



НАЦІОНАЛЬНА КОМІСІЯ, ЩО ЗДІЙСНЮЄ ДЕРЖАВНЕ РЕГУЛЮВАННЯ У СФЕРІ ЗВ'ЯЗКУ ТА ІНФОРМАТИЗАЦІЇ

вул. Хрещатик, 22, м. Київ, 01001, тел. (044) 202-00-10, (044) 202-00-22, тел./факс. (044) 202-00-43
<http://www.nkrzi.gov.ua>, e-mail: office@nkrzi.gov.ua, kabmin_doc@nkrzi.gov.ua, Код ЄДРПОУ 37994258

№ _____

Державна регуляторна служба
України

На № _____ від _____

Щодо погодження проекту постанови
Кабінету Міністрів України

Національна комісія, що здійснює державне регулювання у сфері зв'язку та інформатизації (далі – НКРЗІ), надсилає на розгляд та погодження проект постанови Кабінету Міністрів України «Про внесення змін до Правил надання та отримання телекомунікаційних послуг» (далі – проект постанови), розроблений відповідно до статей 18, 32 Закону України «Про телекомунікації» та направлений на врегулювання відносин, пов'язаних із захистом прав споживачів під час замовлення, отримання контент-послуг та відмови від них.

Проект постанови прийнято за основу рішенням НКРЗІ від 17.09.2020 № 422.

На виконання Закону України «Про засади державної регуляторної політики у сфері господарської діяльності» (далі – Закон) проект постанови було розміщено на офіційній сторінці НКРЗІ в мережі Інтернет з метою одержання зауважень та пропозицій від фізичних та юридичних осіб, їх об'єднань до 20.11.2019.

Під час громадського обговорення проекту постанови НКРЗІ розглянула всі надані зауваження та пропозиції. Підведення підсумків громадського обговорення проекту постанови проведено в три етапи 12.06.2020, 16.07.2020 та 12.08.2020 (копії протоколів додаються).

Проект постанови схвалено рішенням НКРЗІ від 25.08.2020 № 326.

Враховуючи повноваження Державної регуляторної служби України щодо здійснення державної регуляторної політики, передбачені абзацом сьомим частини другої статті 30 Закону, просимо розглянути в установленому порядку проект постанови та надати результати розгляду в термін до 26.09.2020.

Додатки:

1. Проект постанови на 5 арк.
2. Пояснювальна записка до проекту постанови на 5 арк.
3. Прогноз впливу реалізації проекту постанови на ключові

інтереси заінтересованих осіб на 2 арк.

4. Порівняльна таблиця до проекту постанови на 11 арк.
5. Аналіз регуляторного впливу до проекту постанови на 9 арк.
6. Тест малого підприємництва (М-Тест) на 4 арк.
7. Копії протоколів нарад (12.06.2020, 16.07.2020 та 12.08.2020) з підведення підсумків громадського обговорення проекту постанови на 15 арк.
8. Копія повідомлення про офіційне оприлюднення проекту постанови на 1 арк.

Голова Національної комісії,
що здійснює державне регулювання
у сфері зв'язку та інформатизації

Олександр ЖИВОТОВСЬКИЙ

КАБІНЕТ МІНІСТРІВ УКРАЇНИ

ПОСТАНОВА

від 202__ р. №

Київ

Про внесення змін до Правил надання та отримання телекомунікаційних послуг

Кабінет Міністрів України **постановляє:**

1. Внести до Правил надання та отримання телекомунікаційних послуг, затверджених постановою Кабінету Міністрів України від 11 квітня 2012 р. № 295 (Офіційний вісник України, 2012 р., № 29, ст. 1074; 2013 р., № 11, ст. 418; 2014 р., № 77, ст. 2196, № 88, ст. 2521; 2015 р., № 36, ст. 1081; 2016 р., № 56, ст. 1942, № 73, ст. 2463; 2017 р., № 57, ст. 1692, № 78, ст. 2396, № 86, ст. 2620; 2019 р., № 53, ст. 1836; 2020 р., № 10, ст. 401), зміни, що додаються.

2. Ця постанова набирає чинності через шість місяців з дня її опублікування.

Прем'єр-міністр України

Д. ШМИГАЛЬ

ЗАТВЕРДЖЕНО
постановою Кабінету Міністрів України
від _____ 2020 р. № ____

**ЗМІНИ,
що вносяться до Правил надання та отримання
телекомунікаційних послуг**

1. Пункт 1 після слів ««Про захист персональних даних»,» доповнити словами ««Про електронну комерцію»,».

2. У пункті 3:

1) абзац дванадцятий викласти в такій редакції:

«згода споживача – волевиявлення, виражене споживачем письмово або шляхом вчинення ним дій, які можуть бути зафіксовані обладнанням оператора, провайдера (голосове, текстове повідомлення, використання сигналів тонового набору);»;

2) абзац двадцять третій викласти в такій редакції:

«контент-послуга – інформаційна електронна послуга, що надається з використанням телекомунікаційних мереж за замовленням або згодою споживача;»;

3) доповнити пункт термінами такого змісту:

«згода споживача на надання послуги з доступу до контент-послуг – волевиявлення на пропозицію оператора, виражене споживачем шляхом вчинення ним дій, які можуть бути зафіксовані обладнанням оператора, провайдера.

Такими діями можуть бути:

письмова згода;

голосове та або текстове (SMS) повідомлення;

ussd-запит (Unstructured Supplementary Service Data);

натискання відповідної кнопки на офіційній сторінці оператора в мережі Інтернет (надавача контент-послуг) або у добровільно скачаному застосунку. На кнопці повинні бути розбірливо написані слова «замовлення, що передбачає зобов'язання по оплаті»;

натискання кнопки на WEB порталах, в мобільних застосунках та інших користувацьких інтерфейсах. На кнопці повинні бути розбірливо написані слова «замовлення, що передбачає зобов'язання по оплаті»;

використання сигналів тонового набору або коду підтвердження;

електронний запит в центрах обслуговування абонентів, контакт-центрах оператора, провайдера телекомунікацій;

використання засобів біометричної ідентифікації, сенсорів відбитку пальця, розпізнавання обличчя, сітківки ока;

продовження встановленого з'єднання ініційованого абонентом після безкоштовного 12 секундного інформування(тільки для мереж фіксованого зв'язку);»;

«замовлення послуги доступу до контент-послуг – волевиявлення споживача стосовно надання йому певної послуги доступу до контент-послуг, здійснене в паперовій чи електронній формі (за допомогою засобів зв'язку), або вчинення ним дій, які можуть бути зафіксовані обладнанням оператора, провайдера на умовах, визначених договором, відповідно до цих Правил та інших актів законодавства.

Такими діями можуть бути:

письмова згода;

голосове та або текстове (SMS) повідомлення;

ussd-запит (Unstructured Supplementary Service Data);

натискання відповідної кнопки на офіційній сторінці оператора в мережі Інтернет (надавача контент-послуг) або у добровільно скачаному застосунку. На кнопці повинні бути розбірливо написані слова «замовлення, що передбачає зобов'язання по оплаті»;

натискання кнопки на WEB порталах, в мобільних застосунках та інших користувацьких інтерфейсах. На кнопці повинні бути розбірливо написані слова «замовлення, що передбачає зобов'язання по оплаті»;

використання сигналів тонового набору або коду підтвердження;

електронний запит в центрах обслуговування абонентів, контакт-центрах оператора, провайдера телекомунікацій;

використання засобів біометричної ідентифікації, сенсорів відбитку пальця, розпізнавання обличчя, сітківки ока;

продовження встановленого з'єднання ініційованого абонентом після безкоштовного 12 секундного інформування(тільки для мереж фіксованого зв'язку);»;

«підтвердження замовлення послуги доступу до контент-послуги - вчинення споживачем дій, які свідчать про підтвердження здійсненого в електронній формі замовлення послуги та можуть бути зафіксовані обладнанням оператора, провайдера (голосове, текстове повідомлення, використання сигналів тонового набору, одноразових ідентифікаторів);»;

«послуга доступу до контент-послуг – телекомунікаційна послуга, що полягає у забезпеченні операторами, провайдерами доступу до контент-послуг з використанням телекомунікаційних мереж, технічних засобів телекомунікацій.

Послуга включає в себе вартість контент-послуг та оплачується, у тому числі шляхом списання коштів з особового рахунка абонента, споживачем операторові, провайдерові, до мереж та/або технічних засобів якого підключене кінцеве обладнання абонента в порядку визначеному цими Правилами та умовами договору;».

3. Пункт 5 доповнити абзацом другим такого змісту:

«Надання контент-послуг здійснюється операторами, провайдерами відповідно до Закону України «Про електронну комерцію» та інших нормативно-правових актів.».

4. У пункті 17:

1) підпункт 3 викласти в такій редакції:

«3) надавати без замовлення або без згоди споживача послугу доступу до контент-послуг;»;

2) доповнити пункт підпунктом 3¹ такого змісту:

«надавати на мережах рухомого (мобільного зв'язку) послугу доступу до контент-послуг при відсутності коштів на особовому рахунку абонента або досягнення граничної суми коштів, визначеної договором;».

5. Підпункт 20 пункту 35 викласти в такій редакції:

«20) отримання послуги доступу до контент-послуги, що надається відповідно до цих Правил та інших актів законодавства;»;

6. Підпункт 15 пункту 39 викласти в такій редакції:

«15) у разі надання послуги доступу до контент-послуг:

забезпечити до початку її надання повідомлення споживачів про найменування такої послуги, тариф на її отримання, період надання (за наявності), а також безоплатне надання споживачам можливості здійснити замовлення/згоду та його підтвердження щодо отримання зазначеної послуги чи відмовитися від її отримання;

замовлення послуги доступу до контент-послуг, яка отримується шляхом здійснення вихідного дзвінка на певний номер:

- на мережах фіксованого зв'язку, може бути здійснене споживачем шляхом надання згоди у вигляді продовження з'єднання після прослуховування вказаної у цьому пункті інформації і не потребує іншого підтвердження. Таке безоплатне повідомлення має тривати 12 секунд;

- на мережах рухомого (мобільного) зв'язку замовлення послуги доступу до контент-послуг потребує підтвердження, відповідно до вимог цих Правил, після прослуховування вказаної у цьому пункті інформації. Таке безоплатне повідомлення має тривати 12 секунд;

розпочинати надання послуги доступу до контент-послуги виключно після повідомлення споживачів про її надання в порядку, встановленому цими Правилами, наявності замовлення послуги (або згоди на її отримання) та його підтвердження, здійснених споживачем;

не надавати споживачам послугу, яку вони не замовляли або згоду на отримання якої вони не давали, не пропонувати споживачам послугу, яка вимагає обов'язкову відмову шляхом вчинення або утримання від вчинення певних дій;

інформувати абонента про суму коштів, списану з його особового рахунка безпосередньо після отримання послуги (періоду її надання), а у разі, якщо послуга отримується шляхом здійснення вихідного дзвінка на певний номер - за наявності технічної можливості відповідних мереж та обладнання;

безоплатно надавати на письмову вимогу абонента інформацію:

- про суб'єкта господарювання, який надав контент-послугу (крім абонентів, які отримують послуги знеособлено (анонімно));
- інформацію про підключені контент послуги із зазначенням дати, часу, суми списаних коштів та факту зафіксованого оператором волевиявлення споживача (за допомогою обладнання оператора).».

7. Пункт 58 доповнити абзацом такого змісту:

«У разі включення до тарифних планів послуги доступу до контент-послуг у такому тарифному плані повинна бути наступна інформація:

- назва послуги доступу до контент-послуг, порядок замовлення/згоди, підтвердження та відмови від її використання;
- найменування суб'єкта господарювання, який надає контент-послуги.».

8. В абзаці дев'ятнадцятому пункту 74 слова «належну до сплати суму за отримані контент-послуги» замінити словами «суми нарахувань за отримані послуги доступу до контент-послуг».

ПОЯСНЮВАЛЬНА ЗАПИСКА

до проекту постанови Кабінету Міністрів України «Про внесення змін до Правил надання та отримання телекомунікаційних послуг»

1. Резюме

Проектом постанови Кабінету Міністрів України «Про внесення змін до Правил надання та отримання телекомунікаційних послуг» (далі – проект постанови) передбачено врегулювання відносин, пов'язаних із захистом прав споживачів під час замовлення, отримання контент-послуг та відмови від них.

2. Проблема, яка потребує розв'язання

Відповідно до статті 6 Закону України «Про телекомунікації» (далі – Закон) основними принципами діяльності у сфері телекомунікацій є, зокрема, заохочення конкуренції в інтересах споживачів телекомунікаційних послуг та забезпечення доступу споживачів до інформації про порядок отримання та якість телекомунікаційних послуг.

Так, статтею 16 Закону визначено, що метою державного регулювання у сфері телекомунікацій є максимальне задоволення попиту споживачів на телекомунікаційні послуги, створення сприятливих організаційних та економічних умов для залучення інвестицій, збільшення обсягів послуг та підвищення їх якості, розвитку та модернізації телекомунікаційних мереж з урахуванням інтересів національної безпеки.

Відповідно до статті 18 Закону Національна комісія, що здійснює державне регулювання у сфері зв'язку та інформатизації (далі – НКРЗІ), забезпечує, у тому числі, контроль за якістю телекомунікаційних послуг та задоволенням попиту споживачів.

Згідно статті 4 Закону України «Про захист прав споживачів» споживачі під час придбання, замовлення або використання продукції, яка реалізується на території України, для задоволення своїх особистих потреб мають право, зокрема, на необхідну, доступну, достовірну та своєчасну інформацію державною мовою про продукцію, її кількість, якість, асортимент, а також про її виробника (виконавця, продавця).

Водночас, Концепція державної політики у сфері захисту прав споживачів на період до 2020 року, схвалена розпорядженням Кабінету Міністрів України від 29.03.2017 № 217-р, передбачає, зокрема, забезпечення захисту прав споживачів у сфері електронної комерції, що здійснюється суб'єктами господарювання за допомогою інформаційно-телекомунікаційних мереж, у тому числі Інтернету та усунення з ринку нечесних підприємницьких практик.

Проект постанови розроблений у зв'язку з численними скаргами до НКРЗІ, абонентів мобільного зв'язку на порушення прав споживачів при наданні контент-послуг, зокрема списання без їх відома коштів за контент-послуги, які вони не замовляли і не споживали.

Так, все частіше абоненти мобільного зв'язку скаржаться на списання без їх відома коштів за контент-послуги, які вони не замовляли і споживали згоду на

отримання яких не надавали. Так, до НКРЗІ, протягом 2016 – першого півріччя 2020 рр. надійшло 1809 звернень громадян щодо порушень прав споживачів при наданні контент-послуг. При цьому, динаміка таких скарг постійно зростає у 2016 – 97, 2017 – 413, 2018 – 549, 2019 – 481, а тільки за перше півріччя 2020 року – 269. Також слід зазначити, що значна кількість скарг споживачів (за перше півріччя 2020 року – 634) щодо незгоди зі знаттям коштів з особового рахунку пов'язана також з наданням контент-послуг. Крім того, відповідно до Правил надання та отримання телекомунікаційних послуг, затверджених постановою Кабінету Міністрів України від 11.04.2012 № 295 (далі – Правила), оплата за контент-послуги здійснюється шляхом списання оператором, провайдером телекомунікацій коштів з особового рахунка абонента. Однак, наявні значні недоліки правового регулювання порядку замовлення та надання вказаних послуг, встановленого Правилами, в тому числі через:

відсутність поняття «замовлення телекомунікаційної послуги»;

визначення поняття «згоди споживача», як волевиявлення, виражене споживачем у будь-який спосіб;

нечітке визначення умов та порядку замовлення, зміни умов надання, скорочення переліку послуг та припинення їх надання.

Водночас, потребує уточнення поняття «контент-послуга» з метою її розмежування від телекомунікаційних послуг, що, в свою чергу, призводить до необхідності визначення «послуги доступу до контент-послуги» як телекомунікаційної послуги.

Крім того, Правила не узгоджуються з вимогами Закону «Про електронну комерцію» щодо порядку здійснення оферти та її акцепту споживачем.

Через такі недоліки можливим є «надання згоди» випадковим кліком на вебсайті контент-провайдера (який може бути побудований для введення споживачів в оману), не надсиланням повідомлення про незгоду отримувати послуги чи в інший подібний спосіб, або ж списання коштів за контент-послуги, які споживач жодним чином не замовляв.

Окрім того, чинні норми дозволяють уникнути інформування споживача про списання коштів за контент-послуги, через що споживачі можуть навіть не здогадуватися, що вони платять за них.

Стаття 32 Закону гарантує споживачам державний захист своїх прав, а також відмову від оплати телекомунікаційної послуги, яку вони не замовляли.

Проте, в ситуації з контент-послугами вказані гарантії виявилися недієвими. Захист прав споживачів у разі щодо необґрунтованого списання коштів під виглядом оплати контент-послуг є майже неможливим у разі обслуговування у знеособленій формі. Про це свідчить як судова практика (див. Постанову Апеляційного Суду Харківської області по справі 645/30/17), так і відповіді НКРЗІ на скарги абонентів. При цьому майже кожен українець є абонентом мобільного зв'язку, і більше 90% абонентів обслуговуються саме у знеособленій формі. Тобто, відсутній дієвий захист прав споживачів.

Оцінити збитки споживачів досить складно, оскільки неможливо встановити яка частина оплачених контент-послуг насправді не замовлялася споживачами.

Таким чином, проблема має значний масштаб і потребує вирішення саме у нормативно-правовій площині для захисту споживачів від необґрунтованого списання коштів за «надання» контент-послуг з боку операторів, що надають послуги телефонного зв'язку (місцевого, міжміського та міжнародного), рухомого (мобільного) телефонного зв'язку та доступу до глобальних телекомунікаційних послуг.

Крім того, відповідно до Угоди про асоціацію між Україною, з однієї сторони, та Європейським співтовариством з атомної енергії і її членами, з іншої сторони, Україна взяла на себе зобов'язання забезпечити високий рівень захисту прав споживачів та досягти сумісності між системами захисту прав споживачів України та ЄС.

3. Суть проекту акта

Механізмом вирішення вищезазначеної проблеми є внесення змін до Правил щодо:

1. Введення уточненого поняття контент-послуги з метою їх розмежування від телекомунікаційних послуг;
2. Визначення послуги доступу до контент-послуг як телекомунікаційної послуги;
3. Надання послуги доступу до контент-послуг виключно на замовлення або за згодою споживача;
4. Уточнення процесу замовлення послуги доступу до контент-послуг, що може здійснюватися за вибором споживача як в паперовій, так і електронній формі, з метою виключення можливості для оператора вважати бездіяльність абонента підставою для надання такої послуги;
5. Надання споживачу мережі рухомого мобільного зв'язку послуги доступу до контент-послуг тільки при наявності коштів на його особовому рахунку або граничній сумі коштів, визначеної договором про надання телекомунікаційних послуг;
6. Удосконалення процесу інформування споживача про контент послуги та списанні з його рахунку кошти.

4. Вплив на бюджет

Реалізація акта не потребує фінансування з державного чи місцевого бюджетів.

5. Позиція заінтересованих сторін

Рішенням НКРЗІ від 17.09.2019 № 422 було прийнято за основу проект постанови Кабінету Міністрів України «Про внесення змін до Правил надання та отримання телекомунікаційних послуг», стосовно врегулювання відносин, пов'язаних із захистом прав споживачів під час замовлення, отримання контент-послуг та відмови від них, яке відповідно до вимог постанови Кабінету Міністрів України від 03.11.2010 № 996 «Про забезпечення участі громадськості у формуванні та реалізації державної політики» було винесено на громадське обговорення. Громадське обговорення фактично проходило близько року.

Зокрема тільки у 2020 році режимі відео конференції проведено три наради з підведення підсумків громадського обговорення (12.06.2020, 16.07.2020 та 12.08.2020).

6. Прогноз впливу

Акт матиме вплив на ринкове середовище, забезпечення прав та інтересів суб'єктів господарювання. У зв'язку з цим проект постанови має ознаки регуляторного акта.

Акта не стосується питання розвитку регіонів, у зв'язку з цим вплив від реалізації акта на розвиток регіонів не очікується.

Акт не стосується питань збереження існуючих і створення нових робочих місць, підвищення рівня зайнятості населення, у зв'язку з цим вплив від реалізації акта на розвиток регіонів не очікується.

Акт не стосується питань покращення чи погіршення стану здоров'я населення або його окремих груп, створення передумов для зміцнення та збереження здоров'я населення, у зв'язку з цим вплив від реалізації акта на громадське здоров'я не очікується.

Акт не стосується питань збільшення чи зменшення обсягу використання відповідних природних ресурсів, рівня забруднення атмосферного повітря, води, земель, у тому числі утвореними відходами, підвищення чи зниження рівня небезпеки техногенного та природного характеру, у зв'язку з цим вплив від реалізації акта на екологію та навколишнє природне середовище не очікується.

Акт стосується питань інформатизації, розвитку інформаційного суспільства, цифрового розвитку, у зв'язку з цим буде направлений на погодження до Міністерства цифрової трансформації України.

Акт не передбачає надання державної допомоги суб'єктам господарювання та відповідно дія Закону України «Про державну допомогу суб'єктам господарювання» не поширюється на суб'єктів господарювання.

Негативних факторів за предметом правового регулювання акта не передбачається.

7. Позиція заінтересованих органів

Проект постанови буде направлено на погодження до Міністерства цифрової трансформації України, Міністерства розвитку економіки, торгівлі та сільського господарства України, Міністерства фінансів України, Державної служби України з питань безпечності харчових продуктів та захисту споживачів, Державної регуляторної служби України, Адміністрації Державної служби спеціального зв'язку та захисту інформації України, Антимонопольного комітету України та до Міністерства юстиції України для проведення правової експертизи.

8. Ризики та обмеження

В проекті постанови відсутні положення, які можуть містити ознаки дискримінації. Громадська антидискримінаційна експертиза не проводилась.

В проекті постанови відсутні положення, які порушують принцип

забезпечення рівних прав та можливостей жінок і чоловіків.

В проекті постанови відсутні правила і процедури, які можуть містити ризики вчинення корупційних правопорушень. Громадська антикорупційна експертиза не проводилась.

9. Підстава розроблення проекту акта

Проект постанови розроблено НКРЗІ відповідно до статей 18, 32 Закону України «Про телекомунікації», Регламенту Кабінету Міністрів України, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 18.07.2007 № 950, Положення про Національну комісію, що здійснює державне регулювання у сфері зв'язку та інформатизації, затвердженого Указом Президента України від 23.11.2011 № 1067.

Голова Національної комісії,
що здійснює державне регулювання
у сфері зв'язку та інформатизації

Олександр ЖИВОТОВСЬКИЙ

_____ 20__ р.

АНАЛІЗ РЕГУЛЯТОРНОГО ВПЛИВУ

до проекту постанови Кабінету Міністрів України «Про внесення змін до Правил надання та отримання телекомунікаційних послуг»

I. Визначення проблеми

Відповідно до статті 6 Закону України «Про телекомунікації» (далі - Закон) основними принципами діяльності у сфері телекомунікацій є, зокрема, заохочення конкуренції в інтересах споживачів телекомунікаційних послуг та забезпечення доступу споживачів до інформації про порядок отримання та якість телекомунікаційних послуг.

Так, статтею 16 Закону визначено, що метою державного регулювання у сфері телекомунікацій є максимальне задоволення попиту споживачів на телекомунікаційні послуги, створення сприятливих організаційних та економічних умов для залучення інвестицій, збільшення обсягів послуг та підвищення їх якості, розвитку та модернізації телекомунікаційних мереж з урахуванням інтересів національної безпеки.

Відповідно до статті 18 Закону Національна комісія, що здійснює державне регулювання у сфері зв'язку та інформатизації (далі – НКРЗІ), забезпечує, у тому числі, контроль за якістю телекомунікаційних послуг та задоволенням попиту споживачів.

Згідно статті 4 Закону України «Про захист прав споживачів» споживачі під час придбання, замовлення або використання продукції, яка реалізується на території України, для задоволення своїх особистих потреб мають право, зокрема, на необхідну, доступну, достовірну та своєчасну інформацію державною мовою про продукцію, її кількість, якість, асортимент, а також про її виробника (виконавця, продавця).

Водночас, Концепція державної політики у сфері захисту прав споживачів на період до 2020 року, схвалена розпорядженням Кабінету Міністрів України від 29.03.2017 № 217-р, передбачає, зокрема, забезпечення захисту прав споживачів у сфері електронної комерції, що здійснюється суб'єктами господарювання за допомогою інформаційно-телекомунікаційних мереж, у тому числі Інтернету та усунення з ринку нечесних підприємницьких практик.

Підписавши Угоду про асоціацію між Україною, з однієї сторони, та Європейським Союзом, Європейським Співтовариством з атомної енергії і їхніми державами-членами, з іншої сторони (далі - Угода про асоціацію України з ЄС), Україна взяла на себе зобов'язання забезпечити високий рівень захисту прав споживачів та досягти сумісності між системами захисту прав споживачів України та ЄС.

Водночас, все частіше абоненти мобільного зв'язку скаржаться на списання без їх відома коштів за контент-послуги, які вони не замовляли і не споживали. Так, до НКРЗІ, протягом 2016 – першого півріччя 2020 рр. надійшло 1809 звернень громадян щодо порушень прав споживачів при наданні контент-послуг. При цьому, динаміка таких скарг постійно зростає у 2016 – 97, 2017 – 413, 2018 – 549, 2019 – 481, а тільки за перше півріччя 2020 року – 269.

Також слід зазначити, що значна кількість скарг споживачів (за перше півріччя 2020 року – 634) щодо незгоди зі знаттям коштів з особового рахунку пов'язана також з наданням контент-послуг. Крім того, слід зазначити, що відповідно до Правил надання та отримання телекомунікаційних послуг, затверджених постановою Кабінету Міністрів України від 11.04.2012 № 295 (далі – Правила) оплата за контент-послуги здійснюється шляхом списання оператором телекомунікацій коштів з особового рахунка абонента. Однак, наявні значні недоліки правового регулювання порядку замовлення та надання вказаних послуг, встановленого Правилами, в тому числі через:

відсутність поняття «замовлення телекомунікаційної послуги»;

визначення поняття «згоди споживача», як волевиявлення, виражене споживачем у будь-який спосіб;

нечітке визначення умов та порядку замовлення, зміни умов надання, скорочення переліку послуг та припинення їх надання.

Водночас, потребує уточнення поняття «контент-послуга» з метою її розмежування від телекомунікаційних послуг, що, в свою чергу, призводить до необхідності визначення «послуги доступу до контент-послуги» як телекомунікаційної послуги.

Крім того, Правила не узгоджуються з вимогами Закону «Про електронну комерцію» щодо порядку здійснення оферти та її акцепту споживачем.

Через такі недоліки можливим є «надання згоди» випадковим кліком на веб-сайті контент-провайдера (який може бути побудований для введення споживачів в оману), не надсиланням повідомлення про незгоду отримувати послуги чи в інший подібний спосіб, або ж списання коштів за контент-послуги, які споживач жодним чином не замовляв.

Окрім того, чинні норми дозволяють уникнути інформування споживача про списання коштів за контент-послуги, через що споживачі можуть навіть не здогадуватися, що вони платять за них.

Статтею 32 Закону встановлено, що споживачі під час замовлення та/або отримання телекомунікаційних послуг мають право на державний захист своїх прав, а також відмову від оплати телекомунікаційної послуги, яку вони не замовляли.

Проте, в ситуації з контент-послугами вказане виявилось недієвим. Захист прав споживачів у разі необґрунтованого списання коштів під виглядом оплати контент-послуг є майже неможливим у разі обслуговування у знеособленій формі. Про це свідчить як судова практика (див. Постанову Апеляційного Суду Харківської області по справі 645/30/17), так і відповіді НКРЗІ на скарги абонентів. При цьому майже кожен українець є абонентом мобільного зв'язку, і більше 90% абонентів обслуговуються саме у знеособленій формі. Тобто, відсутній дієвий захист прав споживачів.

Оцінити збитки споживачів досить складно, оскільки неможливо встановити яка частина оплачених контент-послуг насправді не замовлялася споживачами.

Таким чином, проблема має значний масштаб і потребує вирішення саме у нормативно-правових актах для захисту споживачів від необґрунтованого списання коштів за «надання» контент-послуг з боку операторів, що надають

послуги телефонного зв'язку (місцевого, міжміського та міжнародного), послуги рухомого (мобільного) телефонного зв'язку, та глобальні телекомунікаційні послуги.

Можливо виділити такі основні групи (підгрупи), на які проблема справляє вплив:

Групи (підгрупи)	Так	Ні
Громадяни	+	-
Держава	+	-
Суб'єкти господарювання, у тому числі суб'єкти малого підприємництва	+	-

За допомогою ринкових механізмів та діючих регуляторних актів проблему не може бути розв'язано, оскільки прийняття обов'язкових до виконання нормативно-правових актів, у тому числі з питань захисту прав споживачів під час надання та отримання телекомунікаційних послуг є прерогативою держави.

II. Цілі державного регулювання

Цілями державного регулювання є захист прав споживачів при отриманні телекомунікаційних послуг.

III. Визначення та оцінка альтернативних способів досягнення цілей

1. Визначення альтернативних способів.

Вид альтернативи	Опис альтернативи
Альтернатива 1	Залишення стану державного регулювання без змін, що призводить до порушень прав споживачів в частині надання та отримання телекомунікаційних послуг, а саме: 1. Надання контент-послуг без замовлення або без згоди споживача. При цьому оператор вважає, що відсутність реакції споживача на повідомлення, що йому підключають будь-яку послугу є його згодою на отримання такої послуги; 2. Надання споживачу контент-послуг при відсутності коштів на його особовому рахунку або у разі досягнення граничної суми коштів, визначеної договором про надання телекомунікаційних послуг. При цьому у споживача виникають борги перед оператором про які він не інформується.
Альтернатива 2	Реалізація норм запропонованого проекту регуляторного акта забезпечить: 1. Надання контент-послуг виключно на замовлення або за згодою споживача. Забезпечення свідомого замовлення споживачем контент-послуг; 2. Уточнення порядку замовлення телекомунікаційних послуг (послуги),

	<p>що може здійснюватися за вибором споживача як в паперовій, так і електронній формі, з метою виключення можливості для оператора вважати бездіяльність абонента підставою для надання таких послуг (послуги);</p> <p>3. Надання споживачу мережі рухомого мобільного зв'язку послуги доступу до контент-послуг тільки при наявності коштів на його особовому рахунку або граничній сумі коштів, визначеної договором про надання телекомунікаційних послуг;</p> <p>4. Удосконалення процесу інформування споживача про контент послуги та списані з його рахунку кошти.</p>
--	---

2. Оцінка вибраних альтернативних способів досягнення цілей. Оцінка впливу на сферу інтересів держави.

Вид альтернативи	Вигоди	Витрати
Альтернатива 1	Вигод не передбачається, оскільки існуючі умови надання операторами телекомунікацій контент-послуг створюють умови для зловживань з боку зазначених суб'єктів господарювання, внаслідок чого виникає ризик зростання соціальної напруги з цього приводу.	Реалізація не потребує додаткових матеріальних та інших витрат із бюджетів усіх рівнів.
Альтернатива 2	Реалізація норм запропонованого проекту регуляторного акта створить умови для зменшення соціальної напруги. Забезпечить виконання Україною зобов'язання стосовно забезпечення високого рівня захисту прав споживачів та досягнення сумісності між системами захисту прав споживачів України та ЄС, яке Україна взяла на себе підписавши Угоду про асоціацію з ЄС.	Реалізація не потребує додаткових матеріальних та інших витрат із бюджетів усіх рівнів.

Оцінка впливу на сферу інтересів громадян.

Вид альтернативи	Вигоди	Витрати
Альтернатива 1	Вигід не передбачається, оскільки надання операторам телекомунікацій широких та необмежених можливостей надання контент-послуг, які споживач не замовляв, або які не отримувал, створює умови для зловживань з боку зазначених суб'єктів господарювання.	Оплата споживачами послуг, які не замовлялись, або які не отримувались.
Альтернатива 2	Зменшення витрат споживачів за рахунок відсутності необхідності здійснювати оплату послуг, які споживач не замовляв, а також усунення заборгованості споживачів за надані контент-послуги. Створення умов для зменшення рівня шахрайства у сфері надання телекомунікаційних послуг. Забезпечується інформування споживача про надані контент-послуги.	Реалізація не потребує додаткових матеріальних та інших витрат з боку громадян.

Оцінка впливу на сферу інтересів суб'єктів господарювання.

Показник	Великі	Середні	Малі	Мікро	Разом
Кількість суб'єктів господарювання, що підпадають під дію регулювання, одиниць	5*	2*	229*		236*
Питома вага групи у загальній кількості, відсотків	2,12%	0,85%	97,03%		100%

* Станом на 17 серпня 2020 року кількість суб'єктів господарювання, що підпадають під дію регулювання, може бути оцінена кількістю операторів телекомунікацій, які за даними системи обліку номерного ресурсу ТМЗК України, що веде НКРЗІ, отримали номерний ресурс.

Вид альтернативи	Вигоди	Витрати
Альтернатива 1	Оператори телекомунікацій отримують кошти за контент-послуги, що надаються ними без замовлення та/або без згоди споживача, у тому числі при відсутності коштів на його особовому рахунку або у разі досягнення граничної суми коштів, визначеної договором про надання телекомунікаційних послуг.	Реалізація не потребує додаткових матеріальних та інших витрат з боку суб'єктів господарювання.
Альтернатива 2	Впроваджується єдиний підхід до надання контент-послуг, чим забезпечуються умови підвищення якості надання телекомунікаційних послуг, забезпечується уникнення непорозуміння при наданні телекомунікаційних послуг.	Реалізація не потребує додаткових матеріальних та інших витрат з боку суб'єктів господарювання. Водночас зменшиться частка прибутку операторів, провайдерів у зв'язку з припиненням оплати споживачами контент-послуг, які надавались операторами без замовлення та/або без згоди споживача, у тому числі при відсутності коштів на його особовому рахунку або у разі досягнення граничної суми коштів, визначеної договором про надання телекомунікаційних послуг, а також оплати за ті контент-послуги, якими споживач не

		користується.
--	--	---------------

Сумарні витрати за альтернативами	Сума витрат, гривень
Альтернатива 1	Реалізація не потребує додаткових витрат.
Альтернатива 2	Реалізація не потребує додаткових витрат.

IV. Вибір найбільш оптимального альтернативного способу досягнення цілей

Рейтинг результативності (досягнення цілей під час вирішення проблеми)	Бал результативності (за чотирибальною системою оцінки)	Коментарі щодо присвоєння відповідного бала
Альтернатива 1	1	Оператори телекомунікацій самостійно вирішують кому і який обсяг контент-послуг надавати навіть без замовлення з боку споживача та відсутності коштів на його особистому рахунку. При цьому, оскільки вони є однією з заінтересованих сторін, то виникають умови для зловживань з боку зазначених суб'єктів господарювання. Зазначене може не тільки не покращити існуючу ситуацію, але ще більше її загострити.
Альтернатива 2	4	Передбачається вирішення існуючої на цей час проблеми з врегулювання відносин між абонентами і операторами телекомунікацій, що пов'язані з умовами надання контент-послуг.

Рейтинг результативності	Вигоди (підсумок)	Витрати (підсумок)	Обґрунтування відповідного місця альтернативи у рейтингу
Альтернатива 1	Вигод не передбачається, оскільки надання операторам телекомунікацій широких та необмежених можливостей надавати контент-послуги, без замовлення та/або без згоди споживача, у тому числі при відсутності коштів на його особовому рахунку або у разі досягнення граничної суми коштів, визначеної договором про надання телекомунікаційних послуг, що створює умови для зловживань з боку зазначених суб'єктів господарювання, як однієї з заінтересованих сторін.	Реалізація не потребує додаткових матеріальних та інших витрат	Встановлені цілі не досягаються.
Альтернатива 2	Реалізація запропонованих	Реалізація не	Запропоновані

	положень створить умови для зменшення соціальної напруги за рахунок зменшення витрат споживачів через відсутність необхідності здійснювати оплату послуг, які споживач не замовляв, створить умови для зменшення рівня шахрайства у сфері надання телекомунікаційних послуг. Забезпечить інформування споживача про надані контент-послуги. Забезпечить виконання Україною зобов'язання стосовно забезпечення високого рівня захисту прав споживачів та досягнення сумісності між системами захисту прав споживачів України та ЄС, яке Україна взяла на себе підписавши Угоду про асоціацію з ЄС.	потребує додаткових матеріальних та інших витрат	норми проекту регуляторного акта дозволяють повною мірою досягти поставлених цілей.
--	---	--	---

Рейтинг	Аргументи щодо переваги обраної альтернативи/причини відмови від альтернативи	Оцінка ризику зовнішніх чинників на дію запропонованого регуляторного акта
Альтернатива 1	Встановлені цілі не досягаються.	–
Альтернатива 2	Реалізація норм проекту регуляторного акта дозволить досягти поставлених цілей та позитивно позначиться на всіх заінтересованих сторонах: державі, суб'єктах господарювання та громадянах.	Впливу зовнішніх чинників на дію запропонованого проекту регуляторного акта не передбачається.

V. Механізми та заходи, які забезпечать розв'язання визначеної проблеми

Для вирішення вищезазначеної проблеми проектом регуляторного акта передбачено встановлення таких механізмів та заходів:

1. Введення уточненого поняття контент-послуги з метою їх розмежування від телекомунікаційних послуг;
2. Визначення послуги доступу до контент-послуг як телекомунікаційної послуги;
3. Надання послуги доступу до контент-послуг виключно на замовлення або за згодою споживача;
4. Уточнення процесу замовлення послуги доступу до контент-послуг, що може здійснюватися за вибором споживача як в паперовій, так і електронній

формі, з метою виключення можливості для оператора вважати бездіяльність абонента підставою для надання такої послуги;

5. Надання споживачу мережі рухомого мобільного зв'язку послуги доступу до контент-послуг тільки при наявності коштів на його особовому рахунку або граничній сумі коштів, визначеної договором про надання телекомунікаційних послуг;

6. Удосконалення процесу інформування споживача про контент послуги та списані з його рахунку кошти.

VI. Оцінка виконання вимог регуляторного акта залежно від ресурсів, якими розпоряджаються органи виконавчої влади чи органи місцевого самоврядування, фізичні або юридичні особи, які повинні проваджувати або виконувати ці вимоги

Розрахунок бюджетних витрат на адміністрування регулювання здійснюється окремо для кожного відповідного органу державної влади чи органу місцевого самоврядування, що залучений до процесу регулювання.

Державний орган, для якого здійснюється розрахунок вартості адміністрування регулювання: НКРЗІ.

Впровадження норм проекту регуляторного акта не потребує додаткових матеріальних та інших витрат, тобто додаткового фінансового навантаження на орган виконавчої влади не відбудеться.

Державний нагляд і контроль за додержанням вимог акта здійснюватиметься НКРЗІ в межах компетенції в установленому законом порядку.

VII. Обґрунтування запропонованого строку дії регуляторного акта

Оскільки проект регуляторного акта направлено на вдосконалення існуючих норм Правил, то строк дії вказаного акта відповідає строку дії Правил.

VIII. Визначення показників результативності дії регуляторного акта

Основними показниками результативності після набрання чинності регуляторного акта будуть:

кількість скарг споживачів телекомунікаційних послуг щодо неналежного надання контент-послуг;

кількість операторів телекомунікацій стосовно яких надходили скарги споживачів з цього приводу;

кількість невірно виставлених рахунків.

Надходжень до державного та місцевих бюджетів і державних цільових фондів, пов'язаних з дією акта не очікується.

Кількість суб'єктів господарювання та/або фізичних осіб, на яких поширюватиметься дія акта визначається кількістю операторів, провайдерів телекомунікацій, які включені до відповідного реєстру.

Додаткових коштів і часу, що витрачатимуться суб'єктами господарювання та/або фізичними особами, пов'язаними з виконанням вимог акта не очікується.

Рівень поінформованості суб'єктів господарювання та/або фізичних осіб з основних положень акта – високий.

ІХ. Визначення заходів, за допомогою яких здійснюватиметься відстеження результативності дії регуляторного акта

Проведення відстежень результативності дії цього регуляторного акта здійснюватиметься у такі строки:

базового – до дня набрання чинності цим актом шляхом збору, узагальнення і аналізу зауважень та пропозицій до проекту акта від суб'єктів господарювання, заінтересованих органів центральної влади;

повторного – через рік з дня набрання чинності цим актом, але не пізніше двох років з дня набрання ним чинності;

періодичних – раз на кожні три роки, починаючи з дня закінчення заходів з повторного відстеження результативності дії цього акта.

При проведенні відстеження результативності дії цього регуляторного акта буде використовуватись статистичний метод.

Відстеження результативності дії цього регуляторного акта буде здійснюватись за допомогою статистичних даних.

Наукові установи для здійснення відстеження не залучатимуться.

Голова Національної комісії,
що здійснює державне регулювання
у сфері зв'язку та інформатизації

Олександр ЖИВОТОВСЬКИЙ

ПОРІВНЯЛЬНА ТАБЛИЦЯ

до проекту змін до Правил надання та отримання телекомунікаційних послуг,
затверджених постановою Кабінету Міністрів України від 11.04.2012 № 295,
стосовно замовлення та отримання контент-послуг та відмови від них

№ з/п	Зміст Правил надання та отримання телекомунікаційних послуг, затверджених постановою Кабінету Міністрів України від 11.04.2012 № 295	Зміст проекту змін до Правил надання та отримання телекомунікаційних послуг, затверджених постановою Кабінету Міністрів України від 11.04.2012 № 295	Пояснення змін
1.	1. Ці Правила розроблені відповідно до Законів України “Про телекомунікації”, “Про телебачення і радіомовлення”, “Про радіочастотний ресурс України”, “Про захист прав споживачів”, “Про захист персональних даних”, інших нормативно-правових актів і встановлюють загальний порядок надання та отримання телекомунікаційних послуг (далі - послуги).	1. Ці Правила розроблені відповідно до Законів України “Про телекомунікації”, “Про телебачення і радіомовлення”, “Про радіочастотний ресурс України”, “Про захист прав споживачів”, “Про захист персональних даних”, "Про електронну комерцію" , інших нормативно-правових актів і встановлюють загальний порядок надання та отримання телекомунікаційних послуг (далі - послуги).	Законом України «Про електронну комерцію» встановлено, що цей Закон визначає організаційно-правові засади діяльності у сфері електронної комерції в Україні, встановлює порядок вчинення електронних правочинів із застосуванням інформаційно-телекомунікаційних систем та визначає права і обов'язки учасників відносин у сфері електронної комерції. Крім того, зазначений закон передбачає порядок укладення електронного договору (тобто договору, укладеного в електронній формі). В свою чергу, замовлення контент-послуг

			або згода на їх отримання, здійснюється як раз у електронній формі.
2.	3. У цих Правилах терміни вживаються у такому значенні: ...	3. У цих Правилах терміни вживаються у такому значенні: ...	З метою врегулювання відносин, пов'язаних із захистом прав споживачів під час замовлення, отримання контент-послуг та відмови від них.
3.	згода споживача – волевиявлення, виражене споживачем у будь-який спосіб, у тому числі вчинення ним дій, які можуть бути зафіксовані обладнанням оператора, провайдера (голосове, текстове повідомлення, використання сигналів тонового набору тощо);	згода споживача - волевиявлення, виражене споживачем письмово або шляхом вчинення ним дій, які можуть бути зафіксовані обладнанням оператора, провайдера (голосове, текстове повідомлення, використання сигналів тонового набору);	
4.	контент-послуга - інформаційна, довідкова, замовна, розважальна або інша послуга, в тому числі за кодом послуги 900, що надається операторами телекомунікацій або операторами, провайдерами з використанням телекомунікаційних мереж, технічних засобів телекомунікацій та оплачується, зокрема шляхом списання коштів з особового рахунка абонента, споживачем операторові, провайдерові, до мереж та/або технічних засобів якого підключене кінцеве обладнання абонента;	контент-послуга – інформаційна, електронна послуга, що надається з використанням телекомунікаційних мереж за замовленням або згодою споживача;	
5.	<i>Абзац відсутній</i>	згода споживача на надання послуги з доступу до контент-послуг – волевиявлення на пропозицію оператора, виражене споживачем шляхом вчинення	

ним дій, які можуть бути зафіксовані обладнанням оператора, провайдера.

Такими діями можуть бути:

письмова згода;

голосове та або текстове (SMS) повідомлення;

ussd-запит (Unstructured Supplementary Service Data);

натискання відповідної кнопки на офіційній сторінці оператора в мережі Інтернет (надавача контент-послуг) або у добровільно скачаному застосунку. На кнопці повинні бути розбірливо написані слова «замовлення, що передбачає зобов'язання по оплаті»;

натискання кнопки на WEB порталах, в мобільних застосунках та інших користувацьких інтерфейсах. На кнопці повинні бути розбірливо написані слова «замовлення, що передбачає зобов'язання по оплаті»;

використання сигналів тонового набору або коду підтвердження;

електронний запит в центрах обслуговування абонентів, контакт-центрах оператора, провайдера телекомунікацій;

використання засобів біометричної ідентифікації, сенсорів відбитку пальця, розпізнавання обличчя, сітківки ока;

продовження встановленого з'єднання ініційованого абонентом після безкоштовного 12 секундного

		інформування (тільки для мереж фіксованого зв'язку);
6.	<i>Абзац відсутній</i>	<p>замовлення послуги доступу до контент-послуг – волевиявлення споживача стосовно надання йому певної послуги доступу до контент-послуг здійснене в паперовій чи електронній формі (за допомогою засобів зв'язку) або вчинення ним дій, які можуть бути зафіксовані обладнанням оператора, провайдера на умовах, визначених договором, відповідно до цих Правил та інших актів законодавства.</p> <p>Такими діями можуть бути:</p> <ul style="list-style-type: none"> письмова згода; голосове та або текстове (SMS) повідомлення; ussd-запит (Unstructured Supplementary Service Data); натискання відповідної кнопки на офіційній сторінці оператора в мережі Інтернет (надавача контент-послуг) або у добровільно скачаному застосунку. На кнопці повинні бути розбірливо написані слова «замовлення, що передбачає зобов'язання по оплаті»; натискання кнопки на WEB порталах, в мобільних застосунках та інших користувацьких інтерфейсах. На кнопці повинні бути розбірливо написані слова «замовлення, що передбачає зобов'язання по оплаті»; використання сигналів тонового

		<p>набору або коду підтвердження; електронний запит в центрах обслуговування абонентів, контакт-центрах оператора, провайдера телекомунікацій; використання засобів біометричної ідентифікації, сенсорів відбитку пальця, розпізнавання обличчя, сітківки ока; продовження встановленого з'єднання ініційованого абонентом після безкоштовного 12 секундного інформування(тільки для мереж фіксованого зв'язку);</p>
7.	<i>Абзац відсутній</i>	<p>підтвердження замовлення послуги доступу до контент-послуги - вчинення споживачем дій, які свідчать про підтвердження здійсненого в електронній формі замовлення послуги та можуть бути зафіксовані обладнанням оператора, провайдера (голосове, текстове повідомлення, використання сигналів тонового набору, одноразових ідентифікаторів);</p>
8.	<i>Абзац відсутній</i>	<p>послуга доступу до контент-послуг – телекомунікаційна послуга, що полягає у забезпеченні операторами, провайдерами доступу до контент-послуг з використанням телекомунікаційних мереж, технічних засобів телекомунікацій.</p> <p>Послуга включає в себе вартість контент-послуг та оплачується, у тому числі шляхом списання коштів з</p>

		<p>особового рахунка абонента, споживачем операторові, провайдерові, до мереж та/або технічних засобів якого підключене кінцеве обладнання абонента в порядку визначеному цими Правилами та умовами договору;</p>	
9.	<p>5. Оператори, провайдери надають споживачам послуги відповідно до Законів України “Про телекомунікації”, “Про захист прав споживачів”, цих Правил, інших нормативно-правових актів та нормативних документів у сфері телекомунікацій.</p> <p><i>Абзац відсутній</i></p>	<p>5. Оператори, провайдери надають споживачам послуги відповідно до Законів України “Про телекомунікації”, “Про захист прав споживачів”, цих Правил, інших нормативно-правових актів та нормативних документів у сфері телекомунікацій.</p> <p>Надання контент-послуг здійснюється операторами, провайдерами відповідно до Закону України «Про електронну комерцію» та інших нормативно-правових актів.</p>	<p>Законом України «Про електронну комерцію» встановлено, що цей Закон визначає організаційно-правові засади діяльності у сфері електронної комерції в Україні, встановлює порядок вчинення електронних правочинів із застосуванням інформаційно-телекомунікаційних систем та визначає права і обов’язки учасників відносин у сфері електронної комерції.</p> <p>Крім того, зазначений закон передбачає порядок укладення електронного договору (тобто договору, укладеного в електронній формі). В свою чергу, замовлення контент-послуг або згода на їх отримання, здійснюється як раз у формі електронній формі.</p>

10.	17. Під час укладання договору (внесення змін до нього) операторові, провайдерові забороняється: ...	17. Під час укладання договору (внесення змін до нього) операторові, провайдерові забороняється: ...	З метою врегулювання відносин, пов'язаних із захистом прав споживачів під час замовлення, отримання контент-послуг та відмови від них.
11.	3) надавати без згоди споживача контент-послуги ;	3) надавати без замовлення або без згоди споживача послугу доступу до контент-послуг ;	
12.	<i>Підпункт відсутній</i>	3¹) надавати на мережах рухомого (мобільного зв'язку) послугу доступу до контент-послуг при відсутності коштів на особовому рахунку абонента або досягнення граничної суми коштів, визначеної договором ;	
13.	35. Споживачі під час замовлення та/або отримання послуг мають право на: ...	35. Споживачі під час замовлення та/або отримання послуг мають право на: ...	З метою врегулювання відносин, пов'язаних із захистом прав споживачів під час замовлення, отримання контент-послуг та відмови від них.
14.	20) доступ до контент-послуг , що надаються відповідно до законодавства;	20) отримання послуги доступу до контент-послуги , що надається відповідно до цих Правил та інших актів законодавства ;	
15.	39. Оператори, провайдери зобов'язані: ...	39. Оператори, провайдери зобов'язані: ...	З метою врегулювання відносин, пов'язаних із захистом прав споживачів під час замовлення, отримання контент-послуг та відмови від них.
16.	15) у разі надання контент-послуги :-	15) у разі надання послуги доступу до контент-послуг :	

забезпечити до початку її надання повідомлення споживачів про найменування такої послуги і тариф на її отримання, а також безоплатне надання споживачам можливості **підтвердити** згоду **на отримання** зазначеної послуги **чи відмовитися від її отримання** (~~тривалість безоплатного повідомлення споживачів становить 12 секунд~~);

Абзац відсутній

розпочинати надання послуги виключно після повідомлення споживачів про її

забезпечити до початку її надання повідомлення споживачів про найменування такої послуги, тариф на її отримання, **період надання (за наявності)**, а також безоплатне надання споживачам можливості **здійснити замовлення/згоду та його підтвердження** щодо отримання зазначеної послуги чи відмовитися від її отримання;

замовлення послуги доступу до контент-послуг, яка отримується шляхом здійснення вихідного дзвінка на певний номер:

- на мережах фіксованого зв'язку, може бути здійснене споживачем шляхом надання згоди у вигляді продовження з'єднання після прослуховування вказаної у цьому пункті інформації і не потребує іншого підтвердження. Таке безоплатне повідомлення має тривати 12 секунд;

- на мережах рухомого (мобільного) зв'язку замовлення послуги доступу до контент-послуг потребує підтвердження, відповідно до вимог цих Правил, після прослуховування вказаної у цьому пункті інформації. Таке безоплатне повідомлення має тривати 12 секунд;

розпочинати надання послуги доступу до **контент-послуги** виключно після

надання в порядку, встановленому цими Правилами, ~~та~~ наявності ~~їх~~ згоди на отримання ~~послуги~~;

не пропонувати споживачам послугу, яка вимагає обов'язкову відмову шляхом вчинення або утримання від вчинення певних дій;

інформувати абонента про суму коштів, списану з його особового рахунка безпосередньо після отримання послуги (за наявності технічної можливості відповідних мереж та обладнання);

Абзац відсутній

повідомлення споживачів про її надання в порядку, встановленому цими Правилами, наявності **замовлення послуги (або згоди на її отримання) та його підтвердження, здійснених споживачем;**

не надавати споживачам послугу, яку вони не замовляли або згоду на отримання якої вони не давали, не пропонувати споживачам послугу, яка вимагає обов'язкову відмову шляхом вчинення або утримання від вчинення певних дій;

інформувати абонента про суму коштів, списану з його особового рахунка безпосередньо після отримання послуги **(періоду її надання), а у разі, якщо послуга отримується шляхом здійснення вихідного дзвінка на певний номер** - за наявності технічної можливості відповідних мереж та обладнання;

безоплатно надавати на письмову вимогу абонента інформацію:

- про суб'єкта господарювання, який надав контент-послугу (крім абонентів, які отримують послуги знеособлено (анонімно));

- інформацію про підключені контент послуги із зазначенням дати, часу, суми списаних коштів та факту зафіксованого

		оператором волевиявлення споживача (за допомогою обладнання оператора або у письмовій формі).	
17.	<p>58. Тарифи на послуги встановлюються операторами, провайдерами самостійно, крім тих, що згідно із Законом України “Про телекомунікації” підлягають державному регулюванню.</p> <p>Оператор, провайдер встановлює та пропонує на вибір споживача тарифи на окремі послуги та/або тарифні плани на визначений ним перелік (паKET) послуг, а також строк їх дії (граничний та/або мінімальний).</p> <p><i>Абзац відсутній</i></p>	<p>58. Тарифи на послуги встановлюються операторами, провайдерами самостійно, крім тих, що згідно із Законом України “Про телекомунікації” підлягають державному регулюванню.</p> <p>Оператор, провайдер встановлює та пропонує на вибір споживача тарифи на окремі послуги та/або тарифні плани на визначений ним перелік (паKET) послуг, а також строк їх дії (граничний та/або мінімальний).</p> <p>У разі включення до тарифних планів послуги доступу до контент-послуг у такому тарифному плані повинна бути наступна інформація:</p> <ul style="list-style-type: none"> - назва послуги доступу до контент-послуг, порядок замовлення/згоди, підтвердження та відмови від її використання; - найменування суб’єкта господарювання, який надає контент-послуги. 	Удосконалення процесу інформування споживача про контент-послуги та списані з його рахунку кошти.
18.	<p>74. Під час здійснення оплати послуг з надсиланням рахунків оператор, провайдер за кожний розрахунковий період безоплатно надсилає абонентові рахунок для оплати послуг, в якому зазначаються:</p> <p>...</p>	<p>74. Під час здійснення оплати послуг з надсиланням рахунків оператор, провайдер за кожний розрахунковий період безоплатно надсилає абонентові рахунок для оплати послуг, в якому зазначаються:</p> <p>...</p>	Удосконалення процесу інформування споживача про контент послуги та списані з його рахунку кошти.
19.	Інформація про розмір коштів, які перераховані оператором з особового	Інформація про розмір коштів, які перераховані оператором з особового	

рахунка абонента на цілі благодійної діяльності, а також належну до сплати суму за отримані контент-послуги зазначається у рахунку окремо від суми, що належить до сплати за інші послуги.	рахунка абонента на цілі благодійної діяльності, а також суми нарахувань за отримані послуги доступу до контент-послуг зазначається у рахунку окремо від суми, що належить до сплати за інші послуги.
---	--

Директор Департаменту зв'язку
Національної комісії, що здійснює державне
регулювання у сфері зв'язку та інформатизації

Іван ХОХОТВА

_____ 2020 р.