



АНТИМОНОПОЛЬНИЙ КОМІТЕТ УКРАЇНИ

РЕКОМЕНДАЦІЇ

30 квітня 2026 р.

Київ

№ 4-рк

Приватне акціонерне товариство
«Київстар»

Про припинення дій,
що містять ознаки порушення
законодавства про захист
від недобросовісної конкуренції

1. ПРЕДМЕТ РЕКОМЕНДАЦІЙ

- (1) Дії суб'єкта господарювання, що містять ознаки порушення, передбаченого статтею 15¹ Закону України «Про захист від недобросовісної конкуренції», у вигляді поширення внаслідок обраного способу викладення неточної інформації про безлімітний мобільний інтернет, що вводить в оману.

2. СУБ'ЄКТ ГОСПОДАРЮВАННЯ, ЯКОМУ НАДАЮТЬСЯ РЕКОМЕНДАЦІЇ

- (2) Приватне акціонерне товариство «Київстар» (далі – ПрАТ «Київстар», Товариство) (ідентифікаційний код юридичної особи *«інформація, доступ до якої обмежено»*).
- (3) ПрАТ «Київстар» згідно з відомостями з Єдиного державного реєстру юридичних осіб, фізичних осіб-підприємців та громадських формувань зареєстровано *«інформація, доступ до якої обмежено»* за ідентифікаційним кодом юридичної особи *«інформація, доступ до якої обмежено»*.
- (4) Основним видом господарської діяльності Товариства згідно з класифікацією видів економічної діяльності (далі – КВЕД) є *«інформація, доступ до якої обмежено»* (код КВЕД *«інформація, доступ до якої обмежено»*).
- (5) Отже, Товариство є суб'єктом господарювання в розумінні статті 1 Закону України «Про захист економічної конкуренції».

3. ОПИС ДІЙ, ЩО МІСТЯТЬ ОЗНАКИ ПОРУШЕННЯ ЗАКОНОДАВСТВА ПРО ЗАХИСТ ВІД НЕДОБРОСОВІСНОЇ КОНКУРЕНЦІЇ

- (6) За інформацією з відкритих джерел, Антимонопольний комітет України (далі – Комітет) встановив, що ПрАТ «Київстар» в окремих тарифних планах мережі «Київстар» у контексті характеристики послуги мобільного інтернету використовує твердження «безлім», «Безлім мобільний інтернет», «Мобільний інтернет – Безлім». Разом із тим з офіційного вебсайту¹ Товариства в мережі «Інтернет» (далі – Вебсайт) і

¹<https://kyivstar.ua>

вебверсії інтернет-магазину Товариства² (далі – Інтернет-магазин) вбачається, що після використання споживачем фіксованого тарифним планом обсягу мобільного інтернет-трафіку (ГБ) Товариство застосовує обмеження швидкості мобільного інтернету до 0,8 Мбіт/с.

- (7) Ураховуючи зазначене, Комітет розпочав здійснення заходів контролю за дотриманням законодавства про захист від недобросовісної конкуренції у вигляді поширення інформації щодо безлімітного інтернету, що вводить в оману, зокрема, у діях ПрАТ «Київстар» (далі – Заходи контролю).
- (8) У межах здійснення Заходів контролю Комітет встановив³, що у мережі «Київстар» доступні до підключення абонентів, зокрема, тарифні плани «СуперГіг», «ВСЕ РАЗОМ Легкий Контракт 2025» (MNP)⁴ (далі – тарифний план «ВСЕ РАЗОМ Легкий Контракт 2025» (MNP)), «ВСЕ РАЗОМ Крутий Контракт», щодо яких ПрАТ «Київстар» декларує наявність безлімітного мобільного інтернету, зокрема на Вебсайті та/або в Інтернет-магазині, та/або тарифних листівках, доступних у точках продажу продукції ПрАТ «Київстар».

3.1. Щодо поширення інформації в тарифному плані

- (9) ПрАТ «Київстар» поширює інформацію щодо тарифного плану «ВСЕ РАЗОМ Крутий Контракт», зокрема, на його упаковці (див. фотокопію 1).

«інформація, доступ до якої обмежено»

Фотокопія 1

- (10) *«Інформація, доступ до якої обмежено»* про тарифний план «ВСЕ РАЗОМ Крутий Контракт» на зворотному боці упаковки зазначається, зокрема, інформація: **«БЕЗЛІМ ГБ»**. Ця інформація міститься в основному полі зору. Водночас на зворотному боці упаковки тарифного плану «ВСЕ РАЗОМ Крутий Контракт» унизу праворуч дрібним шрифтом серед значного обсягу даних розміщено таку інформацію (див. фотокопію 1): *«... На користувачів ТП «Все разом Крутий Контракт» поширюється «Політика справедливого користування мережевими ресурсами»: обмеження швидкості мобільного інтернету до 0,8 Мбіт/с після використання 100 ГБ на місяць. Докладніше про умови надання електронних комунікаційних послуг ПрАТ «Київстар», зокрема переходу на контракт, перелік Суперсил і країн для дзвінків за кордон, покриття послуг «Домашній Інтернет» і «Роумінг як вдома», — на сайті kyivstar.ua.*
- (11) Аналогічний спосіб викладу інформації щодо обмежень швидкості безлімітного мобільного інтернету Товариство використовує в тарифних листівках, які містять інформацію щодо тарифних планів «ВСЕ РАЗОМ Крутий Контракт» і «ВСЕ РАЗОМ Легкий Контракт 2025» (MNP).

3.2. Щодо поширення інформації на Вебсайті

- (12) ПрАТ «Київстар» поширює інформацію щодо тарифного плану «СуперГіг», зокрема, на Вебсайті за посиланнями⁵ (див. фотокопії 2–3).

²<https://shop.kyivstar.ua>

³Акти фіксації від 11.07.2025 № 11/07-01 та від 30.01.2026 № 30/01-01, які складено працівниками Комітету.

⁴Для тарифного плану «ВСЕ РАЗОМ Легкий Контракт 2025» безлімітний мобільний інтернет доступний за умови підключення цього тарифного плану при портації номера до мережі «Київстар» (послуга перенесення номера – MNP).

⁵<https://kyivstar.ua/tariffs>

<https://kyivstar.ua/tariffs/super-gig>

Відфільтруйте за типом: усі тарифи

Передплата

LOVE UA Магніт

- Мобільний зв'язок
- 20 ГБ мобільний інтернет
- 1 200 хв дзвінки на Київстар, інші мобільні та міські по Україні
- Суперсили без доплат
- 1 на вибір
 - Київстар ТБ
 - Допомога ЗСУ

220 грн/4 тижні
≈ 7,86 грн/день

Тариф, тільки якщо переходите на Київстар зі своїм номером

Підключити

Більше про тариф

Контракт

LOVE UA Світло Контракт

- Мобільний зв'язок
- 20 ГБ мобільний інтернет
- Безлім дзвінки на Київстар
- 150 хв + 300 хв
- дзвінки на інші мобільні, міські та за кордон
- Суперсили без доплат
- 2 на вибір
 - Київстар ТБ
 - 15 ГБ

250 грн/міс
≈ 8,34 грн/день

Тариф тільки для нових абонентів Київстар

Знайти магазин

Більше про тариф

Передплата

СуперГіг

- Мобільний зв'язок
- Безлім мобільний інтернет

350 грн/міс
≈ 11,67 грн/день

Підключити

Більше про тариф

Фотокопія 2

kyivstar.ua/tariffs/super-gig

Управління...

СуперГіг

У тарифі: мобільний зв'язок

Змінити тариф Купити eSIM/SIM

Мобільний зв'язок

Мобільний інтернет **Безлім**

Мобільний інтернет у країнах Роумінг як вдома 11.4 ГБ

У тарифі діє Роумінг як вдома
Плата за тариф лишається як в Україні, а користуватися зв'язком тепер можна автоматично у більшості країн Європи

Цікаво

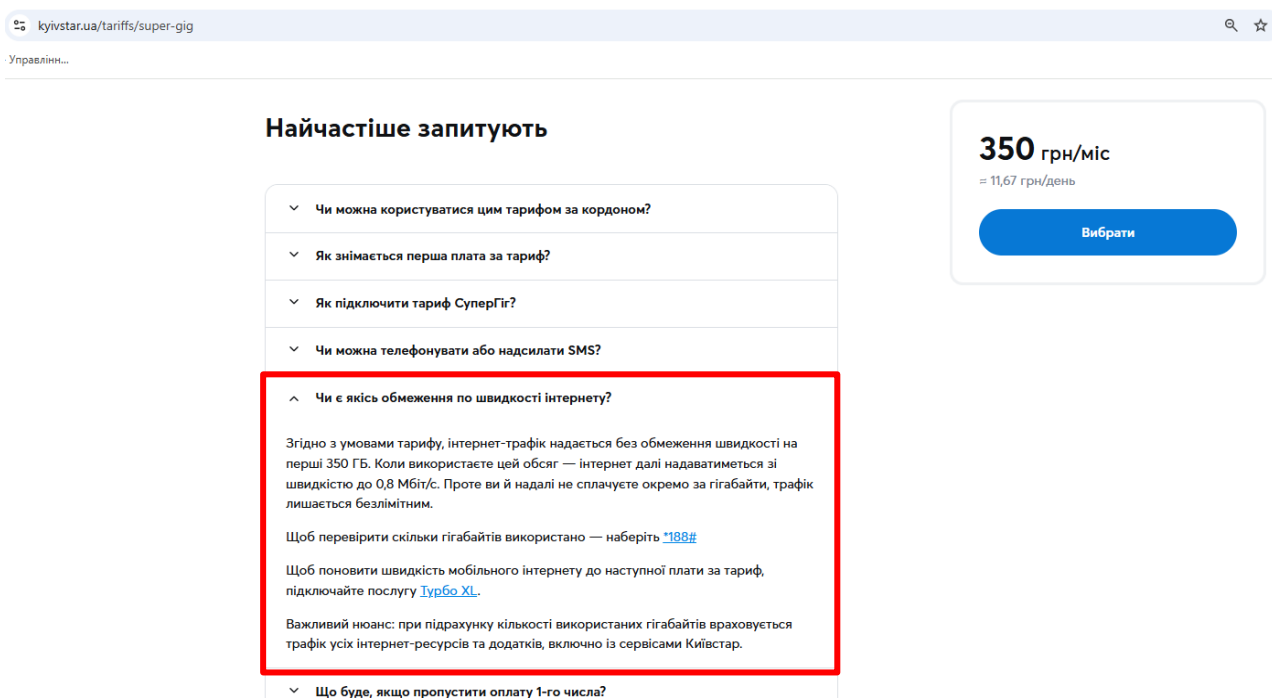
- У тарифі є лише мобільний інтернет, недоступні дзвінки та SMS
- SIM можна поставити у 3G/4G Wi-Fi роутер

Фотокопія 3

- (13) Відповідно до фотокопій 2–3 щодо тарифного плану «СуперГіг» на Вебсайті за посиланнями⁶ зазначається, зокрема, така інформація: «**Безлім мобільний інтернет**», «**Мобільний інтернет – Безлім**», яка міститься в основному полі зору. Водночас у довідкових матеріалах (розділах), зокрема у блоці «Найчастіше запитують», є вкладка

⁶<https://kyivstar.ua/tariffs>
<https://kyivstar.ua/tariffs/super-gig>

«Чи є якісь обмеження по швидкості Інтернету?» (див. фотокопію 4). У зазначеній вкладці, яка доступна для перегляду лише в разі відкриття, вказується: «Згідно з умовами тарифу, **інтернет-трафік надається без обмеження швидкості на перші 350 ГБ. Коли використаєте цей обсяг — інтернет далі надаватиметься зі швидкістю до 0,8 Мбіт/с. Проте ви й надалі не сплачуєте окремо за гігабайти, трафік лишається безлімітним. Щоб перевірити скільки гігабайтів використано — наберіть *188#** Щоб поновити швидкість мобільного інтернету до наступної плати за тариф, підключайте послугу «[Турбо XL](#)». Важливий нюанс: при підрахунку кількості використаних гігабайтів враховується трафік усіх інтернет-ресурсів та додатків, включно із сервісами Київстар».



Фотокопія 4

- (14) Аналогічний спосіб викладу інформації на Вебсайті в частині обмежень швидкості безлімітного мобільного інтернету до 0,8 Мбіт/с після використання споживачем фіксованого обсягу мобільного інтернет-трафіку (ГБ) Товариство застосовує до тарифних планів «ВСЕ РАЗОМ Крутий Контракт» і «ВСЕ РАЗОМ Легкий Контракт 2025» (MNP) (щодо тарифного плану «ВСЕ РАЗОМ Крутий Контракт» на Вебсайті за посиланнями⁷; щодо тарифного плану «ВСЕ РАЗОМ Легкий Контракт 2025» (MNP) на Вебсайті за посиланнями⁸).

3.3. *Щодо поширення інформації в Інтернет-магазині*

- (15) ПрАТ «Київстар» поширює інформацію щодо тарифного плану «ВСЕ РАЗОМ Крутий Контракт», зокрема, в Інтернет-магазині за посиланнями⁹ (див. фотокопії 5–6).

⁷ <https://kyivstar.ua/tariffs>

<https://kyivstar.ua/tariffs/vse-razom-cool-contract>

⁸ <https://kyivstar.ua/tariffs/vserazom-lite-contract-mnp>

⁹ <https://shop.kyivstar.ua/tariffplan>

https://shop.kyivstar.ua/tariffplan/contract/kontrakt-vse-razom-krutyi-kontrakt.html?nav_source=esim_tariff

← → ↻ shop.kyivstar.ua/tariffplan

AMCU - Управлін...

Номери на вибір із кодом 077

**eSIM із тарифом ВСЕ
РАЗОМ Легкий Контракт**

Мобільний інтернет 40 ГБ
З них діють у країнах Роумінг як вдома 15 ГБ

Дзвінки на Київстар Безлім
Дзвінки на інші мобільні, міські та за кордон 300 хв

Домашній Інтернет До 300 Мбіт/с

Додатки без плати за трафік [19 додатків](#)

2 Суперсили без доплат на вибір

Київстар ТБ — 393 канали та інші

Роумінг доступний ?

Плата за тариф 370 ₴/міс ≈ 12,33 ₴/день

Авансовий платіж 1 ₴

Підключити за 371 ₴

[Більше про тариф](#)

Номери на вибір із кодом 077

**eSIM із тарифом ВСЕ
РАЗОМ Крутий Контракт**

Мобільний інтернет **Безлім**

Дзвінки на Київстар Безлім
Дзвінки на інші мобільні, міські та за кордон 600 хв

Домашній Інтернет До 1 Гбіт/с

2 Суперсили без доплат на вибір

Київстар ТБ — 393 канали та інші

Роумінг доступний ?

Плата за тариф 450 ₴/міс ≈ 15 ₴/день

Авансовий платіж 1 ₴

Підключити за 451 ₴

[Більше про тариф](#)

Фотокопія 5

Каталог товарів Пошук у каталозі Переглянути

Головна > Тарифні плани > Контракт > ВСЕ РАЗОМ Крутий Контракт

SIM-карта з тарифом ВСЕ РАЗОМ Крутий Контракт

Номери на вибір із кодом 077

Безлім інтернет

18 ГБ у країнах Роумінг як вдома

Безлім у мережі

600 хв на інші мережі України та за кордон

До 1 Гбіт/с — Домашній Інтернет

Суперсила Київстар ТБ

Ідентифікація через BankID НБУ або Дію

Тип SIM-карти ?

Звичайна SIM eSIM

Форма обслуговування ?

Передплата ≈ 19,64 ₴/день Контракт ≈ 15 ₴/день

Спосіб ідентифікації АІА або bankID

Плата за тариф 450 ₴/міс

Авансовий платіж 1 ₴

Підключити за 451 ₴

Оплата

Доставка

Характеристики

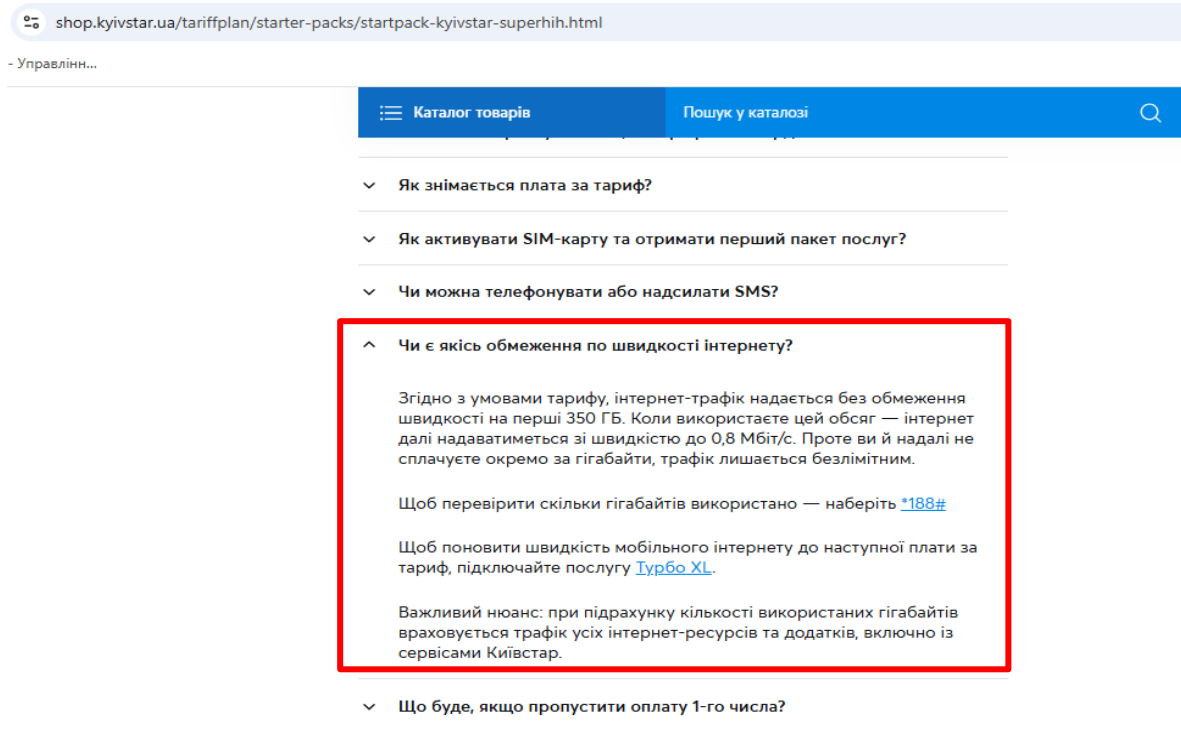
Мобільний зв'язок та інтернет

Мобільний інтернет **Безлім**

Мобільний інтернет у країнах Роумінг як вдома 18 ГБ

Фотокопія 6

- (16) Із фотокопій 5–6 вбачається, що про тарифний план «ВСЕ РАЗОМ Крутий Контракт» в Інтернет-магазині за посиланнями¹⁰ повідомляється, зокрема, така інформація: «Мобільний інтернет – **Безлім**», «**Безлім** мобільний інтернет». Ця інформація міститься в основному полі зору. Водночас у довідкових матеріалах (розділах), зокрема у блоці «Найчастіше запитують», є вкладка «Інтернет у тарифі» (див. фотокопію 7). У цій вкладці, що доступна для перегляду лише в разі відкриття, вказується: «Згідно з умовами тарифу, **інтернет-трафік надається без обмеження швидкості на перші 100 ГБ. Коли використаєте цей обсяг — інтернет далі надаватиметься зі швидкістю до 0,8 Мбіт/с. Проте ви й надалі не сплачуєте окремо за гігабайти, трафік лишається безлімітним. Щоб перевірити скільки гігабайтів використано — наберіть *188#** Щоб поновити швидкість мобільного інтернету до наступної плати за тариф, підключайте послугу «Турбо» або «День Онлайн». Важливий нюанс: при підрахунку кількості використаних гігабайтів враховується трафік усіх інтернет-ресурсів та додатків, включно із сервісами Київстар».



Фотокопія 7

- (17) Аналогічний спосіб викладу інформації в Інтернет-магазині в частині обмежень швидкості безлімітного мобільного інтернету до 0,8 Мбіт/с після використання споживачем фіксованого обсягу мобільного інтернет-трафіку (ГБ) Товариство застосовує до тарифного плану «СуперГіг» за посиланням¹¹.

4. ПОЗИЦІЯ КОМІТЕТУ

- (18) За результатами аналізу умов тарифних планів «СуперГіг», «ВСЕ РАЗОМ Крутий Контракт» і «ВСЕ РАЗОМ Легкий Контракт 2025» (MNP) Комітет встановив, що ці тарифні плани позиціонуються як такі, що пропонують абоненту необмежену кількість інтернет-трафіку (ГБ) мобільного інтернету. Разом із тим на максимально можливій швидкості ПрАТ «Київстар» надає фіксований обсяг мобільного інтернет-трафіку (ГБ) (для тарифного плану «СуперГіг» – 350 ГБ/міс.; для тарифних планів

¹⁰<https://shop.kyivstar.ua/tariffplan>

https://shop.kyivstar.ua/tariffplan/contract/kontrakt-vse-razom-krutyi-kontrakt.html?nav_source=esim_tariff

¹¹<https://shop.kyivstar.ua/tariffplan>

<https://shop.kyivstar.ua/tariffplan/starter-packs-esim/startpack-kyivstar-esim-superhih.html>

«ВСЕ РАЗОМ Крутий Контракт» та «ВСЕ РАЗОМ Легкий Контракт 2025» (MNP) – 100 ГБ/міс.). Після використання абонентом фіксованого обсягу інтернет-трафіку (ГБ) у межах відповідних тарифних планів Товариство обмежує швидкість доступу до мережі «Інтернет» до 0,8 Мбіт/с до наступного оновлення пакета послуг на 4 тижні або внесення додаткової плати за підключення послуги «Турбо XL» / «Турбо» / «День Онлайн».

- (19) Водночас, незважаючи на обмеження швидкості мобільного інтернету 0,8 Мбіт/с після використання фіксованого обсягу інтернет-трафіку (ГБ), ПрАТ «Київстар» позиціонує зазначену послугу як безлімітний мобільний інтернет.
- (20) У листі від 24.10.2025 № 01-7899/16 (вх. Комітету № 7-04/15343 від 27.10.2025) (далі – Лист від 27.10.2025) Національна комісія, що здійснює державне регулювання у сферах електронних комунікацій, радіочастотного спектра та надання послуг поштового зв'язку (далі – НКЕК), повідомила Комітет, що безлімітний доступ до мережі «Інтернет», або безлімітний інтернет, є комерційним описом послуги з доступу до мережі «Інтернет», яка надає можливість кінцевому користувачеві отримувати необмежений доступ до інтернету за фіксовану, наприклад періодичну, плату та означає, що користування мережею здійснюється без обмежень щодо саме обсягу переданих / отриманих даних. Так, обмеження швидкості передавання даних з / до мережі «Інтернет» після досягнення певного обсягу даних не позбавляє послугу ознак «безлімітної», якщо доступ до інтернету зберігається і не блокується.
- (21) Отже, позиція НКЕК полягає в тому, що термін «безлімітний інтернет» означає відсутність обмежень саме щодо обсягу переданих та отриманих даних і не виключає застосування обмежень швидкості мобільного інтернету після досягнення фіксованого обсягу мобільного інтернет-трафіку (ГБ) за умови збереження доступу до мережі «Інтернет».
- (22) Враховуючи викладене, послуга мобільного інтернету, що пропонується в межах тарифних планів «СуперГіг», «ВСЕ РАЗОМ Легкий Контракт 2025» (MNP), «ВСЕ РАЗОМ Крутий Контракт», може вважатися *безлімітною*.
- (23) Водночас у Листі від 27.10.2025 НКЕК вказує, що згідно з частиною четвертою статті 105 Закону України «Про електронні комунікації» до укладення договору про надання електронних комунікаційних послуг постачальники послуг доступу до мережі «Інтернет» надають інформацію, зокрема, про вплив обмеження обсягу, швидкості та інших параметрів якості на послугу доступу до мережі «Інтернет», зокрема на використання контенту, програм та послуг.
- (24) За результатами аналізу способів повідомлення Товариством інформації про те, що у межах безлімітного мобільного інтернету для тарифних планів «СуперГіг», «ВСЕ РАЗОМ Легкий Контракт 2025» (MNP), «ВСЕ РАЗОМ Крутий Контракт» можливо використати фіксований обсяг інтернет-трафіку (ГБ) (для тарифного плану «СуперГіг» – 350 ГБ/міс.; для тарифних планів «ВСЕ РАЗОМ Крутий Контракт» та «ВСЕ РАЗОМ Легкий Контракт 2025» (MNP) – 100 ГБ/міс.), а у разі перевищення фіксованого обсягу інтернет-трафіку (ГБ) швидкість доступу до мережі «Інтернет» буде обмежена до 0,8 Мбіт/с, тобто інформації про швидкісне обмеження, Комітет встановив таке.
- (25) Твердження «**БЕЗЛІМ ГБ**» поширюється на зворотному боці упаковки тарифного плану «ВСЕ РАЗОМ Крутий Контракт» та є одним із домінуючих позначень, що може привертати увагу споживача. Водночас відомості про обмеження швидкості мобільного інтернету до 0,8 Мбіт/с після використання споживачем фіксованого обсягу мобільного інтернет-трафіку (ГБ) у тарифному плані «ВСЕ РАЗОМ Крутий Контракт» поширюються на зворотному боці упаковки цього тарифного плану дрібним шрифтом внизу праворуч серед значного обсягу інформації про інші особливості порядку надання послуг у межах тарифного плану «ВСЕ РАЗОМ Крутий Контракт», унаслідок

- чого можуть фактично залишитися поза увагою споживача (див. фотокопію 1).
- (26) Подібний спосіб комунікації зі споживачем щодо інформування про наявність обмеження швидкості мобільного інтернету, який полягає у поширенні такої інформації дрібним розміром шрифту (як про це зазначено у пункті 25 цих рекомендацій), Товариство використовує й у тарифних листівках, які поширюються в точках продажу «Київстар».
- (27) На Вебсайті за посиланнями¹², та в Інтернет-магазині за посиланнями¹³ в описах тарифних планів «СуперГіг», «ВСЕ РАЗОМ Крутий Контракт» та/або «ВСЕ РАЗОМ Легкий Контракт 2025» (MNP) Товариство зазначає: *«Безлім мобільний інтернет», «Мобільний інтернет – Безлім»*. Водночас відомості про наявність обмеження швидкості мобільного інтернету після використання фіксованого обсягу інтернет-трафіку (ГБ) містяться виключно у довідкових матеріалах (розділах), зокрема у блоці «Найчастіше запитують» є вкладка «Чи є якісь обмеження по швидкості Інтернету?» / «Інтернет у тарифі» (доступна виключно в разі її відкриття) (див. фотокопії 2–7).
- (28) Тобто на Вебсайті за посиланнями¹⁴ та в Інтернет-магазині за посиланнями¹⁵, які присвячені описам тарифних планів «СуперГіг», «ВСЕ РАЗОМ Крутий Контракт» та/або «ВСЕ РАЗОМ Легкий Контракт 2025» (MNP)¹⁶, в полі зору Товариство не зазначає відомостей про наявність обмеження швидкості мобільного інтернету до 0,8 Мбіт/с після досягнення фіксованого обсягу мобільного інтернет-трафіку (ГБ). Відповідно, зазначена інформація може бути прихованою для споживача, оскільки міститься виключно в довідкових матеріалах (розділах), які споживач повинен самостійно знайти.
- (29) Незважаючи на те, що *«інформація, доступ до якої обмежено»*¹⁷.
- (30) За результатами аналізу перелічених випадків поширення ПрАТ «Київстар» інформації про послугу безлімітного мобільного інтернету в межах тарифних планів «СуперГіг», «ВСЕ РАЗОМ Крутий Контракт», «ВСЕ РАЗОМ Легкий Контракт 2025» (MNP) та з урахуванням інформації, отриманої в межах здійснення Заходів контролю, Комітет дійшов таких висновків.
- (31) Листом від 27.10.2025 НКЕК повідомила Комітет, що швидкість інтернет-з'єднання має безпосередній вплив на якість і стабільність обміну даними для стабільної роботи програмних додатків та застосунків. Із збільшенням швидкості інтернет-з'єднання забезпечується більш стабільна передача даних, скорочується час завантаження файлів, покращується якість голосових викликів / відеозв'язку, зменшується час завантаження вебсторінок, забезпечується можливість перегляду відео з вищою роздільною

¹²<https://kyivstar.ua/tariffs>
<https://kyivstar.ua/tariffs/super-gig>
<https://kyivstar.ua/tariffs/vse-razom-cool-contract>
<https://kyivstar.ua/tariffs/vserazom-lite-contract-mnp>

¹³<https://shop.kyivstar.ua/tariffplan>
https://shop.kyivstar.ua/tariffplan/contract/kontrakt-vse-razom-krutyi-kontrakt.html?nav_source=esim_tariff
<https://shop.kyivstar.ua/tariffplan/starter-packs-esim/startpack-kyivstar-esim-superhih.html>

¹⁴<https://kyivstar.ua/tariffs>
<https://kyivstar.ua/tariffs/super-gig>
<https://kyivstar.ua/tariffs/vse-razom-cool-contract>
<https://kyivstar.ua/tariffs/vserazom-lite-contract-mnp>

¹⁵<https://shop.kyivstar.ua/tariffplan>
https://shop.kyivstar.ua/tariffplan/contract/kontrakt-vse-razom-krutyi-kontrakt.html?nav_source=esim_tariff
<https://shop.kyivstar.ua/tariffplan/starter-packs-esim/startpack-kyivstar-esim-superhih.html>

¹⁶Для тарифного плану «ВСЕ РАЗОМ Легкий Контракт 2025» безлімітний мобільний інтернет доступний за умови підключення цього тарифного плану при портації номера до мережі «Київстар» (послуга перенесення номера – MNP).

¹⁷*«інформація, доступ до якої обмежено».*

здатністю, а також покращується стабільність отримання інтерактивних сервісів.

- (32) При цьому НКЕК зауважила, що швидкість 0,8 Мбіт/с хоч є високонадійною і вимагає мінімального SINR, але якщо канал вже працював у граничних умовах мережі (слабкий сигнал, велика відстань до базової станції) додаткове ослаблення сигналу може призвести до падіння швидкості нижче заявлених 0,8 Мбіт/с, що спричинить обриви з'єднання та нестабільність надання послуги.
- (33) Крім того, як зазначила НКЕК, швидкість 0,8 Мбіт/с потребує мінімальної кількості ресурсних блоків, оскільки мережа зазвичай пріоритезує забезпечення мінімальної необхідної швидкості передачі для всіх активних абонентів. Однак при критичному перевантаженні базової станції (понад 90–95 %) абонент може зіткнутися з дефіцитом навіть мінімальної кількості RBs. У такому випадку навіть зв'язок на швидкості 0,8 Мбіт/с стає нестабільним, виникають обриви з'єднання через неможливість виділення необхідного ресурсу.
- (34) Таким чином, кількість активних абонентів та рівень завантаженості базової станції безпосередньо впливають на швидкість мобільного інтернету через спільне використання смуги пропускання: чим більше користувачів підключено і чим інтенсивніше вони використовують інтернет (завантаженість), тим менша швидкість доступна кожному окремому абоненту. Це пов'язано з тим, що кожна базова станція має обмежений обсяг доступної пропускнуої спроможності, яку вона розподіляє між усіма активними пристроями.
- (35) Отже, обґрунтованим є висновок про те, що істотне зниження швидкості доступу до мобільного інтернету до 0,8 Мбіт/с після використання фіксованого обсягу інтернет-трафіку (ГБ) не забезпечує стабільного та безперервного користування послугою безлімітного мобільного інтернету, оскільки в умовах фактичної експлуатації мережі така швидкість є вразливою до подальшого зниження та нестабільності. Унаслідок цього виникають перебої в роботі з'єднання, що унеможлиблює належне користування онлайн-сервісами. Отже, зазначений рівень швидкості не може розглядатися як надання повноцінної послуги безлімітного мобільного інтернету та свідчить про істотне погіршення якості послуги після використання абонентом фіксованого обсягу мобільного інтернет-трафіку (ГБ) у межах тарифних планів «СуперГіг», «ВСЕ РАЗОМ Легкий Контракт 2025» (MNP), «ВСЕ РАЗОМ Крутий Контракт».
- (36) У цьому контексті Комітет також враховує *«інформація, доступ до якої обмежено»*.
- (37) Отже, використання тверджень *«БЕЗЛІМ ГБ», «Безлім мобільний інтернет», «Мобільний інтернет – Безлім»* за відсутності належного інформування споживачів про запровадження обмеження швидкості після використання фіксованого обсягу інтернет-трафіку (ГБ) може призвести до формування хибних очікувань щодо дійсних характеристик цієї послуги протягом усього строку дії тарифних планів «СуперГіг», «ВСЕ РАЗОМ Легкий Контракт 2025» (MNP), «ВСЕ РАЗОМ Крутий Контракт».
- (38) Разом із тим Товариство поширює відомості про запровадження обмеження швидкості після використання фіксованого обсягу інтернет-трафіку (ГБ) у різний спосіб, зокрема дрібним розміром шрифту, використовуючи загальні посилання на Інтернет-магазин, або шляхом поширення такої інформації в довідкових матеріалах (розділах) на Вебсайті чи в Інтернет-магазині, зокрема у блоці «Найчастіше запитують» є вкладка «Чи є якісь обмеження по швидкості Інтернету?» / «Інтернет у тарифі» (доступна виключно в разі її відкриття), що може впливати на точність сприйняття тверджень про безлімітність мобільного інтернету загалом.
- (39) Враховуючи зазначене, ПрАТ «Київстар» поширює внаслідок обраного способу викладення неточну інформацію про безлімітний мобільний інтернет-трафік у межах

тарифних планів «СуперГіг», «ВСЕ РАЗОМ Легкий Контракт 2025» (MNP), «ВСЕ РАЗОМ Крутий Контракт».

- (40) З урахуванням викладених обставин Комітет дійшов висновку про важливість належного інформування у доступний спосіб споживача про запровадження обмеження швидкості мобільного інтернету до 0,8 Мбіт/с після використання фіксованого обсягу інтернет-трафіку в межах тарифних планів «СуперГіг», «ВСЕ РАЗОМ Легкий Контракт 2025» (MNP), «ВСЕ РАЗОМ Крутий Контракт».
- (41) Водночас описані способи розміщення Товариством інформації про наявність обмеження швидкості мобільного інтернету до 0,8 Мбіт/с після використання споживачем фіксованого обсягу інтернет-трафіку (ГБ) у межах тарифних планів «СуперГіг», «ВСЕ РАЗОМ Легкий Контракт 2025» (MNP), «ВСЕ РАЗОМ Крутий Контракт» є обмежено ефективними та такими, що не покращують доступності отримання споживачами інформації, яку бажає довести до їх відома Товариство, оскільки, зокрема, така інформація поширюється дрібним розміром шрифту, міститься в загальних посиланнях на Інтернет-магазин або ж поширюється у довідкових матеріалах (розділах) на Вебсайті чи в Інтернет-магазині, зокрема у блоці «Найчастіше запитують» є вкладка «Чи є якісь обмеження по швидкості Інтернету?» / «Інтернет у тарифі» (доступна виключно в разі її відкриття) тощо.
- (42) Поширена ПрАТ «Київстар» інформація щодо безлімітного мобільного інтернету може вплинути на наміри невизначеного кола осіб активувати **тарифні плани** Товариства, зокрема у зв'язку з тим, що **споживачі можуть розраховувати на безлімітний інтернет як в контексті відсутності будь-яких обмежень щодо обсягу трафіку (ГБ), так і щодо швидкості передачі даних**, тобто розраховувати на відсутність будь-яких обмежень загалом.
- (43) При цьому, як встановив Комітет, у мережі «Київстар» діє тарифний план «ВСЕ РАЗОМ Топовий Контракт», який не передбачає запровадження обмежень щодо швидкості мобільного інтернету після використання абонентом певного обсягу мобільного інтернет-трафіку (ГБ) у межах послуги безлімітного мобільного інтернету. Вартість такого тарифного плану становить 750 грн.
- Тарифний план «ВСЕ РАЗОМ Топовий Контракт» пропонується до підключення за вищою вартістю, ніж тарифний план «СуперГіг» (*вартість тарифного плану «СуперГіг» у разі зміни тарифу в мережі Товариства та для нових абонентів становить 350 грн*), тарифний план «ВСЕ РАЗОМ Легкий Контракт 2025» (MNP) (*вартість тарифного плану «ВСЕ РАЗОМ Легкий Контракт 2025» (MNP) у разі перенесення номера до мережі ПрАТ «Київстар» – 290 грн*), тарифний план «ВСЕ РАЗОМ Крутий Контракт» (*вартість тарифного плану «ВСЕ РАЗОМ Крутий Контракт» у разі зміни тарифу в мережі Товариства та для нових абонентів – 450 грн, а у разі перенесення номера до мережі ПрАТ «Київстар» – 350 грн*), з огляду, зокрема, на різну наповненість цих тарифних планів.
- (44) Однак, щоб споживач міг обрати саме той тарифний план, який у повному обсязі буде відповідати очікуванням, він повинен отримати точну інформацію щодо дійсних характеристик мобільного інтернету. При цьому зазначене стосується всіх місць поширення Товариством відомостей про тарифні плани «СуперГіг», «ВСЕ РАЗОМ Легкий Контракт 2025» (MNP), «ВСЕ РАЗОМ Крутий Контракт»: Вебсайту, Інтернет-магазину, упаковки тарифних планів, тарифних листівок у точках продажу «Київстар» тощо.
- (45) Комітет зауважує, що для цілей цих рекомендацій належним способом інформування споживача про зазначене обмеження є, зокрема, поширення відомостей про його наявність безпосередньо із самим твердженням про безлімітність мобільного інтернету, з використанням доступного розміру шрифту, за відсутності лише загальних посилань на Інтернет-магазин, довідкові матеріали (розділи) Вебсайту чи Інтернет-магазину

тощо.

(46) Враховуючи наведене, Комітет дійшов висновку, що відомості:

- **«БЕЗЛІМ ГБ»**, які Товариство поширює щодо тарифного плану «ВСЕ РАЗОМ Крутий Контракт» на зворотному боці упаковки, внаслідок обраного способу їх викладення є неточними, оскільки Товариство на зворотному боці упаковки тарифного плану «ВСЕ РАЗОМ Крутий Контракт» внизу праворуч, зокрема, зазначає: «... *На користувачів ТП «Все разом Крутий Контракт» поширюється «Політика справедливого користування мережевими ресурсами»: обмеження швидкості мобільного інтернету до 0,8 Мбіт/с після використання 100 ГБ на місяць...*», разом із тим ця інформація поширюється дрібним шрифтом серед значного обсягу даних (див. фотокопію 1);
- **«БЕЗЛІМ»**, які Товариство поширює щодо тарифного плану «ВСЕ РАЗОМ Крутий Контракт» та/або «ВСЕ РАЗОМ Легкий контракт 2025» (MNP) вздовж нижньої частини тарифної листівки, внаслідок обраного способу їх викладення є неточними, оскільки Товариство вздовж нижньої частини тарифної листівки, зокрема, зазначає: «... *На користувачів ТП «Все разом Крутий Контракт» поширюється «Політика справедливого користування мережевими ресурсами»: обмеження швидкості мобільного інтернету до 0,8 Мбіт/с після використання 100 ГБ на місяць...*», разом із тим ця інформація поширюється дрібним шрифтом серед значного обсягу даних (див. фотокопію 1);
- **«Безлім мобільний інтернет»**, **«Мобільний інтернет – Безлім»**, які Товариство поширює щодо тарифних планів «СуперГіг», «ВСЕ РАЗОМ Крутий Контракт», «ВСЕ РАЗОМ Легкий Контракт 2025» (MNP) на Вебсайті за посиланнями¹⁸, внаслідок обраного способу їх викладення є неточними, оскільки інформація щодо обмежень швидкості мобільного інтернету після досягнення фіксованого обсягу інтернет-трафіку (ГБ) поширюється виключно у довідкових матеріалах (розділах), зокрема у блоці «Найчастіше запитують» є вкладка «Чи є якісь обмеження по швидкості Інтернету?» (доступна виключно в разі її відкриття) (див. фотокопії 2–4);
- **«Мобільний інтернет – Безлім»**, **«Безлім мобільний інтернет»**, які ПрАТ «Київстар» поширює щодо тарифних планів «СуперГіг» та «ВСЕ РАЗОМ Крутий Контракт» в Інтернет-магазині за посиланнями¹⁹, внаслідок обраного способу їх викладення є неточними, оскільки інформація щодо обмежень швидкості мобільного інтернету після досягнення фіксованого обсягу інтернет-трафіку (ГБ) поширюється виключно у довідкових матеріалах (розділах), зокрема у блоці «Найчастіше запитують» є вкладка «Інтернет у тарифі» (доступна виключно в разі її відкриття) (див. фотокопії 5–7).

(47) Усі перелічені в пункті 46 цих рекомендацій випадки поширення ПрАТ «Київстар» інформації внаслідок обраного способу викладення неточних відомостей про послугу безлімітного мобільного інтернету можуть перешкоджати об'єктивній оцінці споживачем умов тарифних планів «СуперГіг», «ВСЕ РАЗОМ Легкий Контракт 2025» (MNP), «ВСЕ РАЗОМ Крутий Контракт» загалом і порівнянню її з альтернативними пропозиціями, зокрема інших мобільних операторів – товариства з обмеженою відповідальністю «Лайфселл» (ідентифікаційний код юридичної особи *«інформація, доступ до якої обмежено»*) і приватного акціонерного товариства «ВФ «Україна» (ідентифікаційний код юридичної особи *«інформація, доступ до якої обмежено»*).

¹⁸<https://kyivstar.ua/tariffs>

<https://kyivstar.ua/tariffs/super-gig>

<https://kyivstar.ua/tariffs/vserazom-lite-contract-mnp>

https://shop.kyivstar.ua/tariffplan/contract/kontrakt-vse-razom-krutyi-kontrakt.html?nav_source=esim_tariff

¹⁹<https://shop.kyivstar.ua/tariffplan>

https://shop.kyivstar.ua/tariffplan/contract/kontrakt-vse-razom-krutyi-kontrakt.html?nav_source=esim_tariff

<https://shop.kyivstar.ua/tariffplan/starter-packs-esim/startpack-kyivstar-esim-superhih.html>

Зазначене, як наслідок, може призвести до досягнення Товариством неправомірних переваг у конкуренції.

5. КВАЛІФІКАЦІЯ ДІЙ ТОВАРИСТВА

- (48) Відповідно до вимог статті 15¹ Закону України «Про захист від недобросовісної конкуренції» поширенням інформації, що вводить в оману, є повідомлення суб'єктом господарювання, безпосередньо або через іншу особу, одній, кільком особам або невизначеному колу осіб, у тому числі в рекламі, неповних, неточних, неправдивих відомостей, зокрема, внаслідок обраного способу їх викладення, замовчування окремих фактів чи нечіткості формулювань, що вплинули або можуть вплинути на намір цих осіб щодо придбання (замовлення) чи реалізації (продажу, поставки, виконання, надання) товарів, послуг цього суб'єкта господарювання.
- (49) Інформацією, що вводить в оману, є, зокрема, відомості, які:
- містять неповні, неточні або неправдиві дані про походження товару, виробника, продавця, спосіб виготовлення, джерела та спосіб придбання, реалізації, кількість, споживчі властивості, якість, комплектність, придатність до застосування, стандарти, характеристики, особливості реалізації товарів, робіт, послуг, ціну і знижки на них, а також про істотні умови договору;
 - містять неповні, неточні або неправдиві дані про фінансовий стан чи господарську діяльність суб'єкта господарювання;
 - приписують повноваження та права, яких не мають, або відносини, в яких не перебувають;
 - містять посилання на обсяги виробництва, придбання, продажу чи поставки товарів, виконання робіт, надання послуг, яких фактично не було на день поширення інформації.
- (50) Дії Товариства, які полягають у поширенні невизначеному колу осіб внаслідок обраного способу викладення неточних відомостей про безлімітний мобільний інтернет: «БЕЗЛІМ ГБ», «Безлім мобільний інтернет», «Мобільний інтернет – Безлім» у тарифних планах «СуперГіг» / «ВСЕ РАЗОМ Легкий Контракт 2025» (MNP) / «ВСЕ РАЗОМ Крутий Контракт», що можуть вплинути на наміри цих осіб активувати тарифні плани ПрАТ «Київстар», містять ознаки порушення законодавства про захист від недобросовісної конкуренції, передбаченого статтею 15¹ Закону України «Про захист від недобросовісної конкуренції», у вигляді поширення інформації, що вводить в оману.
- (51) Відповідно до частини першої статті 46 Закону України «Про захист економічної конкуренції» органи Антимонопольного комітету України мають право надавати рекомендації органам влади, органам місцевого самоврядування, органам адміністративно-господарського управління та контролю, суб'єктам господарювання, об'єднанням стосовно припинення дій, які містять ознаки порушення законодавства про захист економічної конкуренції, усунення причин виникнення цих порушень і умов, що їм сприяють, а у разі якщо порушення припинено, – щодо вжиття заходів для усунення наслідків цих порушень.

З метою припинення дій, які містять ознаки порушення, передбаченого статтею 15¹ Закону України «Про захист від недобросовісної конкуренції», у вигляді поширення інформації, що вводить в оману, шляхом повідомлення невизначеному колу осіб внаслідок обраного способу викладення неточних відомостей про безлімітний мобільний інтернет: «БЕЗЛІМ ГБ», «Безлім мобільний інтернет», «Мобільний інтернет – Безлім», що може вплинути на наміри споживачів активувати тарифні плани приватного акціонерного товариства «Київстар» (ідентифікаційний код юридичної особи *«інформація, доступ до якої обмежено»*), керуючись статтею 46 Закону України «Про захист економічної конкуренції», Антимонопольний комітет України надає приватному акціонерному товариству «Київстар»

(ідентифікаційний код юридичної особи «інформація, доступ до якої обмежено») такі обов'язкові для розгляду

РЕКОМЕНДАЦІЇ:

Припинити дії, які містять ознаки порушення, передбаченого статтею 15¹ Закону України «Про захист від недобросовісної конкуренції», що полягають у поширенні внаслідок обраного способу викладення неточної інформації про безлімітний мобільний інтернет, а саме використання тверджень «БЕЗЛІМ ГБ», «Безлім мобільний інтернет», «Мобільний інтернет – Безлім» та аналогічних формулювань без одночасного чіткого, повного, доступного та помітного зазначення відомостей щодо обмежень швидкості мобільного інтернету після використання фіксованого обсягу інтернет-трафіку (гігабайт), у всіх місцях поширення такої інформації, включаючи упаковки тарифних планів, вебсайти в мережі «Інтернет», соціальні мережі, рекламні матеріали.

Рекомендації Антимонопольного комітету України підлягають обов'язковому розгляду особами, яким вони надані.

Про результати розгляду цих рекомендацій повідомити Антимонопольний комітет України у тридцятиденний строк з дня їх отримання.

Голова Комітету

Павло КИРИЛЕНКО