

# ЗАХИСТ ПРАВ АБОНЕНТІВ В УКРАЇНІ: ТОП-10 ПРОБЛЕМ

Від чого та як потрібно захистити  
українських споживачів  
телекомунікаційних послуг?  
Розібрались експерти BRDO



Автори:

Надія Костриба  
Дмитро Лебедєв  
Ігор Самоходський  
Гліб Щеголь

EU4Business



Funded by  
the European Union

ECORYS



giz

Deutsche Gesellschaft  
für Internationale  
Zusammenarbeit (GIZ) GmbH

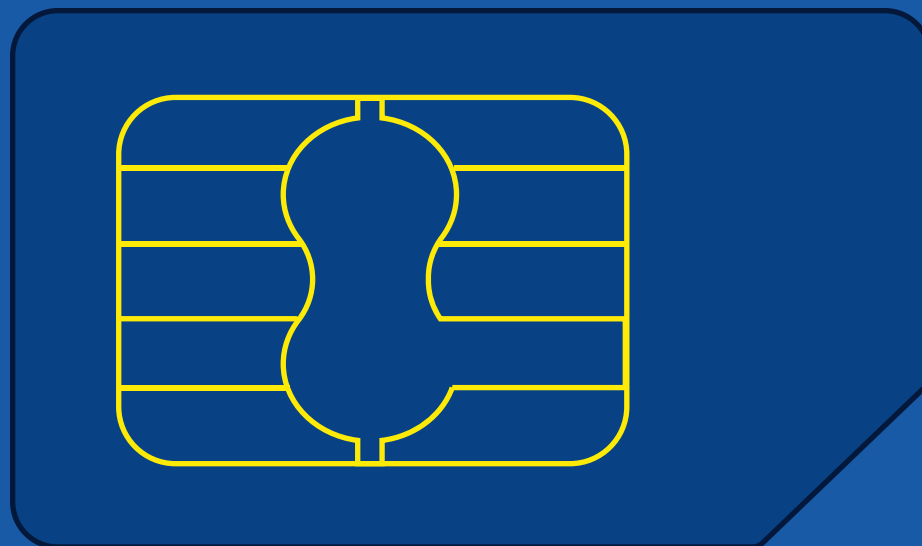


BRDO  
Офіс ефективного  
регулювання

civitta

Чому це  
важливо?

>49  
МЛН



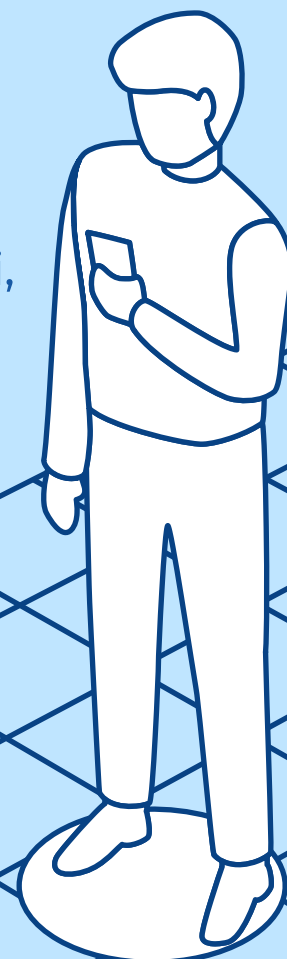
кількість активних  
SIM-карт в Україні  
на кінець 2022 року

Сьогодні  
абонентом є  
майже кожен  
українець.

Значення  
електронних  
комунікацій  
для нашого  
повсякденного  
життя важко  
переоцінити.

Вони необхідні, щоб:

- мати доступ до інформації і робити будь-що онлайн
- ідентифікуватися через номер абонента (е-комерція, публічні, фінансові послуги)
- дізнаватися про загрози в умовах війни тощо



# Захист прав абонентів є конституційним обов'язком держави.



Також це – одна з вимог Угоди  
про Асоціацію України з ЄС



## «Ставимо людей та їхні права в центр цифрової трансформації»

Європейська декларація цифрових  
прав і принципів, 2022 рік

## Відповідальні:

НКЕК - регулятор  
на телеком-ринку.



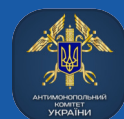
НКЕК визначила  
захист абонентів  
пріортетом на 2023 рік.



Мінцифри



Держпродспожив  
служба



Антимонопольний  
комітет



Національний  
Банк України

КМУ - Кабінет Міністрів України

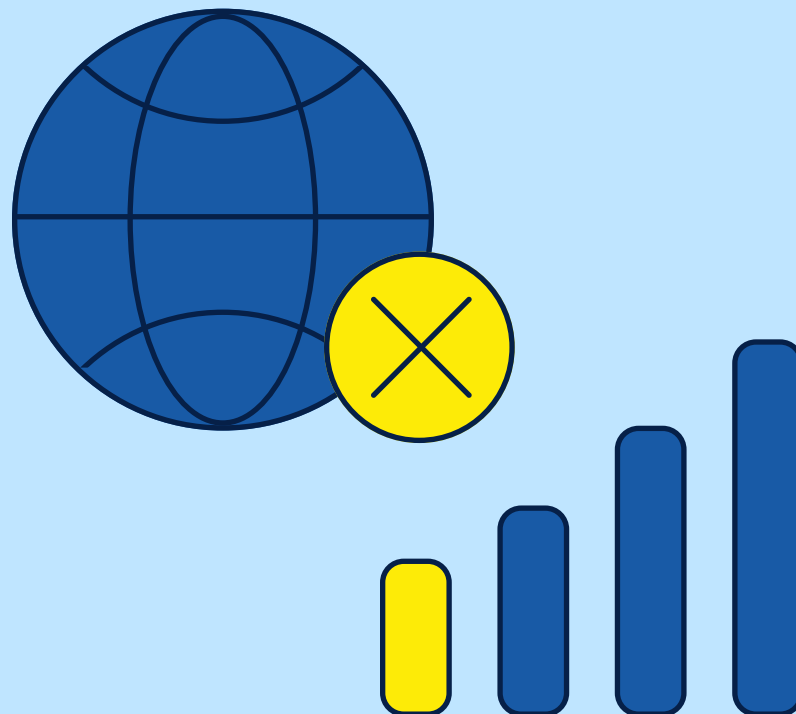
ДПСС - Держпродспоживслужба

НБУ - Національний банк України

ВРУ - Верховна Рада України

АМКУ - Антимонопольний комітет України

Але українські  
абоненти  
стикаються з  
порушенням  
своїх прав



## ТОП-10 ПРОБЛЕМ:

Недоступність  
зв'язку  
(відсутність  
покриття)



Неякісне  
надання  
послуг



Спам



Списання  
коштів за  
контент-послуги,  
які абонент  
не замовляв



Штучно  
завищені  
витрати



Обмежений  
вибір  
провайдерів у  
багатоквартирних  
будинках



Сім-свопінг  
(«викрадення»  
шахраями  
абонентського  
номера)



Незахищеність  
анонімних  
абонентів  
мобільного  
зв'язку



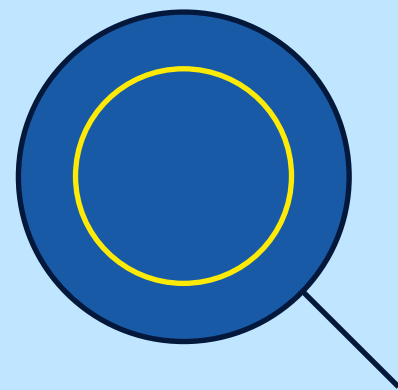
Скарги  
абонентів  
майже не  
мають  
результату



Інструменти  
захисту прав  
споживачів



# До чого тут BRDO?



Виступаємо за захист абонентів від недобросовісних контент-послуг



Взяли участь в розробці Закону «Про електронні комунікації», який передбачає правила ЄС із захисту абонентів



Долучились до розробки Правил надання та отримання електронних комунікаційних послуг, які посилюють захист абонентів

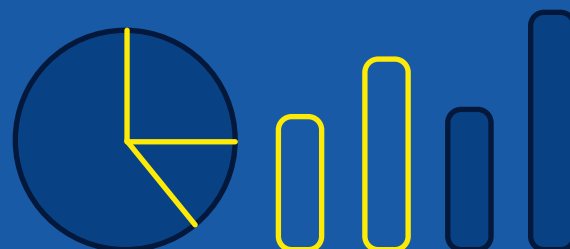


Долучились до розробки Порядку забезпечення доступності електронних комунікаційних послуг для осіб з інвалідністю

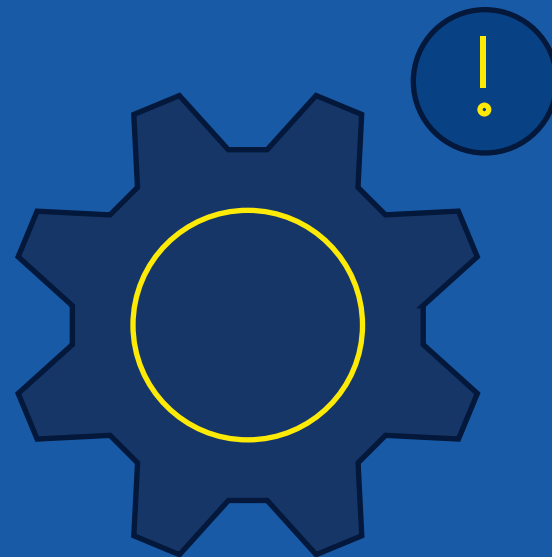


Продовжуємо аналізувати права абонентів та працюємо над покращенням їх захисту.

Зокрема – підготували для вас цей огляд актуальних проблем



# Чому не вирішуються проблеми щодо захисту прав абонентів?



Скарги абонентів майже не діють:

- НКЕК не захищає права анонімних абонентів (біля 86%);
- Перевірки проводяться за 1% скарг. Приписи і санкції застосовуються ще рідше.

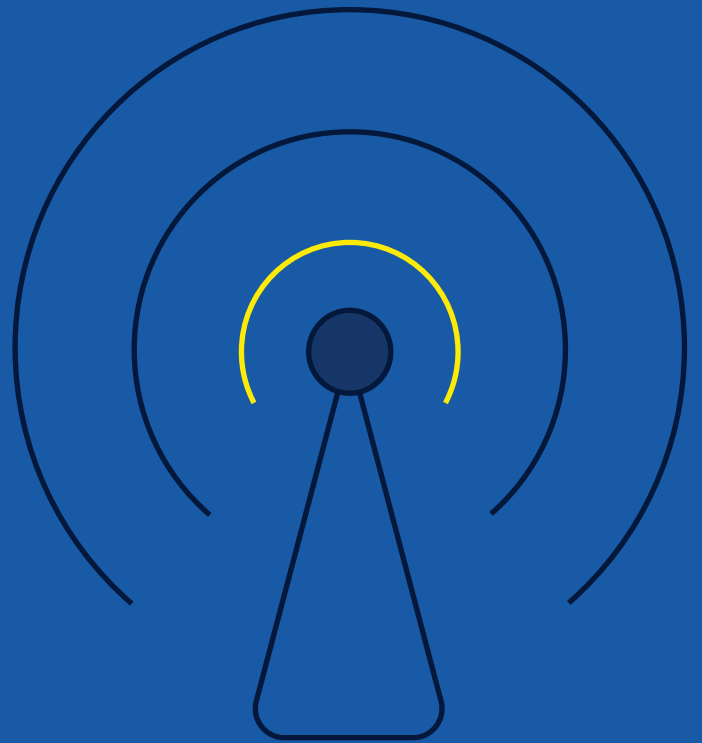
Інші позасудові інструменти захисту прав абонентів не діють



# Проблема 1.

## Недоступність зв'язку:

відсутність покриття, зокрема через неприйнятну якість на територіях, де постачальник вказує наявність покриття.

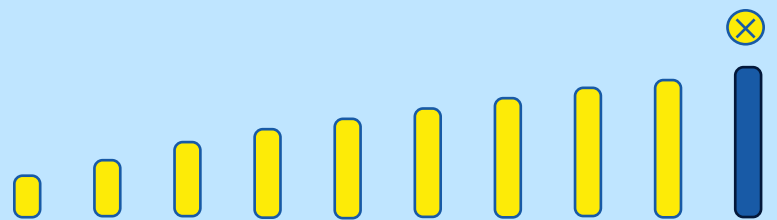
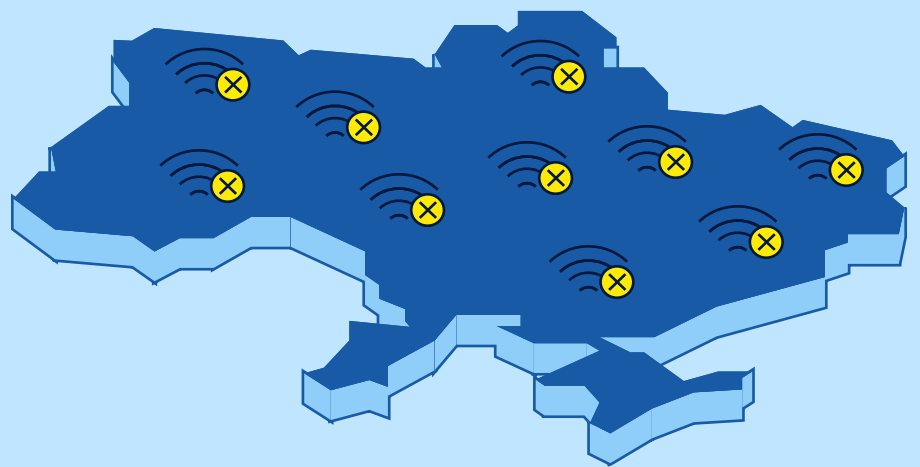


**> 3 млн жителів сіл і селищ України**

не мають можливості дистанційно отримувати адміністративні і соціальні послуги через відсутність ШСД\*

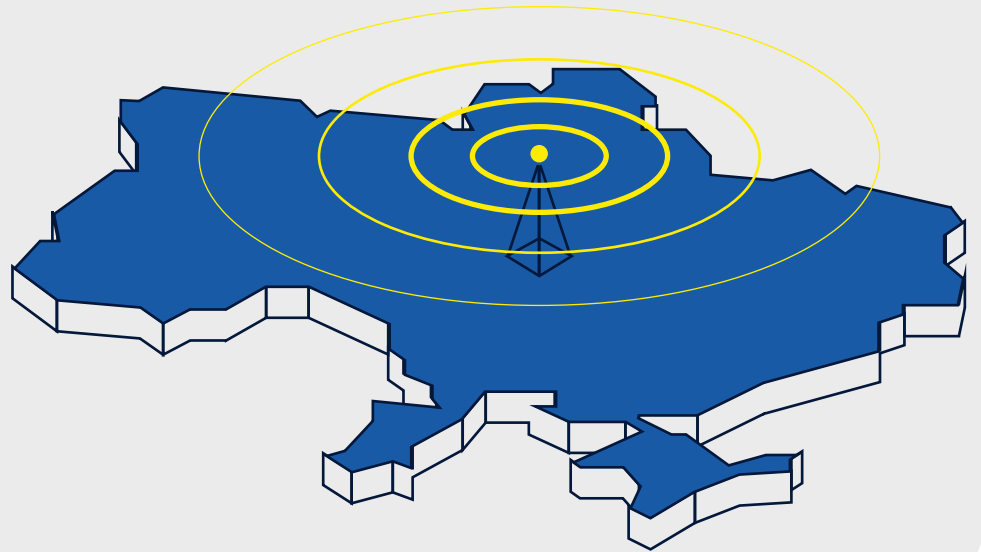
\*широкосмуговий доступ до інтернету

## Як вирішити цю проблему?



Рішення проблеми 1:

## 1. Розширенню покриття допоможе:



- спрощення доступу до землі і інфраструктури;
- зобов'язання із спільного використання мереж;
- шеринг частот;
- компенсації збитків від розгортання мереж на невігідних територіях;
- компенсація збитків від розгортання мереж на економічно невігідних територіях;
- субвенції, гранти операторам.

НКЕК

Мінцифри

ВРУ

КМУ

## 2. Жорсткіші умови ліцензій і контроль за їх дотриманням:

НКЕК

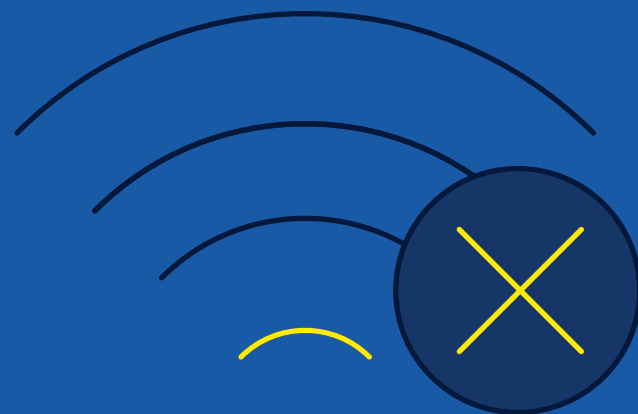
Встановлення і контроль умов частотних ліцензій щодо покриття і якості послуг;

(кількісні показники застосування радіообладнання, інші параметри).



## Проблема 2.

### Неналежна якість послуг

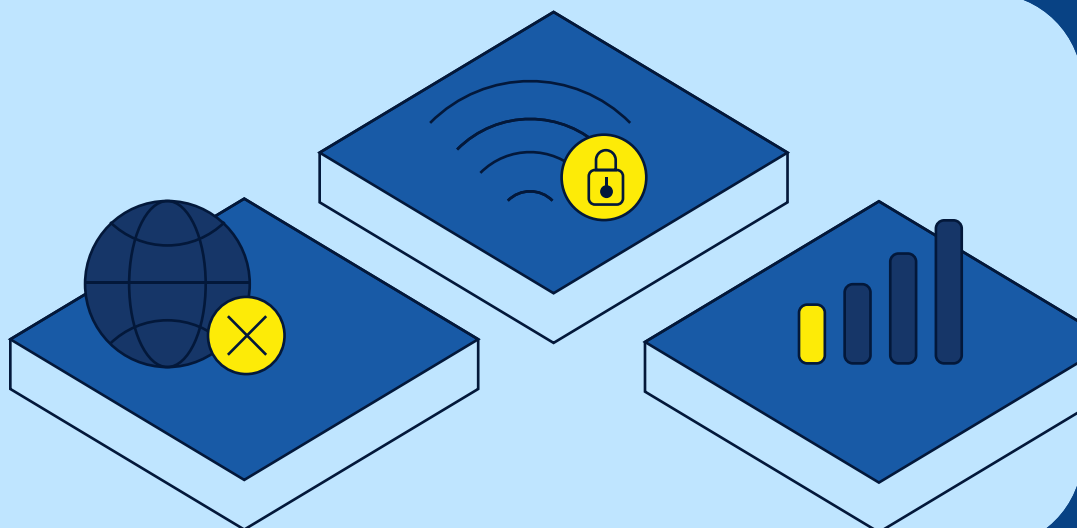


Ціль державного управління/регулювання – це «забезпечення надання на всій території України якісних послуг»



Закон України 1089-IX «Про електронні комунікації»

### Як вирішити цю проблему?

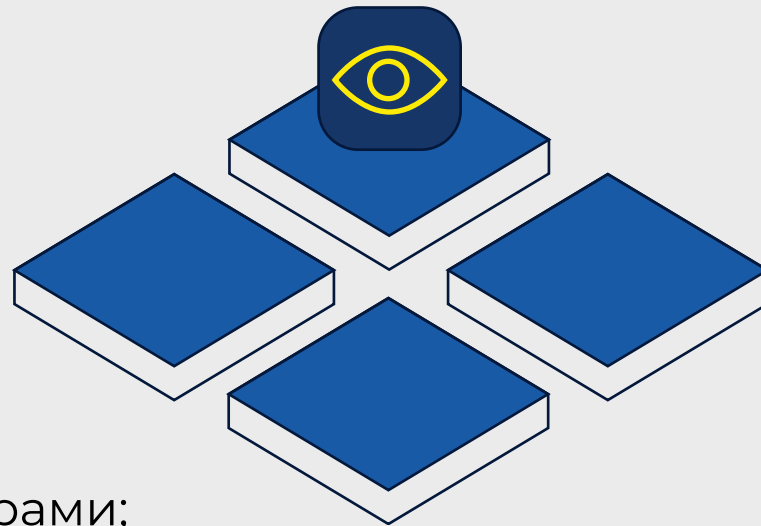


## Рішення проблеми 2:

### 1. Створення цифрових інструментів:

- для порівняння якості та умов надання послуг різними операторами;
- для повідомлення абонентами про проблеми з якістю послуг.

НКЕК



### 2. Моніторинг якості послуг і реагування на порушення

НКЕК

### 3. Усунення недоброчесного маркетингу

Зокрема про швидкість передачі даних

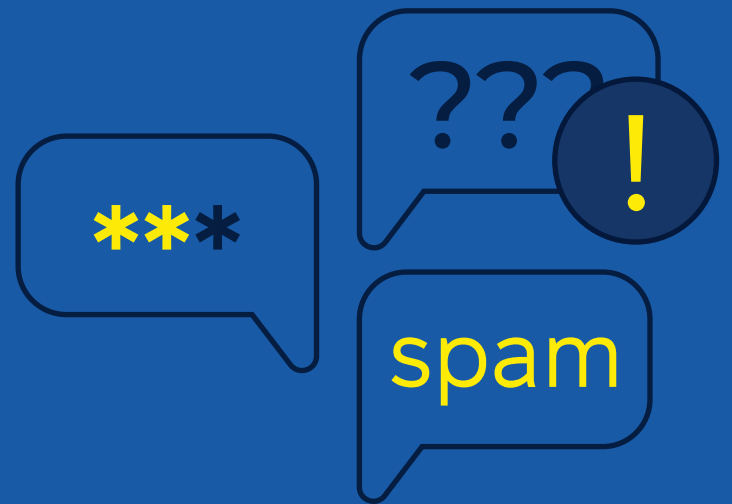
НКЕК

АМКУ

## Проблема 3.

### Спам:

поширюється через небажані дзвінки (зокрема від шахраїв), SMS, e-mail, месенджери тощо

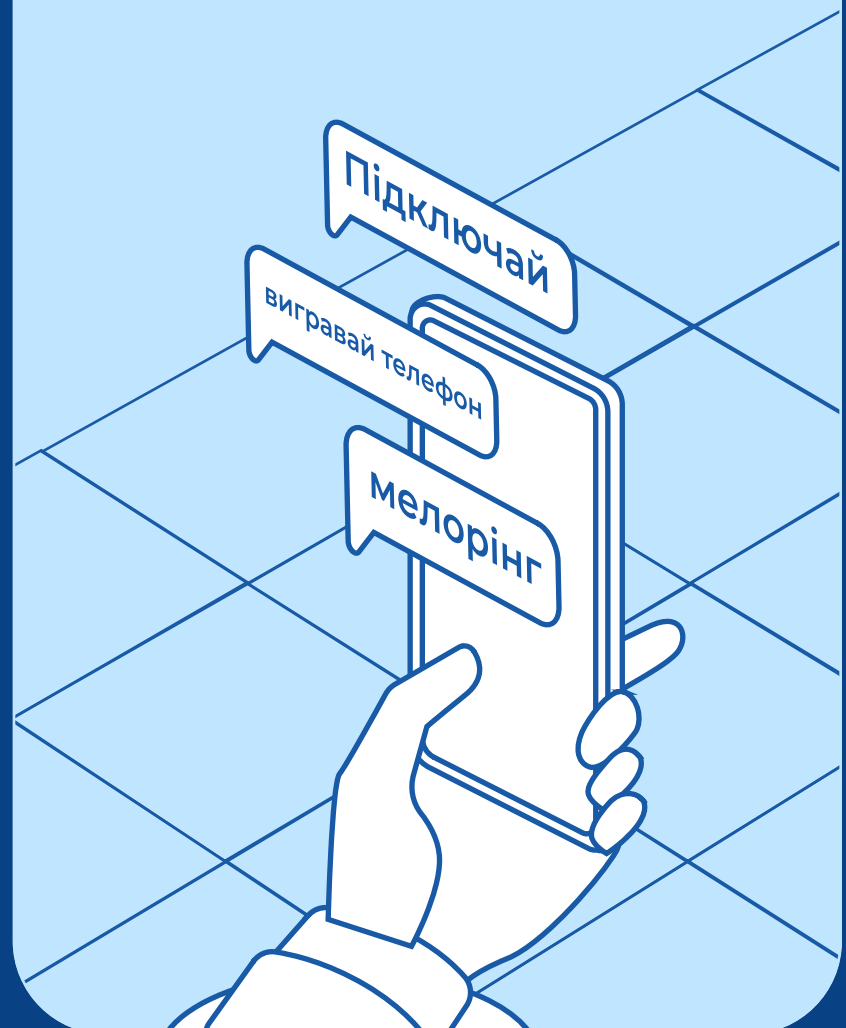


«Громадяни...  
все частіше  
перевантажені  
штучним  
залученням  
їхньої уваги»

Повідомлення Єврокомісії  
«Формування цифрового  
майбутнього Європи».



### Як вирішити цю проблему?



Рішення проблеми 3:



## Запровадження онлайн-інструменту для подання скарг про спам, шахрайські дзвінки, інші небажані комунікації та реагування на них

з урахуванням кращого світового досвіду

Приклад з Великобританії від телеком-регулятора OFCOM

НКЕК

### Нові правила надання послуг з нормами щодо запобігання спаму

(проект постанови розроблено у 2021 році)

Мінцифри

КМУ

### Адміністративна відповідальність за поширення спаму

Мінцифри

КМУ

ВРУ

### Портал eПокупець для подання вимог про припинення небажаних комерційних повідомлень

- і механізму подання через нього вимог про припинення розсилки саме спаму – небажаних рекламних повідомлень та пропозицій придбати товар.

Мінцифри

## Проблема 4.

### Списання коштів за контент-послуги, які абонент не замовляв:

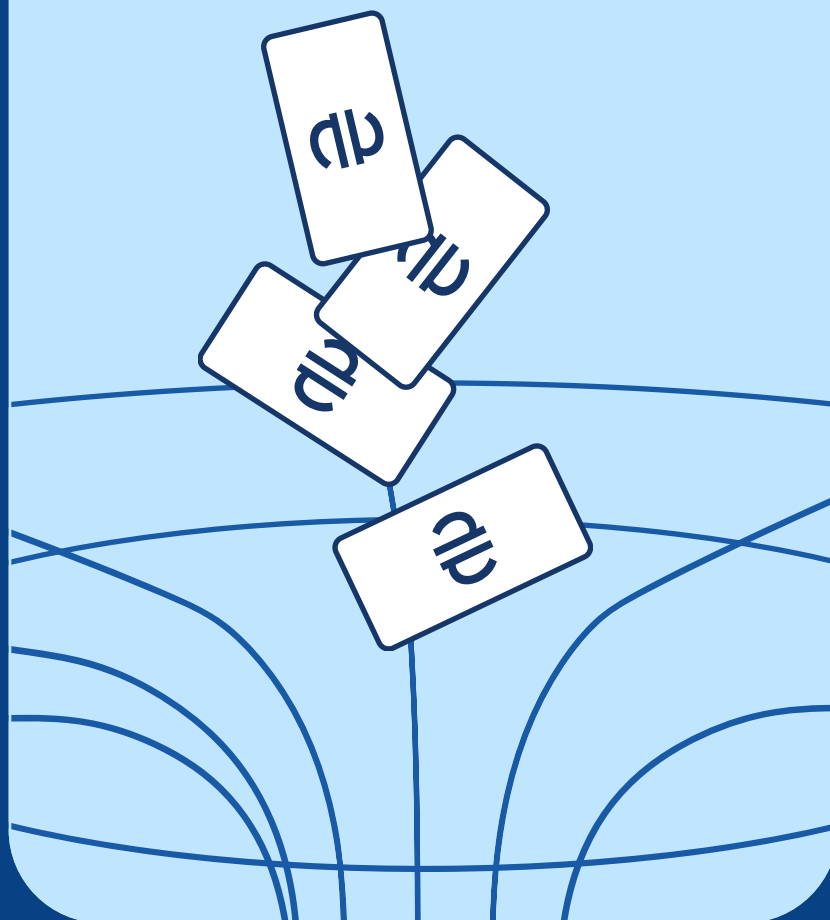
розсилка прогнозу погоди чи гороскопів, встановлення рінгтонів тощо.



Українці  
втрачають  
сотні мільйонів  
гривень через  
подібні схеми з  
контент-  
послугами.

” ”

Як вирішити  
цю проблему?



## Рішення проблеми 4:

### Ефективне застосування перевірок, приписів, санкцій за порушення законодавства:

- про електронні комунікації;
- про платіжні послуги;
- про захист прав споживачів, цифровий контент та цифрові послуги.

НКЕК

НБУ

ДПСС



### Посилені вимоги до процедури списання коштів у правилах отримання послуг.

Наприклад, інформування споживача про факт списання коштів за контент.

Мінцифри

КМУ

-50 грн

Попередження про списання коштів!



## Проблема 5.

### Штучно завищені витрати

– маркетингові практики, що ускладнюють контроль рівня витрат для абонентів



### Скорочення періоду тарифікації

Наприклад: тариф на 4 тижні замість місяця

### Недобросовісні рекламні практики

Наприклад: в «безлімітному тарифі» обмежується швидкість після вичерпання обсягу трафіку

### Застосування вищих тарифів після закінчення періоду тарифікації

Наприклад: після закінчення місячного тарифу з абонента списуються кошти за денний

«Необхідно боротися з комерційною практикою, яка нехтує правом споживачів робити усвідомлений вибір, зловживає їхніми поведінковими упередженнями або спотворює процеси ухвалення рішень»

Новий споживчий порядок денний ЄС

Рішення проблеми 5:

## Ефективне застосування перевірок, приписів, санкцій

у разі порушення прав споживачів

НКЕК

ДПСС



## Імплементация актів ЄС щодо роумінгу

зокрема Регламенту (ЄС) 2022/612

## Рекомендації для абонентів про способи скорочення витрат

аналогічно з практикою європейських регуляторів

НКЕК

## Нові правила надання послуг, які посилюють захист економічних інтересів абонентів

щодо розрахункового періоду, кредитного ліміту, інформації про умови надання послуг

Мінцифри

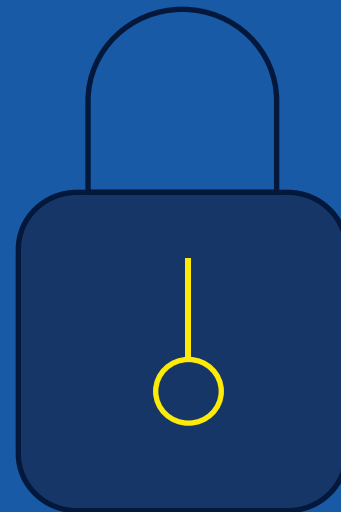
КМУ



## Проблема 6.

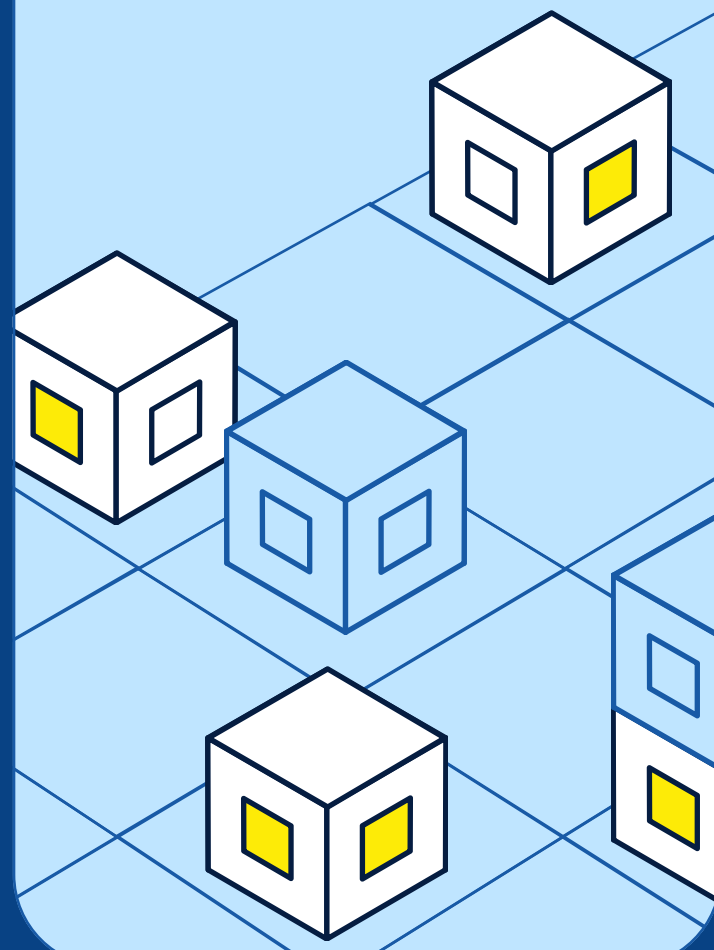
### Обмежений вибір постачальників ШСД у багатоквартирних будинках

Причина – ускладнений доступ постачальників інтернету до внутрішньобудинкової інфраструктури.



Невиконання ОСББ і комунальними підприємствами законодавства про доступ до інфраструктури

Як вирішити цю проблему?



Рішення проблеми 6:

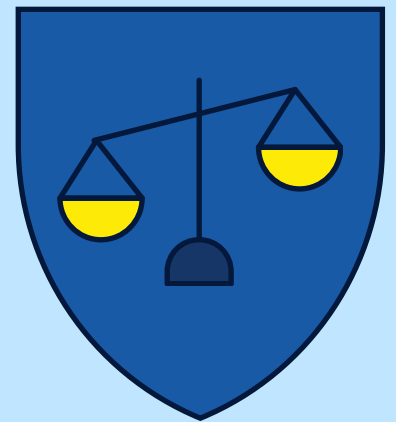
**Запровадити відповідальність ОСББ та інших власників інфраструктури за ненадання доступу до інфраструктури**



КМУ

ВРУ

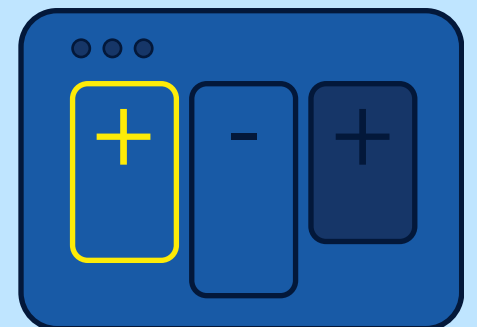
**Запровадити позасудове врегулювання спорів щодо доступу до інфраструктури**



КМУ

ВРУ

**Запуск інтернет-порталу для порівняння умов надання послуг та вибору постачальника**

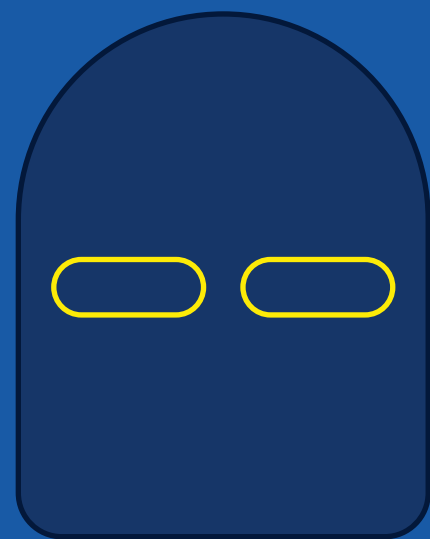


НКЕК

## Проблема 7.

### Сім-свопінг:

Викрадення шахраями абонентського номеру (з використанням процедур заміни сім-картки без зміни номера) для доступу до рахунків, документів, комунікацій.

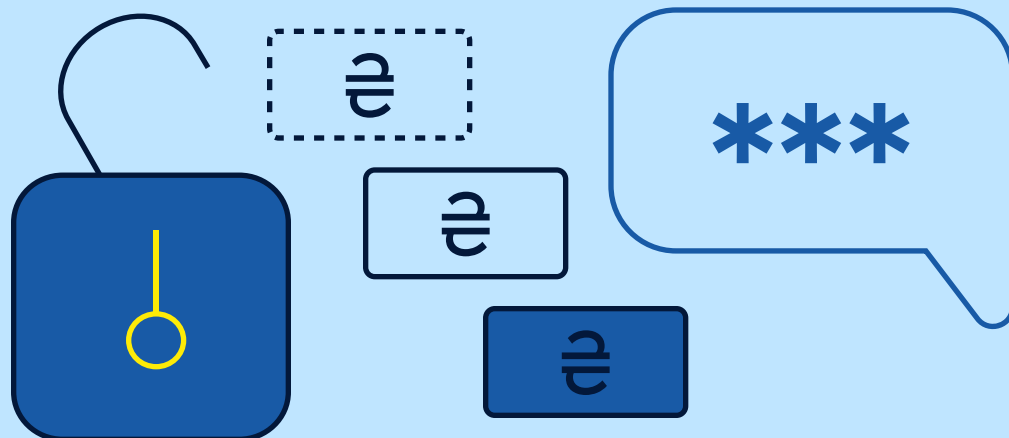


Гроші з рахунків українців найчастіше крадуть за допомогою фішингу\* та підміни телефонних номерів.



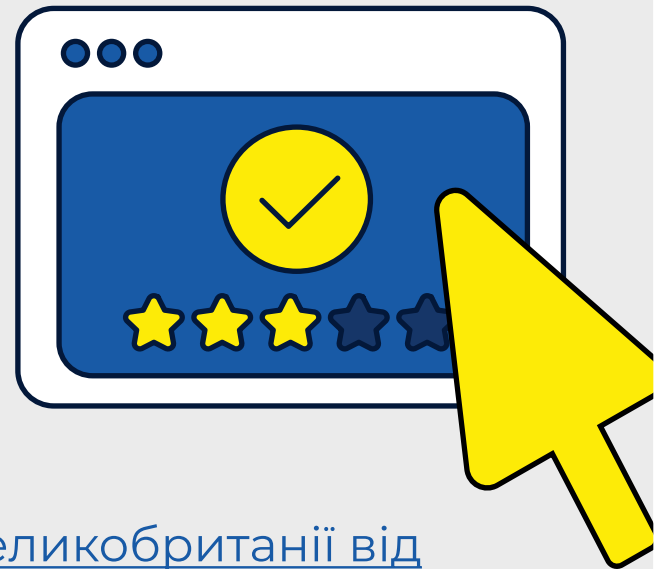
\*Фішинг – виманювання шахраями персональних даних користувачів мережі.

Як вирішити цю проблему?



Рішення проблеми 7:

## Онлайн-інструменти для повідомлення про шахрайство та механізми реагування на нього



НКЕК

Кіберполіція

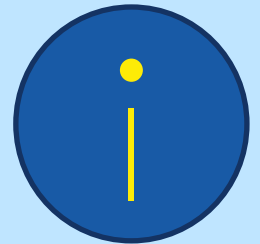
[Приклад з Великобританії від телеком-регулятора OFCOM](#)

Рекомендації для телеком-операторів щодо безпечної автентифікації абонентів

НКЕК

Кіберполіція

Інформаційні кампанії для абонентів щодо протидії шахрайству



НКЕК

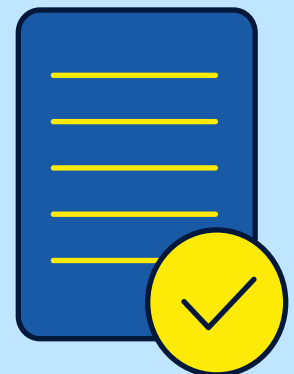
Кіберполіція

Нові правила надання послуг з нормами щодо запобігання сім-свопінгу

(проект нових правил розроблено у 2021 році).

Мінцифри

КМУ



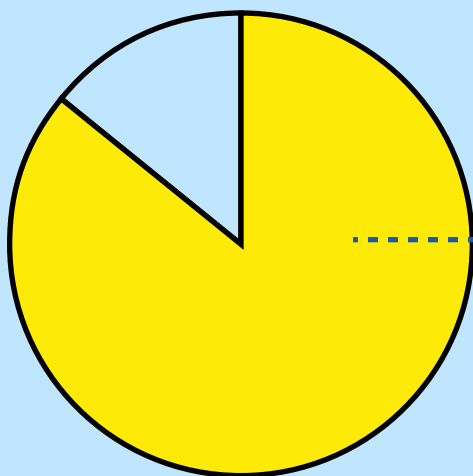
## Проблема 8.

### Незахищеність анонімних абонентів мобільного зв'язку

Причина – відмови у розгляді їхніх скарг та наданні інформації про послуги.



**Близько 86% абонентів**



мобільного зв'язку отримують послуги знеособлено

Закон «Про електронні комунікації»



передбачає право отримувати послугу знеособлено та на захист прав усіх абонентів.

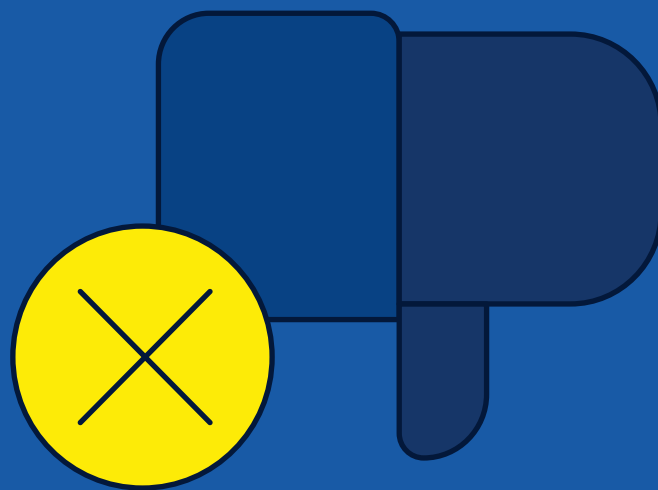
### Як вирішити:

припинити відмовляти анонімним абонентам у захисті їхніх прав.

НКЕК

## Проблема 9.

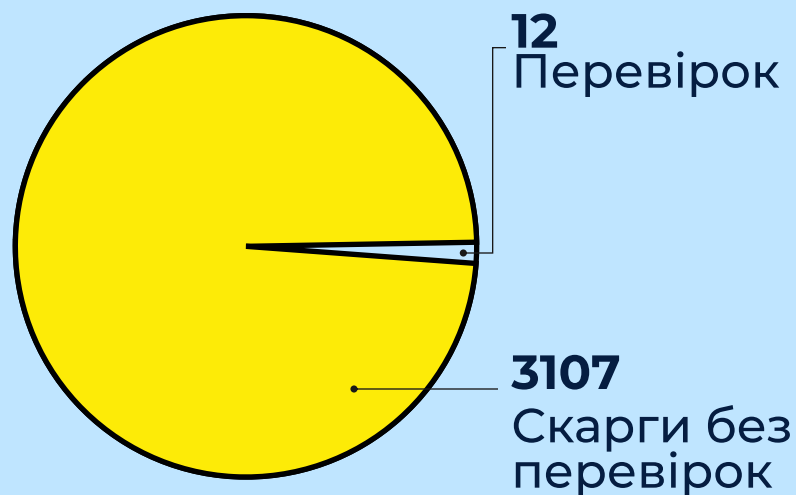
Скарги абонентів майже не мають результату



Перевірки проводяться

**менш ніж за 1% скарг абонентів**

Приписи і адмінпротоколи за порушення майже відсутні.



діаграма за даними НКЕК на 2021 р.

### Як вирішити:

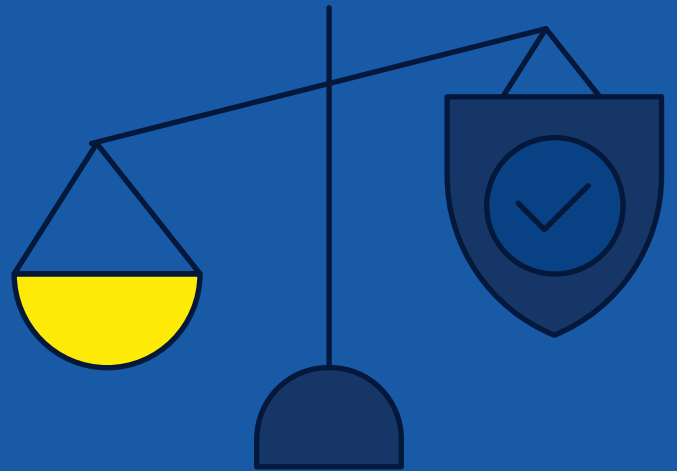
- дієве реагування на скарги, включно з перевітками, приписами та штрафами;
- періодичний аналіз проблем абонентів і недобросовісних практик операторів, усунення порушень, оприлюднення результатів.

НКЕК

## Проблема 10.

### Інструменти захисту прав споживачів

Немає досудового врегулювання спорів, захисту колективних інтересів споживачів.



Закон «Про електронні комунікації» надав з 2022 р. абонентам право на звернення до регулятора для врегулювання спору із постачальником електронних комунікаційних послуг.



### Як вирішити:

- запровадження на практиці позасудового врегулювання спорів
- запровадження механізмів подання представницьких позовів та відшкодування збитків

(Передбачено Директивою (ЄС) 2020/1828)

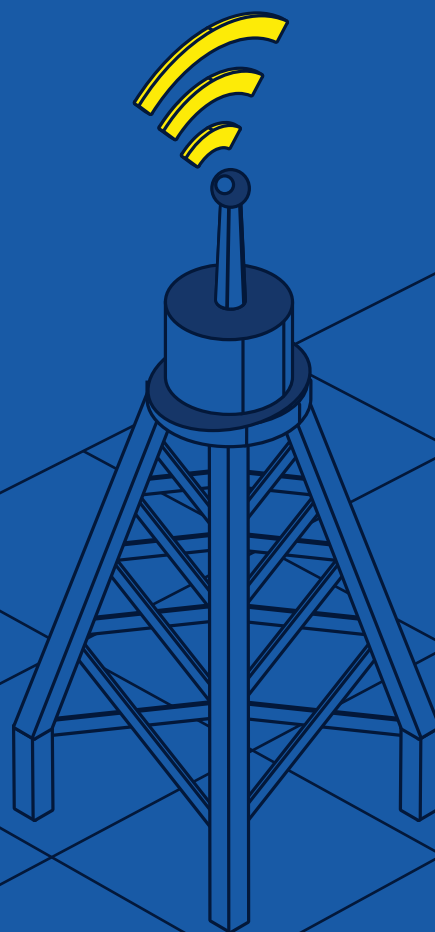
Як повідомити про шахрайські текстові повідомлення та мобільні дзвінки на номер 7726 - Ofcom

НКЕК

КМУ

ВРУ

# ДЯКУЄМО ЗА УВАГУ



EU4Business



Funded by  
the European Union

ECORYS



**giz**

Deutsche Gesellschaft  
für Internationale  
Zusammenarbeit (GIZ) GmbH



BRDO  
Офіс ефективного  
регулювання

**civitta**