

ЗАТВЕРДЖЕНО  
постановою Кабінету Міністрів України  
від 19 листопада 2025 р. № 1500

ТИПОВА МЕТОДИКА  
визначення розміру відшкодування збитків,  
завданих постачальнику електронних комунікаційних послуг  
внаслідок пошкодження електронної комунікаційної мережі,  
що сталося з вини кінцевого користувача електронних  
комунікаційних послуг

1. Ця Типова методика встановлює механізм визначення розміру відшкодування збитків, завданих постачальнику електронних комунікаційних послуг внаслідок пошкодження електронної комунікаційної мережі, що сталося з вини кінцевого користувача електронних комунікаційних послуг, у тому числі внаслідок використання кінцевим користувачем електронних комунікаційних послуг кінцевого (термінального) обладнання.

2. У цій Типовій методиці терміни вживаються у значенні, наведеному в Цивільному кодексі України, Законі України “Про електронні комунікації”.

3. У цій Типовій методиці термін “пошкодження електронної комунікаційної мережі” означає будь-яке програмне (у тому числі програмні збої, втручання у налаштування або роботу програмного забезпечення мережевого обладнання) або фізичне (у тому числі фізичне руйнування або пошкодження технічних засобів електронних комунікацій та споруд, призначених для надання електронних комунікаційних послуг, зокрема кабельних ліній, комутаційного обладнання, електронних пристроїв тощо) порушення функціонування електронної комунікаційної мережі, що спричинило повну або часткову втрату технічної можливості надання електронних комунікаційних послуг, а також інші дії чи бездіяльність кінцевого користувача електронних комунікаційних послуг, внаслідок яких зафіксовано порушення цілісності або функціонування електронної комунікаційної мережі.

4. Пошкодження електронної комунікаційної мережі за ступенем пошкодження поділяються на:

незначні — пошкодження електронної комунікаційної мережі, які не призводять до переривання або суттєвого зниження значень показників якості електронної комунікаційної послуги;

суттєві — пошкодження електронної комунікаційної мережі, які спричиняють тимчасове обмеження або зниження до неприпустимих значень показників якості електронної комунікаційної послуги;

критичні — пошкодження електронної комунікаційної мережі, які призводять до повного припинення надання електронних комунікаційних послуг та/або потребують витрат на відновлення, що дорівнюють чи перевищують вартість пошкодженого обладнання та матеріалів.

5. У разі виявлення факту пошкодження електронної комунікаційної мережі постачальником електронних комунікаційних послуг (його представником) або власником електронної комунікаційної мережі (його представником) складається акт, що містить, зокрема:

1) відомості про постачальника електронних комунікаційних послуг (для юридичних осіб — найменування юридичної особи, ідентифікаційний код юридичної особи в Єдиному державному реєстрі підприємств і організацій України (далі — код згідно з ЄДРПОУ), місцезнаходження юридичної особи; для фізичних осіб — підприємців — прізвище, власне ім'я, по батькові (за наявності), реєстраційний номер облікової картки платника податків або серія (за наявності) та номер паспорта (для фізичних осіб, які мають відмітку в паспорті про право здійснювати платежі за серією та номером паспорта), місцезнаходження (адреса місця проживання, за якою здійснюється зв'язок з фізичною особою — підприємцем);

2) прізвища, власні імена та по батькові (за наявності) осіб, які склали акт;

3) відомості про власника електронної комунікаційної мережі (для юридичних осіб — найменування юридичної особи, код згідно з ЄДРПОУ, місцезнаходження юридичної особи; для фізичних осіб — підприємців — прізвище, власне ім'я, по батькові (за наявності), реєстраційний номер облікової картки платника податків або серія (за наявності) та номер паспорта (для фізичних осіб, які мають відмітку в паспорті про право здійснювати платежі за серією та номером паспорта), місцезнаходження (адреса місця проживання, за якою здійснюється зв'язок з фізичною особою — підприємцем);

4) відомості про кінцевого користувача електронних комунікаційних послуг (для юридичних осіб — найменування юридичної особи, код згідно з ЄДРПОУ, місцезнаходження юридичної особи; для фізичних осіб — підприємців — прізвище, власне ім'я, по батькові (за наявності), реєстраційний номер облікової картки платника податків або серія (за наявності) та номер паспорта (для фізичних осіб, які мають відмітку в паспорті про право здійснювати платежі за серією та номером паспорта), місцезнаходження (адреса місця проживання, за якою здійснюється зв'язок з фізичною особою — підприємцем, для фізичних осіб — прізвище, власне ім'я, по батькові (за наявності), реєстраційний номер облікової картки платника податків або серія (за наявності) та номер паспорта (для фізичних

осіб, які мають відмітку в паспорті про право здійснювати платежі за серією та номером паспорта), адреса місця проживання);

5) опис пошкоджень електронної комунікаційної мережі із зазначенням технічних засобів електронних комунікацій, в тому числі обладнання та/або програмного забезпечення, які були пошкоджені, їх поточний стан та інші характеристики;

6) опис способу пошкодження електронної комунікаційної мережі із зазначенням відомостей про кінцеве (термінальне) обладнання, інші програмні та/або технічні засоби, шляхом використання яких кінцевий користувач електронних комунікаційних послуг пошкодив електронну комунікаційну мережу;

7) ступінь пошкодження електронної комунікаційної мережі, визначений пунктом 4 цієї Типової методики, та його вплив на можливість надання електронних комунікаційних послуг;

8) детальний опис обставин, що призвели до пошкодження електронної комунікаційної мережі.

До акта додаються документи та матеріали, якими підтверджується факт пошкодження, характер пошкодження (механічне, електричне, термічне тощо), зокрема фотографії пошкоджених технічних засобів електронних комунікацій (у разі пошкодження фізичних об'єктів), протоколи вимірювань параметрів електронної комунікаційної мережі тощо.

6. Акт підписується постачальником електронних комунікаційних послуг (його представником) та кінцевим користувачем електронних комунікаційних послуг або його представником (за наявності відповідного підтвердження повноважень). У разі коли постачальник електронних комунікаційних послуг не є власником електронної комунікаційної мережі, акт підписується також власником електронної комунікаційної мережі (його представником).

7. Якщо кінцевий користувач електронних комунікаційних послуг або його представник (за наявності відповідного підтвердження повноважень) не погоджується із змістом акта, він підписує його із зауваженнями, які є невід'ємною частиною акта. У разі відмови кінцевого користувача електронних комунікаційних послуг або його представника (за наявності відповідного підтвердження повноважень) від підписання акта, про це робиться відповідний запис в акті.

8. Акт складається у двох примірниках — по одному для кожної із сторін, які беруть участь у підписанні. У разі коли постачальник електронних комунікаційних послуг не є власником електронної комунікаційної мережі, акт складається у трьох примірниках — по одному для постачальника електронних комунікаційних послуг, власника

електронної комунікаційної мережі та кінцевого користувача електронних комунікаційних послуг.

9. Розміром відшкодування збитків є вартісне вираження збитків, завданих постачальнику електронних комунікаційних послуг у зв'язку із пошкодженням електронної комунікаційної мережі, що визначається постачальником на підставі вихідних даних, відповідно до положень цієї Типової методики.

10. До складу збитків включаються:

реальні збитки — фактичні втрати, яких зазнав постачальник електронних комунікаційних послуг у зв'язку з пошкодженням електронної комунікаційної мережі, а також витрати, здійснені або необхідні для її відновлення;

упущена вигода — неодержані доходи, які постачальник електронних комунікаційних послуг міг би отримати за нормального перебігу подій за умови, якщо пошкодження не відбулося.

11. Визначення розміру збитків здійснюється у вартісному виразі в національній валюті (гривня).

12. Визначення розміру збитків здійснюється станом на дату завершення періоду, протягом якого відсутня технічна можливість надання електронних комунікаційних послуг або показники якості електронної комунікаційної послуги знижені до неприпустимих значень внаслідок пошкодження.

Цей період не може перевищувати час усунення пошкодження, встановлений показниками якості електронних комунікаційних послуг.

Тривалість зазначеного періоду обчислюється у календарних днях або годинах з моменту складення акта до моменту відновлення електронної комунікаційної мережі.

13. Загальний розмір збитків (ЗЗ) визначається за такою формулою:

$$ЗЗ = РЗ_{Кп} + УВ_{Кя},$$

де:

$РЗ_{Кп}$  — реальні збитки з урахуванням коефіцієнта ступеня пошкодження ( $Кп$ );

$УВ_{Кя}$  — упущена вигода з урахуванням коефіцієнта якості надання послуг ( $Кя$ ).

14. Для забезпечення об'єктивного та пропорційного визначення розміру збитків розрахунок реальних збитків та упущеної вигоди здійснюється з урахуванням ступеня пошкодження електронної комунікаційної мережі, визначеного пунктом 4 цієї Типової методики.

15. Розмір реальних збитків (РЗ) визначається за такою формулою:

$$PЗ = Vм + Vп + Vт + Vл,$$

де:

$Vм$  — фактична вартість пошкоджених матеріалів та обладнання (з урахуванням ступеня зносу та амортизації) або вартість матеріалів та обладнання, необхідних для відновлення електронної комунікаційної мережі;

$Vп$  — вартість робіт (оплата праці працівників або підрядників), розрахована на основі нормо-годин та середньоринкових ставок або затверджених кошторисів;

$Vт$  — транспортні витрати, пов'язані з доставкою матеріалів або виїздом персоналу для проведення відновлювальних робіт;

$Vл$  — інші безпосередні витрати, пов'язані з логістикою, технічним супроводом та організаційно-технічним забезпеченням відновлювальних робіт.

Розмір реальних збитків до сукупної вартості витрат визначається із застосуванням коригувального коефіцієнта ступеня пошкодження ( $Kп$ ), що враховує складність, тривалість і специфіку відновлювальних робіт залежно від тяжкості пошкодження, за формулою

$$PЗ_{Kп} = (Vм + Vп + Vт + Vл) \times Kп,$$

де  $Kп$  дорівнює:

1 — у разі незначного чи суттєвого пошкодження;

1,2 — у разі критичного пошкодження.

Значення  $Kп$  визначається постачальником електронних комунікаційних послуг на підставі технічної документації на пошкоджені технічні засоби електронних комунікацій (складові пошкоджені електронної комунікаційної мережі), обсягів та складності робіт з обов'язковим документальним обґрунтуванням у складі розрахунку.

16. Розмір упущеної вигоди (УВ) визначається за такою формулою:

$$УВ = СД \times КК \times Т,$$

де:

$СД$  — середній дохід на одного кінцевого користувача послуг за одиницю часу (день/годину), визначений на підставі внутрішніх даних постачальника або середньогалузевих показників;

$КК$  — фактична кількість кінцевих користувачів послуг, яким не були надані послуги у період пошкодження внаслідок такого пошкодження;

$Т$  — фактична тривалість перерви в наданні послуг (у днях або годинах).

Розмір упущеної вигоди визначається з урахуванням коефіцієнта якості надання послуг (Кя), що відображає ступінь втрати технічної можливості надання електронних комунікаційних послуг у період пошкодження, за формулою

$$УВ_{Кя} = СД \times КК \times Т \times Кя,$$

де Кя дорівнює:

0,2 — у разі незначного пошкодження;

0,6 — у разі суттєвого пошкодження;

1 — у разі критичного пошкодження.

17. Під час визначення вартості матеріалів, обладнання, робіт, послуг та інших складових витрат допускається використання:

даних внутрішніх прейскурантів або калькуляцій постачальника — за умови документального підтвердження їх відповідності ринковим умовам;

середньоринкових цін, визначених на підставі відкритих джерел інформації (комерційних пропозицій, офіційних прайс-листів, електронних торговельних майданчиків, галузевих оглядів тощо).

18. Вихідними даними, що можуть бути використані для визначення розміру збитків, є:

акт;

технічна та інша документація на пошкоджені технічні засоби електронних комунікацій (складові пошкоджені електронної комунікаційної мережі), яка дає змогу їх ідентифікувати, визначити склад, технічні та інші характеристики, в тому числі до моменту їх пошкодження (документи бухгалтерського обліку, матеріали інвентаризації, проектно-кошторисна документація, документи з відомостями про технічний стан та технічні характеристики майна тощо);

рахунки, платіжні та інші документи (наряд, договір на виконання ремонтно-відновлювальних робіт, квитанції про закупівлю обладнання, матеріалів, робіт, послуг тощо), що підтверджують понесені витрати на відновлення пошкоджені електронної комунікаційної мережі;

інші документи/інформація, які підтверджують реальні збитки та упущену вигоду для постачальника електронних комунікаційних послуг.