідентифікацію та електронні довірчі послуги”.”

10) підпункт 7 пункту 69 викласти в такій редакції:

“7) за наявності технічної можливості вільний вибір виду та кількості послуг, які пропонуються постачальниками послуг, у тому числі на отримання окремої електронної комунікаційної послуги (не в складі пакета послуг);”

11) підпункт 12 пункту 69 викласти в такій редакції:

“12) безоплатне отримання за їх зверненням інформації про залишок граничного ліміту, а також, за наявності технічної можливості, на невідкладне безоплатне електронне повідомлення про закінчення ліміту споживання в межах граничного ліміту;”

12) підпункти 38-39 пункту 69 викласти в такій редакції:

“38) за наявності технічної можливості здійснення безоплатного блокування визначення (заборону показу) номера під час здійснення виклику на кінцевому (термінальному) обладнанні інших кінцевих користувачів щодо окремого виклику (викликів), крім екстрених служб;

39) замовлення за наявності технічної можливості у постачальника послуг блокування визначення (відмову від показу) номера абонента, що здійснює вихідний виклик;”

13) підпункт 40 пункту 69 виключити;

14) доповнити пункт 69 новим підпунктом 48 в такій редакції:

“48) відмову від інформаційних повідомлень постачальника послуг на підставі відповідної заяви кінцевого користувача;”

15) доповнити пункт 70 новим підпунктом 7-1 в такій редакції:

“7-1) в разі наявності скарги іншого кінцевого користувача на здійснення комерційних викликів або виявленні постачальником послуг ознак непродуктивних викликів або комерційних викликів без укладення відповідного договору – надавати достовірні дані про мету та підстави здійснення викликів;”

16) підпункт 20 пункту 72 викласти в такій редакції:

“20) попереджати кінцевих користувачів про скорочення переліку послуг, припинення надання послуг, відключення їх кінцевого (термінального) обладнання у випадках і порядку, встановлених цими Правилами та договором про надання послуг (у мережі фіксованого зв'язку за технічної можливості);”

17) підпункт 31 пункту 72 викласти в такій редакції:

“31) за наявності технічної можливості завчасно інформувати кінцевого користувача про закінчення обсягу послуг, передбаченого пакетом послуг, після чого будуть надаватися додаткові послуги за іншою ціною, та про застосування відмінних від передбачених пакетом послуг цін у разі, коли ціни на додаткові обсяги послуг, у тому числі після закінчення розрахункового періоду, відрізняються від цін, передбачених пакетом послуг;”

18) підпункт 33 пункту 72 викласти в такій редакції:

“33) у разі скорочення переліку послуг відповідно до п. 111 цих правил на підставі виявлення факту порушення кінцевим користувачем вимог підпунктів 3-7, 10-16 пункту 70 цих Правил складати акт про порушення правил надання і отримання послуг за встановленою постачальником послуг формою, що

складається постачальником послуг у паперовій та/або електронній формі і підписується уповноваженими особами постачальника послуг, у якому зазначаються фактичні обставини вчинення порушення, дата та підстави для скорочення та/або припинення надання послуг, що передбачені цими Правилами та іншими актами законодавства.”

19) абзац підпункт 35 пункту 72 викласти в такій редакції:

“35) застосувати відповідальність, передбачену договором про надання послуг комерційних викликів, у разі надходження від споживача скарги щодо розповсюдження реклами без їх попередньої згоди з використанням ресурсу нумерації кінцевих користувачів, з якими укладено відповідний договір.

Кінцевий користувач у разі отримання запиту від свого постачальника послуг про підтвердження наявності попередньої згоди на отримання реклами зобов’язаний надати таке підтвердження протягом трьох календарних днів з моменту надсилання постачальником послуг такого запиту. У разі не надання такого підтвердження у зазначений строк постачальник послуг зобов’язаний скоротити надання послуг голосової електронної комунікації за номером, на який надійшла скарга щодо розповсюдження реклами.

У разі повторного надходження скарги щодо розповсюдження реклами після застосування передбаченої договором про надання послуг комерційних викликів відповідальності, якщо протягом трьох календарних днів з моменту надсилання запиту постачальник послуг не отримав від кінцевого користувача підтвердження наявності попередньої згоди споживача на отримання реклами, постачальник послуг зобов’язаний скоротити надання послуг голосової електронної комунікації за всім ресурсом нумерації, що використовується таким кінцевим користувачем на підставі всіх договорів про надання послуг комерційних викликів, та повідомити про це кінцевому користувачу.

Кінцевий користувач зобов’язаний негайно усунути порушення прав споживачів та надати постачальнику послуг обґрунтовані докази усунення порушення як підставу для відновлення надання послуг.

У разі неусунення кінцевим користувачем зазначеного порушення або у разі повторного надходження скарг щодо розповсюдження реклами після відновлення надання послуг голосової електронної комунікації постачальник послуг має право достроково розірвати договір про надання послуг комерційних викликів з таким кінцевим користувачем з власної ініціативи;”

20) доповнити пункт 72 новим підпунктом 35-1) в такій редакції:

“35-1) розглядати скарги щодо розповсюдження реклами у порядку, передбаченому пунктом 58-1 цих Правил;”

21) підпункт 11 пункту 79 викласти в такій редакції:

“11) суму коштів на особовому рахунку, вартість послуг голосових електронних комунікацій з абонентами країни перебування та України, з передачі текстових повідомлень, доступу до Інтернету, а також про порядок

припинення надання послуг у разі відсутності коштів на його особовому рахунку під час першої реєстрації його термінального (кінцевого) обладнання в мережі роумінг-партнера для отримання міжнародного роумінгу (за наявності технічної можливості);”

22) абзац перший пункту 86 викласти в такій редакції:

“86. За наявності технічної можливості постачальника послуг оплата отриманих послуг здійснюється за тарифами (цінами), тарифними планами, що діють на момент надання послуг під час окремого сеансу зв'язку. У межах сеансу зв'язку вартість одиниці обліку послуг повинна бути однаковою.”

23) абзац четвертий пункту 89 викласти в такій редакції:

“стягувати плату у разі нульової тривалості послуги (крім випадків, здійснення комерційних викликів);”

24) абзац перший пункту 106 викласти в такій редакції:

“106. У разі закінчення строку дії договору про надання послуг або його розірвання кінцевий користувач повинен провести розрахунок за отримані послуги, а постачальник послуг - повернути кінцевому користувачу невикористані кошти за умови отримання від кінцевого користувача інформації з банківськими реквізитами для повернення у строк, що не перевищує 30 календарних днів з моменту припинення дії договору, а щодо кінцевих користувачів, які отримують послугу знеособлено, - з моменту письмового звернення кінцевого користувача з урахуванням вимог абзацу дванадцятого пункту 105 цих Правил. У разі відсутності банківських реквізитів абонента постачальник послуг може надіслати на його телефонний номер чи інший мережевий ідентифікатор (за наявності) повідомлення про необхідність їх надання для повернення невикористаних коштів.”

25) абзац восьмий пункту 111 викласти в такій редакції:

“встановлення факту розсилання кінцевим користувачем спаму та/або здійснення зловмисних викликів, та/або непродуктивних викликів (на строк, визначений договором про надання послуг);”

26) доповнити новими пунктами 138 - 147 в такій редакції:

“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 поскаржився кінцевий користувач протягом трьох календарних днів після отримання від державного підприємства “ДІЯ” відповідної скарги.

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.

139. Скарга щодо розповсюдження реклами формується засобами Порталу Дія, зокрема з використанням мобільного додатка Порталу Дія (Дія), у формі, зручній для сприйняття кінцевим користувачем змісту, та містить такі відомості:

інформацію про номер телефону, на який скаржитесь кінцевий користувач;

абонентом якого постачальника послуг є кінцевий користувач;

дата і час виклику, на який скаржитесь кінцевий користувач;

унікальний ідентифікатор скарги щодо розповсюдження реклами, який присвоюється засобами Порталу Дія, зокрема з використанням мобільного додатка Порталу Дія (Дія).

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.

140. Для подання скарги щодо розповсюдження реклами кінцевому користувачу необхідно:

1) встановити мобільний додаток Порталу Дія (Дія) на електронному пристрої, критерії якого підтримують його використання, та пройти процедуру електронної ідентифікації та автентифікації;

2) заповнити скаргу щодо розповсюдження реклами.

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.

142. З метою захисту прав кінцевих користувачів від отримання комерційних викликів, здійснених з порушенням законодавства в сфері

електронних комунікацій, та дотримання законодавства в сфері електронних комунікацій державне підприємство «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.

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).

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.

144. Сповіднення про подання скарги щодо розповсюдження реклами до постачальника послуг, чиїм абонентом є кінцевий користувач, надсилається кінцевому користувачу автоматично засобами Порталу Дія, зокрема з використанням мобільного додатка Порталу Дія (Дія).

145. Постачальник послуг розглядає отриману скаргу щодо розповсюдження реклами на предмет порушення законодавства в сфері електронних комунікацій відповідно до пункту 58-1 цих Правил.

146. Відомості про номери, щодо яких постачальник послуг здійснив скорочення надання послуг голосової електронної комунікації у зв'язку порушенням вимог цих Правил в частині здійснення комерційних викликів, підлягають обліку у переліку заблокованих номерів, що ведеться Українським державним центром радіочастот відповідно до цих Правил.

Український державний центр радіочастот створює, забезпечує функціонування та адміністрування переліку заблокованих номерів, а також своєчасне оновлення інформації про заблоковані номери відповідно до вимог цих Правил.

Український державний центр радіочастот вносить отримані від постачальників послуг відомості про номери до переліку заблокованих номерів протягом одного календарного дня з моменту їх отримання.

У разі отримання від постачальників послуг інформації про виключення номера з переліку заблокованих номерів Український державний центр радіочастот протягом одного дня з моменту отримання відповідної інформації

147. Постачальники послуг шляхом електронної інформаційної взаємодії протягом одного календарного дня з моменту здійснення скорочення надання послуг голосової електронної комунікації за відповідним номером у зв'язку порушенням вимог цих Правил в частині здійснення комерційних викликів передають відомості про відповідні номери кінцевих користувачів до переліку заблокованих номерів.

Постачальники послуг зобов'язані скоротити послуги голосових електронних комунікацій на своїх мережах за номерами, внесеними до переліку заблокованих номерів.

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.”

Прем'єр-міністр України

Ю. СВИРИДЕНКО