



# ВЕРХОВНА РАДА УКРАЇНИ

Комітет з питань цифрової трансформації

01008, м. Київ-8, вул. М. Грушевського, 5, тел.: (044) 255-26-09

№ 04-33/16-513(263609)

"24" червня 2019 р.

## Національна комісія, що здійснює державне регулювання у сфері зв'язку та інформатизації

За дорученням керівництва Верховної Ради України у Комітеті з питань цифрової трансформації було розглянуто електронну петицію стосовно неякісного зв'язку та повернення абонплати, яка набрала 69 підписів та розглянута як звернення громадян відповідно до ч. 10 ст. 23<sup>1</sup> Закону України «Про звернення громадян» (додається).

Автор петиції наголошує на наданні неправдивої інформації операторами телекомунікацій стосовно тарифних планів та неякісному зв'язку.

Відповідно до пункту 3 частини першої статті 18 Закону України «Про телекомунікації» до повноважень Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сфері зв'язку та інформатизації входить забезпечення державного нагляду за додержанням суб'єктами ринку законодавства про телекомунікації.

Враховуючи наведене просимо розглянути зазначене звернення та про результати розгляду повідомити Комітет та заявника.

Додаток: згадане по тексту в 1 прим. на 1 арк.

Голова Комітету

М.В. Крячко



# ВЕРХОВНА РАДА УКРАЇНИ

Комітет з питань цифрової трансформації

01008, м. Київ-8, вул. М. Грушевського, 5, тел.: (044) 255-26-09

№ 01-33/16-513/263609

"24" листопада 2019 р.

**Форманчук В.О.**

## Шановний Віталію Олексійовичу!

За дорученням керівництва Верховної Ради України у Комітеті з питань цифрової трансформації було розглянуто Вашу електронну петицію стосовно неякісного зв'язку та повернення абонплати, яка набрала 69 підписів та розглядається як звернення громадян відповідно до ч. 10 ст. 23<sup>1</sup> Закону України «Про звернення громадян».

Повідомляємо, що у Верховній Раді України на сьогоднішній день відсутні на розгляді законопроекти щодо внесення змін до законодавства України з порушеного Вами питання. Водночас, відповідно до пункту 4 частини першої статті 39 Закону України «Про телекомунікації» оператори телекомунікацій зобов'язані надавати споживачам вичерпну інформацію, необхідну для укладення договору, а також щодо телекомунікаційних послуг, які вони надають.

Відповідно до пункту 3 частини першої статті 18 Закону України «Про телекомунікації» Національна комісія, що здійснює державне регулювання у сфері зв'язку та інформатизації забезпечує державний нагляд за додержанням суб'єктами ринку законодавства про телекомунікації.

Враховуючи наведене, копія Вашого звернення була направлена до Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сфері зв'язку та інформатизації до розгляду та відповідного реагування.

**З повагою**

**Голова Комітету**

**М.В. Крячко**



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

вул. Хрещатик, 22, м. Київ, 01001, тел./факс: (044) 278-97-93, (044) 278-11-84, тел. (044) 278-11-82  
<http://www.nkrzi.gov.ua>, e-mail: [office@nkrzi.gov.ua](mailto:office@nkrzi.gov.ua), [kabmin\\_doc@nkrzi.gov.ua](mailto:kabmin_doc@nkrzi.gov.ua), [vdz@nkrzi.gov.ua](mailto:vdz@nkrzi.gov.ua)

№ \_\_\_\_\_  
На № \_\_\_\_\_ від \_\_\_\_\_

Голові Комітету Верховної  
Ради України з питань  
цифрової трансформації  
Крячку М.В.

вул. Грушевського, 5,  
м. Київ, 01008

Про розгляд колективного  
звернення

Шановний Михайле Валерійовичу!

На Ваш лист від 27.12.2019 № 04-33/16-513(263609) повідомляємо, що Національною комісією, що здійснює державне регулювання у сфері зв'язку та інформатизації (далі – НКРЗІ), в межах повноважень, розглянуто колективне звернення за підписом громадянина Форманчука В.О. та інших осіб, які його підписали щодо надання послуг рухомого (мобільного) зв'язку операторами телекомунікацій України.

Про результати розгляду колективного звернення його автора поінформовано листом НКРЗІ від 21.01.2020 № 06/1322-1154/КО-12531 (додається).

Додаток: на 2 арк. в 1 прим.

З повагою

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

Олександр ЖИВОТОВСЬКИЙ



№01/1322-1453/КО-12531 від 27.01.2020



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

вул. Хрещатик, 22, м. Київ, 01001, тел./факс: (044) 278-97-93, (044) 278-11-84, тел. (044) 278-11-82  
<http://www.nkrzi.gov.ua>, e-mail: [office@nkrzi.gov.ua](mailto:office@nkrzi.gov.ua), [kabmin\\_doc@nkrzi.gov.ua](mailto:kabmin_doc@nkrzi.gov.ua), [vdz@nkrzi.gov.ua](mailto:vdz@nkrzi.gov.ua)

№ \_\_\_\_\_  
На № \_\_\_\_\_ від \_\_\_\_\_

Форманчук В.О.

На колективне звернення від 12.12.2019 за Вашим підписом та інших осіб, які його підписали, надіслане Комітетом Верховної Ради України з питань цифрової трансформації для розгляду за належністю до Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сфері зв'язку та інформатизації (далі – НКРЗІ), повідомляємо.

Перелік тарифів, які підлягають державному регулюванню шляхом встановлення граничних або фіксованих тарифів, визначено відповідно до частини другої статті 66 Закону України “Про телекомунікації” (далі – Закон). Тарифи на послуги рухомого (мобільного) зв'язку до зазначеного переліку не включено, отже, вони не підлягають державному регулюванню та згідно з пунктом 5 частини першої статті 38 Закону встановлюються операторами, провайдерами самостійно.

Згідно з підпунктами 4 та 11 пункту 38 Правил надання та отримання телекомунікаційних послуг, затверджених постановою Кабінету Міністрів України від 11.04.2012 № 295 (далі – Правила), оператори, провайдери мають право на: встановлення тарифів на послуги, що ними надаються, крім тих, що згідно із Законом України “Про телекомунікації” підлягають державному регулюванню та визначення порядку оплати і форми розрахунків за послуги (на умовах попередньої (авансової) та/або наступної оплати).

Підпунктами 5, 6 та 22 пункту 35 Правил визначено, що споживачі під час замовлення та/або отримання послуг мають право на вибір виду та кількості послуг; безоплатне отримання від оператора, провайдера вичерпної інформації про зміст, якість, вартість та порядок надання послуг; вибір тарифу, тарифного плану, встановленого оператором, провайдером з урахуванням пункту 58 Правил.

Відповідно до пункту 58 Правил, зокрема, оператор, провайдер встановлює та пропонує на вибір споживача тарифи на окремі послуги та/або тарифні плани на визначений ним перелік (пакет) послуг, а також строк їх дії (граничний та/або мінімальний).

Пунктом 3 Правил, зокрема, визначено, що тарифний план – сукупність пропозицій, запропонованих споживачеві оператором, провайдером, щодо вартості, умов та обсягу надання певних послуг.

У відповідності до пункту 71 Правил, у разі надання послуги на умовах попередньої оплати абонент вносить плату до початку фактичного отримання послуги, якщо інше не передбачено договором. Оператор, провайдер не може вимагати попереднього внесення абонентної плати або авансового платежу (для контрактних абонентів) за послуги більш як за один розрахунковий період. Розрахунковим періодом є поточний календарний місяць.

Статтею 1 Закону встановлено, зокрема, що абонентна плата – фіксований платіж, який може встановлювати оператор телекомунікацій для абонента за доступ на постійній основі до своєї телекомунікаційної мережі незалежно від факту отримання послуг.

Пунктом 15 Правил визначено, що до укладення договору та під час надання послуг оператор, провайдер зобов'язаний безоплатно надавати споживачеві для ознайомлення вичерпну інформацію про зміст, якість, вартість та порядок надання послуг, зокрема, перелік послуг, що пропонуються оператором, провайдером. Зазначена інформація повинна надаватися споживачеві у доступній формі шляхом розміщення у місцях продажу послуг, пунктах колективного користування, інформаційно-довідкових, сервісних службах оператора, провайдера, на його веб-сайті. Крім того, на вимогу споживача може надаватися інша інформація про надання послуг відповідно до законодавства.

Відповідно до пункту 82 Правил, зокрема, споживач має право відповідно до законодавства подавати операторові, провайдерові звернення (заяви, скарги, пропозиції) щодо надання та отримання послуг. У зверненні споживача щодо ненадання чи неналежного надання послуг зазначаються дата, час, умови, за яких споживач намагався отримати послугу, результат її отримання, номер чи інший мережевий ідентифікатор кінцевого обладнання або адреса пункту колективного користування чи таксофона, з якого замовлялася послуга, номер кінцевого обладнання або адреса пункту колективного користування, що викликався, тощо.

Пунктом 16 частини першої статті 32 Закону встановлено, зокрема, що телекомунікаційні послуги, які надаються знеособлено (анонімно), розшифровці не підлягають.

Для розгляду звернення з урахуванням законодавства про телекомунікації та в межах повноважень НКРЗІ, до операторів телекомунікацій ПрАТ «ВФ Україна», ТОВ «лайфселл» та ПрАТ «Київстар» було направлено відповідні запити.

Оператори телекомунікацій повідомили, що у зверненні відповідно до пункту 82 Правил не надано повної інформації, тому відсутня можливість розглянути його по суті. Водночас, при встановленні тарифів на послуги оператори дотримуються вимог законодавства у сфері телекомунікацій. Додатково ПрАТ «ВФ Україна» повідомило, що базові станції, які обслуговують населений пункт Острівчани працюють у штатному режимі і абоненти мають можливість користуватися послугами у повному обсязі. Також, ТОВ «лайфселл» зазначило, що раніше не отримувало звернень від автора звернення з питань якості телекомунікаційних послуг. Разом з тим, у разі виникнення питань щодо отримання послуг в мережі ТОВ «лайфселл», абоненти мають можливість зателефонувати до контакт-центру на номер 5433 (безкоштовно в мережі оператора); звернутися письмово, надіславши листа на адресу: 03110, м. Київ, вул. Солом'янська, буд. П, літера "А" або на електронну пошту адресу [reception@lifecell.com.ua](mailto:reception@lifecell.com.ua).

Оператор телекомунікацій ПрАТ «Київстар» (далі – оператор) зазначив, що забезпечує інформування абонентів щодо тарифів, умов надання послуг, покриття мережею та інше на офіційному вебсайті [www.kyivstar.ua](http://www.kyivstar.ua). Зокрема, на вебсайті оператора у розділі Центр новин/Новини розміщена інформація щодо умов застосування «Політики справедливого користування мережевими ресурсами», а саме для абонентів, які використали протягом однієї доби понад 3000 Мб мобільного Інтернету, передбачено застосування обмеження у швидкості передачі даних.

Також оператор звернув увагу, що абоненти мають можливість ознайомитись з картою покриття мережею оператора на його вебсайті у розділі «Мобільний Інтернет/Карта покриття Київстар». При цьому, питання нештатних ситуацій, які пов'язані з наданням телекомунікаційних послуг, вирішуються спеціалістами оператора у граничнодопустимі терміни, відповідно до поданої абонентом інформації. Водночас, зазначений у зверненні абонентський номер обслуговується в мережі оператора знеособлено (анонімно), без укладення письмового договору, а номери телефонів інших абонентів не вказано.

Також повідомляємо, що відповідно до частини третьої статті 40 Закону питання відшкодування завданих споживачеві фактичних збитків, моральної шкоди, втраченої вигоди через неналежне виконання оператором, провайдером телекомунікацій обов'язків за договором про надання телекомунікаційних послуг вирішуються в судовому порядку.

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



С. Дзюба