ЗАТВЕРДЖЕНО
постановою Кабінету Міністрів України
від 2026 р. №

ЗМІНИ,
що вносяться до Правил надання та отримання електронних комунікаційних послуг

1. У пункті 4:

1) підпункт 8 викласти в такій редакції:

“8) зловмисні виклики - це виклики та/або повідомлення, факт здійснення яких зафіксовано актом про порушення правил надання і отримання послуг, які неможливо зупинити кінцевому користувачу (самостійно або за зверненням до постачальника послуг) та/або якими завдається або може бути завдана моральна та/або матеріальна шкода кінцевому користувачу та/або постачальнику послуг, які включають:

поодинокі, повторювані, масові з’єднання, в тому числі 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 транслювання таким кінцевим користувачам записаних звукових повідомлень, які не замовлялися кінцевим користувачем;

повідомлення з пропозиціями щодо поповнення особового рахунка, що надходять не від постачальника послуг;

виклики та/або повідомлення, які здійснюються з метою заволодіння грошовими активами, у тому числі коштами та іншими цінностями, що знаходяться на рахунках чи на зберіганні в банках, небанківських надавачах платіжних послуг або інших фінансових установах, електронними грошима, що зберігаються на електронних гаманцях в емітентах електронних грошей, іншим майном, що надходять від імені банку, небанківського надавача платіжних послуг або іншої фінансової установи, емітента електронних грошей із пропозиціями щодо поповнення рахунка / електронного гаманця, переказу коштів / електронних грошей, повідомлення іншої інформації з метою доступу до фінансових активів, що спричинило або може спричинити збитки чи інші загрози майновим інтересам кінцевих користувачів, третіх осіб;”;

2) доповнити пункт новими підпунктами 18^1, 22^1, 22^2 такого змісту:

“18[1]) неправомірні виклики - виклики, які здійснюються з використанням номерного ресурсу з порушенням вимог законодавства у сфері електронних комунікацій, в тому числі цих Правил, і включають зловмисні виклики та непродуктивні виклики, факт здійснення яких фіксується актом про порушення правил надання та отримання послуг;

22[1]) перелік заблокованих номерів, з яких здійснюються виклики з порушенням законодавства в сфері електронних комунікацій (далі - перелік заблокованих номерів) - сформований постачальником послуг, що є користувачем ресурсу нумерації, перелік заблокованих номерів та номерів, щодо яких таким постачальником послуг здійснено скорочення надання послуг голосової електронної комунікації, у зв’язку із здійсненням зловмисних та/або непродуктивних викликів з використанням відповідних номерів;

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;”;

3) абзац другий підпункту 30 після слів “якого викликав кінцевий користувач” доповнити словами “(може надаватися у формі, яка забезпечує захист таких даних)”;

4) доповнити пункт новим підпунктом 34[1] такого змісту:

“34[1]) скарга на виклики, здійснені з порушенням законодавства в сфері електронних комунікацій (далі - скарга щодо отримання неправомірних викликів) - звернення кінцевого користувача до постачальника послуг з метою припинення порушення його прав та вжиття заходів щодо викликів, які мають ознаки зловмисних або непродуктивних викликів;”.

2. У пункті 25:

1) абзац третій підпункту 10 викласти в такій редакції:

“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 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”;

2) підпункт 11 викласти в такій редакції:

“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”;

3) підпункт 15 після слів “з’єднання та відбій з’єднання” доповнити словами “(крім випадків здійснення викликів з метою автентифікації номера телефону кінцевого користувача послуг, якого викликають)”.

3. У пункті 57:

1) доповнити пункт після абзацу другого новим абзацом такого змісту:

“У разі відсутності у постачальника послуг контактних даних кінцевого користувача, необхідних для надсилання електронного повідомлення, постачальник послуг надсилає таке повідомлення на адресу електронної пошти або за іншими контактними даними такого кінцевого користувача, що містяться в Єдиному державному реєстрі юридичних осіб, фізичних осіб – підприємців та громадських формувань (за умови ідентифікації користувача за кодом згідно з ЄДРПОУ або реєстраційним номером облікової картки платника податків (за наявності)), із дотриманням вимог Закону України “Про захист персональних даних.”.

У зв’язку з цим абзац третій вважати абзацом четвертим;

2) доповнити пункт новим абзацом такого змісту:

“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 58^1 цих Правил та підпункту 4 пункту 3 глави 1 розділу ІІ 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.”.

4. Доповнити новим пунктом 57^1 такого змісту:

“57^1. Не підлягають блокуванню номери, які виявлені технічними засобами постачальника послуг та мають ознаки непродуктивних викликів (в тому числі за допомогою скарги щодо отримання неправомірних викликів), але внесені постачальниками послуг до переліку дозволених номерів, формування та ведення якого забезпечується постачальником послуг відповідно до цих Правил.

Постачальники послуг вносять у власні переліки дозволених номерів номери кінцевих користувачів за одночасним виконання таких умов:

1) з кінцевим користувачем укладено договір про надання послуг із номерами, що необхідно внести до переліку дозволених номерів;

2) такий кінцевий користувач здійснює виклики відповідно до наданих законодавством повноважень, у тому числі Законом України “Про споживче кредитування”, та/або кінцевих користувачів, що є суб’єктами господарювання, що здійснюють діяльність у сфері житлово-комунальних послуг.

Постачальник послуг надсилає власний перелік дозволених номерів іншим постачальникам послуг з метою запобігання блокуванню відповідних номерів на мережах інших постачальників послуг.

Отримані від інших постачальників послуг переліки дозволених номерів підлягають обов'язковому внесенню постачальником послуг до власного переліку дозволених номерів протягом одного робочого дня.

Якщо договір про надання послуг між постачальником послуг та кінцевим користувачем припинено, або номер виключено із відповідного договору, постачальник послуг зобов’язаний протягом одного робочого дня повідомити інших постачальників послуг, які попередньо отримали перелік дозволених номерів відповідного постачальника послуг, про необхідність виключення номера з відповідних переліків дозволених номерів.

Кінцевий користувач, номер якого внесений у перелік дозволених номерів, зобов’язаний:

не передавати відповідний номер третім особам;

дотримуватись вимог законодавства, в тому числі цих Правил.

У разі, якщо постачальник послуг отримав скаргу щодо здійснення неправомірних викликів на номер, який внесено до переліку дозволених номерів, такий постачальник послуг надсилає запит на проведення перевірки постачальнику послуг, який першим вніс цей номер до переліку дозволених номерів, із додаванням інформації щодо підтвердження можливого здійснення неправомірних викликів.

Постачальник послуг, який отримав такий запит, зобов’язаний протягом одного робочого дня провести перевірку обставин здійснення викликів. За результатами перевірки:

1) якщо підтверджено факт порушення вимог цих Правил та умов договору з боку кінцевого користувача — постачальник послуг, що здійснював перевірку, виключає номер з переліку дозволених номерів, складає акт про порушення правил надання та отримання послуг, вносить його до переліку заблокованих номерів та інформує про це інших постачальників послуг;

2) якщо факт порушення спростовано — номер не підлягає автоматичному блокуванню і залишається в переліку дозволених номерів, про що невідкладно повідомляється ініціатору запиту.

У разі якщо постачальник послуг, якому виділено номерний ресурс, спростовує факт порушення, він зобов'язаний надати відповідне підтвердження оператору, що вперше зафіксував вчинення зловмисного або непродуктивного виклику з відповідного номеру.

У разі, якщо оператор, що вперше зафіксував вчинення зловмисного та/або непродуктивного виклику, не погоджується з результатами такої перевірки та має обґрунтовані підтвердження здійснення зловмисних та/або непродуктивних викликів саме з цього номерного ресурсу, такий оператор має право в односторонньому порядку застосувати блокування доступу до такого номера в точці взаємоз'єднання мереж з відповідним постачальником послуг 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. У разі здійснення такого блокування доступу - відповідний номер не передається іншим постачальникам послуг для внесення до їх переліків заблокованих номерів.".

5. Пункт 58 викласти в такій редакції:

"58. У разі фіксації технічними засобами постачальника послуг факту здійснення кінцевим користувачем викликів з ознаками непродуктивних викликів, про що складається акт про порушення правил надання та отримання послуг, 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 (весь трафік відповідного номера) з дотриманням вимог підпункту 4 пункту 3 глави 1 розділу ІІ 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. Зазначені дані вносяться та обробляються виключно з метою запобігання повторній видачі номерного ресурсу порушникам цих Правил з дотриманням вимог Закону України “Про захист персональних даних”. Використання зазначених даних для інших цілей забороняється.

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.

Виключення номера із переліку заблокованих номерів здійснюється у разі наявності однієї або більше умов:

1) укладення з кінцевим користувачем договору про надання послуг комерційних викликів (у разі якщо обмеження було застосовано виключно у зв'язку з відсутністю такого договору) за умови його ідентифікації відповідно до Порядку ідентифікації (для фізичних осіб). Відновлення надання послуг та/або розблокування у точці взаємоз’єднання мереж здійснюється постачальником послуг протягом одного календарного дня з моменту укладення зазначеного договору;

2) надання кінцевим користувачем підтвердження наявності попередньої згоди користувача на отримання комерційних викликів та/або підтвердження

усунення порушення прав споживачів (у разі якщо обмеження застосовувалося за фактом порушення вимог щодо отримання попередньої згоди на розповсюдження реклами). Відновлення надання послуг та/або розблокування у точці взаємоз'єднання мереж здійснюється постачальником послуг протягом одного календарного дня після отримання та підтвердження законності здійснення викликів;

3) внесення номера до переліку дозволених номерів відповідно до пункту 57[1] цих Правил. Відновлення надання послуг та/або розблокування у точці взаємоз'єднання мереж здійснюється постачальником послуг протягом одного календарного дня з моменту внесення номера до переліку дозволених номерів;

4) підтвердження за результатом додаткової перевірки факту відсутності порушень вимог цих Правил. Відновлення надання послуг та/або розблокування у точці взаємоз'єднання мереж здійснюється постачальником послуг протягом одного календарного дня з моменту встановлення таких обставин;

5) постачальник послуг розірвав договір про надання послуг із абонентом, чий номер був включений до переліку заблокованих номерів. Таке розірвання може бути здійснене через шість місяців з моменту внесення відповідного номеру до переліку заблокованих номерів.

Виключення номера з переліку заблокованих номерів здійснюється постачальником послуг протягом одного календарного дня з моменту настання підстав, передбачених цим пунктом.

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.".

6. Доповнити пунктом 58[1] такого змісту:

"58[1]. У разі фіксації технічними засобами постачальника послуг, за визначеними таким постачальником критеріями виявлення зловмисних викликів, факту здійснення зловмисних викликів кінцевим користувачем, що використовує власний ресурс нумерації постачальника послуг, або у разі надходження скарги кінцевого користувача, поданої відповідно до пункту 124[1] цих Правил, такий постачальник зобов'язаний здійснити додаткову перевірку відповідного номеру в порядку, визначеному відповідним постачальником. Якщо така перевірка підтверджує здійснення зловмисних викликів з відповідного номеру, постачальник послуг зобов'язаний скласти акт про порушення правил надання і отримання послуг та скоротити послуги за цим номером.

У разі фіксації технічними засобами постачальника послуг, за визначеними таким постачальником критеріями виявлення зловмисних викликів, факту здійснення зловмисних викликів кінцевим користувачем, що використовує ресурс нумерації іншого постачальника послуг (в тому числі у разі отримання

відповідної скарги та підтвердження факту неправомірного виклику), про що складається акт про порушення правил надання і отримання послуг, постачальник послуг, що зафіксував технічними засобами факт здійснення зловмисних викликів, зобов'язаний заблокувати доступ до відповідного номера (весь трафік відповідного номера) у точці взаємоз'єднання мереж з відповідним постачальником послуг та протягом двох робочих днів з моменту виявлення порушення повідомити відповідному постачальнику послуг про зафіксований факт направлення з його мережі таких зловмисних викликів.

У разі фіксації технічними засобами постачальника послуг, за визначеними таким постачальником критеріями виявлення зловмисних викликів, ознак здійснення кінцевим користувачем зловмисних викликів, що використовує ресурс нумерації іншого постачальника послуг (в тому числі у разі отримання відповідної скарги), постачальник послуг, що зафіксував технічними засобами ознаки здійснення зловмисних викликів, має право заблокувати доступ до відповідного номера у точці взаємоз'єднанян мереж і зобов'язаний протягом двох робочих днів з моменту виявлення порушення повідомити відповідному постачальнику послуг про зафіксовані ознаки направлення з його мережі таких зловмисних викликів.

Постачальник послуг, що отримав від іншого постачальника послуг відповідно до абзацу третього цього пункту повідомлення про ознаки здійснення зловмисних викликів, зобов'язаний протягом двох робочих днів розглянути таке повідомлення та повідомити про результат його розгляду постачальнику послуг, від якого було отримане таке повідомлення. У разі не отримання відповіді у зазначений строк постачальник послуг, що зафіксував ознаки направлення на свою мережу зловмисних викликів з мережі іншого постачальника послуг, зобов'язаний заблокувати доступ до відповідного номера (весь трафік відповідного номера) у точці взаємоз'єднання мереж з таким постачальником. Подальше відновлення послуг здійснюється протягом одного робочого дня у разі підтвердження, що з даного номеру не здійснюються зловмисні виклики в порядку та обсягах, визначених постачальником, що виявив порушення.

Критерії виявлення зловмисних викликів та порядок відновлення надання послуг затверджуються документом такого постачальника послуг та надаються регуляторному органу на його запит відповідно до статті 9 Закону України "Про електронні комунікації".

У разі надходження до постачальника послуг скарги від кінцевого користувача щодо здійснення зловмисних викликів з використанням одного або кількох номерів, наданих іншому кінцевому користувачу, постачальник послуг має право тимчасово обмежити надання послуг за всіма номерами, що ідентифіковані як такі, що належать відповідному кінцевому користувачу, до припинення порушень.

Постачальник послуг має право відмовити кінцевому користувачу у наданні ресурсу нумерації, змінити умови надання послуг, у разі, якщо за результатами перевірки встановлено факти використання таким кінцевим користувачем

ресурсу нумерації для здійснення зловмисних викликів, що призвели до обмеження або припинення надання послуг.”.

7. Абзац восьмий пункту 63 викласти в такій редакції:

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

8. У пункті 69:

1) у підпункті 38 слова “у тому числі” виключити;

2) підпункт 39 викласти в такій редакції:

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

3) підпункт 40 виключити;

4) доповнити новими підпунктами 47^1 та 47^2 такого змісту:

“47^1) відмову від інформаційних повідомлень постачальника послуг на підставі відповідної заяви кінцевого користувача;

47^2) звернення до постачальника послуг із вимогою про проведення повторної перевірки законності здійснення викликів та отримання інформації про результати такої перевірки, у разі фіксації здійснення з цього номера неправомірних викликів та/або застосування пов’язаних із цим обмежень у наданні послуг;”.

9. Доповнити пункт 70 новим підпунктом 7^1 такого змісту:

“7^1) в разі наявності скарги іншого кінцевого користувача щодо отримання неправомірних викликів або виявленні постачальником послуг ознак непродуктивних викликів – надавати постачальнику послуг достовірні дані про мету та підстави здійснення викликів у строк, передбачений абзацом другим підпункту 35 пункту 72 цих Правил;”.

10. У пункті 72:

1) доповнити пункт новим підпунктом 19^1 такого змісту:

“19^1) повідомляти кінцевого користувача про списання коштів за розрахунковий період не пізніше ніж за один календарний день до дати такого списання (крім випадку, передбаченому абзацом п’ятим пункту 76 цих Правил);”

2) підпункт 33 після слів “у разі” доповнити словами та цифрами “скорочення переліку послуг відповідно до пункту 111 цих Правил на підставі”;

3) підпункт 35 пункту 72 викласти в такій редакції:

“35) застосувати відповідальність, передбачену договором про надання послуг комерційних викликів, у разі надходження від споживача скарги щодо отримання неправомірних викликів, в тому числі комерційних викликів без їх

попередньої згоди, з використанням ресурсу нумерації кінцевих користувачів, з якими укладено відповідний договір.

Кінцевий користувач у разі отримання запиту від свого постачальника послуг про підтвердження наявності попередньої згоди на отримання реклами зобов'язаний надати таке підтвердження протягом 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.

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.

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

У разі неусунення кінцевим користувачем зазначеного порушення або у разі повторного надходження скарг щодо 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;";

6) доповнити новим підпунктом 35^1 такого змісту:

"35^1) розглядати скарги щодо отримання неправомірних викликів у порядку, передбаченому пунктом 124^1 цих Правил;".

11. Абзаци четвертий, п'ятий пункту 89 викласти в такій редакції:

"стягувати плату у разі нульової тривалості послуги (крім випадків здійснення викликів з метою автентифікації номера телефону кінцевого користувача послуг, якого викликають);

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;”.

12. Пункт 100 викласти 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.”.

13. Абзац восьмий пункту 111 викласти в такій редакції:

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

14. Пункт 113 викласти в такій редакції:

“113. Припинення надання послуг та/або розірвання договору про надання послуг, в тому числі дострокове, здійснюється за письмовою заявою абонента у строк, що не перевищує семи календарних днів з моменту отримання постачальником послуг заяви, якщо більший строк у заяві не зазначено.

У разі якщо кінцевий користувач замовляє послугу в особистому кабінеті, такий кінцевий користувач має право відмовитися від цієї послуги в особистому кабінеті з урахуванням вимог цих Правил.

Постачальник послуг зобов'язаний забезпечити технічну можливість для відмови від такої послуги кінцевим користувачем в інтерфейсі особистого кабінету розділу вебсайту та мобільного додатку (за наявності).

У разі перенесення номера припинення надання послуг та розірвання договору про надання послуг здійснюються відповідно до пункту 119 цих Правил.”.

15. Доповнити Правила новими пунктами 124^1, 124^2 такого змісту:

“124^1. Кінцевий користувач може звернутися до постачальника послуг зі скаргою щодо отримання неправомірних викликів. Така скарга може бути подана ідентифікованим кінцевим користувачем або знеособленим кінцевим

користувачем за умови ідентифікації, відповідно до Порядку ідентифікації чи електронної ідентифікації відповідно до Закону України “Про електронну ідентифікацію та електронні довірчі послуги”, крім подання скарги засобами Єдиного державного вебпорталу електронних послуг (далі - Портал Дія), зокрема з використанням мобільного додатка Порталу Дія (Дія).

Скарга щодо отримання неправомірних викликів може бути подана в усній або письмові формі з дотриманням вимог до такої скарги, передбаченими цими Правилами.

Подання скарги щодо отримання неправомірних викликів може здійснюватися засобами Порталу Дія, зокрема з використанням мобільного додатка Порталу Дія (Дія), відповідно до пунктів 138 - 144 цих Правил.

Скарга щодо отримання неправомірних викликів повинна містити такі відомості (крім скарги щодо отримання неправомірних викликів, що подається засобами Порталу Дія, зокрема з використанням мобільного додатка Порталу Дія (Дія)):

номер телефону кінцевого користувача, на який отримано неправомірний виклик;

номер телефону, з якого було здійснено неправомірний виклик;

найменування постачальника послуг кінцевого користувача;

дата і час виклику;

суть порушеного питання;

спосіб отримання відповіді від постачальника послуг (на вибір кінцевого користувача): електронна пошта, особистий кабінет або повідомлення, в тому числі SMS.

Скарга щодо отримання неправомірних викликів, що подається засобами Порталу Дія, зокрема з використанням мобільного додатка Порталу Дія (Дія), повинна містити відомості, передбачені пунктом 139 цих Правил.

Постачальник послуг протягом трьох робочих днів з дня отримання скарги щодо отримання неправомірних викликів надає відповідь кінцевому користувачу про результат розгляду скарги щодо отримання неправомірних викликів, який подав таку скаргу, у спосіб, обраний кінцевим користувачем під час її подання.

У разі подання скарги щодо отримання неправомірних викликів засобами Порталу Дія, зокрема з використанням мобільного додатка Порталу Дія (Дія), постачальник послуг надає відповідь кінцевому користувачу у спосіб, передбачений пунктом 138 цих Правил.

У разі надходження скарги щодо отримання неправомірних викликів від кінцевих користувачів на поштову адресу постачальника послуг або через органи державної влади, органи місцевого самоврядування, у тому числі через інформаційно-комунікаційні системи та інші офіційні канали взаємодії,

постачальник послуг розглядає скаргу в порядку і в строки, визначені Законом України “Про звернення громадян”.

У разі, якщо постачальник послуг отримав скаргу щодо отримання неправомірних викликів з номерного ресурсу іншого постачальника послуг, такий постачальник послуг зобов’язаний протягом одного календарного дня з моменту отримання скарги від кінцевого користувача повідомити відповідному постачальнику послуг про таку скаргу.

Постачальник послуг, що отримав від іншого постачальника послуг скаргу щодо отримання неправомірних викликів, зобов’язаний розглянути відповідну скаргу в порядку, визначеному цим пунктом, та повідомити відповідного кінцевого користувача та постачальника послуг про результат такої перевірки.

У разі відсутності відповіді у строк, передбачений абзацом одинадцятим цього пункту, постачальник послуг, що вперше отримав скаргу на отримання неправомірних викликів, зобов’язаний вчинити дії, передбачені абзацами четвертим-шостим пункту 58 цих Правил.

124^2. Постачальник послуг, що надає послуги голосових електронних комунікацій, у разі наявності особистого кабінету кінцевого користувача на веб-сайті, у мобільному додатку, зобов’язаний забезпечити можливість абонента подати скаргу, в тому числі скаргу щодо отримання неправомірних викликів з дотриманням вимог пункту 124^1 цих Правил, через особистий кабінет кінцевого користувача.

Подання скарги повинно здійснюватися шляхом натискання кнопки в інтерфейсі особистого кабінету кінцевого користувача в розділі вебсайту, мобільному додатку постачальника послуг. Така кнопка повинна бути вільно доступною на головному екрані в інтерфейсі особистого кабінету кінцевого користувача на веб-сайті, у мобільному додатку постачальника послуг.”.

16. Доповнити Правила новими пунктами 138 – 147 такого змісту:

“138. Кінцевий користувач може подати скаргу щодо отримання неправомірних викликів засобами мобільного додатка Порталу Дія (Дія).

Постачальники послуг мобільного зв’язку, які мають ліцензію на користування радіочастотним спектром, зобов’язані забезпечити електронну інформаційну взаємодію з технічним адміністратором Порталу Дія з метою отримання, розгляду та надання відповіді на скарги щодо отримання неправомірних викликів, сформовані засобами Порталу Дія, зокрема з використанням мобільного додатка Порталу Дія (Дія), та розглядати такі скарги в порядку, передбаченому пунктом 124^1 цих Правил. Відповідь про результат розгляду такої скарги надсилається відповідним постачальником послуг засобами Порталу Дія кінцевому користувачу протягом трьох календарних днів з дня отримання скарги.

Подання скарги щодо отримання неправомірних викликів здійснюється кінцевим користувачем, який є громадянином України, або іноземцем, якому в

установленому законодавством порядку присвоєно реєстраційний номер облікової картки платника податків, засобами Порталу Дія, зокрема з використанням мобільного додатка Порталу Дія (Дія). Кінцевий користувач, який є іноземцем, повинен постійно або тимчасово проживати на території України на підставі посвідки на постійне або тимчасове проживання, оформленої засобами Єдиного державного демографічного реєстру.

139. Скарга щодо отримання неправомірних 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:

номер телефону, на який скаржиться кінцевий користувач;

найменування постачальника послуг кінцевого користувача;

дата і час виклику;

тип неправомірного виклику (комерційний (неправомірне розповсюдження реклами) або зловмисний виклик за вибором кінцевого користувача);

унікальний ідентифікатор скарги щодо отримання комерційних викликів, який присвоюється засобами Порталу Дія, зокрема з використанням мобільного додатка Порталу Дія (Дія);

номер телефону кінцевого користувача;

опис виклику, яким порушено законодавство у сфері електронних комунікацій (за вибором кінцевого користувача).

Номер телефону кінцевого користувача заповнюється автоматично шляхом передачі даних про номер телефону користувача, верифікованого на Порталі Дія, зокрема з використанням мобільного додатка Порталу Дія (Дія), та не підлягає ручному редагуванню.

Формування скарги щодо отримання неправомірних 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 отримання неправомірних 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 отримання неправомірних викликів.

141. Для подання скарги щодо отримання неправомірних викликів мобільний додаток Порталу Дія (Дія) повинен бути підключений до Інтернету.

Формування скарги щодо отримання неправомірних викликів завершується накладенням кваліфікованої електронної печатки технічного адміністратора

Порталу Дія. Сформована скарга щодо отримання неправомірних викликів блокується для редагування.

У разі відсутності підключення до Інтернету, заповнена скарга щодо отримання неправомірних викликів тимчасово зберігається на електронному пристрої абонента до подання відповідної скарги, але не довше трьох календарних днів.

142. З метою захисту прав кінцевих користувачів від отримання неправомірних викликів та дотримання законодавства в сфері електронних комунікацій технічний адміністратор Порталу Дія здійснює передачу скарг щодо отримання неправомірних викликів один раз на два робочі дні до постачальника послуг мобільного зв'язку, який має ліцензію на користування радіочастотним спектром.

143. Електронна інформаційна взаємодія, передбачена цими Правилами, здійснюється із використанням засобів системи електронної взаємодії державних електронних інформаційних ресурсів "Трембіта" із дотриманням вимог Законів України "Про електронну ідентифікацію та електронні довірчі послуги", "Про захист персональних даних", "Про публічні електронні реєстри" і "Про захист інформації в інформаційно-комунікаційних системах".

Обсяг і структура даних, якими обмінюються суб'єкти електронної взаємодії через програмні інтерфейси електронних інформаційних ресурсів (сервіси), 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 (Офіційний вісник України, 2016 р., № 73, ст. 2455; 2023 р., № 11, ст. 721).

У разі відсутності технічної можливості для здійснення передачі даних засобами системи електронної взаємодії державних електронних інформаційних ресурсів "Трембіта" електронна інформаційна взаємодія може здійснюватися із використанням інших інформаційно-комунікаційних систем із дотриманням вимог щодо захисту інформації відповідно до Закону України "Про захист інформації в інформаційно-комунікаційних системах".

144. Сповіщення про подання скарги щодо отримання неправомірних викликів до постачальника послуг, абонентом якого є кінцевий користувач, надсилається кінцевому користувачу автоматично засобами Порталу Дія, зокрема з використанням мобільного додатка Порталу Дія (Дія).

145. Постачальник послуг розглядає отриману скаргу щодо 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 неправомірних викликам з дотриманням вимог цих Правил.

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 із здійсненням

неправомірних викликів, підлягають внесенню до переліку заблокованих номерів, що ведеться постачальником послуг, що є користувачем ресурсу нумерації.

До переліку заблокованих номерів постачальник послуг вносить відповідний номер у разі:

1) здійснення зловмисних викликів;

2) здійснення комерційних викликів без укладеного договору про надання комерційних викликів;

3) здійснення комерційних викликів без попередньої згоди споживача або у разі відсутності відповіді від кінцевого користувача на запит постачальника послуг про наявність такої попередньої згоди;

4) неотримання відповіді від постачальника послуг, що є власником номерного ресурсу, про результат перевірки відповідного номеру у разі фіксації ознак здійснення непродуктивних викликів та/або зловмисних викликів;

5) підтвердження інформації за результатами розгляду скарги щодо здійснення неправомірних викликів з номера, включеного до переліку дозволених номерів.

До переліку заблокованих номерів вноситься інформація про:

номер телефону, який блокується;

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);

дата внесення;

підстава внесення (акт про порушення правил надання та отримання послуг);

постачальника послуг, що вперше вніс відповідний номер до переліку заблокованих номерів.

Постачальники послуг, що є користувачами ресурсу нумерації, зобов’язані вести власні переліки заблокованих номерів. Такі постачальники послуг повинні оновлювати власні переліки та у разі наявності змін забезпечити надання інформації з власних переліків іншим постачальникам послуг не рідше одного разу на три робочі дні.

Отримані від інших постачальників послуг відомості підлягають обов'язковому внесенню постачальником послуг до власного переліку заблокованих номерів протягом одного робочого дня.

Виключити номер з переліку заблокованих номерів може постачальник послуг, що вперше вніс відповідний номер у перелік заблокованих номерів за умови отримання обґрунтованого підтвердження від власника номерного ресурсу, якому належить відповідний номер, про законність здійснення викликів відповідно до підстав виключення, визначених абзацами дванадцятим - шістнадцятим пункту 58 цих Правил. У разі отримання такої інформації постачальник послуг протягом одного календарного дня зобов'язаний виключити відповідний номер із переліку заблокованих номерів, надіслати інформацію про таке виключення номеру іншим постачальникам послуг та відновити надання послуг за відповідним номером.

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 неправомірних викликів вносять відомості про відповідні номери кінцевих користувачів до переліку заблокованих номерів.

У разі внесення номеру до переліку заблокованих номерів постачальником послуг, що є власником номерного ресурсу, інші постачальники послуг зобов'язані скоротити надання послуг за відповідним номером.

У разі внесення номеру іншого постачальника послуг до переліку заблокованих номерів постачальником послуг (у разі блокування трафіку у точці взаємоз'єднання мереж), інші постачальники послуг мають право застосувати блокування трафіку у точці взаємоз'єднання за таким номером. У разі внесення номера до переліку заблокованих номерів двома або більше постачальниками послуг, які відповідно до статті 2 Закону України "Про бухгалтерський облік та фінансову звітність в Україні" є великими підприємствами, інші постачальники послуг зобов'язані заблокувати доступ до відповідного номера у точці взаємоз'єднання мереж.

У разі одночасної наявності номера у переліку дозволених номерів та переліку заблокованих номерів, пріоритет має перелік дозволених номерів.

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.".
