



НАЦІОНАЛЬНА КОМІСІЯ, ЩО ЗДІЙСНЮЄ ДЕРЖАВНЕ РЕГУЛЮВАННЯ У  
СФЕРАХ ЕЛЕКТРОННИХ КОМУНІКАЦІЙ, РАДІОЧАСТОТНОГО СПЕКТРА  
ТА НАДАННЯ ПОСЛУГ ПОШТОВОГО ЗВ'ЯЗКУ

ПОСТАНОВА

\_\_.\_.2024

м. Київ

№ \_\_\_\_

Про затвердження Правил надання  
роздрібних регульованих послуг роумінгу

Відповідно до Закону України від 22 травня 2024 року № 3727-ІХ «Про внесення змін до деяких законів України щодо імплементації норм законодавства Європейського Союзу з питань роумінгу», враховуючи умови, визначені у Доповненні XVII-3 (Правила, що застосовуються до телекомунікаційних послуг) Додатку XVII «Нормативно-правове наближення» до Угоди про асоціацію між Україною, з однієї сторони, та Європейським Союзом, Європейським Співтовариством з атомної енергії і їїніми державами-членами, з іншої сторони, ратифікованої Законом України від 16 вересня 2014 року № 1678-VII, положення Директиви Європейського Парламенту і Ради (ЄС) 2018/1972 від 11 грудня 2018 року про запровадження Європейського кодексу електронних комунікацій, Регламенту Європейського Парламенту і Ради (ЄС) 2022/612 від 6 квітня 2022 року про роумінг у мережах мобільного зв'язку загального користування в межах Європейського Союзу (переглянутий), який

встановлює детальні правила щодо надання роздрібних регульованих послуг роумінгу, Національна комісія, що здійснює державне регулювання у сферах електронних комунікацій, радіочастотного спектра та надання послуг поштового зв'язку,

**ПОСТАНОВЛЯЄ:**

1. Затвердити Правила надання роздрібних регульованих послуг роумінгу, що додаються.

2. Департаменту електронних комунікацій в установленому законодавством порядку подати цю постанову на державну реєстрацію до Міністерства юстиції України.

3. Ця постанова набирає чинності з дня її офіційного опублікування та вводиться в дію одночасно з введенням в дію Закону України від 22 травня 2024 року № 3727-ІХ «Про внесення змін до деяких законів України щодо імплементації норм законодавства Європейського Союзу з питань роумінгу».

Голова

Олександр ЖИВОТОВСЬКИЙ

**ЗАТВЕРДЖЕНО**

Постанова Національної комісії, що  
здійснює державне регулювання  
у сферах електронних комунікацій,  
радіочастотного спектра та надання  
послуг поштового зв'язку

\_\_\_\_\_ 2024 року № \_\_\_\_\_

**Правила  
надання роздрібних регульованих послуг роумінгу**

**I. Загальні положення**

1. Ці Правила встановлюють вимоги щодо надання роздрібних послуг роумінгу відповідно до Закону України «Про електронні комунікації» (далі – Закон) та Закону України «Про Національну комісію, що здійснює державне регулювання у сферах електронних комунікацій, радіочастотного спектра та надання послуг поштового зв'язку».

2. Терміни в цих Правилах вживаються у значеннях, наведених у Законі та інших нормативно-правових актах, нормативних документах, технічних вимогах (технічних специфікаціях) у сфері електронних комунікацій.

3. Користувачі регульованих послуг роумінгу, які перебувають в роумінговій зоні Україна – ЄС, повинні мати можливість користуватися роздрібними послугами мобільного зв'язку згідно умов своїх тарифних планів, і отримувати послуги такого ж рівня якості, що і в країні домашнього постачальника послуг роумінгової зони Україна – ЄС (далі – домашня країна).

Постачальники послуг роумінгу в роумінговій зоні Україна – ЄС повинні вживати заходів для забезпечення надання роздрібних регульованих послуг роумінгу на тих же умовах і з тим же рівнем показників якості, що не гірші, ніж у домашній країні. Оператори мереж мобільного зв'язку також повинні вживати необхідних заходів для забезпечення виконання цієї вимоги.

4. Якщо максимальна доступна швидкість передачі даних з/до мережі Інтернет гостьової мережі роумінгової зони Україна – ЄС дорівнює або перевищує максимальну доступну швидкість передачі даних, що пропонується постачальником послуг роумінгу в роумінговій зоні Україна – ЄС в домашній країні, постачальник послуг роумінгу не повинен пропонувати швидкість нижче, ніж максимальна доступна швидкість, яка надається в домашній країні.

Якщо максимальна доступна швидкість передачі даних з/до мережі Інтернет гостьової мережі роумінгової зони Україна – ЄС нижча за максимальну доступну швидкість передачі даних, що пропонується постачальником послуг роумінгу в роумінговій зоні Україна – ЄС в домашній країні, постачальник послуг роумінгу не повинен пропонувати швидкість нижче, ніж максимальна доступна швидкість гостьової мережі роумінгової зони Україна – ЄС.

Якщо в гостьовій мережі роумінгової зони Україна – ЄС доступне новіше покоління або технологія мережі, постачальник послуг роумінгу в роумінговій зоні Україна – ЄС не повинен обмежувати послугу роумінгу, поколінням або технологією мережі, старішими ніж ті, що пропонуються в домашній країні.

Під час переходу до мереж і технологій мобільного зв'язку наступного покоління, коли впровадження цих мереж і технологій постачальником послуг роумінгу в роумінговій зоні Україна – ЄС та оператором гостьової мережі в роумінговій зоні Україна – ЄС не є порівнянними, постачальник послуг роумінгу в роумінговій зоні Україна – ЄС може пропонувати роздрібну регульовану послугу роумінгу з існуючою технологією мобільного зв'язку.

Зниження рівня показників якості регульованих роздрібних послуг роумінгу, наприклад, зменшення пропускної здатності мережі для зменшення обсягів надання послуг роумінгу, через комерційні інтереси заборонено.

Пункт 1 розділу VI Умов та правил надання оптового доступу (включаючи оптову плату за регульовані послуги роумінгу) до електронних комунікаційних мереж мобільного зв'язку загального користування для надання регульованих послуг роумінгу містить додаткові положення щодо цього.

## **II. Виняткове застосування додаткової доплати за споживання регульованих роздрібних послуг роумінгу**

1. В разі застосування постачальником послуг роумінгу в роумінговій зоні Україна – ЄС додаткової доплати за споживання роздрібних регульованих послуг роумінгу, наданих понад обсягів передбачених тарифним планом (пакетом), відповідно до частини п'ятої статті 104-1 Закону та Правил застосування політики добросовісного користування щодо споживання роздрібних регульованих послуг роумінгу, що надаються за домашніми роздрібними цінами, з метою запобігання зловживанню або аномальному споживанню роздрібних регульованих послуг роумінгу користувачами роумінгу в роумінговій зоні Україна – ЄС, та встановлення додаткових доплат за споживання роздрібних регульованих послуг роумінгу, що перевищує будь-які обмеження відповідно до будь-якої політики добросовісного користування, така додаткова доплата має відповідати наступним вимогам (без ПДВ):

1) будь-яка додаткова доплата за здійснені регульовані виклики у роумінгу, надіслані регульовані SMS-повідомлення в роумінгу та спожиті регульовані послуги передачі даних у роумінгу не повинна перевищувати оптової плати в роумінговій зоні Україна – ЄС за зазначені регульовані послуги роумінгу, яка встановлюється регуляторним органом відповідно до частини

дванадцятої статті 104-1 Закону та в Умовах та правилах надання оптового доступу (включаючи оптову плату за регульовані послуги роумінгу) до електронних комунікаційних мереж мобільного зв'язку загального користування для надання регульованих послуг роумінгу;

2) будь-яка додаткова доплата за отримані регульовані виклики у роумінгу не повинна перевищувати єдині граничні ставки термінації голосового трафіка на мережі мобільного зв'язку, що надходять з номерів Європейського Союзу чи номерів України, які перебувають в роумінгу в Європейському Союзі, встановлених на поточний рік регуляторним органом відповідно до частини шостої статті 91 Закону.

2. Постачальники послуг роумінгу в роумінговій зоні Україна – ЄС повинні стягувати додаткову доплату за здійснені та отримані виклики у роумінгу за посекундною тарифікацією. Постачальники послуг роумінгу в роумінговій зоні Україна – ЄС можуть застосовувати початковий мінімальний період тарифікації, що не перевищує 30 секунд, для стягнення додаткової доплати за здійснені виклики. Постачальники послуг роумінгу в роумінговій зоні Україна – ЄС повинні стягувати зі своїх користувачів послуг додаткову доплату за регульовані послуги передачі даних у роумінгу за кілобайт, за винятком MMS-повідомлень, для яких додаткова доплата може стягуватися за одиницю. У такому випадку додаткова доплата, яку постачальник послуг роумінгу в роумінговій зоні Україна – ЄС може стягувати зі свого користувача регульованих послуг роумінгу за передачу або отримання MMS-повідомлення в роумінгу, не повинна перевищувати граничної оптової плати за передачу даних в роумінговій зоні Україна – ЄС відповідно до Умов та правил надання оптового доступу (включаючи оптову плату за регульовані послуги роумінгу) до електронних комунікаційних мереж мобільного зв'язку загального користування для надання регульованих послуг роумінгу.

### **III. Альтернативні тарифи в роумінгу**

1. Постачальники послуг роумінгу в роумінговій зоні Україна – ЄС можуть пропонувати, а користувачі регульованих послуг роумінгу можуть вільно обирати, роумінговий тариф, відмінний від тарифів регульованих послуг роумінгу (встановлених з урахуванням вимог частин першої, третьої, п'ятої та шостої статті 104-1 Закону та пункту 1 розділу II цих Правил). Постачальник послуг роумінгу в роумінговій зоні Україна – ЄС повинен інформувати таких користувачів регульованих послуг роумінгу про характер переваг послуг роумінгу, які в результаті будуть втрачені.

2. Без шкоди для пункту 1 цього розділу, постачальники послуг роумінгу в роумінговій зоні Україна – ЄС повинні автоматично застосовувати тариф, встановлений відповідно до частин першої, третьої, п'ятої та шостої статті 104-1 Закону та пункту 1 розділу II цих Правил, до всіх існуючих та нових користувачів регульованих послуг роумінгу, за винятком таких користувачів, тарифні плани яких взагалі не передбачають послуг міжнародного роумінгу.

3. Постачальники послуг роумінгу в роумінговій зоні Україна – ЄС повинні періодично надсилати нагадування всім користувачам, які обрали тариф, відмінний від встановленого згідно з частинами першою, третьою, п'ятою та шостою статті 104-1 Закону та пунктом 1 розділу II цих Правил.

4. Будь-який користувач регульованих послуг роумінгу має право в будь-який час подати запит на перехід на або з тарифу, встановленого відповідно до частин першої, третьої, п'ятої та шостої статті 104-1 Закону та пункту 1 розділу II цих Правил.

Якщо користувачі регульованих послуг роумінгу свідомо обирають перейти з/або назад до тарифу, встановленого відповідно до частин першої, третьої, п'ятої та шостої статті 104-1 Закону та пункту 1 розділу II цих Правил,

будь-який перехід повинен здійснюватися протягом одного робочого дня з моменту отримання запиту, бути безкоштовним і не передбачати умов або обмежень, що стосуються інших положень договору про надання електронних комунікаційних послуг, аніж послуги роумінгу.

Постачальники послуг роумінгу в роумінговій зоні Україна – ЄС можуть відкласти перехід до тих пір, поки попередній роумінговий тариф залишається чинним протягом мінімально встановленого періоду, що не перевищує двох місяців.

5. Постачальники послуг роумінгу в роумінговій зоні Україна – ЄС повинні зазначати в договорі про надання електронних комунікаційних послуг, характеристики регульованої послуги роумінгу, що надається, зокрема:

1) тарифний план (плани) та типи пропонованих послуг, включаючи їх обсяги;

2) будь-які обмеження, накладені на споживання роздрібних регульованих послуг роумінгу, які надаються за застосовними домашніми роздрібними цінами в роумінговій зоні Україна – ЄС, зокрема, кількісна інформація про застосування будь-якої політики добросовісного користування з посиланням на основну модель тарифікації, обсяг або інші параметри відповідної наданої роздрібною регульованої послуги роумінгу;

3) чітку та зрозумілу інформацію щодо змісту, якості та вартості надання електронних комунікаційних послуг під час надання роздрібних послуг роумінгу у відповідності з Настановами Органу європейських регуляторів електронних комунікацій (BEREC) щодо роздрібною роумінгу.

6. Постачальники послуг роумінгу в роумінговій зоні Україна – ЄС повинні забезпечити, щоб договір про надання електронних комунікаційних



послуг, який включає будь-який тип регульованих послуг роздрібного роумінгу, містив інформацію про типи послуг, які можуть підлягати збільшенню плати в роумінгу.

7. Постачальники послуг роумінгу в роумінговій зоні Україна – ЄС повинні оприлюднювати інформацію, визначену в пунктах 5 та 6 цього розділу.

8. На доповнення до інформації, передбаченої пунктом 7 цього розділу, постачальники послуг роумінгу в роумінговій зоні Україна – ЄС повинні оприлюднювати інформацію про причини того, чому послуга роумінгу може бути надана на умовах, які є менш вигідними, ніж ті, що пропонуються в домашній країні. Така інформація повинна включати фактори, які можуть вплинути на якість послуг роумінгу, передбачених у договорі про надання електронних комунікаційних послуг, наприклад, покоління мережі мобільного зв'язку та технології доступні користувачам регульованих послуг роумінгу у відвідуваній країні роумінгової зони Україна – ЄС.

#### **IV. Прозорість умов для викликів та SMS-повідомлень у роумінгу**

1. Основна індивідуальна інформація про тарифи на регульовані виклики та SMS-повідомлення в роумінгу, яка надається користувачу регульованих послуг роумінгу постачальником послуг роумінгу в роумінговій зоні Україна – ЄС, відповідно до частини тринадцятої статті 104-1 Закону, має бути виражена у гривні та додатково включати інформацію про:

1) будь-яку політику добросовісного користування, яка застосовується до користувача регульованих послуг роумінгу в межах роумінгової зони Україна – ЄС, та додаткову доплату, що застосовується при перевищенні граничних обсягів споживання тарифних планів в рамках такої політики;

2) будь-яку доплату, що застосовується відповідно до частини шостої статті 104-1 Закону та Порядку та методики оцінки сталості надання роздрібних послуг роумінгу у роумінговій зоні Україна – ЄС за домашніми роздрібними цінами.

2. На доповнення до інформації, передбаченої пунктом 1 цього розділу, постачальники послуг роумінгу в роумінговій зоні Україна – ЄС повинні без необґрунтованої затримки та безкоштовно за допомогою автоматичного повідомлення, надавати користувачам регульованих послуг роумінгу інформацію про потенційний ризик стягнення збільшеної плати через споживання послуг з доданою вартістю, за винятком випадків, коли користувач регульованих послуг роумінгу повідомив свого постачальника послуг роумінгу в роумінговій зоні Україна – ЄС про відсутність потреби такого інформування. Така інформація має включати посилання для безкоштовного доступу до спеціальної вебсторінки постачальника послуг роумінгу з актуальною інформацією про типи послуг, за які може стягуватися збільшена плата, і, за можливості, інформацією про діапазони нумерації для послуг з доданою вартістю або іншою відповідною додатковою інформацією, що міститься в базі даних BEREC для послуг з доданою вартістю. Така вебсторінка має містити інформацію про плату, що застосовуються до безкоштовних телефонних номерів у роумінгу, якщо такі є.

3. Користувачі роумінгу повинні мати можливість безкоштовно та в простий спосіб повідомити постачальника послуг роумінгу в роумінговій зоні Україна – ЄС про відсутність потреби такого автоматичного повідомлення. Користувачі роумінгу, які повідомили про відсутність потреби такого автоматичного повідомлення, мають право в будь-який час і безкоштовно вимагати від постачальника послуг роумінгу в роумінговій зоні Україна – ЄС відновлення надання автоматичних повідомлень.

Постачальники послуг роумінгу в роумінговій зоні Україна – ЄС зобов'язані створити умови, які дозволяють користувачу регульованих послуг роумінгу безкоштовно та в простий і зрозумілий спосіб відмовитися від автоматичного повідомлення та/або відновити надання автоматичних повідомлень.

4. Постачальники послуг роумінгу в роумінговій зоні Україна – ЄС повинні надавати користувачам регульованих послуг роумінгу з обмеженими можливостями основну індивідуальну інформацію про роумінгові тарифи, що включають ПДВ, автоматично, за допомогою голосового дзвінка, безкоштовно, якщо вони повідомили про таку потребу.

5. За винятком посилання на будь-яку політику добросовісного користування та доплату, що застосовується відповідно до частини шостої статті 104-1 Закону, положення про прозорість, описані в частині тринадцятій статті 104-1 Закону для роумінгової зони Україна – ЄС та в пунктах 1, 3 і 4 цього розділу, також поширюються як на послуги голосового зв'язку та SMS-повідомлення в роумінгу, які надаються постачальниками послуг роумінгу в роумінговій зоні Україна – ЄС та споживаються користувачами роумінгу при підключенні до національних або міжнародних неназемних мереж мобільного зв'язку загального користування, так і на послуги голосового зв'язку та SMS-повідомлення в роумінгу, які надаються постачальниками послуг роумінгу в роумінговій зоні Україна – ЄС та споживаються користувачами роумінгу, які подорожують поза роумінговою зоною Україна – ЄС.

6. На доповнення до інформації, яка надається постачальниками послуг роумінгу в роумінговій зоні Україна – ЄС відповідно до вимог частин тринадцятої-чотирнадцятої статті 104-1 Закону та пунктів 1-5 цього розділу, користувачі регульованих послуг роумінгу мають право, безоплатно та незалежно від свого місцезнаходження у роумінговій зоні Україна – ЄС,

запитувати та отримувати більш детальну індивідуальну інформацію про тарифи в роумінгу, які застосовуються у гостьовій мережі в роумінговій зоні Україна – ЄС до голосових викликів і SMS-повідомлень, а також інформацію про заходи з прозорості, що застосовуються відповідно до положень про роумінг, за допомогою мобільного голосового виклика або SMS-повідомлення. Такий запит здійснюється на спеціальний безкоштовний номер постачальника послуг роумінгу в роумінговій зоні Україна – ЄС, який повинен бути впроваджений таким постачальником. Обов'язки, передбачені частинами тринадцятою-чотирнадцятою статті 104-1 Закону та пунктами 1-5 цього розділу, не поширюється на пристрої, які не підтримують можливість обміну SMS-повідомленнями.

7. Постачальник послуг роумінгу в роумінговій зоні Україна – ЄС надсилає повідомлення користувачу регульованих послуг роумінгу, коли обсяг регульованих послуг голосового зв'язку та SMS-повідомлень в роумінгу згідно політики добросовісного користування буде повністю спожито або досягнуто будь-якого застосовного ліміту споживання. В такому повідомленні зазначається додаткова доплата, яка стягується за будь-яке додаткове споживання регульованих послуг голосового зв'язку та SMS-повідомлень в роумінгу користувачем регульованих послуг роумінгу. Кожен користувач регульованих послуг роумінгу має право вимагати від постачальника послуг роумінгу в роумінговій зоні Україна – ЄС припинення надсилання таких повідомлень та, безкоштовно і в будь-який час, вимагати від постачальника послуг роумінгу в роумінговій зоні Україна – ЄС відновлення послуги надання таких повідомлень.

Постачальники послуг роумінгу в роумінговій зоні Україна – ЄС зобов'язані створити умови, які дозволяють користувачу регульованих послуг роумінгу безкоштовно та в простий і зрозумілий спосіб відмовитися від повідомлення та/або відновити надання таких повідомлень.

8. Постачальники послуг роумінгу в роумінговій зоні Україна – ЄС, з метою попередження та інформування користувачів роумінгу щодо можливості ненавмисного роумінгу, повинні надавати інформацію про потенційні ризики ненавмисного роумінгу та рекомендації щодо уникнення ненавмисного роумінгу у прикордонних зонах.

На доповнення до інформації, передбаченої абзацом першим цього пункту, постачальники послуг роумінгу в роумінговій зоні Україна – ЄС повинні вживати всіх доцільних (розумних) заходів для захисту їх користувачів від стягнення плати за ненавмисний роумінг, перебуваючи на території України.

9. Постачальники послуг роумінгу в роумінговій зоні Україна – ЄС повинні вживати всіх доцільних (розумних) заходів для захисту своїх користувачів від стягнення додаткової плати за голосові виклики та SMS-повідомлення під час ненавмисного підключення до неназемних мереж мобільного зв'язку загального користування, такі як, надання змоги користувачам роумінгу відмовитися від підключення до неназемних мереж. Якщо пропонується такий механізм відмови, користувач роумінгу має право у будь-який час, у простий і зрозумілий спосіб, безкоштовно відмовитися від використання неназемних мереж та вимагати відновлення підключення до таких мереж.

Постачальники послуг роумінгу в роумінговій зоні Україна – ЄС зобов'язані створити умови, які дозволяють їх користувачам безкоштовно та в простий і зрозумілий спосіб відмовитися від використання неназемних мереж та/або відновити підключення до таких мереж.

## **V. Механізми прозорості та захисту для роздрібних послуг передачі даних у роумінгу**

1. Постачальники послуг роумінгу в роумінговій зоні Україна – ЄС з урахуванням вимог частини вісімнадцятої статті 104-1 Закону мають надавати своїм користувачам регульованих послуг роумінгу повну інформацію про застосовану плату за регульовані послуги передачі даних в роумінгу способами, які сприяють полегшенню розуміння користувачами роумінгу фінансових наслідків такого користування та дозволяють їм відстежувати та контролювати свої витрати на регульовані послуги передачі даних у роумінгу. Ця інформація надається як до, так і після укладення договору про надання електронних комунікаційних послуг.

2. Перед укладенням договору про надання електронних комунікаційних послуг та після його укладення постачальники послуг роумінгу в роумінговій зоні Україна – ЄС мають регулярно інформувати своїх користувачів про ризик автоматичного та неконтрольованого з'єднання для передачі та отримання даних у роумінгу. Крім того, постачальники послуг роумінгу в роумінговій зоні Україна – ЄС мають безкоштовно та в чіткій і зрозумілій формі повідомляти своїм користувачам роумінгу про те, як вимкнути автоматичні з'єднання для передачі даних у роумінгу, щоб уникнути неконтрольованого споживання послуг передачі даних у роумінгу.

3. Основна індивідуальна інформація про тарифи на послуги передачі даних в роумінгу, яка надається користувачу регульованих послуг роумінгу постачальником послуг роумінгу в роумінговій зоні Україна – ЄС відповідно до частини тринадцятої статті 104-1 Закону, має бути виражена у гривні та додатково включати інформацію про:

1) будь-яку політику добросовісного користування, яка застосовується до користувача регульованих послуг роумінгу в межах роумінгової зони Україна – ЄС та додаткову доплату, яка стягується при перевищенні будь-яких лімітів відповідно до такої політики добросовісного користування;

2) будь-яку доплату, що застосовується відповідно до частини шостої статті 104-1 Закону і Порядку та методики оцінки сталості надання роздрібних послуг роумінгу у роумінговій зоні Україна – ЄС за домашніми роздрібними цінами.

4. Інформація надсилається постачальником послуг роумінгу в роумінговій зоні Україна – ЄС безпосередньо на мобільне кінцеве (термінальне) обладнання користувача роумінгу наприклад, за допомогою SMS-повідомлення, електронної пошти, текстового повідомлення або спливаючого вікна на мобільному кінцевому (термінальному) обладнанні щоразу, коли користувач регульованих послуг роумінгу в'їжджає в країну в межах роумінгової зони Україна – ЄС, відмінної від країни його домашнього постачальника послуг, та вперше ініціює послугу передачі даних в роумінгу в цій конкретній країні. Інформація надається безкоштовно, в зручній для отримання та полегшення розуміння спосіб, в момент, коли користувач регульованих послуг роумінгу ініціює регульовану послугу передачі даних в роумінгу.

5. Користувач регульованих послуг роумінгу, який повідомив свого постачальника послуг роумінгу в роумінговій зоні Україна – ЄС про відсутність потреби автоматичного інформування про тарифи, має право в будь-який час безкоштовно вимагати від постачальника послуг роумінгу в роумінговій зоні Україна – ЄС повторного надання цієї послуги.

Постачальники послуг роумінгу в роумінговій зоні Україна – ЄС зобов'язані створити умови, які дозволяють користувачу регульованих послуг роумінгу безкоштовно та в простий і зрозумілий спосіб відмовитися від автоматичного інформування та/або відновити це інформування.

6. Постачальники послуг роумінгу в роумінговій зоні Україна – ЄС надсилають повідомлення користувачу регульованих послуг, коли обсяг регульованих послуг передачі даних в роумінгу згідно політики добросовісного користування буде повністю спожито або досягнуто будь-якого застосовного ліміту споживання. В повідомленні зазначається додаткова доплата, яка стягується за будь-яке додаткове споживання регульованих послуг передачі даних в роумінгу користувачем регульованих послуг роумінгу. Кожен користувач регульованих послуг роумінгу має право вимагати від постачальника послуг роумінгу в роумінговій зоні Україна – ЄС припинення надсилання таких повідомлень та безкоштовно і в будь-який час вимагати від постачальника послуг роумінгу в роумінговій зоні Україна – ЄС відновлення надання таких повідомлень.

Постачальники послуг роумінгу в роумінговій зоні Україна – ЄС зобов'язані створити умови, які дозволяють користувачу регульованих послуг роумінгу безкоштовно та в простий і зрозумілий спосіб відмовитися від повідомлення та/або відновити надання таких повідомлень.

7. Постачальники послуг роумінгу в роумінговій зоні Україна – ЄС повинні своєчасно надавати своїм користувачам регульованих послуг роумінгу безкоштовний доступ до інформації про їх накопичене споживання регульованих послуг передачі даних, з метою гарантування, що без прямої згоди користувача регульованих послуг роумінгу накопичені витрати на регульовані послуги передачі даних у роумінгу не перевищуватимуть обраного фінансового ліміту. Для цього постачальник послуг роумінгу в роумінговій зоні Україна – ЄС надає один або декілька максимальних фінансових лімітів для визначених періодів користування, за умови, що користувача заздалегідь поінформовано про відповідні обсяги. Один із цих лімітів (фінансовий ліміт за замовчуванням) має наближатися, але не перевищувати 50 євро плати за розрахунковий період в місяць (без ПДВ).



У якості альтернативи фінансовим лімітам, постачальник послуг роумінгу в роумінговій зоні Україна – ЄС може встановити ліміти, виражені в обсязі передачі даних, за умови, що користувача заздалегідь поінформовано про відповідні фінансові суми. Один із цих лімітів (обсяговий ліміт за замовчуванням) має відповідати фінансовому ліміту, що не перевищує в еквіваленті 50 євро плати за розрахунковий період в місяць (без ПДВ). Крім того, постачальники послуг роумінгу в роумінговій зоні Україна – ЄС можуть запропонувати своїм користувачам регульованих послуг роумінгу інші фінансові ліміти (вищі чи нижчі, максимальний щомісячний ліміт). Ліміти за замовчуванням (фінансовий ліміт за замовчуванням або обсяговий ліміт за замовчуванням) застосовуються до всіх користувачів регульованих послуг роумінгу, які не обрали інший ліміт.

8. Постачальники послуг роумінгу в роумінговій зоні Україна – ЄС також повинні забезпечити надсилання відповідного повідомлення безпосередньо на мобільне кінцеве (термінальне) обладнання користувача роумінгу, наприклад, за допомогою SMS-повідомлення, електронної пошти, текстового повідомлення або спливаючого вікна на комп'ютері, коли спожито 80% узгодженого фінансового чи обсягового ліміту послуг передачі даних у роумінгу. Кожен користувач регульованих послуг має право вимагати від постачальника послуг роумінгу в роумінговій зоні Україна – ЄС припинення надсилання таких повідомлень та безкоштовно і в будь-який час вимагати від постачальника послуг роумінгу в роумінговій зоні Україна – ЄС відновлення надання таких повідомлень.

Постачальники послуг роумінгу в роумінговій зоні Україна – ЄС зобов'язані створити умови, які дозволяють користувачу регульованих послуг роумінгу безкоштовно та в простий і зрозумілий спосіб відмовитися від повідомлення та/або відновити надання таких повідомлень.

9. У разі перевищення фінансового чи обсягового ліміту постачальник послуг роумінгу в роумінговій зоні Україна – ЄС повинен надсилати повідомлення на мобільне кінцеве (термінальне) обладнання користувача роумінгу. У випадку, якщо користувач регульованих послуг роумінгу, для якого встановлено фінансовий або обсяговий ліміт за замовчуванням, споживає понад 100 євро протягом місячного розрахункового періоду, без ПДВ, постачальник послуг роумінгу в роумінговій зоні Україна – ЄС повинен надсилати додаткове повідомлення на мобільне кінцеве (термінальне) обладнання користувача роумінгу. Такі повідомлення мають містити інформацію про процедуру, якої має дотримуватися користувач регульованих послуг роумінгу, якщо він бажає продовжити отримання таких послуг, і вартість кожної додаткової спожитої одиниці. Якщо користувач регульованих послуг роумінгу не відповідає на отримане повідомлення, постачальник послуг роумінгу в роумінговій зоні Україна – ЄС повинен негайно припинити надання користувачу роумінгу регульованих послуг передачі даних у роумінгу та стягнення плати за них, за винятком випадків, коли користувач регульованих послуг роумінгу вимагає продовження або поновлення надання цих послуг.

10. Кожного разу, коли користувач регульованих послуг роумінгу вимагає зняття або повторного встановлення фінансового або обсягового ліміту, зміна повинна здійснюватися постачальником послуг роумінгу в роумінговій зоні Україна – ЄС безкоштовно протягом одного робочого дня, з моменту отримання запиту, і не містити умов чи обмежень щодо інших елементів тарифного плану.

11. Вимоги частини шістнадцятої статті 104-1 Закону та пунктів 3-5 та 7-10 цього розділу не поширюються на пристрої міжмашинної взаємодії, які використовують мобільний зв'язок для передачі даних.

12. Постачальники послуг роумінгу в роумінговій зоні Україна – ЄС, з метою попередження та інформування користувачів роумінгу щодо можливості ненавмисного роумінгу, повинні надавати інформацію про потенційні ризики ненавмисного роумінгу послуг передачі даних у роумінгу та рекомендації щодо уникнення ненавмисного роумінгу у прикордонних зонах.

На доповнення до інформації, передбаченої абзацом першим цього пункту, постачальники послуг роумінгу в роумінговій зоні Україна – ЄС повинні вживати всіх доцільних (розумних) заходів для захисту їх користувачів від стягнення плати за ненавмисний доступ до послуг передачі даних у роумінгу, перебуваючи на території України.

13. Постачальники послуг роумінгу в роумінговій зоні Україна – ЄС повинні вживати всіх доцільних (розумних) заходів для захисту своїх користувачів від стягнення додаткової плати за послуги передачі даних під час ненавмисного підключення до неназемних мереж мобільного зв'язку загального користування, такі як, надання змоги користувачам роумінгу відмовитися від підключення до неназемних мереж. Якщо пропонується такий механізм відмови, користувач роумінгу має право у будь-який час, у простий і зрозумілий спосіб, безкоштовно відмовитися від використання неназемних мереж та вимагати відновлення підключення до таких мереж.

Постачальники послуг роумінгу в роумінговій зоні Україна – ЄС зобов'язані створити умови, які дозволяють користувачу безкоштовно та в простий і зрозумілий спосіб відмовитися від використання неназемних мереж та/або відновити підключення до таких мереж.

14. За винятком основної індивідуальної інформації про політику добросовісного користування (включно з додатковою доплатою, яка застосовується при перевищенні будь-яких лімітів визначених цією політикою), будь-які доплати, що застосовуються відповідно до частини шостої статті 104-1 Закону, вимог пунктів 6 та 12, та зважаючи на положення пункту 15 цього

розділу, вимоги частин тринадцятої-шістнадцятої та вісімнадцятої статті 104-1 Закону, а також цього розділу поширюються як на послуги передачі даних у роумінгу, які надаються постачальниками послуг роумінгу в роумінговій зоні Україна – ЄС та споживаються користувачами роумінгу при підключенні до національних або міжнародних неназемних мереж мобільного зв'язку загального користування, так і на послуги передачі даних, які надаються постачальниками послуг роумінгу в роумінговій зоні Україна – ЄС та споживаються користувачами роумінгу, які подорожують поза роумінговою зоною Україна – ЄС.

15. Вимоги, передбачені частиною шістнадцятою статті 104-1 Закону та пунктами 7-10 цього розділу не застосовуються, якщо оператор гостьової мережі у відвідуваній країні поза межами роумінгової зони Україна – ЄС не дозволяє постачальнику послуг роумінгу в роумінговій зоні Україна – ЄС контролювати споживання своїх користувачів у режимі реального часу. У такому випадку під час в'їзду в таку країну користувач роумінгу повинен отримати повідомлення від постачальника послуг роумінгу, без невиправданої затримки та безкоштовно, за допомогою SMS-повідомлення про недоступність інформації щодо споживання та гарантії дотримання встановленого фінансового ліміту.

## **VI. Прозорість способів доступу до екстрених служб**

1. Постачальники послуг роумінгу в роумінговій зоні Україна – ЄС повинні забезпечити належне інформування своїх користувачів регульованих послуг роумінгу про способи доступу до екстрених служб у відвідуваній країні роумінгової зони Україна – ЄС.

2. Постачальник послуг роумінгу в роумінговій зоні Україна – ЄС повинен інформувати користувачів регульованих послуг роумінгу за

допомогою автоматичного повідомлення про те, що останні можуть безкоштовно отримати доступ до екстрених служб, зателефонувавши за єдиним європейським номером екстреної допомоги «112». У цьому повідомленні користувачам регульованих послуг роумінгу також надається посилання на безкоштовний доступ до спеціальної веб-сторінки, доступної для людей з обмеженими можливостями, яка містить інформацію про альтернативні способи доступу до екстрених служб за допомогою засобів екстреного зв'язку, дозволених у відвідуваній країні роумінгової зони Україна – ЄС. Інформація надсилається на мобільне кінцеве (термінальне) обладнання користувачів роумінгу за допомогою SMS-повідомлення або, за необхідності, в інший простий і зрозумілий спосіб, щоразу коли користувачі регульованих послуг роумінгу в'їжджають до відвідуваної країни роумінгової зони Україна – ЄС. Відповідна інформація надається безкоштовно.

3. У відвідуваних країнах роумінгової зони Україна – ЄС, де є мобільні застосунки для попередження про екстрені ситуації та загрози громадській безпеці, посилання на які зазначені у відповідній базі даних BEREC, постачальники послуг роумінгу в роумінговій зоні Україна – ЄС повинні включати у повідомлення, зазначене в пункті 2 цього розділу, інформацію про те, що попередження громадян можуть надходити за допомогою мобільного застосунку для попередження про екстрені ситуації та загрози громадській безпеці. Посилання на мобільний застосунок для попередження про екстрені ситуації та загрози громадській безпеці та інструкції щодо його завантаження надаються на спеціальній веб-сторінці, зазначеній у пункті 2 цього розділу.

## **VII. Конвертація валют**

1. Для конвертації лімітів, визначених в євро у пунктах 7 та 9 розділу V цих Правил, в гривню, величина визначається шляхом застосування середнього значення обмінних курсів між євро та гривнею, оприлюднених Національним

банком України п'ятнадцятого січня, п'ятнадцятого лютого та п'ятнадцятого березня відповідного календарного року. Ліміти переглядаються щороку та застосовуються з п'ятнадцятого травня.

2. Якщо Національний банк України не оприлюднив обмінний курс на одну чи декілька зазначених дат, застосовними обмінними курсами між євро та гривнею мають бути ті, що оприлюднені першими після цієї чи цих дат.

### **VIII. Моніторинг**

1. Регуляторний орган відповідно до статті 10 Закону здійснює державний нагляд (контроль) за дотриманням законодавства щодо вимог частин першої-восьмої та тринадцятої-вісімнадцятої статті 104-1 Закону та цих Правил. Регуляторний орган також вживає заходів щодо своєчасного виконання вимог цих Правил.

2. Регуляторний орган має право вимагати від суб'єктів господарювання виконання обов'язків, передбачених у частинах першій-восьмій та тринадцятій-вісімнадцятій статті 104-1 Закону та цих Правилах.

Регуляторний орган у разі потреби застосовує процедуру усунення порушень цих зобов'язань відповідно до статті 14 Закону.

3. Регуляторний орган забезпечує конфіденційність інформації, що не повинна перешкоджати своєчасному обміну інформацією між регуляторним органом та Європейською Комісією, Органом європейських регуляторів електронних комунікацій (BEREC) та іншими регуляторними органами з метою перегляду, моніторингу та нагляду (контролю) за виконанням зобов'язань, передбачених частинами першою-восьмою та тринадцятою-вісімнадцятою статті 104-1 Закону та цими Правилами.

4. Якщо регуляторний орган виявляє, що мало місце порушення зобов'язань, викладених у Законі та цих Правилах, він вимагає припинення такого порушення без затримки.

5. Регуляторний орган повинен оприлюднювати актуальну інформацію щодо застосування цих Правил на офіційному веб-сайті регуляторного органу.

6. Регуляторний орган повинен здійснювати моніторинг зміни роздрібної плати за надання регульованих послуг роумінгу користувачам регульованих послуг роумінгу.

Директор Департаменту  
електронних комунікацій

Іван ХОХОТВА