



КАБІНЕТ МІНІСТРІВ УКРАЇНИ ПОСТАНОВА

від 25 червня 2025 р. № 761
Київ

Про затвердження Правил надання та отримання електронних комунікаційних послуг

Відповідно до **пункту 9** частини першої статті 5 Закону України “Про електронні комунікації” Кабінет Міністрів України **постановляє**:

1. Затвердити **Правила надання та отримання електронних комунікаційних послуг**, що додаються.
2. Визнати такими, що втратили чинність, постанови Кабінету Міністрів України згідно з **переліком**, що додається.
3. Ця постанова набирає чинності через три місяці з дня її опублікування, крім **абзацу шостого** пункту 76 та **підпункту 5** пункту 79 Правил надання та отримання електронних комунікаційних послуг, затверджених цією постановою, які набирають чинності через один рік з дня опублікування цієї постанови.

Прем'єр-міністр України

Д. ШМИГАЛЬ

Інд. 49

ЗАТВЕРДЖЕНО
постановою Кабінету Міністрів України
від 25 червня 2025 р. № 761

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) і 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) автентифікація номера телефону кінцевого користувача послуг, якого викликають, - процес, що дає змогу ініціатору комерційних викликів установити та підтвердити, що певні дії вчиняються кінцевим користувачем, який користується відповідним номером телефону;

2) активна конклюдентна дія кінцевого користувача (далі - активна конклюдентна дія) - активна дія кінцевого користувача (за умови забезпечення інформування про наслідки такої дії), що підтверджує його волевиявлення на укладення договору, замовлення послуги, зафіксована обладнанням постачальника послуг, надавача контенту або уповноваженими особами на підставі відповідних договорів з постачальником послуг;

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

4) 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 використанням нумерації з мережі загального користування, мають вільний доступ і яка надається за кодами послуг 700, 800, 808, 900 тощо;

5) граничний ліміт - встановлений постачальником послуг граничний обсяг послуг, що надаються на умовах післяплати, 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 післяплати);

6) 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, строки, 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);

7) 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 електронних комунікацій) або в усній формі (що зафіксовано обладнанням постачальника послуг, надавача контенту або уповноваженими особами на підставі відповідних договорів з постачальником послуг), або шляхом вчинення ним активних конклюдентних дій;

8) зловмисні виклики - це виклики та/або повідомлення, які неможливо зупинити кінцевому користувачу (самостійно або за зверненням до постачальника послуг) та якими може завдаватися моральна та/або матеріальна шкода кінцевому користувачу та/або постачальнику послуг, які включають:

поодинокі, повторювані, масові з'єднання, в тому числі з номерами служб екстреної допомоги, інформаційно-довідкових, сервісних служб постачальника послуг (крім однократних викликів постачальників послуг, що інформують кінцевих користувачів щодо профілактичних робіт на мережі або попереджають про припинення надання послуг у зв'язку з відсутністю коштів на особовому рахунку);

виклики з використанням комп'ютеризованого кінцевого (термінального) обладнання шляхом автонабору, які спрямовані на номери (або інші мережеві ідентифікатори) кінцевих користувачів, з метою транслявання таким кінцевим користувачам записаних звукових повідомлень, які не замовлялися кінцевим користувачем;

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

9) ідентифікаційна електронна комунікаційна картка (далі - ідентифікаційна картка) - ідентифікаційний 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);

10) електронний ідентифікаційний засіб (далі - ідентифікаційний засіб) - мережевий ідентифікатор (налаштування інтернет-роутера тощо) та/або ідентифікаційна картка, які використовуються для позначення (ідентифікації) кінцевого (термінального) обладнання кінцевого користувача в електронній комунікаційній мережі;

11) 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;

12) комерційні виклики - використання на підставі договору про надання послуг комерційних викликів кінцевим користувачем наданого йому ресурсу нумерації для ініціювання вихідних викликів з метою розповсюдження реклами або автентифікації номера телефону кінцевого користувача, якого викликають;

13) контент - інформація або дані, що створюються і постачаються (надаються) виключно в електронній формі абонентам, які замовили в постачальника послуг відповідну послугу доступу до контенту та не використовуються або споживаються безпосередньо постачальником електронних комунікаційних послуг;

14) 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;

15) міжнародні голосові електронні комунікації - голосові електронні комунікації між кінцевими користувачами, які територіально перебувають в різних країнах, з використанням номерів національних або міжнародного планів нумерації;

16) надання послуг на умовах післяплати - можливість кінцевого користувача отримувати послуги з наступною їх оплатою у термін або строк, визначений договором про надання послуг;

17) надання послуг на умовах попередньої оплати - можливість кінцевого користувача отримувати послуги за умови їх попередньої оплати у строк та розмірі відповідно до договору про надання послуг;

18) надавач контенту - фізична або юридична особа, яка надає або зобов'язується надати кінцевому користувачу контент з використанням електронних комунікаційних мереж;

19) непродуктивні виклики - виклики (крім однократних викликів постачальників послуг, що інформують кінцевих користувачів щодо профілактичних робіт на мережі або попереджають про припинення надання послуг у зв'язку з відсутністю коштів на особовому рахунку та комерційних викликів), що призводять до неефективного використання ресурсів електронної комунікаційної мережі, негативно впливають на якісні показники такої мережі, здійснюються з одного і того самого абонентського номера в напрямку одного або більше номерів (або мережевих ідентифікаторів) кінцевих користувачів незалежно від факту встановлення з'єднання та надання послуг і мають дві або більше таких характеристик та ознак:

не завершуються встановленням двосторонніх голосових комунікацій протягом семи календарних днів;

тривалість вихідних викликів з одного номера за сім календарних днів або відсутня, або становить в середньому менш як 60 секунд;

50 відсотків або більше викликів з одного номера за сім календарних днів спрямовані в напрямку різних номерів (або мережевих ідентифікаторів) кінцевих користувачів;

неможливість здійснити зворотний виклик, що завершується з'єднанням з номером, з якого здійснюються виклики в напрямку одного або більше номерів (або мережевих ідентифікаторів) кінцевих користувачів;

здійснюються з використанням систем автоматичного “дозвону”;

наявність за сім календарних днів більш як 0,05 відсотка скарг від загальної кількості вихідних викликів з одного номера, з якого здійснюються виклики в напрямку одного або більше номерів (або мережевих ідентифікаторів) кінцевих користувачів, від абонентів, яким надходять такі виклики з цього номера;

кількість вхідних викликів, які не завершуються встановленням двосторонніх голосових комунікацій або мають нульову тривалість, на номер, з якого здійснюються виклики в напрямку одного або більше номерів (або мережевих ідентифікаторів) кінцевих користувачів, становить менше 5 відсотків загальної кількості викликів (вхідних та вихідних), які здійснюються з цього номера та надходять на цей номер за сім календарних днів;

номер, з якого здійснюються виклики в напрямку одного або більше номерів (або мережевих ідентифікаторів) кінцевих користувачів, використовується виключно для здійснення голосових викликів без користування іншими електронними комунікаційними послугами (текстові повідомлення, передача даних), за винятком номерів фіксованого зв'язку;

20) несанкціоноване втручання в роботу та/або використання електронної комунікаційної мережі - дії, зафіксовані актом про порушення правил надання і отримання послуг, що призвели до витоку, втрати, підробки, блокування, перекручення чи знищення інформації; порушення порядку маршрутизації трафіку голосових електронних комунікацій з використанням нумерації; отримання послуг безоплатно або за тарифами, нижчими від встановлених тарифів; розповсюдження комп'ютерних вірусів (шкідливих програмних засобів); рефайлу (зміна виду трафіку, зокрема такого, що призводить до представлення трафіку міжнародних голосових електронних комунікацій іншим видом трафіку голосових електронних комунікацій тощо); аномальності викликів (спрямування від кінцевого (термінального) обладнання викликів та/або трафіку, які є нетиповими для відповідного профілю кінцевого користувача, спрямовані на встановлення сеансів зв'язку за одними і тими самими напрямками, кодами мереж, кодами послуг тощо); непродуктивних викликів; хибного або помилкового автовідповідача (використання програмного пристрою, за допомогою якого реалізується функція з хибної тарифікації тривалості викликів); зациклення трафіку (навмисна зміна чи помилка через недбалість маршрутизації трафіку, що призводить до спрямування трафіку у зворотному напрямку); впливу на електронні інформаційні ресурси, електронну комунікаційну мережу або її складові з метою зробити недоступним надання послуг кінцевим користувачам (DoS attack);

21) особистий кабінет кінцевого користувача - розділ веб-сайту, мобільного додатка постачальника послуг, активований кінцевим користувачем у визначений постачальним послуг спосіб, який використовується, зокрема, для електронної ідентифікації кінцевого користувача послуг та інформаційної взаємодії між постачальником послуг та кінцевим користувачем послуг;

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

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

24) 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;

25) 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;

26) 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;

27) пошкодження електронної комунікаційної мережі - втрата можливості функціонування елементів електронної комунікаційної мережі, пошкодження елементів інфраструктури електронної комунікаційної мережі, що унеможлиблює надання кінцевому користувачу послуг з використанням таких елементів або знижує до неприпустимих значень рівні показників якості;

28) 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 Інтернету тощо);

29) розрахунковий період - період часу, протягом якого постачальником надаються послуги в обсягах, визначених договором або умовами тарифного плану, за який встановлюється фіксований платіж (абонентська плата, вартість тарифного плану) або на кінцеву дату якого визначається обсяг отриманих послуг та виставляється користувачу вимога (рахунок) до їх сплати;

30) розшифрування інформації про надані послуги - сукупність інформації щодо нарахованої постачальником послуг суми за надані послуги протягом розрахункового періоду з обов'язковим одночасним зазначенням:

номера кінцевого користувача, якого викликав кінцевий користувач;

виду послуги;

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

31) 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, із збереженням первинної реєстрації кінцевого користувача в електронній комунікаційній мережі свого постачальника;

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

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

34) система автоматичного “дозвону” - це система або програмне забезпечення, що здійснює дзвінки без людського втручання (в тому числі щодо озвучення та/або формулювання повідомлень);

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

36) якість електронної комунікаційної послуги - сукупність показників якості електронних комунікаційних послуг, їх параметрів і рівнів, які характеризують та визначають споживчі властивості електронної комунікаційної послуги для задоволення потреб споживача послуги.

Інші терміни, що використовуються в цих Правилах, вживаються у значенні, наведеному 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 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, 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 (далі - Порядок ідентифікації), у тому числі дистанційно із застосуванням відповідно до Закону України “Про електронну ідентифікацію та електронні довірчі послуги” будь-яких засобів електронної ідентифікації, що мають середній або високий рівні довіри, передбачених 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 веб-сайти, 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 або воєнного стану у випадках, визначених законодавством України та/або за погодженням із Мінцифри відповідно до статті 115 Закону та з дотриманням положень пункту 49 цих Правил;

2) у разі проведення ремонту, технічного обслуговування та модернізації електронних комунікаційних мереж відповідно до пункту 80 цих Правил;

3) в умовах надзвичайного або воєнного стану за розпорядженнями Національного центру оперативного-технічного управління електронними комунікаційними мережами України.

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 веб-сайти, веб-сторінки 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 з урахуванням вимог законодавства у сфері захисту інформації та захисту персональних даних.

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 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, у тому числі:

1) відомості про постачальника послуг, зокрема найменування, місцезнаходження, а також номер телефону, адресу електронної пошти та адресу веб-сайту;

2) відомості про включення до реєстру постачальників електронних комунікаційних мереж та послуг;

3) інформацію для здійснення зв'язку: номер телефону, адресу електронної пошти, інший мережевий ідентифікатор (за наявності), 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 веб-сайту постачальника послуг;

4) умови обслуговування та технічної підтримки кінцевих користувачів, а також контактні дані та режим роботи сервісних служб, пунктів продажу послуг;

5) перелік послуг, пакетів, тарифних планів таких послуг, що пропонуються постачальником послуг;

6) основні характеристики кожної послуги, які надаються відповідно до договору про надання послуг, в тому числі:

встановлені та визначені відповідно до законодавства значення показників якості послуг та їх рівні;

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

7) 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;

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

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

10) 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;

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

12) 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;

13) 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 дають змогу цьому обладнанню працювати автоматично без безпосереднього втручання кінцевого користувача під час користування послугами, та інформацію про можливості зміни таких налаштувань;

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

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

16) 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;

17) 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, якщо така послуга, пакет, тарифний план існували до початку застосування акції;

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

19) загальну інформацію щодо заходів технічного захисту електронних комунікаційних мереж, що застосовуються постачальником послуг відповідно до законодавства у сфері кібербезпеки. В межах такого інформування на запит абонента може надаватися інформація про виробників технічних засобів захисту інформації, що використовує постачальник послуг, наявність сертифікатів із систем управління інформаційної безпеки, географічні межі дії периметра технічного захисту електронної комунікаційної мережі постачальника послуг;

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

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

інформацію про механізм 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 веб-сайти), 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 (можуть зазначатися у вигляді посилання на джерело розміщення відповідної інформації);

інформацію про порядок подання звернень до постачальника послуг, 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, використання без попередньої згоди кінцевого користувача 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; інформацію про уповноважені органи державної влади щодо розгляду звернень із зазначених у цьому абзаці питань з посиланням на джерела розміщення інформації про порядок подання звернень до зазначених органів;

22) 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 рівнів показників якості, що передбачені законодавством чи договором про надання послуг;

фактів невідповідності (у разі виявлення), які можуть встановлюватися, в тому числі за результатами випробувань параметрів якості послуг із дотриманням вимог законодавства у сфері електронних комунікацій та радіочастотного спектра;

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 вимог законодавства про захист персональних даних;

23) умови отримання або припинення надання послуг у разі виникнення надзвичайних ситуацій, введення надзвичайного та воєнного стану;

24) мінімальні обсяг та/або тривалість користування послугою, необхідні для використання умов акцій (спеціальних пропозицій);

25) умови та процедури (в частині, що стосується кінцевого користувача), пов’язані з послугою перенесення номера, переходом до іншого постачальника послуг та виплатою відшкодування кінцевому користувачу у зв’язку із порушенням таких умов, у тому числі щодо строків;

26) інформацію про платежі, що виникають у разі дострокового розірвання договору, у тому числі під час перенесення номера, про порядок розблокування термінального (кінцевого) обладнання та повернення витрат, пов'язаних з наданням термінального (кінцевого) обладнання;

27) іншу інформацію, надання якої до укладення договору передбачено [Законом України](#) “Про захист прав споживачів”.

17. Додатково до інформації, передбаченої [пунктом 16](#) цих Правил, постачальники послуг доступу до Інтернету та послуг міжособистісних електронних комунікацій з використанням нумерації надають таку інформацію:

1) як складову основних характеристик кожної послуги - показники якості послуг та їх рівні, які пропонуються чи надаються, відповідно до вимог [Закону](#) та посилання на результати випробувань параметрів якості послуг, 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;

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;

5) вартість активації послуги, всі періодичні витрати та витрати, пов'язані з її отриманням, та як складову інформації про ціну такої послуги:

деталі тарифного плану (планів), передбаченого договором, із зазначенням для кожного тарифного плану типів послуг, що пропонуються, та їх обсягів, які включаються в розрахунковий період, а також ціни на додаткові обсяги послуг;

для тарифного плану (планів) із встановленим обсягом послуг право споживача перенести невикористаний обсяг з попереднього розрахункового періоду на наступний розрахунковий період, якщо така можливість передбачена договором;

способи забезпечення прозорості моніторингу кінцевим користувачем обсягу споживання послуг та розрахунків за них;

інформацію про тарифи щодо номерів або послуг, які є предметом спеціальних цінових умов (надається безпосередньо перед встановленням з'єднання або підключенням послуги);

для пакетних послуг, зокрема тих, які передбачають надання послуг та термінального обладнання, - зазначати також вартість окремих елементів пакета так, якщо б вони надавалися окремо за наявності технічної можливості щодо певної послуги;

деталі та умови, в тому числі вартість обслуговування, технічної підтримки та допомоги кінцевим користувачам послуг;

способи отримання актуальної інформації про всі чинні тарифи про витрати на технічне обслуговування;

6) як складова інформації про строк дії договору на пакетні послуги - умови пролонгації та/або розірвання такого договору, в тому числі умови припинення надання пакетних послуг у цілому або їх окремого елемента, в порядку, передбаченому умовами договору;

7) персональні дані, які необхідно надати до початку надання послуг, у тому числі ті, які будуть збиратися, оброблятися під час надання такої послуги та передаватися третім особам;

8) процедури вирішення спорів.

18. Додатково до інформації, передбаченої [пунктами 16 і 17](#) цих Правил, 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, м. Києва та Севастополя (для постачальників послуг, що надають послуги з використанням географічних кодів);

5) обмеження доступу до екстрених служб або інформації про місцезнаходження абонента через відсутність технічної можливості, якщо послуга дає змогу кінцевим користувачам здійснювати дзвінки на номер у національному або міжнародному плані нумерації;

6) право кінцевого користувача приймати рішення про внесення його персональних даних до баз даних номерів та тип таких персональних даних.

19. Додатково до інформації, передбаченої [пунктами 16 і 17](#) цих Правил, постачальники послуг доступу до Інтернету 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;

3) заходи, що вживаються постачальником послуг і можуть впливати на якість послуг доступу до Інтернету, конфіденційність та захист персональних даних кінцевих користувачів, а також їх можливий вплив;

4) вплив обмеження обсягу, швидкості та інших параметрів якості на послугу доступу до Інтернету, зокрема на використання контенту, програм та послуг;

5) мінімальну, середню та максимальну швидкості передавання даних з/до Інтернету у разі фіксованого зв'язку або прогнозовану максимальну швидкість завантаження на пристрій та завантаження в Інтернет у разі застосування мобільного зв'язку (до власної мережі), а також щодо впливу значних відхилень від рекламованої швидкості на реалізацію прав кінцевих користувачів щодо отримання послуги;

6) способи захисту прав, доступні кінцевому користувачу відповідно до законодавства, у разі постійної або регулярно повторюваної невідповідності між фактичними характеристиками надання послуги доступу до Інтернету (в частині швидкості та/або параметрів якості) та характеристиками, передбаченими [пунктами 16-19](#) цих Правил.

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 [підпунктах 7-9, 11-13](#), абзацах третьому і четвертому [підпункту 14](#), [підпунктах 15-24](#) пункту 16, [пункті 17](#), [підпункті 3](#) пункту 18 цих Правил, [частинах першій - четвертій](#) статті 105 Закону, є невід'ємною частиною договору про надання послуг і може бути змінена у порядку, визначеному [статтею 112](#) Закону та [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 у [пунктах 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 веб-сайті таку інформацію у формі відкритих даних.

23. Інформація, передбачена у [пунктах 16-19](#) цих Правил, повинна:

1) доводитися до відома кінцевих користувачів, у тому числі через веб-сайти постачальників послуг;

2) надаватися на запит у доступному форматі для споживачів послуг, що є особами з інвалідністю, відповідно до [частини другої](#) статті 116 Закону.

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

24. Договір про надання послуг укладається відповідно до законодавства 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) інформацію про послуги, що замовляються, в тому числі:

обсяг та кількість замовлених абонентом послуг (обумовлених сторонами) та на вимогу абонента перелік послуг, доступ до яких обмежується;

визначені показники якості послуг та їх рівні;

загальна вартість послуг, включаючи податки;

усі додаткові платежі, пов'язані з наданням послуги, що надаються постачальником послуг;

6) інформацію щодо надання послуг, передбачену в [пунктах 16-20](#) цих Правил та [статті 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, власне 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 строк, 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 (у разі потреби);

строки усунення пошкоджень електронних комунікаційних мереж і технічних засобів електронних комунікацій відповідно до положень [Закону](#);

особливості надсилання (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 69-76](#) 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 післяплати;

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 розшифрування інформації про надані послуги із зазначенням складових нарахованої до оплати суми окремо за кожним видом послуг;

порядок розрахунків у разі припинення надання послуг, строку 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;

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 унеможлиблює 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 надзвичайної ситуації, введенням надзвичайного або воєнного стану відповідно до законодавства;

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

у зв'язку із закінченням строку 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 здійснення 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 вимог [Закону](#) та [пунктів 70](#) (для кінцевих користувачів), [72-76](#) (для постачальників послуг) цих Правил;

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

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

19) умови та порядок надання послуг комерційних викликів, відповідальність та підстави розірвання договору у разі порушення цих умов;

20) інші умови, що не суперечать законодавству.

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

1) вимогу надання кінцевим користувачем відомостей, не передбачених [Законом](#), цими Правилами чи іншими актами законодавства 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 рівнів показників 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 під час надання послуги міжособистісної електронної комунікації, службою або послугою, що надається в 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 під час надання 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 пожежно-рятувальних підрозділів, Національної поліції, швидкої медичної допомоги, аварійних служб газу та підрозділів екстреної допомоги населенню за телефонними номерами 101, 102, 103, 104 і 112 та комунікаційного центру “Служба 112” за єдиним телефонним номером 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 за відсутності коштів на особовому рахунку або у разі досягнення визначеного договором про надання послуг граничного ліміту, крім випадків встановлення граничного

ліміту кінцевим користувачем у договорах про надання послуг, що укладені між постачальником послуг та юридичною особою, та випадків прийняття постачальником послуг рішення надавати послуги без стягнення плати з кінцевого користувача або неможливості забезпечити постачальником послуг тарифікації у режимі реального часу під час отримання послуг роумінгу;

послуг (послуги), які не є електронними комунікаційними, крім послуг з доступу до аудіовізуальних медіа-сервісів, 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, обмежених платіжних послуг відповідно до [пункту 2](#) частини першої статті 8 Закону України “Про платіжні послуги”;

11) списання з особового рахунка, призначеного для оплати послуг, оплати за послуги, інші ніж електронні комунікаційні, крім випадків, надання послуг з доступу до аудіовізуальних медіа-сервісів, пов'язаних послуг, послуг доступу до контенту та/або оренди кінцевого (термінального) обладнання, що надається або розповсюджується одним і тим самим постачальником послуг доступу до Інтернету або міжособистісних електронних комунікацій з використанням нумерації, обмежених платіжних послуг відповідно до [пункту 2](#) частини першої статті 8 Закону України “Про платіжні послуги”;

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

13) розсилання без попередньої згоди (замовлення) кінцевого користувача на адреси його електронної пошти або кінцеве (термінальне) обладнання електронних, текстових, голосових та/або мультимедійних повідомлень та здійснення викликів, пов'язаних з рекламою та/або постачанням товарів, робіт чи послуг (крім електронних комунікаційних послуг, що становлять предмет договору);

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 (крім випадків, передбачених договорами міжнародного роумінгу щодо країн, в яких здійснюється тарифікація з'єднання), з'єднання та відбій з'єднання;

16) обмеження конкуренції на ринках послуг, вчинення дій, які є недобросовісною конкуренцією, а також нечесні підприємницькі практики;

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

18) стягнення з кінцевого користувача плати за отримання від постачальника послуг рахунків за надані послуги та розшифрування нарахованої до оплати суми за розрахунковий період, до якого кінцевий користувач має претензії;

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 аудіовізуальних медіа-сервісів, пов'язані послуги та/або оренду кінцевого (термінального) обладнання у тарифні плани та пакети послуг і отримувати від кінцевих користувачів оплату 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 у [пунктах 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 надсилання 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 у [пунктах 16-19, 24](#) цих Правил, або містити посилання на документ, який містить такі умови та розміщений на веб-сайті постачальника послуг.

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

30. Договір про надання послуг укладається, а їх надання здійснюється за замовленням кінцевого користувача.

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

у 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 електронну ідентифікацію та електронні довірчі послуги”, а також факсимільного відтворення підпису відповідно до [частини третьої](#) статті 207 Цивільного кодексу України;

шляхом придбання картки/коду активації попередньо оплаченої послуги;

в усній формі, якщо це зафіксовано обладнанням постачальника послуг, надавача контенту або уповноваженими особами на підставі відповідних договорів з постачальником 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 веб-порталів, 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, пароля, коду-замовлення, промокоду та/або одноразового ідентифікатора;

повідомлення на адресу електронної пошти постачальника послуг чи інший мережевий ідентифікатор (за наявності);

здійснення кінцевим користувачем виклику, надсилання повідомлення.

Перелік таких дій визначається постачальником послуг під час розміщення пропозицій послуг.

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

Сторони під час укладання договорів, а також у процесі їх виконання можуть використовувати факсимільне відтворення підпису за письмовою згодою сторін, у якій повинні міститися зразки відповідного аналога їх власноручних підписів, 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 дистанційно шляхом надання згоди кінцевого користувача на його укладення, висловленої із застосуванням засобів електронної ідентифікації відповідно до Законів України [“Про електронну ідентифікацію та електронні довірчі послуги”](#) та [“Про електронну комерцію”](#), а також шляхом вчинення активної конклюдентної дії, яка свідчить

про його попередню згоду укласти договір та зафіксована обладнанням постачальника послуг, надавача контенту або уповноваженими особами на підставі відповідних договорів з постачальником послуг.

На вимогу кінцевого користувача постачальник послуг повинен надати йому докази наявності зафіксованої 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 кінцевого (термінального) обладнання постачальника послуг, а також кінцевого (термінального) 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 постачальник 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 у [пункті 62](#) 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 дії правового режиму воєнного

або надзвичайного стану, відповідно до законодавства України, а також у випадках, передбачених [частиною сьомою](#) статті 115 Закону.

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

під час замовлення послуги (в пункті продажу послуг, сервісному центрі обслуговування кінцевих користувачів тощо) - в усній формі у разі отримання 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 строк, 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 зазначеному договорі відповідно до цих Правил.

39. До того як договір про надання послуг закінчується та автоматично подовжується (пролонгується), постачальник послуг повинен інформувати кінцевих користувачів про закінчення договірних зобов'язань та про спосіб розірвання такого договору в порядку, визначеному [частиною четвертою](#) статті 112 Закону.

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 технічних засобів електронних комунікацій та кінцевого (термінального) обладнання в порядку, визначеному договором.

41. Строк надання послуг доступу до аудіовізуальних медіа-сервісів, 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 списання коштів за надання послуг.

42. Постачальник послуг повідомляє кінцевому користувачу особисто про зміни умов договору в особистому кабінеті такого користувача або шляхом надсилання йому

повідомлення на абонентський номер чи адресу електронної пошти, або надсилання повідомлення в інший спосіб, визначений договором про надання послуг.

У разі коли відповідно до [пункту 21](#) цих Правил інформація про умови договору зазначається у вигляді посилання на джерело її розміщення, повідомлення про зміну таких умов може здійснюватися шляхом надсилання кінцевому користувачу повідомлення з посиланням на джерело розміщення відповідної інформації.

43. Умови надання послуг можуть змінюватися віддалено за допомогою технічних засобів електронних комунікацій та кінцевого (термінального) обладнання 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 стосовно обсягів та якості інформації щодо договору про надання послуг, передбаченої у [пунктах 16-20, 24](#) цих Правил та [статті 105](#) Закону, як і іншим споживачам послуг;

скористатися вибором постачальників послуг.

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 забезпечувати надання послуг з урахуванням потреб осіб з інвалідністю, в тому числі щодо безперешкодного доступу до приміщень, де здійснюється 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 як 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 дає змогу ідентифікувати незрячим та слабоворим 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) скорочувати та/або припиняти надання послуг (крім послуг міжнародних голосових електронних комунікацій) кінцевим користувачам, що перебувають на територіях активних бойових дій, територіях активних бойових дій, на яких функціонують державні електронні інформаційні ресурси, або тимчасово окупованих Російською Федерацією, включених до переліку територій, на яких ведуться (велися) бойові дії або тимчасово окупованих Російською Федерацією, затвердженого Мінрозвитку, для яких не визначена дата завершення бойових дій або тимчасової окупації, 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);

2) деактивувати ідентифікаційні засоби (SIM-картки, USIM-картки, R-UI-M-картки, E-SIM тощо), якщо останнє місцезнаходження кінцевого користувача під час підключення до мережі було на територіях активних бойових дій або тимчасово окупованих Російською Федерацією, включених до переліку територій, на яких ведуться (велися) бойові дії або тимчасово окупованих Російською Федерацією, затвердженого Мінрозвитку, для яких станом на дату набрання чинності постановою Кабінету Міністрів України від 25 червня 2025 р. № 761 “Про затвердження Правил надання та отримання електронних комунікаційних послуг” не визначена дата завершення бойових дій або тимчасової окупації.

Якщо кінцеве (термінальне) обладнання кінцевого користувача, останнє місцезнаходження якого під час підключення до мережі було на територіях активних бойових дій, територіях активних бойових дій, на яких функціонують державні електронні інформаційні ресурси, або тимчасово окупованих Російською Федерацією, включених до переліку територій, на яких ведуться (велися) бойові дії або тимчасово окупованих Російською Федерацією, затвердженого Мінрозвитку, для яких станом на дату набрання чинності постановою Кабінету Міністрів України від 25 червня 2025 р. № 761 “Про затвердження Правил надання та отримання електронних комунікаційних послуг” не визначена дата завершення бойових дій або тимчасової окупації, вперше повторно зареєструється (підключиться) в мережі, постачальник послуг зобов'язаний на строк, що становить не менше двох місяців, безоплатно надати послуги мобільного зв'язку кінцевим користувачам, а саме: послуги голосової електронної комунікації (крім послуг міжнародних голосових електронних комунікацій), передачі текстового повідомлення та доступу до Інтернету.

Послуги, зазначені в абзаці четвертому цього пункту, надаються в обсязі, передбаченому тарифним планом кінцевого користувача, який діяв на момент останнього місцезнаходження кінцевого користувача під час підключення до мережі. У разі коли зазначений тарифний план більше недоступний, послуги надаються в обсязі, передбаченому чинним тарифним планом, який пропонувався постачальником на заміну недоступного тарифного плану.

49. У випадках, передбачених [підпунктом 1](#) пункту 10 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 кінцевим користувачам про можливе зниження якості послуг, обумовлене надзвичайною ситуацією, надзвичайним або воєнним станом.

50. Постачальники послуг зобов'язані забезпечити можливість ідентифікації кінцевих користувачів, які не були ідентифіковані постачальником послуг під час укладання договору про надання послуг відповідно до [Порядку ідентифікації](#).

51. З метою надання послуг повернення коштів та заміни чи поновлення ідентифікаційних засобів (у тому числі SIM-карти, e-SIM, налаштування інтернет-роутера тощо) знеособлені кінцеві користувачі здійснюють ідентифікацію відповідно до [Порядку ідентифікації](#).

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

53. 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.

54. Зміна номера у зв'язку із зміною структури ресурсу та простору нумерації здійснюється постачальниками послуг безоплатно без згоди кінцевого користувача з його попереднім повідомленням (у тому числі за допомогою технічних засобів електронних комунікацій абонентів) не менш як за три місяці до впровадження цих змін та оприлюднення інформації на своєму веб-сайті (після оприлюднення таких змін Мінцифри).

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

У разі неможливості відновити надання послуги голосових електронних комунікацій у фіксованому місці через пошкодження електронної комунікаційної мережі внаслідок дії обставин непереборної сили (землетрус, повінь, ураган тощо), викрадення чи пошкодження зловмисниками лінійних та станційних споруд постачальник має право за згодою кінцевого користувача відновити послуги із застосуванням конвергенції мереж без збереження номера та дотримання строків щодо повідомлення про зміну номера кінцевого користувача.

55. Кінцевий користувач у разі припинення 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 [Порядку надання послуг перенесення номерів](#), затвердженого постановою Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах електронних комунікацій, радіочастотного спектра та надання послуг поштового зв'язку, від 10 квітня 2024 р. № 181.

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](#). Кінцевий користувач, який неідентифікований у постачальника послуг, має право здійснювати ідентифікацію відповідно до [частини п'ятої](#) статті 104 Закону.

56. Повідомлення постачальника послуг про втрату кінцевим користувачем кінцевого (термінального) обладнання та/або ідентифікаційного засобу, за яким він отримував послуги, скорочення переліку послуг та поновлення їх надання у разі такої втрати здійснюється відповідно до [пунктів 63 і 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 яким він отримував послуги, здійснюється за умови ідентифікації цього кінцевого користувача у постачальника послуг та надання персональних даних відповідно до [частини другої](#) статті 107 Закону.

57. Постачальники послуг повинні блокувати на індивідуальній основі доступ до номерів та/або послуг у разі наявності підтвердженого відповідно до законодавства факту здійснення з їх використанням несанкціонованого втручання в роботу мереж електронних комунікацій чи скоєння шахрайства, а також у таких випадках відповідно до рішення регуляторного органу відмовлятися від відповідних доходів від з'єднання чи інших послуг, отриманих внаслідок несанкціонованого втручання в роботу електронних комунікаційних мереж, неправомірного присвоєння, розподілу, користування ресурсом нумерації.

Постачальник послуг повинен надіслати кінцевому користувачу електронне повідомлення про здійснення скорочення або блокування доступу до номерів та/або послуг, у разі фіксованого зв'язку - за наявності інформації про електронну адресу кінцевого користувача, а у разі її відсутності на поштову адресу кінцевого користувача.

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

58. У разі фіксації технічними засобами постачальника послуг факту здійснення кінцевим користувачем комерційних викликів такий постачальник послуг зобов'язаний перевірити наявність укладеного договору з кінцевим користувачем на надання таких послуг із використанням виділеного ресурсу нумерації. Якщо встановлено, що кінцевий користувач використовує ресурс нумерації іншого постачальника послуг, постачальник послуг, який виявив порушення, зобов'язаний протягом трьох календарних днів з моменту

виявлення порушення повідомити відповідному постачальнику послуг про зафіксований факт здійснення комерційних викликів.

У разі відсутності у кінцевого користувача, який ініціює комерційні виклики, договору про надання послуг комерційних викликів постачальник послуг зобов'язаний скоротити надання послуг за відповідним номерним ресурсом та повідомити про це кінцевому користувачу. Відновлення надання послуг здійснюється лише після ідентифікації кінцевого користувача відповідно до [Порядку ідентифікації](#) та укладення з ним відповідного договору про надання послуг комерційних викликів.

59. Врегулювання спорів кінцевого користувача з постачальником послуг, пов'язаних з відмовою постачальника послуг від доходу у випадках, передбачених [частиною другою статті 80 Закону](#), здійснюється згідно з [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 10 квітня 2024 р. № 183.

У разі прийняття регуляторним органом рішення про задоволення вимог споживача послуг щодо повернення коштів у передбачених абзацом першим цього пункту випадках строк їх повернення не може бути більше одного місяця з дати отримання постачальником послуг відповідного 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 в установленому законодавством порядку документ про відповідність технічним вимогам та/або технічним регламентам.

Під час надання та отримання послуг забороняється встановлення, технічне обслуговування, використання пристроїв умовного доступу без виданого в установленому 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 у житлових будинках, квартирах, інших приміщеннях кінцевих користувачів (далі - приміщення), договір про надання послуг може бути укладено з особою, яка є власником (співвласником) приміщення, чи іншою особою, якій власником (співвласником) надано право (згоду) на укладення такого договору в приміщенні, яке перебуває у його власності.

У разі необхідності 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 або його уповноваженого представника, в тому числі усною, постачальник послуг після проведення перевірки (в установленому ним відповідно до законодавства порядку) та встановлення, що втрачене кінцеве (термінальне) обладнання та/або ідентифікаційний засіб, за яким отримувалися послуги, належать саме тій особі, в інтересах якої подано заяву, невідкладно скорочує перелік послуг (припиняє обслуговування такого обладнання та/або засобу).

Скорочення переліку послуг за втраченим кінцевим (термінальним) обладнанням 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 [Порядком ідентифікації](#), а у разі здійснення постачальником додаткових заходів ідентифікації - інших даних, передбачених внутрішніми правилами постачальника послуг, що підтверджують факт користування кінцевим (термінальним) обладнанням або ідентифікаційним засобом, і отримати від постачальника послуг реєстраційний номер заяви про втрату 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):

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

Постачальник послуг повинен зберігати копії зазначених документів, засвідчені підписом кінцевого користувача, його уповноваженого представника та представника постачальника послуг, протягом строку, визначеного умовами договору про надання послуг, але не менше одного року;

віддалено із застосуванням засобів електронної ідентифікації, що мають високий рівень довіри відповідно до [Закону України](#) “Про електронну ідентифікацію та електронні довірчі послуги”.

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

Під час укладання 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 із застосуванням засобів електронних комунікацій.

64. Порядок 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 63** цих Правил.

Постачальник послуг повинен ідентифікувати такого абонента з метою відновлення надання послуг відповідно до **Порядку ідентифікації**.

65. Підключення кінцевого (термінального) обладнання кінцевого користувача до електронної комунікаційної мережі загального користування у фіксованому місці (за визначеною абонентом адресою) здійснюється на підставі договору про надання послуг, укладеного з урахуванням вимог **статті 112** Закону:

за технологіями проводового доступу до фіксованого зв'язку - за письмовою заявою абонента шляхом встановлення кінцевого (термінального) обладнання представниками постачальника послуг у приміщеннях та його підключення до електронної комунікаційної мережі, що використовується відповідним постачальником послуг. Строк здійснення такого підключення визначається умовами договору та за 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 разі 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 випадку, передбаченому **абзацом другим** пункту 65 цих Правил, приймається постачальником послуг:

1) від кінцевого користувача - фізичної особи або його уповноваженого представника (за наявності документа, що підтверджує повноваження представника):

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

за умови пред'явлення паспорта громадянина України або паспортного документа іноземця, або інших документів, що посвідчують особу, та 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 документа;

2) 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.

67. Кінцеве (термінальне) обладнання для отримання послуг міжособистісних електронних комунікацій з використанням нумерації за технологіями 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 технологіями 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, або у інший строк, погоджений із кінцевим користувачем.

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 відповідно до [Закону](#), цих Правил та інших нормативно-правових актів;
- 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 відповідно до [Закону](#) та цих Правил;
- 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 часткову або повну відмову від граничного ліміту на послуги за особистим зверненням;
- 12) безоплатне отримання за їх зверненням інформації про залишок граничного ліміту, а також на невідкладне безоплатне електронне повідомлення про закінчення ліміту споживання в межах граничного ліміту;
- 13) своєчасне та якісне одержання замовлених послуг на умовах, визначених договором про надання послуг;

14) безоплатний виклик 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 безоплатного 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;

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

16) скорочення постачальником послуг доступу кінцевого користувача до окремих видів послуг шляхом зміни тарифу, тарифного плану;

17) вільний вибір щодо скорочення переліку послуг у разі закінчення коштів на особовому рахунку або досягнення граничного ліміту (за наявності технічної можливості);

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

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

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

21) 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 (для послуг доступу до контенту) кінцевим користувачем, не створюють для нього будь-яких зобов’язань щодо їх оплати;

22) 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;

23) безоплатне перенесення номера до іншого постачальника послуг міжособистісних електронних комунікацій з використанням нумерації у строк, визначений згідно з [частиною третьою](#) статті 113 Закону, відповідно до [Порядку надання послуг перенесення номерів](#), затвердженого постановою Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах електронних комунікацій, радіочастотного спектра та надання послуг поштового зв’язку, від 10 квітня 2024 р. № 181;

24) зміну постачальника послуг доступу до Інтернету із забезпеченням на вимогу кінцевого користувача безперервності надання цієї послуги (крім випадків, коли це технічно неможливо), яка полягає у можливості отримувати послугу від попереднього постачальника послуг (відповідно до умов договору про надання послуг, в тому числі щодо

оплати послуг) до дня укладення договору та фактичного отримання послуги від нового постачальника послуг. При цьому перерва в отриманні послуг доступу до Інтернету не повинна становити більше одного робочого дня (крім випадків, коли це технічно неможливо);

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

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

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

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

29) безоплатне отримання від постачальника послуг рахунків за надані послуги, а також розшифрування нарахованої до оплати суми за надані послуги з урахуванням вимог [пункту 16](#) частини першої статті 107 Закону;

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

31) отримання безоплатних консультацій постачальника послуг з питань замовлення, отримання та припинення отримання послуг, що ним надаються. У разі використання для взаємодії з кінцевим користувачем автоматизованих систем (віртуальні помічники, чат-боти тощо) постачальник послуг повинен поінформувати кінцевого користувача про функціонування такої системи, можливість комунікацій з людиною (представником постачальника послуг) та забезпечити надання такої можливості;

32) 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, що виникло не з вини кінцевого користувача, з дати реєстрації постачальником послуг відповідної заяви (усної чи письмової);

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

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

35) доступ до інформаційно-довідкових служб в електронних комунікаційних мережах загального користування;

36) отримання послуг в умовах надзвичайних ситуацій, надзвичайного або воєнного стану відповідно до [Закону](#);

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

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

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

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

41) звернення до постачальника послуг з вимогою про безоплатне блокування викликів з номерів, з яких було здійснено зловмисні виклики, розсилання спаму;

42) обслуговування державною мовою або іншою пропонованою постачальником послуг мовою за вибором кінцевого користувача відповідно до [Закону України](#) “Про забезпечення функціонування української мови як державної”;

43) подання звернень 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;

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

45) позасудовий розгляд спорів регуляторним органом за їх зверненням;

46) ознайомлення на веб-сайті постачальника послуг з інформацією про зміну зони покриття електронною комунікаційною мережею, з використанням якої надаються послуги, та переліку роумінг-партнерів (для мобільного зв'язку), а також безоплатне отримання такої інформації на письмовий запит;

47) відмову від послуг у порядку, встановленому договором про надання послуг;

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

70. Кінцеві користувачі зобов'язані:

1) оплачувати замовлені та отримані послуги, у тому числі абонентну 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 радіообладнання, ускладнювати чи унеможлиблювати надання послуг іншим кінцевим користувачам;

5) не допускати використання на комерційній основі кінцевого (термінального) обладнання та абонентських ліній електронних комунікаційних мереж 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 трафіку під час надання 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, інші дії, передбачені [частиною третьою](#) статті 361 Кримінального кодексу України) 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;

8) повідомляти постачальнику 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, якому направляються виклики та/або повідомлення, використання систем автоматичного “дозвону” (без людського втручання, в тому числі щодо озвучення та/або формулювання повідомлень), 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 їх згоди, за умови інформування ними про таку можливість на своїх веб-сайтах чи в інший визначений ними спосіб;

11) не здійснювати використання систем автоматичного “дозвону” (автоматизованих систем виклику без втручання людини), 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, зокрема 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 послуги (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 аудіовізуальних медіа-сервісів 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) не здійснювати незаконного заволодіння та користування кодом поповнення рахунка інших кінцевих користувачів, картками/кодами активації попередньо оплаченої послуги, картками поповнення рахунка;

18) не фальсифікувати мережеві ідентифікатори, не використовувати неіснуючі мережеві ідентифікатори або такі, що належать іншим особам, не здійснювати підробку (дублювання) ідентифікаційних засобів, електронного коду (ідентифікатора) кінцевого (термінального) обладнання та/або перепрограмування ідентифікаційних засобів, не здійснювати незаконного доступу до облікових записів та електронних кабінетів абонентів.

19) у разі надання послуг комерційних викликів укласти відповідний договір з постачальником послуг про надання послуг комерційних викликів, пройти ідентифікацію відповідно до [Порядку ідентифікації](#) та дотримуватися вимог [Закону України](#) “Про рекламу”;

20) виконувати інші обов'язки відповідно до [Закону](#), цих Правил, інших актів у сфері електронних комунікацій та договору про надання послуг з постачальником послуг.

71. Постачальники послуг мають право на:

1) провадження 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](#), як постачальника послуг, на якого покладаються зобов'язання з надання доступу до універсальної послуги (послуг) на певних територіях, та на відшкодування збитків, пов'язаних з виконанням зобов'язань щодо надання універсальних електронних комунікаційних послуг, у разі їх наявності;

7) пропонування кінцевим користувачам пакетів послуг;

8) встановлення та зміну цін (тарифів) на послуги, що ними надаються;

9) встановлення індивідуальних тарифних планів під час укладання договору про надання послуг з кінцевими користувачами - юридичними особами та/або фізичними особами - підприємцями;

10) на вторинний розподіл ресурсу нумерації кінцевим користувачам;

11) непідключення 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;

12) скорочення переліку послуг, тимчасове обмеження та припинення їх надання відповідно до [Закону](#), цих Правил;

13) припинення діяльності у сфері електронних комунікацій або часткове припинення діяльності з надання послуг, або певного їх виду, або на певній території відповідно до [Закону](#);

14) інші права відповідно до [Закону](#).

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

1) провадити 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** цих Правил;

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 разі використання для взаємодії з кінцевим користувачем автоматизованих систем (віртуальні помічники, чат-боти тощо) постачальник послуг повинен поінформувати кінцевого користувача про функціонування такої системи, можливість комунікацій з людиною (представником постачальника) та забезпечити надання такої можливості;

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, а щодо змін цін на універсальні послуги не пізніше ніж за 20 календарних днів до їх застосування;

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 (сукупність технічних і програмних засобів, що виконують функції з обліку, тарифікації, розрахунку платежів за надані послуги, формування платіжних документів для абонентів тощо), що мають свідоцтво про перевірку в разі, коли вони були повірені, або документи щодо оцінки відповідності, видані з урахуванням вимог законодавчо регульованої метрології;

8) проводити вимірювання передбачених законодавством параметрів якості електронних комунікаційних послуг;

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 під час розрахунків лише повні одиниці обліку таких послуг згідно з **пунктом 91** цих Правил;

10) приймати від фізичних і юридичних осіб замовлення на отримання послуг, вести їх облік та задовольняти такі заяви (за наявності технічної можливості), 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 під час надання послуг положень технічних регламентів і технічних вимог (технічних специфікацій) відповідно до закону;

13) відповідно до встановленого постачальником послуг 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 рівнями показників якості послуг відповідно до договору про надання послуг та 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;

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

19) повідомляти кінцевому користувачу про строк, у разі настання 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 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 передплачених 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 із встановленими показниками якості таких послуг;

26) здійснювати захист персональних даних під час замовлення та надання послуг відповідно до [Закону України](#) “Про захист персональних даних”;

27) здійснювати захист конфіденційності електронних комунікацій відповідно до [Конституції України](#), [Законів України](#) “Про захист інформації в інформаційно-комунікаційних системах”, “Про основні засади забезпечення кібербезпеки України” та [Закону](#);

28) вживати відповідних технічних та організаційних заходів для забезпечення безпеки електронних комунікаційних мереж та послуг з метою гарантування цілісності власних електронних комунікаційних мереж, безперервності надання електронних комунікаційних послуг, недопущення несанкціонованого доступу до електронних комунікаційних мереж;

29) забезпечувати надання електронних комунікаційних послуг в умовах надзвичайної ситуації, надзвичайного або воєнного стану відповідно до [Закону](#) та цих Правил;

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

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

32) забезпечувати можливість кінцевого користувача в особистому кабінеті безоплатно ознайомлюватися з усіма витратами кінцевого користувача за договором про надання послуг (в тому числі послугами доступу до контенту) протягом строку позовної давності;

33) у разі виявлення факту порушення кінцевим користувачем вимог [підпунктів 3-7, 10-16](#) пункту 70 цих Правил складати акт про порушення правил надання і отримання послуг за встановленою постачальником послуг формою, що складається постачальником послуг у паперовій та/або електронній формі і підписується уповноваженими особами постачальника послуг, у якому зазначаються фактичні обставини вчинення порушення, дата та підстави для скорочення та/або припинення надання послуг, що передбачені цими Правилами та іншими актами законодавства.

Протягом строку позовної давності на запит відповідних державних органів надавати копію акта у паперовій та/або електронній формі або на запит абонента - витяг з акта в частині, що стосується його абонентського номера.

Абонентів, який отримує послуги знеособлено, витяг з акта надається за умови встановлення його особи;

34) забезпечити списання коштів з особового рахунка кінцевого користувача за послуги доступу до контенту лише у разі наявності зафіксованих обладнанням постачальника

послуг, надавача контенту або уповноваженими особами на підставі відповідних договорів з постачальником послуг замовлення такої послуги та підтвердження замовлення послуги, здійснених кінцевим користувачем для кожної послуги з надання доступу до контенту;

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

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

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

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

36) 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 відповідно до [статті 105](#) Закону.

74. Постачальники послуг міжособистісних електронних комунікацій з використанням нумерації додатково до обов'язків, передбачених [пунктами 72 і 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) у межах заходів, передбачених Кабінетом Міністрів України, надавати 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 (здійснення) благодійного електронно-комунікаційного повідомлення;

7) надавати абонентам послугу перенесення номера відповідно до [Порядку надання послуг перенесення номерів](#), затвердженого постановою Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах електронних комунікацій, радіочастотного спектра та надання послуг поштового зв’язку, від 10 квітня 2024 р. № 181;

8) повідомляти про заплановані зміни нумерації;

9) надавати кінцевим користувачам можливість безперешкодно обирати альтернативного постачальника послуг, обирати та отримувати послуги шляхом набору відповідних кодів згідно з національним планом нумерації України;

10) надавати кінцевим користувачам можливість отримувати послугу національного роумінгу для постачальників послуг мобільного зв’язку, що надають послуги на території України, відповідно до законодавства;

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 надсилання (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, надісланого (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 рахунка;

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

75. Постачальники послуг доступу до Інтернету додатково до обов'язків, передбачених [пунктами 72 і 73](#) цих Правил, повинні:

забезпечити дотримання встановлених Мінцифри параметрів якості, їх показників та рівнів під час надання послуги широкосмугового доступу до Інтернету у фіксованому місці (незалежно від технології її надання);

забезпечити абонентам швидкість передавання даних з/до 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, надавача контенту або уповноваженими особами на підставі відповідних договорів з постачальником 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 рахунка за надання доступу до контенту (не рідше ніж один раз на місяць);

безоплатно надавати абоненту на його вимогу інформацію про послуги доступу до контенту, оплата за які здійснюється відповідно до договору та за допомогою електронних комунікаційних мереж, із зазначенням суб'єктів господарювання, які їх надають, дати, часу, суми списаних коштів та фактів зафіксованого обладнанням постачальника послуг, надавача контенту або уповноваженими особами на підставі відповідних договорів з постачальником послуг замовлення;

повідомляти абоненту про автоматичну пролонгацію надання послуги доступу до контенту не пізніше ніж за сім календарних днів до такої пролонгації та одночасно інформувати про право безоплатно відмовитися від отримання таких послуг, зокрема шляхом надсилання посилання на відповідний розділ в особистому кабінеті та/або телефонний номер, за яким абонент може відмовитись від отримання таких послуг. У разі

надання послуг доступу з контенту з періодичністю меншою, ніж один раз на сім календарних днів, постачальник послуг інформує абонента про автоматичну пролонгацію надання послуг доступу до контенту та про право безоплатно відмовитися від отримання таких послуг (у спосіб, передбачений цим пунктом) не рідше ніж один раз на сім календарних днів;

забезпечувати можливість абонента, в тому числі в особистому кабінеті, відмовитися від 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 судовому порядку.

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 у випадках, передбачених [Законом](#).

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 абонентові:

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 надзвичайної ситуації, введення надзвичайного або 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 ніж за один місяць до настання відповідного строку;

6) закінчення коштів на особовому рахунку або досягнення граничного ліміту (до моменту скорочення переліку послуг у строк, 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 53 і 54](#) 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 веб-сайт 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 без додаткових витрат обрати будь-який інший доступний для підключення тариф, тарифний план на момент запровадження зазначених змін, а у разі відмови абонента від отримання послуг за зміненням 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 веб-сайті, в інший спосіб, що не суперечить законодавству, про:

впровадження нових послуг та/або тарифів (цін), тарифних планів (до дня їх впровадження);

зміну тарифів (цін), тарифних планів (з дотриманням [пунктів 79 та 84](#) цих Правил);

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

скорочення переліку послуг чи зниження до неприпустимих значень рівнів показників якості послуг у зв'язку з пошкодженням електронних комунікаційних мереж (невідкладно після настання пошкодження) та орієнтовні строки його усунення, якщо є підстави вважати, що пошкодження мереж не буде усунено протягом однієї доби;

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

81. Постачальник послуг зобов'язаний на письмову, зокрема 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 рівнів 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.

82. Тарифи на послуги встановлюються постачальниками послуг самостійно 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 із [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 рівнями показників якості, на такі послуги встановлюються тарифи з урахуванням пропонованих рівнів показників якості.

84. Постачальник послуг у разі зміни тарифів (цін), тарифних планів, які він встановлює, зобов'язаний оприлюднити у медіа та/або на своєму веб-сайті змінені тарифи (ціни), тарифні плани та повідомити абоненту в порядку, визначеному [пунктом 80](#) цих Правил. Повідомлення повинно включати інформацію про право абонента розірвати договір про надання послуг без додаткових витрат, якщо він не погоджується 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 повинна бути однаковою.

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.

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

Умови розрахунків за послуги повинні 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, крім випадків, передбачених [пунктом 102](#) цих Правил.

Повернення невикористаних з особового рахунка 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](#).

89. Під час здійснення розрахунків та зміни тарифів, тарифних планів постачальник послуг не має права:

- стягувати із кінцевого користувача окрему плату за роботи і послуги, які не є самостійними і призначені для забезпечення належної якості послуг, а також за усунення пошкодження електронної комунікаційної мережі, що виникло не з вини кінцевого користувача;

- тарифікувати технологічні операції, пов'язані з отриманням послуг, у тому числі набір номера, отримання сигналу посилення виклику, тонового сигналу зайнятості (крім випадків, передбачених договорами міжнародного роумінгу щодо країн, в яких здійснюється тарифікація з'єднання), з'єднання та відбій з'єднання;

- стягувати плату у разі нульової тривалості послуги;

- стягувати з особового рахунка плату за інші послуги, ніж передбачені договором про надання послуг, або за послуги, надані іншими особами, крім передбачених договором про надання послуг випадків надання аудіовізуальних медіа-сервісів, послуг доступу до контенту та пов'язаних послуг та/або оренди 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;

- 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 та податків, зборів, платежів.

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 під час здійснення розрахунків лише повні відповідні одиниці обліку таких послуг згідно з цими Правилами.

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

92. Обсяг наданої протягом сеансу зв'язку послуги, що враховується під час здійснення розрахунків, 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 післяплати.

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

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 (в тому числі електронними) зверненнями абонента (абонентів) відповідно до умов договору про надання послуг.

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

Оплата послуг, які надані з використанням кінцевого (термінального) обладнання фізичних та юридичних осіб, здійснюється 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 більш як за один місяць, крім випадків, якщо абонент 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 (за умови їх фактичного надання). У разі невикористання коштів у повному обсязі протягом розрахункового періоду вони переносяться на наступний період.

99. Розрахунки за отримані послуги на умовах післяплати здійснюються шляхом надсилання на адресу електронної пошти 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 післяплати 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 його розміру (відповідно до умов договору про надання послуг) або відмову від його 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 наданих і не оплачених послуг.

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 рахунка, 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 направлення (здійснення) благодійного електронно-комунікаційного повідомлення.

103. Під час здійснення оплати послуг згідно з надісланими рахунками 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 рахунка;

номер особового рахунка;

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;

номер телефону для довідок та адреса веб-сайту 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 зазначений ним проміжок часу щодо загальної суми коштів, що підлягають оплаті.

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 з вини постачальника послуг, якщо постачальник не доведе відсутності вини;

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](#).

Договором про надання послуг може бути встановлена можливість повернення постачальником послуг невикористаних коштів кінцевому користувачу (за його вибором) з використанням платіжних та/або 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 за умови отримання від кінцевого користувача інформації з банківськими реквізитами для повернення у строк, що не перевищує 30 календарних днів з моменту припинення дії договору, а щодо кінцевих користувачів, які отримують послугу знеособлено, - з моменту письмового звернення кінцевого користувача з урахуванням вимог [абзацу дванадцятого](#) пункту 105 цих Правил. У разі відсутності банківських реквізитів абонента постачальник послуг повинен надіслати на його телефонний номер чи інший мережевий ідентифікатор (за наявності) повідомлення про необхідність їх надання для повернення невикористаних коштів.

У разі припинення дії договору у зв'язку з перенесенням номера постачальник послуг зобов'язаний повернути кінцевому користувачу (за його запитом) залишок коштів, що залишився на момент зміни постачальника послуг чи перенесення номера, а кінцевий

користувач зобов'язаний погасити всі наявні заборгованості перед таким постачальником послуг.

107. У разі несплати отриманих послуг в установлений строк постачальник послуг надсилає кінцевому користувачу повідомлення про кінцевий строк оплати на електронну пошту чи інший мережевий ідентифікатор (за наявності).

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 післяплати, 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 такі 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 післяплати, 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.

Це положення застосовується з урахуванням [пункту 48](#) цих Правил.

109. Виклик кінцевого користувача з використанням глобальної електронної комунікаційної послуги, що надається за кодом послуги 800, здійснюється за рахунок абонента, якого викликають. Забороняється стягувати будь-яку плату з 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.

Скорочений перелік 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 послуг з власної ініціативи у разі:

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

досягнення граничного ліміту;

виконання ремонтних робіт з усунення пошкодження електронних комунікаційних мереж, технічних засобів електронних комунікацій, профілактичних, планових ремонтних або інших робіт, виконання яких унеможлиблює надання послуг. Постачальник послуг повинен повідомити кінцевому користувачу 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 або воєнного стану, тимчасового обмеження надання послуг споживачам послуг, що перебувають на територіях активних бойових дій, територіях активних бойових дій, на яких функціонують державні електронні інформаційні ресурси, або тимчасово окупованих Російською Федерацією, включених до переліку територій, на яких ведуться (велися) бойові дії або тимчасово окупованих Російською Федерацією, затвердженого Мінрозвитку, для яких не визначена дата завершення бойових дій або тимчасової окупації;

виявлення та фіксації факту порушення кінцевим користувачем вимог [підпунктів 7, 11-16](#) пункту 70 цих Правил;

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

виявлення та фіксації технічними засобами факту здійснення кінцевим користувачем комерційних викликів без належної ідентифікації та без укладеного договору про надання послуг комерційних викликів. Поновлення надання послуг здійснюється в порядку, передбаченому [пунктом 58](#) цих Правил.

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 третім, четвертим, шостим - восьмим 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 до контактного центру постачальника

послуг чи в інший спосіб, визначений умовами надання послуг, постачальнику про проведену оплату із зазначенням місця, дати, суми сплачених коштів і номера розрахункового документа.

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 разі скорочення переліку послуг у зв'язку із виявленням несанкціонованого втручання кінцевого користувача в роботу та/або використання електронних комунікаційних мереж або технічних засобів електронних комунікацій постачальника послуг, встановленням 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](#) та [Закону](#).

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

112. Договір про надання послуг може бути розірваний достроково кожною із сторін у випадках, передбачених договором, цими Правилами, [Закonom](#), 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 разі 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 показників якості послуг, того самого розрахункового періоду та періоду надання послуг, збереження або покращення інших умов договору.

Кінцевий користувач повідомляє постачальнику послуг про розірвання договору про надання послуг, який укладено в письмовій формі, у зв'язку із 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. Таке розірвання здійснюється у строки, передбачені [Законом](#).

115. Будь-яке істотне порушення умов договору про надання послуг чи передбачених рівнів показників 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 строку 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;

зафіксованого актом про порушення правил надання і отримання електронних комунікаційних послуг факту порушення кінцевим користувачем вимог [підпунктів 3-6, абзацу другого підпункту 10 пункту 70](#) цих Правил;

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;

здійснення кінцевим користувачем комерційних викликів, які здійснюються з метою розповсюдження реклами, з порушенням умов договору щодо наявності попередньої письмової згоди споживачів, якщо після застосування до такого кінцевого користувача

скорочення переліку послуг у зв'язку з установленим фактом порушення та надсилання йому попередження в електронній формі порушення не було усунуто.

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 послуг чи перенесення номера.

120. На підставі рішення суду постачальник послуг відключає кінцеве (термінальне) обладнання кінцевого користувача/припиняє надання послуг, 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 під час укладання договору про надання послуг та надання 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 під час надання 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 їй захист відповідно до [Закону України](#) “Про захист персональних даних” та інших законів України.

122. 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 письмову, в тому числі електронну, заяву абонента, його законного представника, крім надсилення рахунків за послуги, та інших передбачених [Законом](#) та цими Правилами обов'язків постачальника послуг щодо надання інформації про надані послуги.

Заява може бути подана в усній формі. Заява в усній формі подається особою шляхом особистого звернення або за допомогою засобів телефонного зв'язку.

123. Кінцеві користувачі, в тому числі під час отримання 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.

Подання та розгляд заяв кінцевих користувачів до регуляторного органу та інших органів, а також усунення порушень прав споживачів здійснюється відповідно до Закону, Законів України [“Про адміністративну процедуру”](#), [“Про звернення громадян”](#), цих Правил та інших нормативно-правових актів, у тому числі із застосуванням електронної регуляторної платформи.

124. Звернення кінцевого користувача щодо ненадання чи порушення законодавства та/або договору про надання послуг під час замовлення чи надання послуг, зокрема, повинно містити:

1) прізвище, власне ім'я, по батькові (за наявності), задеклароване/ зареєстроване 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 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.

125. Подання кінцевим користувачем звернень до постачальників послуг та отримання відповідей здійснюється відповідно до [статті 122](#) Закону, [Закону України](#) “Про звернення громадян” та [пунктів 124-132](#) цих Правил.

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

усне звернення, що викладається на особистому прийомі або за допомогою засобів електронних комунікацій 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 або удосконалений електронний підпис, що базується на кваліфікованому сертифікаті електронного підпису.

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

126. Розгляд звернень кінцевих користувачів здійснюється за умови зазначення ними у зверненні інформації, передбаченої [підпунктами 1-3, 5-7](#) пункту 124 цих Правил.

Звернення кінцевого користувача, що не містить усієї інформації, передбаченої [підпунктами 1-3, 5-7](#) пункту 124 цих Правил, може бути залишене без руху. У такому разі кінцевому користувачу надається строк для усунення виявлених недоліків відповідно до [статті 43](#) Закону України “Про адміністративну процедуру” у разі звернення до адміністративного органу або відповідно до строку, встановленого постачальником послуг.

127. Розгляд звернень 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 ідентифікації відповідно до [Порядку ідентифікації](#).

Під час подання звернення абонент, який отримує послуги знеособлено, повинен підтвердити користування активним ідентифікаційним засобом (SIM-картка, USIM-картка, R-UIM-картка тощо) у спосіб, визначений постачальником послуг згідно із законодавством.

Персональні дані кінцевого користувача, отримані у передбачених цим пунктом випадках, не повинні оброблятися в інших цілях, ніж зазначені у зверненні кінцевого користувача та понад строки, 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.

128. Постачальники послуг забезпечують розгляд звернень 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 кінцевих користувачів, які повинні відповідати вимогам законодавства.

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

129. Постачальник послуг:

інформує кінцевих користувачів, у тому числі через свої веб-сайти, та у разі їх усного звернення до контактних центрів чи інших сервісних служб щодо порушення їх прав - про механізми захисту таких прав, а також контактні дані органів державної влади та підрозділів постачальника послуг, до яких можуть бути подані звернення;

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

розглядає звернення кінцевих користувачів - фізичних осіб, надає на них відповіді у строки, встановлені [Законом України “Про звернення громадян”](#);

вживає заходів до вирішення порушених у зверненнях питань.

У разі визнання постачальником послуг вимог кінцевого користувача щодо повернення коштів (їх частини), списаних з абонентського особового рахунка із порушенням вимог 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” або 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.

130. 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).

131. Регуляторний орган розглядає відповідно до законодавства звернення споживачів щодо надання послуг, отримує з цією метою від постачальників послуг необхідні документи та інформацію, вживає у межах повноважень усіх необхідних заходів, визначених законодавством у сферах електронних комунікацій та радіочастотного спектра.

132. Звернення кінцевих користувачів (у тому числі у разі отримання 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.

133. Забезпечення для споживачів доступності цін на універсальні послуги та наявності цих послуг на певній території (територіях) України здійснюється відповідно до [статей 100 і 101](#) Закону.

Споживачі мають право на отримання інформації від органів державної влади щодо здійснення заходів із забезпечення доступності відповідної універсальної послуги (послуг) на відповідній території, а також на отримання інформації про заходи, що вживаються з цією метою, та про орієнтовні строки забезпечення доступності відповідної послуги у разі, коли в них немає доступу у фіксованому місці 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 з встановленими законодавством рівнями показників якості;

мереж широкосмугового доступу до Інтернету у фіксованому місці, які відповідають показникам та параметрам, встановленим Мінцифри.

134. Під час надання універсальних послуг постачальник таких послуг повинен:

1) пропонувати та надавати споживачам відповідні універсальні послуги (послугу) на недискримінаційних умовах;

2) надавати універсальні послуги за встановленими Мінцифри показниками якості;

3) надавати універсальні послуги за економічно обґрунтованими, прозорими та недискримінаційними цінами, інформувати споживачів про зміни цін на універсальні послуги не пізніше ніж за 20 календарних днів до їх застосування у спосіб, визначений [пунктом 42](#) та [підпунктом 4](#) пункту 72 цих Правил;

4) надавати універсальні послуги на підставі публічного договору приєднання, який повинен відповідати вимогам, визначеним [статтею 103](#) Закону та цими Правилами, та оприлюднюватися на веб-сайті постачальника послуг у форматі відкритих даних;

5) припиняти надання універсальних послуг споживачам, які належить 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 як трьох місяців з моменту припинення надання відповідної послуг;

6) надавати універсальні послуги відповідно до цих Правил та [статті 103](#) Закону.

135. Кінцеві користувачі послуг несуть відповідальність за порушення норм [Закону](#), цих Правил відповідно до закону та договору про надання послуг.

У разі виявлення факту пошкодження електронної комунікаційної мережі, в тому числі внаслідок використання кінцевого (термінального) обладнання, що сталося з вини кінцевого користувача, усі витрати постачальника послуг на усунення пошкодження, а також відшкодування інших збитків покладаються на кінцевого користувача за рішенням суду.

136. Постачальники послуг повинні визначати умови надання послуг доступу до Інтернету та/або послуг міжособистісних електронних комунікацій відповідно до [статей 104 і 105](#) Закону та оприлюднювати інформацію, зазначену в [частині другій](#) статті 110 Закону, чітким, повним, машиночитаним способом і в доступному форматі, в тому числі для споживачів з інвалідністю, з дотриманням вимог до її формату. Така інформація повинна регулярно ними оновлюватися та бути доступною через електронну регуляторну платформу за визначеною регуляторним органом формою для створення незалежного інструменту порівняння кінцевим користувачем умов надання послуг.

137. Регуляторний орган забезпечує в установленому ним порядку створення та безкоштовний доступ кінцевих користувачів до принаймні одного незалежного інструменту порівняння, що дає змогу їм порівнювати та оцінювати різні послуги доступу до Інтернету та послуги міжособистісних електронних комунікацій, що надаються з використанням нумерації, з урахуванням:

1) цін і тарифів на послуги, що надаються;

2) якості надання послуг відповідно до вимог [статті 111](#) Закону.

ЗАТВЕРДЖЕНО
постановою Кабінету Міністрів України
від 25 червня 2025 р. № 761

ПЕРЕЛІК
постанов Кабінету Міністрів України, що втратили
чинність

1. [Постанова Кабінету Міністрів України від 11 квітня 2012 р. № 295](#) “Про затвердження Правил надання та отримання телекомунікаційних послуг” (Офіційний вісник України, 2012 р., № 29, ст. 1074).
2. [Постанова Кабінету Міністрів України від 6 лютого 2013 р. № 87](#) “Про внесення змін до пункту 10 Правил надання та отримання телекомунікаційних послуг” (Офіційний вісник України, 2013 р., № 11, ст. 418).
3. [Пункт 39](#) змін, що вносяться до постанов Кабінету Міністрів України, затверджених постановою Кабінету Міністрів України від 8 квітня 2013 р. № 233 (Офіційний вісник України, 2013 р., № 28, ст. 955).
4. [Пункт 8](#) змін, що вносяться до постанов Кабінету Міністрів України, затверджених постановою Кабінету Міністрів України від 27 серпня 2014 р. № 477 (Офіційний вісник України, 2014 р., № 77, ст. 2196).
5. [Пункт 10](#) змін, що вносяться до постанов Кабінету Міністрів України, затверджених постановою Кабінету Міністрів України від 23 вересня 2014 р. № 485 (Офіційний вісник України, 2014 р., № 78, ст. 2241).
6. [Пункт 2](#) змін, що вносяться до Правил надання послуг поштового зв’язку і Правил надання та отримання телекомунікаційних послуг, затверджених постановою Кабінету Міністрів України від 30 жовтня 2014 р. № 576 (Офіційний вісник України, 2014 р., № 88, ст. 2521).
7. [Постанова Кабінету Міністрів України від 29 квітня 2015 р. № 251](#) “Про внесення змін до Правил надання та отримання телекомунікаційних послуг” (Офіційний вісник України, 2015 р., № 36, ст. 1081).
8. [Пункт 37](#) змін, що вносяться до постанов Кабінету Міністрів України, затверджених постановою Кабінету Міністрів України від 13 липня 2016 р. № 437 (Офіційний вісник України, 2016 р., № 56, ст. 1942).
9. [Пункт 6](#) змін, що вносяться до постанов Кабінету Міністрів України, затверджених постановою Кабінету Міністрів України від 8 вересня 2016 р. № 615 (Офіційний вісник України, 2016 р., № 73, ст. 2463).

10. **Пункт 2** змін, що вносяться до постанов Кабінету Міністрів України від 3 листопада 1998 р. № 1740 і від 11 квітня 2012 р. № 295, затверджених постановою Кабінету Міністрів України від 4 липня 2017 р. № 462 (Офіційний вісник України, 2017 р., № 57, ст. 1692).

11. **Постанова Кабінету Міністрів України від 20 вересня 2017 р. № 703** “Про внесення змін до Правил надання та отримання телекомунікаційних послуг” (Офіційний вісник України, 2017 р., № 78, ст. 2396).

12. **Пункт 6** змін, що вносяться до постанов Кабінету Міністрів України, затверджених постановою Кабінету Міністрів України від 18 жовтня 2017 р. № 797 (Офіційний вісник України, 2017 р., № 86, ст. 2620).

13. **Постанова Кабінету Міністрів України від 26 червня 2019 р. № 547** “Про внесення змін до Правил надання та отримання телекомунікаційних послуг” (Офіційний вісник України, 2019 р., № 53, ст. 1836).

14. **Пункт 2** змін, що вносяться до постанов Кабінету Міністрів України, затверджених постановою Кабінету Міністрів України від 15 січня 2020 р. № 14 (Офіційний вісник України, 2020 р., № 10, ст. 401).

15. **Постанова Кабінету Міністрів України від 2 червня 2021 р. № 562** “Про внесення змін до Правил надання та отримання телекомунікаційних послуг” (Офіційний вісник України, 2021 р., № 46, ст. 2859).



Про затвердження Правил надання та отримання
електронних комунікаційних послуг
Постанова Кабінету Міністрів України; Правила, Перелік від
25.06.2025 № 761

Прийняття від **25.06.2025**

Постійна адреса:

<https://zakon.rada.gov.ua/go/761-2025-%D0%BF>

Законодавство України
станом на 15.09.2025

набирає чинності



761-2025-р

Публікації документа

- Урядовий кур'єр від 02.07.2025 — № 132
- Офіційний вісник України від 01.08.2025 — 2025 р., № 59, стаття 4055, код акта 133123/2025