

ЗАТВЕРДЖЕНО
постановою Кабінету Міністрів України
від _____ 2024 р. № _____

ПРАВИЛА

надання та отримання електронних комунікаційних послуг

1. Ці Правила регулюють відносини між постачальниками електронних комунікаційних послуг (далі – постачальники послуг) та кінцевими користувачами електронних комунікаційних послуг (далі – кінцеві користувачі) та визначають порядок надання та отримання електронних комунікаційних послуг (далі – послуги).

2. Надання та отримання послуг міжособистісних електронних комунікацій без використання нумерації, послуг електронних комунікацій з передачі сигналів, у тому числі для здійснення міжмашинної взаємодії, здійснюється з урахуванням особливостей, визначених Законом України «Про електронні комунікації» (далі – Закон) та цими Правилами.

3. Дія цих Правил не поширюється на відносини, зазначені у частині другій статті 1 Закону.

4. У цих Правилах терміни вживаються у такому значенні:

1) активна конклюдентна дія кінцевого користувача – активна дія кінцевого користувача (за умови поінформованості про наслідки такої дії), що підтверджує його волевиявлення на укладення договору, замовлення послуги, згоду використання персональних даних чи відкликання такої згоди, і зафіксована обладнанням постачальника послуг.

2) відключення кінцевого (термінального) обладнання – від'єднання кінцевого (термінального) обладнання від електронної комунікаційної мережі або блокування логічного та технічного доступу такого обладнання до електронної комунікаційної мережі;

3) глобальна електронна комунікаційна послуга – послуга голосової електронної комунікації, до якої всі кінцеві користувачі електронної комунікаційної мережі загального користування, в якій надаються послуги міжособистісної електронної комунікації з використання нумерації з мережі загального користування, мають вільний доступ і яка надається за кодами послуг 700, 800, 808, 900 тощо;

4) граничний ліміт – встановлений постачальником послуг граничний обсяг послуг, що надаються на умовах наступної оплати, та/або розмір коштів, у межах якого послуги надаються абоненту без попередньої оплати, зазначеної в договорі про надання послуг або умовах окремої послуги (розмір заборгованості абонента з оплати послуг, сума ліміту для надання послуг на умовах наступної оплати);

5) договір про надання електронних комунікаційних послуг (далі – договір про надання послуг) – правочин, укладений між кінцевим користувачем і постачальником послуг, у якому міститься інформація про якість, терміни, ціну, розрахунковий період та інші умови, за яким постачальник послуг зобов'язується на замовлення кінцевого користувача надавати послуги, а кінцевий користувач – їх оплачувати (якщо інше не передбачено Законом або договором про надання послуг);

6) замовлення послуги (попередня згода) – волевиявлення кінцевого користувача стосовно надання йому послуги постачальником послуг, в тому числі послуги доступу до контенту, виконане письмово (у паперовій чи електронній формі за допомогою засобів зв'язку) або усній формі (що зафіксовано обладнанням постачальника послуг) або шляхом вчинення ним активних конклюдентних дій;

7) зловмисні виклики – поодинокі, повторювані, масові з'єднання або виклики без встановлення з'єднання, в тому числі з номерами служб екстреної допомоги, інформаційно-довідкових, сервісних служб постачальника послуг, здійснення викликів від автоматизованих систем виклику (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), а також надсилання повідомлень про проведення акцій, розіграшів, конкурсів, надання послуг, продуктів, товарів, які не замовлялися, повідомлень із пропозиціями щодо поповнення особового рахунку, що надходять не від постачальника послуг, які неможливо зупинити кінцевому користувачу самотійно і якими завдається моральна та/або матеріальна шкода кінцевому користувачу та/або постачальнику послуг;

8) ідентифікаційна електронна комунікаційна картка (далі – ідентифікаційний засіб) – засіб, який використовується для позначення (ідентифікації) кінцевого (термінального) обладнання кінцевого користувача в електронній комунікаційній мережі (SIM-картка, USIM-картка, R-UIM-картка, E-SIM тощо);

9) картка/код активації попередньо оплаченої послуги – засіб для замовлення та попередньої оплати послуг, що дає право кінцевому користувачу на отримання визначеного переліку та/або обсягу послуг постачальника послуг у межах визначеного активу такого засобу;

10) контент - товар чи послуга, що створюється і постачається (надається) виключно в електронній формі, споживається з використанням кінцевого (термінального) обладнання кінцевих користувачів та не передбачає використання або споживання кінцевим користувачем фізичних товарів чи послуг;

11) мережевий ідентифікатор кінцевого користувача (мережевий ідентифікатор) – індивідуальний набір цифр та/або символів, присвоєний кінцевому (термінальному) обладнанню кінцевого користувача та/або кінцевому користувачу в електронній комунікаційній мережі чи Інтернеті;

12) міжнародні голосові електронні комунікації – голосові електронні комунікації між кінцевими користувачами, які знаходяться в різних країнах;

13) надання послуг на умовах наступної оплати – можливість кінцевого користувача отримувати послуги з перенесенням їх оплати на певний строк відповідно до договору про надання послуг;

14) 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 відсутністю коштів на особовому рахунку, які здійснюються з використанням комп'ютеризованого кінцевого (термінального обладнання) шляхом автонабору та спрямовані на номери (або інші мережеві ідентифікатори) кінцевих користувачів без їхньої попередньої згоди, з метою транслявання таким користувачам записаних звукових повідомлень, а також виклики, які здійснюються з одного і того самого кінцевого (термінального) обладнання з періодичністю п'ять і більше викликів на хвилину в напрямку одного або більше номерів (або мережевих ідентифікаторів) кінцевих користувачів, не закінчуються встановленням з'єднання та наданням послуг, що призводить до неефективного використання ресурсів електронної комунікаційної мережі та негативно впливає на якісні показники такої мережі;

15) несанкціоноване втручання в роботу та/або використання електронної комунікаційної мережі – дії, 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, в тому числі, 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, направлені на встановлення сеансів зв'язку за одними і тими самими напрямками, кодами мереж, кодами послуг тощо); непродуктивних викликів; хибного або помилкового автовідповідача; зациклення трафіку

(навмисна зміна чи помилка через недбалість маршрутизації трафіка, що призводить до спрямування трафіку у зворотному напрямку); відмови в обслуговуванні (відмова в обслуговуванні кінцевого (термінального) обладнання кінцевого користувача внаслідок впливу на електронні інформаційні ресурси, електронну комунікаційну мережу або її складові з наміром зробити недоступним надання послуг кінцевим користувачам);

16) особистий кабінет кінцевого користувача - розділ веб-сайту, мобільного додатка постачальника послуг, який використовується, у тому числі, для електронної ідентифікації кінцевого користувача послуг та інформаційної взаємодії між постачальником послуг та кінцевим користувачем послуг;

17) особовий рахунок кінцевого користувача – персональний рахунок, який постачальник послуг відкриває для кінцевого користувача й на якому ведеться облік усіх наданих кінцевому користувачу послуг, додаткових послуг, пакетів послуг та сервісів, а також облік платежів кінцевого користувача;

18) підтвердження замовлення послуги (в тому числі послуги доступу до контенту) – дія, спрямована на вираження волевиявлення кінцевим користувачем замовлення послуги, що вчиняється у письмовій (паперовій чи електронній) формі, або шляхом вчинення ним, передбачених цими Правилами активних конклюдентних дій;

19) послуга доступу до контенту – електронна комунікаційна послуга, що полягає у забезпеченні надання постачальником послуг доступу до контенту кінцевим користувачам з використанням електронних комунікаційних мереж, технічних засобів електронних комунікацій.

21) припинення надання послуг – остаточне припинення постачальником послуг надання кінцевому користувачу однієї/кількох або всіх послуг внаслідок припинення дії договору про надання послуг або зміни умов такого договору, а також у випадках, передбачених законодавством;

22) одиниці обліку послуг – одиниці вимірювання Міжнародної системи одиниць (SI), комбінації одиниць SI та дозволених позасистемних одиниць, визначені законодавством про метрологію та метрологічну діяльність, зокрема такі, які застосовуються для вимірювання часу (секунда, хвилина, година, доба тощо), обсягу даних (байт, кілобайт, мегабайт, гігабайт тощо), кількості повідомлень, сеансів зв'язку тощо.

Повна одиниця обліку послуг – це одиниці вимірювання часу (секунда, хвилина, година, доба тощо), обсяг даних (байт, кілобайт, мегабайт, гігабайт тощо), кількість повідомлень, сеансів зв'язку тощо.

23) пошкодження електронної комунікаційної мережі – втрата можливості функціонування елементів електронної комунікаційної мережі, пошкодження елементів інфраструктури електронної комунікаційної мережі,

що унеможливилює надання кінцевому користувачу послуг або знижує до неприпустимих значень показники їх якості;

24) пункт колективного користування – місце, де кінцевим користувачам надаються послуги з використання розміщеного у ньому кінцевого (термінального) обладнання постачальника послуг та/або кінцевого (термінального) обладнання кінцевих користувачів (автоматизований переговорний пункт, пункт доступу до мережі Інтернет тощо);

25) розшифрування інформації про надані послуги – сукупність інформації щодо нарахованої постачальником послуг суми за надані послуги (окрім послуг з доступу до Інтернету) протягом розрахункового періоду з обов'язковим одночасним зазначенням:

номера кінцевого користувача, якого викликав кінцевий користувач;

виду послуги;

обсягу наданих послуг та суми коштів до сплати за кожний сеанс зв'язку;

26) роумінг – послуга, що забезпечує можливість кінцевого користувача одного постачальника послуг мобільного зв'язку отримувати послуги доступні в мережі іншого постачальника послуг мобільного зв'язку, які передбачені договором між такими роумінг-партнерами, зі збереженням первинної реєстрації кінцевого користувача в електронній комунікаційній мережі свого постачальника;

27) роумінг-партнери – постачальники електронних комунікаційних мереж та/або послуг, що уклали договір про роумінг;

28) сеанс зв'язку – процес надання та отримання послуги з моменту встановлення з'єднання до його завершення;

29) система автоматичного «дозвону» – це система або програмне забезпечення, що здійснює дзвінки без людського втручання (в тому числі щодо озвучення та/або формулювання повідомлень).

30) скорочення переліку послуг – зупинення постачальником послуг надання послуг або окремої послуги із забезпеченням технічної можливості поновлення їх (її) надання кінцевому користувачеві;

31) якість електронної комунікаційної послуги – сукупність показників електронної комунікаційної послуги та її параметрів, які характеризують споживчі властивості електронної комунікаційної послуги задля задоволення потреби споживача послуги.

Інші терміни, що використовуються в цих Правилах, вживаються у значеннях, наведених в Законі, Законах України «Про захист прав споживачів», «Про захист персональних даних», «Про звернення громадян».

5. Постачальники послуг надають послуги кінцевим користувачам відповідно до Закону, цих Правил, та з урахуванням Законів України «Про захист прав споживачів», «Про захист персональних даних», інших нормативно-правових актів у сферах електронних комунікацій та радіочастотного спектра.

6. Постачальники послуг не повинні застосовувати дискримінаційні умови надання послуг для кінцевих користувачів з причин, пов'язаних з громадянством кінцевого користувача, місцем його проживання або місцем надання послуги, якщо такі відмінності (обмеження) не обумовлені технічними та економічними умовами надання послуг чи іншими об'єктивними причинами, які передбачені цими Правилами та з урахуванням положень Закону України «Про засади запобігання та протидії дискримінації в Україні».

7. Кінцевий користувач (фізична особа) має право отримувати послугу знеособлено відповідно до цих Правил та умов надання послуг, встановлених постачальником послуг.

Не можуть застосовуватися дискримінаційні умови щодо надання послуг та захисту прав для кінцевих користувачів (фізичних осіб), які отримують послугу знеособлено, якщо такі відмінності (обмеження) не передбачені Законом та цими Правилами.

Кінцевий користувач, не ідентифікований постачальником послуг, який отримує послуги без укладення договору про надання послуг в письмовій формі, має право здійснити ідентифікацію, надавши постачальнику послуг персональні дані згідно із законом та відповідно до Порядку ідентифікації кінцевих користувачів послуг, затвердженого Постановою Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах електронних комунікацій, радіочастотного спектра та надання послуг поштового зв'язку від 7 грудня 2022 р. № 235, або здійснити тимчасову авторизацію відповідно до пункту 52 цих Правил, у тому числі віддалено із застосуванням відповідно до законодавства про електронні довірчі послуги будь-яких засобів електронної ідентифікації, що мають середній та або високий рівні довіри, передбачених зазначеним порядком ідентифікації.

8. Постачальники послуг забезпечують роботу електронних комунікаційних мереж та надання послуг кінцевим користувачам цілодобово сім днів на тиждень, крім випадків ліквідації пошкоджень, аварій на електронній комунікаційній мережі, інших випадків, передбачених пунктом 10 цих Правил.

9. Постачальники послуг забезпечують сервісне обслуговування кінцевих користувачів, створюють вебсайти, мобільні додатки (у разі можливості), сервісні служби (служби підтримки з обов'язковою можливістю отримання кінцевим користувачем консультації від консультанта – фізичної особи), центри обслуговування кінцевих користувачів (у разі можливості) та визначають

режим їх роботи, з урахуванням інтересів кінцевих користувачів, у тому числі осіб з інвалідністю.

10. Тимчасове обмеження доступу до електронних комунікаційних мереж та надання послуг можуть здійснюватися постачальниками послуг:

1) в умовах надзвичайної ситуації, надзвичайного та воєнного стану у випадках визначених законодавством України та/або за погодженням із центральним органом виконавчої влади у сферах електронних комунікацій та радіочастотного спектра відповідно до статті 115 Закону та цих Правил;

2) у разі проведення ремонту, технічного обслуговування та модернізації електронних комунікаційних мереж.

11. Мовою обслуговування у сфері електронних комунікацій та радіочастотного спектра в Україні є державна мова.

На прохання кінцевого користувача його персональне обслуговування може здійснюватися також іншою мовою, прийнятною для сторін відповідно до Закону України «Про забезпечення функціонування української мови як державної».

Інтернет-представництва постачальників послуг, у тому числі вебсайти, вебсторінки в соціальних мережах, виконуються державною мовою. Поряд з версією Інтернет-представництва, виконаною державною мовою, можуть існувати версії іншими мовами. При цьому версія державною мовою повинна бути не менша за обсягом та змістом інформації ніж іншомовні версії та завантажуватися за замовчуванням.

Інформація для загального ознайомлення, в тому числі та, яка містить публічну пропозицію укласти договір про надання послуг, інформація про послуги, що використовується для необмеженого кола осіб подається державною мовою, якщо інше не встановлено Законом України «Про забезпечення функціонування української мови як державної».

12. Під час надання та отримання послуг застосовується єдиний обліково-звітний час – київський.

У міжнародних електронних комунікаціях обліково-звітний час визначається згідно з міжнародними договорами України.

13. Обробка та захист інформації під час надання послуг здійснюється відповідно до Законів України «Про захист інформації в інформаційно-комунікаційних системах», «Про основні засади забезпечення кібербезпеки України».

14. Умовами надання та отримання послуг кінцевому користувачу є:

1) укладення договору про надання послуг відповідно до цих Правил та інших актів законодавства;

2) оплата замовленої кінцевим користувачем послуги, якщо інше не передбачено Законом або договором про надання послуг.

15. Постачальники послуг міжособистісних електронних комунікацій з використанням нумерації безоплатно надають кінцевим користувачам, у тому числі особам з інвалідністю, послугу виклику та забезпечують з'єднання з комунікаційним центром «Служба 112» за єдиним телефонним номером 112 та з оперативно-диспетчерськими службами, що здійснюють екстрені комунікації за телефонними номерами 101, 102, 103 та 104, відповідно до Закону України «Про систему екстреної допомоги населенню за єдиним телефонним номером 112».

16. До укладення договору про надання послуг та під час надання послуг незалежно від їх типу чи виду (крім послуг з передачі сигналів) постачальник послуг надає безоплатно кінцевим користувачам вичерпну інформацію щодо опису умов такого договору відповідно до частини першої статті 105 Закону, а також:

- 1) відомості про постачальника послуг, достатні для його ідентифікації;
- 2) відомості про включення до реєстру постачальників електронних комунікаційних мереж та послуг;
- 3) номер та строк дії ліцензії на користування радіочастотним спектром чи відомості про інші підстави щодо права користування радіочастотним спектром відповідно до Закону (у разі надання послуг з використання радіочастотного спектра);
- 4) інформацію для здійснення зв'язку: номер телефону, адресу електронної пошти, поштову адресу, інше кінцеве (термінальне) обладнання (у разі його наявності), в тому числі для здійснення підтримки кінцевих користувачів, подання звернень і скарг кінцевих користувачів, а також адресу вебсайту постачальника послуг;
- 5) умови обслуговування та технічної підтримки кінцевих користувачів, а також контактні дані та режим роботи сервісних служб, пунктів продажу послуг;
- 6) перелік послуг, пакетів, тарифних планів таких послуг, що пропонуються постачальником послуг;
- 7) основні характеристики кожної послуги, які надаються відповідно до договору про надання послуг, в тому числі:

встановлені та визначені відповідно до законодавства значення параметрів якості надання послуг, їх показників і рівнів та результати вимірювань рівнів параметрів якості на мережі постачальника послуг;

обсяги надання послуг (у разі їх визначення) в одиницях обліку послуг, залежно від виду послуг;

8) складові та елементи пакета/тарифного плану послуг (у разі наявності пропозицій щодо пакетів/тарифного плану послуг), а також умови та права кінцевого користувача, пов'язані з припиненням пакетних пропозицій/тарифного плану або їх елементів;

9) інформацію щодо придатності послуг для користування споживачами з інвалідністю, а також про продукти та послуги, розроблені для споживачів з інвалідністю;

10) територію покриття електронною комунікаційною мережею (територію надання послуги), яка використовується постачальником послуг для надання послуги, із зазначенням населених пунктів;

11) інформацію про вартість послуг, які надаються відповідно до договору про надання послуг, в тому числі:

тарифи, тарифні плани на послуги;

загальну вартість послуг (послуги), включаючи податки, а також усі додаткові платежі, пов'язані з наданням послуги (за наявності), в тому числі пов'язані з активацією послуги, періодичні платежі;

про відсутність чи наявність граничного ліміту, його розміри та порядок зміни;

про спосіб отримання інформації щодо зміни вартості послуг, зазначеної в абзацах другому – четвертому цього підпункту;

12) порядок надання послуг, укладення договору про надання послуг, в тому числі у електронній формі, термін, до якого постачальник послуг зобов'язується розпочати надання послуг;

13) порядок та періодичність оплати послуг:

розрахунковий період, за який нараховується плата за надані послуги, порядок його зміни та інформування кінцевих користувачів про такі зміни;

порядок безоплатного інформування кінцевого користувача про закінчення акційного періоду користування послугами (якщо ціна послуги є нижчою від її звичайної ціни продажу) чи іншого періоду користування, що передбачає оплату послуг за відмінними тарифами, а також тарифи, за якими здійснюватиметься подальше надання послуг;

14) загальні вимоги щодо підключення та використання кінцевого (термінального) обладнання, у тому числі:

на запит кінцевого користувача – вимоги щодо підключення та використання певного кінцевого (термінального) обладнання в електронній комунікаційній мережі, з використанням якої надається відповідна послуга;

обмеження, що накладаються постачальником послуг щодо використання наданого кінцевого (термінального) обладнання (у разі його надання), інформацію про те, чи придбане у постачальника послуг кінцеве (термінальне) обладнання, здатне працювати у мережах, що використовуються для надання послуг іншими постачальниками послуг;

інформацію про налаштування кінцевого (термінального) обладнання, наданого постачальником послуг (у разі його надання), які дозволяють цьому обладнанню працювати автоматично без безпосереднього втручання кінцевого користувача під час користування послугами, та інформацію про можливості зміни таких налаштувань;

15) інформацію про порядок зміни умов надання, скорочення переліку послуг та припинення їх надання;

16) інформацію про право кінцевих користувачів, які використовують передплачені послуги, на повернення за запитом будь-яких залишкових коштів у випадках перенесення номера та переходу до іншого постачальника послуг;

17) строк дії договору про надання послуг, в разі його укладення на визначений строк – умови продовження та припинення його дії, в тому числі дострокового, а також умови припинення такого договору, укладеного на невизначений строк;

18) у разі надання послуг на умовах акції інформацію про:

послуги, пакети послуг, до яких застосовується акція;

тривалість (обмеження в часі) застосування акції;

інформацію щодо ціни продажу послуг, пакетів послуг, що була встановлена до початку застосування акції, а також ціни продажу цих послуг, встановленої після початку їх застосування;

19) інформацію про надання пов'язаних послуг (у разі їх надання) та умови надання пов'язаних послуг;

20) загальну інформацію щодо заходів технічного захисту електронних комунікаційних мереж, що застосовуються постачальником послуг відповідно до законодавства у сфері кібербезпеки;

21) інформацію про заходи з технічного обслуговування, що проводяться постачальником послуг, які призводять чи можуть призвести до перерв у наданні послуг, про терміни та умови усунення перерв у наданні послуг;

22) порядок подання та розгляду звернень та скарг кінцевих користувачів з приводу надання послуг, в тому числі:

інформацію про механізми вирішення спорів;

інформацію про те, як кінцеві користувачі можуть безоплатно звертатися щодо збоїв у роботі послуги (номер телефону «гарячої» лінії постачальника послуг або інші доступні канали зв'язку, передбачені постачальником послуг);

найменування органів державної влади (з посиланням на їх офіційні вебсайти), які відповідно до компетенції здійснюють розгляд питань щодо захисту законних інтересів кінцевих користувачів відповідно до законодавства;

право позасудового вирішення спорів за зверненням споживачів послуг та способи звернення споживача до органу позасудового врегулювання спорів;

інформацію про порядок подання звернень (до постачальника послуг та уповноважених органів державної влади), а також строки вжиття постачальником послуг заходів щодо припинення надання послуг, які кінцевий користувач не замовляв, розсилання електронних текстових, мультимедійних та голосових повідомлень (викликів), спаму, а також припинення зловмисних викликів, заборону використання систем автоматичного «дозвону» (без людського втручання, в тому числі щодо озвучення та/або формулювання повідомлень), викликів або надсилання електронних повідомлень з метою опитувань або з метою прямого маркетингу (реклами, продажу товарів та послуг, а також інформування про акційні пропозиції) без попередньої згоди кінцевого користувача;

23) інформацію про захист прав споживачів щодо:

порядку відшкодування збитків, майнової та моральної шкоди постачальником послуг кінцевому користувачу у разі невиконання чи неналежного виконання постачальником послуг обов'язків, передбачених договором про надання послуг чи законодавством, в тому числі, невідповідності параметрам якості, що передбачені законодавством чи договором про надання послуг;

фактів невідповідності, які можуть встановлюватися, в тому числі за результатами вимірювань параметрів якості послуг із дотриманням вимог законодавства у сфері електронних комунікацій та радіочастотного спектру;

дій, які вживаються постачальником послуг для реагування на інциденти безпеки, кібербезпеки, загрози чи уразливості електронних комунікаційних послуг (мереж);

можливості та порядку врегулювання питань у разі неналежного реагування на інциденти кібербезпеки, загрози чи уразливості послуг (мереж), порушення законодавства про захист персональних даних;

24) умови отримання або припинення надання послуг у випадку надзвичайних ситуацій, надзвичайного та воєнного стану, стихійного лиха;

25) іншу інформацію, надання якої до укладення договору передбачено Законом України «Про захист прав споживачів».

17. Додатково до інформації, передбаченої пунктом 16 цих Правил, частиною два статті 105 Закону, постачальники послуг доступу до мережі Інтернет та послуг міжособистісних електронних комунікацій з використанням нумерації надають таку інформацію:

1) як складову основних характеристик кожної послуги – параметри якості та їх показники, які пропонуються чи надаються, відповідно до вимог Закону, та результати вимірів, проведених відповідно до законодавства;

2) про продукти та послуги, розроблені для споживачів з інвалідністю, про способи отримання і оновлення такої інформації, а також про заходи, що вживаються для сприяння можливості доступу для споживачів з інвалідністю;

3) про умови та процедури (в частині, що стосується кінцевого користувача), пов'язані з послугою перенесення номера чи інших ідентифікаторів (у разі наявності такої послуги), переходом до іншого постачальника послуг та виплатою відшкодування кінцевому користувачу у зв'язку із порушенням таких умов, у тому числі щодо термінів;

4) умови використання, в тому числі щодо оплати, кінцевого (термінального) обладнання, наданого постачальником послуг (у разі його надання). При цьому не повинно бути обмежень щодо права кінцевого користувача використовувати інше кінцеве (термінальне) обладнання за своїм вибором, що має документ про відповідність, сумісне з мережею та замовленою послугою постачальника.

18. Додатково до інформації, передбаченої пунктом 16 і 17 цих Правил, частиною третьої статті 105 Закону, постачальники послуг міжособистісних електронних комунікацій з використанням нумерації до укладення договору про надання послуг інформують кінцевого користувача про:

1) залежність якості послуг від будь-яких зовнішніх факторів;

2) інформацію про можливість використання благодійного електронно-комунікаційного повідомлення;

3) перелік країн, з якими організований міжнародний зв'язок та в яких надається роумінг (у разі надання відповідних послуг);

4) географічні коди мереж, зокрема країн (у разі надання послуг міжнародного зв'язку), а також областей України, Автономної Республіки Крим, міст Києва та Севастополя (для постачальників послуг, що надають послуги з використанням географічних кодів).

19. Додатково до інформації, передбаченої пунктом 16 і 17 цих Правил, частиною четвертою статті 105 Закону постачальники послуг доступу до мережі Інтернет до укладення договору про надання послуг інформують кінцевого користувача про:

1) умови зміни кінцевим користувачем постачальника послуг доступу до Інтернету із забезпеченням на вимогу кінцевого користувача безперервності цієї послуги відповідно до статті 113 Закону (крім випадків, коли це технічно неможливо);

2) мінімальні вимоги до апаратного та програмного забезпечення кінцевого користувача, якщо такі вимоги є обов'язковими для надання та отримання послуг.

20. У разі надання послуг у пунктах колективного користування додатково до інформації, передбаченої пунктами 16 – 19 цих Правил, надається інформація про порядок користування кінцевим (термінальним) обладнанням та відповідальність за його порушення (у разі надання).

21. Інформація, зазначена у пунктах 16 (підпункти 2, 4, 7, 8, 9, 11 – 13, 14 (абзаци третій, четвертий), 15 – 24), 17, 18 (підпункт 3) цих Правил, частині четвертій статті 105 Закону є невід'ємною частиною договору про надання послуг і може бути змінена лише за згодою сторін у порядку, визначеному пунктом 42 цих Правил. Інші умови договору про надання послуг, не передбачені зазначеними підпунктами, можуть зазначатися в такому договорі у вигляді посилання на джерело розміщення відповідної інформації.

22. Інформація, передбачена пунктами 16 – 20 цих Правил, повинна бути актуальною, достовірною, вичерпною і надаватися в доступному та зручному для користування вигляді, що забезпечує її однозначне та чітке розуміння і доступ до неї (із забезпеченням незмінності) протягом всього періоду часу надання відповідних послуг.

Постачальники послуг міжособистісних електронних комунікацій з використанням нумерації та послуг доступу до Інтернету розміщують на своєму вебсайті таку інформацію в форматі відкритих даних.

23. Інформація, передбачена пунктами 16 – 19 цих Правил, повинна:

1) доводитися до відома кінцевих користувачів, у тому числі через свої вебсайти;

2) надаватися на запит у доступному форматі для споживачів послуг, що є особами з інвалідністю, відповідно до законодавства.

На вимогу кінцевого користувача може надаватися інша інформація про надання послуг.

24. Договір про надання послуг укладається відповідно до законодавства України та повинен містити:

- 1) дату та місце укладення;
- 2) реквізити сторін договору (у разі письмової форми договору про надання послуг);
- 3) відомості про включення постачальника послуг до реєстру постачальників електронних комунікаційних мереж та послуг, які повинні містити номер, за яким постачальника послуг включено до цього реєстру (крім послуг міжособистісних електронних комунікацій без використання нумерації);
- 4) предмет договору про надання послуг, яким є надання постачальником на замовлення абонента послуги чи їх переліку (із зазначенням типів, видів послуг) та оплата їх абонентом (якщо інше не передбачено законом або договором про надання послуг);
- 5) обсяг та кількість замовлених абонентом послуг (обумовлених сторонами) та на вимогу абонента перелік послуг, доступ до яких обмежується:
 - встановлені показники параметрів якості послуг, їх рівні;
 - загальна вартість послуг, включаючи податки, а також усі додаткові платежі, пов'язані з наданням послуги;
- 6) інформацію щодо надання послуг, передбачену пунктами 16 – 20 цих Правил та статтею 105 Закону;
- 7) умови надання послуг:
 - номер телефону чи інша інформація щодо ідентифікації кінцевого (термінального) обладнання абонента, підстави, строки і порядок зміни постачальником послуг номера та/або інших ідентифікаторів кінцевого (термінального) обладнання абонента (для послуг міжособистісних електронних комунікацій з використанням нумерації);
 - наявність або відсутність згоди кінцевого користувача на передачу його персональних даних третім особам, на опублікування у призначених для оприлюднення телефонних довідниках постачальника послуг, у тому числі електронних версіях та базах даних інформаційно-довідкових служб, інформації про його прізвище, ім'я та по батькові (за наявності), найменування юридичної особи, місцезнаходження/місце проживання та номер абонента (для послуг міжособистісних електронних комунікаційних з використанням нумерації);

спосіб підключення кінцевого (термінального) обладнання відповідно до технології надання обраних послуг;

умови та граничний термін, з якого розпочинається надання послуг;

часова схема надання послуг (якщо вартість послуг залежить від часу їх надання);

мінімальна, середня та максимальна швидкості приймання та передавання даних від/до власної мережі Інтернет у разі фіксованого зв'язку або прогнозована (розрахована постачальником послуг) максимальна і заявлена швидкості завантаження на пристрій та завантаження в Інтернет у разі мобільного зв'язку (до власної мережі), а також інформацію щодо впливу значних відхилень від рекламованої швидкості на реалізацію прав кінцевих користувачів щодо отримання послуги;

умови застосування абонентом кінцевого обладнання;

строки усунення пошкоджень електронних комунікаційних мереж і технічних засобів електронних комунікацій відповідно до положень Закону;

особливості направлення (здійснення) благодійного електронно-комунікаційного повідомлення (для послуг міжособистісних електронних комунікацій з використанням нумерації);

інші відомості, зумовлені особливістю надання певного виду послуг, у тому числі напрямок зв'язку, кількість каналів електронних комунікацій та їхні технічні характеристики (для послуг з надання в користування каналів електронних комунікацій);

порядок та умови внесення змін до договору про надання послуг;

8) права та обов'язки сторін відповідно до пунктів 69, 70, 72 – 76 цих Правил;

9) замовлені абонентом тарифи, тарифні плани на послуги (пакети послуг) і порядок розрахунків за них;

10) порядок розрахунків за послуги, в тому числі:

тривалість розрахункового періоду надання послуг та порядок його зміни;

порядок здійснення абонентом попередньої (авансової) та/або наступної оплати;

система оплати послуг (з обліком послуг, що залежить від їх часу чи обсягу чи без такого обліку);

умови, періодичність і порядок надання абоненту рахунків та/або розшифрованої інформації про надані послуги із зазначенням складових нарахованої до оплати суми окремо за кожним видом послуг;

порядок розрахунків у випадку припинення надання послуг, терміну дії договору про надання послуг, в тому числі у зв'язку з перенесенням номера, зокрема строки розрахунків після завершення перенесення номера до мережі іншого постачальника послуг;

порядок повернення абоненту невикористаних коштів у разі ненадання замовлених послуг, у разі відмови від попередньо оплачених послуг, які він не отримав, надання послуг неналежної якості або надання послуг, які абонент не замовляв;

11) інформацію про наявність чи відсутність граничного ліміту, його розмір, порядок його зміни та відмови від граничного ліміту, в тому числі за ініціативою кінцевого користувача, а також порядок припинення надання послуг після вичерпання граничного ліміту;

12) порядок замовлення та обліку наданих послуг;

13) умови і порядок припинення надання послуг, скорочення їх переліку та відновлення їх надання, у тому числі віддаленого (за допомогою технічних засобів електронних комунікацій), а також відключення кінцевого (термінального) обладнання абонента від електронної комунікаційної мережі у випадках, передбачених законодавством, у тому числі:

за заявою абонента;

у зв'язку із заборгованістю з оплати послуг понад строк чи суму, зазначені у договорі про надання послуг, відповідно до законодавства, а також закінченням коштів за передплачені послуги відповідно до законодавства та договору про надання послуг;

досягнення граничного ліміту, визначеного договором про надання послуг;

у зв'язку з перенесенням номера абонента до мережі іншого постачальника послуг;

у зв'язку з проведенням постачальником послуг профілактичних, ремонтних чи інших робіт, виконання яких унеможливорює надання послуг;

коли абонент не користувався послугами, на які не нараховується щомісячна плата та які потребують постійного використання додаткових ресурсів електронних комунікаційних мереж (для послуг мобільного зв'язку);

у зв'язку з виникненням стихійного лиха, надзвичайної ситуації, введенням надзвичайного чи воєнного стану відповідно до законодавства;

порушення кінцевим користувачем вимог законодавства щодо експлуатації кінцевого (термінального) обладнання;

у зв'язку із закінченням терміну дії договору про надання послуг;

14) перелік підстав для зміни, розірвання та припинення договору про надання послуг, дії сторін у разі прийняття рішення про дострокове припинення дії такого договору, у тому числі:

у разі перенесення номера, включаючи умови припинення надання послуг, припинення сплати плати за послуги та/або абонентної плати за номером, який переноситься;

у разі наявності заборгованості абонента за надані послуги;

15) порядок і строки надання кінцевому користувачу інформації, пов'язаної з наданням та отриманням ним послуг;

16) відповідальність сторін за недотримання Закону та пунктів 70 (для кінцевих користувачів), 72 - 76 (для постачальників послуг) цих Правил;

17) порядок розгляду звернень (скарг) абонентів, а також спорів, що можуть виникнути між сторонами в процесі виконання, зміни чи розірвання договору про надання послуг;

18) строк дії договору про надання послуг та порядок пролонгації його дії;

19) інші умови, що не суперечать законодавству.

25. Під час укладання договору про надання послуг (внесення змін до нього) постачальникові послуг забороняється вносити до нього положення, які передбачають:

1) вимогу надання кінцевим користувачем відомостей, не передбачених Законом та цими Правилами для укладення договору про надання послуг;

2) порушення свободи волевиявлення кінцевого користувача та/або висловленого ним волевиявлення, свободи вибору послуг, в тому числі примушування його придбавати послуги (послугу) неналежної якості або непотрібного асортименту;

3) право постачальника послуг в односторонньому порядку змінювати умови договору про надання послуг на підставах та в порядку, не зазначених у такому договорі;

4) визначення такого порядку надання послуг, який може призвести до обмеження чи погіршення прав кінцевого користувача або включення до договору про надання послуг умов, які відповідно до Закону України «Про захист прав споживачів» є несправедливими;

5) встановлення значення параметрів якості послуг гірших ніж ті, що визначені законодавством у сфері електронних комунікацій;

6) встановлення обмежень у з'єднанні з будь-яким кінцевим користувачем електронної комунікаційної мережі загального користування при наданні послуги міжособистісної електронної комунікації, службою або послугою, що надається у електронній комунікаційній мережі іншого постачальника мереж та/або послуг, крім випадків, коли таке обмеження здійснюється за заявою кінцевого користувача та відповідно до договору про надання послуг;

7) встановлення при наданні послуги міжособистісної електронної комунікації обмежень у з'єднанні з екстреними службами, крім випадків, передбачених законодавством;

8) стягнення постачальником послуг з кінцевого користувача плати за доступ до електронних комунікаційних мереж загального користування для виклику пожежної охорони, Національної поліції, швидкої медичної допомоги, аварійних служб газу та підрозділів екстреної допомоги населенню за телефонами 101, 102, 103, 104 і 112 відповідно або скорочення переліку таких послуг, а також за надсилання благодійного електронно-комунікаційного повідомлення;

9) пропонування послуг, в тому числі послуги доступу до контенту, що вимагає обов'язкову відмову кінцевого користувача шляхом вчинення або утримання від вчинення певних дій, а також продовження надання на платній основі послуг, що пропонувалися та надавалися певний період безоплатно, на підставі відсутності відмови кінцевого користувача від таких послуг (за винятком, якщо абонент не погодився з такою умовою надання послуги);

10) надання та/або оплати:

послуг (послуги), які споживач послуг не замовляв;

послуг (послуги), які не є електронними комунікаційними, крім послуг з доступу до:

пакетів телеканалів та радіоканалів, пов'язаних послуг та/або оренди кінцевого (термінального) обладнання), що надається або розповсюджується одним і тим самим постачальником послуг доступу до Інтернету або міжособистісних електронних комунікаційних послуг з використанням нумерації, за договором про надання послуг;

послуг при відсутності коштів на особовому рахунку або досягненні визначеного договором про надання послуг граничного ліміту, в тому числі послуг роумінгу, крім випадків встановлення граничного ліміту кінцевим користувачем у договорах про надання послуг, що укладені між постачальником та юридичною особою;

11) списання з особового рахунку, призначеного для оплати послуг, оплати за послуги, інші ніж електронні комунікаційні, крім випадків, надання послуг з доступу до пакетів телеканалів та радіоканалів, пов'язаних послуг, послуг доступу до контенту та/або оренди кінцевого (термінального) обладнання, що надається або розповсюджується одним і тим самим постачальником послуг доступу до Інтернету або міжособистісних електронних комунікацій з використанням нумерації.

12) надання послуг доступу до контенту без замовлення послуги і підтвердження замовлення, здійсненого кінцевим користувачем;

13) розсилання спаму;

14) стягнення з кінцевого користувача окремої плати за роботи і послуги, які не є самостійними і призначені для забезпечення належної якості послуг, ліквідації пошкоджень або аварій на електронній комунікаційній мережі, що виникли не з вини кінцевого користувача;

15) тарифікацію таких технологічних операцій, пов'язаних з отриманням послуг, як набір номера, отримання сигналу посилення виклику, тонового сигналу зайнятості, з'єднання, відбій з'єднання;

16) передачу радіочастотного спектра, ресурсів нумерації кінцевому користувачу у власність;

17) обмеження конкуренції на ринках послуг, а також нечесні підприємницькі практики;

18) ускладнення порядку пред'явлення претензій та скарг з боку кінцевого користувача, в тому числі кінцевого користувача, що отримує послуги знеособлено;

19) інші вимоги, що суперечать законодавству.

26. Під час укладання договору про надання послуг (внесення змін до нього) постачальники послуг можуть об'єднувати електронні комунікаційні послуги, послуги доступу до пакетів телеканалів та радіоканалів на замовлення, пов'язані послуги та/або оренду кінцевого (термінального) обладнання у тарифні плани та пакети послуг і отримання від кінцевих користувачів оплати вартості пакетів послуг.

27. Договір про надання послуг укладається між кінцевим користувачем і постачальником послуг, відомості про якого містяться в реєстрі постачальників електронних комунікаційних мереж та послуг (крім послуг міжособистісних електронних комунікацій без використання нумерації).

28. Договір про надання послуг укладається за умови ознайомлення кінцевого користувача з інформацією, передбаченою законодавством на час укладення такого договору, в тому числі передбаченою пунктами 16 – 19, 24

цих Правил, а також за умови попереднього отримання кінцевим користувачем пропозиції щодо його укладення відповідно до положень статті 105 Закону.

Якщо пропозиція укласти договір про надання послуг здійснюється шляхом надсилення електронного повідомлення, таке повідомлення:

надсилається лише з дотриманням вимог статті 120 Закону, Закону України «Про захист персональних даних», цих Правил;

повинно містити інформацію щодо умов договору про надання послуг, передбаченою пунктами 16 – 19, 24 цих Правил, або містити посилання на документ, який містить такі умови, та розміщений на вебсайті постачальника послуг.

29. У разі визначення умов публічного договору про надання послуг постачальник послуг повинен оприлюднити їх на своєму вебсайті і в місцях продажу послуг.

30. Договір про надання послуг укладається, а їх надання здійснюється за замовленням послуги і підтвердженням замовлення послуги кінцевого користувача.

31. Замовлення послуги, в тому числі послуги доступу до контенту може здійснюватися:

в письмовій формі (шляхом підписання відповідного документа), 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) згідно з вимогами Закону України «Про електронні довірчі послуги»;

шляхом придбання картки/коду активації попередньо оплаченої послуги;

в усній формі, якщо це зафіксовано обладнанням постачальника послуг;

шляхом вчинення активних конклюдентних дій.

До активних конклюдентних дій належать:

голосове та/або текстове (SMS) повідомлення (зокрема з кодом замовлення послуг);

ussd-запит (Unstructured Supplementary Service Data), відповідь на ussd-запит (Unstructured Supplementary Service Data);

натискання відповідного елемента графічного інтерфейсу (далі – кнопки), за допомогою якого користувач впливає на поведінку програми із

використанням вебпорталів, додатків на електронних пристроях, інших технічних засобів електронних комунікацій, в яких зазначається інформація про умови надання та отримання послуг. Така кнопка повинна в доступній формі містити напис "замовлення з оплатою" або інше подібне формулювання, яке однозначно вказує, що замовлення передбачає оплату. У разі недотримання передбаченої цим абзацом вимоги щодо напису на кнопці, кінцевий користувач не має зобов'язань з оплати за відповідним замовленням чи договором;

використання сигналів тонового набору або коду підтвердження замовлення послуг;

запит на отримання послуги у центрах обслуговування абонентів, контакт-центрах постачальника послуг;

використання технічних засобів для перевірки біометричних параметрів (в тому числі сенсорів відбитку пальця, розпізнавання обличчя, сканування ока);

введення номера, коду-підтвердження, паролю, коду-замовлення, промо-коду та/або одноразового ідентифікатора;

повідомленням на адресу електронної пошти постачальника послуг;

продовження встановленого з'єднання, ініційованого кінцевим користувачем після безоплатного 12-секундного інформування (для послуг голосових електронних комунікацій у випадках технічної неможливості волевиявлення за допомогою сигналів тонового набору або коду підтвердження);

Перелік таких дій визначається постачальником послуг при розміщенні пропозицій послуг.

32. Договір про надання послуг вважається укладеним за умови, якщо кінцевий користувач висловив свою безсумнівну та добровільну згоду на його укладення.

Постачальники послуг під час укладання договорів, а також в процесі їх виконання можуть використовувати факсимільне відтворення підпису, технічні засоби, що забезпечують додавання до договору про надання послуг створеного стороною електронного підпису або іншого аналогу власноручного підпису, який має таку саму юридичну силу, як і власноручний підпис, та прирівнюється до власноручного підпису, відповідно до законодавства.

33. Договір про надання послуг може бути укладено, зокрема, у письмовій чи усній формі як публічний договір чи договір приєднання відповідно до положень Цивільного кодексу України, а також віддалено шляхом надання згоди кінцевого користувача на його укладення, висловленої із застосуванням засобів електронної ідентифікації відповідно до Закону України «Про електронні довірчі послуги», Закону України «Про електронну

комерцію», а також шляхом вчинення активної конклюдентної дії кінцевого користувача, яка свідчить про його попередню згоду укласти договір та зафіксована обладнанням постачальника послуг та її підтвердження замовлення послуги.

На вимогу кінцевого користувача постачальник послуг повинен надати йому докази наявності зафіксованої попередньої згоди (у випадках, передбачених цими Правилами) за винятком випадків, коли послуга (згода) надавалася більше трьох років до моменту отримання такої вимоги.

У разі укладення договору про надання послуг в електронній формі постачальник послуг повинен надіслати кінцевому користувачу такий договір або підтвердження вчинення електронного договору у формі електронного документа (у момент вчинення правочину).

34. У разі надання послуги з використанням картки/коду активації попередньо оплаченої послуги, ідентифікаційного засобу, картки поповнення рахунка (засіб поповнення особового рахунка для оплати послуг постачальника послуг у межах визначеного активу такого засобу) постачальник послуг зобов'язаний інформувати кінцевого користувача про строк їх дії, найменування постачальника послуг, його місцезнаходження, номер у реєстрі постачальників електронних комунікаційних мереж та послуг та надавати інформацію про порядок користування такими картками/кодами активації шляхом розміщення зазначеної інформації на матеріальних носіях (картках) або надсилання повідомлення на кінцеве (термінальне) обладнання кінцевого користувача.

35. Послуги у пункті колективного користування надаються з обладнання постачальника послуг, а також обладнання кінцевого користувача за умови внесення попередньої оплати або з використанням карток/кодів активації попередньо оплаченої послуги, які розповсюджуються постачальником послуг.

36. Постачальник послуг для послуг, що надаються на умовах публічного договору, не має права відмовити кінцевому користувачу в укладенні договору про надання послуг, за винятком таких випадків:

відсутність технічної можливості забезпечення доступу до електронної комунікаційної мережі, з використанням якої надає послуги постачальник послуг у фіксованому місці отримання послуг, крім випадку, коли постачальника послуг відповідно до статті 101 Закону здійснює розгортання електронних комунікаційних мереж на відповідній призначеній території для надання універсальних послуг;

заборгованість абонента перед постачальником послуг за надані послуги;

невідповідність кінцевого (термінального) обладнання кінцевого користувача вимогам, встановленим пунктом 61 цих Правил;

ненадання необхідних для укладення договору про надання послуг документів, якщо вони передбачені цими Правилами та іншими актами законодавства;

на підставі рішень Ради національної безпеки і оборони України, Кабінету Міністрів України, інших уповноважених державних органів в умовах правового режиму воєнного чи надзвичайного стану, відповідно до законодавства України.

У разі відмови в укладенні договору про надання послуг постачальник послуг повідомляє про це кінцевого користувача із зазначенням причин відмови, зокрема:

під час замовлення послуги (в пункті продажу послуг, сервісному центрі обслуговування кінцевих користувачів тощо) – в усній формі при отриманні усного запиту кінцевого користувача, а на письмове звернення кінцевого користувача – протягом 15 днів з дати отримання письмового звернення кінцевого користувача;

у разі замовлення послуг кінцевим користувачем в електронній формі – повідомлення надсилається постачальником послуг в електронній формі у термін, що не перевищує трьох робочих днів.

37. У разі обмеженої технічної можливості забезпечення доступу до електронної комунікаційної мережі у фіксованому місці постачальник послуг, щодо послуг, які надаються на умовах публічного договору, здійснює укладення договорів про надання послуг та надання послуг згідно з черговістю, яка визначається датою подання звернення кінцевим користувачем.

38. Договір про надання послуг може передбачати автоматичну пролонгацію (продовження його дії на тих самих умовах), але з безумовним правом кінцевого користувача розірвати такий договір після пролонгації в односторонньому порядку на умовах, визначених у цьому договорі відповідно до цих Правил.

39. До того як договір про надання послуг закінчується та автоматично продовжується, постачальник послуг повинен інформувати кінцевих користувачів у письмовій чи електронній формі, належним чином і своєчасно (не пізніше ніж за один місяць) про закінчення договірних зобов'язань та про спосіб розірвання такого договору.

40. Відмова кінцевого користувача від пролонгації договору про надання послуг може бути здійснена в будь-який момент до завершення строку його дії, в тому числі віддалено за допомогою засобів зв'язку.

41. Строк надання послуг доступу до пакетів телеканалів та радіоканалів, та/або пов'язаних послуг або оренди кінцевого (термінального) обладнання, що надається або розповсюджується одним і тим самим постачальником послуг

доступу до Інтернету або послуг міжособистісних електронних комунікацій з використанням нумерації, не повинен перевищувати строк дії попередньо укладеного договору про надання послуг, до якого входять такі послуги, за винятком, якщо кінцевий користувач прямо не погоджується з іншими умовами, що стосуються, додаткових послуг або кінцевого (термінального) обладнання.

Строк надання постачальником послуг доступу до контенту не повинен перевищувати строк дії договору про надання послуг, за яким відкритий особовий рахунок з якого здійснюється таке списання.

42. Постачальники послуг повідомляють кінцевих користувачів не пізніше ніж за сім календарних днів до будь-якої зміни умов договору про надання послуг і одночасно інформують їх про право розірвати договір без додаткових витрат, якщо вони не погоджуються на змінені умови. Право на розірвання договору про надання послуг здійснюється протягом семи календарних днів після такого повідомлення.

Постачальник послуг повідомляє кінцевого користувача особисто про зміни умов договору в особистому кабінеті такого користувача або шляхом надсилання йому повідомлення на абонентський номер чи електронну адресу, або надсилання повідомлення в інший спосіб, визначений договором про надання послуг.

43. Умови надання послуг можуть змінюватися віддалено за допомогою засобів зв'язку на умовах, визначених договором про надання послуг, з дотриманням вимог цих Правил та інших актів законодавства.

44. Відповідно до цих Правил, інших актів законодавства постачальники послуг забезпечують споживачам послуг - особам з інвалідністю можливість:

рівного доступу до послуг, у тому числі щодо обсягів та якості інформації щодо договору про надання послуг, передбаченої пунктами 16 – 20, 24 цих Правил та статтею 105 Закону, як і іншим споживачам послуг;

скористатися вибором постачальників послуг.

Регуляторний орган, інші органи державної влади відповідно до компетенції вживають заходів щодо забезпечення надання особам з інвалідністю доступу до екстрених служб на еквівалентній основі з іншими кінцевими користувачами, у тому числі під час подорожей (у роумінгу) за наявності технічної можливості без попередньої реєстрації.

45. З метою спрощення доступу осіб з інвалідністю до послуг постачальники послуг забезпечують їх доступність у порядку, визначеному статтею 116 Закону, іншими актами законодавства, в тому числі, цими Правилами.

46. Постачальники послуг повинні створити умови для безперешкодного доступу осіб з інвалідністю до приміщень, у яких вони здійснюють обслуговування кінцевих користувачів, згідно з вимогами статті 26 Закону України «Про основи соціальної захищеності осіб з інвалідністю в Україні».

47. У разі надання послуг з використанням пунктів колективного користування постачальник таких послуг повинен забезпечити відповідність не менш ніж половини пунктів колективного користування таким вимогам:

1) пристосовувати пункти колективного користування для використання особами з інвалідністю шляхом їх оснащення:

підсилювачем для навушників з регульованим коефіцієнтом посилення;

клавіатурою вибору з принаймні однією кнопкою, підсвіченою таким чином, щоб зробити її впізнаваною для незрячих людей та людей із вадами зору (якщо виділена лише одна кнопка, це повинна бути кнопка, позначена цифрою 5);

позначенням таким чином, що дозволяє ідентифікувати незрячим та слабозорим особам розташування механізму для здійснення оплати (на вході та виході картки або готівкових коштів тощо);

активною функцією повідомлення вербальної інформації, що сигналізується світловими сигналами або на дисплеї пристрою;

2) розміщувати пункти колективного користування таким чином і в місці, яке доступне особі з інвалідністю, яка пересувається на інвалідному візку або користується слуховим апаратом;

3) позначати пункти колективного користування таким чином, що полегшує використання людям з вадами зору, зокрема:

використовувати контрастні кольори для найважливіших функціональних елементів;

розміщувати написи простим шрифтом кольору, чітко відмінного від кольору фону;

4) позначати пункти колективного користування знаком, що застосовується в міжнародній практиці для позначення їх доступності для осіб з інвалідністю.

48. На період дії правового режиму воєнного стану постачальникам послуг заборонено:

1) списувати з кінцевого користувача плату за надані послуги, якщо останнє місцезнаходження кінцевого користувача під час підключення до мережі було на тимчасово окупованій території, чи на території ведення

активних бойових дій, на яких відсутня працююча електронна комунікаційна мережа та послуги не можуть бути надані;

2) скорочувати та/або припиняти надання послуг кінцевим користувачам, що знаходяться на тимчасово окупованій території, чи на території ведення активних бойових дій у разі відсутності коштів на особовому рахунку або досягнення визначеної договором про надання послуг суми граничного ліміту (у мережах фіксованого зв'язку за технічної можливості);

3) деактивувати ідентифікаційні засоби (SIM-картки, USIM-картки, R-UIM-картки тощо), якщо кінцевий користувач не користувався послугами мобільного зв'язку під час дії надзвичайних ситуацій, надзвичайного та воєнного стану.

49. В умовах надзвичайної ситуації, надзвичайного та воєнного стану постачальники послуг з метою оповіщення та забезпечення послугами учасників ліквідації наслідків надзвичайних ситуацій, відбудовних робіт та проведення відповідних заходів Радою міністрів Автономної Республіки Крим, обласними, Київською та Севастопольською міськими державними адміністраціями та органами місцевого самоврядування за погодженням із центральним органом виконавчої влади у сферах електронних комунікацій та радіочастотного спектра можуть встановлювати тимчасові обмеження в наданні послуг до ліквідації наслідків та скасування надзвичайної ситуації, надзвичайного та воєнного стану.

50. У випадках, передбачених пунктом 49 цих Правил, постачальник послуг повинен невідкладно (не пізніше наступного робочого дня з моменту настання підстав) поінформувати кінцевих користувачів (крім випадків відсутності такої можливості) про застосування обмежень у наданні послуг, підстави застосування, а також повідомити кінцевих користувачів про можливе зниження якості послуг, обумовлене надзвичайною ситуацією, надзвичайним та воєнним станом.

51. Постачальники послуг зобов'язані забезпечити можливість ідентифікації кінцевих користувачів, які не були ідентифіковані постачальником послуг під час укладення договору про надання послуг відповідно до Порядку ідентифікації кінцевих користувачів послуг, затвердженого Постановою Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах електронних комунікацій, радіочастотного спектра та надання послуг поштового зв'язку від 7 грудня 2022 р. № 235.

52. У разі потреби захисту прав знеособлених кінцевих користувачів, передбачених Законом та цими Правилами, що передбачає надання такому кінцевому користувачу персональних даних, чи іншої наявної в постачальника послуг інформації щодо нього, яка охороняється законом, тимчасова авторизація знеособлених кінцевих користувачів здійснюється за умови підтвердження, що за кінцевим користувачем є відповідний номер.

Кінцевий користувач повинен надати відповідні докази та підтвердити користування активним ідентифікаційним засобом (SIM-картка, USIM-картка, R-UIM-картка тощо) у спосіб, визначений постачальником послуг згідно із законодавством.

Тимчасова авторизація не перешкоджає подальшому отриманню кінцевим користувачем послуг знеособлено. Персональні дані кінцевого користувача, отримані у передбачених цим пунктом випадках, не повинні оброблятися в інших цілях ніж зазначених у зверненні кінцевого користувача та понад терміни, необхідні для вирішення порушеного у зверненні питання.

53. Для отримання послуг та підключення кінцевого (термінального) обладнання кінцевого користувача до електронної комунікаційної мережі постачальник послуг повинен присвоїти йому номер чи інший мережевий ідентифікатор кінцевого користувача.

54. Постачальник послуг має право змінити номер кінцевого користувача у зв'язку з модернізацією своєї мережі, за зверненням кінцевого користувача (за наявності технічної можливості) у спосіб, визначений договором про надання послуг, або у разі зміни структури ресурсу та простору нумерації відповідно до національного плану нумерації України, або відповідно до рішення центрального органу виконавчої влади у сферах електронних комунікацій та радіочастотного спектра.

55. Зміна номера у зв'язку із зміною відповідно до рішення центрального органу виконавчої влади у сферах електронних комунікацій та радіочастотного спектра здійснюється постачальниками послуг безоплатно без згоди кінцевого користувача з його попереднім повідомленням (у тому числі за допомогою технічних засобів електронних комунікацій абонентів) не менше ніж за три місяці до впровадження цих змін та оприлюднення інформації на своєму вебсайті (після оприлюднення таких змін центральним органом виконавчої влади у сферах електронних комунікацій та радіочастотного спектра).

Про заплановані зміни нумерації для певних сегментів мережі електронних комунікацій, які ініційовані постачальником послуг, постачальник послуг повинен повідомити не менше ніж за один рік до впровадження цих змін шляхом оприлюднення такої інформації на своєму вебсайті.

56. Кінцевий користувач при припиненні договору про надання послуг з постачальником послуг міжособистісних електронних комунікаційних з використанням нумерації має право на збереження свого номера та перенесення його до іншого постачальника таких послуг відповідно до Рішення Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сфері зв'язку та інформатизації від 31 липня 2015 р. № 394 «Про затвердження Порядку надання послуг перенесення номерів».

Послуга перенесення номера надається кінцевим користувачам, які отримують послуги на умовах договору про надання послуг у письмовій формі або ідентифіковані постачальником послуг відповідно до Порядку ідентифікації кінцевих користувачів послуг, затвердженого Постановою Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах електронних комунікацій, радіочастотного спектра та надання послуг поштового зв'язку від 07 грудня 2022 р. № 235. Кінцевий користувач, який не ідентифікований у постачальника послуг, має право здійснювати ідентифікацію відповідно до частини п'ятої статті 104 Закону.

57. Повідомлення постачальника послуг про втрату кінцевим користувачем кінцевого (термінального) обладнання та/або ідентифікаційного засобу, за якою він отримував послуги, скорочення переліку послуг та поновлення їх надання у разі такої втрати здійснюються відповідно до пунктів 63, 64 цих Правил.

Відновлення послуг у разі втрати знеособленим (анонімним) кінцевим користувачем кінцевого (термінального) обладнання та/або ідентифікаційного засобу (у тому числі SIM-карти, e-SIM, налаштування інтернет-роутера тощо), за якою він отримував послуги, здійснюється за умови ідентифікації цього кінцевого користувача у постачальника послуг та надання персональних даних відповідно до частини другої статті 107 Закону.

58. Постачальники послуг повинні блокувати на індивідуальній основі доступ до номерів 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 повідомити кінцевого користувача про таке скорочення або припинення з одночасним надсиланням повідомлення про його здійснення.

У разі фіксації технічними засобами постачальника мереж та/або послуг факту здійснення несанкціонованого втручання в роботу електронних комунікаційних мереж з використанням номера постачальник електронних комунікаційних мереж та/або послуг має право самостійно здійснити скорочення переліку послуг, що надаються за відповідним номером.

59. У разі виникнення спорів між кінцевим користувачем і постачальником послуг щодо оплати або повернення оплачених коштів у випадках несанкціонованого втручання в роботу електронних комунікаційних мереж з використанням номера, зазначених у пункті 58 цих Правил, кінцевий

користувач має право звернутися до регуляторного органу з приводу врегулювання спору в порядку, передбаченому статтею 123 Закону та Порядком подання споживачами звернень та врегулювання спорів, затвердженим Постановою Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах електронних комунікацій, радіочастотного спектра та надання послуг поштового зв'язку від 03 січня 2024 р. № 1.

У разі задоволення вимог споживача послуг щодо повернення коштів строк їх повернення не може бути більше одного місяця з дати отримання постачальником послуг повідомлення регуляторного органу про відповідне рішення.

60. Послуги можуть надаватися з використанням кінцевого (термінального) обладнання абонента, кінцевого (термінального) обладнання, яке встановлено в пунктах колективного користування.

61. Кінцеве (термінальне) обладнання та/або інші технічні засоби електронних комунікацій кінцевого користувача, що підключаються до електронної комунікаційної мережі загального користування, повинні мати виданий у встановленому законодавством порядку документ про відповідність технічним вимогам та/або технічним регламентам.

При наданні та отриманні послуг забороняється встановлення, технічне обслуговування, використання пристроїв умовного доступу без виданого у встановленому законодавством порядку документа про відповідність технічним вимогам та/або технічним регламентам (обладнання та/або програмне забезпечення для доступу без дозволу постачальника послуг до послуги, яка надається за умови попередньої індивідуальної авторизації).

62. У разі надання послуг, які передбачають підключення кінцевого (термінального) обладнання в приміщенні, договір про надання послуг укладається з особою, яка є власником (співвласником) приміщення, чи особою, зареєстрованою за адресою приміщення, або наймачем (орендарем) приміщення, якщо у договорі оренди немає обмежень на такі дії.

У разі підключення кінцевого (термінального) обладнання в квартирі або іншому житловому приміщенні договір про надання послуг з їх наймачем (орендарем) укладається за наявності письмової згоди власника квартири або приміщення.

У разі потреби встановлення (підключення до електронної комунікаційної мережі) кінцевого (термінального) обладнання представниками постачальника послуг, таке підключення здійснюється у погоджений з абонентом день і час за безпосередньої присутності абонента або визначених ним осіб, а також проводиться перевірка справності такого обладнання.

63. У разі втрати абонентом кінцевого (термінального) обладнання та/або ідентифікаційного засобу, за яким отримувалися послуги, за заявою абонента, в

тому числі усною, постачальник послуг після проведення перевірки (у встановленому ним відповідно до законодавства порядку) та встановлення, що втрачене кінцеве (термінальне обладнання) та/або ідентифікаційний засіб, за яким отримувалися послуги, належать саме тій особі, що подає заяву, невідкладно тимчасово припиняє обслуговування такого обладнання та/або засобу.

Тимчасове припинення обслуговування втраченого кінцевого (термінального) обладнання, якщо послуги надаються без використання ідентифікаційного засобу або ідентифікатора, здійснюється безоплатно.

Абонент повинен повідомити постачальникові послуг абонентський номер чи інший мережевий ідентифікатор, за яким отримувалися послуги з використанням втраченого кінцевого (термінального) обладнання або ідентифікаційного засобу, інші дані, у тому числі персональні, виключний перелік яких визначається договором про надання послуг, що підтверджують факт користування кінцевим (термінальним) обладнанням або ідентифікаційним засобом, і отримати від постачальника послуг реєстраційний номер заяви щодо втрати кінцевого (термінального) обладнання та/або засобу.

Такий постачальник послуг повинен повідомити абонентові реєстраційний номер заяви.

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

1) у відділенні постачальника послуг, з пред'явленням документів, що посвідчують особу кінцевого користувача чи особу і повноваження представника кінцевого користувача – юридичної особи.

Постачальник послуг повинен зберігати копії вказаних документів, посвідчені підписом кінцевого користувача, його уповноваженого представника та представника постачальника послуг, протягом терміну, визначеного умовами договору про надання послуг, але не меншу одного року;

2) віддалено із застосуванням засобів електронної ідентифікації що мають високий рівень довіри відповідно до Закону України «Про електронні довірчі послуги».

Постачальник послуг повинен здійснити перевірку та встановити, що втрачене кінцеве (термінальне) обладнання та/або ідентифікаційний засіб належать саме тій особі, що подає заяву, на підставі доказів, які повинен подати заявник відповідно до умов договору про надання послуг та вимог законодавства.

При укладенні договору про надання послуг кінцевому користувачу повинна бути запропонована можливість заблокувати віддалену заміну,

поновлення втраченого ідентифікаційного засобу (у тому числі SIM-карти, e-SIM). Можливість блокування віддаленої заміни, поновлення втраченого ідентифікаційного засобу повинна бути надана кінцевому користувачу у будь-який час, в тому числі з застосуванням засобів електронних комунікацій.

64. Відновлення надання послуг у разі втрати абонентом кінцевого (термінального) обладнання, якщо послуги надаються без ідентифікаційного засобу або ідентифікатора, визначається постачальником послуг з урахуванням вимог, передбачених пунктом 62 цих Правил.

Постачальник послуг повинен ідентифікувати такого абонента для цілей відновлення надання послуг відповідно до Порядку ідентифікації кінцевих користувачів послуг, затвердженого Постановою Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах електронних комунікацій, радіочастотного спектра та надання послуг поштового зв'язку від 07 грудня 2022 р. № 235.

65. Підключення кінцевого (термінального) обладнання кінцевого користувача до електронної комунікаційної мережі загального користування у фіксованому місці (за визначеною абонентом адресою) здійснюється на підставі письмового (в тому числі електронного) договору про надання послуг:

за технологіями проводового доступу до фіксованого зв'язку – за письмовою заявою абонента шляхом встановлення кінцевого (термінального) обладнання представниками постачальника послуг у житлових будинках, квартирах, інших приміщеннях кінцевих користувачів (далі – приміщеннях) та його підключення до електронної комунікаційної мережі, що використовується відповідним постачальником послуг. Термін здійснення такого підключення визначається умовами договору та наявності технічної можливості;

за технологіями з використанням радіодоступу до мереж фіксованого зв'язку, іншими технологіями, які не потребують участі представників постачальника послуг у встановленні кінцевого (термінального) обладнання, – самостійно абонентом відповідно до інструкцій, інших вимог щодо користування таким обладнанням. За зверненням абонента, у випадку надання кінцевого (термінального) обладнання постачальником послуг або надання попередніх рекомендацій щодо обрання кінцевого (термінального) обладнання користувачем, постачальник послуг повинен надати консультативну допомогу щодо підключення кінцевого (термінального) обладнання для отримання послуг, що ним надаються.

66. Заява на встановлення кінцевого (термінального) обладнання у випадках, передбачених абзацом другим пункту 65 цих Правил, приймається постачальником послуг від фізичної особи – власника (співвласника) приміщення або особи, яка орендує приміщення або зареєстрована за зазначеною в заяві адресою, за умови пред'явлення паспорта громадянина

України або паспортного документа іноземця, або інших документів, що посвідчують особу, та наявності:

реєстраційного номера облікової картки платника податків (за наявності), а для осіб, які через свої релігійні переконання відмовилися від прийняття реєстраційного номера облікової картки платника податків, – паспорта громадянина України з відміткою про наявність в особи права здійснювати будь-які платежі за серією та номером такого документах;

від юридичної особи - за підписом її керівника або уповноваженої ним особи за наявності:

документа, що підтверджує право власності чи користування приміщенням, в якому встановлюється кінцеве (термінальне) обладнання, або належним чином засвідченої копії такого документа;

згоди орендодавця на прокладення абонентських ліній мереж та встановлення кінцевого (термінального) обладнання орендареві (якщо це передбачено договором оренди).

67. Кінцеве (термінальне) обладнання для отримання послуг міжособистісних електронних комунікацій з використанням нумерації за технологіям проводового доступу до мережі фіксованого зв'язку підключається до окремої абонентської лінії.

68. Встановлення та підключення представниками постачальника послуг кінцевого (термінального) обладнання, призначеного для отримання послуг міжособистісних електронних комунікацій з використанням нумерації за технологіям проводового або безпроводового доступу до мережі фіксованого зв'язку, здійснюється у строк, визначений договором про надання послуг, але не пізніше 10 робочих днів з моменту подання кінцевим користувачем заяви відповідно до пункту 65 цих Правил.

Абонентна плата (у разі наявності) не може стягуватися за період до підключення (відповідно до цього пункту) кінцевого (термінального) обладнання до електронної комунікаційної мережі.

69. Кінцеві користувачі під час замовлення та/або отримання послуг мають право на:

- 1) захист своїх прав державою;
- 2) вільний доступ до послуг;
- 3) доступ до універсальних послуг;
- 4) вільний вибір постачальника послуг;
- 5) безпеку послуг (згідно з договором про надання послуг);

6) безоплатне отримання від постачальника послуг вичерпної інформації щодо змісту, якості, вартості та порядку надання послуг;

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

8) отримання послуги знеособлено;

9) вибір тарифу, тарифного плану, встановленого постачальником послуг та отримання інформації про зміну тарифів на надання послуги;

10) отримання за їх зверненням від постачальника універсальних послуг відповідно до статті 101 Закону інформації про альтернативні (нижчі) тарифи, тарифні пакети, якщо такі застосовуються постачальником послуг;

11) зменшення розміру граничного ліміту, а також відмову від граничного ліміту на послуги у разі його встановлення постачальником послуг;

12) встановлення граничного ліміту, у випадку, якщо граничний ліміт не встановлено відповідно до умов договору про надання послуг;

13) безоплатне отримання за їх зверненням інформації про залишок граничного ліміту, а також на невідкладне безоплатне повідомлення про закінчення граничного ліміту у випадку, якщо граничний ліміт встановлений відповідно до умов договору про надання послуг;

14) своєчасне і якісне одержання замовлених послуг на умовах, визначених договором про надання послуг;

15) безоплатний доступ до оперативно-диспетчерських служб, що здійснюють екстрені комунікації за телефонними номерами 101, 102, 103 та 104, та комунікаційного центру «Служба 112» за єдиним телефонним номером 112 відповідно до Закону України «Про систему екстреної допомоги населенню за єдиним телефонним номером 112». Забезпечення безоплатний доступу до служб соціального спрямування, що отримують повідомлення про випадки зникнення дітей за номером 116 000 (лінія розшуку дітей) та від дітей за номером 116 111 (лінія допомоги дітям), здійснюється згідно з частиною другою статті 118 Закону;

16) зміну переліку послуг (пакетів послуг), скорочення переліку послуг або припинення їх надання;

17) скорочення постачальником послуг доступу кінцевого користувача до окремих видів послуг на підставі його заяви;

18) доступ до служб, які забезпечують консультування для осіб з інвалідністю;

19) вільний вибір щодо скорочення переліку послуг у разі закінчення коштів на особовому рахунку або досягнення граничного ліміту;

20) блокування на підставі відповідної заяви кінцевого користувача вихідних дзвінків певних типів чи на певні номери, а також доступу послуг (за наявності технічної можливості);

21) безоплатне припинення переадресації виклику на їх кінцеве (термінальне) обладнання (за наявності технічної можливості);

22) припинення постачальником послуг надання послуг, в тому числі послуги доступу до контенту, які вони не замовляли, у тому числі інформаційних послуг, розсилання електронних текстових, мультимедійних та голосових повідомлень, що здійснюється не пізніше ніж наступного робочого дня з моменту отримання звернення кінцевого користувача;

23) відмову від оплати послуги, в тому числі послуги доступу до контенту, яку вони не замовляли та/або не отримували. Будь-які послуги, надані без замовлення та підтвердження замовлення послуги кінцевим користувачем не створюють для нього будь-яких зобов'язань щодо їх оплати;

24) дострокове розірвання договору про надання послуг (крім перенесення номера) на письмову вимогу кінцевого користувача за умови попередження ним постачальника послуг у визначений у договорі про надання послуг строк, але не пізніше ніж за сім календарних днів;

25) безоплатне перенесення номера до іншого постачальника послуг міжособистісних електронних комунікацій з використанням нумерації (протягом одного робочого дня з моменту подання заяви) при припиненні договору про надання послуг з попереднім постачальником таких послуг (відповідно до Рішення Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сфері зв'язку та інформатизації від 31 липня 2015 р. № 394 «Про затвердження Порядку надання послуг перенесення номерів»;

26) зміну постачальника послуг доступу до Інтернету із забезпеченням на вимогу кінцевого користувача безперервності цієї послуги (крім випадків, коли це технічно неможливо), яка полягає у можливості отримувати послугу від попереднього постачальника (відповідно до умов договору про надання послуг, в тому числі щодо оплати послуг) до дня укладення договору та фактичного отримання послуги від нового постачальника. При цьому перерва в отриманні послуг доступу до Інтернету не повинна становити більше одного робочого дня (крім випадків, коли це технічно неможливо);

27) повернення від постачальника послуг невикористаної частки коштів у разі відмови від передплачених послуг у випадках і порядку, визначених цими Правилами та договором про надання послуг;

28) отримання від постачальника послуг наявних відомостей щодо наданих послуг у порядку, визначеному законодавством, в тому числі цими Правилами;

29) отримання від постачальника послуг інформації про зміну умов надання послуги і тарифів на її надання;

30) отримання інформації щодо можливості та порядку відмови від замовленої послуги;

31) безоплатне отримання від постачальника послуг рахунків за надані послуги;

32) передачу прав та обов'язків за договором про надання послуг у фіксованому місці за заявою абонента на члена сім'ї або співвласника чи власника квартири та за наявності письмової згоди особи, якій передаються такі права та обов'язки;

33) отримання безоплатних консультацій постачальника послуг з питань замовлення, отримання та припинення отримання послуг, що ним надаються (в тому числі за допомогою консультанта – фізичної особи);

34) несплату абонентної плати та плати за ненадані послуги за весь час пошкодження електронної комунікаційної мережі та технічних засобів електронних комунікацій, що призвело до скорочення переліку послуг у разі порушення постачальником послуг граничних строків усунення пошкодження та виникло не з вини кінцевого користувача, з дати реєстрації постачальником послуг відповідної заяви (усної чи письмової);

35) відшкодування збитків, заподіяних унаслідок невиконання чи неналежного виконання постачальником послуг обов'язків, передбачених договором про надання послуг чи законодавством;

36) захист персональних даних, іншої інформації з обмеженим доступом;

37) доступ до інформаційно-довідкових служб у електронних комунікаційних мережах загального користування;

38) отримання послуг в умовах надзвичайних ситуацій, надзвичайного та воєнного стану;

39) безоплатне вилучення відомостей про них з електронних баз даних інформаційно-довідкових служб та телефонних довідників постачальника послуг;

40) блокування визначення (заборону показу) номера при здійсненні виклику на кінцевому (термінальному) обладнанні інших кінцевих користувачів, у тому числі щодо окремого виклика (викликів), крім екстрених служб;

41) безоплатне блокування (відхилення) вхідних викликів з номерів, визначення яких заблоковано абонентом, що здійснює виклик;

42) замовлення у постачальника послуг блокування визначення (відмову від показу) номера абонента, що здійснює вхідний виклик (у мережі фіксованого зв'язку за технічної можливості);

43) замовлення у постачальника послуг блокування визначення (заборона показу) свого номера для кінцевого користувача, що здійснює виклик;

44) безоплатне блокування викликів з номерів, з яких було здійснено зловмисні виклики, розсилання спаму, а також використання систем автоматичного «дозвону», викликів або надсилання електронних повідомлень з метою реклами опитувань, прямого маркетингу (реклами, продажу товарів та послуг, інформування про акційні пропозиції) без попередньої згоди абонента;

45) обслуговування державною мовою або іншою пропонованою постачальником послуг мовою за вибором кінцевого споживача відповідно до Закону України «Про забезпечення функціонування української мови як державної»;

46) подання звернень (скарг) щодо надання послуг постачальнику послуг, регуляторному органу, іншим органам державної влади відповідно до компетенції, а також на їх розгляд, одержання письмової відповіді про результати розгляду та належне реагування щодо поновлення його прав і захисту законних інтересів відповідно до законодавства;

47) оскарження неправомірних дій постачальників послуг шляхом звернення до суду або уповноважених державних органів;

48) позасудовий розгляд спорів за їх зверненням регуляторним органом;

49) отримання безоплатної інформації про зміну зони покриття електронною комунікаційною мережею, з використанням якої надаються послуги, та переліку роумінг-партнерів (для мобільного зв'язку);

50) інші права, визначені законодавством України та договором про надання послуг.

70. Кінцеві користувачі зобов'язані:

1) оплачувати замовлені та отримані послуги, у тому числі абонентську плату та вартість пакетів послуг на умовах, встановлених договором про надання послуг;

2) використовувати кінцеве (термінальне) обладнання, що має документ про відповідність технічним вимогам та/або технічним регламентам у сфері електронних комунікацій та/або радіочастотного спектра, та не здійснювати

підключення до електронної комунікаційної мережі кінцевого (термінального) обладнання, яке не має документа про відповідність;

3) не допускати використання кінцевого (термінального) обладнання для вчинення протиправних дій або дій, що суперечать інтересам національної безпеки, оборони та охорони правопорядку;

4) не допускати дій, що можуть створювати загрозу для безпеки експлуатації електронних комунікаційних мереж, підтримки цілісності та взаємодії електронних комунікаційних мереж, захисту інформаційної безпеки електронних комунікаційних мереж, електромагнітної сумісності радіобладнання, ускладнювати чи унеможлиблювати надання послуг іншим кінцевим користувачам;

5) не допускати використання на комерційній основі кінцевого (термінального) обладнання та абонентських ліній для надання послуг третім особам;

6) не здійснювати несанкціонованого втручання в роботу та/або використання електронної комунікаційної мережі, що спричинило або може спричинити збитки чи інші загрози майновим інтересам постачальників послуг, інших кінцевих користувачів, третіх осіб (в тому числі порушення порядку маршрутизації трафіка при наданні послуг міжособистісних електронних комунікацій з використанням нумерації, здійснення підробки (дублювання) ідентифікаційних засобів, електронного коду (ідентифікатора) кінцевого (термінального) обладнання (код, який присвоюється виробником технічних засобів електронних комунікацій для унікальної ідентифікації кінцевого (термінального) обладнання (міжнародні серійні коди IMEI, ESN, MEID тощо)) та/або перепрограмування ідентифікаційних засобів, а також доступу до облікових записів та особистих кабінетів абонентів);

7) надавати постачальнику послуг достовірні дані для системи обліку, зокрема, якщо такі дані необхідні для укладення, зміни чи припинення договору, та у разі реалізації кінцевим користувачем свого права на ідентифікацію та/або тимчасову авторизацію;

8) повідомляти постачальника послуг про зміну обов'язкових реквізитів, передбачених у такому договорі (проте не пізніше ніж протягом 10 днів з моменту настання таких змін);

9) надавати доступ до приміщень кінцевого користувача у разі необхідності здійснення підключення обладнання та усунення аварій за заявою такого кінцевого користувача;

10) не здійснювати:

зловмисні виклики, не замовляти, не пропонувати розсилання та не розповсюджувати спам;

без попередньої згоди кінцевого користувача використання систем автоматичного «дозвону», викликів або електронних повідомлень з метою прямого маркетингу (реклами, продажу товарів та послуг, а також інформування про акційні пропозиції), здійснення опитувань. 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 їхньої попередньої згоди, за умови інформування ними про таку можливість на своїх вебсайтах чи в інший визначений ними спосіб;

11) не здійснювати використання систем автоматичного «дозвону», викликів або надсилання електронних повідомлень з метою опитувань, прямого маркетингу (реклами, продажу товарів та послуг, а також інформування про акційні пропозиції), на які абонент надав попередню згоду, без визначення номера, з якого здійснюються виклики чи повідомлення, а також без зазначення найменування відправника від імені якого здійснено виклик чи повідомлення або дійсної адреси електронної пошти, інших контактних даних, зокрема, адреси, на які одержувач може надіслати запит про припинення таких викликів чи повідомлень;

12) дотримуватися інструкцій, правил (порядку) користування кінцевим (термінальним) обладнанням;

13) утримувати частину абонентської лінії електронної комунікаційної мережі від кінцевого (термінального) обладнання абонента до кінцевих кабельних пристроїв розподільної частини абонентської лінії (розподільної коробки, кабельного ящика тощо) в межах приватного житлового будинку, квартири, приміщення, присадибної ділянки і кінцеве (термінальне) обладнання у справному стані;

14) повідомляти, у тому числі письмово, на запит постачальника послуг тип кінцевого (термінального) обладнання, що використовується для отримання послуг;

15) не використовувати будь-які технічні засоби або програмне забезпечення, розроблене чи адаптоване для надання доступу до пов'язаної послуги, без дозволу постачальника такої послуг (незаконні пристрої умовного доступу) для доступу до послуг, пов'язаних з електронною комунікаційною мережею чи послугою, що надаються на платній основі та за умови попередньої індивідуальної авторизації (на підставі умовного доступу), в тому числі для забезпечення доступу до послуг телевізійного мовлення та/або радіомовлення чи інших послуг;

16) не використовувати отриманий від постачальника послуг номерний ресурс з плану нумерації України поза межами України та відповідної зони нумерації, крім користування послугою міжнародного роумінгу;

17) виконувати інші обов'язки відповідно до чинного законодавства України та договору про надання послуг з постачальником послуг;

71. Постачальники послуг мають право на:

1) здійснення господарської діяльності з надання послуг на засадах загальної авторизації, крім передбачених Законом випадків користування радіочастотним спектром та ресурсами нумерації;

2) свободу постачання послуг;

3) спільне використання інфраструктури електронних комунікаційних мереж та її елементів на договірних засадах відповідно до Закону;

4) отримання та використання відповідно до Закону радіочастотного спектра для надання послуг та доступу до електронних комунікаційних мереж;

5) отримання та використання відповідно до Закону ресурсів нумерації з національного плану нумерації для надання послуг та/або доступу до мереж;

6) призначення у випадках та порядку, встановлених Законом, для надання універсальної послуги (послуг) на певних територіях, призначених для забезпечення доступом до універсальних послуг, та на отримання компенсації збитків (витрат) у разі їх наявності від розгортання мереж для забезпечення такого доступу;

7) пропонування кінцевим користувачам пакетів послуг;

9) встановлення цін (тарифів) на послуги, що ними надаються;

10) встановлення індивідуальних тарифних планів при укладенні договору про надання послуг з кінцевими користувачами – юридичними особами та/або фізичними особами – підприємцями;

11) на вторинний розподіл ресурсу нумерації кінцевим користувачам;

12) не підключення та/або відключення підключеного до електронної комунікаційної мережі кінцевого (термінального) обладнання кінцевого користувача у разі відсутності виданого в установленому законодавством порядку документа про відповідність технічним вимогам та/або технічним регламентам;

13) скорочення переліку послуг, припинення їх надання відповідно до Закону, цих Правил;

14) припинення діяльності у сфері електронних комунікацій або часткове припинення діяльності з надання послуг або певного їх виду або на певній території, відповідно до Закону;

15) інші права відповідно до Закону.

72. Постачальники послуг (крім послуг міжособистісних електронних комунікацій без використання нумерації) зобов'язані:

1) здійснювати діяльність з надання послуг відповідно до законодавства за умови включення до реєстру постачальників електронних комунікаційних мереж та послуг, а у разі використання радіочастотного спектра та/або ресурсів нумерації, – за наявності прав на користування ними, отриманих відповідно до Закону;

2) до укладення договору про надання послуг та під час надання послуг незалежно від їх типу чи виду безоплатно інформувати кінцевого користувача про умови такого договору відповідно до цих Правил, зокрема пунктів 16 – 20, 24;

3) надавати кінцевим користувачам безоплатні консультації з питань замовлення та отримання послуг у місцях їх продажу та шляхом забезпечення доступу до інформаційно-довідкових служб постачальників послуг (у тому числі забезпечивши кінцевим користувачам можливість отримання консультації за допомогою консультанта-фізичної особи);

4) надавати вичерпну інформацію про тарифи (ціни) на свої послуги, оприлюднювати тарифи (ціни) на свої послуги не пізніше ніж за сім календарних днів до їх зміни;

5) надавати кінцевим користувачам виключно послуги, які вони замовляли, у тому числі послугу доступу до контенту, інформаційні послуги, розсилання електронних текстових, мультимедійних та голосових повідомлень;

6) забезпечувати правильність застосування встановлених ним тарифів (цін) на послуги під час тарифікації, розрахунку платежів за послуги;

7) у разі встановлення плати залежно від часу чи обсягу споживання наданих послуг (тривалість часу, обсяг даних, кількість повідомлень та сеансів зв'язку), використовувати законодавчо регульовані засоби вимірювальної техніки – білінгові системи (системи вимірювання тривалості телефонних розмов, швидкості передачі та обліку обсягу інформації під час надання послуг), що мають свідоцтво про перевірку в разі, якщо вони були перевірені, або документи щодо оцінки відповідності, видані із врахуванням вимог законодавчо регульованої метрології;

8) проводити вимірювання швидкості передавання даних та обліку обсягу інформації при наданні послуг доступу до Інтернету на мережах фіксованого зв'язку згідно з вимогами законодавчо регульованої метрології та Законом України «Про метрологію та метрологічну діяльність»;

9) забезпечувати правильність здійснення нарахувань та/або виставлення рахунків за надані послуги;

вести достовірний облік обсягу та вартості наданих послуг з урахуванням частини восьмої статті 105 Закону;

зберігати записи про надані послуги протягом строку позовної давності, визначеного законом;

у разі встановлення плати залежно від часу чи обсягу споживання наданих послуг (тривалість часу, обсяг даних, кількість повідомлень та сеансів зв'язку) стягувати плату за фактичний час чи обсяг отримання кінцевим користувачем послуг та враховувати при розрахунках лише повні одиниці обліку таких послуг згідно з пунктом 91 цих Правил;

забезпечити кінцевому користувачу (на його письмове, в тому числі електронне звернення) блокування списання коштів з його особового рахунку за надання послуг доступу до контенту;

10) приймати від фізичних і юридичних осіб заяви про надання послуг, вести їх облік, надавати відповіді у строки, передбачені законодавством;

11) надавати послуги у строки та на умовах, передбачених договором про надання послуг, та з урахуванням положень законодавства;

12) дотримуватися при наданні послуг положень технічних регламентів і технічних вимог (технічних специфікацій) відповідно до закону;

13) відповідно до встановленого постачальником порядку направляти своїх уповноважених представників за викликом кінцевого користувача для підключення та/або усунення пошкоджень кінцевого (термінального) обладнання, наданого постачальником послуг, абонентської лінії, виконання інших робіт, необхідних для надання послуг (для послуг, що передбачають необхідність виконання таких робіт у приміщенні кінцевого користувача, за його згодою);

14) надавати послуги за визначеними показниками якості відповідно до договору про надання послуг та чинного законодавства;

15) оприлюднювати інформацію про якість послуг відповідно до статті 111 Закону;

16) скорочувати перелік послуг у разі відсутності коштів на особовому рахунку або досягнення визначеної договором про надання послуг суми граничного ліміту, крім послуг, які надані абоненту на певний період згідно з умовами тарифного плану;

17) не розповсюджувати спам, не здійснювати без попередньої згоди абонента використання систем автоматичного «дозвону», реклами, викликів або електронних повідомлень з метою прямого маркетингу (реклами та продажу товарів і послуг), здійснення опитувань тощо; не повідомляти (в тому числі з метою отримання будь-якої вигоди) третім особам чи іншим суб'єктам

господарювання телефонні номери або інші дані користувачів, що можуть бути використані, в тому числі для розсилання спаму;

18) забезпечувати за письмовим (у тому числі електронним) зверненням кінцевого користувача скорочення переліку послуг;

19) повідомляти кінцевого користувача про строк, при настанні якого може бути припинено надання послуг, на які не нараховується щомісячна плата і які потребують постійного використання ресурсів електронних комунікаційних мереж, якщо абонент не користувався цими послугами;

20) попереджати кінцевих користувачів про скорочення переліку послуг, припинення надання послуг, відключення їх кінцевого (термінального) обладнання у випадках і порядку, встановлених цими Правилами та договором про надання послуг;

21) надавати на письмове (в тому числі електронне) звернення кінцевого користувача (у випадку надання персональних даних чи іншої інформації, що охороняється законом, кінцевому користувачу, який отримує послуг, які отримують послуг знеособлено – якщо його тимчасово авторизовано у спосіб, встановлений пунктом 52 цих Правил) наявні відомості щодо наданих послуг у порядку, визначеному законодавством, у тому числі з дотриманням вимог цих Правил;

22) на підставі рішення суду обмежувати доступ своїх абонентів до ресурсів, через які здійснюється розповсюдження дитячої порнографії;

23) здійснювати на вимогу кінцевого користувача протягом строку позовної давності, встановленого законом, а кінцевого користувача, який отримує послуги знеособлено, протягом двох місяців після закінчення строку дії картки попередньо оплаченої послуги та/або ідентифікаційного засобу повернення невикористаних з особового рахунка коштів у разі відмови від передплатених послуг та/або припинення дії договору про надання послуг в порядку, встановленому пунктом 105 цих Правил;

24) інформувати кінцевих користувачів про ремонтні роботи на електронних комунікаційних мережах та інші випадки, що призводять до скорочення переліку послуг;

25) усувати пошкодження електронної комунікаційної мережі та відновлювати доступ до послуг згідно зі встановленими показниками якості таких послуг;

26) здійснювати захист персональних даних при замовленні та наданні послуг відповідно до Закону України «Про захист персональних даних»;

27) здійснювати захист конфіденційності електронних комунікацій відповідно до Конституції України та Закону;

28) вживати заходів для недопущення несанкціонованого втручання в роботу та/або використання електронних комунікаційних мереж, технічних засобів електронних комунікацій та інформації, що передається ними;

29) надавати послуги під час дії надзвичайних ситуацій, надзвичайного та воєнного стану з урахуванням пунктів 48 - 50 цих Правил;

30) постачальникам послуги міжособистісної електронної комунікації з використанням нумерації забезпечувати відповідно до закону зв'язок кінцевих користувачів зі службами екстреної допомоги та зв'язок між екстреними службами та органами державної влади, органами місцевого самоврядування під час надзвичайних ситуацій;

31) не здійснювати несанкціоноване втручання в роботу та/або використання електронних комунікаційних мереж;

32) завчасно інформувати кінцевого користувача про закінчення обсягу послуг, передбаченого пакетом послуг, після чого будуть надаватися додаткові послуги за іншою ціною, та про застосування відмінних від передбачених пакетом послуг цін, у випадку, якщо ціни на додаткові обсяги послуг, у тому числі після закінчення розрахункового періоду, відрізняються від цін, передбачених пакетом послуг;

33) забезпечувати можливість кінцевого користувача в особистому кабінеті безоплатно ознайомлюватись з усіма витратами кінцевого користувача за договором про надання послуг (в тому числі, послугами доступу до контенту) протягом всього періоду надання послуг;

34) дотримуватися інших вимог законодавства, в тому числі цих Правил.

73. Постачальники послуг доступу до Інтернету та послуг міжособистісних електронних комунікацій з використанням нумерації додатково до обов'язків, передбачених пунктом 72 цих Правил, повинні пропонувати кінцевим користувачам можливість здійснювати контроль за отриманням послуг доступу до Інтернету або універсальних послуг, якщо такі послуги обліковуються на основі споживання у часі або за обсягом споживання.

74. Постачальники послуг міжособистісних електронних комунікацій з використанням нумерації додатково до обов'язків, передбачених пунктами 72, 73 цих Правил, повинні:

1) забезпечити кінцевим користувачам можливість користуватися в установленому національним планом нумерації України порядку послугами, що надаються з використанням ресурсу нумерації;

2) забезпечувати можливості з'єднання кінцевого користувача з будь-яким абонентом електронної комунікаційної мережі загального користування;

3) забезпечувати кінцевим користувачам доступ до всіх номерів і кодів послуг, що використовуються в електронних комунікаційних мережах загального користування, незалежно від технології та пристроїв, що використовуються постачальниками електронних комунікаційних мереж та/або послуг;

4) інформувати кінцевих користувачів про існування та використання послуг з безоплатного доступу кінцевих користувачів до оперативно-диспетчерських служб, що здійснюють екстрені комунікації за телефонними номерами 101, 102, 103 та 104, та комунікаційного центру «Служба 112» за єдиним телефонним номером 112;

5) забезпечувати безоплатний доступ до служб соціального спрямування, що отримують повідомлення про випадки зникнення дітей за номером 116 000 (лінія розшуку дітей) та від дітей за номером 116 111 (лінія допомоги дітям), який здійснюється згідно з частиною другою статті 118 Закону;

6) безоплатно інформувати та надавати кінцевим користувачам, у тому числі особам з інвалідністю, послугу виклику та забезпечувати з'єднання з комунікаційним центром «Служба 112» за єдиним телефонним номером 112 та з оперативно-диспетчерськими службами, що здійснюють екстрені комунікації за телефонними номерами 101, 102, 103 та 104 відповідно до Закону України «Про систему екстреної допомоги населенню за єдиним телефонним номером 112», а також для надсилання благодійного електронно-комунікаційного повідомлення;

7) надавати абонентам послугу перенесення номера відповідно до Рішення Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сфері зв'язку та інформатизації від 31 липня 2015 р. № 394 «Про затвердження Порядку надання послуг перенесення номерів»;

8) повідомляти про заплановані зміни нумерації;

9) надавати кінцевим користувачам можливість безперешкодно обирати альтернативного постачальника послуг, обирати та отримувати послуги;

10) надавати кінцевим користувачам можливість отримувати послугу національного роумінгу для постачальників послуг мобільного зв'язку, що надають послуги на території України, за умови укладення договору між відповідними постачальниками послуг;

11) безоплатно інформувати споживача послуг, перш ніж його дані будуть включені до каталогів номерів (телефонних довідників) постачальників послуг, щодо їх призначення та можливості використання таких його даних;

12) забезпечити доступ кінцевих користувачів до власної інформаційно-довідкової служби (у разі її наявності) та спільної голосової довідкової послуги, визначеної національним планом нумерації України;

13) безоплатно надавати:

послуги голосових електронних комунікацій або послуги з передачі текстового повідомлення, якщо вони надаються абонентам для направлення (здійснення) ними благодійного електронно-комунікаційного повідомлення;

послуги з перерахування коштів як благодійної пожертви на користь неприбуткової організації, у тому числі благодійної організації (крім політичних партій і кредитних спілок), або територіальної громади на виконання благодійного електронно-комунікаційного повідомлення, направленого (здійсненого) таким абонентом;

послуги з публічного збору благодійних пожертв з використанням благодійного електронно-комунікаційного повідомлення згідно з договором про надання послуг, укладеним між постачальником послуг та неприбутковою організацією, у тому числі благодійною організацією (крім політичних партій і кредитних спілок), або територіальною громадою.

При цьому на суму коштів, перерахованих постачальником послуг на цілі благодійної діяльності, зібраних публічним збором благодійних пожертв з використанням благодійного електронно-комунікаційного повідомлення, зменшується аванс абонента за послуги. Відповідна сума коштів списується з особового рахунку;

14) інформувати абонента про суму коштів, списану з його особового рахунку після надсилання благодійного електронно-комунікаційного повідомлення, у разі направлення (здійснення) благодійного електронно-комунікаційного повідомлення.

75. Постачальники послуг доступу до Інтернету додатково до обов'язків, передбачених пунктами 72, 73 цих Правил, повинні:

забезпечити дотримання встановлених органом виконавчої влади у сферах електронних комунікацій та радіочастотного спектра параметрів якості, їх показників та рівнів при наданні універсальної електронної комунікаційної послуги широкосмугового доступу до Інтернету у фіксованому місці (незалежно від технології її надання);

забезпечити абонентам швидкість передавання даних у Інтернету в межах власної мережі постачальника послуг у разі фіксованого зв'язку або швидкість завантаження на пристрій та завантаження в Інтернет у разі мобільного зв'язку, визначену договором про надання послуг.

76. У разі надання послуги доступу до контенту постачальник послуг зобов'язаний:

надавати послугу доступу до контенту за наявності зафіксованих обладнанням постачальника послуг замовлення такої послуги та підтвердження

замовлення послуги, здійснених абонентом, для кожної послуги з надання доступу до контенту;

інформувати абонента про замовлення ним послуги доступу до контенту і списання коштів з його особового рахунку за надання доступу до контенту (не рідше одного разу на місяць);

безоплатно надавати абоненту на його вимогу інформацію про послуги доступу до контенту, оплата за які здійснюється із його особового рахунку, із зазначенням суб'єктів господарювання, які їх надають, дати, часу, суми списаних коштів та фактів зафіксованої обладнанням постачальника послуг замовлення послуги та підтвердження замовлення послуги;

повідомляти абонента про автоматичну пролонгацію договору про надання послуги доступу до контенту не пізніше ніж за сім календарних днів до такої пролонгації і одночасно інформувати про право безоплатно розірвати такий договір, зокрема шляхом надсилання посилання на відповідний розділ в особистому документі та/або телефонний номер, за яким абонент може розірвати такий договір;

забезпечувати можливість абонента, в тому числі в особистому кабінеті, заблокувати доступ до усіх чи визначених абонентом послуг доступу до контенту.

77. Питання відшкодування завданих кінцевому користувачу збитків, майнової та моральної шкоди через невиконання та/або неналежне виконання постачальником послуг обов'язків за договором про надання послуг вирішуються в позасудовому та в судовому порядкух.

78. Постачальник послуг не несе майнової відповідальності перед кінцевим користувачем за невиконання чи неналежне виконання зобов'язань з надання послуг внаслідок дії обставин непереборної сили (землетрус, повінь, ураган тощо), викрадення чи пошкодження зловмисниками лінійних та станційних споруд, що використовуються постачальником послуг, або з вини кінцевого користувача.

79. Постачальник послуг зобов'язаний безоплатно доводити до відома абонента вичерпну інформацію про надання та отримання замовлених ним послуг, зокрема про:

1) зміну умов договору та умов надання послуг не пізніше ніж за сім календарних днів до застосування;

2) зміну тарифів (цін), тарифних планів на послуги (пакети послуг), що надаються абонентам:

на універсальні послуги – не пізніше ніж за 20 календарних днів;

на інші послуги – не пізніше ніж за сім календарних днів до застосування;

- 3) зміну умов оплати послуг, у тому числі розрахункового періоду;
- 4) скорочення переліку послуг (крім випадків виникнення стихійного лиха, надзвичайної ситуації, введення надзвичайного чи воєнного стану, пошкодження електронних комунікаційних мереж) із зазначенням підстав для такого скорочення, строків та/або умов поновлення надання послуг;
- 5) закінчення строку дії договору про надання послуг та/ або досягнення строку, після якого такий договір автоматично пролонгується (якщо це передбачено цим договором), не пізніше як за один місяць до настання відповідного строку;
- 6) закінчення коштів на особовому рахунку або досягнення граничного ліміту (до моменту скорочення переліку послуг у термін, передбачений договором про надання послуг, з метою запобігання такому скороченню у зв'язку з несвоєчасною їх оплатою);
- 7) випадок, якщо договір про надання послуг передбачає застосування відмінних (вищих) тарифів (цін) у разі досягнення певного обсягу послуг чи завершення певного періоду, інформуючи про це абонента до початку такого застосування, а також про тарифи (ціни), що будуть застосовані у разі продовження отримання абонентом послуг;
- 8) припинення надання послуг із зазначенням відповідних підстав;
- 9) припинення діяльності з надання послуг;
- 10) заміну номера або іншого мережевого ідентифікатора абонента відповідно до пунктів 54, 55 цих Правил;
- 11) суму коштів на особовому рахунку, вартість послуг голосових електронних комунікацій з абонентами країни перебування та України, з передачі текстових повідомлень, доступу до Інтернету, а також про порядок припинення надання послуг у разі відсутності коштів на його особовому рахунку під час першої реєстрації його термінального (кінцевого) обладнання в мережі роумінг-партнера для отримання міжнародного роумінгу;
- 12) інші відомості відповідно до цих Правил, інших актів законодавства та умов договору про надання послуг.

У випадках, передбачених підпунктами 1 – 11 цього пункту, у спосіб, визначений договором про надання послуг, абонентові надсилається повідомлення (з посиланням у разі потреби на вебсайт постачальника послуг) на номер телефону чи інше доступне абонентові джерело інформації, в якому зазначається інформація про зміни, скорочення чи припинення надання послуг, дату і строк їх запровадження.

У випадках, передбачених підпунктами 2 і 3 цього пункту, постачальник послуг повинен запропонувати абонентові безоплатно обрати будь-який інший

доступний для підключення тариф, тарифний план на момент запровадження зазначених змін, а у разі відмови абонента від отримання послуг за зміненим тарифом інформувати про право достроково розірвати договір.

Зазначені вимоги не поширюються на послуги міжособистісних електронних комунікацій без використання нумерації, послуги, що надаються у місцях колективного користування.

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 вебсайті, в інший спосіб, що не суперечить законодавству, про:

впровадження нових послуг;

впровадження тарифів (цін), тарифних планів – до дня їх запровадження;

виконання планових капітальних, профілактичних чи інших робіт з ініціативи постачальника послуг, що призведе до скорочення переліку послуг більше ніж на одну добу, а також орієнтовні строки поновлення надання послуг – не пізніше ніж за три календарні дні до початку їх виконання;

скорочення переліку послуг чи зниження до неприпустимих значень 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, а також невідкладно у інших випадках перерв у роботі електронних комунікаційних мереж;

інші відомості відповідно до цих Правил, інших актів законодавства та договору про надання послуг.

81. Постачальник послуг зобов'язаний на письмову, в тому числі в електронній формі, вимогу абонента безоплатно та з дотриманням вимог законодавства повідомляти про надані йому послуги, в тому числі їх перелік, обсяг та вартість, значення показників якості, іншу інформацію відповідно до цих Правил та договору про надання послуг.

Постачальник послуг зобов'язаний надавати інформацію про надані послуги, яка включає інформацію, що охороняється законом кінцевому користувачу, який отримує послуги знеособлено, за умови їх тимчасової авторизації відповідно до пункту 52 цих Правил.

82. Тарифи на послуги встановлюються постачальниками послуг самотійно з урахуванням принципів ціноутворення, встановлених статтею 106 Закону.

Постачальники послуг із значним ринковим впливом на певному роздрібному ринку, на яких накладено регуляторні зобов'язання згідно зі статтею 98 Закону, встановлюють тарифи на певні послуги з дотриманням відповідних регуляторних зобов'язань.

83. Інформація про вартість послуги, яка оприлюднюється, повинна містити в собі відомості про податок на додану вартість та інші обов'язкові збори (платежі) відповідно до законодавства.

Вартість послуги зазначається у разі застосування:

тарифів, що залежать від обсягу споживання послуги, – за одну повну одиницю обліку обсягу послуги;

тарифів, що передбачають необмежене отримання чи передачу інформації, – за інтервал часу, протягом якого можливе таке отримання чи передача.

У межах різних тарифів, тарифних планів залежно від переліку (пакета) та/або обсягу послуг можуть встановлюватися різні тарифи на однакові послуги.

Якщо постачальник послуг пропонує кінцевим користувачам послуги з різними показниками якості, на такі послуги встановлюються тарифи з урахуванням пропонованих показників якості.

84. Постачальник послуг у разі зміни тарифів (цін), тарифних планів, які він встановлює, не пізніше ніж за сім календарних днів до їх зміни зобов'язаний:

оприлюднити змінені тарифи (ціни), тарифні плани у засобах масової інформації та/або на своєму вебсайті;

повідомити абонентів (шляхом надсилання повідомлення відповідно до пункту 107 цих Правил) про зміну тарифів (цін), тарифних планів на послуги, що йому надаються, та право абонента розірвати договір про надання послуг без додаткових витрат, якщо вони не погоджуються на змінені умови.

85. У разі встановлення постачальником послуг мінімального та/або граничного строку дії тарифів, тарифних планів на послуги такі тарифи, тарифні плани повинні застосовуватися до завершення зазначеного строку.

86. Оплата отриманих послуг здійснюється за тарифами (цінами), тарифними планами, що діють на момент надання послуг під час окремого сеансу зв'язку. У межах сеансу зв'язку вартість одиниці обліку послуг має бути однаковою, крім випадків досягнення граничного ліміту.

Якщо процес надання та отримання послуги охоплює проміжок часу, протягом якого застосовуються різні тарифи (ціни), вартість послуги визначається за тарифом, що діяв на початку її надання.

Якщо кінцевий користувач змінює тариф (ціну), тарифний план після початку розрахункового періоду за попереднім тарифним планом, грошовий еквівалент невикористаних передплатених послуг повинен бути зарахований в оплату нового тарифу, тарифного плану.

87. Розрахунки за послуги здійснюються на умовах договору про надання послуг.

Умови розрахунків за послуги мають бути деталізовані за видами оплат, що нараховуються кінцевому користувачу за отримані послуги.

88. У разі невикористання авансу протягом розрахункового періоду залишок суми коштів переноситься на наступний розрахунковий період, якщо інше не передбачено договором про надання послуг. Списання постачальником послуг залишку суми коштів абонента, в тому числі на свою користь, забороняється.

Повернення невикористаних з особового рахунку коштів здійснюється на вимогу кінцевого користувача протягом строку позовної давності, а кінцевого користувача, який отримує послуги знеособлено, - протягом двох місяців після закінчення строку дії картки попередньо оплаченої послуги та/або ідентифікаційного засобу у разі відмови від передплатених послуг та/або припинення дії договору та за умови його ідентифікації відповідно до Порядку ідентифікації кінцевих користувачів послуг, затвердженого Постановою Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах електронних комунікацій, радіочастотного спектра та надання послуг поштового зв'язку від 07 грудня 2022 р. №235.

89. Під час здійснення розрахунків 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;

тарифікувати технологічні операції, пов'язані з отриманням послуг, у тому числі набір номера, отримання сигналу посилення виклику, тонового сигналу зайнятості, з'єднання та відбій з'єднання;

стягувати плату у разі нульової тривалості послуги;

стягувати з особового рахунку 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 телебачення та радіомовлення, послуг доступу до контенту та

пов'язаних послуг та/або оренди кінцевого (термінального) обладнання, що надається або розповсюджується одним і тим самим постачальником послуг доступу до Інтернету або послуг міжособистісних електронних комунікацій з використанням нумерації;

стягувати плату за послугу, яку кінцевий користувач не замовляв та/або яка не надавалася з вини постачальника послуг;

без замовлення абонента перетворювати внесені на особовий рахунок кошти в бонуси, бали тощо;

списувати абонентну плату у випадках, передбачених пунктом 59 цих Правил.

90. Вартість послуг залежить від їх переліку, тарифів на них, умов оплати та обсягу наданих послуг, інших умов, визначених законодавством та договором про надання послуг.

Оплата послуг може передбачати фіксовану суму платежів та/або суму платежів, які залежать від обсягу наданих послуг.

Обсяг наданих послуг встановлюється на підставі тривалості їх надання та/або обсягу надісланої та/або отриманої кінцевим користувачем інформації.

91. У разі встановлення плати залежно від часу чи обсягу споживання наданих послуг (тривалість часу, обсяг даних, кількість повідомлень, сеансів зв'язку) враховуються при розрахунках лише повні відповідні одиниці обліку таких послуг згідно з цими Правилами.

Вимірювання обсягів наданих послуг та використання із цією метою законодавчо регульованих засобів вимірювальної техніки проводяться з дотриманням законодавства про метрологію та метрологічну діяльність.

92. Обсяг наданої протягом сеансу зв'язку послуги, що враховується при розрахунках, визначається таким чином:

послуги голосової електронної комунікації – з моменту фіксації технічними засобами електронних комунікацій сигналу відповіді сторони, яка викликається, до моменту фіксації сигналу відбою з'єднання однієї із сторін відповідно до даних автоматизованих систем розрахунків за послуги;

послуги з передачі даних – від передачі чи отримання першого байта даних до передачі чи отримання останнього байта даних кінцевим (термінальним) обладнанням абонента;

послуги, що надаються з використанням кінцевого (термінального) обладнання, що автоматично отримує повідомлення без участі абонента, – з моменту розпізнавання сигналу відповіді кінцевого (термінального) обладнання.

93. До кінцевого (термінального) обладнання кінцевого користувача, сигнал відповіді якого прирівнюється до відповіді сторони, яка викликається, належать:

модем чи факсимільний апарат, що працює у режимі автоматичного приймання інформації;

кінцеве (термінальне) обладнання з автовідповідачем;

кінцеве (термінальне) обладнання з автоматичним визначником номера;

будь-яке інше кінцеве (термінальне) обладнання, що забезпечує можливість обміну інформацією без фізичного втручання кінцевого користувача, який викликається;

голосова поштова скринька.

94. Оплата послуг здійснюється в національній валюті в готівковій чи безготівковій формі, в тому числі за допомогою банківських систем віддаленого обслуговування та/або сервісів переказу коштів, з урахуванням вимог, встановлених законодавством.

Якщо тариф (ціну) встановлено в іноземній валюті, у випадках, передбачених міжнародними договорами України, згода на обов'язковість яких надана Верховною Радою України, розмір оплати визначається із застосуванням офіційного курсу гривні до іноземної валюти, встановленого Національним банком на день надання послуги.

95. Порядок оплати і форма розрахунків за послуги визначаються договором про надання послуг відповідно до законодавства.

Розрахунки за послуги можуть здійснюватися на умовах попередньої (авансової) та/або наступної оплати.

Постачальник послуг зобов'язаний пропонувати та надавати кінцевим користувачам на їх вибір послуги (пакети послуг) на умовах, які передбачають попередню (авансову) та/або наступну оплату.

Знеособлені кінцеві користувачі отримують послуги після авансової оплати таких послуг (зокрема з використанням картки/коду активації попередньо оплаченої послуги).

96. Постачальник послуг здійснює розрахунки за всі надані послуги з кожним абонентом окремо (у тому числі з використанням особового рахунка, на якому ведеться облік нарахованих та сплачених коштів). Об'єднання абонентських рахунків можливе за письмовими зверненнями абонента (абонентів).

97. Кінцевий користувач має право оплатити послуги будь-яким доступним способом відповідно до законодавства та відповідно до укладеного договору про надання послуг.

Оплату послуг, які надані з використанням кінцевого (термінального) обладнання фізичних та юридичних осіб, здійснюють особи відповідно до укладеного договору про надання послуг.

98. У разі надання послуги на умовах попередньої оплати абонент вносить плату (аванс) до початку фактичного отримання послуги, якщо інше не передбачено договором про надання послуг.

Постачальник послуг не може вимагати попереднього внесення абонентної плати або авансового платежу за послуги більш як за один місяць, крім випадків, якщо абонент не обрав інші умови оплати.

Дія картки/коду активації попередньо оплаченої послуги закінчується в строк, що встановлюється постачальником послуг та зазначається на картці, або у разі, коли вичерпується внесена кінцевим користувачем сума коштів.

У разі надання послуг на умовах попередньої оплати після закінчення розрахункового періоду проводиться перерахунок коштів, виходячи з вартості фактично наданих послуг. Послуги вважаються наданими кінцевому користувачу в повному обсязі в останній день розрахункового періоду. У разі невикористання коштів у повному обсязі протягом розрахункового періоду вони переносяться на наступний період.

99. Розрахунки за отримані послуги на умовах наступної оплати здійснюються шляхом надсилання на електронну чи поштову адресу абонента рахунків або в інший спосіб відповідно до законодавства та договору про надання послуг.

У разі здійснення розрахунків за отримані послуги на умовах наступної оплати абонент оплачує послуги після закінчення розрахункового періоду. Плата вноситься після отримання ним рахунка, але не пізніше 20 числа місяця, що настає за розрахунковим періодом, якщо інше не встановлено договором про надання послуг відповідно до законодавства.

100. Визначення граничного ліміту здійснюється постачальником послуг. У разі перевищення граничного ліміту постачальник послуг скорочує перелік послуг чи припиняє їх надання.

У разі встановлення постачальником послуг граничного ліміту абонент має право на зменшення їх розміру (відповідно до умов договору про надання послуг) або відмову від їх використання.

101. У разі несвоєчасної оплати за надані постачальником послуги абоненту може нараховуватися пеня, яка обчислюється, виходячи з вартості неоплачених послуг у розмірі, що не перевищує облікову ставку Національного

банку, що діяла в період, за який нараховується пеня, але не більше вартості послуги за один місяць.

Сплата абонентом пені, правомірне припинення чи скорочення постачальником послуг переліку послуг, отримання абонентом послуги перенесення номера не звільняє абонента від обов'язку оплатити в повному обсязі надані йому послуги.

102. Списання постачальником послуг частки невикористаних коштів з особового рахунку, в тому числі на свою користь, забороняється, крім випадків закінчення строку позовної давності щодо повернення таких коштів, а також коштів, що залишилися на особовому рахунку, який обслуговується знеособлено, у разі, коли кінцевий користувач не звернувся за поверненням невикористаних коштів у встановлений цими Правилами строк та надсилання благодійного електронно-комунікаційного повідомлення.

103. Під час здійснення оплати послуг з надсиланням рахунків постачальник послуг за кожний розрахунковий період безоплатно надсилає абонентові в письмовій (паперовій чи електронній формі) рахунок для оплати послуг, в якому зазначаються:

найменування, місцезнаходження і платіжні реквізити постачальника послуг;

номер чи інший мережевий ідентифікатор кінцевого користувача або інша інформація, що ідентифікує абонента;

прізвище, власне ім'я та по батькові (за наявності) (для фізичних осіб) або найменування абонента (крім абонентів, що отримують послуги знеособлено);

розрахунковий період;

дата формування рахунку;

номер особового рахунку;

види наданих послуг;

у разі встановлення плати залежно від часу чи обсягу споживання наданих послуг – обсяги наданих послуг за видами послуг;

дата, напрямок зв'язку та тривалість отриманих міжміських та послуг міжнародних голосових електронних комунікацій (у разі надання таких послуг);

плата, отримана протягом розрахункового періоду;

сума невикористаних коштів на особовому рахунку на початок та кінець розрахункового періоду;

належна до сплати сума за видами послуг;

сума податку на додану вартість та інших обов'язкових зборів (платежів) відповідно до законодавства;

загальна сума, що належить до сплати;

строк оплати рахунка;

телефон для довідок та адреса вебсайту постачальника послуг;

факт надання кінцевому користувачу послуги доступу до контенту;

інші відомості, передбачені постачальником послуг відповідно до законодавства та договору про надання послуг.

За наявності в абонента більш як одного номера кінцевого (термінального) обладнання дані щодо суми нарахувань за кожним номером зазначаються окремо в рахунку чи додатку до нього або надсилаються окремим рахунком (відповідно до умов договору про надання послуг), якщо договором про надання послуг не визначено інше.

Інформація про розмір коштів, які перераховані постачальником послуг з особового рахунка на цілі благодійної діяльності, зазначається у рахунку окремо від суми, що належить до сплати за інші послуги.

Дзвінки, які є безоплатними для абонента, що здійснює виклик, у тому числі до екстрених служб, не зазначаються у рахунку.

Абонент за його зверненням має право отримати інформацію за вказаний ним проміжок часу щодо загальної суми коштів, що підлягають оплаті. У разі звернення абонента, який отримує послуги знеособлено, він проходить тимчасову авторизацію для підтвердження того, що він є користувачем відповідного номера відповідно до пункту 52 цих Правил.

104. За особистим письмовим, у тому числі електронним, зверненням кінцевого користувача з урахуванням технічної можливості обладнання електронної комунікаційної мережі нарахована до оплати сума за надані послуги повинна бути розшифрована тільки за той розрахунковий період, до якого кінцевий користувач має претензії, із зазначенням: номера кінцевого користувача, якого викликав кінцевий користувач, виду послуги, обсягу наданих послуг, суми коштів до сплати за кожний сеанс зв'язку.

Послуги, що надаються знеособлено (анонімно), розшифруванню не підлягають.

105. Постачальник послуг зобов'язаний повернути кінцевому користувачу невикористані або безпідставно списані кошти на підставі звернення кінцевого користувача у разі:

ненадання замовлених послуг, зокрема під час під час виникнення надзвичайної ситуації, надзвичайного та воєнного стану;

відмови кінцевого користувача від попередньо оплачених послуг, які він не отримав;

припинення (розірвання, закінчення строку дії) договору, крім випадків закінчення строку позовної давності;

надання послуг, які кінцевий користувач не замовляв;

безпідставного стягнення надмірного розміру оплати за надані послуги, зокрема внаслідок порушення вимог, передбачених пунктом 89 цих Правил, а також порушення вимог пунктів 84, 91, 92 цих Правил щодо повідомлення про зміну тарифів (цін) та обліку обсягу наданих послуг (повертаються кошти в обсязі безпідставно списаних);

безпідставних нарахувань, спричинених аварійними ситуаціями та збоями білінгової системи;

настання інших випадків, визначених законодавством і договором про надання послуг, у строк та порядку, що встановлені цим договором.

Нарахування постачальником послуг за умовами акцій (бонуси, бали тощо), поверненню не підлягають.

Повернення невикористаних коштів кінцевому користувачу, який отримує послуги знеособлено (анонімно), здійснюється на підставі його звернення – протягом двох місяців після закінчення строку дії картки попередньо оплаченої послуги та/або ідентифікаційного засобу у разі відмови від передплачених послуг та/або припинення дії договору та за умови його ідентифікації відповідно до Порядку ідентифікації кінцевих користувачів послуг, затвердженого Постановою Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах електронних комунікацій, радіочастотного спектра та надання послуг поштового зв'язку від 07 грудня 2022 р. №235.

Договором про надання послуг може бути встановлена можливість повернення постачальником послуг невикористаних коштів кінцевому користувачу (за його вибором) з використанням фінансових платіжних та обмежених платіжних послуг, які надаються відповідно до вимог законодавства про платіжні послуги.

Постачальник послуг повинен забезпечити повернення невикористаних коштів у строк, що не перевищує 30 календарних днів з моменту звернення кінцевого користувача. У разі наявності заборгованості кінцевого користувача за роумінг, для визначення розміру якої необхідно отримати відповідну інформацію від роумінг-партнерів, постачальник послуг повинен забезпечити повернення таких коштів у строк, що не перевищує трьох місяців з моменту звернення кінцевого користувача.

106. У разі закінчення строку дії договору про надання послуг або його розірвання кінцевий користувач повинен провести розрахунок за отримані послуги, а постачальник послуг – повернути кінцевому користувачу невикористані кошти в строк, що не перевищує 30 календарних днів з моменту припинення дії договору, а щодо кінцевих користувачів, які отримують послугу знеособлено, – з моменту письмового звернення кінцевого користувача з урахуванням вимог абзацу дванадцятого пункту 105 цих Правил.

У разі припинення дії договору у зв'язку з перенесенням номера постачальник зобов'язаний повернути кінцевому користувачу (за його запитом) залишок коштів, що залишився на момент зміни постачальника чи перенесення номера, а кінцевий користувач зобов'язаний погасити всі наявні заборгованості перед таким постачальником.

107. У разі несплати отриманих послуг у встановлений строк постачальник послуг надсилає на кінцеве (термінальне) обладнання кінцевого користувача, в тому числі із застосуванням автоматичних засобів, повідомлення про кінцевий строк оплати.

Якщо протягом 10 календарних днів після закінчення зазначеного строку не надійшло підтвердження про оплату, постачальник послуг може припинити надання послуг абонентам, що отримують послуги на умовах наступної оплати, крім випадків передбачених пунктом 48 цих Правил.

108. У разі несвоєчасної оплати наданих послуг у строк, визначений цими Правилами або договором про надання послуг, до кінцевого користувача можуть застосовуватись наступні заходи:

нарахування пені в порядку, встановленому законодавством (пеня не нараховується в період воєнного стану);

встановлення, зменшення або відміна граничного обсягу послуг, що надаються на умовах наступної оплати, та/або заборгованості з їх оплати (граничний ліміт);

скорочення переліку послуг або припинення їх надання, попередивши про це кінцевого користувача;

зміна порядку оплати, в тому числі надання послуг на умовах попередньої оплати.

Ці положення застосовується з урахуванням пункту 48 цих Правил.

109. Виклик кінцевого користувача з використанням глобальної електронної комунікаційної послуги, що надаються за кодом послуги 800 здійснюється за рахунок абонента, якого викликають. Забороняється стягувати будь-яку плату із кінцевого користувача, який здійснює такий виклик.

110. Скорочення постачальником послуг доступу кінцевого користувача до окремих видів послуг здійснюється на підставі заяви кінцевого користувача, відповідно до умов договору про надання послуг на строк, зазначений у заяві, але не більш як на один рік. При цьому такий строк може змінюватися за окремою заявою кінцевого користувача.

Заява кінцевого користувача про скорочення переліку послуг або припинення надання усіх чи певних видів послуг подається в письмовій, в тому числі електронній, формі, а також в іншій формі, передбаченій умовами договору про надання послуг.

Скорочення переліку послуг за заявою кінцевого користувача оплачується за окремими тарифами (цінами), встановленими постачальником послуг у договорі про надання послуг.

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 надання послуг з власної ініціативи в разі:

наявності заборгованості з оплати послуг понад строк чи суму, зазначені у договорі про надання послуг, а також якщо такі строк чи сума встановлені законодавством або щодо універсальних послуг, а також закінчення коштів за передплачені послуги відповідно до законодавства та договору про надання послуг;

досягнення граничного ліміту, встановленого згідно з договором про надання послуг;

виконання ремонтних робіт з усунення пошкодження електронних комунікаційних мереж, технічних засобів електронних комунікацій, профілактичних, планових ремонтних або інших робіт, виконання яких унеможливорює надання послуг. Постачальник послуг повинен повідомити кінцевого користувача про строк завершення таких робіт, передбачений законодавством, відповідно до пункту 80 цих Правил;

виникнення обставин непереборної сили (землетрус, повінь, ураган тощо), надзвичайної ситуації, пошкодження зловмисниками лінійних та станційних споруд, що використовуються постачальником послуг, введення правового режиму надзвичайного чи воєнного стану, тимчасового обмеження надання послуг споживачам послуг, що перебувають на тимчасово окупованій території, чи на території ведення активних бойових дій, які визначені відповідно до законодавства;

виявлення факту порушення кінцевим користувачем вимог підпунктів 3 – 7, 12 – 15 пункту 70 цих Правил;

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

У разі встановлення такого факту постачальник послуг повинен надіслати кінцевому користувачу, що здійснював розсилання та/або зловмисні виклики, попередження про скорочення надання послуг.

Скорочення переліку послуг здійснюється до усунення причин, що призвели до цього.

У разі скорочення переліку послуг за заявою кінцевого користувача та згідно з абзацами три, чотири, шість - вісім цього пункту кінцевому користувачу надається можливість доступу до екстрених служб.

Після погашення кінцевим користувачем заборгованості з оплати послуг, надання яких скорочено, постачальник послуг протягом однієї години, а у разі відсутності можливості в строк, що не перевищує двох робочих днів після погашення заборгованості, відновлює надання послуг.

Для прискорення відновлення надання послуг (у строк, визначений договором про надання послуг) абонент може особисто повідомити постачальнику послуг про проведену оплату із зазначенням місця, дати, суми сплачених коштів і номера розрахункового документа. Інформація про контактні дані таких служб повинна розміщуватись на вебсайтах постачальника послуг.

За час, протягом якого послуги не надавалися з вини абонента, абонентна плата нараховується в повному обсязі, якщо інше не передбачено договором про надання послуг.

У разі скорочення переліку послуг у випадках, передбачених абзацами п'ятим і шостим цього пункту, абонентна плата не нараховується.

У випадку скорочення переліку послуг у разі виявлення несанкціонованого втручання кінцевого користувача в роботу та/або використання електронних комунікаційних мереж або технічних засобів електронних комунікацій постачальника послуг, встановлення факту розсилання кінцевим користувачем спаму та/або здійснення зловмисних викликів, відновлення надання послуг абоненту, який отримує послуги знеособлено (анонімно) без укладення письмового договору, здійснюється на підставі його письмової заяви за умови ідентифікації абонента постачальником послуг відповідно до Порядку ідентифікації кінцевих користувачів послуг, затвердженого Постановою Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах електронних комунікацій, радіочастотного спектра та надання послуг поштового зв'язку від 07 грудня 2022 р. № 235, відповідно до Закону.

За відновлення надання послуг після скорочення їх переліку плата не стягується.

112. Договір про надання послуг може бути розірваний достроково кожною зі сторін у випадках, прямо передбачених самим договором, цими Правилами, Законом, в інших випадках, визначених законодавством.

Умови та процедури припинення договору не можуть містити перешкод для зміни постачальника послуг у порядку, визначеному статтею 113 Закону.

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

114. У разі зміни умов договору про надання послуг кінцевий користувач має право на розірвання такого договору.

Кінцеві користувачі мають право розірвати договір про надання послуг без додаткових витрат після повідомлення про зміни в договірних умовах, запропонованих постачальником послуг міжособистісних електронних комунікацій, крім передбачених цим пунктом випадків, коли запропоновані зміни є виключно на користь, не мають негативного впливу на кінцевого користувача або прямо передбачені законодавством.

Запропоновані зміни вважаються такими, що є виключно на користь чи не мають негативного впливу на кінцевого користувача, якщо вони призводять до зменшення оплати за послуги в тих самих обсягах або збільшення обсягів послуг за ту саму оплату, розширення прав кінцевих користувачів та за умови збереження або покращення значень параметрів якості послуг, того самого розрахункового періоду та періоду надання послуг, збереження або покращення інших умов договору.

Кінцевий користувач повідомляє постачальника послуг про розірвання договору про надання послуг, який укладено в письмовій формі, у зв'язку зі зміною його умов у письмовій формі або в іншій формі, яка забезпечує належне підтвердження особи користувача і відповідає умовам договору про надання послуг та вимогам законодавства України. Таке розірвання здійснюється у строки, передбачені Законом.

115. Будь-яке істотне порушення умов договору про надання послуг чи параметрів якості послуг, що надаються на його підставі, – є підставою для застосування кінцевим користувачем засобів правового захисту

відповідно до законодавства, включаючи право на безкоштовне та дострокове розірвання договору.

116. Якщо постачальник послуг відповідно до законодавства чи умов договору про надання послуг припиняє дію будь-якого елемента пакета до закінчення терміну його дії чи у разі припинення на інших підставах укладеного договору, кінцевий користувач має право розірвати такий договір, за яким надається такий пакет послуг.

117. Припинення надання послуг та/або розірвання договору про надання послуг, у тому числі дострокове, може здійснюватися за ініціативою постачальника послуг у разі:

непогашення заборгованості з оплати послуг у строк, зазначений у попередженні надісланому абоненту постачальником послуг;

коли абонент протягом не менш як трьох місяців з моменту активації картки/коду та/або останнього сеансу отримання послуги не користувався послугами, на які не нараховується щомісячна плата та які потребують постійного використання додаткових ресурсів електронних комунікаційних мереж (для послуг мобільного зв'язку), за умови попередження абонента не менш як за десять робочих днів;

розсилання кінцевим користувачем спаму та/або здійснення зловмисних викликів повторно після застосування до такого кінцевого користувача скорочення переліку послуг у зв'язку із встановленим фактом такого розсилання ним спаму та/або здійснення зловмисних викликів за умови попередження його в електронній формі;

порушення кінцевим користувачем умов договору про надання послуг, за умови попередження абонента не менш як за десять робочих днів (якщо кінцевий користувач не усуне порушення у визначений таким договором строк). Вимога щодо попередження не поширюється на випадки, якщо дії абонента загрожують безпеці електронної комунікаційної мережі постачальника послуг або можуть призвести до обмеження доступу до електронної комунікаційної мережі інших кінцевих користувачів;

припинення діяльності з надання послуг з попередженням регуляторного органу і кінцевих користувачів не пізніше ніж за три місяці до припинення надання послуг з урахуванням винятків, передбачених пунктом 57 цих Правил.

118. У разі припинення надання послуг із застосуванням кінцевого (термінального) обладнання, наданого в користування кінцевому користувачу постачальником послуг на час дії договору про надання послуг, питання щодо повернення кінцевим користувачем такого обладнання вирішується відповідно до такого договору з дотриманням вимог законодавства.

119. Договори кінцевих користувачів з постачальником послуг, від якого здійснюється перенесення номера, припиняються автоматично після завершення процесу зміни постачальника чи перенесення номера.

120. На підставі рішення суду постачальник послуг відключає кінцеве (термінальне) обладнання кінцевого користувача, в тому числі якщо таке обладнання використовується для вчинення протиправних дій або дій, що загрожують національній безпеці.

121. Постачальники послуг забезпечують схоронність (захист) даних щодо кінцевого користувача, отриманих при укладенні договору про надання послуг та наданні послуг, у тому числі щодо:

персональних даних споживача, інших даних кінцевого користувача з урахуванням вимог Закону України «Про систему екстреної допомоги населенню за єдиним телефонним номером 112»;

факту отримання кінцевим користувачем послуг;

змісту інформації, що передається та/або отримується кінцевим користувачем;

обсягу, змісту, маршрутів передачі інформації (даних), у тому числі даних, що обробляються з метою передачі інформації в електронних комунікаційних мережах або оплати послуг;

даних про місцезнаходження, до яких належать будь-які дані, що обробляються постачальником послуг при наданні послуг, у тому числі щодо розташування кінцевого (термінального) обладнання. Ця вимога не поширюється на випадок передачі даних про місцезнаходження абонента, що здійснює екстрені комунікації до комунікаційного центру «Служба 112» та екстрених служб за телефонними номерами 112, 101, 102, 103 та 104;

даних про спроби виклику між певними кінцевими точками електронної комунікаційної мережі, в тому числі про невдалі спроби виклику (таких, що були ініційовані і не отримали відповіді) або перерване з'єднання.

Постачальник послуг під час автоматизованої обробки інформації про кінцевих користувачів забезпечує її захист відповідно до Закону України «Про захист персональних даних» та інших законів України.

122. Персональні дані споживачів, дані, передбачені абзацами третім, п'ятим – сьомим пункту 121 цих Правил, можуть оброблятися, в тому числі шляхом профілювання, з метою надання замовлених кінцевим користувачем послуг для забезпечення виконання зобов'язань за договором або за наявності недвозначної, попередньої, зафіксованої згоди кінцевого користувача, чи дотриманні інших умов на підставі Закону України «Про захист персональних даних».

Умови договору не повинні:

містити положень щодо обробки персональних даних кінцевого користувача, які не є обов'язковими для надання замовлених ним послуг на підставі договору;

передбачати обробку та/або передачу третім особами персональних даних та інших даних кінцевого користувача з метою надання інших послуг ніж електронні комунікаційні послуги або пов'язані послуги;

передбачати, з метою реклами чи продажу послуг, в тому числі пов'язаних чи інших послуг, обробку даних обсягу, змісту, маршрутів передачі інформації (даних), кінцевих користувачів за відсутності попередньої згоди кінцевого користувача на таку обробку та/або понад обсяг, термін, чи з порушенням цілей, на які була надана така згода, та або за відсутності можливості кінцевого користувача у будь-який час відкликати таку згоду, в тому числі віддалено в електронній формі;

передбачати при використанні вебсайтів постачальників послуг зберігання даних (в тому числі файлів cookie) та/або отримання доступу до вже збережених постачальником послуг даних в кінцевому (термінальному) обладнанні абонента за відсутності:

інформування абонента про цілі і умови такого зберігання, функції таких даних, їх вплив на роботу кінцевого (термінального) обладнання, можливість та порядок відмови від нього;

попередньої згоди абонента на таке зберігання та/або в цілях чи на умовах, відмінних від тих, на яких була надана така згода;

інформації про право на відмову та можливості здійснити відмову при кожному підключенні (відвідуванні вебсайту).

Дані про місцезнаходження кінцевого користувача обробляються з дотриманням пункту 127 цих Правил.

Кінцевий користувач повідомляється про володільця персональних даних, склад та зміст зібраних персональних даних, свої права, визначені Законом України «Про захист персональних даних», мету збору персональних даних та осіб, яким передаються його персональні дані відповідно до Закону України «Про захист персональних даних».

Склад і зміст персональних даних абонента, даних, передбачених абзацами третім, п'ятим – сьомим пункту пункту 121 цих Правил, які будуть збиратися, оброблятися під час надання послуги (послуг), цілі та тривалість їх обробки, можливість та спосіб відкликання у будь-який час згоди на їх обробку повинні бути визначені договором про надання послуг та мають бути відповідними, адекватними та не надмірними стосовно мети їх обробки.

123. Згода на обробку персональних даних, передбачених абзацами третім, п'ятим – сьомим пункту пункту 121 цих Правил повинна бути отримана постачальником послуг від кінцевого користувача до початку обробки його персональних чи інших даних.

Запит на згоду повинен містити інформацію про цілі обробки даних та порядок відкликання наданої згоди.

Згода кінцевого користувача повинна бути:

добровільним волевиявленням (за умови його поінформованості) щодо надання дозволу на обробку його персональних даних чи інших даних відповідно до сформульованих цілей їх обробки, висловлена письмово, в тому числі електронній формі (за допомогою технічних засобів електронних комунікацій) або шляхом вчинення активних конклюдентних дій;

зафіксованою постачальником послуг та бути наданою на його вимогу та в інших випадках, встановлених законодавством.

Кінцевому користувачу повинна бути надана можливість у будь-який час реалізувати своє право на відкликання наданої постачальнику послуг згоди на обробку персональних даних, інших даних кінцевого користувача, передбачених абзацами третім, п'ятим – сьомим пункту пункту 121 цих Правил, крім даних, необхідних для надання замовлених кінцевим користувачем послуг (до припинення надання таких послуг). Така можливість повинна надаватись в тому числі автоматизованими засобами з використанням електронних комунікаційних мереж.

У випадку якщо постачальник послуг підпадає під вимоги статті 24 Закону України «Про захист персональних даних», він визначає структурний підрозділ або відповідальну особу, що організовує роботу, пов'язану із захистом персональних даних при їх обробці.

124. Постачальник послуг повинен припинити обробку даних, у тому числі персональних даних кінцевого користувача, та видалити чи знищити такі дані у разі припинення правовідносин з ним та закінчення визначених законом строків зберігання таких даних (у разі передбаченого законом обов'язку щодо їх зберігання), а також в інших випадках, передбачених Законом України «Про захист персональних даних».

Дані щодо обсягу, змісту, маршрутів передачі інформації (даних), що обробляються з метою передачі інформації в електронних комунікаційних мережах, або оплати послуг обробляються не довше ніж на передбачений законодавством або договором про надання послуг період, необхідний для здійснення оплати та протягом якого розмір оплати отриманих послуг може бути законно змінений.

125. Інформація про послуги, отримані кінцевим користувачем, може надаватися третім особам за наявності його попередньої згоди, вираженої у письмовій чи будь-якій іншій формі, що дає змогу зробити висновок про факт надання такої згоди або у порядку та відповідно до вимог Конституції України та законів України.

126. Інформація про отримані послуги може бути надана абонентові з кінцевого (термінального) обладнання, з якого отримувалися послуги, його законному представникові, а також іншим особам за письмовою згодою абонента чи відповідно до закону.

Така інформація надається на письмове, в тому числі електронне, звернення абонента, його законного представника, крім надсилання рахунків за послуги, та інших передбачених Законом та цими Правилами обов'язків постачальника щодо надання інформації про надані послуги.

Письмове звернення кінцевого користувача, який отримує послуги знеособлено, повинно містити інформацію, необхідну для підтвердження того, що він є кінцевим користувачем за цим номером відповідно до пункту 52 цих Правил.

127. Дані про місцезнаходження кінцевого (термінального) обладнання кінцевого користувача можуть оброблятися за однієї з таких умов:

коли вони є знеособленими (анонімними);

за наявності попередньої зафіксованої згоди кінцевого користувача – в тій мірі та впродовж того часу, які необхідні для надання замовленої кінцевим користувачем послуги, яка передбачає обробку таких даних. Кінцевим користувачам, до отримання згоди, повинна надаватися інформація про тип даних про місцезнаходження, які будуть оброблятися, про цілі та тривалість обробки, а також про те, чи будуть дані передані третій стороні з метою надання послуг, що потребують обробки даних про місцезнаходження, інших послуг, а також можливість відкликати свою згоду для обробки таких даних у будь-який час, а також тимчасово відмовитися від обробки таких даних, у тому числі для окремого з'єднання;

з метою виконання договору про надання послуг – у тій мірі та впродовж того часу, які необхідні для надання замовленої кінцевим користувачем послуги, яка передбачає обробку таких даних.

Дані про місцезнаходження кінцевого (термінального) обладнання кінцевого користувача не можуть передаватися постачальником послуг без його попередньої зафіксованої згоди третім особам, крім випадків, встановлених законом.

128. Постачальник послуг з дотриманням вимог, встановлених законодавством, у тому числі щодо забезпечення захисту і нерозголошення даних про кінцевого користувача, іншої інформації з обмеженим доступом:

створює та використовує необхідні для надання послуг бази даних, які містять відомості, надані абонентом під час укладання договору про надання послуг;

може утворювати інформаційно-довідкові служби, видавати каталоги номерів (телефонні довідники), у тому числі електронні версії та бази даних інформаційно-довідкових служб.

129. Абонентам (споживачам), дані яких вносяться до каталогів номерів і використовуються в довідкових службах, повинна бути безоплатно надана можливість заборонити використання таких даних для дзвінків чи надсилання будь-яких повідомлень для всіх або окремих (окремої) таких (такої) цілей (цілі):

реклами, прямого маркетингу;

інших комерційних чи дослідницьких цілей;

для передвиборчої агітації чи політичної реклами.

Передбачене цим пунктом право абонента може бути реалізоване при внесенні його даних до каталогів номерів та баз даних довідкових служб або у будь-який час після внесення.

Постачальник послуг, що здійснює випуск каталогів номерів або створює довідкові служби, повинен чітко поряд з даними абонента позначити заборону на використання його даних відповідно до визначених ним цілей.

Якщо абонент повідомляє про заборону використання своїх даних після внесення його даних до каталогів номерів та баз даних довідкових служб, або змінює зміст такої заборони постачальник послуг, що здійснює випуск електронних чи інших каталогів номерів або створює довідкові служби, повинен внести відповідні зміни не пізніше трьох робочих днів з моменту надходження письмового звернення абонента.

130. Положення пунктів 121–129 цих Правил застосовуються з урахуванням вимог Закону України «Про захист персональних даних».

131. Забороняється умисне масове розсилання електронних, текстових та/або мультимедійних повідомлень без згоди (замовлення послуги) кінцевих користувачів (спаму) на їх адреси електронної пошти або кінцеве (термінальне) обладнання, крім повідомлень постачальника послуг, пов'язаних з наданням ним електронних комунікаційних та/або інформаційних послуг, повідомлень від органів державної влади чи органів місцевого самоврядування з питань, що належать до їх повноважень, а також крім особистих повідомлень кінцевих

користувачів, які не носять масового характеру та розсилаються з некомерційною метою кінцевих користувачів послуг електронних комунікацій.

Забороняється зберігання даних (в тому числі файлів cookie) та/або отримання доступу до вже збережених даних в кінцевому (термінальному) обладнанні кінцевого користувача при відвідуванні ним вебсайтів за відсутності:

інформування кінцевого користувача про цілі та умови такого зберігання, функції таких даних, їх вплив на роботу кінцевого (термінального) обладнання, можливості та порядку відмови від зберігання даних;

попередньої згоди кінцевого користувача на таке зберігання та/або в цілях чи на умовах, відмінних від тих, на яких була надана така згода;

інформації про право на відмову та можливості здійснити відмову при кожному підключенні (відвідуванні вебсайту).

132. Кінцеві користувачі можуть використовувати номери телефонів чи інші мережеві ідентифікатори, які були отримані ними чи будь-якими іншими особами (в тому числі отримані у процесі продажу товарів чи надання послуг) з метою надсилання реклами, продажу товарів та послуг, здійснення опитувань, а також здійснювати виклики, в тому числі з використанням систем автоматичного «дозвону» з вказаною метою лише за умови інформування абонента про цілі такого використання, порядок відмови від нього та наявності попередньої зафіксованої згоди кінцевого користувача, в тому числі в електронній формі, та якщо кінцевий користувач отримує можливість безоплатно в будь-який час у простій і зрозумілій формі відмовитися від використання своїх даних.

Цей пункт не поширюється на випадки надання абонентами, які не є споживачами послуг, дозволу на надсилання повідомлень, які містять інформацію про рекламу послуг третіх осіб, здійснення викликів, пов'язаних з їх діяльністю, без їхньої попередньої згоди, за умови інформування про це на їхніх вебсайтах чи в інший визначений ними спосіб.

133. Кінцевому користувачу надається можливість реалізувати своє право на відкликання наданої постачальнику послуг згоди про надсилання на його кінцеве (термінальне) обладнання електронних, текстових, та/або мультимедійних повідомлень, про використання для викликів на його номер систем автоматичного дзвінка у всіх чи визначених ним цілях (крім повідомлень постачальника послуг, пов'язаних з виконанням його обов'язків щодо інформування про замовлені кінцевим користувачем послуги).

Таке відкликання надається з кожним таким повідомленням у доступній та зручній для кінцевого користувача формі, у тому числі в електронній формі.

Кінцевий користувач має право на безоплатне припинення автоматичного переадресування виклику третьою стороною на своє кінцеве (термінальне) обладнання, якщо така переадресація технологічно встановлена на мережі постачальника послуг.

134. На електронній регуляторній платформі (до її створення на вебсайті регуляторного органу) кінцевому користувачу повинна бути надана можливість надіслати звернення про спам чи порушення інших вимог пунктів 131 – 133 цих Правил та переслати повідомлення, що порушує такі вимоги через окремі (визначені з цією метою) електронну форму та/або номер регуляторного органу, інших органів державної влади, відповідно до їх компетенції, для здійснення заходів з захисту прав кінцевого користувача відповідно до законодавства.

135. Кінцеві користувачі, в тому числі при отриманні послуг знеособлено, мають право на захист своїх прав відповідно до законодавства, в тому числі шляхом звернення у разі їх порушення до:

постачальника послуг;

регуляторного органу,

суду;

інших органів державної влади відповідно до компетенції.

Кінцеві користувачі також мають право на розгляд своїх звернень і належне реагування щодо поновлення порушених прав і захисту законних інтересів відповідно до законодавства.

136. Звернення (скарга) кінцевого користувача щодо ненадання чи порушення законодавства та/або договору про надання послуг при замовленні чи наданні послуг, зокрема, повинно містити:

1) прізвище, власне ім'я, по батькові (за наявності), задеклароване/zareєстроване місце проживання (перебування) фізичної особи або найменування та місцезнаходження юридичної особи, що подає звернення;

2) номер чи інший мережевий ідентифікатор кінцевого користувача, за яким отримуються послуги, та/або реквізити договору про надання послуг;

3) суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги, в тому числі у разі потреби (залежно від виду послуг):

дату, час, умови, за яких споживач послуг намагався отримати чи отримав послугу (щодо якої подається звернення), результат її отримання;

адресу пункту колективного користування, з якого замовлялася послуга, або адресу пункту колективного користування, що викликався;

4) інформацію щодо подання звернення з відповідного питання до постачальника послуг та, якщо таке звернення подавалося, – інформацію про результати його розгляду та копію відповіді постачальника послуг (за наявності). Кінцевий користувач може звернутися до регуляторного органу без попереднього звернення до постачальника послуг;

5) адресу електронної пошти, на яку заявнику може бути надіслано відповідь, або відомості про інші засоби зв'язку з ним (у разі подання електронного звернення);

6) згоду кінцевого користувача на обробку інформації, що міститься у зверненні;

7) підпис.

Звернення (скарга) кінцевого користувача подається з дотриманням вимог законодавства та може містити іншу інформацію щодо суті порушеного питання та копії документів, що підтверджують викладені у ньому обставини.

Порядок подання споживачами звернень та врегулювання спорів встановлюється регуляторним органом відповідно до Закону та інших законів.

137. Подання кінцевим користувачем звернень (скарг) до постачальників послуг чи регуляторного органу та отримання відповідей здійснюються відповідно до Закону України “Про звернення громадян”.

Додатково за вибором кінцевого користувача звернення може бути здійснене одним з таких способів:

усне звернення, що викладається на особистому прийомі або за допомогою засобів зв'язку через визначені контактні центри, телефонні «гарячі лінії» (де повинна бути забезпечена опція зв'язку з консультантом – фізичною особою) та записується (реєструється) посадовою особою;

письмове звернення надсилається поштовим відправленням або передається нарочним (за місцем розташування відповідного структурного підрозділу постачальника послуг чи регуляторного органу) особисто чи через уповноважену ним особу, повноваження якої оформлені відповідно до законодавства;

письмове звернення також може бути надіслане з використанням Інтернету, технічних засобів електронних комунікацій (електронне звернення). Звернення до регуляторного органу може бути подано також через електронну регуляторну платформу.

Електронне звернення кінцевого користувача може бути відскановано, сфотографовано або на нього накладено кваліфікований електронний підпис.

Кінцевим користувачам відповідь надсилається тим способом, яким було надано звернення кінцевого користувача, якщо інше не вказано користувачем, та у разі наявності у постачальників послуг чи регуляторного органу відповідної технічної можливості.

138. Розгляд звернень (скарг) кінцевих користувачів здійснюється за умови зазначення ними у зверненні (скарзі) інформації, передбаченої підпунктами 1 – 3, 5 – 7 пункту 136 цих Правил.

139. Розгляд звернень (скарг) кінцевих користувачів, які отримують послуги знеособлено, що передбачає обробку та надання такому кінцевому користувачу інформації що містить його персональні дані чи іншу інформацію, передбачену пунктами 2, 4 – 6 частини першої статті 119 Закону, здійснюється за умови їх тимчасової авторизації (підтвердження, що кінцевий користувач є абонентом за відповідним номером).

При поданні звернення (скарги) абонент повинен підтвердити користування активним ідентифікаційним засобом (SIM-картка, USIM-картка, R-UIM-картка тощо) у спосіб, визначений постачальником послуг згідно із законодавством.

Така авторизація не перешкоджає подальшому отриманню кінцевими користувачами послуг знеособлено.

Персональні дані кінцевого користувача, отримані у передбачених цим пунктом випадках, не повинні оброблятися в інших цілях, ніж зазначені у зверненні (скарзі) кінцевого користувача а понад терміни, необхідні для вирішення порушеного у зверненні питання. Цей пункт не поширюється на розгляд звернень щодо розшифрування нарахованої до оплати суми за надані послуги за розрахунковий період, до якого кінцевий користувач має претензії, із зазначенням номера кінцевого користувача, якого він викликав, виду, обсягу наданих послуг, суми коштів до сплати за кожний сеанс зв'язку.

140. Постачальники послуг забезпечують розгляд звернень (скарг) кінцевих користувачів та усунення порушень вимог законодавства та/або договору про надання послуг з урахуванням вимог Закону, Законів України «Про звернення громадян», «Про захист прав споживачів», цих Правил, інших нормативно-правових актів та передбачених умовами надання послуг процедур розгляду постачальником послуг звернень (скарг) кінцевих користувачів, які повинні відповідати вимогам законодавства.

Постачальник послуг не має права ускладнювати визначений законодавством порядок подання кінцевим користувачем звернень (скарг).

141. Постачальник послуг:

інформує кінцевих користувачів, у тому числі через свої вебсайти, та у разі їх усного звернення до контактних центрів чи інших сервісних служб щодо

порушення їх прав – про механізми захисту таких прав, органи державної влади та підрозділи постачальника послуг, до яких можуть бути подані звернення (скарги), та їхні контактні дані;

інформує кінцевих користувачів через свої вебсайти про механізми вирішення спорів, у тому числі розроблені постачальником послуг;

розглядає звернення (скарги) кінцевих користувачів – фізичних осіб, надає на них відповіді у терміни, встановлені Законом України «Про звернення громадян»;

вживає заходів щодо вирішення порушених у зверненнях питань.

У разі визнання постачальником послуг вимог кінцевого користувача щодо повернення коштів (їх частини), списаних з абонентського особового рахунку із порушенням законодавства чи договору про надання послуг, або щодо відшкодування збитків, такі вимоги повинні бути задоволені в строк, визначений умовами договору про надання послуг, який при цьому не повинен перевищувати визначений законодавством строк для такого відшкодування;

У разі виявлення порушення постачальником послуг або регуляторним органом чи іншим органом державної влади положень Закону, Закону України «Про захист прав споживачів» чи цих Правил стосовно конкретного кінцевого користувача (кінцевих користувачів), постачальник послуг повинен вжити заходів для усунення цього порушення, про що інформує таких кінцевих користувачів, які звернулися з приводу відповідних порушень.

141. Звернення кінцевих користувачів про пошкодження електронних комунікаційних мереж, технічних засобів електронних комунікацій постачальника послуг приймаються відповідними службами постачальника послуг (консультантом – фізичною особою), а телефоном протягом не менш як 12 годин у робочий день (шість годин у суботу).

Під час обліку звернень зазначається час їх подання, номер чи інший мережевий ідентифікатор кінцевого (термінального) обладнання, адреса абонента, дата та час проведення перевірки, відмітка про причини пошкодження електронної комунікаційної мережі та його усунення (із зазначенням дати та часу).

142. Регуляторний орган розглядає відповідно до законодавства звернення (скарги) споживачів щодо надання послуг, отримує з цією метою від постачальників послуг необхідні документи та інформацію, вживає у межах повноважень усіх необхідних заходів для захисту прав споживачів, включаючи проведення у разі потреби заходів державного нагляду, видання приписів, розпоряджень про усунення порушень, застосування адміністративно-господарських санкцій відповідно до закону.

Регуляторний орган відповідно до компетенції вимагає від постачальників послуг надання у паперовій та/або електронній формі інформації, зокрема необхідної для розгляду звернень і скарг кінцевих користувачів з питань надання та отримання послуг.

У разі ненадходження в установлений строк запитуваної інформації або надходження інформації, недостатньої для прийняття рішення про наявність чи відсутність порушень вимог законодавства про електронні комунікації та/або радіочастотний спектр, вказаних у зверненні кінцевого користувача, регуляторний орган розглядає відповідно до Закону питання про проведення позапланової перевірки відповідного постачальника послуг.

У разі виявлення порушень прав користувачів послуг регуляторний орган повинен вжити відповідно до законодавства необхідних та достатніх заходів для поновлення порушених прав кінцевого користувача, а також щодо усунення практик надання послуг з такими порушеннями щодо усіх інших користувачів послуг відповідного постачальника (постачальників) послуг, щодо яких допускається таке порушення.

143. Звернення кінцевих користувачів (у тому числі при отриманні послуг знеособлено) з приводу врегулювання спору з постачальником послуг, з питань замовлення, отримання чи припинення отримання послуг розглядаються регуляторним органом відповідно до статті 123 Закону.

Таке звернення може бути подано в рамках строку позовної давності, встановленого законом для певного виду вимог.

144. Регуляторний орган (не менше ніж раз у півріччя) здійснює та оприлюднює на своєму вебсайті аналіз отриманих звернень кінцевих користувачів та у разі виявлення за його результатами прогалин у законодавстві, які призводять до порушення їхніх прав та законних інтересів, проводять у межах компетенції заходи з розробки відповідних змін до законодавства.

Аналіз звернень кінцевих користувачів, що оприлюднюється, повинен містити інформацію щодо:

кількості скарг за видами послуг, постачальниками послуг, типами питань, щодо яких надійшли скарги;

результатів їх розгляду, в тому числі типів та кількості вжитих заходів, кількості звернень, за яким були поновлені порушені права кінцевих користувачів, кількості звернень, за якими не вирішено порушені у них проблеми (із зазначенням причин);

виявлених прогалин у законодавстві, які призводять до порушення прав та законних інтересів кінцевих користувачів, та заходів, вжитих для їх усунення.

Регуляторний орган здійснює на електронній регуляторній платформі (до її створення – на своєму веб-сайті) інформування кінцевих користувачів про:

1) права кінцевих користувачів, зокрема, споживачів, механізми їх реалізації та захисту;

2) існуючі недобросовісні практики надання послуг та заходи що вживаються регуляторним органом, іншими органами державної влади щодо їх усунення;

3) існуючі способи шахрайства, інших протиправних дій, пов'язані з мережевими ідентифікаторами, ідентифікаторами, ідентифікаційними засобами абонента тощо та рекомендації щодо протидії їм, контакти органів державної влади до яких можна звернутись у вказаних випадках;

4) контакти органів державної влади до яких можна звернутись у випадках отримання спаму, інших небажаних електронних комунікацій, порушень щодо персональних даних, іншої інформації про кінцевих користувачів, що охороняється законом.

145. Кінцеві користувачі мають право (за зверненням до регуляторного органу) на здійснення відповідно до законодавства заходів із забезпечення географічної доступності відповідної універсальної послуги (послуг) на відповідній території, а також на отримання інформації від органів державної влади про заходи, що вживаються з цією метою, та про орієнтовні терміни забезпечення доступності відповідної послуги у разі якщо, в них немає доступу у фіксованому місці за результатами географічних оглядів регуляторного органу до:

електронних комунікаційних мереж загального користування, в яких надаються послуги голосових електронних комунікацій з використанням нумерації, незалежно від технологій (проводового, безпроводового) доступу до таких мереж (у тому числі фіксованих, фіксованих з безпроводовим радіодоступом, радіотехнологій, зокрема мобільних, IP технологій, конвергенції мереж (використання для надання послуг кінцевим користувачам елементів інфраструктури та ресурсів електронних комунікаційних мереж, технічних засобів електронних комунікацій, які функціонують за різними технологіями, у тому числі фіксованого та мобільного зв'язку, спільно постачальниками послуг або одним постачальником)), які здатні забезпечувати надання голосових електронних комунікацій у фіксованому місці (принаймні у фіксованому місці) з встановленими законодавством значеннями показників якості;

мереж широкопasmового доступу до мережі Інтернет у фіксованому місці, які відповідають вимогам, встановленим центральним органом виконавчої влади у сферах електронних комунікацій та радіочастотного спектра.

146. При наданні універсальних послуг постачальник таких послуг повинен:

- 1) дотримуватись вимог частини другої статті 100 Закону;
- 2) припиняти надання універсальних послуг споживачам, які відносяться до вразливих соціальних груп, у порядку, встановленому цими Правилами, та з дотриманням таких умов:

попереджати про припинення надання послуг у разі наявності заборгованості з оплати універсальних послуг понад строк чи суму, зазначені у договорі про надання послуг, не менш як за 10 календарних днів відповідно до законодавства;

зберігати технічну можливість поновлення отримання універсальних послуг та використання номера абонента (для послуги голосових електронних комунікацій) протягом не менш ніж трьох місяців з моменту припинення надання відповідної послуг.
