

Звіт

про громадське обговорення проекту постанови Кабінету Міністрів України «Про внесення змін до Правил надання та отримання електронних комунікаційних послуг»

1. Найменування органу виконавчої влади, який проводив обговорення:

Міністерство цифрової трансформації України.

2. Зміст питання або назва проекту акта, що виносилися на обговорення:

Відповідно до статті 9 Закону України «Про засади державної регуляторної політики у сфері господарської діяльності», Порядку проведення консультацій з громадськістю з питань формування та реалізації державної політики, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 03.11.2010 № 996 “Про забезпечення участі громадськості у формуванні та реалізації державної політики”, з метою забезпечення вивчення та врахування думки громадськості, на громадське обговорення виносився проект постанови Кабінету Міністрів України «Про внесення змін до постанови Кабінету Міністрів України від 25 червня 2025 р. № 761» (далі – проект акта).

3. Інформація про осіб, що взяли участь в обговоренні:

Проект акта опубліковано 06.02.2026 на офіційному вебсайті Мінцифри

<https://thedigital.gov.ua/documents/community/povidomlennia-pro-provedennia-publichnoho-hromadskoho-obhovorennia-proektu-postanovy-kabinetu-ministriv-ukrayiny-pro-vnesennia-zmin-do-postanovy-kabinetu-ministriv-ukrayiny-vid-25-cherwnia-2025-r-761>

Зауваження та пропозиції від громадськості приймалися протягом 30 календарних днів з дня оприлюднення за адресою: 03150 м. Київ вул. Ділова, 24, e-mail: shrol@thedigital.gov.ua.

Під час громадського обговорення отримано наступні пропозиції:

№	Ініціатор зауважень	Частина документу, до якого подавались пропозиції	Зміст пропозицій та зауважень	Інформація про врахування зауважень і пропозицій до проекту акта
1	Інтернет Асоціація України, ТОВ "РІККІКОМ", ТОВ"Онлайн2 4", ТОВ "ІТ ПОРТАЛ", ТОВ "СВІФТ ГРАНТ"	Пункт 4 проекту акта	Доповнити пункт 4 такими термінами: 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 телефону кінцевого користувача, якого викликають;	Відхилено Відсутня необхідність в розмежуванні термінів. Крім того автентифікація може здійснюватись не лише у фінансових установах, а й в інших організаціях під час взаємодії з клієнтами.
2	Інтернет Асоціація України, ТОВ "РІККІКОМ", ТОВ"Онлайн2 4", ТОВ "ІТ ПОРТАЛ", ТОВ "СВІФТ ГРАНТ"	Пункт 4 проекту акта	Доповнити пункт 4 таким терміном: 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;	Відхилено Чинне законодавство України, зокрема, Закон України "Про звернення громадян" обмежує суб'єкта звернення саме фізичними особами. Аналогічний підхід закладено в Законі України "Про електронні комунікації". У разі наявності скарги на безпідставне скорочення фізичні особи можуть звернутися до постачальника послуг відповідно до Закону України "Про звернення громадян".
3	Інтернет Асоціація України, ТОВ "РІККІКОМ", ТОВ"Онлайн2	Пункт 58 Правил ЕКП	Викласти абзац перший пункту 58 в такій редакції: 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	Враховано частково З метою врахування пропозиції абзац перший пункту 58 викладено в такій редакції:

	4", ТОВ "ІТ ПОРТАЛ", ТОВ "СВІФТ ГРАНТ"		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.	"58. У разі фіксації технічними засобами постачальника послуг факту здійснення кінцевим користувачем викликів з ознаками непродуктивних викликів такий постачальник послуг протягом одного календарного дня зобов'язаний перевірити наявність укладеного договору з кінцевим користувачем на надання послуг комерційних викликів із використанням виділеного ресурсу нумерації. У разі фіксації технічними засобами постачальника послуг факту надходження викликів з ознаками непродуктивних викликів з номерного ресурсу іншого постачальника послуг, постачальник послуг, який виявив надходження на свою мережу таких викликів, зобов'язаний протягом одного календарного дня з моменту виявлення порушення повідомити відповідному постачальнику послуг, від якого був отриманий відповідний трафік, про зафіксовані ознаки здійснення непродуктивних викликів."
4	Інтернет Асоціація України, ТОВ "РІККІКОМ", ТОВ "Онлайн2 4", ТОВ "ІТ ПОРТАЛ", ТОВ "СВІФТ ГРАНТ"	Пункт 58 Правил ЕКП	Викласти абзац другий пункту 58 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	Враховано частково Відхилено в частині "та/або у разі задоволення скарги кінцевого користувача на безпідставне скорочення чи припинення викликів." у зв'язку з відхиленням пропозиції про окремий тип скарги про підставне скорочення чи припинення викликів. З метою врахування інших пропозицій пункт 58 викладено в такій редакції: "58. У разі фіксації технічними засобами постачальника послуг факту здійснення кінцевим користувачем викликів з ознаками

			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.	непродуктивних викликів такий постачальник послуг протягом одного календарного дня зобов'язаний перевірити наявність укладеного договору з кінцевим користувачем на надання послуг комерційних викликів із використанням виділеного ресурсу нумерації. У разі фіксації технічними засобами постачальника послуг факту надходження викликів з ознаками непродуктивних викликів з номерного ресурсу іншого постачальника послуг, постачальник послуг, який виявив надходження на свою мережу таких викликів, зобов'язаний протягом одного календарного дня з моменту виявлення порушення повідомити відповідному постачальнику послуг, від якого був отриманий відповідний трафік, про зафіксовані ознаки здійснення непродуктивних викликів. Постачальник послуг, що отримав від іншого постачальника послуг інформацію про зафіксований факт надходження викликів з ознаками непродуктивних викликів, зобов'язаний протягом двох робочих днів здійснити перевірку відповідного номеру телефону та повідомити відповідного постачальника про результат такої перевірки. У разі не отримання відповіді у строк, передбачений абзацом другим цього пункту, постачальник послуг, що зафіксував факт надходження викликів з ознаками непродуктивних викликів з відповідного номера, зобов'язаний: заблокувати у точці взаємоз'єднання мереж з таким постачальником доступ до відповідного номера з дотриманням вимог підпункту 4 пункту 3 глави 1 розділу II
--	--	--	--	---

				Правил взаємоз'єднання електронних комунікаційних мереж, затверджених постановою Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах електронних комунікацій, радіочастотного спектра та надання послуг поштового зв'язку, від 10 серпня 2022 р. № 140; повідомити відповідного постачальника послуг про факт блокування номера та його підстави; внести до переліку заблокованих номерів інформацію щодо кінцевого користувача (прізвище, власне ім'я, по батькові (за наявності) фізичної особи або найменування юридичної особи, ідентифікаційний код згідно з ЄДРПОУ юридичної особи або реєстраційний номер облікової картки платника податків чи серію (за наявності) та номер паспорта громадянина України (для фізичної особи, яка через свої релігійні переконання відмовилася від прийняття реєстраційного номера облікової картки платника податків, офіційно повідомила про це відповідному контролюючому органу і має відмітку або запис у паспорті) та номери, які використовувалися з порушенням вимог цих Правил. Відновлення надання послуг та/ або розблокування у точці взаємоз'єднання мереж з іншим постачальником послуг здійснюється постачальником послуг, що зафіксував факт надходження викликів з ознаками непродуктивних викликів, протягом одного календарного дня у разі отримання відповіді про підтвердження законності здійснення таких викликів. У разі відновлення надання послуг та/ або розблокування у точці взаємоз'єднання
--	--	--	--	---

				мереж з іншим постачальником послуг постачальник послуг зобов'язаний виключити відповідний номер з переліку заблокованих номерів протягом одного календарного дня. У разі відсутності у кінцевого користувача, який ініціює комерційні виклики, договору про надання послуг комерційних викликів постачальник послуг зобов'язаний: скоротити надання послуг за номерним ресурсом, за яким зафіксовано факт надходження викликів з ознаками непродуктивних викликів; повідомити про це кінцевого користувача; внести до переліку заблокованих номерів інформацію, передбачену абзацом шостим цього пункту. Відновлення надання послуг здійснюється лише після ідентифікації кінцевого користувача відповідно до Порядку ідентифікації (для фізичних осіб) та укладення з ним відповідного договору про надання послуг комерційних викликів.”
5	Інтернет Асоціація України, ТОВ "РІККІКОМ", ТОВ"Онлайн2 4", ТОВ "ІТ ПОРТАЛ", ТОВ "СВІФТ ГРАНТ"	Пункт 58-1 проекту акта	Викласти пункт 58-1 в такій редакції: 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. 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), відповідно до пунктів 138 - 145 цих Правил.	Відхилено У зв'язку з відхиленням пропозиції про окремий тип скарги про підставне скорочення чи припинення викликів.

			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. 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 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.	
6	Інтернет Асоціація України, ТОВ "РІККІКОМ",	Пункт 69 Правил ЕКП	Доповнити пункт 69 новим підпунктом 47-1 такого змісту: ... 47-1) в разі наявності скарги іншого кінцевого користувача на здійснення комерційних викликів або виявленні постачальником послуг ознак непродуктивних викликів або	Відхилено Пропозиція відхилено, оскільки обов'язок надання пояснень щодо характеру викликів є необхідним інструментом для

	ТОВ"Онлайн2 4", ТОВ "ІТ ПОРТАЛ", ТОВ "СВІФТ ГРАНТ"		комерційних викликів без укладення відповідного договору – надавати пояснення та докази законності здійснення викликів;	забезпечення захисту абонентів від викликів, здійснених з порушенням законодавства. Крім того, вимагається не розкрити зміст розмови, а пояснення мети та законності здійснення виклику, що не є порушенням ст. 31 та 63 Конституції України.
7	Інтернет Асоціація України, ТОВ "РІККІКОМ", ТОВ"Онлайн2 4", ТОВ "ІТ ПОРТАЛ", ТОВ "СВІФТ ГРАНТ"	Пункт 72 проекту акта	Викласти підпункт 35-1 пункту 72 в такій редакції: 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;	Відхилено У зв'язку з відхиленням пропозиції про окремий тип скарги про підставне скорочення чи припинення викликів.
8	Інтернет Асоціація України, ТОВ "РІККІКОМ", ТОВ"Онлайн2 4", ТОВ "ІТ ПОРТАЛ", ТОВ "СВІФТ ГРАНТ"	Пункт 89 проекту акта	Викласти абзац третій пункту 89 в такій редакції: 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, здійснення комерційних викликів та в розмірі, який буде встановлений регуляторним орган відповідно до ст. 91 Закону)	Відхилено Наразі відсутні положення в ст. 91 ЗУ Про електронні комунікації, що вимагають встановлення розміру плати за комерційні виклики НКЕК. Внесення змін в Закон України "Про електронні комунікації" не може бути здійснене на підставі змін в постанову Кабінету Міністрів України
9	Інтернет Асоціація України, ТОВ "РІККІКОМ", ТОВ"Онлайн2 4", ТОВ "ІТ ПОРТАЛ",	Пункт 111 Правил ЕКП	111. Постачальникам послуг забороняється з власної ініціативи здійснювати скорочення переліку послуг або припинення їх надання з підстав, не передбачених цими Правилами, іншими актами законодавства. Постачальник послуг може скоротити перелік послуг з власної ініціативи у разі: ... встановлення факту розсилання кінцевим користувачем спаму	Відхилено Відсутня необхідність в уточненні норми щодо зловмисник викликів, оскільки наявний абзац восьмий підпункту 111, який вже встановлює відповідну норму. Крім того відсутня необхідність в уточненні норми в частині "після виконання передбачених

	ТОВ “СВІФТ ГРАНТ”		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);	цими Правилами перевірок чи не відноситься виклик до комерційного виклику”, оскільки непродуктивні виклики можуть не стосуватися комерційних викликів. Крім того, обов’язок здійснювати перевірку вже передбачений пунктом 58 Правил надання та отримання електронних комунікаційних послуг, затверджених постановою Кабінету Міністрів України №761 від 25.06.2025 (далі - Правила ЕКП).
10	Інтернет Асоціація України, ТОВ "РІККІКОМ", ТОВ"Онлайн2 4", ТОВ “ІТ ПОРТАЛ”, ТОВ “СВІФТ ГРАНТ”	Пункт 138 проекту акта	Викласти пункт 138 в такій редакції: 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 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 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	Відхилено У зв’язку з відхиленням пропозиції про окремий тип скарги про підставне скорочення чи припинення викликів.

			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.	
11	Інтернет Асоціація України, ТОВ "РІККІКОМ", ТОВ"Онлайн2 4", ТОВ "ІТ ПОРТАЛ", ТОВ "СВІФТ ГРАНТ"	Пункти 139-145 проекту акта	Викласти пункти 139-145 в такій редакції: 139. Скарга щодо розповсюдження реклами або на безпідставне скорочення чи припинення 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: 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). 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. 140. Для подання скарги щодо розповсюдження реклами або на безпідставне скорочення чи припинення викликів 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 або на безпідставне скорочення чи припинення викликів. 141. Для подання скарги щодо розповсюдження реклами або на безпідставне скорочення чи припинення викликів мобільний додаток Порталу Дія (Дія) повинен бути підключений до Інтернету.	Відхилено У зв'язку з відхиленням пропозиції про окремий тип скарги про підставне скорочення чи припинення викликів.

			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. 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 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. 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. Сповіщення про подання скарги щодо розповсюдження реклами або на безпідставне скорочення чи припинення викликів до постачальника послуг, чиїм 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). 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.	
12	Інтернет Асоціація України, ТОВ "РІККІКОМ", ТОВ "Онлайн24", ТОВ "ІТ ПОРТАЛ", ТОВ "СВІФТ ГРАНТ"	Пункт 147 проекту акта	Пункт 147 викласти в такій редакції: 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. 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.	Відхилено Наявність в пункті 147 обов'язку всіх постачальників послуг блокувати номери, що знаходяться в переліках заблокованих номерів, забезпечить блокування викликів, здійснених з порушенням законодавства на всіх мережах електронних комунікацій. Відповідно, номер порушника не зможе робити виклики навіть у разі, якщо оператор - власник номерного ресурсу не реагує на звернення оператора, що виявив непродуктивний виклик на своїй мережі.
13	ТОВ "Бінотел Айти-Сервіс"	Щодо підпункту 19 пункту 4 Правил ЕКП	Щодо ризиків блокування легітимних бізнес-дзвінків та дискримінації у рівному праві на отримання послуг Поточні критерії «непродуктивних викликів» п.4 підпункт 19 Правил сформульовані таким чином, що об'єктивно під удар потрапляє не лише несанкціонована реклама, а й щоденні легітимні комунікації українського бізнесу (служб таксі, доставок, інтернет-магазинів). Згідно з поточними Правилами, до ознак непродуктивних викликів п.4 підпункт 19 Правил належать ситуації, коли виклики здійснюються з використанням систем автоматичного «дозвону» або коли «тривалість вихідних викликів з одного номера за сім	Відхилено Скорочення критерії непродуктивних викликів до одного критерія "наявність за сім календарних днів більш як 0,05 відсотка скарг від загальної кількості вихідних викликів з одного номера" суттєво зменшить ефективність боротьби з викликами, що здійснюються з порушенням законодавства. Крім того в чинній редакції Правил ЕКП закладено механізм законного здійснення

		календарних днів або відсутня, або становить в середньому менш як 60 секунд». Сучасні CRM-системи та віртуальні АТС генерують великий відсоток саме такого типу трафіку (наприклад, короткі автоматичні дзвінки-нагадування про заборгованість згідно договору або підтвердження замовлення). Широке трактування поняття «непродуктивних» чи «комерційних» викликів дозволяє операторам з великою ринковою часткою блокувати легітимний трафік, крім самого спаму. Це призводить не лише до дискримінації операторів з меншою ринковою часткою, але й порушує фундаментальні права абонентів на зв'язок. Наголошуємо, що згідно з п.6 Правил, «постачальники послуг не повинні застосовувати дискримінаційні умови надання послуг для кінцевих користувачів... з урахуванням положень Закону України "Про засади запобігання та протидії дискримінації в Україні"». Крім того, п. 69 Правил прямо гарантує, що кінцеві користувачі під час отримання послуг мають невід'ємне право на «вільний доступ до послуг» та «вільний вибір постачальника послуг». Фізична неможливість операторів з меншою ринковою часткою забезпечити сталість зв'язку для своїх бізнес-клієнтів через технічне блокування на рівні міжоператорського взаємоз'єднання є грубим порушенням цих антидискримінаційних норм. Зокрема, 28 клієнтських міських номерів Бінотел в коді 044 були без попередження заблоковані на мережі Київстар, бо вони потрапили під ознаки непродуктивних і як результат бізнес-клієнти, а не спамери, відмовились від послуг Бінотел. Це пряме порушення п.58 Правил: "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." Крім того був заблокований і основний номер відділу продажів Бінотел (код 097), який використовувався згідно договору між Бінотел та Київстар. Фактично Бінотел вже як оператор несе	комерційних викликів. Так, відповідно до підпункту 12 пункту 4 Правил ЕКП "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;". Тобто для законного здійснення комерційних викликів необхідно укласти договір про надання послуг комерційних викликів зі своїм постачальником послуг. У разі укладення відповідного договору та законності здійснення відповідних викликів - навіть у разі наявності ознак непродуктивності викликів - відповідні номери не будуть блокуватися оператором.
--	--	--	--

			прямі збитки через неможливість клієнтів додзвонитися до свого відділу продажів і навпаки. З метою недопущення зловживань та порушення гарантованого рівного доступу до телекомунікаційних послуг для українського бізнесу пропонуємо: 1. На базі НКЕК, із залученням технічних спеціалістів операторів та профільних асоціацій, провести аналіз та затвердити вичерпні критерії, які гарантовано ідентифікують трафік як несанкціонований спам, щоб уникнути помилкового блокування легітимних бізнес-дзвінків. Проект (зміни до абзацу 4 пункту 89) прямо легалізує стягнення плати «у разі нульової тривалості послуги (крім випадків, здійснення комерційних викликів)». Це означає, що операторам на рівні законодавства дозволяють брати гроші за «повітря» — нездійснені дзвінки." Хоча такий трафік має тарифікуватися на рівні міжоператорського взаємоз'єднання за таксами, які регулюються НКЕК, а не визначають самі оператори, і у випадку доцільності - врахувати окрему тарифну модель для короткочасних дзвінків. 2. Скоротити визначення непродуктивних викликів з 8 до одного критерія п.4 підпункт 19 Правил, об'єктивність якого не ставиться під сумнів - це поточний критерій “наявність за сім календарних днів більш як 0,05 відсотка скарг від загальної кількості вихідних викликів з одного номера”. Після аналізу критеріїв від НКЕК запропонувати та винести на публічне обговорення їх розширення (за необхідності).	
14	ТОВ “Бінотел Айті-Сервіс”	Щодо підпункту 12 пункту 4 Правил ЕКП	Щодо нечіткого визначення «комерційного виклику» та неможливості технічного підтвердження відсутності згоди абонента Поточний п.4 підпункт 12 Правил визначає «комерційні виклики» як використання ресурсу нумерації для ініціювання вихідних викликів з метою розповсюдження реклами або автентифікації номера телефону кінцевого користувача, якого викликають. Однак ключовим критерієм незаконності реклами в українському правовому полі є не сам факт дзвінка, а відсутність згоди абонента. Це прямо відображено: У самих Правилах п.70 підпункт 10, які забороняють	Відхилено Комерційні виклики, що здійснені з дотриманням законодавства, мають бути здійснені із укладенням договору про надання послуг комерційних викликів, що укладений з відповідним постачальником послуг. Обов’язкова наявність згоди при здійсненні викликів з метою реклами встановлена Законом України “Про рекламу”. У зв’язку з цим відсутня

			розсилання або використання систем автоматичного "дозвону" для прямого маркетингу «без попередньої згоди кінцевого користувача». Згідно з частиною 1 статті 9 Закону України «Про електронну комерцію»: «Комерційні електронні повідомлення розсилаються лише за згодою особи, якій такі повідомлення адресовані...». Згідно зі статтею 1-1 Закону України «Про рекламу» прямо забороняється розповсюдження спаму (повідомлення, які надсилаються без попередньої згоди кінцевого користувача). Більше того, чинні Правила містять прямий виняток для B2B-сегмента. Згідно з абзацом 3 підпункту 10 пункту 70 Правил, заборона на прямий телефонний маркетинг без згоди НЕ поширюється на випадки здійснення викликів бізнесу, якщо вони поінформували про таку можливість на своїх веб-сайтах чи в інший спосіб. “Дана вимога не поширюється на випадки надання кінцевими користувачами, які не є споживачами послуг, дозволу на надсилання комерційних чи інших повідомлень, здійснення викликів, пов’язаних з їх діяльністю, без їх згоди, за умови інформування ними про таку можливість на своїх веб-сайтах чи в інший визначений ними спосіб” Технічні алгоритми (тривалість дзвінка, кількість спроб тощо) об’єктивно не можуть підтвердити наявності чи відсутності юридичної згоди між компанією та її клієнтом на дзвінок, та не дає відповідь чи підпадає дзвінок під виключення в абзаці 3 підпункту 10 пункту 70 Правил. Тому блокування дзвінків лише на основі мережевих параметрів порушує поточне законодавство і презумпцію правомірності дій бізнесу. Пропозиція узгодити текст п.4 підпункт 19 Правил з іншим законодавством щодо реклами та комерційних повідомлень - прямо доповнити визначення комерційних викликів в діючих Правилах - підтвердженою відсутністю згоди на отримання такого дзвінку. Відсутність згоди підтверджується скаргою через портал Дія	необхідність у доповненні визначення “комерційних викликів”.
15	ТОВ “Бінотел Айти-Сервіс”	Щодо підпункту	Щодо позиції державного регулятора (НКЕК) та необхідності доопрацювання критеріїв	Відхилено

		19 пункту 4 Правил ЕКП	Ще під час ухвалення нових Правил на хибність та небезпеку нечітких критеріїв непродуктивності вказував профільний державний регулятор (НКЕК). Комісія наголошувала, що запропоновані проектом Правила мають містити чіткі ознаки, які б дозволили однозначно ідентифікувати непродуктивні виклики і не створювати передумови для можливості зловживання блокуванням викликів. Регулятор також справедливо зазначав, що при нечітких критеріях це створює конфлікт інтересів: сам постачальник на власний розсуд буде визначати неефективність використання ресурсів своєї мережі. Проте редакція Регулятора не була врахована в повному обсязі. Натомість поточні затверджені 8 критеріїв: • дозволяють законно блокувати легітимний трафік користувачів АТС та бізнесів з короткотривалими дзвінками; • дискримінують операторів з невеликою долею ринку, оскільки вони не можуть гарантувати сталість зв'язку для своїх абонентів, на що звертала увагу НКЕК; • по самим цим 8 критеріям (крім пункта про скарги, який і так присутній у правовому полі) не були отримані відгуки профільних асоціацій (зокрема Телекомунікаційної палати), таким чином обговорення такого важливого пункту з ринком не відбулося; • поточні критерії не виділяють чітко саме несанкціонований рекламний трафік і підмінюють відсутність згоди на отримання реклами набором технічних критеріїв, які не підкріплені розрахунками НКЕК та повноцінним обговоренням з учасниками ринку.	Пропозиції до проекту акта відсутні
16	ТОВ “Бінотел Айті-Сервіс”	Пункт 89 Правил ЕКП	Щодо нерегульованої вартості «комерційних викликів» та негативних наслідків тарифікації дзвінків нульової тривалості Окремо звертаємо увагу на запропоновані зміни до п.89 Правил, які безпосередньо впливають на вартість послуг. Проект прямо дозволяє постачальникам «стягувати плату у разі нульової тривалості послуги» у випадках здійснення комерційних викликів. По факту, вартість таких комерційних викликів оператори вже зараз почали встановлювати та пропонувати самостійно. Замість похвилинної чи	Відхилено Пропозиції до проекту акта відсутні.

			посекундної тарифікації встановлюється фіксована плата за кожен ініційований дзвінок (навіть якщо з'єднання не відбулося). Найголовніше те, що такий трафік оператори штучно виводять з-під дії граничних такс термінації (MTR), які жорстко регулюються НКЕК для стандартного міжоператорського взаємоз'єднання. Це має низку вкрай негативних наслідків: • Монопольний диктат цін: Оператори з великою ринковою часткою можуть використовувати відсутність регулювання НКЕК як інструмент тиску, встановлюючи для менших операторів та бізнесу завищені, економічно необґрунтовані тарифи на «комерційні дзвінки», що в рази перевищують собівартість та офіційні такси термінації. Це вичавлює з ринку альтернативних провайдерів. • Необґрунтовані збитки для бізнесу: Українські компанії (які потрапляють під ці нечіткі критерії непродуктивності) змушені платити операторам за повітря — просто за факт набору номера клієнта (нульова тривалість), навіть якщо клієнт не взяв слухавку, відхилив виклик або був поза зоною досяжності. • Перекладання витрат на громадян: Стрімке зростання витрат бізнесу на елементарні телекомунікаційні потреби для інформування своїх клієнтів неминуче призводить до подорожчання самих товарів та послуг для кінцевих споживачів.	
17	Українська асоціація операторів зв'язку «Телас»	Пункт 4 Правил ЕКП	Доповнити пункт 4 таким терміном: “(...) автопродлонгація послуги доступу до контенту – це умова надання послуги доступу до контенту, за якою термін її дії автоматично подовжується на новий період без необхідності вчинення дій, передбачених п.31 цих Правил;”	Відхилено Відсутня необхідність у відповідному терміні, оскільки питання автопродлонгації послуг доступу до контенту врегульовано в абзаці п'ятому пункту 76 чинної редакції Правил ЕКП.
18	Українська асоціація	Пункт 4 Правил	Підпункт 30 пункту 4 викласти в такій редакції: “30) розшифрування інформації про надані послуги -	Враховано

	операторів зв'язку «Телас»	ЕКП	сукупність інформації щодо нарахованої постачальником послуг суми за надані послуги протягом розрахункового періоду з обов'язковим одночасним зазначенням: номера кінцевого користувача, якого викликав кінцевий користувач (може надаватися у формі, яка забезпечує захист таких даних); ” виду послуги; обсягу наданих послуг та суми коштів до сплати за кожний сеанс зв'язку;	
19	Українська асоціація операторів зв'язку «Телас»	Пункт 4 проекту акта	Підпункт 34-1 пункту 4 виключити: “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;”	Відхилено З метою пришвидшення блокування номерів та недопущення розповсюдження викликів з порушенням законодавства в сфері електронних комунікацій на мережах постачальників послуг впровадження скарги щодо розповсюдження реклами є необхідною частиною удосконаленого механізму боротьби з такими викликами.
20	Українська асоціація операторів зв'язку «Телас»	Пункт 25 Правил ЕКП	Підпункти 10, 11, 15 пункту 25 викласти в такій редакції: 25. Під час укладання договору про надання послуг (внесення змін до нього) постачальнику послуг забороняється вносити до нього положення, які передбачають: ... 10) надання та/або оплати: ... послуг (послуги), які не є електронними комунікаційними, крім послуг з доступу до аудіовізуальних медіа-сервісів, пов'язаних послуг та/або оренди (продажу) кінцевого (термінального) обладнання) та/або іншого обладнання чи супутніх товарів , що надаються або розповсюджуються одним і тим самим постачальником послуг доступу до Інтернету або міжособистісних електронних комунікаційних послуг з використанням нумерації, за договором про надання послуг, обмежених платіжних послуг відповідно до пункту 2 частини першої статті 8 Закону України “Про платіжні послуги”;	Враховано З метою врахування пропозиції підпункти 10, 11, 15 пункту 25 викладено в такій редакції: 25. Під час укладання договору про надання послуг (внесення змін до нього) постачальнику послуг забороняється вносити до нього положення, які передбачають: ... 10) надання та/або оплати: ... послуг (послуги), які не є електронними комунікаційними, крім послуг з доступу до аудіовізуальних медіа-сервісів, пов'язаних послуг та/або оренди (продажу) кінцевого (термінального) обладнання, іншого

		11) списання з особового рахунка, призначеного для оплати послуг, оплати за послуги, інші ніж електронні комунікаційні, крім випадків, надання послуг з доступу до аудіовізуальних медіа-сервісів, пов'язаних послуг, послуг доступу до контенту та/або оренди (продажу) кінцевого (термінального) обладнання та/або іншого обладнання чи супутніх товарів, що надається або розповсюджується одним і тим самим постачальником послуг доступу до Інтернету або міжособистісних електронних комунікацій з використанням нумерації, обмежених платіжних послуг відповідно до пункту 2 частини першої статті 8 Закону України “Про платіжні послуги”; 15) тарифікацію таких технологічних операцій, пов'язаних з отриманням послуг, як набір номера, отримання сигналу посилення виклику, тонового сигналу зайнятості (крім випадків, передбачених договорами міжнародного роумінгу щодо країн, в яких здійснюється тарифікація з'єднання), з'єднання та відбій з'єднання (крім випадків, здійснення комерційних викликів);	обладнання, що необхідне для забезпечення надання та отримання послуг відповідно до цих Правил, зокрема, обладнання для підтримки безперебійного доступу до таких послуг, що надаються або розповсюджуються одним і тим самим постачальником послуг доступу до Інтернету або міжособистісних електронних комунікаційних послуг з використанням нумерації, за договором про надання послуг, обмежених платіжних послуг відповідно до пункту 2 частини першої статті 8 Закону України “Про платіжні послуги”; 11) списання з особового рахунка, призначеного для оплати послуг, оплати за послуги, інші ніж електронні комунікаційні, крім випадків, надання послуг з доступу до аудіовізуальних медіа-сервісів, пов'язаних послуг, послуг доступу до контенту та/або оренди (продажу) кінцевого (термінального) обладнання, іншого обладнання, що необхідне для забезпечення надання та отримання послуг відповідно до цих Правил, зокрема, обладнання для підтримки безперебійного доступу до таких послуг, що надається або розповсюджується одним і тим самим постачальником послуг доступу до Інтернету або міжособистісних електронних комунікацій з використанням нумерації, обмежених платіжних послуг відповідно до пункту 2 частини першої статті 8 Закону України “Про платіжні послуги”; 15) тарифікацію таких технологічних операцій, пов'язаних з отриманням послуг, як набір номера, отримання сигналу посилення виклику, тонового сигналу
--	--	---	--

				зайнятості (крім випадків, передбачених договорами міжнародного роумінгу щодо країн, в яких здійснюється тарифікація з'єднання), з'єднання та відбій з'єднання (крім випадків здійснення викликів з метою автентифікації номера телефону кінцевого користувача послуг, якого викликають);
21	Українська асоціація операторів зв'язку «Телас»	Пункт 31 Правил ЕКП	Доповнити пункт 31 новим абзацом такого змісту: “31. Замовлення послуги, в тому числі послуги доступу до контенту, може здійснюватися: ... шляхом вчинення активних конклюдентних дій. До активних конклюдентних дій належать: ... продовження встановленого голосового з'єднання, ініційованого кінцевим користувачем, після безоплатного 12-секундного інформування;”	Відхилено “Продовження встановленого голосового з'єднання, ініційованого кінцевим користувачем, після безоплатного 12-секундного інформування” за своїм змістом не є активною конклюдентною дією, оскільки воно не вимагає вчинення активної дії кінцевим користувачем, і, відповідно, не виражає чітке волевиявлення кінцевого користувача на вчинення правочину.
22	Українська асоціація операторів зв'язку «Телас»	Пункт 42 проекту акта	Пункт 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. У разі неподання кінцевим користувачем достатньої інформації для здійснення інформування, Постачальник послуг може направити такі повідомлення за контактними даними, що містяться в публічних державних реєстрах. Передбачені цим пунктом вимоги не поширюються на послуги електронних комунікацій з передачі сигналів, у тому числі для здійснення міжмашинної взаємодії.”	Відхилено Відповідно до положень цього пункту наданий достатній перелік можливостей для здійснення інформування кінцевого користувача, в той час як інформація про контакти з публічних державних реєстрах може бути не релевантним способом інформування користувача, оскільки занесена у відповідні реєстри з іншою метою. Відсутня аргументація до частини “Передбачені цим пунктом вимоги не поширюються на послуги електронних комунікацій з передачі сигналів, у тому числі для здійснення міжмашинної взаємодії.”
23	Українська	Пункт 58-1	Пункт 58-1 викласти в такій редакції:	Враховано

	асоціація операторів зв'язку «Телас»	проекту акта	58-1. Кінцевий користувач може звернутися до свого постачальника послуг зі скаргою щодо надходження комерційних викликів на його номер телефону. Скаргу подаються у порядку, передбаченому пунктами 124 - 126 цих Правил.	1. Щодо зміни нумерації пункту з 58-1 на 124-1. 2. Щодо перейменування “скарги щодо розповсюдження реклами” на “скаргу щодо отримання неправомірних викликів” Відхилено Щодо зміни змісту пункту у зв'язку з необхідністю окремого регулювання для скарги щодо отримання неправомірних викликів викликів
24	Українська асоціація операторів зв'язку «Телас»	Пункт 69 проекту акта	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; Передбачені цим пунктом вимоги не поширюються на послуги електронних комунікацій з передачі сигналів, у тому числі для здійснення міжмашинної взаємодії.	Відхилено Пункт 69 Правил ЕКП регламентує права кінцевих користувачів. Підпункт 12 пункту 69 встановлює, що кінцевий користувач має право (не обов'язок постачальника послуг) на отримання інформації за зверненням про залишок граничного ліміту, та на повідомлення про закінчення ліміту споживання в межах граничного ліміту. Кінцевий користувач, який використовує SIM-картку виключно для передачі технічних сигналів, зокрема для міжмашинної взаємодії (M2M), має право на аналогічні права як і кінцевий користувач інших типів електронних комунікаційних послуг. При цьому питання коректного інформування кінцевого користувача можна врегулювати між постачальником послуг та кінцевим користувачем в договірному порядку.
25	Українська асоціація операторів зв'язку	Пункт 63 проекту акта	Абзаци 5-8 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	Відхилено Щодо частини “(в тому числі в електронній формі за допомогою засобів електронних

	«Телас»		подана кінцевим користувачем одним з наведених способів (за його вибором): у відділенні постачальника послуг, з пред'явленням документів, що посвідчують особу кінцевого користувача чи особу і повноваження представника кінцевого користувача. Постачальник послуг повинен зберігати копії зазначених документів, засвідчені підписом (в тому числі в електронній формі за допомогою засобів електронних комунікацій, зокрема шляхом використання електронного сенсорного пристрою або інших технічних засобів, що забезпечують додавання створеного стороною електронного підпису або іншого аналогу власноручного підпису, який має таку саму юридичну силу, як і власноручний підпис, та прирівнюється до власноручного підпису) кінцевого користувача, його уповноваженого представника протягом строку, визначеного умовами договору про надання послуг, але не менше одного року; віддалено із застосуванням засобів електронної ідентифікації, що мають середній або високий рівень довіри відповідно до Закону України “Про електронну ідентифікацію та електронні довірчі послуги”...	комунікацій, зокрема шляхом використання електронного сенсорного пристрою або інших технічних засобів, що забезпечують додавання створеного стороною електронного підпису або іншого аналогу власноручного підпису, який має таку саму юридичну силу, як і власноручний підпис, та прирівнюється до власноручного підпису)”, оскільки відсутня належна аргументація. Щодо частини “у разі їх втрати” - відповідні зміни присутні в проекті розробника. Враховано в частині “або середній” рівень довіри
26	Українська асоціація операторів зв'язку «Телас»	Пункт 70 проекту акта	Абзац другий підпункту 35 пункту 70 викласти в такій редакції: 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 застосувати до такого кінцевого користувача відповідальність передбачену договором про надання послуг комерційних викликів або скоротити надання послуг голосової електронної комунікації за номером, на який надійшла скарга щодо розповсюдження реклами.	Відхилено Обов'язок скорочувати послуги за номером у випадку, передбаченому в даній нормі, сприятиме ефективній боротьбі з номерами, що здійснюють комерційні виклики з порушенням законодавства. Враховано в частині зменшення строку обробки звернення клієнтом, пропозиції враховано в такій редакції: “Кінцевий користувач у разі отримання запиту від свого постачальника послуг про підтвердження наявності попередньої згоди на отримання реклами зобов'язаний надати таке підтвердження протягом одного робочого дня 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 отримання неправомірних викликів..”
27	Українська асоціація операторів зв'язку «Телас»	Пункт 70 проекту акта	Абзац третій пункту 35 пункту 70 викласти в такій редакції: “У разі повторного надходження скарги (від того самого споживача) щодо розповсюдження реклами після застосування передбаченої договором про надання послуг комерційних викликів відповідальності, якщо протягом трьох календарних днів з моменту надсилання запиту щодо повторної скарги постачальник послуг не отримав від кінцевого користувача підтвердження наявності попередньої згоди споживача на отримання реклами, постачальник послуг зобов'язаний скоротити надання послуг голосової електронної комунікації за всім ресурсом нумерації, що використовується таким кінцевим користувачем на підставі всіх договорів про надання послуг комерційних викликів, та повідомити про це кінцевому користувачу.”	Враховано Пропозиції враховано в такій редакції: “У разі повторного надходження скарги щодо отримання неправомірних викликів на номер, на який було подано скаргу, якщо протягом одного робочого дня з моменту надсилання запиту щодо повторної скарги постачальник послуг не отримав від кінцевого користувача підтвердження наявності попередньої згоди споживача на отримання реклами, постачальник послуг зобов'язаний скоротити надання послуг голосової електронної комунікації за всім ресурсом нумерації, що використовується таким кінцевим користувачем на підставі всіх договорів про надання послуг комерційних викликів, та повідомити про це кінцевому користувачу.”
28	Українська асоціація операторів зв'язку «Телас»	Пункт 75 Правил ЕКП	Абзац третій пункту 75 викласти в такій редакції: “75. Постачальники послуг доступу до Інтернету додатково до обов'язків, передбачених пунктами 72 і 73 цих Правил, повинні: ... забезпечувати інформування про виконання умов договорів щодо швидкості передавання даних з/до Інтернет в межах власної мережі постачальника послуг.”	Відхилено Постачальник послуг зобов'язаний дотримуватись умов договору щодо швидкості, визначеної цим підпунктом
29	Українська асоціація операторів зв'язку	Пункт 76 Правил ЕКП	Абзаци третій та п'ятий пункту 76 викласти в такій редакції: “76. У разі надання послуги доступу до контенту постачальник послуг зобов'язаний:	Відхилено Своєчасне та належне інформування абонента щодо витрат по послугам доступу

	«Телас»		... інформувати абонента про замовлення ним послуги доступу до контенту і списання коштів з його особового рахунка за надання доступу до контенту (не рідше ніж один раз на місяць з урахуванням пп.32 п. 72 цих Правил); ...повідомляти абоненту про автоматичну пролонгацію надання послуги доступу до контенту не рідше ніж один раз на місяць та одночасно інформувати про право безоплатно відмовитися від отримання таких послуг, зокрема шляхом надсилання посилання на відповідний розділ в особистому кабінеті та/або телефонний номер, за яким абонент може відмовитись від отримання таких послуг.”	до контенту є необхідною умовою надання відповідних послуг
30	Українська асоціація операторів зв’язку «Телас»	Пункт 79 Правил ЕКП	Доповнити пункт 79 новим абзацом такої редакції: “Передбачені цим пунктом вимоги не поширюються на послуги електронних комунікацій з передачі сигналів, у тому числі для здійснення міжмашинної взаємодії.”	Відхилено Кінцевий користувач, який використовує SIM-картку виключно для передачі технічних сигналів, зокрема для міжмашинної взаємодії (M2M), має право на аналогічні права як і кінцевий користувач інших типів електронних комунікаційних послуг. При цьому питання коректного інформування кінцевого користувача можна врегулювати між постачальником послуг та кінцевим користувачем в договірному порядку.
31	Українська асоціація операторів зв’язку «Телас»	Пункт 80 Прави ЕКП	Абзац п’ятий пункту 80 викласти в такій редакції: “80. Постачальник послуг зобов’язаний забезпечити безоплатне інформування абонентів принаймні одним з таких способів: через інформаційно-довідкові, сервісні служби, особистий кабінет користувача, за номером глобальної електронної комунікаційної послуги “800”, у місцях продажу послуг та/або пунктах колективного користування, на своєму веб-сайті, в інший спосіб, що не суперечить законодавству, про: ... - скорочення переліку послуг чи зниження до неприпустимих значень рівнів показників якості послуг у зв’язку з пошкодженням електронних комунікаційних мереж (невідкладно після настання пошкодження) та орієнтовні	Відхилено Відсутня належна аргументація до запропонованих змін

			строки його усунення, якщо є підстави вважати, що пошкодження мереж не буде усунено протягом однієї доби. Ця вимога не застосовується під час дії воєнного стану;	
32	Українська асоціація операторів зв'язку «Телас»	Пункт 89 Правил ЕКП	Абзац п'ятий пункту 89 викласти в такій редакції: “89. Під час здійснення розрахунків та зміни тарифів, тарифних планів постачальник послуг не має права: ... стягувати з особового рахунка плату за інші послуги, ніж передбачені договором про надання послуг, або за послуги, надані іншими особами, крім передбачених договором про надання послуг випадків надання аудіовізуальних медіа-сервісів, послуг доступу до контенту та пов'язаних послуг та/або оренди (продажу) кінцевого (термінального) обладнання та/або іншого обладнання чи супутніх товарів, що надається або розповсюджується одним і тим самим постачальником послуг доступу до Інтернету або послуг міжособистісних електронних комунікацій з використанням нумерації;”	Враховано Пропозиції враховано в такій редакції: “стягувати з особового рахунка плату за інші послуги, ніж передбачені договором про надання послуг, або за послуги, надані іншими особами, крім передбачених договором про надання послуг випадків надання аудіовізуальних медіа-сервісів, послуг доступу до контенту та пов'язаних послуг та/або оренди (продажу) кінцевого (термінального) обладнання, іншого обладнання, що необхідне для забезпечення надання та отримання послуг відповідно до цих Правил, зокрема, обладнання для підтримки безперебійного доступу до таких послуг, що надається або розповсюджується одним і тим самим постачальником послуг доступу до Інтернету або послуг міжособистісних електронних комунікацій з використанням нумерації; ”
33	Українська асоціація операторів зв'язку «Телас»	Пункт 117 Правил ЕКП	Абзац восьмий пункту 117 викласти в такій редакції: “117. Припинення надання послуг та/або розірвання договору про надання послуг, у тому числі дострокове, може здійснюватися за ініціативою постачальника послуг у разі: ... здійснення кінцевим користувачем комерційних викликів, які здійснюються з метою розповсюдження реклами або автентифікації номера телефону кінцевого користувача, якого викликають, з порушенням умов договору щодо наявності попередньої письмової згоди споживачів послуг, якщо після застосування до такого кінцевого користувача скорочення переліку послуг у зв'язку з установленим фактом порушення та надсилання йому попередження в електронній	Відхилено Відсутня належна аргументація.

			формі порушення не було усунуто.”	
34	Українська асоціація операторів зв'язку «Телас»	Пункти 138-144 проекту акта	Виключити пункти 138-144 проекту акта	Відхилено Впровадження нової послуги “скарга щодо розповсюдження реклами” є необхідним інструментом для підвищення ефективності боротьби з викликами, вчиненими з порушенням законодавства в сфері електронних комунікацій
35	ПрАТ «Київстар»	Пункт 4 Правил ЕКП	Доповнити пункт 4 підпунктом 1-1 такого змісту: “1-1) автопродлонгація послуги доступу до контенту – це умова надання послуги доступу до контенту, за якою термін її дії автоматично продовжується на новий період без необхідності вчинення дій, передбачених п.31 цих Правил;”	Відхилено Відсутня необхідність у відповідному терміні, оскільки питання автопродлонгації послуг доступу до контенту врегульовано в абзаці п'ятому пункту 76 чинної редакції Правил ЕКП.
36	ПрАТ «Київстар»	Пункт 4 Правил ЕКП	Доповнити пункт 4 підпунктом 28-1 такого змісту: “28-1) реєстр дозволених номерів - перелік номерів, з яких здійснюються виклики, профіль трафіку яких за технічними характеристиками може відповідати ознакам непродуктивних викликів, однак такі виклики здійснюються з правомірною метою та на законних підставах відповідно до законодавства про електронні комунікації та законодавства у сфері захисту персональних даних. До реєстру дозволених номерів можуть включатися номери, з яких здійснюються виклики, що мають ознаки непродуктивного трафіку за профілем, але здійснюються, зокрема, за наявності однієї з таких підстав: 1) попередньої згоди абонента, якого викликають; 2) дозволу на обробку даних, наданий кінцевому користувачу, що здійснює виклик, відповідно до закону виключно для здійснення його повноважень; 3) укладання та виконання правочину, стороною якого є абонент, якого викликають, або який укладено на користь такого абонента; 4) необхідності виконання обов'язку кінцевого користувача, що здійснює виклик, який передбачений законом.”	Враховано Пропозиції враховано в такій редакції: “22 ²) перелік дозволених номерів - сформований постачальником послуг, що є користувачем ресурсу нумерації, перелік номерів, з яких здійснюються виклики, технічні характеристики та ознаки яких можуть містити ознаки непродуктивних викликів, однак такі виклики є правомірними та здійснюються кінцевими користувачами без порушення вимог законодавства;
37	ПрАТ	Пункт 4	Підпункт 30 пункту 4 викласти в такій редакції:	Враховано

	«Київстар»	Правил ЕКП	“30) розшифрування інформації про надані послуги - сукупність інформації щодо нарахованої постачальником послуг суми за надані послуги протягом розрахункового періоду з обов’язковим одночасним зазначенням: номера кінцевого користувача, якого викликав кінцевий користувач (може надаватися у формі, яка забезпечує захист таких даних);” виду послуги; обсягу наданих послуг та суми коштів до сплати за кожний сеанс зв’язку;	
38	ПрАТ «Київстар»	Пункт 4 проекту акта	Підпункт 34-1 пункту проекту акта виключити: “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;”	Відхилено З метою пришвидшення блокування номерів та недопущення розповсюдження викликів з порушенням законодавства в сфері електронних комунікацій на мережах постачальників послуг впровадження скарги щодо розповсюдження реклами є необхідною частиною удосконаленого механізму боротьби з такими викликами.
39	ПрАТ «Київстар»	Пункт 31 Правил ЕКП	Доповнити пункт 31 новим абзацом такого змісту: “31. Замовлення послуги, в тому числі послуги доступу до контенту, може здійснюватися: ... шляхом вчинення активних конклюдентних дій. До активних конклюдентних дій належать: ... продовження встановленого голосового з’єднання, ініційованого кінцевим користувачем, після безоплатного 12-секундного інформування;”	Відхилено “Продовження встановленого голосового з’єднання, ініційованого кінцевим користувачем, після безоплатного 12-секундного інформування” за своїм змістом не є активною конклюдентною дією, оскільки воно не вимагає вчинення активної дії кінцевим користувачем, і, відповідно, не виражає чітке волевиявлення кінцевого користувача на вчинення правочину.
40	ПрАТ «Київстар»	Пункт 42 проекту акта	Пункт 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.	Відхилено Відповідно до положень цього пункту наданий достатній перелік можливостей для здійснення інформування кінцевого користувача, в той час як інформація про контакти з публічних державних реєстрах може бути не релевантним способом

			У разі неподання кінцевим користувачем достатньої інформації для здійснення інформування, Постачальник послуг може направити такі повідомлення за контактними даними, що містяться в публічних державних реєстрах. Передбачені цим пунктом вимоги не поширюються на послуги електронних комунікацій з передачі сигналів, у тому числі для здійснення міжмашинної взаємодії.”	інформування користувача, оскільки занесена у відповідні реєстри з іншою метою. Відсутня аргументація до частини “Передбачені цим пунктом вимоги не поширюються на послуги електронних комунікацій з передачі сигналів, у тому числі для здійснення міжмашинної взаємодії.”
41	ПрАТ «Київстар»	Пункт 57 Правил ЕКП	Пункт 57 викласти в такій редакції: “57. Постачальники послуг повинні блокувати на індивідуальній основі доступ до номерів та/або послуг у разі наявності підтвердженого відповідно до законодавства факту здійснення з їх використанням несанкціонованого втручання в роботу мереж електронних комунікацій чи скоєння шахрайства, а також 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. Постачальник послуг повинен надіслати кінцевому користувачу електронне повідомлення про здійснення скорочення або блокування доступу до номерів та/або послуг, у разі фіксованого зв’язку - за наявності інформації про електронну адресу кінцевого користувача, а у разі її відсутності на поштову адресу кінцевого користувача. В разі неподання кінцевим користувачем достатньої інформації для здійснення інформування, Постачальник послуг може направити такі повідомлення за контактними даними, що містяться в публічних державних реєстрів. У разі фіксації технічними засобами постачальника мереж та/або послуг факту здійснення несанкціонованого втручання в роботу електронних комунікаційних мереж з використанням номера, зловмисних викликів, постачальник електронних	Враховано Пропозиції враховано в такій редакції: “57. Постачальники послуг повинні блокувати на індивідуальній основі доступ до номерів та/або послуг у разі наявності підтвердженого відповідно до законодавства факту здійснення з їх використанням несанкціонованого втручання в роботу мереж електронних комунікацій чи скоєння шахрайства, а також 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. Постачальник послуг повинен надіслати кінцевому користувачу електронне повідомлення про здійснення скорочення або блокування доступу до номерів та/або послуг, у разі фіксованого зв’язку - за наявності інформації про електронну адресу кінцевого користувача, а у разі її відсутності на поштову адресу кінцевого користувача.

			комунікаційних мереж та/або послуг має право самостійно здійснити скорочення переліку послуг, що надаються за відповідним номером. Якщо такий номер належить до номерного ресурсу іншого постачальника мереж та/або послуг, постачальник, який виявив відповідне порушення, зобов'язаний заблокувати доступ до цього номера у точці взаємоз'єднання з таким постачальником з дотриманням вимог пункту 58 цих Правил та підпункту 4 пункту 3 частини першої розділу II Правил взаємоз'єднання електронних комунікаційних мереж, затверджених постановою НКЕК від 10.08.2022 № 140. Не підлягають блокуванню номери, які внесені постачальниками послуг до реєстру дозволених номерів (білих списків), які формує та веде кожний постачальник послуг на своїй мережі самостійно. Постачальники послуг зобов'язані обмінюватися інформацією для включення номерів до таких реєстрів та оновлювати їх не рідше одного разу на два тижні.”	У разі відсутності у постачальника послуг достатньої інформації про кінцевого користувача, яка необхідна для надсилання такого електронного повідомлення, постачальник послуг може направити такі повідомлення за контактними даними такого кінцевого користувача, що містяться в публічних електронних реєстрах. У разі фіксації технічними засобами постачальника мереж та/або послуг факту здійснення несанкціонованого втручання в роботу електронних комунікаційних мереж з використанням номера, зловмисних викликів, постачальник електронних комунікаційних мереж та/або послуг має право самостійно здійснити скорочення переліку послуг, що надаються за відповідним номером. Якщо такий номер належить до номерного ресурсу іншого постачальника мереж та/або послуг, постачальник, який виявив відповідне порушення, зобов'язаний заблокувати доступ до цього номера у точці взаємоз'єднання мереж з таким постачальником з дотриманням вимог пунктів 58 та 58¹ цих Правил та підпункту 4 пункту 3 глави 1 розділу II Правил взаємоз'єднання електронних комунікаційних мереж, затверджених постановою Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах електронних комунікацій, радіочастотного спектра та надання послуг поштового зв'язку, від 10 серпня 2022 р. № 140.”
42	ПрАТ «Київстар»	Пункт 58 проекту акта	Абзац перший пункту 58 викласти в такій редакції: “58. У разі фіксації технічними засобами постачальника послуг	Враховано 3 метою врахування пропозицій пункт 58

			факту здійснення кінцевим викликів з ознаками непродуктивних викликів такий постачальник послуг зобов'язаний перевірити наявність укладеного договору з кінцевим користувачем на надання таких послуг із використанням виділеного ресурсу нумерації. У разі фіксації технічними засобами постачальника послуг факту надходження викликів з ознаками непродуктивних викликів з номерного ресурсу іншого постачальника, постачальник, який отримує трафік, зобов'язаний протягом одного робочого дня: - заблокувати у точці взаємоз'єднання доступ до відповідного номера з дотриманням вимог підпункту 4 пункту 3 частини першої розділу II Правил взаємоз'єднання електронних комунікаційних мереж, затверджених постановою НКЕК від 10.08.2022 № 140; - повідомити відповідного постачальника послуг про факт блокування та його підстави; - надати до УДЦР інформацію про блокування доступу до відповідного номеру для внесення до переліку заблокованих номерів.”	викладено в такій редакції: “58. У разі фіксації технічними засобами постачальника послуг факту здійснення кінцевим користувачем викликів з ознаками непродуктивних викликів такий постачальник послуг протягом одного календарного дня зобов'язаний перевірити наявність укладеного договору з кінцевим користувачем на надання послуг комерційних викликів із використанням виділеного ресурсу нумерації. У разі фіксації технічними засобами постачальника послуг факту надходження викликів з ознаками непродуктивних викликів з номерного ресурсу іншого постачальника послуг, постачальник послуг, який виявив надходження на свою мережу таких викликів, зобов'язаний протягом одного календарного дня з моменту виявлення порушення повідомити відповідному постачальнику послуг, від якого був отриманий відповідний трафік, про зафіксовані ознаки здійснення непродуктивних викликів. Постачальник послуг, що отримав від іншого постачальника послуг інформацію про зафіксований факт надходження викликів з ознаками непродуктивних викликів, зобов'язаний протягом двох робочих днів здійснити перевірку відповідного номеру телефону та повідомити відповідного постачальника про результат такої перевірки. У разі не отримання відповіді у строк, передбачений абзацом другим цього пункту, постачальник послуг, що зафіксував факт надходження викликів з ознаками непродуктивних викликів з відповідного
--	--	--	--	---

				номера, зобов'язаний: заблокувати у точці взаємоз'єднання мереж з таким постачальником доступ до відповідного номера з дотриманням вимог підпункту 4 пункту 3 глави 1 розділу II Правил взаємоз'єднання електронних комунікаційних мереж, затверджених постановою Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах електронних комунікацій, радіочастотного спектра та надання послуг поштового зв'язку, від 10 серпня 2022 р. № 140; повідомити відповідного постачальника послуг про факт блокування номера та його підстави; внести до переліку заблокованих номерів інформацію щодо кінцевого користувача (прізвище, власне ім'я, по батькові (за наявності) фізичної особи або найменування юридичної особи, ідентифікаційний код згідно з ЄДРПОУ юридичної особи або реєстраційний номер облікової картки платника податків чи серію (за наявності) та номер паспорта громадянина України (для фізичної особи, яка через свої релігійні переконання відмовилася від прийняття реєстраційного номера облікової картки платника податків, офіційно повідомила про це відповідному контролюючому органу і має відмітку або запис у паспорті) та номери, які використовувалися з порушенням вимог цих Правил. Відновлення надання послуг та/ або розблокування у точці взаємоз'єднання мереж з іншим постачальником послуг здійснюється постачальником послуг, що зафіксував факт надходження викликів з
--	--	--	--	--

				ознаками непродуктивних викликів, протягом одного календарного дня у разі отримання відповіді про підтвердження законності здійснення таких викликів. У разі відновлення надання послуг та/ або розблокування у точці взаємоз'єднання мереж з іншим постачальником послуг постачальник послуг зобов'язаний виключити відповідний номер з переліку заблокованих номерів протягом одного календарного дня. У разі відсутності у кінцевого користувача, який ініціює комерційні виклики, договору про надання послуг комерційних викликів постачальник послуг зобов'язаний: скоротити надання послуг за номерним ресурсом, за яким зафіксовано факт надходження викликів з ознаками непродуктивних викликів; повідомити про це кінцевого користувача; внести до переліку заблокованих номерів інформацію, передбачену абзацом шостим цього пункту. Відновлення надання послуг здійснюється лише після ідентифікації кінцевого користувача відповідно до Порядку ідентифікації (для фізичних осіб) та укладення з ним відповідного договору про надання послуг комерційних викликів.
43	ПрАТ «Київстар»	Пункт 58 проекту акта	Абзац другий пункту 58 викласти в такій редакції: “Постачальник послуг, який отримав повідомлення відповідно до абзацу першого цього пункту про блокування доступу до відповідного номеру за ознаками здійснення з його використанням непродуктивних викликів, зобов'язаний з метою розблокування доступу у можливо найкоротший строк надати відповідному постачальнику інформацію щодо наявності договору на надання послуг комерційних викликів з	Відхилено У зв'язку з прийняттям інших пропозицій

			використанням зафіксованого номерного ресурсу або повідомити про наявність інших законних підстав використання відповідного ресурсу нумерації. У разі отримання від іншого постачальника послуг повідомлення про законність використання номерного ресурсу та необхідність включення відповідного номера до реєстру дозволених номерів, а також у разі підтвердження наявності укладеного договору на надання послуг комерційних викликів і спрямування трафіку з такого номера через відповідний транк, постачальник послуг, який здійснив блокування, зобов'язаний протягом одного робочого дня з дня отримання такого повідомлення відновити доступ (зняти блокування) до відповідного номера та подати до УДЦР інформацію про відновлення надання послуг.”	
44	ПрАТ «Київстар»	Пункт 58 Правил ЕКП	Абзац другий пункту 58 викласти в такій редакції: “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 - повідомити про це кінцевому користувачу - надати до УДЦР інформацію щодо кінцевого користувача (назва, ЄДР/РНОКПП або ІПН) та номери, які використовувалися з порушенням вимог Правил, для включення цієї інформації до переліку заблокованих номерів. Відновлення надання послуг здійснюється лише після ідентифікації кінцевого користувача відповідно до Порядку ідентифікації та укладення з ним відповідного договору про надання послуг комерційних викликів.”	Відхилено У зв'язку з прийняттям інших пропозицій
45	ПрАТ «Київстар»	Пункт 58-1 проекту акта	Пункт 58-1 викласти в такій редакції: 58-1. Кінцевий користувач може звернутися до свого постачальника послуг зі скаргою щодо надходження комерційних викликів на його номер телефону. Скаргу подаються у порядку, передбаченому пунктами 124 - 126 цих Правил.	Враховано 1. Щодо зміни нумерації пункту з 58-1 на 124-1. 2. Щодо перейменування “скарги щодо розповсюдження реклами” на “скаргу щодо отримання неправомірних викликів”

				Відхилено Щодо зміни змісту пункту у зв'язку з необхідністю окремого регулювання для скарги щодо отримання комерційних викликів
46	ПрАТ «Київстар»	Пункт 58-1 проекту акта	Абзац 10 пункту 58-1 виключити: “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.”	Відхилено Для ефективної боротьби з викликами, вчиненими із порушенням законодавства в сфері електронних комунікацій, необхідне впровадження доступного механізму подання скарг на номери, що потенційно порушують таке законодавство.
47	ПрАТ «Київстар»	Пункт 58-1 проекту акта	Абзац 12 пункту 58-1 виключити: “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.”	Відхилено Розгляд скарги щодо розповсюдження реклами у зазначений строк є необхідною складовою боротьби з викликами, вчиненими із порушенням законодавства в сфері електронних комунікацій, з метою швидкої перевірки законності здійснення таких викликів.
48	ПрАТ «Київстар»	Пункт 69 проекту акта	Підпункт 12 пункту 69 викласти в такій редакції: “69. Кінцеві користувачі під час замовлення та/або отримання послуг мають право на: ... 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; Передбачені цим пунктом вимоги не поширюються на послуги	Відхилено Пункт 69 Правил ЕКП регламентує права кінцевих користувачів. Підпункт 12 пункту 69 встановлює, що кінцевий користувач має право (не обов'язок постачальника послуг) на отримання інформації за зверненням про залишок граничного ліміту, та на повідомлення про закінчення ліміту споживання в межах граничного ліміту. Кінцевий користувач, який використовує

			електронних комунікацій з передачі сигналів, у тому числі для здійснення міжмашинної взаємодії. ”	SIM-картку виключно для передачі технічних сигналів, зокрема для міжмашинної взаємодії (M2M), має право на аналогічні права як і кінцевий користувач інших типів електронних комунікаційних послуг. При цьому питання коректного інформування кінцевого користувача можна врегулювати між постачальником послуг та кінцевим користувачем в договірному порядку.
49	ПрАТ «Київстар»	Пункт 63 Правил ЕКП	Абзаци 5-8 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): у відділенні постачальника послуг, з пред’явленням документів, що посвідчують особу кінцевого користувача чи особу і повноваження представника кінцевого користувача. Постачальник послуг повинен зберігати копії зазначених документів, засвідчені підписом (в тому числі в електронній формі за допомогою засобів електронних комунікацій, зокрема шляхом використання електронного сенсорного пристрою або інших технічних засобів, що забезпечують додавання створеного стороною електронного підпису або іншого аналогу власноручного підпису, який має таку саму юридичну силу, як і власноручний підпис, та прирівнюється до власноручного підпису) кінцевого користувача, його уповноваженого представника протягом строку, визначеного умовами договору про надання послуг, але не менше одного року; віддалено із застосуванням засобів електронної ідентифікації, що мають середній або високий рівень довіри відповідно до Закону України “Про електронну ідентифікацію та електронні довірчі послуги”...	Відхилено Щодо частини “(в тому числі в електронній формі за допомогою засобів електронних комунікацій, зокрема шляхом використання електронного сенсорного пристрою або інших технічних засобів, що забезпечують додавання створеного стороною електронного підпису або іншого аналогу власноручного підпису, який має таку саму юридичну силу, як і власноручний підпис, та прирівнюється до власноручного підпису)”, оскільки відсутня належна аргументація. Щодо частини “у разі їх втрати” - відповідні зміни присутні в проєкті розробника. Враховано щодо частини “...середній або”.
50	ПрАТ «Київстар»	Пункт 70 Правил ЕКП	Абзац третій пункту 35 пункту 70 викласти в такій редакції: “У разі повторного надходження скарги (від того самого споживача) щодо розповсюдження реклами після застосування передбаченої договором про надання послуг комерційних	Враховано Пропозиції враховано в такій редакції: “У разі повторного надходження скарги

			викликів відповідальності, якщо протягом трьох календарних днів з моменту надсилання запиту щодо повторної скарги постачальник послуг не отримав від кінцевого користувача підтвердження наявності попередньої згоди споживача на отримання реклами, постачальник послуг зобов'язаний скоротити надання послуг голосової електронної комунікації за всім ресурсом нумерації, що використовується таким кінцевим користувачем на підставі всіх договорів про надання послуг комерційних викликів, та повідомити про це кінцевому користувачу.”	щодо отримання неправомірних викликів на номер, на який було подано скаргу, якщо протягом одного робочого дня з моменту надсилання запиту щодо повторної скарги постачальник послуг не отримав від кінцевого користувача підтвердження наявності попередньої згоди споживача на отримання реклами, постачальник послуг зобов'язаний скоротити надання послуг голосової електронної комунікації за всім ресурсом нумерації, що використовується таким кінцевим користувачем на підставі всіх договорів про надання послуг комерційних викликів, та повідомити про це кінцевому користувачу.”
51	ПрАТ «Київстар»	Пункт 70 проекту акта	Підпункт 35-1 пункту 70 викласти в такій редакції: “35-1) розглядати скарги щодо направлення комерційних викликів у порядку, передбаченому пунктом 145 цих Правил;”	Враховано Пропозиції враховано в такій редакції: “35-1) розглядати скарги щодо отримання неправомірних викликів у порядку, передбаченому пунктом 124-1 цих Правил”
52	ПрАТ «Київстар»	Пункт 75 Правил ЕКП	Абзац третій пункту 75 викласти в такій редакції: “75. Постачальники послуг доступу до Інтернету додатково до обов'язків, передбачених пунктами 72 і 73 цих Правил, повинні: ... забезпечувати інформування про виконання умов договорів щодо швидкості передавання даних з/до Інтернет в межах власної мережі постачальника послуг.”	Відхилено Постачальник послуг зобов'язаний дотримуватись умов договору щодо швидкості, визначеної цим підпунктом
53	ПрАТ «Київстар»	Пункт 76 Правил ЕКП	Абзаци третій та п'ятий пункту 76 викласти в такій редакції: “76. У разі надання послуги доступу до контенту постачальник послуг зобов'язаний: ... інформувати абонента про замовлення ним послуги доступу до контенту і списання коштів з його особового рахунка за надання доступу до контенту (не рідше ніж один раз на місяць з урахуванням пп.32 п. 72 цих Правил); ...повідомляти абоненту про автоматичну пролонгацію	Відхилено Своєчасне та належне інформування абонента щодо витрат по послугам доступу до контенту є необхідною умовою надання відповідних послуг

			надання послуги доступу до контенту не рідше ніж один раз на місяць та одночасно інформувати про право безоплатно відмовитися від отримання таких послуг, зокрема шляхом надсилання посилання на відповідний розділ в особистому кабінеті та/або телефонний номер, за яким абонент може відмовитись від отримання таких послуг.”	
54	ПрАТ «Київстар»	Пункт 79 Правил ЕКП	Доповнити пункт 79 новим абзацом такої редакції: “Передбачені цим пунктом вимоги не поширюються на послуги електронних комунікацій з передачі сигналів, у тому числі для здійснення міжмашинної взаємодії.”	Відхилено Кінцевий користувач, який використовує SIM-картку виключно для передачі технічних сигналів, зокрема для міжмашинної взаємодії (M2M), має право на аналогічні права як і кінцевий користувач інших типів електронних комунікаційних послуг. При цьому питання коректного інформування кінцевого користувача можна врегулювати між постачальником послуг та кінцевим користувачем в договірному порядку.
55	ПрАТ «Київстар»	Пункт 80 Правил ЕКП	Абзац п’ятий пункту 80 викласти в такій редакції: “80. Постачальник послуг зобов’язаний забезпечити безоплатне інформування абонентів принаймні одним з таких способів: через інформаційно-довідкові, сервісні служби, особистий кабінет користувача, за номером глобальної електронної комунікаційної послуги “800”, у місцях продажу послуг та/або пунктах колективного користування, на своєму веб-сайті, в інший спосіб, що не суперечить законодавству, про: ... - скорочення переліку послуг чи зниження до неприпустимих значень рівнів показників якості послуг у зв’язку з пошкодженням електронних комунікаційних мереж (невідкладно після настання пошкодження) та орієнтовні строки його усунення, якщо є підстави вважати, що пошкодження мереж не буде усунено протягом однієї доби. Ця вимога не застосовується під час дії воєнного стану;	Відхилено Відсутня належна аргументація до запропонованих змін
56	ПрАТ «Київстар»	Пункт 100 Правил	Пункт 100 викласти в такій редакції:	Враховано

		ЕКП	“100. Визначення граничного ліміту здійснюється постачальником послуг. У разі досягнення або перевищення граничного ліміту постачальник послуг має право скоротити перелік послуг або припинити їх надання. У разі встановлення постачальником послуг граничного ліміту абонент має право відповідно до умов договору про надання послуг вимагати зменшення його розміру або відмовитися від його застосування. Граничний ліміт є інструментом контролю витрат абонента під час надання та отримання послуг на умовах післяплати та не обмежує обов’язок абонента оплатити фактично надані послуги. Перевищення граничного ліміту може виникати, зокрема, у разі нарахування абонентної плати, тарифікації послуг, інформація про надання яких надходить до постачальника послуг із затримкою (у тому числі послуг міжнародного роумінгу), а також у разі надання послуги, вартість якої перевищує залишок доступного ліміту.”	З метою врахування зауваження пропозиції викладено в такій редакції: “100. Визначення граничного ліміту здійснюється постачальником послуг. У разі перевищення граничного ліміту постачальник послуг має право скоротити перелік послуг або припинити їх надання. У разі встановлення постачальником послуг граничного ліміту абонент має право відповідно до умов договору про надання послуг вимагати зменшення його розміру або відмовитися від його застосування. Перевищення граничного ліміту може виникати у разі: нарахування абонентної плати за тарифом, тарифним планом та/або абонентної плати за додаткові послуги, замовлені кінцевим користувачем до досягнення граничного ліміту, за розрахунковий період, у якому досягнуто граничного ліміту; нарахування плати за послуги, інформація про надання яких надходить до постачальника послуг із затримкою, у тому числі за послуги міжнародного роумінгу.”
57	ПрАТ «Київстар»	Пункти 138-144 проекту акта	Пункти 138-144 виключити.	Відхилено Впровадження нової послуги “скарга щодо розповсюдження реклами” є необхідним інструментом для підвищення ефективності боротьби з викликами, вчиненими з порушенням законодавства в сфері електронних комунікацій
58	ПрАТ «Київстар»	Пункт 142 проекту акта	Пункт 142 виключити: “142. З метою захисту прав кінцевих користувачів від	Відхилено Обмеження вчинення викликів, здійснених з

			отримання комерційних викликів, здійснених з порушенням законодавства в сфері електронних комунікацій, та дотримання законодавства в сфері електронних комунікацій державне підприємство «ДІЯ» здійснює передачу скарг щодо розповсюдження реклами один раз на два робочі дні до постачальника послуг мобільного зв'язку, який має ліцензію на користування радіочастотним спектром.”	порушенням законодавства в сфері електронних комунікацій, на мережах постачальників послуг мобільного зв'язку, що мають ліцензію на користування радіочастотним спектром, сприятиме ефективному захисту кінцевих користувачів, що користуються послугами мобільного зв'язку. Оскільки загальна кількість активних ідентифікаційних телекомунікаційних карток мережі рухомого (мобільного) зв'язку в Україні станом на кінець 2024 року становить 48,8 млн. од.
59	ПрАТ «Київстар»	Пункт 145 проекту акта	Пункт 145 викласти в такій редакції: “145. Постачальник послуг розглядає отриману скаргу на отримання комерційних викликів, перевіряє відповідність дій кінцевого користувача, який ініціював виклик, вимогам цих Правил, вживає заходів, передбачених цими Правилами, для запобігання подальшим небажаним викликам та надає відповідь скаржнику у строки, визначені законодавством.”	Враховано З метою врахування наданих зауважень пропозиції враховано в такій редакції: “145. Постачальник послуг розглядає отриману скаргу щодо отримання неправомірних викликів, перевіряє відповідність дій кінцевого користувача, який ініціював виклик, на відповідність вимогам цих Правил, надає відповідь кінцевому користувачу, який подав скаргу, вживає заходів для запобігання подальшим неправомірним викликам з дотриманням вимог цих Правил.”
60	ПрАТ «Київстар»	Пункт 146 проекту акта	Абзац перший пункту 146 викласти в такій редакції: “Відомості про номери та кінцевих користувачів, щодо яких постачальник послуг здійснив скорочення надання послуг голосової електронної комунікації або блокування доступу до номерів у зв'язку з порушенням вимог цих Правил в частині здійснення викликів без укладення договору на надання комерційних викликів, підлягають обліку у переліку заблокованих номерів, що ведеться Українським державним центром радіочастот відповідно до цих Правил.”	Враховано З метою врахування зауважень пропозиції враховано в такій редакції: “146. Відомості про номери та кінцевих користувачів, щодо яких постачальник послуг здійснив скорочення надання послуг голосової електронної комунікації або блокування доступу до номерів у зв'язку порушенням вимог цих Правил щодо здійснення неправомірних викликів (в тому

				числі здійснення викликів без укладення договору на надання комерційних викликів), підлягають внесенню до переліку заблокованих номерів, що ведеться постачальником послуг, що є користувачем ресурсу нумерації.”
61	ПрАТ «Київстар»	Пункт 146 проекту акта	Абзац другий пункту 146 виключити: “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.”	Враховано
62	ПрАТ «Київстар»	Пункт 146 проекту акта	Абзац третій пункту 146 викласти в такій редакції: “Український державний центр радіочастот вносить отримані від постачальників послуг відомості про номери та кінцевих користувачів (назва, ЄДР/РНОКПП або ПІН) до переліку заблокованих номерів протягом одного календарного дня з моменту їх отримання.”	Відхилено У зв’язку із виключенням норм про Український державний центр радіочастот
63	ПрАТ «Київстар»	Пункт 146 проекту акта	Абзац четвертий пункту 146 викласти в такій редакції: “У разі отримання від постачальників послуг інформації про виключення номера з переліку заблокованих номерів Український державний центр радіочастот протягом одного робочого дня з моменту отримання відповідної інформації вносить зміни до переліку.”	Відхилено У зв’язку із виключенням норм про Український державний центр радіочастот
64	ПрАТ «Київстар»	Пункт 147 проекту акта	Абзац перший пункту 147 викласти в такій редакції: “147. Постачальники послуг шляхом електронної інформаційної взаємодії протягом одного робочого дня з моменту здійснення скорочення надання послуг голосової електронної комунікації або блокування доступу до номерів у зв’язку з порушенням вимог цих Правил в частині здійснення викликів без укладення договору на надання комерційних викликів передають відомості про відповідні номери та кінцевих користувачів до переліку заблокованих номерів.”	Враховано частково Пропозиції враховано в такій редакції: “147. Постачальники послуг шляхом електронної інформаційної взаємодії протягом одного календарного дня з моменту здійснення скорочення надання послуг голосової електронної комунікації або блокування доступу у точці взаємоз’єднання за відповідним номером у зв’язку порушенням вимог цих Правил в частині здійснення зловмисних та/або непродуктивних викликів вносять відомості

				про відповідні номери кінцевих користувачів до переліку заблокованих номерів.”
65	ПрАТ «Київстар»	Пункт 147 проекту акта	Абзац другий пункту 147 викласти в такій редакції: “Постачальники послуг зобов’язані скоротити послуги голосових електронних комунікацій за номерами на своїх мережах або заблокувати у точках взаємоз’єднання з їх мережами доступ до номерів, внесених до переліку заблокованих номерів.”	Враховано Пропозиції враховано в такій редакції: “У разі внесення номеру до переліку заблокованих номерів (в тому числі до переліків заблокованих номерів інших постачальників послуг, які отримані під час обміну такими переліками відповідно до пункту цих 146 Правил) постачальники послуг зобов’язані скоротити послуги голосових електронних комунікацій на своїх мережах за відповідним номером.”
66	ПрАТ «Київстар»	Пункт 147 проекту акта	Доповнити пункт 147 новим абзацом такого змісту: “Постачальникам послуг забороняється протягом 6 місяців з дати внесення кінцевого користувача до переліку заблокованих номерів виділяти йому інший ресурс нумерації для використання з метою здійснення комерційних викликів.”	Враховано З метою врахування пропозицій та захисту прав кінцевих користувачів пропозиції враховано в такій редакції: “Постачальникам послуг забороняється протягом шести місяців з дати внесення кінцевого користувача до переліку заблокованих номерів виділяти йому інший ресурс нумерації для використання з метою здійснення комерційних викликів. У разі виключення всіх номерів кінцевого користувача з переліку заблокованих викликів положення цього абзацу не застосовується.”
67	ТОВ “лайфселл”, Асоціація «Телекомунікаційна палата України»	Пункт 4 Правил ЕКП	Підпункт 8 пункту 4 викласти в такій редакції: “8) зловмисні виклики - це виклики та/або повідомлення, які неможливо зупинити кінцевому користувачу (самостійно або за зверненням до постачальника послуг) та якими може завдаватися моральна та/або матеріальна шкода кінцевому користувачу та/або постачальнику послуг, які включають: поодинокі, повторювані, масові з’єднання, в тому числі	Відхилено Зазначені підстави не відповідає терміну зловмисні виклики

			з номерами служб екстреної допомоги, інформаційно-довідкових, сервісних служб постачальника послуг (крім однократних викликів постачальників послуг, що інформують кінцевих користувачів щодо профілактичних робіт на мережі або попереджають про припинення надання послуг у зв'язку з відсутністю коштів на особовому рахунку); виклики з використанням комп'ютеризованого кінцевого (термінального) обладнання шляхом автонабору, які спрямовані на номери (або інші мережеві ідентифікатори) кінцевих користувачів, з метою транслявання таким кінцевим користувачам записаних звукових повідомлень, які не замовлялися кінцевим користувачем; повідомлення з пропозиціями щодо поповнення особового рахунка, що надходять не від постачальника послуг. До зловмисних викликів не відносяться виклики та/або повідомлення за наявності хоча б однієї з підстав: 1) згоди абонента, якого викликають; 2) дозволу на обробку даних, наданого кінцевому користувачу, що здійснює виклик відповідно до закону виключно для здійснення його повноважень; 3) укладення та виконання правочину, стороною якого є абонент, якого викликають, або який укладено на користь такого абонента; 4) наявності у кінцевого користувача, який здійснює виклики, передбачених законодавством повноважень на їх здійснення;"	
68	ТОВ "лайфселл", Асоціація «Телекомунікаційна палата України»	Пункт 4 проекту акта	Підпункт 11-1 виключити: "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;"	Відхилено Створення єдиного переліку заблокованих номерів є необхідним заходом для ефективної боротьби з викликами, здійсненими з порушенням законодавства в сфері електронних комунікацій.
69	ТОВ "лайфселл", Асоціація «Телекомунікаційна палата України»	Пункт 4 проекту акта	Підпункт 19 пункту 4 викласти в такій редакції: "19) непродуктивні виклики - виклики (крім однократних викликів постачальників послуг, що інформують кінцевих користувачів щодо профілактичних робіт на мережі або попереджають про припинення надання послуг у зв'язку з	Відхилено Зазначені підстави включені як підстави до "переліку дозволених номерів" (пункт 36 цього звіту про громадське обговорення).

		відсутністю коштів на особовому рахунку та комерційних викликів), що призводять до неефективного використання ресурсів електронної комунікаційної мережі, негативно впливають на якісні показники такої мережі, здійснюються з одного і того самого абонентського номера в напрямку одного або більше номерів (або мережевих ідентифікаторів) кінцевих користувачів незалежно від факту встановлення з'єднання та надання послуг і мають дві або більше таких характеристик та ознак: не завершуються встановленням двосторонніх голосових комунікацій протягом семи календарних днів; тривалість вихідних викликів з одного номера за сім календарних днів або відсутня, або становить в середньому менш як 60 секунд; 50 відсотків або більше викликів з одного номера за сім календарних днів спрямовані в напрямку різних номерів (або мережевих ідентифікаторів) кінцевих користувачів; неможливість здійснити зворотний виклик, що завершується з'єднанням з номером, з якого здійснюються виклики в напрямку одного або більше номерів (або мережевих ідентифікаторів) кінцевих користувачів; здійснюються з використанням систем автоматичного “дозвону”; наявність за сім календарних днів більш як 0,05 відсотка скарг від загальної кількості вихідних викликів з одного номера, з якого здійснюються виклики в напрямку одного або більше номерів (або мережевих ідентифікаторів) кінцевих користувачів, від абонентів, яким надходять такі виклики з цього номера; кількість вхідних викликів, які не завершуються встановленням двосторонніх голосових комунікацій або мають нульову тривалість, на номер, з якого здійснюються виклики в напрямку одного або більше номерів (або мережевих ідентифікаторів) кінцевих користувачів, становить <u>більше</u> 5 відсотків загальної кількості викликів (вхідних та вихідних), які здійснюються з цього номера та надходять на цей номер за сім календарних днів. Не можуть вважатися непродуктивними виклики за наявності хоча б однієї з підстав:	Відхилено Щодо зміни критерію непродуктивних викликів. Відсутня належна аргументація до зміни критерію.
--	--	---	---

			1) згоди абонента, якого викликають; 2) дозволу на обробку даних, наданий кінцевому користувачу, що здійснює виклик відповідно до закону виключно для здійснення його повноважень; 3) укладення та виконання правочину, стороною якого є абонент, якого викликають, або який укладено на користь такого абонента; 4) наявності у кінцевого користувача, який здійснює виклики, передбачених законодавством повноважень на їх здійснення;”	
70	ТОВ “лайфселл”, Асоціація «Телекомунікаційна палата України»	Пункт проекту акта 4	Підпункт 20 пункту 4 викласти в такій редакції: “20) несанкціоноване втручання в роботу та/або використання електронної комунікаційної мережі - дії, зафіксовані актом про порушення правил надання і отримання послуг, що призвели до: витоку, втрати, підробки, блокування, перекручення чи знищення інформації; порушення порядку маршрутизації трафіку голосових електронних комунікацій з використанням нумерації; отримання послуг безоплатно або за тарифами, нижчими від встановлених тарифів; розповсюдження комп’ютерних вірусів (шкідливих програмних засобів); рефайлу (зміна виду трафіку, зокрема такого, що призводить до представлення трафіку міжнародних голосових електронних комунікацій іншим видом трафіку голосових електронних комунікацій тощо); аномальності викликів (спрямування від кінцевого (термінального) обладнання викликів та/або трафіку, які є нетиповими для відповідного профілю кінцевого користувача, спрямовані на встановлення сеансів зв’язку за одними і тими самими напрямками, кодами мереж, кодами послуг тощо); непродуктивних викликів; хибного або помилкового автовідповідача (використання програмного пристрою, за допомогою якого реалізується функція з хибної тарифікації тривалості викликів); зациклення трафіку (навмисна зміна чи помилка через недбалість маршрутизації трафіку, що призводить до спрямування трафіку у зворотному напрямку);	Відхилено Відсутня належна аргументація

			впливу на електронні інформаційні ресурси, електронну комунікаційну мережу або її складові з метою зробити недоступним надання послуг кінцевим користувачам (DoS attack);”	
71	ТОВ “лайфселл”, Асоціація «Телекомунікаційна палата України»	Пункт 4 проекту акта	Підпункт 34-1 пункту 4 виключити: “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;”	Відхилено З метою пришвидшення блокування номерів та недопущення розповсюдження викликів з порушенням законодавства в сфері електронних комунікацій на мережах постачальників послуг впровадження скарги щодо розповсюдження реклами є необхідною частиною удосконаленого механізму боротьби з такими викликами.
72	ТОВ “лайфселл”, Асоціація «Телекомунікаційна палата України»	Пункт 25 Правил ЕКП	Підпункти 10, 11, 15 пункту 25 викласти в такій редакції: 25. Під час укладання договору про надання послуг (внесення змін до нього) постачальнику послуг забороняється вносити до нього положення, які передбачають: ... 10) надання та/або оплати: ... послуг (послуги), які не є електронними комунікаційними, крім послуг з доступу до аудіовізуальних медіа-сервісів, пов’язаних послуг та/або оренди (продажу) кінцевого (термінального) обладнання) та/або іншого обладнання чи супутніх товарів, що надаються або розповсюджуються одним і тим самим постачальником послуг доступу до Інтернету або міжособистісних електронних комунікаційних послуг з використанням нумерації, за договором про надання послуг, обмежених платіжних послуг відповідно до пункту 2 частини першої статті 8 Закону України “Про платіжні послуги”; 11) списання з особового рахунка, призначеного для оплати послуг, оплати за послуги, інші ніж електронні комунікаційні, крім випадків, надання послуг з доступу до аудіовізуальних медіа-сервісів, пов’язаних послуг, послуг доступу до контенту та/або оренди (продажу) кінцевого (термінального) обладнання	Враховано З метою врахування пропозиції підпункти 10, 11, 15 пункту 25 викладено в такій редакції: 25. Під час укладання договору про надання послуг (внесення змін до нього) постачальнику послуг забороняється вносити до нього положення, які передбачають: ... 10) надання та/або оплати: ... послуг (послуги), які не є електронними комунікаційними, крім послуг з доступу до аудіовізуальних медіа-сервісів, пов’язаних послуг та/або оренди (продажу) кінцевого (термінального) обладнання, іншого обладнання, що необхідне для забезпечення надання та отримання послуг відповідно до цих Правил, зокрема, обладнання для підтримки безперебійного доступу до таких послуг, що надаються або

			та/або іншого обладнання чи супутніх товарів, що надається або розповсюджується одним і тим самим постачальником послуг доступу до Інтернету або міжособистісних електронних комунікацій з використанням нумерації, обмежених платіжних послуг відповідно до пункту 2 частини першої статті 8 Закону України “Про платіжні послуги”; 15) тарифікацію таких технологічних операцій, пов’язаних з отриманням послуг, як набір номера, отримання сигналу посилення виклику, тонового сигналу зайнятості (крім випадків, передбачених договорами міжнародного роумінгу щодо країн, в яких здійснюється тарифікація з’єднання), з’єднання та відбій з’єднання (крім випадків, здійснення комерційних викликів);	розповсюджуються одним і тим самим постачальником послуг доступу до Інтернету або міжособистісних електронних комунікаційних послуг з використанням нумерації, за договором про надання послуг, обмежених платіжних послуг відповідно до пункту 2 частини першої статті 8 Закону України “Про платіжні послуги”; 11) списання з особового рахунка, призначеного для оплати послуг, оплати за послуги, інші ніж електронні комунікаційні, крім випадків, надання послуг з доступу до аудіовізуальних медіа-сервісів, пов’язаних послуг, послуг доступу до контенту та/або оренди (продажу) кінцевого (термінального) обладнання, іншого обладнання, що необхідне для забезпечення надання та отримання послуг відповідно до цих Правил, зокрема, обладнання для підтримки безперебійного доступу до таких послуг, що надається або розповсюджується одним і тим самим постачальником послуг доступу до Інтернету або міжособистісних електронних комунікацій з використанням нумерації, обмежених платіжних послуг відповідно до пункту 2 частини першої статті 8 Закону України “Про платіжні послуги”; 15) тарифікацію таких технологічних операцій, пов’язаних з отриманням послуг, як набір номера, отримання сигналу посилення виклику, тонового сигналу зайнятості (крім випадків, передбачених договорами міжнародного роумінгу щодо країн, в яких здійснюється тарифікація з’єднання), з’єднання та відбій з’єднання (крім випадків здійснення викликів з метою
--	--	--	--	---

				автентифікації номера телефону кінцевого користувача послуг, якого викликають);
73	ТОВ “лайфселл”, Асоціація «Телекомунікаційна палата України»	Новий пункт 57-1 Правил ЕКП	Доповнити Правил ЕКП новим пунктом 57-1 в такій редакції: “57-1. У разі виявлення технічними засобами постачальника мереж та/або послуг ознак непродуктивних викликів, постачальник електронних комунікаційних мереж та/або послуг має право звернутися до кінцевого користувача з метою отримання достовірних даних про мету та підстави здійснення викликів. У разі відсутності відповіді або відсутності підтвердження законності здійснення таких викликів протягом 2 робочих днів постачальник мереж та/або послуг може скоротити перелік послуг та/або припинити їх надання та/або розірвати договір. Якщо такий номер належить до номерного ресурсу іншого постачальника мереж та/або послуг, постачальник, який виявив ознаки непродуктивного трафіку, може повідомити про вказані обставини відповідному постачальнику протягом трьох робочих днів з моменту їх виявлення. Постачальник, що отримав повідомлення, зобов’язаний протягом трьох робочих днів з дати отримання повідомлення розглянути та повідомити постачальника, який виявив ознаки непродуктивного трафіку, про результат розгляду повідомлення. У разі якщо протягом зазначеного строку відповідь не отримана, постачальник, який зафіксував ознаки непродуктивного трафіку, має право заблокувати пропуск викликів з відповідного номера у точці взаємоз’єднання мереж. Відновлення надання послуг здійснюється постачальником послуг, що заблокував пропуск викликів з відповідного номера у точці взаємоз’єднання мереж, протягом одного робочого дня у разі отримання відповіді про підтвердження законності здійснення таких викликів або усунення порушень.”	Відхилено Відсутня належна аргументація
74	ТОВ “лайфселл”, Асоціація «Телекомунікаційна палата	Пункт 58 Правил ЕКП	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	Відхилено Для швидкої реакції на виклики, здійснені з порушенням законодавства, необхідно забезпечити передачу інформації протягом

	України»		наявність укладеного договору з кінцевим користувачем на надання таких послуг із використанням виділеного ресурсу нумерації. Якщо встановлено, що кінцевий користувач використовує ресурс нумерації іншого постачальника послуг, постачальник послуг, який виявив порушення, зобов'язаний протягом одного робочого дня з моменту виявлення порушення повідомити відповідному постачальнику послуг про зафіксований факт здійснення комерційних викликів.”	одного календарного дня.
75	ТОВ “лайфселл”, Асоціація «Телекомунікаційна палата України»	Пункт 58 Правил ЕКП	Абзац другий пункту 58 викласти 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 робочих днів розглянути таке повідомлення та повідомити такого постачальника послуг про результат його розгляду. У разі не отримання відповіді у зазначений строк постачальник послуг, що вперше зафіксував факт здійснення кінцевим користувачем комерційних викликів, має право заблокувати пропуск викликів з відповідного номера у точці взаємоз'єднання мереж. Відновлення надання послуг здійснюється постачальником послуг, що вперше зафіксував факт здійснення кінцевим користувачем комерційних викликів, протягом одного робочого дня у разі отримання відповіді про підтвердження законності здійснення таких викликів.”	Відхилено Враховуючи врахування інших пропозицій до пункту 58.
76	ТОВ “лайфселл”, Асоціація «Телекомунікаційна палата України»	Пункт 58-1 проекту акта	Пункт 58-1 виключити.	Відхилено Враховуючи відхилення пропозиції щодо виключення положень про скаргу на розповсюдження реклами.
77	ТОВ “лайфселл”, Асоціація «Телекомунікаційна палата України»	Пункт 69 проекту акта	Підпункт 48 пункту 69 виключити: “69. Кінцеві користувачі під час замовлення та/або отримання послуг мають право на: ... 48) відмову від інформаційних повідомлень постачальника послуг на підставі відповідної заяви кінцевого користувача;”	Відхилено Право на відмову від інформаційних повідомлень постачальника послуг забезпечуватиме комфортні умови для користування телефоном.

78	ТОВ “лайфселл”, Асоціація «Телекомуніка ційна палата України»”	Пункт 70 проекту акта	Абзац другий підпункту 35 пункту 70 викласти в такій редакції: “Кінцевий користувач у разі отримання запиту від свого постачальника послуг про підтвердження наявності попередньої згоди на отримання реклами зобов’язаний надати таке підтвердження протягом двох робочих днів з моменту надсилання постачальником послуг такого запиту. У разі не надання такого підтвердження у зазначений строк постачальник послуг зобов’язаний застосувати до такого кінцевого користувача відповідальність передбачену договором про надання послуг комерційних викликів або скоротити надання послуг голосової електронної комунікації за номером, на який надійшла скарга щодо розповсюдження реклами”	Відхилено Обов’язок скорочувати послуги за номером у випадку, передбаченому в даній нормі, сприятиме ефективній боротьбі з номерами, що здійснюють комерційні виклики з порушенням законодавства.
79	ТОВ “лайфселл”, Асоціація «Телекомуніка ційна палата України»	Пункт 70 проекту акта	Абзац третій пункту 35 пункту 70 викласти в такій редакції: “У разі повторного надходження скарги (від того самого споживача) щодо розповсюдження реклами після застосування передбаченої договором про надання послуг комерційних викликів відповідальності, якщо протягом трьох календарних днів з моменту надсилання запиту щодо повторної скарги постачальник послуг не отримав від кінцевого користувача підтвердження наявності попередньої згоди споживача на отримання реклами, постачальник послуг зобов’язаний скоротити надання послуг голосової електронної комунікації за всім ресурсом нумерації, що використовується таким кінцевим користувачем на підставі всіх договорів про надання послуг комерційних викликів, та повідомити про це кінцевому користувачу.”	Враховано Пропозиції враховано в такій редакції: “У разі повторного надходження скарги щодо отримання неправомірних викликів на номер, на який було подано скаргу, якщо протягом одного робочого дня з моменту надсилання запиту щодо повторної скарги постачальник послуг не отримав від кінцевого користувача підтвердження наявності попередньої згоди споживача на отримання реклами, постачальник послуг зобов’язаний скоротити надання послуг голосової електронної комунікації за всім ресурсом нумерації, що використовується таким кінцевим користувачем на підставі всіх договорів про надання послуг комерційних викликів, та повідомити про це кінцевому користувачу.”
80	ТОВ “лайфселл”	Пункт 70 Правил ЕКП	Абзац четвертий підпункту 35 пункту 70 викласти в такій редакції: “У разі неусунення кінцевим користувачем зазначеного порушення або у разі повторного надходження скарг щодо	Враховано “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;”	отримання неправомірних викликів 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;”
81	ТОВ “лайфселл”, Асоціація «Телекомунікаційна палата України»	Пункт 70 Правил ЕКП	Підпункт 35-1 пункту 70 викласти в такій редакції: “35-1) розглядати скарги щодо розповсюдження реклами у порядку, передбаченому пунктом 124-1 цих Правил;”	Враховано
82	ТОВ “лайфселл”, Асоціація «Телекомунікаційна палата України»	Пункт 89 Правил ЕКП	Абзац п’ятий пункту 89 викласти в такій редакції: “89. Під час здійснення розрахунків та зміни тарифів, тарифних планів постачальник послуг не має права: ... стягувати з особового рахунка плату за інші послуги, ніж передбачені договором про надання послуг, або за послуги, надані іншими особами, крім передбачених договором про надання послуг випадків надання аудіовізуальних медіа-сервісів, послуг доступу до контенту та пов’язаних послуг та/або оренди (продажу) кінцевого (термінального) обладнання та/або іншого обладнання чи супутніх товарів , що надається або розповсюджується одним і тим самим постачальником послуг доступу до Інтернету або послуг міжособистісних електронних комунікацій з використанням нумерації;”	Враховано Пропозиції враховано в такій редакції: “стягувати з особового рахунка плату за інші послуги, ніж передбачені договором про надання послуг, або за послуги, надані іншими особами, крім передбачених договором про надання послуг випадків надання аудіовізуальних медіа-сервісів, послуг доступу до контенту та пов’язаних послуг та/або оренди (продажу) кінцевого (термінального) обладнання, іншого обладнання, що необхідне для забезпечення надання та отримання послуг відповідно до цих Правил, зокрема, обладнання для підтримки безперебійного доступу до таких послуг , що надається або розповсюджується одним і тим самим постачальником послуг доступу до Інтернету або послуг міжособистісних електронних комунікацій з використанням нумерації;”
83	ТОВ “лайфселл”, Асоціація	Пункт 117 Правил ЕКП	Абзац четвертий пункту 117 викласти в такій редакції: “117. Припинення надання послуг та/або розірвання договору	Відхилено Відповідно до визначення

	«Телекомунікаційна палата України»		про надання послуг, у тому числі дострокове, може здійснюватися за ініціативою постачальника послуг у разі: ... зафіксованого актом про порушення правил надання і отримання електронних комунікаційних послуг факту порушення кінцевим користувачем вимог підпунктів 3-6, абзацу другого підпункту 10 пункту 70 цих Правил, а також факту здійснення непродуктивних викликів; ”	несанкціонованого втручання в роботу та/або використання електронної комунікаційної мережі непродуктивні виклики є частиною цього визначення. Відповідно до цього абзацу четвертого пункту 117 вже передбачено можливість припинення послуг у зв’язку з несанкціонованим втручанням в роботу та/або використання електронної комунікаційної мережі.
84	ТОВ “лайфселл”, Асоціація «Телекомунікаційна палата України»	Пункти 138-145 проекту акта	Виключити пункти 138-145	Відхилено Впровадження нової послуги “скарга щодо розповсюдження реклами” є необхідним інструментом для підвищення ефективності боротьби з викликами, вчиненими з порушенням законодавства в сфері електронних комунікацій
85	ТОВ “лайфселл”, Асоціація «Телекомунікаційна палата України»	Пункт 143 проекту акта	Виключити пункт 143: “143. Електронна інформаційна взаємодія між державним підприємством “ДІЯ” 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.”	Відхилено З метою захисту кінцевих користувачів від викликів, здійснених з порушенням законодавства в сфері електронних комунікацій, проектом акта пропонується впровадити послугу “скарга на розповсюдження реклами” через державне підприємство “ДІЯ”. Встановлення способу електронної інформаційної взаємодії між суб’єктами відносин є необхідною умовою впровадження послуги.
86	ТОВ	Пункти	Виключити пункти 146-147	Відхилено

	“лайфселл”, Асоціація «Телекомуніка ційна палата України»	146-147 проекту акта		У зв’язку з відхиленням пропозиції щодо виключення підпункту 11-1
--	---	----------------------------	--	--