



АНТИМОНОПОЛЬНИЙ КОМІТЕТ УКРАЇНИ

РІШЕННЯ

30 липня 2026 р.

Київ

№ 596-р

Про порушення законодавства
про захист від недобросовісної
конкуренції та накладення штрафу

За результатами розгляду справи № 127-26.4/74-19 дії приватного акціонерного товариства «Київстар», які полягають у поширенні інформації шляхом повідомлення невизначеному колу осіб унаслідок обраного способу викладення неточних відомостей щодо першості приватного акціонерного товариства «Київстар» за швидкістю мобільного інтернету, а саме твердження «№ 1 швидкість мобільного інтернету» у сукупності з інформацією про джерело, періоди проведення відповідних вимірювань та отримані за їх результатами середні показники, розміщеною у спосіб, що ускладнює її одночасне сприйняття з основним твердженням, визнано порушенням, передбаченим статтею 15¹ Закону України «Про захист від недобросовісної конкуренції», у вигляді поширення інформації, що вводить в оману та може вплинути на наміри цих осіб щодо замовлення послуг цього суб'єкта господарювання.

На порушника накладено штраф у розмірі 17 500 000 грн.

Антимонопольний комітет України (далі – Комітет), розглянувши матеріали справи № 127-26.4/74-19 про порушення приватним акціонерним товариством «Київстар» законодавства про захист від недобросовісної конкуренції та подання Управління розслідувань недобросовісної конкуренції від 12.12.2025 № 127-26.4/74-19/540-спр-кі з попередніми висновками у справі № 127-26.4/74-19,

ВСТАНОВИВ:

1. ПРЕДМЕТ СПРАВИ

- (1) Вчинення приватним акціонерним товариством «Київстар» порушення, передбаченого статтею 15¹ Закону України «Про захист від недобросовісної конкуренції», у вигляді поширення інформації, що вводить в оману.

2. СТОРОНИ

- (2) Заявником є товариство з обмеженою відповідальністю «лайфселл» (далі – ТОВ «лайфселл», Заявник) (ідентифікаційний код юридичної особи *«інформація, доступ до якої обмежено»*).
- (3) ТОВ «лайфселл» згідно з відомостями з Єдиного державного реєстру юридичних осіб, фізичних осіб-підприємців та громадських формувань (далі – ЄДР) зареєстровано *«інформація, доступ до якої обмежено»*, ідентифікаційний код юридичної особи *«інформація, доступ до якої обмежено»*.
- (4) Видами господарської діяльності Заявника згідно з класифікацією видів економічної діяльності (далі – КВЕД) є: *«інформація, доступ до якої обмежено»* (основний)

[illegible]

- [illegible]

доступ до якої обмежено»); «інформація, доступ до якої обмежено» (код КВЕД «інформація, доступ до якої обмежено»).

- (9) Отже, Товариство є суб'єктом господарювання в розумінні статті 1 Закону України «Про захист економічної конкуренції».
- (10) ТОВ «лайфселл» і ПрАТ «Київстар» здійснюють господарську діяльність у сфері безпроводового електрозв'язку та є конкурентами.

3. ПРОЦЕСУАЛЬНІ ДІЇ

- (11) До Комітету надійшла заява ТОВ «лайфселл» від 14.02.2019 № 717 (вх. Комітету № 8-01/65-АМ від 22.02.2019) про вчинення ПрАТ «Київстар» порушення законодавства про захист від недобросовісної конкуренції у вигляді поширення інформації, що може вводити в оману (далі – Заява).
- (12) Згідно з листом державного уповноваженого Комітету від 15.03.2019 № 127-26/09-3555 Заяву залишено без руху та запитано відповідну інформацію. Заявник надав запитувану інформацію листом від 09.04.2019 № 1644 (вх. Комітету № 8-09/335-кі від 12.04.2019 – конфіденційна версія; вх. Комітету № 8-09/4595 від 12.04.2019 – неконфіденційна версія) (далі – Лист від 12.04.2019).
- (13) Листом державного уповноваженого Комітету від 23.04.2019 № 127-26/09-5382 Заявник був повідомлений про продовження строку розгляду Заяви на 60 календарних днів.
- (14) До Товариства надіслано вимогу державного уповноваженого Комітету від 07.05.2019 № 127-26/09-5914 про надання інформації, на яку надано відповідь листом від 20.05.2019 № 11378/05 (вх. Комітету № 8-09/453-кі від 22.05.2019) (далі – Лист від 22.05.2019).
- (15) Відповідно до розпорядження державного уповноваженого Комітету від 18.06.2019 № 09/194-р (далі – Розпорядження № 09/194-р) розпочато розгляд справи № 127-26.4/74-19 за ознаками вчинення ПрАТ «Київстар» порушення, передбаченого статтею 15¹ Закону України «Про захист від недобросовісної конкуренції», у вигляді поширення інформації, що вводить в оману (далі – Справа).
- (16) Листом державного уповноваженого Комітету від 20.06.2019 № 127-26/09-7823 Товариству надіслана копія Розпорядження № 09/194-р.
- (17) Листом державного уповноваженого Комітету від 20.06.2019 № 127-26/09-7824 Заявнику надіслана копія Розпорядження № 09/194-р.
- (18) Листом від 29.07.2019 № 16937/05 (вх. Комітету № 8-01/8755 від 29.07.2019) Товариство надало пояснення щодо Справи (далі – Лист від 29.07.2019).
- (19) Листом від 21.10.2019 № 23314/05 (вх. Комітету № 8-01/12295 від 23.10.2019) Відповідач надав додаткові пояснення у Справі (далі – Лист від 23.10.2019).
- (20) Листом від 24.02.2020 № 4263/02 (вх. Комітету № 8-01/2541 від 26.02.2020) Товариство надало додаткові пояснення у Справі (далі – Лист від 26.02.2020).
- (21) Листом від 03.03.2020 № 5150/02 (вх. Комітету № 8-01/2977 від 05.03.2020) ПрАТ «Київстар» надало інформацію щодо розгляду Справи (далі – Лист від 05.03.2020).
- (22) До Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сфері зв'язку та інформатизації (далі – НКРЗІ), надіслано лист державного уповноваженого Комітету від 28.10.2020 № 127-26/09-14752 про надання інформації, на який надано відповідь

- листом від 25.11.2020 № 01-5401/121 (вх. Комітету № 7-09/15418 від 26.11.2020) (далі – Лист НКРЗІ від 26.11.2020).
- (23) До Відповідача надіслано вимогу державного уповноваженого Комітету від 17.12.2020 № 127-26/09-17422 про надання інформації, відповідь на яку надано листом від 05.01.2021 № 124/02 (вх. Комітету № 8-09/19-кі від 06.01.2021) (далі – Лист від 06.01.2021).
 - (24) До Адміністрації Державної служби спеціального зв'язку та захисту інформації України надіслано лист державного уповноваженого Комітету від 21.12.2020 № 127-26/09-17666 про надання інформації, відповідь на який надано листом від 30.12.2020 № 16/03/01-1982 (вх. Комітету № 7-09/17450 від 30.12.2020).
 - (25) До Міністерства цифрової трансформації України (далі – Мінцифри) надіслано лист державного уповноваженого Комітету від 12.03.2021 № 127-26/08-3856 про надання інформації, на який надано відповідь листом від 01.04.2021 № 1/04-4-3591 (вх. Комітету № 6-08/4432 від 01.04.2021) (далі – Лист Мінцифри від 01.04.2021).
 - (26) До ПрАТ «Київстар» надіслано вимогу державного уповноваженого Комітету від 26.03.2021 № 127-26/08-4803 про надання інформації, на яку надано відповідь листом від 14.04.2021 № 9891/01 (вх. Комітету № 8-08/593-кі від 19.04.2021) (далі – Лист від 19.04.2021).
 - (27) Згідно з дорученням Голови Комітету від 15.06.2021 № 13-06/592 міжобласним територіальним відділенням Комітету доручено провести опитування споживачів послуг мобільного зв'язку.
 - (28) У листі державного уповноваженого Комітету від 20.08.2021 № 127-26/08-12327 Відповідачу запропоновано взяти участь у засіданні Комітету 26.08.2021.
 - (29) У листі державного уповноваженого Комітету від 20.08.2021 № 127-26/08-12328 Заявнику запропоновано взяти участь у засіданні Комітету 26.08.2021.
 - (30) Комітет 26.08.2021 надав ПрАТ «Київстар» обов'язкові для розгляду рекомендації № 20-рк (далі – Рекомендації).
 - (31) Листом державного уповноваженого Комітету від 03.09.2021 № 127-26/08-12977 Відповідачу надіслана копія Рекомендацій, яку відповідно до рекомендованого повідомлення про вручення поштового відправлення № 0303506647269 отримано 08.09.2021.
 - (32) Листом державного уповноваженого Комітету від 03.09.2021 № 127-26/08-12978 Заявнику надіслана копія Рекомендацій, яку відповідно до рекомендованого повідомлення про вручення поштового відправлення № 0303506647196 отримано 08.09.2021.
 - (33) Листами від 20.09.2021 № 1538/01 (вх. Комітету № 8-01/1403-кі від 21.09.2021 – конфіденційна версія та № 8-01/15038 від 28.10.2021 – неконфіденційна версія) (далі – Лист від 20.09.2021) та від 27.10.2021 № 1720/01 (вх. Комітету № 8-08/1596-кі від 28.10.2021 – конфіденційна версія та № 8-08/1606-кі від 29.10.2021 – неконфіденційна версія) (далі – Лист від 27.10.2021) ПрАТ «Київстар» повідомило Комітет про результати розгляду Рекомендацій та вжиті заходи щодо їх виконання.
 - (34) Актом фіксації від 21.11.2021 б/н (далі – Акт фіксації 1), який склали працівники Комітету, зафіксована інформація, яка поширюється на вебсайті <https://kyivstar.ua/> (далі – Вебсайт ПрАТ «Київстар») за посиланням¹, щодо вимірювання швидкості мобільного інтернету за допомогою застосунку Speedtest Intelligence (Спідтест

¹<https://kyivstar.ua/4g#about>

Інтелідженс) від компанії «Ookla».

- (35) Актом фіксації від 21.11.2021 б/н (далі – Акт фіксації 2), який склали працівники Комітету, зафіксована інформація, яка поширюється на Вебсайті за посиланням², щодо 4G послуг Товариства, зокрема щодо нагород, отриманих Товариством від компанії «Ookla» та методик проведення нею досліджень.
- (36) Листом від 25.11.2021 № 1924/01 (вх. Комітету № 8-01/16383 від 29.11.2021) Товариство звернулося до Комітету з клопотанням про проведення робочої зустрічі щодо заходів, пов'язаних із виконанням Рекомендацій. Відповідь Товариству надано листом державного уповноваженого Комітету від 07.12.2021 № 127-26/08-17571.
- (37) Листом від 07.12.2021 № 2013/01 (вх. Комітету № 8-08/16910 від 08.12.2021) ПрАТ «Київстар» надало інформацію щодо дослідження світової практики маркетингових комунікацій на базі досліджень Speedtest Awards від компанії «Ookla» в інших юрисдикціях (далі – Лист від 08.12.2021).
- (38) 07.06.2022 за № 127-26.4/74-19/76спр складено подання про попередні висновки у Справі (далі – Подання від 07.06.2022).
- (39) Листом державного уповноваженого Комітету від 07.06.2022 № 127-26.4/08-2312 Заявнику надіслана копія витягу з Подання від 07.06.2022, яку відповідно до рекомендованого повідомлення про вручення поштового відправлення № 0303515108133 отримано 14.06.2022.
- (40) Листом державного уповноваженого Комітету від 07.06.2022 № 127-26.4/08-2317 Відповідачу надіслана копія Подання від 07.06.2022, яку відповідно до рекомендованого повідомлення про вручення поштового відправлення № 0303515108206 отримано 10.06.2022.
- (41) Листом від 08.07.2022 № 12921/01 (вх. Комітету № 8-08/316-кі від 11.07.2022) ПрАТ «Київстар» надало інформацію на Подання від 07.06.2022.
- (42) У листі від 13.09.2022 № 127-26.4/08-1910е Відповідачу запропоновано взяти участь у засіданні Комітету 22.09.2022.
- (43) У листі від 13.09.2022 № 127-26.4/08-1911е Заявнику запропоновано взяти участь у засіданні Комітету 22.09.2022.
- (44) Питання щодо прийняття Комітетом рішення за результатами розгляду Справи винесено на засідання Комітету 22.09.2022, проте це питання знято з порядку денного засідання та Справу відправлено на доопрацювання.
- (45) До приватного акціонерного товариства «ВФ Україна» (далі – ПрАТ «ВФ Україна») (ідентифікаційний код юридичної особи *«інформація, доступ до якої обмежено»*) надіслано вимогу державного уповноваженого Комітету від 21.03.2023 № 127-26.4/08-1846 про надання інформації, на яку надано відповідь листом від 05.04.2023 № 02/КІ-Б/96 (вх. Комітету № 8-08/431-кі від 07.04.2023) (далі – Лист ПрАТ «ВФ Україна» від 07.04.2023).
- (46) До ТОВ «лайфселл» надіслано вимогу державного уповноваженого Комітету від 21.03.2023 № 127-26.4/08-1847 про надання інформації, на яку надано відповідь листом від 13.04.2023 № 1705д (вх. Комітету № 8-08/461-кі від 13.04.2023) (далі – Лист від 13.04.2023).
- (47) До ПрАТ «Київстар» надіслано вимогу державного уповноваженого Комітету від 21.03.2023 № 127-26.4/08-1848 про надання інформації (далі – Вимога

²<https://kyivstar.ua/4g#about>

від 21.03.2023).

- (48) До Мінцифри надіслано лист державного уповноваженого Комітету від 21.03.2023 № 127-26.4/08-5155е про надання інформації, на який надано відповідь листом від 01.05.2023 № 1/04-2-4457 (вх. Комітету № 6-08/6406 від 02.05.2023) (далі – Лист Мінцифри від 02.05.2023).
- (49) До державного підприємства «Український державний центр радіочастот» (далі – УДЦР) надіслано вимогу державного уповноваженого Комітету від 21.03.2023 № 127-26.4/08-5156е про надання інформації, на яку надано відповідь листом від 04.04.2023 № 80/15.2/3453/23 (вх. Комітету № 8-08/5507 від 05.04.2023) (далі – Відповідь УДЦР).
- (50) До Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах електронних комунікацій, радіочастотного спектра та надання послуг поштового зв'язку (далі – НКЕК), надіслано лист державного уповноваженого Комітету від 21.03.2023 № 127-26.4/08-5158е про надання інформації, на який надано відповідь листом від 19.04.2023 № 01-2703/157 (вх. Комітету № 7-08/5932 від 19.04.2023) (далі – Лист НКЕК від 19.04.2023).
- (51) Листом від 10.04.2023 № 9676/01 (вх. Комітету № 8-08/5675 від 10.04.2023) Товариство звернулось із клопотанням про продовження строку надання інформації на Вимогу від 21.03.2023. Про результати розгляду цього листа Відповідач повідомлений листом державного уповноваженого Комітету від 11.04.2023 № 127-26.4/08-5734е.
- (52) Листом від 28.04.2023 № 11770/01 (вх. Комітету № 8-08/570-кі від 01.05.2023) (далі – Лист від 01.05.2023) ПрАТ «Київстар» надало інформацію на Вимогу від 21.03.2023.
- (53) Листом від 03.07.2023 № 2903д (вх. Комітету № 8-07/8779 від 03.07.2023) (далі – Лист від 03.07.2023) ТОВ «лайфселл» надало додаткові пояснення і докази у Справі.
- (54) Листом державного уповноваженого Комітету від 07.02.2024 № 127-26.4/04-1395е (далі – Лист від 20.03.2024) у ТОВ «лайфселл» запитано інформацію та пояснення. Відповідь надано листом від 23.02.2024 № 905д (вх. Комітету № 8-04/2511 від 26.02.2024) (далі – Лист від 26.02.2024).
- (55) До Відповідача надіслано вимогу державного уповноваженого Комітету від 19.02.2024 № 127-26.4/04-1807е про надання інформації (далі – Вимога від 19.02.2024).
- (56) Листом від 07.03.2024 № 7621/01 (вх. Комітету № 8-04/3118 від 07.03.2024) Товариство звернулося з клопотанням про продовження строку надання інформації на Вимогу від 19.02.2024. Про результати розгляду цього листа Відповідача повідомлено листом державного уповноваженого Комітету від 11.03.2024 № 127-26.4/04-2401е.
- (57) Листом від 18.03.2024 № 8577/01 (вх. Комітету № 8-04/446-кі від 20.03.2024) (далі – Лист від 20.03.2024) ПрАТ «Київстар» надало інформацію на Вимогу від 19.02.2024.
- (58) До НКРЗІ надіслано вимогу державного уповноваженого Комітету від 10.12.2024 № 127-26.4/04-11842е про надання інформації, відповідь на яку надано листом від 25.12.2024 № 01-9523/16 (вх. Комітету № 7-04/16167 від 25.12.2024) (далі – Лист НКЕК від 25.12.2024).
- (59) До Товариства надіслано вимогу державного уповноваженого Комітету від 28.04.2025 № 127-26.4/04-4581е про надання інформації (далі – Вимога

від 28.04.2025).

- (60) Листом від 09.05.2025 № 14274/01 (вх. Комітету № 8-04/820-кі від 13.05.2025) Товариство звернулось із клопотанням про продовження строку надання інформації на Вимогу від 28.04.2025. Про результати розгляду цього листа Товариство повідомлено листом державного уповноваженого Комітету від 15.05.2025 № 127-26.4/04-5449е.
- (61) Листом від 09.05.2025 № 14296/01 (вх. Комітету № 8-04/819-кі від 13.05.2025) (далі – Лист від 13.05.2025) ПрАТ «Київстар» надало інформацію на пункти 1, 4 Вимоги від 28.04.2025.
- (62) Листом від 02.06.2025 № 16659/01 (вх. Комітету № 8-04/1038-кі від 03.06.2025) (далі – Лист від 03.06.2025) Відповідач надав інформацію на пункти 2, 3 Вимоги від 28.04.2025.
- (63) До ПрАТ «Київстар» надіслано лист державного уповноваженого Комітету від 28.04.2025 № 127-26.4/04-4578е про надання пропозицій до питань, які, на думку Відповідача, мають бути включені до анкети опитування споживачів (далі – Лист від 28.04.2025 Відповідачу).
- (64) Листом від 09.05.2025 № 14298/01 (вх. Комітету № 8-04/821-кі від 13.05.2025) (далі – Лист від 13.05.2025) Товариство надало інформацію на Лист від 28.04.2025 Відповідачу.
- (65) До ТОВ «лайфселл» надіслано лист державного уповноваженого Комітету від 28.04.2025 № 127-26.4/04-4582е про надання пропозицій до питань, які, на думку Заявника, мають бути включені до анкети опитування споживачів (далі – Лист від 28.04.2025 Заявнику).
- (66) Листом від 07.05.2025 № 2144д (вх. Комітету № 8-04/6880 від 07.05.2025) ТОВ «лайфселл» надало інформацію на Лист від 28.04.2025 Заявнику.
- (67) Згідно з дорученням Голови Комітету від 18.07.2025 № 13-01/571 (далі – Доручення 1) міжобласні територіальні відділення Комітету уповноважені на проведення опитування споживачів із метою отримання додаткових доказів (інформації) для встановлення фактичних обставин Справи.
- (68) Східне міжобласне територіальне відділення Комітету листами від 29.07.2025 № 70-02/4814е (вх. Комітету № 70-01/3805 від 29.07.2025) та від 25.09.2025 № 70-02/5866е (вх. Комітету № 70-01/4813 від 25.09.2025) надало результати опитування споживачів.
- (69) Західне міжобласне територіальне відділення Комітету листом від 30.07.2025 № 63-02/6399е (вх. Комітету № 63-01/3831 від 30.07.2025) надало результати опитування споживачів.
- (70) Південне міжобласне територіальне відділення Комітету листом від 31.07.2025 № 65-02/3818е (вх. Комітету № 65-01/3856 від 31.07.2025) надало результати опитування споживачів.
- (71) Південно-західне міжобласне територіальне відділення Комітету листом від 31.07.2025 № 72-02/3488е (вх. Комітету № 72-01/3857 від 31.07.2025) надало результати опитування споживачів.
- (72) Північне міжобласне територіальне відділення Комітету листом від 31.07.2025 № 60-02/6694е (вх. Комітету № 60-01/3864 від 01.08.2025) надало результати опитування споживачів.
- (73) Південно-східне міжобласне територіальне відділення Комітету листом від 01.08.2025

№ 54-02/3284е (вх. Комітету № 54-01/3899 від 01.08.2025) надало результати опитування споживачів.

- (74) Відповідно до доручення Голови Комітету від 30.09.2025 № 13-01/825 (далі – Доручення 2) Західне міжобласне територіальне відділення Комітету уповноважене на проведення опитування споживачів із метою отримання додаткових доказів (інформації) для встановлення фактичних обставин Справи.
- (75) Західне міжобласне територіальне відділення Комітету листом від 06.10.2025 № 63-02/8296е (вх. Комітету № 63-01/5145 від 09.10.2025) надало результати опитування споживачів.
- (76) До Державної податкової служби України (далі – ДПС) надіслано вимогу державного уповноваженого Комітету від 03.10.2025 № 127-26.4/04-10531е про надання інформації, відповідь на яку надано листом від 07.10.2025 № 15515/5/99-00-04-03-01-05 (вх. Комітету № 7-04/14408 від 08.10.2025).
- (77) За результатами проведеного опитування споживачів складено підсумковий звіт № 1 від 24.11.2025 (далі – Підсумковий звіт).
- (78) Листом державного уповноваженого Комітету від 12.12.2025 № 127-26.4/04-13319е Заявнику надіслана копія витягу з подання від 12.12.2025 № 127-26.4/74-19/540-спр-кі з попередніми висновками у Справі (далі – Подання від 12.12.2025).
- (79) Листом державного уповноваженого Комітету від 12.12.2025 № 127-26.4/04-13320е Відповідачу надіслана копія витягу з Подання від 12.12.2025.
- (80) Листами від 16.12.2025 № 38953/01 (вх. Комітету № 8-04/17744 від 17.12.2025) і від 16.12.2025 № 38952/01 (вх. Комітету № 8-04/17740 від 17.12.2025) Товариство звернулося з клопотанням про ознайомлення з матеріалами Справи. Про результати розгляду цього листа ПрАТ «Київстар» повідомлено листом державного уповноваженого Комітету від 17.12.2025 № 127-26.4/04-13494е.
- (81) За результатами ознайомлення Товариством із матеріалами Справи складено протокол від 23.12.2025 б/н.
- (82) Листом від 06.01.2026 № 521/01 (вх. Комітету № 8-04/146 від 06.01.2026) Товариство повідомило про намір скористатися правом на надання додаткових доказів та заперечень щодо аргументів, викладених у витягу з Подання від 12.12.2025.
- (83) До ДПС надіслано вимогу державного уповноваженого Комітету від 10.03.2026 № 127-26.4/04-2893е про надання інформації, на яку надано відповідь листом від 11.03.2026 № 3213/5/99-00-04-03-01-05 (вх. Комітету № 7-04/3513 від 11.03.2026).
- (84) Листом від 13.03.2026 № 8450/01 (вх. Комітету № 8-04/3650 від 13.03.2026) ПрАТ «Київстар» звернулося з клопотанням про надання додаткового часу для підготовки та надання додаткових доказів з метою забезпечення повноти та об'єктивності розгляду Справи. Про результати розгляду цього листа Товариство повідомлено листом державного уповноваженого Комітету від 20.03.2026 № 127-26.4/04-3515е.
- (85) До Товариства надіслано вимогу державного уповноваженого Комітету від 10.03.2026 № 127-26.4/04-2892е про надання інформації, відповідь на яку надано листом від 13.03.2026 № 8446/01 (вх. Комітету № 8-04/493-кі від 18.03.2026).

- (86) Листом від 06.04.2026 № 10929/01 (вх. Комітету № 8-04/711-кі від 06.04.2026) (далі – Лист від 06.04.2026) Товариство надало заперечення щодо обставин, викладених у Поданні від 12.12.2025.
- (87) Листом від 23.04.2026 № 493/01 (вх. Комітету № 8-04/872-кі від 23.04.2026) (далі – Лист від 23.04.2026) Товариство надало *«інформація, доступ до якої обмежено»*.
- (88) Листом від 05.05.2026 № 574/01 (вх. Комітету № 8-04/1006-кі від 05.05.2026) (далі – Лист від 05.05.2026) Відповідач надав *«інформація, доступ до якої обмежено»*.
- (89) У листі державного уповноваженого Комітету від 24.07.2026 № 127-26.4/03-8502е Заявнику запропоновано 30.07.2026 взяти участь у засіданні Комітету.
- (90) У листі державного уповноваженого Комітету від 24.07.2026 № 127-26.4/03-8503е Відповідачу запропоновано 30.07.2026 взяти участь у засіданні Комітету.
- (91) Листом від 27.07.2026 № ЛС/4636д (вх. Комітету № 8-04/11045 від 27.07.2026) (далі – Лист від 27.07.2026) ТОВ «лайфселл» надало інформацію на Подання від 12.12.2025.
- (92) Листом від 29.07.2026 № 25029/01 (вх. Комітету № 8-04/1746-кі від 29.07.2026) (далі – Лист від 29.07.2026) Товариство надало інформацію, пов'язану з розглядом Справи.

4. ОБСТАВИНИ СПРАВИ, ПОВІДОМЛЕНІ ДО НАДАННЯ ТОВАРИСТВУ РЕКОМЕНДАЦІЙ

4.1. Обставини, які повідомив Заявник

- (93) У Заяві вказано, що ТОВ «лайфселл» є оператором телекомунікацій, який відповідно до законодавства України має право на здійснення діяльності у сфері телекомунікацій із правом на технічне обслуговування та експлуатацію телекомунікаційних мереж. Головним видом діяльності ТОВ «лайфселл» є діяльність у сфері безпроводового електрозв'язку, що полягає в наданні телекомунікаційних послуг на ринку рухомого (мобільного) зв'язку з метою задоволення потреб споживачів у сфері телекомунікацій. На цьому ринку також надає аналогічні послуги оператор телекомунікацій ПрАТ «Київстар».
- (94) У жовтні 2018 року ТОВ «лайфселл» стало відомо про те, що ПрАТ «Київстар» почало розповсюджувати рекламу з такими відомостями: «№ 1 швидкість мобільного інтернету» (далі – Твердження).
- (95) На переконання Заявника, використовуючи позначення «№ 1» суб'єкти господарювання намагаються створити у споживачів враження першості, лідерства, вказати, що їх товари / послуги є найкращими порівняно з товарами / послугами інших суб'єктів господарювання. Так, на переконання ТОВ «лайфселл», Відповідач використовуючи Твердження, має на меті створити враження у споживача, що швидкість передачі даних у мережі ПрАТ «Київстар» є найвищою.
- (96) Однак, як зазначено у Заяві, Твердження є неправдивим і таким, що спотворює ситуацію на ринку надання телекомунікаційних послуг.
- (97) ТОВ «лайфселл» посилається на рекомендації № 47-рк у справі № 127-26.4/273-16, у яких Комітет дійшов висновку, що реальна швидкість передачі даних при наданні телекомунікаційних послуг для конкретного користувача в кожному окремому випадку визначається такими параметрами: завантаженість сектора базової станції, віддаленість абонента від базової станції, рельєф місцевості, характер забудови тощо. До того ж у рекомендаціях № 47 вказано, що на швидкість передачі інформації, крім технічних факторів і можливостей обладнання, значно впливає гнучкість тарифної політики

оператора (наприклад, якщо певний тариф заохочує абонента до завантаження файлів великого розміру, то середня швидкість передачі даних зростає).

- (98) Отже, у Заяві вказано, що реальна швидкість передачі даних в межах одного населеного пункту може відрізнятися в того самого оператора мобільного зв'язку, тобто в межах, наприклад, однієї ділянки бути більшою, а в межах іншої – меншою. При цьому швидкість передачі даних на одній ділянці може бути більшою в одного з мобільних операторів, а на іншій ділянці вже інший оператор мобільного зв'язку буде надавати відповідні послуги з більшою швидкістю.
- (99) Враховуючи викладене, ТОВ «лайфселл» зазначає, що оператор рухомого (мобільного) зв'язку не може заявляти, що швидкість передачі даних у його мережі є найвищою.
- (100) При цьому в Заяві зазначено, що Відповідач для створення у споживача враження, що швидкість передачі даних у його мережі є найвищою, здійснює розповсюдження рекламних матеріалів із Твердженням у багатьох каналах комунікацій, зокрема:
- а) дописів – на офіційній сторінці³ Відповідача в соціальній мережі «Фейсбук» (далі – Фейсбук ПрАТ «Київстар»), на підтвердження чого у Заяві наведено скріншот допису від 22.10.2018;
 - б) рекламних матеріалів – на Вебсайті ПрАТ «Київстар», на підтвердження чого у Заяві наведено відповідний скріншот публікації;
 - в) рекламних матеріалів – у магазинах, що працюють під знаком для товарів та послуг «Київстар», на підтвердження чого у Заяві наведено відповідну фотокопію рекламного матеріалу;
 - г) рекламних відеороликів⁴ – у мережі «Інтернет» та на телебаченні;
 - г) рекламних матеріалів – на вуличних білбордах, на підтвердження чого у Заяві наведено відповідну фотокопію.
- (101) Водночас ТОВ «лайфселл» вказує, що Відповідач у рекламних матеріалах поширює разом із Твердженням таку інформацію: *«Під твердженням «№ 1 Швидкість мобільного інтернету» мається на увазі, що Київстар надає послуги мобільного доступу до Інтернету на найбільшій середній швидкості серед мобільних операторів України. Дані наведені на підставі аналізу даних Ookla® (Оокла) Speedtest Intelligence® (Спідтест Інтелідженс) за другий та третій квартали 2018 року. Торгові марки Ookla використовуються за ліцензією та вказуються за дозволом правовласника. Тестування проводилося в період з 01.04.2018 до 30.09.2018 по всій Україні, за виключенням тимчасово окупованих територій. Доступ до мережі 4G надається за наявності 4G-покриття та в разі технічної можливості надання та отримання таких послуг.»* (далі – Пояснення 1).
- (102) У Заяві ТОВ «лайфселл» повідомляє, що Пояснення 1 розміщується ПрАТ «Київстар» дрібним, нерозбірливим шрифтом, який міститься в нижній частині рекламних макетів, вебсторінок, у рекламному відеоролику (упродовж трьох секунд).

³<https://www.facebook.com/kyivstar/>

⁴<https://www.youtube.com/watch?v=W3tgPmDy3Sw>

- (103) Так, Заявник зазначає, що він детально вивчив дані, надані компанією Ookla® (Оокла) Speedtest intelligence (Спідтест Інтелідженс) (далі – Компанія Ookla), які Відповідач використовує для обґрунтування Твердження, та дійшов висновку, що відомості з дослідження, проведеного Компанією Ookla, є неповними та не можуть підтвердити правдивість Твердження, а саме те, що Відповідач має найвищу швидкість передачі даних.
- (104) Зазначене ТОВ «лайфселл» обґрунтовує тим, що інформація, розміщена на офіційному вебсайті⁵ Компанії Ookla (далі – Вебсайт Компанії Ookla), не містить даних, що дослідження швидкості передачі даних проводилось на всій території України. Так, у дослідженні зазначені лише дані дослідження у трьох містах: Київ, Харків та Одеса. Відповідно, на думку Заявника, проведення досліджень лише в трьох містах України не може давати підстав стверджувати, що той чи інший оператор мобільного зв'язку має перевагу в швидкості передачі даних.
- (105) Зважаючи на викладене, Заявник вважає, що дослідження, на яке посилається Відповідач під час поширення реклами з Твердженням, не підтверджує, що Відповідач надає послуги мобільного доступу до мережі «Інтернет» на найбільшій середній швидкості серед мобільних операторів України.
- (106) ТОВ «лайфселл» у Заяві додатково звертає увагу Комітету на те, що серед інформації, розміщеної Відповідачем дрібним шрифтом, поширюються такі відомості: «...Дані наведені на підставі аналізу даних Ookla® (Оокла) Speedtest Intelligence® (Спідтест Інтелідженс) за другий та третій квартали 2018 року....Тестування проводилося в період з 01.04.2018 до 30.09.2018...». Так, Заявник зазначає, що дані, якими Відповідач обґрунтовує використання Твердження, могли бути актуальними в II–III кварталах 2018 року. Разом із тим активне розповсюдження рекламних матеріалів із Твердженням розпочалося Відповідачем у IV кварталі 2018 року та на початку 2019 року. Отже, ПрАТ «Київстар» фактично розповсюджувало в IV кварталі 2018 року та на початку 2019 року рекламні матеріали з даними за попередні періоди, не зазначаючи про це в основному рекламному сюжеті.
- (107) Крім того, Заявник зауважує, що на рекламних макетах міститься зображення нагороди від Компанії Ookla із позначенням «2018», яка наштовхує споживача на думку, що Відповідач мав найбільшу швидкість передачі даних упродовж всього 2018 року. Однак, на думку Заявника, це не підтверджується жодними фактичними даними.
- (108) Так, у Заяві зазначено, що споживач, який побачить таку рекламу, може бути введений в оману та вважати, що Відповідач надає послугу передачі даних на найвищій швидкості порівняно з іншими операторами рухомого (мобільного) зв'язку саме в період розміщення таких рекламних матеріалів та протягом усього 2018 року. Таке оманливе враження може суттєво вплинути на наміри споживачів щодо замовлення послуг ПрАТ «Київстар».
- (109) Отже, враховуючи наведене, ТОВ «лайфселл» зазначає, що поширення Відповідачем реклами із Твердженням є таким, що вводить споживачів в оману та впливає чи може вплинути на їх намір стати абонентами саме ПрАТ «Київстар» шляхом повідомлення неповних та неправдивих відомостей про послуги, що ним надаються. Відповідно, зазначені дії Відповідача можуть негативно вплинути на конкуренцію на ринку рухомого (мобільного) зв'язку, суттєво обмежуючи конкурентоспроможність інших мобільних операторів, у тому числі Заявника.

⁵<https://www.speedtest.net/awards/ukraine/>

- (110) Зважаючи на викладене в Заяві, ТОВ «лайфселл» вбачає в діях ПрАТ «Київстар» ознаки порушення, передбаченого статтею 15¹ Закону України «Про захист від недобросовісної конкуренції», у вигляді поширення інформації, що вводить в оману.
- (111) При цьому в Листі від 12.04.2019 Заявник вказав, що внаслідок поширення Відповідачем інформації, зазначеної в Заяві, ТОВ «лайфселл» зазнало збитків. Так, Заявник із початку (жовтень 2018 року) розповсюдження Відповідачем рекламних матеріалів із Твердженням спостерігав суттєве зменшення кількості нових абонентів. Наприклад, упродовж III кварталу 2018 року абонентами ТОВ «лайфселл» стали *«інформація, доступ до якої обмежено»* особи, а у IV кварталі 2018 року (після початку розповсюдження ПрАТ «Київстар» рекламних матеріалів із Твердженням) кількість нових абонентів зменшилась до *«інформація, доступ до якої обмежено»* осіб.

4.2. Обставини, які повідомило ПрАТ «Київстар»

- (112) Товариство почало поширювати Твердження 18.10.2018, на підтвердження чого надало *«інформація, доступ до якої обмежено»*. Також Товариство в додатках до Листа від 22.05.2019 надало зразки реклами з Твердженням.
- (113) Реклама з Твердженням розроблена *«інформація, доступ до якої обмежено»* на замовлення Товариства, на підтвердження чого Відповідач надав *«інформація, доступ до якої обмежено»*.
- (114) У Листі від 22.05.2019 ПрАТ «Київстар» вказує, що *«інформація, доступ до якої обмежено»*.
- (115) Згідно з дослідженням Компанії Ookla мобільний інтернет Товариства став переможцем премії Speedtest Awards⁶ в Україні за швидкість мобільної мережі за II і III квартали 2018 року, на підтвердження чого Товариство до Листа від 22.05.2019 надало сертифікат Компанії Ookla від 01.10.2018 і відповідний звіт (далі – Нагорода за II–III квартали 2018 року).
- (116) При цьому в Листі від 22.05.2019 зазначено, що Товариство також отримало сертифікат переможця премії Speedtest Awards в Україні за швидкість мобільної мережі за I–IV квартали 2018 року, на підтвердження чого надано сертифікат Компанії Ookla від 27.02.2019 та відповідний звіт (далі – Нагорода за 2018 рік).
- (117) Так, ПрАТ «Київстар» зауважує, що *«інформація, доступ до якої обмежено»*⁷ *«інформація, доступ до якої обмежено»*.
- (118) При цьому в Листі від 22.05.2019 вказано, що *«інформація, доступ до якої обмежено»*.
- (119) У Листі від 29.07.2019 ПрАТ «Київстар» зазначає, що Листом від 22.05.2019 ним надано звіт Speedtest Fastest Mobile Award в Україні про швидкість мобільної мережі за I–IV квартали 2018 року (далі – Звіт за 2018 рік), у якому на першій сторінці міститься карта України, де відображено тестування мобільної мережі на LTE-пристроях в Україні. Так, на карті темними плямами позначені місця, де проводилися тестування мобільної мережі. Товариство також вказує, що зазначені на другій сторінці Звіту за 2018 рік окремі міста показані як приклад швидкості мереж мобільних операторів у окремо взятих містах України, а не як вказівка виключного переліку тих міст, у яких Компанія Ookla проводила відповідне тестування.
- (120) Нотаріально завірений переклад Звіту за 2018 рік додано Відповідачем до Листа від 29.07.2019. Крім того, Товариство надало лист Компанії Ookla від 05.07.2019,

⁶<https://www.speedtest.net/awards/ukraine/>

⁷*«інформація, доступ до якої обмежено»*

у якому зазначається, зокрема, таке: *«Цим листом повідомляємо, що компанія «Київстар», Україна, отримала нагороду Speedtest Awards™ за перший–четвертий квартали 2018 року. Цією нагородою визнається відданість Київстару забезпеченню високої швидкості та надійної мережі для клієнтів по всій території України. Київстар отримав оцінку Speedtest Score™ 16,32 з середньою швидкістю завантаження 17,94 Мбіт/с, вивантаження – 8,99 Мбіт/с. Ці дані включають вимірювання тестів мобільної мережі за допомогою додатку Speedtest⁸ для всіх операторів України на національному, регіональному та міському рівнях, як зазначено на мапі в додатку № 1 до Звіту за 2018 рік. Наші дані підтверджують, що протягом вказаного періоду Київстар мав найвищі швидкості в Україні для мобільних користувачів».*

- (121) Враховуючи наведене, ПрАТ «Київстар» зауважує, що Компанія Ookla проводила вимірювальний тест мобільної мережі за допомогою додатка Speedtest® по всій території України, а не лише в містах Київ, Одеса, Харків та Львів.
- (122) Водночас Товариство зазначає, що в листі Компанії Ookla від 05.07.2019 також вказано: *«Ookla є глобальним лідером тестування ефективності Інтернет-мережі та діагностики мережі, ініційованої користувачем. Завдяки мільйонам тестів щодня Speedtest надає найбільш охоплюючий огляд ефективності світової мережі Інтернет і її доступності. Даним компанії та її висновкам довіряють як джерелам інформації, якими користуються мобільні оператори, провайдери Інтернет-послуг, університети та державні органи для повноцінного розуміння складності Інтернет-послуг як за локацією, так і за провайдером. Суворість теорії та методів обробки даних, що стоять за процесом відбору нами зразків, виключають будь-яку упередженість даних, створюють «кількість зразків» для бенчмаркінгу, а отже забезпечують справедливий і точний бенчмаркінг провайдерів.».*
- (123) Отже, Товариство в Листі від 29.07.2019 вказує, що Компанія Ookla є світовою компанією, результатам дослідження якої довіряє широке коло суб'єктів. Під час своїх досліджень Компанія Ookla використовує власну методику, яка розміщена на Вебсайті Компанії Ookla за посиланням⁹. Враховуючи зазначене, результати дослідження Компанії Ookla можуть відрізнитись від результатів досліджень інших дослідницьких компаній, оскільки вони використовують у своїх дослідженнях інші методики, відмінні від методики Компанії Ookla.
- (124) Водночас Відповідач зазначає, що у нього немає підстав не довіряти результатам дослідження Компанії Ookla, враховуючи її світову репутацію, репрезентативність результатів і довіру широкого кола суб'єктів господарювання.
- (125) При цьому в Листі від 29.07.2019 зауважено, що Товариство, поширюючи Твердження, зазначає Пояснення 1. Тобто, на переконання Товариства, воно чітко і ясно доводить до відома споживачів-абонентів, на підставі якого саме дослідження поширює Твердження, а отже, в діях ПрАТ «Київстар» немає ознак порушення, передбаченого статтею 15¹ Закону України «Про захист від недобросовісної конкуренції».
- (126) Водночас Товариство вказує, що відповідні дослідження Компанія Ookla проводить не лише на території України, а й інших країн світу. На підставі цих досліджень мобільні

⁸Ookla Speedtest – це застосунок, який доступний для використання на пристроях, зокрема, смартфонах та планшетах, що працюють на платформах iOS, Android, Mac, Windows, Chrome, може бути самостійно завантаженим і встановленим користувачем на обраний пристрій та надає можливість користувачу самостійно ініціювати тестування мережі «Інтернет» у час та місці, обраному на власний розсуд. При цьому відсутній будь-який вплив як самого користувача, так і оператора на результати такого тестування.

⁹<http://www.speedtest.net/awards/ukraine/>

оператори у своїй діяльності використовують твердження щодо найшвидшої мережі. Зазначене, на переконання Відповідача, ще раз підтверджує авторитетність даних Компанії Ookla та практику використання її даних мобільними операторами під час здійснення своєї господарської діяльності.

- (127) Листом від 23.10.2019 Товариство надало нотаріально засвідчений переклад звіту Speedtest Fastest Mobile Award в Україні за швидкість мобільної мережі за II–III квартали 2019 року (далі – Звіт за II–III квартали 2019 року) щодо отримання нагороди Speedtest Awards від Компанії Ookla за вказаний період (далі – Нагорода за II–III квартали 2019 року). При цьому Відповідач вказує, що цією нагородою засвідчено те, що ПрАТ «Київстар» забезпечує високі швидкості та надійність мережі для клієнтів по всій території України. Так, дані Speedtest Intelligence® складаються із мільйонів тестів, ініційованих користувачами на веб- та мобільних платформах Speedtest®. Щодо кожного провайдера України, представленого в Speedtest Intelligence, проведено значний обсяг тестів на всій території України.
- (128) Зазначене, на переконання Товариства, ще раз підтверджує, що Відповідач за результатами дослідження, проведеного за методологією Компанії Ookla, надає послуги мобільного доступу до Інтернету на найбільшій середній швидкості серед мобільних операторів України.
- (129) Крім того, Листом від 26.02.2020 Товариство надало звіт за 2019 рік «Барометр мобільного інтернету. Мобільний зв'язок в Україні» французької компанії «nPerf» (далі – Звіт nPerf за 2019 рік), який опублікований 12.02.2020 за посиланням¹⁰. Товариство зазначає, що французька компанія «nPerf» (далі – Компанія nPerf) пропонує безкоштовний додаток для тестування якості інтернет-зв'язку, який можна встановити на мобільних телефонах з операційними системами Android, iOS (Apple) та Windows Phone. Додаток надається безкоштовно кожному, хто бажає оцінити якість мобільного зв'язку. Усі користувачі додатка nPerf становлять тестувальну групу для цього дослідження, тому дослідження Компанії nPerf базується на результатах десятків тисяч тестів, які виконуються щомісяця кінцевими користувачами операторів, що, у свою чергу, визначає це дослідження як краудсорсингове із залученням найбільшої тестувальної групи в Україні.
- (130) Відповідач вказує, що відповідно до Звіту nPerf за 2019 рік користувачі здійснили 25 867 тестів якості зв'язку, зокрема, тестування швидкості, якості перегляду вебсторінок та якості потокового відео з використанням мобільного додатка nPerf (для систем iOS, Android). Так, протягом 2019 року ПрАТ «Київстар» забезпечило найшвидші інтернет-з'єднання серед мобільних мереж в Україні. Із середньою швидкістю завантаження 21 Мбіт/с ПрАТ «Київстар» набагато випередило конкурентів, оскільки ПрАТ «ВФ Україна» посіло друге місце з показником швидкості 16 Мбіт/с. Аналогічна ситуація спостерігається і щодо швидкості передачі даних.
- (131) У Листі від 26.02.2020 Товариство звертає увагу, що аналогічні показники швидкостей мобільного інтернету для Відповідача зазначені й у звіті Компанії Ookla за 2019 рік, що підтверджує об'єктивність вимірювання двома компаніями незалежно від застосованої методології та відображає реальну середню швидкість у мережі ПрАТ «Київстар». Зазначені обставини, на переконання Товариства, ще раз підтверджують, що ПрАТ «Київстар» незалежно від результатів дослідження, проведеного за методологією Компанії Ookla, надає послуги мобільного доступу до Інтернету на найбільшій середній швидкості серед мобільних операторів України.

¹⁰https://media.nperf.com/files/publications/UA/2020-02-12_mobile-connections-survey-nPerf-2019.pdf

- (132) Крім того, Листом від 05.03.2020 Товариство надало нотаріально засвідчені переклад листа Компанії Ookla від 20.02.2020, звіту Speedtest Fastest Mobile Award в Україні за швидкість мобільної мережі за I–IV квартали 2019 року (далі – Звіт за 2019 рік) та сертифіката Компанії Ookla «Найшвидша мобільна мережа в Україні» (далі – Нагорода за 2019 рік), який підтверджує отримання ПрАТ «Київстар» нагороди Ookla як оператора з найвищою швидкістю мобільного інтернету протягом I–IV кварталів 2019 року.
- (133) Листом від 06.01.2021 ПрАТ «Київстар» надало зразки рекламних матеріалів із Твердженням. Крім того, Товариство навело посилання¹¹ на рекламні ролики, у яких використовується Твердження.
- (134) У Листі від 06.01.2021 вказано, що Товариство припинило використовувати Твердження 28.09.2020 «інформація, доступ до якої обмежено».
- (135) «Інформація, доступ до якої обмежено».
- (136) ПрАТ «Київстар» у Листі від 06.01.2021 вказує, що «інформація, доступ до якої обмежено».
- (137) Також Відповідач звертає увагу Комітету на те, що «інформація, доступ до якої обмежено»¹² «інформація, доступ до якої обмежено».
- (138) У Листі від 19.04.2021 зазначено, що «інформація, доступ до якої обмежено»¹³, «інформація, доступ до якої обмежено».

4.3. Обставини, які повідомила НКРЗІ

- (139) У Листі НКРЗІ від 26.11.2020 зазначено, зокрема, таке.
- (140) Законодавством України щодо вимірювання параметрів телекомунікаційних мереж визначені такі норми.
- (141) Відповідно до Закону України «Про технічні регламенти та оцінку відповідності»:
- випробування – визначення однієї чи кількох характеристик об'єкта оцінки відповідності згідно з процедурою (абзац шостий частини першої статті 1);
- орган з оцінки відповідності – орган (підприємство, установа, організація чи їх структурний підрозділ), що здійснює діяльність з оцінки відповідності, включаючи калібрування, випробування, сертифікацію та інспектування (абзац двадцять перший частини першої статті 1);
- орган з оцінки відповідності залучається до здійснення добровільної оцінки відповідності на умовах, визначених договором між заявником і таким органом (частина третя статті 24);
- орган з оцінки відповідності повинен бути акредитований національним органом України з акредитації, а в разі якщо національний орган України з акредитації не здійснює акредитацію відповідних видів діяльності з оцінки відповідності, – національним органом з акредитації іншої держави, який є членом міжнародної або регіональної організації з акредитації (абзац другий частини другої статті 27).

¹¹<https://www.youtube.com/watch?v=cidVDhMJ-3Y>, <https://www.youtube.com/watch?v=U8opBaUMUNk>, <https://www.youtube.com/watch?v=NfPu0UBeQ1c>, <https://www.youtube.com/watch?v=AX3n5NTAsok>, <https://www.youtube.com/watch?v=OSVep792no>, <https://www.youtube.com/watch?v=kr9QmUDDRL4>, <https://www.youtube.com/watch?v=wUI849HPdDM>, <https://www.youtube.com/watch?v=HL-ZRdR6yt0>

¹²«інформація, доступ до якої обмежено»

¹³«інформація, доступ до якої обмежено»

- (142) Згідно із Законом України «Про метрологію та метрологічну діяльність»: сфера законодавчо регульованої метрології включає торговельно-комерційні операції та розрахунки між покупцем (споживачем) і продавцем (постачальником, виробником, виконавцем), у тому числі під час надання транспортних, побутових, комунальних, телекомунікаційних послуг, послуг поштового зв'язку, постачання та/або споживання енергетичних і матеріальних ресурсів (електричної і теплової енергії, газу, води, нафтопродуктів тощо) (пункт 7 частини першої статті 3); метрологічна система України включає, зокрема, систему добровільної акредитації калібрувальних лабораторій, а також систему акредитації випробувальних лабораторій, органів з оцінки відповідності у випадках, визначених цим та іншими законами України (абзац п'ятий частини другої статті 4).
- (143) Відповідно до абзаців першого та другого статті 10 Закону України «Про акредитацію органів з оцінки відповідності» національний орган України з акредитації може акредитувати органи з оцінки відповідності – випробувальні та калібрувальні лабораторії.
- (144) У Положенні про Національне агентство з акредитації України, затвердженому наказом Міністерства розвитку економіки, торгівлі та сільського господарства України від 13.07.2020 № 1318, визначено: національним органом України з акредитації органів з оцінки відповідності є Національне агентство з акредитації України (далі – НААУ).
- (145) Інформації із зазначеного питання щодо Компанії Ookla в НКРЗІ немає.
- (146) Водночас у Листі НКРЗІ від 26.11.2020 вказано, що відповідно до пункту 7.1 Положення про вимірювання параметрів телекомунікаційних мереж з метою здійснення державного нагляду у сфері телекомунікацій, затвердженого рішенням НКРЗІ від 30 липня 2013 року № 487, зареєстрованого у Міністерстві юстиції України 19 серпня 2013 року за № 1426/23958 (далі – Положення 1), оператори телекомунікацій повинні вживати заходів щодо функціонування своїх телекомунікаційних мереж з додержанням вимог нормативно-правових актів та нормативних документів у сфері телекомунікацій, включаючи вимірювання параметрів своїх телекомунікаційних мереж, у тому числі з метою додержання встановлених показників якості телекомунікаційних послуг.
- (147) Такі вимірювання можуть здійснюватися:
самостійно оператором телекомунікацій – за наявності обладнання, яке відповідає вимогам пункту 2.2 розділу II Положення 1;
із залученням на договірній основі інших суб'єктів господарювання, що мають право за погодженням з НКРЗІ проводити вимірювання параметрів телекомунікаційних мереж, а також атестовані на проведення відповідних вимірювань, мають фахівців та вимірювальне обладнання згідно з вимогами пункту 2.2 розділу II Положення 1.
- (148) З питань проведення вимірювань параметрів телекомунікаційних мереж Компанія Ookla до НКРЗІ не зверталась.
- (149) Враховуючи наведене, НКРЗІ вказує, що питання щодо об'єктивності (достовірності) даних Компанії Ookla (зокрема щодо наявності випробувальних лабораторій, організації схеми вимірювання, відповідності вимірювань державним стандартам тощо) не належить до сфери державного регулювання НКРЗІ.
- (150) Щодо швидкості надання послуг доступу до мобільного інтернету в Листі НКРЗІ від 26.11.2020 зазначено, що відповідно до пункту 3.4 Положення про якість телекомунікаційних послуг, затвердженого рішенням Національної комісії з питань регулювання зв'язку України від 15 квітня 2010 року № 174 та зареєстрованого в

Міністерстві юстиції України 23 червня 2010 року за № 429/17724 (далі – Положення 2), оператори телекомунікацій, які надають послуги фіксованого телефонного зв'язку, рухомого (мобільного) зв'язку та послуги із доступу до Інтернету, щороку до 30.01.2020 повинні подавати до НКРЗІ звіти про якість телекомунікаційних послуг за формою № 11-ЯТП.

- (151) Звітність від операторів рухомого (мобільного) телефонного зв'язку щодо якості послуг, рівні яких підлягають обов'язковому оприлюдненню у 2020 році, надійшла в повному обсязі. Вказані у звітах значення показників якості послуг отримані шляхом самостійних випробувань та залучення на договірних засадах акредитованих в установленому порядку органів з оцінки відповідності:
- ПрАТ «ВФ Україна», ТОВ «лайфселл», товариство з обмеженою відповідальністю «ТриМоб» (далі – ТОВ «ТриМоб») (ідентифікаційний код юридичної особи *«інформація, доступ до якої обмежено»*), приватне акціонерне товариство «Телесистеми України» (далі – ПрАТ «Телесистеми України») (ідентифікаційний код юридичної особи *«інформація, доступ до якої обмежено»*) здійснили випробування самостійно;
 - ПрАТ «Київстар» та товариство з обмеженою відповідальністю «Інтернаціональні телекомунікації» (далі – ТОВ «Інтертелеком») (ідентифікаційний код юридичної особи 30109015) провели випробування ряду параметрів із залученням акредитованих в НААУ випробувальних лабораторій товариства з обмеженою відповідальністю «Науково-технічний центр «Омніс» (далі – ТОВ «Науково-технічний центр «Омніс»)) (ідентифікаційний код юридичної особи *«інформація, доступ до якої обмежено»*) та УДЦР відповідно.
- (152) За 2019 рік надано такі значення: ТОВ «лайфселл» – 21,78 Мбіт/с; ПрАТ «Київстар» – 21 Мбіт/с; ПрАТ «ВФ Україна» – 21 Мбіт/с; ТОВ «ТриМоб» – 2,48 Мбіт/с; ТОВ «Інтертелеком» – 505,75 кбіт/с; ПрАТ «Телесистеми України» – 150 кбіт/с.
- (153) При цьому за 2018 рік надано такі значення: ТОВ «лайфселл» – 20406,43 кбіт/с; ПрАТ «Київстар» – 20341 кбіт/с; ПрАТ «ВФ Україна» – 11,06 Мбіт/с; ТОВ «ТриМоб» – 2361,9 кбіт/с; ТОВ «Інтертелеком» – 495,9 кбіт/с; ПрАТ «Телесистеми України» – 150 кбіт/с.
- (154) Крім того, у Листі НКРЗІ від 26.11.2020 повідомляється про невизначеність ряду питань щодо дослідження вимірювання показників якості телекомунікаційних послуг, зокрема показника «середня швидкість передавання даних (для HTTP) «Ookla (Оокла) Speedtest Intelligence». Так, зокрема, немає інформації щодо створення єдиних однакових умов випробування показника якості такого показника, визначення методу та кількості вимірювань, місця розміщення тестового сервера та відповідності проведення тестових викликів державним стандартам України.

4.4. Обставини, які повідомило Мінцифри

- (155) У Листі Мінцифри від 01.04.2021 зазначено, що між Мінцифри та Компанією Ookla підписано ліцензійний договір з метою вимірювання останньою швидкості Інтернету на території України у період з 01.07.2018 по 30.06.2020, а саме даних Speedtest Intelligence (фіксовані, мобільні з використанням бездротових мереж WiFi, 3G, 4G, LTE).
- (156) Компанія Ookla та, зокрема, її продукт під назвою «speedtest.net» є найбільш відомими на українському ринку вимірювання швидкості Інтернету, про що свідчить порівняння

кількості пошукових запитів за даними Google Trends серед найближчих конкурентів Компанії «Ookla».

- (157) Також Мінцифри зауважує, що за типовими пошуковими запитами на зразок «тест швидкість інтернету» speedtest.net опиняється на перших позиціях. Провайдери мобільного та дротового інтернету, що опиняються у першій десятці видачі за вказаним пошуковим терміном, власноруч розміщують віджет speedtest.net для вимірювання швидкості з'єднання, посилаючись на цей сервіс як на джерело точних даних¹⁴.
- (158) У Листі Мінцифри від 01.04.2021 зазначено, що тести Компанії Ookla, як і тести її конкурентів на ринку вимірювання швидкості інтернету, ініціюються безпосередньо користувачами. Відповідно, чим більше користувачів знають про компанію та її продукт та чим кращі позиції її продукту у результатах пошуку, тим більше результатів тестів отримує компанія. Чим більше результатів тестів доступно компанії, тим більш репрезентативну вибірку серед користувачів і, як наслідок, точніші результати дослідження (відбір призера) вона отримує.
- (159) Мінцифри в межах проєкту широкосмугового доступу до мережі Інтернет аналізує дані двох компаній – Компанії Ookla, та її найближчого конкурента – Компанії nPerf. Кількість тестів, що здійснюються в Україні з використанням продукту Компанії Ookla (speedtest.net), майже у 10 разів більша, ніж кількість тестів із використанням продукту її конкурента – Nperf.com Компанії nPerf. Об'єм даних, що використовувалися Компанією Ookla в її дослідженні, у комбінації з уніфікованою методологією дослідження є достатнім для отримання точних результатів Speedtest Awards.
- (160) Щодо критерію об'єктивності Speedtest Awards, то результат подібних досліджень залежить від обраної дослідницьким центром методології. Різні дослідницькі центри у власних дослідженнях можуть акцентувати увагу на відмінних аспектах якості та швидкості інтернет-з'єднання.
- (161) Оскільки кожна із компаній обирає власні методології, підходи до аналізу даних та має доступ до різних об'ємів даних, це може призводити до отримання відмінних результатів.
- (162) Опублікована Компанією Ookla методологія¹⁵ дослідження, що стала основою нагороди Speedtest Awards, уніфіковано застосовується на міжнародному рівні: у ній не простежуються специфічні упередження, що могли б викривляти результати дослідження Speedtest Awards на користь ПрАТ «Київстар».
- (163) Водночас у Листі Мінцифри від 01.04.2021 зауважено, що поширення ПрАТ «Київстар» Твердження, що базується на результатах дослідження 2018 року, у 2020–2021 роках не варто вважати актуальним, оскільки таке дослідження проводиться щороку і позиції операторів у рейтингу змінюються.

5. ПРЕДМЕТ РЕКОМЕНДАЦІЙ, НАДАНИХ ТОВАРИСТВУ

- (164) Комітет встановив, що Товариство почало поширювати Твердження 18.10.2018.
- (165) Водночас із Твердженням Відповідач також поширював Пояснення 1 та в подальшому такі відомості: *«Під твердженням № 1 швидкість мобільного інтернету мається на увазі, що у 2018 та переважній частині 2019 року Київстар надає послуги мобільного доступу до Інтернету на найбільшій середній швидкості серед мобільних операторів України. Дані наведені на підставі аналізу даних Ookla (Оокла) Speedtest IntelligenceR (Спідтест Інтелідженс) за 2018 рік та II-III квартали 2019 року. Торгові марки Ookla*

¹⁴https://www.lanet.ua/provider/skorost_provyder/, <https://l4.ua/speedtest/>, <https://campus.rv.ua/test>

¹⁵<https://www.speedtest.net/awards/methodology>

використовуються за ліцензією та вказуються за дозволом правовласника. Тестування проводилося в період з 01.01.2018 до 31.12.2018 і з 01.04.2019 до 30.09.2019 по всій Україні, за виключенням тимчасово окупованих територій. Доступ до мережі 4G надається за наявності 4G покриття та в разі технічної можливості надання та отримання таких послуг.» (далі – Пояснення 2).

- (166) При цьому Комітет встановив, що на дату надання Рекомендацій (26.08.2021) Товариство припинило (28.09.2020) використовувати Твердження.
- (167) У пункті 64 Рекомендацій вказано, що під час аналізу реклами Товариства з Твердженням встановлено, що у відеороліках з рекламою протягом трьох секунд дрібними текстом зазначається Пояснення 1 або Пояснення 2. Також Пояснення 1 зазначено дрібним текстом у рекламних листівках Товариства.
- (168) У Рекомендаціях Комітет дійшов висновку, що суть Твердження, яке ПрАТ «Київстар» хотіло донести до споживачів, що міститься в Поясненні 1, а саме: *під твердженням «№ 1 ШВИДКІСТЬ МОБІЛЬНОГО ІНТЕРНЕТУ» мається на увазі, що Київстар надає послуги мобільного доступу до Інтернету на найбільшій середній швидкості серед мобільних операторів України, є незрозумілою для споживачів.*
- (169) При наданні ПрАТ «Київстар» Рекомендацій Комітет також врахував інформацію, зазначену в Листі Мінцифри від 01.04.2021: поширення ПрАТ «Київстар» Твердження, що базується на результатах дослідження 2018 року, у 2020–2021 роках не варто вважати актуальним, оскільки таке дослідження проводиться щороку й позиції операторів у рейтингу змінюються. Так, зокрема, за результатами останнього дослідження Speedtest Awards Q3-Q4 2020 нагороду за найшвидший мобільний Інтернет отримало ПрАТ «ВФ Україна»¹⁶ (див. пункт 69 Рекомендацій).
- (170) У Рекомендаціях Комітет дійшов висновку, що Твердження в рекламі Товариства є неточним внаслідок обраного способу його викладення й таким, що може вплинути на намір споживача придбати послуги саме Товариства, а не його конкурентів завдяки поширенню неточної інформації (див. пункт 70 Рекомендацій).
- (171) Отже, згідно з Рекомендаціями дії ПрАТ «Київстар» з поширення в рекламі Твердження з поясненням *«Під твердженням № 1 швидкість мобільного інтернету мається на увазі, що ПрАТ «Київстар» надає послуги мобільного доступу до Інтернету на найбільшій середній швидкості серед мобільних операторів України. Дані наведені на підставі аналізу даних компанії Ookla (Оокла) Speedtest intelligence (Снідтест Інтелідженс) за другим та третім кварталами 2018 року»* неточних відомостей, внаслідок обраного способу його викладення, містять ознаки порушення, передбаченого статтею 15¹ Закону України «Про захист від недобросовісної конкуренції», у вигляді поширення інформації, що вводить в оману (див. пункт 75 Рекомендацій).
- (172) Враховуючи зазначене, Комітет надав ПрАТ «Київстар» такі обов’язкові для розгляду Рекомендації:
вжити заходів для усунення наслідків порушення, передбаченого статтею 15¹ Закону України «Про захист від недобросовісної конкуренції», у вигляді поширення в рекламі з твердженням *«№ 1 швидкість мобільного інтернету»* неточної внаслідок обраного способу викладення інформації про те, що ПрАТ «Київстар» надає послуги мобільного доступу до Інтернету на найбільшій швидкості серед мобільних операторів України, та утриматися від вчинення таких дій у подальшому. Інформування споживачів про власні послуги здійснювати способом, який не вводитиме в оману.

¹⁶https://www.speedtest.net/awards/reports/2020/2020_Ukraine_Vodafone_Mobile.pdf

6. ОБСТАВИНИ СПРАВИ, ПОВІДОМЛЕНІ ПІСЛЯ НАДАННЯ ТОВАРИСТВУ РЕКОМЕНДАЦІЙ

6.1 Обставини, які повідомило ПрАТ «Київстар» щодо розгляду Рекомендацій

- (173) У Листі від 20.09.2021 ПрАТ «Київстар» повідомило Комітет, що за результатами розгляду Рекомендацій Товариство розробило проєкт окремого наказу про вжиття заходів щодо виконання Рекомендацій (далі – Проєкт наказу), який додано до Листа від 20.09.2021. При цьому Товариство зазначило, що *«інформація, доступ до якої обмежено»*.
- (174) Товариство вказує, що сформований макет маркетингового матеріалу з оновленим поясненням до Твердження, а також витяг з макета, який містить безпосередньо пояснення змісту Твердження, додано до Листа від 20.09.2021.
- (175) Листом від 27.10.2021 Товариство надало підписаний 23.09.2021 керівником Товариства Проєкт наказу (далі – Наказ від 23.09.2021).
- (176) *«Інформація, доступ до якої обмежено»*.
- (177) ПрАТ «Київстар» зазначає, що *«інформація, доступ до якої обмежено»*.
- (178) *«Інформація, доступ до якої обмежено»*.
- (179) Зазначений у Наказі від 23.09.2021 комплекс заходів, на переконання Товариства, дозволить забезпечити споживачів повною, точною, вичерпною та детальною інформацією щодо характеру та особливостей досліджень Speedtest Awards, які проводяться Компанією Ookla, посилання на які підлягали / підлягатимуть наведенню в маркетингових комунікаціях Товариства.
- (180) Також Наказ від 23.09.2021 передбачає, зокрема, *«інформація, доступ до якої обмежено»*.
- (181) ПрАТ «Київстар» у Листі від 20.09.2021 зазначає, що *«інформація, доступ до якої обмежено»*.
- (182) Відповідач з огляду на отримання Рекомендацій вирішив *«інформація, доступ до якої обмежено»*.
- (183) При цьому в Листі від 20.09.2021 ПрАТ «Київстар» повідомляє про те, що *«інформація, доступ до якої обмежено»*.
- (184) Також у Листі від 27.10.2021 Товариство повідомило, що на виконання Наказу від 23.09.2021 Відповідач *«інформація, доступ до якої обмежено»*¹⁷ *«інформація, доступ до якої обмежено»*.
- (185) Щодо усунення наслідків вчинення порушення законодавства про захист від недобросовісної конкуренції, визначеного Рекомендаціями, Відповідач повідомив, зокрема, таке.
- (186) У Листі від 01.05.2023 Товариство вказує, що в *«інформація, доступ до якої обмежено»*.
- (187) Також у Листі від 01.05.2023 зазначено, що *«інформація, доступ до якої обмежено»*.
- (188) Отже, *«інформація, доступ до якої обмежено»*.
- (189) *«Інформація, доступ до якої обмежено»*.
- (190) Крім того, Товариство у Листі від 01.05.2023 повідомило, що, *«інформація, доступ до якої обмежено»*.

¹⁷ *«інформація, доступ до якої обмежено»*

6.2 Відомості, які повідомило ПрАТ «Київстар» щодо обставин Справи

- (191) У Листі від 20.03.2024 Товариство повідомило, зокрема, перелік тверджень та відповідних пояснень до них щодо швидкості мобільного інтернету, які використовувало (за його замовленням використовувалися тощо) у своїй комунікації зі споживачем після надання Комітетом Рекомендацій (26.08.2021) (див. табл.1).

Таблиця 1

№ п/п	Твердження	Пояснення	Період / періоди їх поширення
1	2	3	4
1	«інформація, доступ до якої обмежено»	«інформація, доступ до якої обмежено»	з «інформація, доступ до якої обмежено» ¹⁸ по «інформація, доступ до якої обмежено» ¹⁹
		«інформація, доступ до якої обмежено»	з «інформація, доступ до якої обмежено» по «інформація, доступ до якої обмежено»
2	«інформація, доступ до якої обмежено»	«інформація, доступ до якої обмежено»	з «інформація, доступ до якої обмежено» по «інформація, доступ до якої обмежено»
3	«інформація, доступ до якої обмежено»	«інформація, доступ до якої обмежено»	з «інформація, доступ до якої обмежено» по «інформація, доступ до якої обмежено» ²⁰

- (192) До Листа від 20.03.2024 Відповідач також долучив приклади маркетингових матеріалів, у яких ним використані відповідні твердження та пояснення, наведені в таблиці 1.
- (193) Так, ПрАТ «Київстар» вказує, що відповідні твердження та пояснення, вказані в таблиці 1, поширювалися «інформація, доступ до якої обмежено»²¹.
- (194) У Листі від 20.03.2024 ПрАТ «Київстар» повідомило, що не отримувало, а відтак не використовувало у своїх маркетингових комунікаціях будь-які відзнаки щодо швидкості мобільного інтернету, у тому числі за результатами дослідження Speedtest Awards від Компанії Ookla, у період 2022–2023 років.
- (195) «Інформація, доступ до якої обмежено».
- (196) Так, «інформація, доступ до якої обмежено».
- (197) Водночас Товариство зазначає, що «інформація, доступ до якої обмежено».
- (198) Отже, враховуючи наведене, ПрАТ «Київстар» у Листі від 20.03.2024 вказує, що «інформація, доступ до якої обмежено».
- (199) Крім того, Товариство у Листі від 20.03.2024 навело приклади світового досвіду використання пояснень до тверджень про лідерство, зокрема внаслідок отримання нагороди Speedtest Awards від Компанії Ookla щодо швидкості мобільного інтернету в 2023 році, та рівня їх деталізації. Водночас Товариство зазначає, що мобільні оператори по всьому світу та навіть в Україні розміщують менш детальні пояснення, у тому числі й щодо тверджень про лідерство на підставі нагороди Speedtest Awards від Компанії Ookla, ніж це робило Товариство, що свідчить про заздалегідь сумлінне ставлення Товариства до повного та вичерпного інформування споживачів.

¹⁸ «інформація, доступ до якої обмежено»

¹⁹ «інформація, доступ до якої обмежено»

²⁰ «інформація, доступ до якої обмежено»

²¹ «інформація, доступ до якої обмежено»

- (200) Крім того, Товариство повідомило Комітет, що поширювало інформацію щодо наявності у ПрАТ «Київстар» відзнаки від Компанії Ookla без відповідного пояснення в соціальній мережі «Тікток» (розміщення відео для таргетованої реклами у період з 02.08.2021 по 31.08.2021 та з 01.09.2021 по 12.09.2021). При цьому Товариство вказує, що за своєю суттю пости у соціальних мережах або відео / фото у форматі сторіз чи у стрічці в мережі «Тікток» не передбачають можливості розміщення значного обсягу тексту, а розміщення пояснення на відео у читабельному для глядача розмірі є неможливим.
- (201) Так, враховуючи, що категорія користувачів соціальними мережами є споживачами, які активно користуються мережею «Інтернет», вміють здійснювати в ній пошук необхідної інформації, звіряти та перевіряти дані, вони є розумними споживачами, які критичні та свідомі при своїй ринковій поведінці, відповідні користувачі можуть самостійно знайти / перейти на відповідний вебсайт та отримати детальну та вичерпну інформацію. До того ж підключення послуг Товариства безпосередньо в соціальній мережі «Тікток» є неможливим, а споживач у будь-якому разі відвідає Вебсайт ПрАТ «Київстар» або звернеться до магазину / магазину-партнера для підключення послуги і там матиме змогу отримати більше інформації про неї, у тому числі про Твердження та відповідне пояснення до нього.
- (202) Листом від 13.05.2025 ПрАТ «Київстар» надало копію листа Компанії Ookla щодо присвоєння Товариству нагороди «Найшвидша мережа України» за III–IV квартали 2024 року (далі – Нагорода за III–IV квартали 2024 року) та копію відповідного звіту Компанії Ookla із зазначеного питання із перекладом українською мовою (далі – Звіт за III–IV квартали 2024 року).
- (203) При цьому в Листі від 03.06.2025 Товариство повідомило перелік відповідних тверджень та пояснень до них, які ПрАТ «Київстар» використало (за його замовленням використовували тощо) для поширення інформації щодо відображення рівня швидкості мобільного інтернету Товариства в контексті отриманої Нагороди за III–IV квартали 2024 року (див. таб. 2).

Таблиця 2

№ п/п	Твердження	Пояснення	Період / періоди поширення	Місце / місця поширення
1	2	3	4	5
1	«інформація, доступ до якої обмежено»	«інформація, доступ до якої обмежено»	з «інформація, доступ до якої обмежено» з «інформація, доступ до якої обмежено»	«інформація, доступ до якої обмежено» «інформація, доступ до якої обмежено»

Продовження таблиці 2

[illegible]

²² «інформація, доступ до якої обмежено»

²³ «інформація, доступ до якої обмежено»

²⁴ «інформація, доступ до якої обмежено»

²⁵ «інформація, доступ до якої обмежено»

Продовження таблиці 2

1	2	3	4	5
3	«інформація, доступ до якої обмежено»	«інформація, доступ до якої обмежено»	з «інформація, доступ до якої обмежено»	«інформація, доступ до якої обмежено»
4	«інформація, доступ до якої обмежено»	«інформація, доступ до якої обмежено»	з «інформація, доступ до якої обмежено»	«інформація, доступ до якої обмежено»

- (204) Щодо того, чи поширювало та/або поширює ПрАТ «Київстар» (інші суб'єкти господарювання / особи за його замовленням тощо) окремі твердження з переліку тверджень, наведених у таблиці 2, без відповідних пояснень, Товариство у Листі від 03.06.2025 повідомило, зокрема, таке.
- (205) Відповідачем поширювалась інформація щодо наявності у нього відзнаки від Компанії Oookla без наведення повного пояснення у партнерському пості в соціальній мережі «Інстаграм» за посиланням²⁶ та в деяких матеріалах у соціальній мережі «Тіток». Товариство зазначає, що з урахуванням специфіки формату, обмеженого тривалістю та візуальним наповненням, а також характеру подачі, Товариство керувалося принципом достатності інформації для її сприйняття в контексті загальної комунікації. Водночас розширена інформація, включно з повним поясненням та умовами, доступна на офіційних ресурсах Товариства, у тому числі на Вебсайті ПрАТ «Київстар».

6.3. Обставини, які повідомило ТОВ «лайфселл»

- (206) У Листі від 13.04.2023 Заявник вказує, що, на його переконання, ПрАТ «Київстар» не вжило заходів для усунення наслідків порушення законодавства про захист від недобросовісної конкуренції, визначеного Рекомендаціями. Так, Відповідач лише розробив Проект наказу про вжиття заходів щодо виконання Рекомендацій та нібито припинив використання пояснення старого зразка до Твердження шляхом запровадження нового пояснення змісту Твердження. Таким чином, вбачається, що після отримання Рекомендацій ПрАТ «Київстар» замість вжиття дієвих заходів щодо усунення наслідків порушення законодавства про захист від недобросовісної конкуренції продовжувало використовувати Твердження і лише формально змінило пояснення до нього.
- (207) Отже, Заявник вказує, що ПрАТ «Київстар» продовжило використання Твердження без суттєвої зміни змісту слогану чи змісту пояснення до нього. При цьому як початкове пояснення (Пояснення 1) до Твердження, так і оновлене пояснення (Оновлене пояснення 1) стосуються величини середньої швидкості, її середнього значення, а отже, за своїм змістом залишаються однаковими.
- (208) Оновлене пояснення (Оновлене пояснення 1) стало більшим за обсягом, однак стверджувати, що воно є зрозумілішим для споживачів немає жодних підстав. На думку Заявника, оновлене пояснення (Оновлене пояснення 1) продовжувало вводити споживачів в оману, створюючи у них враження про безумовне лідерство ПрАТ «Київстар» у швидкості надання послуг мобільного доступу до Інтернету.
- (209) За твердженням Заявника, він зазнав негативних наслідків (наведені далі) у результаті вчиненого ПрАТ «Київстар» порушення, які не були усунуті Товариством.

²⁶<https://www.instagram.com/p/DInnQnnNTt6/>

(210) Щодо матеріальних наслідків Заявник повідомив, зокрема, таке.

(211) *«Інформація, доступ до якої обмежено».*

(212) *«Інформація, доступ до якої обмежено».*

(213) *«Інформація, доступ до якої обмежено»*(див. табл. 3).

Таблиця 3

Період	Кількість абонентів у мережі
<i>«інформація, доступ до якої обмежено»</i>	<i>«інформація, доступ до якої обмежено»</i>
<i>«інформація, доступ до якої обмежено»</i>	<i>«інформація, доступ до якої обмежено»</i>
<i>«інформація, доступ до якої обмежено»</i>	<i>«інформація, доступ до якої обмежено»</i>
<i>«інформація, доступ до якої обмежено»</i>	<i>«інформація, доступ до якої обмежено»</i>
<i>«інформація, доступ до якої обмежено»</i>	<i>«інформація, доступ до якої обмежено»</i>
<i>«інформація, доступ до якої обмежено»</i>	<i>«інформація, доступ до якої обмежено»</i>
<i>«інформація, доступ до якої обмежено»</i>	<i>«інформація, доступ до якої обмежено»</i>
<i>«інформація, доступ до якої обмежено»</i>	<i>«інформація, доступ до якої обмежено»</i>
<i>«інформація, доступ до якої обмежено»</i>	<i>«інформація, доступ до якої обмежено»</i>
<i>«інформація, доступ до якої обмежено»</i>	<i>«інформація, доступ до якої обмежено»</i>
<i>«інформація, доступ до якої обмежено»</i>	<i>«інформація, доступ до якої обмежено»</i>
<i>«інформація, доступ до якої обмежено»</i>	<i>«інформація, доступ до якої обмежено»</i>
<i>«інформація, доступ до якої обмежено»</i>	<i>«інформація, доступ до якої обмежено»</i>

(214) Щодо збитків, завданих діями Товариства, Заявник повідомив, зокрема, таке.

(215) *«Інформація, доступ до якої обмежено».*

(216) *«Інформація, доступ до якої обмежено».*

(217) Щодо нематеріальних наслідків Заявник повідомив, зокрема, таке.

(218) Тривале використання Твердження, що вводило в оману споживачів, створило у них стійку асоціацію, що ПрАТ «Київстар» має найшвидший Інтернет і, відповідно, є лідером серед операторів електронних комунікацій в Україні за цим критерієм.

(219) На думку Заявника, створення хибного розуміння лідерства ПрАТ «Київстар» за критерієм швидкості мобільного інтернету надає Товариству конкурентні переваги і негативно впливає на вибір абонентів, що, у свою чергу, має негативний вплив на ділову репутацію ТОВ «лайфселл», створюючи враження про гіршу швидкість мобільного інтернету, ніж у ПрАТ «Київстар».

(220) У Листі від 13.04.2023 ТОВ «лайфселл» зазначає: Заявник переконаний, що Відповідач не виконав належним чином Рекомендації, не вжив необхідних заходів для усунення наслідків порушення та надалі використовував слоган, що вводив в оману споживачів уже після отримання Рекомендацій. Тому, на переконання Заявника, належною мірою відповідальності за ці дії є застосування штрафних санкцій до ПрАТ «Київстар» у розмірі, визначеному Комітетом.

6.4. Обставини, які повідомило Мінцифри

- (221) У листі державного уповноваженого Комітету від 21.03.2023 № 127-26.4/08-5155е про надання інформації, який адресований Мінцифри, Комітет зазначив, що у 2018–2019 роках показники швидкості мобільного інтернету (швидкості завантаження) суттєво відрізняються залежно від джерела інформації. При цьому в листі наведено такі дані (див. табл. 4).

Таблиця 4

Оператор телекомунікацій	Інформація від НКРЗІ (НКЕК)	Інформація від Компанії Ookla	Інформація від Компанії nPerf
2018 рік			
ПрАТ «Київстар»	20341 кбіт/с	17,22 Мбіт/с	-
ТОВ «лайфселл»	20406,43 кбіт/с	16,08 Мбіт/с	-
ПрАТ «ВФ Україна»	11,06 Мбіт/с	13,46 Мбіт/с	-
2019 рік			
ПрАТ «Київстар»	21 Мбіт/с	22,02 Мбіт/с	20,94 Мбіт/с
ТОВ «лайфселл»	21,78 Мбіт/с	19,37 Мбіт/с	15,32 Мбіт/с
ПрАТ «ВФ Україна»	21 Мбіт/с	19,42 Мбіт/с	16,00 Мбіт/с

- (222) Так, у Листі Мінцифри від 02.05.2023 щодо причин розбіжностей показників якості послуг із надання доступу до Інтернету (швидкості завантаження), що наведені у таблиці 4, зазначено, що така відмінність, на думку Мінцифри, може бути пов'язана з різними умовами проведення вимірювань, у тому числі з кількістю користувачів у мережі в момент проведення вимірів; місцем проведення вимірів; типами кінцевого (термінального) обладнання; алгоритмом / методом вимірювання та аналізу результатів; відмінністю в апаратному та/або програмному забезпеченні. Відповідно, Мінцифри повідомляє, що кожна з наведених причин чи їх комбінація може впливати на отримані результати вимірювань, що наведені в таблиці 4.

6.5. Обставини, які повідомила НКЕК

- (223) У Листі НКЕК від 19.04.2023 вказано, що повноваження НКЕК не передбачають здійснення діяльності з акредитації органів з оцінки відповідності, а також ведення обліку суб'єктів господарювання (компаній, організацій, установ, підприємств тощо), які можуть вимірювати показники швидкості мобільного інтернету (середні та пікові).
- (224) Відповідно до законів України «Про електронні комунікації», «Про Національну комісію, що здійснює державне регулювання у сферах електронних комунікацій, радіочастотного спектра та надання послуг поштового зв'язку» НКЕК може проводити випробування шляхом вимірювання та/або спостереження щодо відповідності передбачених законодавством параметрів електронних комунікаційних мереж та якості електронних комунікаційних послуг порядку маршрутизації трафіку послуг

міжособистісних електронних комунікацій з використанням нумерації, а також для розрахунку показників якості електронних комунікаційних послуг. Зокрема, це стосується показників швидкості мобільного інтернету.

- (225) При цьому згідно з частиною п'ятою статті 45 Закону України «Про електронні комунікації» НКЕК відповідно до Закону України «Про метрологію та метрологічну діяльність» уповноважує державне підприємство, що перебуває у сфері його управління, проводити вимірювання параметрів електронних комунікаційних мереж, якості електронних комунікаційних послуг та параметрів електронних комунікаційних мереж щодо порядку маршрутизації трафіку на електронній комунікаційній мережі загального користування.
- (226) УДЦР є державним підприємством, що перебуває у сфері управління НКЕК.
- (227) Інформації щодо інших органів влади, які мають право вимірювати показники швидкості мобільного інтернету, у НКЕК немає.
- (228) При здійсненні моніторингу якості послуг мобільного зв'язку НКЕК та УДЦР керуються законами України «Про електронні комунікації» та «Про Національну комісію, що здійснює державне регулювання у сферах електронних комунікацій, радіочастотного спектра та надання послуг поштового зв'язку», такими нормативно-правовими актами та іншими документами:
 - а) наказом Адміністрації Державної служби спеціального зв'язку та захисту інформації України від 20 вересня 2021 року № 576 «Про затвердження Вимог щодо рівня якості послуг рухомого (мобільного) зв'язку», зареєстрованим у Міністерстві юстиції України 06 жовтня 2021 року за № 1298/36920;
 - б) методикою вимірювань параметрів якості послуг рухомого (мобільного) зв'язку, затвердженою рішенням НКРЗІ від 02 березня 2021 року № 80 та зареєстрованою в Міністерстві юстиції України 28 квітня 2021 року за № 580/36202;
 - в) національним стандартом ДСТУ 8861:2019 «Системи рухомого зв'язку. Показники якості послуг. Методика визначення параметрів», який прийнятий наказом Національного органу стандартизації від 24.06.2019 № 175;
 - г) національними стандартами ДСТУ ETSI EG 202 057 (чотири частини).
- (229) Враховуючи зазначене, отримані результати під час здійснення в період 2018–2021 років НКРЗІ заходів державного нагляду та проведення у 2022 році УДЦР моніторингу якості є об'єктивними та достовірними, що відповідає встановленим нормативним документам у сфері електронних комунікацій (телекомунікацій).
- (230) У Листі НКЕК від 19.04.2023 зазначено, що під час здійснення моніторингу якості проводяться також випробування показників якості, зокрема, «середня швидкість передавання даних в напрямку від базової станції до кінцевого обладнання» та «середня швидкість передавання даних в напрямку від кінцевого обладнання до базової станції».
- (231) У 2018–2021 роках НКРЗІ не замовляла проведення суб'єктами господарювання та/або акредитованими в установленому порядку органами дослідження / вимірювання показників швидкості мобільного інтернету.
- (232) З березня 2022 року на замовлення НКЕК відповідно до частини шостої статті 111 Закону України «Про електронні комунікації», якою визначено, що моніторинг якості електронних комунікаційних послуг (збирання, вимірювання, випробування, оброблення, збереження, аналіз значень параметрів якості та показників якості електронних комунікаційних послуг за певний період) здійснюється НКЕК або

державним підприємством, що перебуває у сфері його управління, в установленому регуляторним органом порядку, такий моніторинг здійснює УДЦР.

- (233) У 2022 році моніторинг якості електронних комунікаційних послуг здійснювався УДЦР на замовлення НКЕК згідно з договором від 27.04.2022 № 4 «Про закупівлю послуг з моніторингу та контролю (Моніторинг якості електронних комунікаційних послуг) (код 71700000-5)» та у 2023 році – відповідно до договору від 03.04.2023 № 11 «Про закупівлю Послуги з моніторингу та контролю (Моніторинг якості електронних комунікаційних послуг) (код 71700000-5)» на мережах постачальників послуг мобільного зв'язку ПрАТ «Київстар», ПрАТ «ВФ Україна» та ТОВ «лайфселл».
- (234) НКЕК здійснює контроль за дотриманням параметрів якості надання постачальниками електронних комунікаційних послуг (операторами телекомунікацій) послуг із доступу до Інтернету, зокрема щодо швидкості мобільного інтернету, у тому числі шляхом здійснення заходів державного нагляду (контролю) та моніторингу якості електронних комунікаційних послуг.
- (235) У Листі НКЕК від 19.04.2023 вказано, що Законом України «Про захист інтересів суб'єктів подання звітності та інших документів у період дії воєнного стану або стану війни» надана можливість фізичним особам, фізичним особам-підприємцям, юридичним особам подати податкові, облікові, фінансові, бухгалтерські, розрахункові, аудиторські звіти та будь-які інші документи, подання яких вимагається відповідно до норм чинного законодавства в документальній та (або) в електронній формі, через 90 календарних днів після припинення чи скасування воєнного стану за весь період неподання звітності чи обов'язку подати документи. Крім того, відповідним законом встановлено, що у період дії воєнного стану або стану війни будь-які перевірки щодо своєчасності та повноти подання будь-яких звітів чи документів звітowego характеру уповноваженими органами не здійснюються.
- (236) Враховуючи зазначене, НКЕК повідомила, що з 03.03.2022 повний аналіз поданої постачальниками електронних комунікаційних мереж та послуг, користувачами радіочастотного спектра регуляторної звітності нею не здійснювався.
- (237) У Листі НКЕК від 19.04.2023 також вказано, що у НКЕК немає інформації щодо методів, методик, умов випробування показника якості, який характеризує швидкість, від Компанії Ookla та Компанії nPerf, кількості вимірювань, місць розміщення тестових серверів та відповідності проведення тестових викликів національним стандартам України. Враховуючи зазначене, НКЕК не має можливості сформулювати висновки щодо причин відмінності результатів показників швидкості, зазначених Компанією Ookla та Компанією nPerf, та інформації, яка була надана НКРЗІ (НКЕК) операторами телекомунікацій.
- (238) НКЕК не володіє інформацією, на підставі якої можна дійти висновку щодо неправдивості та/або неточності отриманих результатів показників швидкості від Компанії Ookla та Компанії nPerf, що зроблені з урахуванням їх власної методології та умов вимірювання.
- (239) Водночас у Листі НКЕК від 19.04.2023 вказано, що при наданні інформації операторами телекомунікацій щодо швидкостей, у тому числі у формі звіту № 11-ЯТП, або при інформуванні споживачів щодо мінімальної швидкості передавання та приймання даних для послуг доступу до Інтернету для фіксованого зв'язку або розрахованих максимальних швидкостей передавання та приймання даних для послуг доступу до Інтернету для рухомого (мобільного) зв'язку методи та методики вимірювання показників якості зазначаються відповідно до ДСТУ ETSI EG 202 057

(четвертої частини), який визначає показники, параметри якості та методи випробування якості телекомунікаційних послуг рухомого (мобільного) зв'язку.

- (240) Крім того, у Листі НКЕК від 25.12.2024 повідомлено, зокрема, таке.
- (241) НКЕК рішенням від 19.07.2023 № 282 відповідно до частини п'ятої статті 45 Закону України «Про електронні комунікації» та частини четвертої статті 7 Закону України «Про метрологію та метрологічну діяльність» уповноважила державне підприємство, що перебуває у сфері управління регуляторного органу, проводити вимірювання параметрів електронних комунікаційних мереж, якості електронних комунікаційних послуг та параметрів електронних комунікаційних мереж щодо порядку маршрутизації трафіку на електронній комунікаційній мережі загального користування. УДЦР є державним підприємством, що перебуває у сфері управління НКЕК.
- (242) Інформації щодо інших органів влади, які мають право вимірювати показники швидкості мобільного Інтернету, у НКЕК немає.
- (243) У НКЕК немає інформації щодо методів, методик, умов випробування показника якості, який характеризує швидкість, від Компанії Ookla та/або Компанії nPerf, кількості вимірювань, місць розміщення тестових серверів та відповідності проведення тестових викликів національним стандартам України.
- (244) НКЕК не володіє інформацією, на підставі якої можна дійти висновку щодо підтвердження отриманих результатів показників швидкості від Компанії Ookla (speedtest) та вебресурсу nPerf, що зроблений з урахуванням їх власної методології та умов вимірювання.
- (245) Так, при використанні застосунку Speedtest або його аналогу вимірювання здійснюється шляхом передачі певного обсягу інформації на сервер. При цьому можуть використовуватися різні сервера та, відповідно, відстань до них різна, тому результати вимірювань можуть бути відмінними.
- (246) Водночас НКЕК зазначає, що рельєф місцевості, характер забудови та віддаленість абонента від базової станції впливають на рівень сигналу мобільного зв'язку в точці приймання абонентським пристроєм і, як наслідок, на швидкість передавання даних.
- (247) Завантаженість сектора базової станції характеризує розподіл пропускної здатності передавання даних цього сектора базової станції між активними абонентами, які до нього під'єднані. Збільшення кількості активних абонентів призводить до зменшення швидкості передавання даних відведеної для кожного абонента сектора базової станції.

6.6. Обставини, які повідомило ПрАТ «ВФ Україна»

- (248) *«Інформація, доступ до якої обмежено».*
- (249) *«Інформація, доступ до якої обмежено».*
- (250) *«Інформація, доступ до якої обмежено».*
- (251) *«Інформація, доступ до якої обмежено».*

7. ОБСТАВИНИ СПРАВИ, ЯКІ ВСТАНОВИВ КОМІТЕТ

7.1 Щодо Твердження та пояснень до нього, які поширювало ПрАТ «Київстар» до розгляду Рекомендацій

- (252) Відповідач почав поширювати Твердження 18.10.2018, що підтверджується, зокрема, *«інформація, доступ до якої обмежено».*

- (253) Реклама з Твердженням розроблена ТОВ «Рекламне агентство «АСС-ТВ» на замовлення Товариства, що підтверджується договором про надання послуг № 341534 від 27.06.2018, укладеним між Товариством та ТОВ «Рекламне агентство «АСС-ТВ», актами здачі-приймання наданих послуг від 31.08.2018, 28.09.2019 та 30.10.2018, які додані до Листа від 22.05.2019.
- (254) Товариство супроводжує Твердження Поясненням 1 до нього.
- (255) ПрАТ «Київстар» у додатках до Листа від 22.05.2019 надало зразки реклами з Твердженням та Поясненням 1, зокрема як наведено на фотокопії 1.



Фотокопія 1

- (256) Також Твердження поширюється в дописі у соціальній мережі «Фейсбук» за посиланням²⁷.
- (257) При цьому ПрАТ «Київстар» у додатках до Листа від 22.05.2019 також надало зразки відеореклами з Твердженням та Поясненням 1, зокрема які доступні до перегляду на відеохостингу «Ютуб» за посиланнями²⁸.
- (258) ПрАТ «Київстар» вказує, що суть «інформація, доступ до якої обмежено».
- (259) Так, після отримання Нагороди за II–III квартали 2018 року від Компанії Ookla Товариство почало використовувати у своїй комунікації зі споживачами Твердження з Поясненням 1.

²⁷<https://www.facebook.com/kyivstar/photos/a.163433707033781/2131899963520469/?type=3&theater>

²⁸<https://www.youtube.com/watch?v=QZueSvqZINA>, <https://www.youtube.com/watch?v=W3tgPmDy3Sw>,
<https://www.youtube.com/watch?v=p1uW1DKuowI>, <https://www.youtube.com/watch?v=CAz8JJRNTTU>,
<https://www.youtube.com/watch?v=L-8RnZr0Q8k>, <https://www.youtube.com/watch?v=d6cOXmisii8>

- (260) Комітет встановив, що Товариство 01.10.2018 отримало Нагороду за II–III квартали 2018 року від Компанії Ookla, відповідно до якої його мобільний інтернет став переможцем премії Speedtest Awards в Україні за швидкість мобільної мережі. Зазначене підтверджується сертифікатом Компанії Ookla від 01.10.2018, який додано до Листа від 22.05.2019. Крім того, Товариство також надало звіт Компанії Ookla щодо отриманої Нагороди за II–III квартали 2018 року (далі – Звіт за II–III квартали 2018 року), із якого вбачається, що ПрАТ «Київстар» – переможець премії Speedtest Awards в Україні за швидкість мобільної мережі; щоб отримати цю нагороду Товариство досягло показника Speed Score²⁹ у 18,42 із середньою швидкістю завантаження 20,14 Мбіт/с та вивантаження 9,54 Мбіт/с.
- (261) Відповідно, у Звіті за II–III квартали 2018 року вказано, що ПрАТ «Київстар» отримало нагороду за найшвидший мобільний інтернет в Україні за II–III квартали 2018 року.
- (262) Крім того, у Звіті за II–III квартали 2018 року зазначено, що Компанія Ookla порівнювала тести, що виконувалися користувачами через мобільний додаток Speedtest на iOS та Android для всіх основних мобільних операторів України (ПрАТ «Київстар», ТОВ «лайфселл», ПрАТ «ВФ Україна»), за II–III квартали 2018 року для визначення мобільної мережі з найбільшою швидкістю.
- (263) У рубриці «Як працює Speed Score» Звіту за II–III квартали 2018 року зазначено: «аналізуючи найшвидший операторів, Ookla розглядає виключно топових операторів (усіх операторів, до яких відносяться 3 % або більше тестових зразків ринку за певний період). Ми визначаємо найшвидшого оператора, використовуючи Speed Score, що включає вимірювання швидкостей завантаження та вивантаження кожного оператора для оцінювання швидкості мережі (90 % остаточної оцінки Speed Score припадає на швидкість завантаження, а решта 10 % – на швидкість вивантаження). Speed Score використовує модифіковане урізане середнє для демонстрації швидкостей завантаження та вивантаження, доступних у мережі провайдера. Ми використовуємо швидкості 10-го перцентилу, 50-го перцентилу (тобто медіани) та 90-го перцентилу, поєднуємо їх у середньозважене середнє значення в пропорціях 1:2:1 відповідно. Ми особливо відзначаємо швидкості завантаження та медіальні швидкості як такі, що представляють досвід більшості клієнтів провайдера в повсякденному використанні мережі.».
- (264) Враховуючи наведене, у Звіті за II–III квартали 2018 року вказано такі показники Speed Score: ПрАТ «Київстар» – 18,42, ТОВ «лайфселл» – 16,47, ПрАТ «ВФ Україна» – 13,52.
- (265) Водночас у рубриці «Швидкості мережі в місті» Звіту за II–III квартали 2018 року зазначені відповідні показники ПрАТ «Київстар», ТОВ «лайфселл» та ПрАТ «ВФ Україна» у контексті міст Київ, Харків та Одеса.
- (266) Крім того, Комітет встановив, що Відповідач, крім Нагороди за II–III квартали 2018 року, 27.02.2019 також отримав Нагороду за 2018 рік від Компанії Ookla, відповідно до якої мобільний інтернет Відповідача став переможцем премії Speedtest Awards в Україні за швидкість мобільної мережі у зазначений період. Це підтверджується сертифікатом Компанії Ookla від 27.02.2019, який додано до Листа від 22.05.2019. Крім того, Товариство також надало Звіт за 2018 рік, із якого вбачається, що ПрАТ «Київстар» – переможець премії Speedtest Awards в Україні за

²⁹Speed Score включає вимірювання швидкості завантаження та вивантаження кожного провайдера для оцінювання швидкості мережі.

швидкість мобільної мережі; досягло показника Speed Score 16,32, середня швидкість завантаження становила 17,94 Мбіт/с, вивантаження – 8,99 Мбіт/с.

- (267) Відповідно, у Звіті за 2018 рік вказано, що ПрАТ «Київстар» отримало нагороду за найшвидший мобільний інтернет в Україні за I–IV квартали 2018 року.
- (268) Крім того, у рубриці «Швидкості мережі в місті» Звіту за 2018 року зазначені відповідні показники ПрАТ «Київстар», ТОВ «лайфселл» та ПрАТ «ВФ Україна» у контексті міст Київ, Одеса та Львів.
- (269) Відомості щодо наявності у Товариства Нагороди за 2018 рік містяться також на Вебсайті Компанії Ookla за посиланням ³⁰ із можливістю завантаження Звіту за 2018 рік.
- (270) У листі Компанії Ookla від 05.07.2019, наданому Товариством, зазначено, що ПрАТ «Київстар» отримало Нагороду за 2018 рік, якою визнається відданість Товариству щодо забезпечення високої швидкості та надійної мережі для клієнтів по всій території України. При цьому вказано, що ПрАТ «Київстар» отримало оцінку Speed Score™ 16,32 із середньою швидкістю завантаження 17,94 Мбіт/с, вивантаження 8,99 Мбіт/с; ці дані включають вимірювання тестів мобільної мережі за допомогою додатка Speedtest для всіх операторів України на національному, регіональному та міському рівнях, як зазначено на мапі в додатку № 1 до листа Компанії Ookla від 05.07.2019.
- (271) Як вбачається з додатка № 1 до листа Компанії Ookla від 05.07.2019, вимірювання тестів мобільної мережі за допомогою додатка Speedtest здійснювалося на загальнодержавному рівні, а саме на тій території, яка виділена на мапі, наведений у додатку № 1 до листа Компанії Ookla від 05.07.2019.
- (272) Отже, дослідження швидкості мобільного інтернету Компанією Ookla здійснюється на загальнодержавному рівні, а не в декількох містах, у контексті яких у звітах Компанії Ookla наведені окремі показники швидкості (зокрема у Звіті за 2018 рік такими містами є Київ, Харків та Одеса).
- (273) Крім того, у листі Компанії Ookla від 05.07.2019 зазначено, що дані цієї компанії підтверджують, що протягом I–IV кварталів 2018 року Товариство надавало найвищі швидкості в Україні для мобільних користувачів. При цьому вказано, що нагороди «Speedtest Award» топовим провайдерам за швидкість визначаються, використовуючи показник Speed Score, що включає вимірювання швидкостей завантаження та вивантаження кожного оператора для оцінювання швидкості мережі; оцінка Speed Score використовує модифіковане урізане середнє для демонстрації швидкостей завантаження та вивантаження, доступних у мережі провайдера.
- (274) Отже, Компанія Ookla досліджує саме середній показник завантаження та вивантаження даних при користуванні послугами мобільних операторів, на підставі чого робить висновок про найшвидший мобільний інтернет відповідного оператора мобільного зв'язку.
- (275) У подальшому Товариство отримало Нагороду за II–III квартали 2019 року від Компанії Ookla, що підтверджується Звітом за II–III квартали 2019 року, та розпочало використовувати у своїй комунікації за споживачами Твердження з Поясненням 2 у контексті отриманої нагороди.
- (276) Пояснення 1 та Пояснення 2 є подібними за своєю суттю, разом із тим у них є посилання на різні нагороди, отримані від Компанії Ookla, та, відповідно, на різні періоди

³⁰https://www.speedtest.net/awards/ukraine/2018/?time_period=q1-q4

дослідження швидкості мобільного інтернету у мережі Товариства. Так, у Поясненні 1 здійснюється посилання на Нагороду за II–III квартали 2018 року, а у Поясненні 2 – на Нагороду за 2018 рік та Нагороду за II–III квартали 2019 року.

- (277) ПрАТ «Київстар» у додатках до Листа від 06.01.2021 надало зразки реклами з Твердженням та Поясненням 2, зокрема як наведено на фотокопії 2.

«інформація, доступ до якої обмежено»

Фотокопія 2

- (278) При цьому ПрАТ «Київстар» у додатках до Листа від 06.01.2021 також надало зразки відеореклами з Твердженням та Поясненням 2, зокрема які доступні до перегляду на відеохостингу «Ютуб» за посиланнями³¹.
- (279) У подальшому Товариство також отримало Нагороду за 2019 рік від Компанії Ookla, що підтверджується Звітом за 2019 рік та сертифікатом Компанії Ookla від 20.02.2020, які Відповідач надав Листом від 05.03.2020. Відомості щодо наявності у Товариства Нагороди за 2019 рік містяться також на Вебсайті Компанії Ookla за посиланням³² із можливістю завантаження відповідного звіту за результатами проведеного дослідження.
- (280) При цьому за результатами отримання Нагороди за 2018 рік та Нагороди за 2019 рік Товариство почало поширювати Твердження та відповідне пояснення³³ у відеоролику на відеохостингу «Ютуб» за посиланням³⁴.
- (281) Відповідно до Нагороди за 2019 рік мобільний інтернет Відповідача став переможцем премії Speedtest Awards в Україні за швидкість мобільної мережі у зазначений період. Так, Товариство досягло показника Speed Score 20,31, середня швидкість завантаження становила 22,02 Мбіт/с, вивантаження – 12,88 Мбіт/с.
- (282) Відповідно, у Звіті за 2019 рік вказано, що ПрАТ «Київстар» отримало нагороду за найшвидший мобільний інтернет в Україні за I–IV квартали 2019 року.
- (283) Крім того, у рубриці «Швидкість мережі в містах» Звіту за 2019 рік зазначені окремі показники ПрАТ «Київстар», ПрАТ «ВФ Україна» та ТОВ «лайфселл» у контексті міст Київ, Дніпро та Харків.
- (284) У листі Компанії Ookla від 20.02.2020, який Комітету надало Товариство, вказано, що Товариство здобуло Нагороду за 2019 рік, яка визнає відданість Товариства справі постачання високої швидкості споживачам по всій Україні. При цьому зазначено, що у Speedtest Intelligence містяться дані про мільйони тестів, що виконані споживачами на вебплатформах і мобільних платформах Speedtest; Speedtest Intelligence містить дані від усіх постачальників в Україні зі значними обсягами тестів, виконаних в усіх регіонах країни; нагорода Speedtest Awards за найшвидшу мобільну мережу, яку підтверджує цей лист Компанії Ookla від 20.02.2020 і відповідні звіти, розміщені на Вебсайті

³¹<https://www.youtube.com/watch?v=8mj2jDD7Ckg>, <https://www.youtube.com/watch?v=AX3n5NTAsok>, <https://www.youtube.com/watch?v=OSVep792no>, <https://www.youtube.com/watch?v=kr9QmUDDRL4>, <https://www.youtube.com/watch?v=wUl849HPdDM>, <https://www.youtube.com/watch?v=LcIKSWrxhZc>, <https://www.youtube.com/watch?v=HNTJPab5l1Y>

³²https://www.speedtest.net/awards/ukraine/2019/?time_period=q1-q4

³³Зміст пояснення є подібним Поясненням 1, 2, разом із тим здійснюється посилання на Нагороду за 2018 рік та Нагороду за 2019 рік.

³⁴<https://www.youtube.com/watch?v=HL-ZRdR6yt0>

Компанії Ookla, відображає оцінку Компанії Ookla, зроблену на підставі зібраних даних із застосуванням відповідної техніки і методик.

- (285) Отже, враховуючи наведене, дослідження швидкості мобільного інтернету Компанією Ookla здійснюється на загальнодержавному рівні, а не в декількох містах, у контексті яких у звітах Компанії Ookla наведені окремі показники швидкості (зокрема у Звіті за 2019 рік такими містами є Київ, Дніпро та Харків).
- (286) Як вбачається з Вебсайту Компанії Ookla, Товариство також отримало нагороду Speedtest Awards за найшвидшу мобільну мережу від Компанії Ookla за I–II квартали 2021 року (далі – Нагорода за I–II квартали 2021 року), що підтверджується звітом Компанії Ookla за I–II квартали 2021 року, який доступний до завантаження за посиланням³⁵ (далі – Звіт за I–II квартали 2021 року).
- (287) Так, у Звіті за I–II квартали 2021 року вказано, що ПрАТ «Київстар» – переможець премії Speedtest Awards в Україні за швидкість мобільного зв'язку протягом I–II кварталів 2021 року. Щоб здобути цю нагороду, Товариство досягло показника швидкості 34,65 із середньою швидкістю завантаження 33,24 Мбіт/с і середньою швидкістю відправлення 15,70 Мбіт/с.
- (288) Крім того, як вбачається зі Звіту за I–II квартали 2021 року у контексті отриманої Товариством Нагороди за I–II квартали 2021 року, ПрАТ «Київстар», посівши перше місце за даними Компанії Ookla, досягло показника швидкості (Speed Score) 34,65 із середньою швидкістю завантаження 33,24 Мбіт/с та середньою швидкістю відправлення 15,70 Мбіт/с.
- Водночас ПрАТ «ВФ Україна», яке посіло друге місце за даними Компанії Ookla в цей період, досягло показника швидкості (Speed Score) 32,05 із середньою швидкістю завантаження 30,37 Мбіт/с та середньою швидкістю відправлення 13,73 Мбіт/с.
- Зазначене свідчить про те, що різниця у показниках Speed Score та, відповідно, середніх швидкостях завантаження й відправлення даних в операторів мобільного зв'язку, які посідають перше та друге місце у контексті нагороди Speedtest Awards, може бути несуттєвою.
- (289) Після отримання Нагороди за I–II квартали 2021 року Товариство почало поширювати Твердження³⁶ з Поясненням 3, зокрема у маркетинговому матеріалі, наведеному на фотокопії 3.

«інформація, доступ до якої обмежено»

Фотокопія 3

- (290) *«Інформація, доступ до якої обмежено»³⁷ «інформація, доступ до якої обмежено».*
- (291) Крім того, у мережі «Інтернет» на відеохостингу «Ютуб» (Google) поширювався рекламний ролик під назвою «Візьми хвостиків і 4G в подорож Україною!», у якому міститься Твердження та Пояснення 3, доступне до перегляду на відеохостингу «Ютуб» за посиланням³⁸.

³⁵https://www.speedtest.net/awards/ukraine/2021?award_type=carrier&time_period=q1-q2

³⁶ Як частину інформації «№ 1 швидкість мобільного інтернету та найбільша мережа 4G».

³⁷ «інформація, доступ до якої обмежено»

³⁸https://www.youtube.com/watch?v=s83bGBss_U

- (292) Також рекламний ролик³⁹ із Твердженням та Поясненням 3 поширювався *«інформація, доступ до якої обмежено»*.
- (293) У *«інформація, доступ до якої обмежено»* друкований матеріал із Твердженням та Поясненням 3 (див. фотокопію 4). Крім того, надруковані зображення⁴⁰ та рекламний ролик⁴¹ із Твердженням та Поясненням 3 поширювалися *«інформація, доступ до якої обмежено»*.

«інформація, доступ до якої обмежено»

Фотокопія 4

7.2. Щодо розгляду Відповідачем Рекомендацій

- (294) За результатами розгляду Рекомендацій Товариство розробило Наказ від 23.09.2021.
- (295) Наказ від 23.09.2021 містить опис комплексу заходів, *«інформація, доступ до якої обмежено»*.
- (296) Отже, на виконання Рекомендацій ПрАТ «Київстар» вжило заходів щодо зміни саме пояснення (зокрема Пояснень 1–3) до Твердження.
- (297) Відповідно до Наказу від 23.09.2021 Товариство прийняло рішення щодо *«інформація, доступ до якої обмежено»*.
- (298) На виконання Рекомендацій ПрАТ «Київстар» також надало оновлений маркетинговий матеріал, у якому поширюється Твердження з Оновленим поясненням 1 (див. фотокопію 5).

³⁹Назва файлу на диску до Листа від 20.03.2024 «Kyivstar Summer 15s_Digital_v1».

⁴⁰Назва файлів на диску до Листа від 20.03.2024:

«006182_4G_summer_campaigne_OOH_2910x1910_PREVIEW»,

«006182_4G_summer_campaigne_OOH_5080x2080_PREVIEW».

⁴¹Назва файлу на диску до Листа від 20.03.2024 «Kyivstar_video_metro_v2».



Фотокопія 5

- (299) Відповідно до Наказу від 23.09.2021 *«інформація, доступ до якої обмежено»*⁴² *«інформація, доступ до якої обмежено»*. Зазначене підтверджується Актом фіксації 1 та Актом фіксації 2.
- (300) Наказ від 23.09.2021 передбачає, зокрема, *«інформація, доступ до якої обмежено»*.
- (301) *«Інформація, доступ до якої обмежено»*.
- (302) *«Інформація, доступ до якої обмежено»*.
- (303) *«Інформація, доступ до якої обмежено»*.

7.3. Щодо Твердження та пояснень до нього, які поширювало ПрАТ «Київстар» після розгляду Рекомендацій

- (304) Після розгляду Рекомендацій Відповідач продовжив поширювати Твердження з поясненнями до нього, у тому числі доповнене інформацією «та найбільша мережа 4G». Разом із тим Комітет зазначає, що у межах розгляду Справи досліджується саме питання поширення Товариством відомостей щодо швидкості мобільного інтернету.

⁴²*«інформація, доступ до якої обмежено»*

- (305) Комітет встановив, що після розгляду Рекомендацій Товариство у комунікації зі споживачем використовувало й варіації Твердження: «№ 1 за швидкістю мобільного інтернету», «за швидкістю № 1 мобільного інтернету» (далі– Варіації Твердження).
- (306) Твердження та Варіації Твердження є подібними за своїм змістом, оскільки в них повідомляється про першість ПрАТ «Київстар» щодо швидкості його мобільного інтернету.
- (307) Перелік відповідних пояснень до Твердження та Варіацій Твердження викладено у таблицях 1 і 2 цього рішення.
- (308) Після розгляду Рекомендацій Товариство поширювало Твердження з Оновленим поясненням 1 *«інформація, доступ до якої обмежено»*⁴³, *«інформація, доступ до якої обмежено»*⁴⁴ *«інформація, доступ до якої обмежено»*.
- (309) Комітет встановив, що згодом Товариство також отримало Нагороду за III–IV квартали 2024 року від Компанії Ookla, що підтверджується Звітом за III–IV квартали 2024 року, які Відповідач надав Листом від 13.05.2025. Відомості щодо наявності у Товариства Нагороди за III–IV квартали 2024 року також містяться на Вебсайті Компанії Ookla за посиланням⁴⁵ із можливістю завантажити відповідний звіт за результатами проведеного дослідження.
- (310) Відповідно до Нагороди за III–IV квартали 2024 року мобільний інтернет Відповідача став переможцем премії Speedtest Awards в Україні за швидкість мобільної мережі у зазначений період. Так, Товариство досягло показника Speed Score 35,65, середня швидкість завантаження становила 28,40 Мбіт/с та вивантаження – 12,58 Мбіт/с.
- (311) Після отримання Нагороди за III–IV квартали 2024 року Відповідач почав використовувати у маркетингових матеріалах Твердження з відповідними поясненнями до нього, зокрема Оновленим поясненням 2. Щодо місць поширення цієї інформації Комітет встановив таке.
- (312) *«Інформація, доступ до якої обмежено»*⁴⁶, що підтверджується *«інформація, доступ до якої обмежено»*⁴⁷, *«інформація, доступ до якої обмежено»*.
- (313) *«Інформація, доступ до якої обмежено»*⁴⁸ *«інформація, доступ до якої обмежено»*. Приклад зазначеного рекламного матеріалу наведено на фотокопії 6.

«інформація, доступ до якої обмежено»

Фотокопія 6

- (314) *«інформація, доступ до якої обмежено»*⁴⁹ *«інформація, доступ до якої обмежено»*⁵⁰ – *«інформація, доступ до якої обмежено»*. Приклад зазначеного рекламного матеріалу наведено на фотокопії 7.
- (315) З *«інформація, доступ до якої обмежено»* Твердження та Оновлене пояснення 2 поширюються у відеороликах, розміщених у соціальних мережах «Інстаграм» та

⁴³ *«інформація, доступ до якої обмежено»*

⁴⁴ *«інформація, доступ до якої обмежено»*

⁴⁵ https://www.speedtest.net/awards/ukraine/2024/?time_period=q3-q4

⁴⁶ *«інформація, доступ до якої обмежено»*

⁴⁷ *«інформація, доступ до якої обмежено»*

⁴⁸ *«інформація, доступ до якої обмежено»*

⁴⁹ *«інформація, доступ до якої обмежено»*

⁵⁰ *«інформація, доступ до якої обмежено»*

«Фейсбук» за посиланнями⁵¹.

- (316) *«Інформація, доступ до якої обмежено»*. Приклад зазначеного рекламного матеріалу наведено на фотокопії 8.

«інформація, доступ до якої обмежено»

Фотокопія 7

«інформація, доступ до якої обмежено»

Фотокопія 8

- (317) Крім того, Твердження з поясненням «за версією Ookla» поширюється в дописах у соціальних мережах «Інстаграм» та «Фейсбук» за посиланнями⁵² як заголовковий банер на сторінках Товариства на відеохостингу «Ютуб»⁵³ та у соціальній мережі «Х» («Твіттер»)⁵⁴.
- (318) Твердження з поясненням «за результатом Speedtest від Ookla» з 27.02.2025 поширюється у соціальній мережі «Інстаграм» за посиланням⁵⁵.
- (319) Твердження без пояснення до нього поширюється з 27.02.2025 у соціальній мережі «Тіток» за посиланням⁵⁶.
- (320) Твердження з поясненням *«Аналіз даних Ookla® Speedtest Intelligence® за 3-4 кв. 2024 р. Швидкість тестували по всій Україні, за винятком тимчасово окупованих територій і зони проведення Операції об'єднаних сил. Деталі за лінком: <https://www.speedtest.net/awards/methodology>»* поширюється на сторінці Товариства на відеохостингу «Ютуб» за посиланням⁵⁷. При цьому зазначене відео поширювалося також як діджитал-реклама та реклама на телебаченні (у період з 07.04.2025 по 18.05.2025).
- (321) Відомості «№ 1 за швидкістю мобільного інтернету» (одна з Варіацій Твердження) без пояснень до них поширюються з 19.04.2025 у соціальній мережі «Інстаграм» за посиланням⁵⁸.
- (322) Відомості «За швидкістю № 1 мобільного інтернету» (одна з Варіацій Твердження) з поясненням «...за версією Ookla» поширюються з 22.04.2025 у дописі у соціальній мережі «Тіток» за посиланням⁵⁹.
- (323) Комітет також проаналізував такі окремі випадки поширення відомостей щодо лідерських позицій Товариства в контексті швидкості мобільного інтернету.
- (324) По-перше, твердження «№ 1 за найвищою середньою швидкістю» поширюється у дописі ПрАТ «Київстар» у соціальній мережі «Фейсбук» за посиланням⁶⁰. В аналізованому дописі Товариство вказує: *«навіть якщо гуси трапляться на шляху на високогір'ї Карпат чи малесенькому острові посеред Чорного моря, ви зможете відразу розповісти про це фоловерам завдяки нашому мобільному інтернету. Адже він — № 1 за найвищою середньою швидкістю та найбільшим покриттям. Про це*

⁵¹<https://www.instagram.com/p/DIIr6gfNYIE>, <https://www.facebook.com/watch/?v=1705484020392228>

⁵²<https://www.instagram.com/p/DH3canqNtMr>, <https://www.facebook.com/kyivstar/videos/1887979551740371>, <https://www.facebook.com/photo/?fbid=1121923136644028&set=a.667346112101735>

⁵³<https://www.youtube.com/@kyivstar>

⁵⁴https://x.com/TwiyKyivstar/header_photo

⁵⁵https://www.instagram.com/p/DGIKee8t_a

⁵⁶http://www.tiktok.com/@kyivstar_official/video/7476009439057726725

⁵⁷<https://www.youtube.com/watch?v=dIY2e7vjPUo>

⁵⁸<http://instagram.com/p/DInnQnnNTt6>

⁵⁹<http://vm.tiktok.com/ZMBct7P7r>

⁶⁰<https://www.facebook.com/kyivstar/videos/428167775466275/>

свідчать нагороди компанії Ookla та додатку Speedtest. Залишайтеся онлайн та діліться найкрутішими історіями з Київстар!».

- (325) Отже, у дописі за посиланням⁶¹ Товариство зазначає про найвищу середню швидкість у мережі Відповідача та про те, що ці відомості ґрунтуються на даних Компанії Ookla. Разом із тим Товариство не вказує періоду дослідження Компанією Ookla показників якості мобільного інтернету в Україні та, відповідно, за який період ПрАТ «Київстар» є № 1 за найвищою середньою швидкістю.
- (326) По-друге, у дописі Товариства за посиланням⁶² у соціальній мережі «Фейсбук» зазначається: *«№ 1 швидкість мобільного інтернету за версією Ookla (за результатами тестів у додатку Speedtest за 3-4й квартали 2024)»*. Разом із тим ПрАТ «Київстар» у дописі не вказує, що Товариство є № 1 за найвищою середньою швидкістю / надає послуги доступу до мережі «Інтернет» із найвищим середнім значенням швидкості завантаження та вивантаження даних в Україні.
- (327) По-третє, Твердження з поясненням «за версією Ookla» як заголовковий банер поширюється на сторінках Товариства на відеохостингу «Ютуб»⁶³ та в соціальній мережі «Х» («Твіттер»)⁶⁴. У цих маркетингових матеріалах міститься посилання на те, що Твердження ґрунтується на даних Компанії Ookla. Разом із тим Товариство не вказує періоду дослідження Компанією Ookla показників якості мобільного інтернету в Україні та, відповідно, за який період ПрАТ «Київстар» посідає лідерські позиції щодо його швидкості, а також не зазначає про те, що є № 1 за найвищою середньою швидкістю / надає послуги доступу до мережі «Інтернет» із найвищим середнім значенням швидкості завантаження та вивантаження даних в Україні.
- (328) По-четверте, у соціальній мережі «Тікток» ПрАТ «Київстар» за посиланням⁶⁵ поширює у відеореєстрику Твердження без жодного пояснення до нього.
- (329) Враховуючи виявлені факти поширення ПрАТ «Київстар» відомостей щодо його лідерських позицій, Комітет встановив: в аналізованих місцях поширення відомостей немає комплексних відомостей про те, що ПрАТ «Київстар» ґрунтує Твердження виключно на даних Компанії Ookla, щодо якого саме періоду поширюються відомості про лідерські позиції Товариства та що Товариство є № 1 за найвищою середньою швидкістю.

7.4. Щодо інших переможців премії Speedtest Awards від Компанії Ookla

- (330) Комітет встановив, що ПрАТ «Київстар» не отримувало нагороди Speedtest Awards за швидкість мобільного інтернету від Компанії Ookla за III–IV квартали 2020 року та за період з 2022 року по II квартал 2024 року. Зазначене підтверджується поясненнями, які виклало Товариство у Листі від 20.03.2024, та відомостями, що містяться на Вебсайті Компанії Ookla.
- (331) Відповідно, Товариство не використовувало в маркетингових матеріалах Твердження та пояснення до нього, які ґрунтуються на дослідженнях Компанії Ookla за III–IV квартали 2020 року та період з 2022 року по II квартал 2024 року.
- (332) Згідно з даними Вебсайту Компанії Ookla, розміщеними за посиланням⁶⁶, у III–IV кварталах 2020 року ПрАТ «ВФ Україна» отримало нагороду Speedtest Awards

⁶¹ <https://www.facebook.com/kyivstar/videos/428167775466275/>

⁶² <https://www.facebook.com/photo/?fbid=1121923136644028&set=a.667346112101735>

⁶³ <https://www.youtube.com/@kyivstar>

⁶⁴ https://x.com/TwiyKyivstar/header_photo

⁶⁵ https://www.tiktok.com/@kyivstar_official/video/7476009439057726725

⁶⁶ https://www.speedtest.net/awards/ukraine/2023/?time_period=q3-q4

за найшвидшу мобільну мережу, що підтверджується звітом Компанії Ookla, який доступний до завантаження за посиланням⁶⁷.

- (333) На Вебсайті Компанії Ookla немає досліджень щодо швидкості мобільного інтернету в Україні за 2022 рік та I–II квартали 2023 року.
- (334) Разом із тим відповідно до даних Вебсайту Компанії Ookla, розміщених за посиланням⁶⁸, у III–IV кварталах 2023 року ПрАТ «ВФ Україна» отримало нагороду Speedtest Awards за найшвидшу мобільну мережу, що підтверджується звітом Компанії Ookla, який доступний до завантаження за останнім посиланням.
- (335) Крім того, у подальшому за результатами дослідження Компанії Ookla за I–II квартали 2024 року саме ПрАТ «ВФ Україна» отримало нагороду Speedtest Awards за найшвидшу мобільну мережу, що підтверджується звітом Компанії Ookla, який доступний до завантаження за посиланням⁶⁹.
- (336) Зважаючи на викладене, Комітет встановив, що ПрАТ «ВФ Україна» отримало нагороди Speedtest Awards від Компанії Ookla за найшвидшу мобільну мережу у III–IV кварталах 2020 року та за період з III кварталу 2023 року по II квартал 2024 року.

7.5. Щодо результатів дослідження Компанії nPerf

- (337) У Листі Мінцифри від 01.04.2021 вказано, що в межах проєкту широкосмугового доступу до мережі «Інтернет» Мінцифри аналізує дані двох компаній: Компанії Ookla та її найближчого конкурента – Компанії nPerf.
- (338) Крім того, у межах розгляду Справи Відповідач повідомив про результати дослідження Компанією nPerf якості інтернет-зв'язку в Україні шляхом надання Звіту nPerf за 2019 рік.
- (339) Відповідно, з метою повного, всебічного та об'єктивного розгляду Справи Комітет також досліджує результати досліджень швидкості мобільного інтернету в Україні Компанії nPerf.
- (340) Разом із Нагородою за 2019 рік від Компанії Ookla ПрАТ «Київстар» отримало й нагороду від Компанії nPerf за вказаний період за швидкість мобільної мережі.
- (341) Так, у Звіті nPerf за 2019 рік зазначено, що Компанія nPerf пропонує безкоштовний додаток для тестування якості інтернет-зв'язку, який можна встановити на мобільних телефонах з операційними системами Android, iOS (Apple) та Windows Phone. Додаток надається безкоштовно кожному, хто бажає оцінити якість мобільного зв'язку. Усі користувачі додатка nPerf становлять тестувальну групу для цього дослідження, тому дослідження Компанії nPerf базується на результатах десятків тисяч тестів, які виконуються щомісяця кінцевими користувачами операторів, що, у свою чергу, визначає це дослідження як краудсорсингове із залученням найбільшої тестувальної групи в Україні.
- (342) Отже, як Компанія Ookla, так і Компанія nPerf аналізують досвід користувачів мобільного інтернету, на підставі чого доходять висновку, зокрема, про швидкість інтернет-з'єднання мобільних операторів.
- (343) Зі Звіту nPerf за 2019 рік від Компанії nPerf вбачається, що протягом 2019 року ПрАТ «Київстар» забезпечило найшвидші інтернет-з'єднання серед мобільних мереж

⁶⁷https://www.speedtest.net/awards/ukraine/2020/?time_period=q3-q4

⁶⁸https://www.speedtest.net/awards/ukraine/2023/?time_period=q3-q4

⁶⁹https://www.speedtest.net/awards/ukraine/2024/?time_period=q1-q2

в Україні, із середньою швидкістю завантаження 21 Мбіт/с Товариство випередило конкурентів.

- (344) Отже, як вбачається зі Звіту nPerf за 2019 рік, ПрАТ «Київстар» продемонструвало найкращі показники щодо швидкості інтернет-з'єднання у 2019 році згідно з даними Компанії nPerf.
- (345) Відповідно, у 2019 році ПрАТ «Київстар» посідало лідерські позиції щодо швидкості мобільного інтернету в Україні за даними Компанії Ookla та Компанії nPerf.
- (346) Разом із тим згідно з даними Компанії nPerf, розміщеними за посиланнями ⁷⁰, у 2020–2021 роках ПрАТ «ВФ Україна» продемонструвало найкращі показники щодо швидкості мобільного інтернету в Україні, що підтверджується відповідними звітами Компанії nPerf, які доступні до завантаження за останніми посиланнями.
- (347) Зважаючи на викладене, Комітет встановив, що у 2021 році ПрАТ «Київстар» відповідно до даних Компанії Ookla визнано лідером у контексті швидкості мобільного інтернету, а відповідно до даних Компанії nPerf у цьому ж календарному році лідерські позиції посіло ПрАТ «ВФ Україна».
- (348) Крім того, відповідно до даних Компанії nPerf, розміщених за посиланням ⁷¹, у 2024 році Відповідач і ПрАТ «ВФ Україна» є № 1 щодо якості надання послуг мобільного інтернету в Україні. Отже, як Відповідач, так і ПрАТ «ВФ Україна» згідно з даними Компанії nPerf є № 1 в Україні в контексті забезпечення найкращого мобільного доступу до мережі «Інтернет».
- (349) Разом із тим за підсумками дослідження Компанії Ookla за результатами I–II кварталів 2024 року ПрАТ «ВФ Україна» отримало нагороду Speedtest Awards за найшвидшу мобільну мережу, а за результатами дослідження у III–IV кварталах 2024 року лідером визнано ПрАТ «Київстар».
- (350) Зважаючи на викладене, Комітет встановив, що за результатами досліджень, проведених Компанією Ookla та Компанією nPerf щодо швидкості мобільного інтернету, прослідковується відмінність у лідерських позиціях операторів мобільного зв'язку в Україні.
- (351) У цьому контексті щодо відмінності результатів досліджень якості мобільного інтернету Компанією Ookla та Компанією nPerf Комітетом враховані пояснення, надані Мінцифри, Відповідачем та ПрАТ «ВФ Україна», зокрема щодо такого.
- (352) У Листі Мінцифри від 02.05.2023 щодо причин розбіжностей показників якості послуг з надання доступу до Інтернету зазначено, що така відмінність, на думку Мінцифри, може бути пов'язана з різними умовами проведення вимірювань, у тому числі з кількістю користувачів у мережі в момент проведення вимірів; місцем проведення вимірів; типами кінцевого (термінального) обладнання; алгоритмом / методом вимірювання та аналізу результатів; відмінністю в апаратному та/або програмному забезпеченні. Відповідно, Мінцифри вказує, що кожна з наведених причин чи їх комбінація може впливати на отримані результати вимірювань.
- (353) У Листі Мінцифри від 01.04.2021 вказано, що оскільки кожна з компаній обирає власні методологію, підходи до аналізу даних та має доступ до різних об'ємів даних, це може призводити до отримання відмінних результатів.

⁷⁰<https://www.nperf.com/ua/awards/ua/2020/mobile/ukraine>,
<https://www.nperf.com/ru/awards/ua/2021/mobile/ukraine>

⁷¹<https://www.nperf.com/ru/awards/ua/2024/mobile/ukraine>

- (354) Відповідач у Листі від 29.07.2019 зазначає, що дослідження Компанії Ookla можуть відрізнятись від результатів досліджень інших компаній, оскільки вони використовують у своїх дослідженнях інші методики, відмінні від методики Компанії Ookla.
- (355) У Листі ПрАТ «ВФ Україна» від 07.04.2023 повідомлено, що *«інформація, доступ до якої обмежено»*.

7.6. Щодо вимірювання швидкості мобільного інтернету в Україні

- (356) Відповідно до Положення про Національну комісію, що здійснює державне регулювання у сфері зв'язку та інформатизації, затвердженого Указом Президента України від 23 листопада 2011 року № 1067/2011, НКРЗІ є органом державного регулювання у сфері телекомунікацій, інформатизації, користування радіочастотним ресурсом та надання послуг поштового зв'язку. У визначеній сфері НКРЗІ здійснює повноваження органу ліцензування, дозвільного органу, регуляторного органу та органу державного нагляду (контролю).
- (357) У подальшому правонаступником НКРЗІ визначено НКЕК.
- (358) Відповідно до статті 2 Закону України «Про Національну комісію, що здійснює державне регулювання у сферах електронних комунікацій, радіочастотного спектра та надання послуг поштового зв'язку» НКЕК здійснює державне регулювання, а також державний нагляд (контроль) щодо виявлення та запобігання порушенням вимог законодавства суб'єктами господарювання та забезпечення інтересів суспільства у сферах: електронних комунікацій; радіочастотного спектра; надання послуг поштового зв'язку.
- (359) **Щодо статусу Компанії Ookla у контексті вимірювання швидкості мобільного інтернету Комітет встановив таке.**
- (360) У Листі НКЕК від 19.04.2023 вказано, що у НКЕК немає інформації щодо методів, методик, умов випробування показника якості, який характеризує швидкість, від Компанії Ookla, кількості вимірювань, місць розміщення тестових серверів та відповідності проведення тестових викликів національним стандартам України.
- (361) Питання щодо об'єктивності (достовірності) даних Компанії Ookla не належить до сфери державного регулювання НКРЗІ, про що зазначено в Листі НКРЗІ від 26.11.2020.
- (362) НКЕК не володіє інформацією, на підставі якої можна дійти висновку щодо підтвердження отриманих результатів показників швидкості від Компаній Ookla, що зроблений з урахуванням її власної методології та умов вимірювання.
- (363) Як зазначено в Листі НКРЗІ від 26.11.2020, з питань проведення вимірювань параметрів телекомунікаційних мереж Компанія Ookla до НКРЗІ не зверталась.
- (364) Крім того, Комітет враховує інформацію, повідомлену в Листі НКРЗІ від 26.11.2020, про невизначеність ряду питань щодо дослідження вимірювання показників якості телекомунікаційних послуг, у тому числі показника «середня швидкість передавання даних (для HTTP) «Ookla (Оокла) Speedtest Intelligence», оскільки, зокрема, немає інформації про створення єдиних однакових умов випробування показника якості такого показника, визначення методу та кількості вимірювань, місце розташування тестового сервера та відповідність проведення тестових викликів державним стандартам України.

- (365) **Щодо органів державної влади, які мають право вимірювати показники швидкості мобільного інтернету, Комітет встановив таке.**
- (366) Відповідно до підпункту «б» пункту 13 частини четвертої статті 4 Закону України «Про Національну комісію, що здійснює державне регулювання у сферах електронних комунікацій, радіочастотного спектра та надання послуг поштового зв'язку» до повноважень НКЕК віднесено організацію здійснення у встановленому цим Законом порядку моніторингу якості електронних комунікаційних послуг (ЯЕКП) або замовлення таких робіт у державного підприємства, що належить до сфери її управління, контроль за дотриманням постачальниками електронних комунікаційних послуг вимог щодо оприлюднення інформації про якість послуг, які вони надають.
- (367) При цьому згідно з частиною п'ятою статті 45 Закону України «Про електронні комунікації» НКЕК відповідно до Закону України «Про метрологію та метрологічну діяльність» уповноважує державне підприємство, що перебуває у сфері його управління, проводити вимірювання параметрів електронних комунікаційних мереж, якості електронних комунікаційних послуг та параметрів електронних комунікаційних мереж щодо порядку маршрутизації трафіку на електронній комунікаційній мережі загального користування.
- (368) УДЦР є державним підприємством, що перебуває у сфері управління НКЕК, про що зазначено у Листі НКЕК від 19.04.2023.
- (369) Інформації щодо інших органів влади, які мають право вимірювати показники швидкості мобільного інтернету, у НКЕК немає, про що зазначено у Листі НКЕК від 19.04.2023.
- (370) При здійсненні моніторингу якості послуг мобільного зв'язку НКЕК та УДЦР керуються законами України «Про електронні комунікації» та «Про Національну комісію, що здійснює державне регулювання у сферах електронних комунікацій, радіочастотного спектра та надання послуг поштового зв'язку», такими нормативно-правовими актами та іншими документами:
- а) наказом Адміністрації Державної служби спеціального зв'язку та захисту інформації України від 20 вересня 2021 року № 576 «Про затвердження Вимог щодо рівня якості послуг рухомого (мобільного) зв'язку», зареєстрованим у Міністерстві юстиції України 06 жовтня 2021 року за № 1298/36920;
 - б) методикою вимірювань параметрів якості послуг рухомого (мобільного) зв'язку, затвердженою рішенням НКРЗІ від 02 березня 2021 року № 80 та зареєстрованою в Міністерстві юстиції України 28 квітня 2021 року за № 580/36202;
 - в) національним стандартом ДСТУ 8861:2019 «Системи рухомого зв'язку. Показники якості послуг. Методика визначення параметрів», який прийнятий наказом Національного органу стандартизації від 24.06.2019 № 175;
 - г) національними стандартами ДСТУ ETSI EG 202 057 (чотири частини).
- (371) З огляду на викладене у Листі НКЕК від 19.04.2023 зазначено: отримані результати під час здійснення в період 2018–2021 років НКРЗІ заходів державного нагляду та проведення у 2022 році УДЦР моніторингу якості є об'єктивними та достовірними, що відповідає встановленим нормативним документам у сфері електронних комунікацій (телекомунікацій).
- (372) Отже, як вбачається з Листа НКЕК від 19.04.2023, об'єктивність та достовірність моніторингу якості електронних комунікаційних послуг кореспондується саме з

відповідністю нормативним документам у сфері електронних комунікацій (телекомунікацій).

- (373) У 2018–2021 роках НКРЗІ не замовляла проведення суб'єктами господарювання та/або акредитованими в установленому порядку органами дослідження / вимірювання показників швидкості мобільного інтернету.
- (374) З березня 2022 року на замовлення НКЕК відповідно до частини шостої статті 111 Закону України «Про електронні комунікації», якою визначено, що моніторинг якості електронних комунікаційних послуг (збирання, вимірювання, випробування, оброблення, збереження, аналіз значень параметрів якості та показників якості електронних комунікаційних послуг за певний період) здійснюється НКЕК або державним підприємством, що перебуває у сфері його управління, в установленому регуляторним органом порядку, такий моніторинг здійснює УДЦР.
- (375) У 2022 році моніторинг якості електронних комунікаційних послуг здійснювався УДЦР на замовлення НКЕК згідно з договором від 27.04.2022 № 4 «Про закупівлю послуг з моніторингу та контролю (Моніторинг якості електронних комунікаційних послуг) (код 71700000-5)», у 2023 році – відповідно до договору від 03.04.2023 № 11 «Про закупівлю Послуги з моніторингу та контролю (Моніторинг якості електронних комунікаційних послуг) (код 71700000-5)» на мережах постачальників послуг мобільного зв'язку ПрАТ «Київстар», ПрАТ «ВФ Україна» та ТОВ «лайфселл».
- (376) Враховуючи зазначене, Комітет встановив, що у період 2018–2021 років НКРЗІ здійснювала заходи державного нагляду щодо моніторингу якості електронних комунікаційних послуг, з 2022 року такий моніторинг здійснює УДЦР.
- (377) **Щодо показника «якість телекомунікаційної послуги» Комітет встановив таке.**
- (378) Відповідно до абзацу шостого глави 1 Положення 2 якість телекомунікаційної послуги – сукупність показників, які характеризують споживчі властивості телекомунікаційної послуги та визначають її здатність задовольнити заявлені, встановлені і замовлені потреби споживача послуги.
- (379) Згідно з пунктом 2.1 глави 2 Положення 2 це Положення визначає організаційно-правові засади всебічного та періодичного інформування споживачів про рівні якості телекомунікаційних послуг (ЯТП), які надаються операторами, провайдерами телекомунікацій на ринку телекомунікацій.
- (380) Положення 2 було чинним з 15.04.2010 до 01.01.2025, тобто діяло у період правовідносин щодо поширення Товариством відомостей про швидкість його мобільного інтернету, які розглядає та оцінює Комітет у Справі.
- (381) Відповідно до пункту 2.3 глави 2 Положення 2 визначення рівнів показників ЯТП та доведення їх до споживачів здійснюються з метою захисту прав споживачів щодо своєчасного і якісного одержання телекомунікаційних послуг та забезпечення рівних умов діяльності операторів, провайдерів телекомунікацій у сфері телекомунікацій.
- (382) Згідно з пунктом 2.4 глави 2 Положення 2 дія цього Положення поширюється на НКРЗІ, операторів та провайдерів телекомунікацій, які здійснюють діяльність із надання телекомунікаційних послуг споживачам.
- (383) Отже, у період з 15.04.2010 до 01.01.2025 Положення 2 регулювало на нормативному рівні правовідносини, пов'язані з ЯТП в Україні та порядком інформування споживачів про рівні якості показників таких послуг, що надаються операторами телекомунікацій.

- (384) У пункті 3.4 глави 3 Положення 2 встановлено: оператори телекомунікацій, що надають телекомунікаційні послуги, показники якості яких визначені для оприлюднення, щороку не пізніше 30 січня року, наступного за звітним, подають до НКРЗІ звіти про якість цих послуг відповідно до Положення про звітність на ринку телекомунікацій, затвердженого рішенням НКРЗ від 04 листопада 2008 року № 1189, зареєстрованого в Міністерстві юстиції України 22 січня 2009 року за № 59/16075, та Положення 2 за формою згідно з додатком⁷².
- (385) Пункт 4.1 розділу 4 Положення 2 визначає, що проведення випробувань показників ЯТП, рівні яких підлягають обов'язковому оприлюдненню, повинно здійснюватись операторами телекомунікацій під час надання телекомунікаційних послуг; НКРЗІ у процесі проведення планових, позапланових перевірок під час здійснення державного нагляду.
- (386) Відповідно до абзацу першого пункту 4.3 Положення 2 оператори, провайдери телекомунікацій можуть здійснювати випробування ЯТП самостійно або шляхом залучення на договірних засадах акредитованих в установленому порядку органів з оцінки відповідності – випробувальних лабораторій⁷³.
- (387) В абзаці третьому пункту 5.2 Положення 2 встановлено: всі вимірювання, що здійснюються під час проведення випробувань показників якості послуг рухомого (мобільного) зв'язку, виконуються відповідно до Методики вимірювань параметрів якості послуг рухомого (мобільного) зв'язку, затвердженої рішенням НКРЗІ від 02 березня 2021 року № 80, зареєстрованої в Міністерстві юстиції України 28 квітня 2021 року за № 579/36201.
- (388) Крім того, відповідно до пункту 7.1 розділу VII Положення 1 оператори телекомунікацій повинні вживати заходів щодо функціонування своїх телекомунікаційних мереж із додержанням вимог нормативно-правових актів та нормативних документів у сфері телекомунікацій, включаючи вимірювання параметрів своїх телекомунікаційних мереж, у тому числі з метою додержання встановлених показників якості телекомунікаційних послуг.
- Такі вимірювання можуть здійснюватися:
самостійно оператором телекомунікацій – за наявності обладнання, яке відповідає вимогам пункту 2.2 розділу II Положення 1;
із залученням на договірній основі інших суб'єктів господарювання, що мають право за погодженням з НКРЗІ проводити вимірювання параметрів телекомунікаційних мереж, а також атестовані на проведення відповідних вимірювань, мають фахівців та вимірювальне обладнання згідно з вимогами пункту 2.2 розділу II Положення 1.
- (389) Зазначена норма Положення 1 діяла до втрати чинності 27.02.2024 Положенням 1 на підставі постанови НКЕК від 03.01.2024 № 2 «Про затвердження Порядку випробування параметрів електронних комунікаційних мереж та якості електронних комунікаційних послуг», зареєстрованої в Міністерстві юстиції України 07 лютого 2024 року за № 194/41539.
- (390) Відповідно до пункту 1 розділу I Порядку випробування параметрів електронних комунікаційних мереж та якості електронних комунікаційних послуг, затвердженого постановою НКЕК від 03 січня 2024 року № 2 та зареєстрованого в Міністерстві юстиції України 07 лютого 2024 року за № 194/41539 (далі – Порядок), цей Порядок визначає заходи та процедури організації та проведення випробувань шляхом

⁷²Звіт оператора телекомунікацій про якість телекомунікаційних послуг за відповідний рік, форма № 11-ЯТП.

⁷³Згідно з рішенням НКРЗІ від 30.06.2020 № 253 слова «випробувальних лабораторій» замінено словами «суб'єктів господарювання, що мають право проводити випробування параметрів телекомунікаційних мереж».

вимірювання та/або спостереження щодо відповідності передбачених законодавством параметрів електронних комунікаційних мереж та якості електронних комунікаційних послуг, порядку маршрутизації трафіку послуг міжособистісних електронних комунікацій з використанням нумерації, а також для розрахунку показників якості електронних комунікаційних послуг.

- (391) Згідно з пунктом 1 розділу VI Порядку постачальники електронних комунікаційних мереж та/або послуг повинні забезпечувати функціонування своїх електронних комунікаційних мереж з додержанням вимог нормативно-правових актів та нормативних документів, технічних вимог (технічних специфікацій) у сфері електронних комунікацій. З метою здійснення самостійного контролю за параметрами власних електронних комунікаційних мереж та рівнями показників якості електронних комунікаційних послуг постачальники електронних комунікаційних мереж та/або послуг мають право проводити відповідні вимірювання.

Такі вимірювання можуть здійснюватися:

самостійно постачальником електронних комунікаційних мереж та/або послуг – за наявності у нього працівників та засобів вимірювальної техніки, які відповідають вимогам пункту 2 розділу II цього Порядку;

із залученням на договірній основі інших суб'єктів господарювання, що уповноважені НКЕК та/або акредитовані в установленому порядку на проведення відповідних вимірювань, мають фахівців та засоби вимірювальної техніки, що відповідають вимогам пункту 2 розділу II цього Порядку.

- (392) Отже, на нормативному рівні як Положенням 1, так і Порядком визначена можливість здійснення оператором телекомунікацій вимірювань самостійно (у разі дотримання нормативних умов) та із залученням на договірній основі інших уповноважених НКЕК та/або акредитованих в установленому порядку суб'єктів господарювання.

- (393) Водночас у Листі НКЕК від 19.04.2023 вказано, що при наданні інформації операторами телекомунікацій щодо швидкостей, у тому числі у формі звіту № 11-ЯТП, або при інформуванні споживачів щодо мінімальної швидкості передавання та приймання даних для послуг доступу до Інтернету для фіксованого зв'язку або розрахованих максимальних швидкостей передавання та приймання даних для послуг доступу до Інтернету для рухомого (мобільного) зв'язку методи та методики вимірювання показників якості зазначаються відповідно ДСТУ ETSI EG 202 057 (четвертої частини), який визначає показники, параметри якості та методи випробування якості телекомунікаційних послуг рухомого (мобільного) зв'язку.

7.7. Обставини, які встановив Комітет за результатами проведеного опитування споживачів

- (394) Східне, Південно-східне, Південно-західне, Північне та Південне міжобласні територіальні відділення Комітету на виконання Доручення 1 та Західне міжобласне територіальне відділення Комітету на виконання Доручення 2, з метою отримання додаткових доказів (інформації) для встановлення фактичних обставин, у тому числі впливу таких обставин на поведінку споживачів в умовах конкуренції, зокрема щодо:

а) сприйняття споживачем Твердження та Оновлених пояснень 1, 2, які поширювалися / поширюються ПрАТ «Київстар» після розгляду Рекомендацій щодо швидкості мобільного інтернету;

б) способу викладення Оновлених пояснень 1, 2, зокрема їх доступності для споживача;

в) можливості впливу Твердження та Оновлених пояснень 1, 2 на намір споживача щодо замовлення послуг Товариства

провели опитування споживачів (далі – Опитування).

- (395) Кількість респондентів, залучених до Опитування, – 333 особи.
- (396) За результатами Опитування Комітет встановив таке.
- (397) Для 311 респондентів (**93 %**) важлива швидкість мобільного інтернету під час користування послугами оператора мобільного зв'язку, тоді як для 21 респондента (**6 %**) швидкість мобільного інтернету під час користування послугами оператора мобільного зв'язку не є важливою. Крім того, 1 респондент (**1 %**) надав свій варіант відповіді на це питання: «не цікавилась цим питанням».
- (398) Такий онлайн-сервіс для вимірювання швидкості мобільного інтернету, як Speedtest від Ookla® (Спідтест від Оокла), відомий 94 респондентам (**28 %**), водночас 239 респондентам (**72 %**) цей онлайн-сервіс для вимірювання швидкості мобільного інтернету не відомий.
- (399) Під час проведення Опитування в анкеті використано, зокрема, кольорове графічне зображення рекламного матеріалу швидкості мобільного інтернету ПрАТ «Київстар», у якому поширюється Твердження з Оновленим поясненням 1 (див. фотокопію 9).



Фотокопія 9

- (400) Щодо Твердження та Оновленого пояснення 1, які поширюються у рекламному матеріалі, наведеному на фотокопії 9, Комітет встановив таке.

- (401) Для 132 респондентів (**40 %**) Оновлене пояснення 1 поширюється доступним способом у цьому рекламному матеріалі, при цьому для 193 респондентів (**58 %**) Оновлене пояснення 1 поширюється недоступним способом; 8 респондентів (**2 %**) надали свій варіант відповіді на це питання: «багато незрозумілих слів», «занадто багато інформації», «багато тексту», «складно сприймається», «важко сказати», «треба перечитати декілька раз», «забагато інформації, втрачається увага, інформація важка для розуміння споживачам», «не зрозумів».
- (402) Щодо сприйняття споживачем Твердження та Оновленого пояснення 1, які містяться на фотокопії 9, із урахуванням способу викладення інформації у цьому рекламному матеріалі:
- 151 респондент (**45 %**) сприймають цю інформацію як таку, що ПрАТ «Київстар» у 2021 році мало найшвидший мобільний інтернет в Україні серед операторів мобільного зв'язку;
- 99 респондентів (**30 %**) сприймають цю інформацію як таку, що ПрАТ «Київстар» у I та II кварталах 2021 року надавало послуги доступу до мережі Інтернет із найвищим середнім значенням швидкості завантаження та вивантаження даних в Україні серед операторів мобільного зв'язку, за версією премії Speedtest Awards компанії Ookla;
- 71 респондент (**21 %**) сприймають цю інформацію як таку, що ПрАТ «Київстар», за версією премії Speedtest Awards компанії Ookla, у 2021 році мало найшвидший мобільний інтернет в Україні серед операторів мобільного зв'язку;
- 12 респондентів (**4 %**) надали свій варіант сприйняття цієї інформації: «занадто багато інформації», «неясний зміст взагалі», «не цікаво», «не зрозуміле питання», «сприймаю як дослідження на замовлення Київстар для висвітлення діяльності з метою реклами», «не зрозумів», «не відомо».
- (403) Інформація у вигляді Твердження та Оновленого пояснення 1, яка поширюється на фотокопії 9, може вплинути на намір 224 респондентів (**67 %**) замовити послуги оператора мобільного зв'язку ПрАТ «Київстар», тоді як на намір 106 респондентів (**32 %**) замовити послуги оператора мобільного зв'язку ПрАТ «Київстар» ця інформація не може вплинути; 3 респонденти (**1 %**) надали свій варіант відповіді на це питання: «важко сказати», «не знаю, не розумію такої інформації», «не знаю».
- (404) Під час проведення Опитування в анкеті використано також кольорове графічне зображення рекламного матеріалу швидкості мобільного інтернету ПрАТ «Київстар», у якому поширюється Твердження з Оновленим поясненням 2 (див. фотокопію 10).



Фотокопія 10

- (405) Щодо Твердження та Оновленого пояснення 2, які поширюються у рекламному матеріалі, наведеному на фотокопії 10, Комітет встановив таке.
- (406) Для 140 респондентів (**42 %**) Оновлене пояснення 2 поширюється доступним способом у цьому рекламному матеріалі, тоді як для 177 респондентів (**53 %**) Оновлене пояснення 2 поширюється недоступним способом; 16 респондентів (**5 %**) надали свій варіант відповіді на це питання: «занадто багато інформації», «я вважаю, що треба писати менше інформації», «багато тексту», «складно сприймається», «важко сказати», «майже нічого не ясно», «треба перечитати декілька раз», «не цікаво», «дуже довго», «не зрозумів», «складно відповісти», «не можу відповісти».
- (407) Щодо сприйняття споживачем Твердження та Оновленого пояснення 2, які містяться на фотокопії 10, із урахуванням способу викладення інформації у цьому рекламному матеріалі:
- 152 респонденти (**46 %**) сприймають її як таку, що ПрАТ «Київстар» у 2024 році мало найшвидший мобільний інтернет в Україні серед операторів мобільного зв'язку;
- 94 респонденти (**28 %**) сприймають її як таку, що ПрАТ «Київстар» у III та IV кварталах 2024 року надавало послуги доступу до мережі «Інтернет» із найвищим середнім

значенням швидкості завантаження та вивантаження даних в Україні серед операторів мобільного зв'язку, за версією премії Speedtest Awards компанії Ookla;

75 респондентів (22 %) сприймають її як таку, що ПрАТ «Київстар» у 2024 році мало найшвидший мобільний інтернет в Україні серед операторів мобільного зв'язку за версією премії Speedtest Awards компанії Ookla.

12 респондентів (4 %) надали свій варіант сприйняття цієї інформації: «не мав швидкий мобільний інтернет», «не сприймаю взагалі», «не цікаво», «не зрозуміле питання», «як реклама діяльності оператора», «не зрозумів», «не відомо», «не можу відповісти».

- (408) Інформація як Твердження та Оновлене пояснення 2, що поширюються на фотокопії 10, може вплинути на намір 218 респондентів (65 %) замовити послуги оператора мобільного зв'язку ПрАТ «Київстар», при цьому на намір 112 респондентів (34 %) замовити послуги оператора мобільного зв'язку ПрАТ «Київстар» ця інформація не може вплинути; 3 респонденти (1 %) надали свій варіант відповіді на це питання: «мені всеодно», «не знаю».

7.8. Обставини, які встановив Комітет щодо можливості впливу дій Відповідача на конкуренцію на ринку електронних комунікацій

- (409) Справу порушено за Заявою ТОВ «лайфселл», яке є конкурентом ПрАТ «Київстар» на ринку електронних комунікацій.
- (410) За повідомленням Заявника, *«інформація, доступ до якої обмежено»*.
- (411) У Листі від 13.04.2023 вказано, що *«інформація, доступ до якої обмежено»* (див. табл. 3).
- (412) *«Інформація, доступ до якої обмежено»*.
- (413) Для кваліфікації дій суб'єктів господарювання як недобросовісної конкуренції не обов'язково з'ясовувати настання наслідків у формі відповідно недопущення, усунення чи обмеження конкуренції, ущемлення інтересів інших суб'єктів господарювання (конкурентів, покупців) чи споживачів, зокрема через заподіяння їм шкоди (збитків) або іншого реального порушення їх прав чи інтересів, настання інших відповідних наслідків.
- (414) Достатньо встановити сам факт вчинення дій, визначених законом як недобросовісна конкуренція, або можливості настання зазначених наслідків у зв'язку з відповідними діями таких суб'єктів господарювання.
- (415) Отже, Комітет враховує надані Заявником пояснення щодо того, що дії ПрАТ «Київстар», які полягають у поширенні Твердження з відповідними поясненнями до нього, можуть призвести до настання негативних наслідків для Заявника.

8. ОЦІНКА ВИКОНАННЯ ТОВАРИСТВОМ РЕКОМЕНДАЦІЙ

- (416) До розгляду Рекомендацій Товариство поширювало, зокрема, на Вебсайті ПрАТ «Київстар», у рекламних матеріалах на вуличних білбордах, магазинах, що працюють під знаком для товарів та послуг ПрАТ «Київстар», цифровій рекламі (відео для таргетованої реклами) на відеохостингу «Ютуб» (Google) такі відомості для інформування споживачів про його лідерські позиції щодо швидкості мобільного інтернету:

«№ 1 швидкість мобільного інтернету» (Твердження) з поясненням 1:

«Під твердженням «№ 1 Швидкість мобільного інтернету» мається на увазі, що Київстар надає послуги мобільного доступу до Інтернету на найбільшій середній швидкості серед мобільних операторів України. Дані наведені на підставі аналізу даних Ookla® (Оокла) Speedtest Intelligence® (Спідтест Інтелідженс) за другий та третій квартали 2018 року. Торгові марки Ookla використовуються за ліцензією та вказуються за дозволом правовласника. Тестування проводилося в період з 01.04.2018 до 30.09.2018 по всій Україні, за виключенням тимчасово окупованих територій. Доступ до мережі 4G надається за наявності 4G-покриття та в разі технічної можливості надання та отримання таких послуг» (Пояснення 1).

- (417) Товариство почало поширювати Твердження з Поясненням 1 18.10.2018.
- (418) Приклад маркетингового матеріалу, у якому поширюється Твердження з Поясненням 1, що, зокрема, Комітет досліджував до надання Товариству Рекомендацій, наведено на фотокопії 1.
- (419) Як убачається з викладеного, саме в Поясненні 1 до Твердження ПрАТ «Київстар» розкриває зміст Твердження – інформації «№ 1 швидкість мобільного інтернету», у тому числі зазначаючи підстави, на яких ґрунтується таке лідерство.
- (420) Так, у Поясненні 1 містяться відомості про те, що:
дані наведені на підставі аналізу даних Компанії Ookla за відповідний період, а саме за II та III квартали 2018 року;
Товариство надає послуги мобільного доступу до Інтернету на найбільшій середній швидкості серед мобільних операторів України.
- (421) Отже, саме у Поясненні 1 до Твердження поширюється інформація щодо того, на яких даних ґрунтується Твердження, якого періоду воно стосується, та відомості про те, що Товариство надає послуги мобільного доступу до Інтернету на найбільшій середній швидкості серед мобільних операторів України.
- (422) Аналогічний описаному підхід до комунікації зі споживачем Товариство використало й у маркетингових матеріалах, у яких поширюється Твердження з Поясненнями 2, 3. Як встановив Комітет, Пояснення 1–3 до Твердження є подібними за своєю суттю, разом із тим у них є посилання на різні нагороди, отримані від Компанії Ookla, та, відповідно, на різні періоди дослідження швидкості мобільного інтернету в мережі Товариства.
- (423) Комітет 26.08.2021 надав ПрАТ «Київстар» такі обов’язкові для розгляду Рекомендації:
вжити заходів для усунення наслідків порушення, передбаченого статтею 15¹ Закону України «Про захист від недобросовісної конкуренції», у вигляді поширення в рекламі з твердженням «№ 1 швидкість мобільного інтернету» неточної внаслідок обраного способу викладення інформації про те, що ПрАТ «Київстар» надає послуги мобільного доступу до Інтернету на найбільшій швидкості серед мобільних операторів України, та утриматися від вчинення таких дій у подальшому. Інформування споживачів про власні послуги здійснювати способом, який не вводитиме в оману.
- (424) Товариство розглянуло Рекомендації та повідомило про вжиття комплексу заходів, які зазначені в Наказі від 23.09.2021, зокрема щодо такого.

- (425) На виконання Рекомендацій Товариство на Вебсайті ПрАТ «Київстар» за посиланням⁷⁴, яке стосується стандарту 4G мобільного зв'язку, у підрубриці «Додаткова інформація» рубрики «Найчастіше запитують» навело посилання на інформаційну довідку щодо дослідження Speedtest Awards, що проводиться Компанією Ookla. У разі натискання на відповідне посилання відбувається автоматичне завантаження наведеної довідки.
- (426) Після розгляду Рекомендацій Відповідач продовжив поширювати Твердження, при цьому він вніс зміни саме до змісту пояснення до Твердження, розширивши його, зокрема, таким чином:
- «Під твердженням «№ 1 швидкість мобільного інтернету» мається на увазі, що за результатами усіх вимірів за допомогою застосунку Speedtest intelligence (Спідтест Інтелідженс) від компанії Ookla (Оокла), які були здійснені абонентами на їх кінцевих пристроях (смартфонах, планшетах тощо) у різних регіонах України у 1-2 кв. 2021 р. середнє значення швидкості завантаження та вивантаження даних при наданні послуги мобільного доступу до Інтернет від ПрАТ «Київстар» є найвищим серед українських операторів телекомунікацій. Середнє значення вираховується шляхом ділення суми показників всіх прийнятих в розрахунок вимірів на кількість вимірів. Аналіз даних Ookla® (Оокла) Speedtest Intelligence® (Спідтест Інтелідженс) за 1-2 кв. 2021 р. Швидкість тестували в період з 01.01.2021 до 30.06.2021 по всій Україні, за винятком тимчасово окупованих територій і зони проведення Операції об'єднаних сил (надалі – ООС). Деталі за лінком: <https://www.speedtest.net/awards/methodology>» (Оновлене пояснення 1).*
- (427) Так, зокрема, замість відомостей «на найбільшій середній швидкості» у поясненні Товариство почало поширювати відомості «за результатами усіх вимірів за допомогою застосунку Speedtest intelligence (Спідтест Інтелідженс) від компанії Ookla (Оокла), які були здійснені абонентами на їх кінцевих пристроях (смартфонах, планшетах тощо) у різних регіонах України у 1-2 кв. 2021 р. середнє значення швидкості завантаження та вивантаження даних при наданні послуги мобільного доступу до Інтернет від ПрАТ «Київстар» є найвищим серед українських операторів телекомунікацій. Середнє значення вираховується шляхом ділення суми показників всіх прийнятих в розрахунок вимірів на кількість вимірів.».
- (428) Листом від 20.09.2021, яким Відповідач повідомив Комітет про розгляд Рекомендацій, Товариство надало сформований макет маркетингового матеріалу з Оновленим поясненням 1 до Твердження (див. фотокопію 5) (далі – Реклама 1).
- (429) Листом від 20.03.2024 Товариство повідомило, що Реклама 1 поширювалася як надруковане зображення «інформація, доступ до якої обмежено», на підтвердження чого надало «інформація, доступ до якої обмежено».
- (430) У подальшому Товариство використовувало й Оновлене пояснення 2 до Твердження, яке є подібними за своєю суттю до Оновленого пояснення 1, разом із тим у цих поясненнях є посилання на різні нагороди, отримані від Компанії Ookla, та, відповідно, на різні періоди дослідження швидкості мобільного інтернету в мережі Товариства.
- (431) Приклад маркетингового матеріалу, у якому поширюється Твердження та Оновлене пояснення 2, наведено на фотокопії 7 (далі – Реклама 2). У Листі від 13.06.2025 Відповідач повідомив, що Реклама 2 поширюється з 27.02.2025 у магазинах мультибренду (з урахуванням логістичних аспектів доставлення матеріалів та процедури розміщення їх партнерами Товариства) та з 13.03.2025 «інформація, доступ

⁷⁴<https://kyivstar.ua/4g>

до якої обмежено». Відповідно, Реклама 2 поширюється як надруковане зображення «інформація, доступ до якої обмежено».

- (432) Також щодо Реклами 2 Товариство у Листі від 13.06.2025 вказало, що «інформація, доступ до якої обмежено»⁷⁵, «інформація, доступ до якої обмежено».
- (433) У Рекламах 1, 2 Товариство продовжило поширювати зображення нагороди Speedtest Awards від Компанії Ookla, на якій зазначався певний календарний рік (2021 р. та 2024 р.), тоді як у поясненнях до Твердження вказувалося, зокрема, про те, що дані щодо лідерських позицій Товариства наведені на підставі аналізу даних Компанії Ookla за декілька кварталів такого календарного року (I–II квартали 2021 року та III–IV квартали 2024 року).
- (434) Спосіб викладення Оновлених пояснень 1, 2 до Твердження у Рекламах 1, 2 залишився подібним тому, який Відповідач використовував й до розгляду Рекомендацій, оскільки зазначені пояснення поширюються у нижній частині матеріалів значно меншим розміром шрифту, ніж саме Твердження, що прослідковується, зокрема, з фотокопії 1 (до розгляду Рекомендацій) та фотокопії 5 (після розгляду Рекомендацій).
- (435) Так, питання щодо належного виконання Товариством Рекомендацій нерозривно пов'язано, зокрема, з тим:
- а) чи утрималося Товариство від вчинення дій, які полягають у поширенні в рекламі з Твердженням неточної внаслідок обраного способу викладення інформації про те, що ПрАТ «Київстар» надає послуги мобільного доступу до Інтернету на найбільшій швидкості серед мобільних операторів України, після розгляду Рекомендацій;
- б) чи інформує ПрАТ «Київстар» споживачів про власні послуги способом, який не вводить в оману, після розгляду Рекомендацій.
- (436) У зазначеному контексті з метою отримання додаткових доказів (інформації) для встановлення фактичних обставин Справи, зокрема їх впливу на поведінку споживачів в умовах конкуренції, Комітет провів Опитування, у тому числі щодо Реклами 1 та Реклами 2.

8.1. Результати Опитування щодо Реклами 1

- (437) Так, під час проведення Опитування Комітет використав, зокрема, кольорове графічне зображення маркетингового матеріалу, яке Товариство надало після розгляду Рекомендацій (див. фотокопію 9), – Реклами 1. У зазначеному матеріалі поширюється Твердження з Оновленим поясненням 1.
- (438) Відповідно до результатів Опитування для 40 % респондентів Оновлене пояснення 1 до Твердження у Рекламі 1 поширюється доступним способом, тоді як для 58 % респондентів Оновлене пояснення 1 до Твердження поширюється недоступним способом; 2 % респондентів надали свій варіант⁷⁶ відповіді на це питання.
- (439) Отже, для 58 % респондентів, тобто для більшості опитаних, Оновлене пояснення 1 до Твердження у Рекламі 1 поширюється недоступним способом.
- (440) Разом із тим, як встановив Комітет у межах розгляду Справи, саме Оновлене пояснення 1 розкриває зміст Твердження – інформації «№ 1 швидкість мобільного

⁷⁵ «інформація, доступ до якої обмежено»

⁷⁶ «Багато незрозумілих слів», «занадто багато інформації», «багато тексту», «складно сприймається», «важко сказати», «треба перечитати декілька раз», «забагато інформації, втрачається увага, інформація важка для розуміння споживачам», «не зрозумів».

інтернету», у тому числі зазначаючи підстави, на яких ґрунтується лідерство Відповідача, оскільки саме в цьому поясненні містяться відомості про те, що:

- а) ПрАТ «Київстар» ґрунтує Твердження виключно на даних Компанії Ookla;
 - б) Твердження щодо лідерських позицій Товариства у контексті швидкості мобільного інтернету стосується виключно періоду з I по II квартал 2021 року;
 - в) Товариство надавало послуги доступу до мережі «Інтернет» із найвищим середнім значенням швидкості завантаження та вивантаження даних в Україні.
- (441) Відповідно, поширення Відповідачем Оновленого пояснення 1 до Твердження у Рекламі 1 недоступним для споживачів способом може перешкоджати розумінню ними дійсної суті Твердження.
- (442) Щодо сприйняття споживачами інформації у формі Твердження з Оновленим поясненням 1, яка поширюється в Рекламі 1, Комітет встановив таке.
- (443) Так, згідно з результатами Опитування щодо Реклами 1:
- 45 % респондентів сприймають інформацію у формі Твердження з Оновленим поясненням 1 як таку, що Товариство у 2021 році мало найшвидший мобільний інтернет в Україні серед операторів мобільного зв'язку;
 - 30 % респондентів сприймають інформацію у вигляді Твердження з Оновленим поясненням 1 як таку, що Відповідач у I та II кварталах 2021 року надавав послуги доступу до мережі «Інтернет» із найвищим середнім значенням швидкості завантаження та вивантаження даних в Україні серед операторів мобільного зв'язку, за версією премії Speedtest Awards компанії Ookla;
 - 21 % респондентів сприймають інформацію у вигляді Твердження з Оновленим поясненням 1 як таку, що ПрАТ «Київстар», за версією премії Speedtest Awards компанії Ookla, у 2021 році мало найшвидший мобільний інтернет в Україні серед операторів мобільного зв'язку;
 - 4 % респондентів надали свій варіант ⁷⁷ сприйняття Твердження з Оновленим поясненням 1.
- (444) Відповідно, 45 % респондентів, тобто більшість опитаних, сприймають відомості у вигляді Твердження з Оновленим поясненням 1, які поширюються у Рекламі 1, як такі, що Товариство у 2021 році мало найшвидший мобільний інтернет в Україні серед операторів мобільного зв'язку.
- (445) Таким чином, відомості про те, що:
- а) ПрАТ «Київстар» ґрунтує Твердження виключно на даних Компанії Ookla;
 - б) Твердження щодо лідерських позицій Товариства у контексті швидкості мобільного інтернету стосується виключно періоду з I по II квартал 2021 року;
 - в) Товариство надавало послуги доступу до мережі «Інтернет» із найвищим середнім значенням швидкості завантаження та вивантаження даних в Україні,
- залишаються поза увагою 45 % опитаних респондентів.
- (446) При цьому 21 % респондентів сприймають відомості у вигляді Твердження з Оновленим поясненням 1, які поширюються в Рекламі 1, як такі, що ПрАТ «Київстар»,

⁷⁷ «Занадто багато інформації», «неясний зміст взагалі», «не цікаво», «не зрозуміле питання», «сприймаю як дослідження на замовлення Київстар для висвітлення діяльності з метою реклами», «не зрозумів», «не відомо».

за версією премії Speedtest Awards компанії Ookla, у 2021 році мало найшвидший мобільний інтернет в Україні серед операторів мобільного зв'язку.

- (447) Відповідно, відомості про те, що:
- а) Твердження щодо лідерських позицій Товариства у контексті швидкості мобільного інтернету стосується виключно періоду з I по II квартал 2021 року;
 - б) Товариство надавало послуги доступу до мережі «Інтернет» із найвищим середнім значенням швидкості завантаження та вивантаження даних в Україні, залишаються поза увагою 21 % опитаних респондентів.
- (448) Водночас Комітет встановив, що 30 % респондентів точно сприймають інформацію у вигляді Твердження з Оновленим поясненням 1, яка поширюється в Рекламі 1, оскільки розуміють, що інформація щодо лідерських позицій Товариства у контексті швидкості мобільного інтернету ґрунтується виключно на даних Компанії Ookla, ця інформація стосується виключно періоду з I по II квартал 2021 року, а також те, що Товариство надавало послуги доступу до мережі «Інтернет» із найвищим середнім значенням швидкості завантаження та вивантаження даних в Україні.
- (449) Інформація у вигляді Твердження з Оновленим поясненням 1, яка поширюється у Рекламі 1, може вплинути на намір 67 % респондентів замовити послуги Відповідача, тоді як на намір 32 % респондентів замовити послуги цього суб'єкта господарювання зазначена інформація не може вплинути; 1 % респондентів надав свій варіант⁷⁸ відповіді на це питання.

8.2. Результати Опитування щодо Реклами 2

- (450) Під час проведення Опитування Комітет також використав кольорове графічне зображення матеріалу, яке Товариство, зокрема, поширювало після розгляду Рекомендацій (див. фотокопію 10), – Реклами 2. У зазначеному маркетинговому матеріалі поширюється Твердження з Оновленим поясненням 2.
- (451) Відповідно до результатів Опитування для 42 % респондентів Оновлене пояснення 2 до Твердження у Рекламі 2 поширюється доступним способом, тоді як для 53 % респондентів Оновлене пояснення 2 до Твердження поширюється недоступним способом; 5 % респондентів надали свій варіант⁷⁹ відповіді на це питання.
- (452) Отже, для 53 % респондентів, тобто для більшості опитаних, Оновлене пояснення 2 до Твердження у Рекламі 2 поширюється недоступним способом.
- (453) Разом із тим, як встановив Комітет у межах розгляду Справи, саме Оновлене пояснення 2 розкриває зміст Твердження – інформації «№ 1 швидкість мобільного інтернету», у тому числі зазначаючи підстави, на яких ґрунтується лідерство Товариства, оскільки саме в цьому поясненні містяться відомості про те, що:
- а) ПрАТ «Київстар» ґрунтує Твердження виключно на даних Компанії Ookla;
 - б) Твердження щодо лідерських позицій Товариства у контексті швидкості мобільного інтернету стосується виключно періоду з III по IV квартал 2024 року;
 - в) Товариство надавало послуги доступу до мережі «Інтернет» із найвищим середнім значенням швидкості завантаження та вивантаження даних в Україні.

⁷⁸«Важко сказати», «не знаю, не розумію такої інформації», «не знаю».

⁷⁹«Занадто багато інформації», «я вважаю, що треба писати менше інформації», «багато тексту», «складно сприймається», «важко сказати», «майже нічого не ясно», «треба перечитати декілька раз», «не цікаво», «дуже довго», «не зрозумів», «складно відповісти», «не можу відповісти».

- (454) Відповідно, поширення Відповідачем Оновленого пояснення 2 до Твердження у Рекламі 2 недоступним для споживачів способом може перешкоджати розумінню ними дійсної суті Твердження.
- (455) Так, згідно з результатами Опитування щодо Реклами 2:
- 46 % респондентів сприймають інформацію у вигляді Твердження з Оновленим поясненням 2 як таку, що Товариство у 2024 році мало найшвидший мобільний інтернет в Україні серед операторів мобільного зв'язку;
- 28 % респондентів сприймають інформацію у вигляді Твердження з Оновленим поясненням 2 як таку, що Відповідач у III та IV кварталах 2024 року надавав послуги доступу до мережі «Інтернет» із найвищим середнім значенням швидкості завантаження та вивантаження даних в Україні серед операторів мобільного зв'язку, за версією премії «Speedtest Awards» компанії Ookla;
- 22 % респондентів сприймають інформацію у вигляді Твердження з Оновленим поясненням 2 як таку, що ПрАТ «Київстар», за версією премії Speedtest Awards компанії Ookla, у 2024 році мало найшвидший мобільний інтернет в Україні серед операторів мобільного зв'язку;
- 4 % респондентів надали свій варіант ⁸⁰ сприйняття Твердження з Оновленим поясненням 2.
- (456) Отже, 46 % респондентів, тобто більшість опитаних, сприймають відомості у вигляді Твердження з Оновленим поясненням 2, які поширюються у Рекламі 2, як такі, що Товариство у 2024 році мало найшвидший мобільний інтернет в Україні серед операторів мобільного зв'язку.
- (457) Відповідно, відомості про те, що:
- а) ПрАТ «Київстар» ґрунтує Твердження виключно на даних Компанії Ookla;
 - б) Твердження щодо лідерських позицій Товариства у контексті швидкості мобільного інтернету стосується виключно періоду з III по IV квартал 2024 року;
 - в) Товариство надавало послуги доступу до мережі «Інтернет» із найвищим середнім значенням швидкості завантаження та вивантаження даних в Україні, залишаються поза увагою 46 % опитаних респондентів.
- (458) При цьому 22 % респондентів сприймають відомості у вигляді Твердження з Оновленим поясненням 2, які поширюються у Рекламі 2, як такі, що ПрАТ «Київстар», за версією премії Speedtest Awards компанії Ookla, у 2024 році мало найшвидший мобільний інтернет в Україні серед операторів мобільного зв'язку.
- (459) Відповідно, відомості про те, що:
- а) Твердження щодо лідерських позицій Товариства у контексті швидкості мобільного інтернету стосується виключно періоду з III по IV квартал 2024 року;
 - б) Товариство надавало послуги доступу до мережі «Інтернет» із найвищим середнім значенням швидкості завантаження та вивантаження даних в Україні, залишаються поза увагою 22 % опитаних респондентів.
- (460) Водночас Комітет встановив, що 28 % респондентів точно сприймають інформацію у вигляді Твердження з Оновленим поясненням 2, яка поширюється у Рекламі 2, оскільки

⁸⁰ «Не мав швидкий мобільний інтернет», «не сприймаю взагалі», «не цікаво», «не зрозуміле питання», «як реклама діяльності оператора», «не зрозумів», «не відомо», «не можу відповісти».

розуміють, що інформація щодо лідерських позицій Товариства у контексті швидкості мобільного інтернету ґрунтується виключно на даних Компанії Ookla, ця інформація стосується виключно періоду з III по IV квартал 2024 року, а також те, що Товариство надавало послуги доступу до мережі «Інтернет» із найвищим середнім значенням швидкості завантаження та вивантаження даних в Україні.

- (461) Інформація у вигляді Твердження з Оновленим поясненням 2, яка поширюється у Рекламі 2, може вплинути на намір 65 % респондентів замовити послуги Відповідача, тоді як на намір 34 % респондентів замовити послуги цього суб'єкта господарювання зазначена інформація не може вплинути; 1 % респондентів надав свій варіант⁸¹ відповіді на це питання.

8.3. Висновки щодо Реклами 1 та Реклами 2

- (462) На підставі аналізу результатів Опитування щодо Реклами 1 та Реклами 2 Комітет дійшов таких висновків.
- (463) Інформація у вигляді Твердження з Оновленими поясненнями 1, 2, яка поширюється у Рекламах 1, 2, може вплинути на наміри споживачів щодо замовлення послуг ПрАТ «Київстар».
- (464) Споживачі можуть неточно сприймати інформацію у вигляді Твердження з Оновленими поясненнями 1, 2.
- (465) Так, відповідно до результатів Опитування споживачі можуть сприймати Твердження з Оновленими поясненнями 1, 2, зокрема, як такі, що Товариство у 2021 та 2024 роках мало найшвидший мобільний інтернет в Україні серед операторів мобільного зв'язку.
- (466) Відомості, які Товариство після розгляду Рекомендацій поширює у Рекламах 1, 2 (в Оновлених поясненнях 1, 2 до Твердження), а саме відомості про те, що:
- а) ПрАТ «Київстар» ґрунтує Твердження виключно на даних Компанії Ookla (тобто вказівка на джерело відомостей про лідерські позиції Товариства);
 - б) Твердження стосується результатів дослідження Компанією Ookla за певний період;
 - в) Товариство надає послуги доступу до мережі «Інтернет» з найвищим середнім значенням швидкості завантаження та вивантаження даних в Україні,
- можуть поширюватися не в доступний для споживача спосіб.
- (467) Разом із тим наведена інформація, яку Відповідач поширює саме в Оновлених поясненнях 1, 2 до Твердження, розкриває суть самого Твердження щодо лідерських позицій ПрАТ «Київстар».
- При цьому поширення такої інформації у доступний спосіб, у тому числі безпосередньо у відповідному твердженні, є необхідним, оскільки споживачі не повинні мати хибних переконань щодо лідерських позицій Товариства на ринку електронних комунікацій, зокрема щодо того, якими даними обґрунтовується лідерська позиція Відповідача щодо швидкості мобільного інтернету, за який саме період ПрАТ «Київстар» є № 1 у зазначеному питанні та що Товариство є № 1 саме за найвищою середньою швидкістю.
- (468) Враховуючи викладене, Комітет дійшов висновку, що після вжиття Товариством заходів на виконання Рекомендацій, зокрема внесення змін до пояснення до Твердження, споживач може неточно сприймати відомості, які ПрАТ «Київстар»

⁸¹ «Мені всеодно», «не знаю».

поширює щодо своїх лідерських позицій у сфері швидкості мобільного інтернету, а саме Твердження з Оновленими поясненнями 1, 2, які містяться у Рекламах 1, 2.

- (469) Зазначене свідчить про те, що після розгляду Рекомендацій Відповідач:
- а) не утримався від вчинення дій, які полягають у поширенні в рекламі з Твердженням неточної внаслідок обраного способу викладення інформації про те, що ПрАТ «Київстар» надає послуги мобільного доступу до Інтернету на найбільшій швидкості серед мобільних операторів України;
 - б) інформує споживачів про власні послуги способом, який вводить в оману.
- (470) Отже, слід зазначити, що Відповідач не вжив заходів щодо виконання Рекомендацій, оскільки не утримався від вчинення дій, які полягають в поширенні неточної інформації щодо свого лідерства в розрізі швидкості мобільного інтернету серед мобільних операторів України, а також не почав інформувати споживачів про це способом, що не вводитиме в оману, зокрема, з огляду на те, що споживачі неточно сприймають Твердження з Оновленими поясненнями 1, 2, які поширюються в Рекламах 1, 2, що підтверджують результати Опитування.
- (471) Відповідно, є підстави вважати, що Відповідач не виконав Рекомендацій.

9. ВИСНОВКИ КОМІТЕТУ ЗА РЕЗУЛЬТАТАМИ РОЗГЛЯДУ СПРАВИ

- (472) Відомості «№ 1 швидкість мобільного інтернету» (Твердження) з відповідними поясненнями до них, які Відповідач використовує у своїй комунікації зі споживачами, за своєю суттю є твердженнями, які містять вказівку на лідерські позиції ПрАТ «Київстар» щодо швидкості мобільного інтернету на ринку електронних комунікацій України.
- (473) Інформація, яка поширюється невизначеному колу споживачів про переваги певного суб'єкта господарювання, у тому числі про його першість або найвищі показники, повинна ґрунтуватися на фактичних даних, зокрема результатах відповідних досліджень.
- (474) Відповідач обґрунтовує свої лідерські позиції щодо швидкості мобільного інтернету, які викладені у Твердженні, наявністю у нього нагород Speedtest Awards від Компанії Ookla за різні періоди, зокрема Нагороди за I–II квартали 2021 року та Нагороди за III–IV квартали 2024 року.
- (475) Відповідно, ПрАТ «Київстар» використовує результати досліджень Компанії Ookla для інформування споживачів про лідерські позиції мобільного інтернету, а саме про «№ 1 швидкість мобільного інтернету».
- (476) При цьому, як встановив Комітет, дані досліджень Компанії Ookla включають вимірювання тестів мобільної мережі за допомогою додатка Speedtest для найбільших операторів України (ПрАТ «Київстар», ПрАТ «ВФ Україна» та ТОВ «лайфселл») на національному, регіональному та міському рівнях. Отже, дослідження швидкості мобільного інтернету Компанією Ookla здійснюється на всій території України (за винятком тимчасово окупованих територій), а не декількох її міст, у контексті яких у звітах Компанії Ookla наведені окремі показники швидкості (зокрема у Звіті за 2018 рік такими містами є Київ, Харків та Одеса).
- (477) Крім того, з окремих звітів Компанії Ookla вбачається, що різниця у показниках Speed Score та, відповідно, середніх швидкостях завантаження й вивантаження

(відправлення) даних у операторів мобільного зв'язку, які посідають перше та друге місце у контексті нагороди Speedtest Awards, може бути несуттєвою.

9.1. Щодо даних, які можуть визначити швидкість мобільного інтернету

- (478) Комітет встановив, що досліджувати показники швидкості мобільного інтернету, крім Компанії Ookla, може й регуляторний орган / інші суб'єкти господарювання.
- (479) У Листі НКРЗІ від 26.11.2020 вказано, що відповідно до пункту 3.4 Положення 2 оператори телекомунікацій, які надають послуги фіксованого телефонного зв'язку, рухомого (мобільного) зв'язку та послуги із доступу до Інтернету, щороку повинні подавати до НКРЗІ звіти про якість телекомунікаційних послуг за формою № 11-ЯТП. При цьому вказані у звітах значення показників якості послуг можуть бути отримані шляхом самостійних випробувань, здійснених операторами, та шляхом залучення на договірних засадах акредитованих в установленому порядку органів з оцінки відповідності.
- (480) Відповідно до пункту 1 розділу VI Порядку постачальники електронних комунікаційних мереж та/або послуг повинні забезпечувати функціонування своїх електронних комунікаційних мереж з дотриманням вимог нормативно-правових актів та нормативних документів, технічних вимог (технічних специфікацій) у сфері електронних комунікацій. З метою здійснення самостійного контролю за параметрами власних електронних комунікаційних мереж та рівнями показників якості електронних комунікаційних послуг постачальники електронних комунікаційних мереж та/або послуг мають право проводити відповідні вимірювання.

Такі вимірювання можуть здійснюватися:

самостійно постачальником електронних комунікаційних мереж та/або послуг – за наявності у нього працівників та засобів вимірювальної техніки, які відповідають вимогам пункту 2 розділу II цього Порядку;

із залученням на договірній основі інших суб'єктів господарювання, що уповноважені НКЕК та/або акредитовані в установленому порядку на проведення відповідних вимірювань, мають фахівців та засоби вимірювальної техніки, що відповідають вимогам пункту 2 розділу II цього Порядку.

- (481) У Листі НКЕК від 25.12.2024 зазначено, що НКЕК рішенням від 19.07.2023 № 282 відповідно до частини п'ятої статті 45 Закону України «Про електронні комунікації» та частини четвертої статті 7 Закону України «Про метрологію та метрологічну діяльність» уповноважила державне підприємство, що перебуває у сфері управління регуляторного органу (НКЕК), проводити вимірювання параметрів електронних комунікаційних мереж, якості електронних комунікаційних послуг та параметрів електронних комунікаційних мереж щодо порядку маршрутизації трафіку на електронній комунікаційній мережі загального користування. УДЦР є державним підприємством, що перебуває у сфері управління НКЕК.
- (482) У Листі НКЕК від 19.04.2023 вказано: отримані результати під час здійснення в період 2018–2021 років НКРЗІ заходів державного нагляду та проведення у 2022 році УДЦР моніторингу якості послуг мобільного зв'язку є об'єктивними та достовірними, що відповідає встановленим нормативним документам у сфері електронних комунікацій (телекомунікацій).
- (483) Отже, у період поширення Товариством Твердження та відповідних пояснень до нього, який Комітет розглядає у Справі, досліджували / могли досліджувати швидкість мобільного інтернету згідно з нормативно визначеними повноваженнями, зокрема,

НКРЗІ, УДЦР, самостійно постачальники електронних комунікаційних мереж та/або послуг (у разі відповідності вимогам пункту 2 розділу II Порядку), залучені на договірній основі інші суб'єкти господарювання, акредитовані в установленому порядку на проведення відповідних вимірювань (що відповідають вимогам пункту 2 розділу II Порядку).

- (484) У Листі Мінцифри від 01.04.2021 вказано, що в межах проєкту широкосмугового доступу до мережі «Інтернет» Мінцифри аналізує дані двох компаній: Компанії Ookla та її найближчого конкурента – Компанії nPerf. Також у межах розгляду Справи Відповідач повідомив про результати дослідження Компанією nPerf якості інтернет-зв'язку в Україні шляхом надання Звіту nPerf за 2019 рік.
- (485) І Компанія Ookla, і Компанія nPerf аналізують досвід користувачів мобільного інтернету, на підставі чого доходять висновку про якість інтернет-з'єднання мобільних операторів, зокрема швидкість мобільного інтернету. Разом із тим, як вказано у Листі Мінцифри від 01.04.2021, оскільки кожна з компаній обирає власні методологію, підходи до аналізу даних та має доступ до різних об'ємів даних, це може призводити до отримання відмінних результатів.
- (486) Комітет встановив, що у 2021 році ПрАТ «Київстар» відповідно до даних Компанії Ookla визнано лідером у контексті якості мобільного інтернету, а відповідно до даних Компанії nPerf у цьому ж календарному році лідерські позиції посіло ПрАТ «ВФ Україна». Тобто результати досліджень Компанії Ookla та Компанії nPerf можуть бути відмінними.
- (487) У Листі від 19.04.2021 Товариство також повідомило про компанії, які працюють на ринку дослідження обрахування швидкості передачі даних мобільного інтернету під брендами «OpenSignal», «V-Speed.eu», «Etrality», «Speedchecker».
- (488) Отже, крім Компанії Ookla, досліджувати швидкість мобільного інтернету можуть й інші окремі компанії, які спеціалізуються у зазначеному питанні, зокрема Компанія nPerf, а також компанії, які працюють під брендами «OpenSignal», «V-Speed.eu», «Etrality», «Speedchecker».
- (489) Враховуючи наведене, Комітет дійшов висновку щодо варіативності суб'єктів (які мають нормативні повноваження досліджувати швидкість мобільного інтернету, зокрема НКРЗІ, УДЦР та компанії, які досліджують користувацький досвід, у тому числі Компанія Ookla та Компанія nPerf), що можуть визначати показники якості мобільного інтернету, зокрема швидкість завантаження та вивантаження даних у діяльності операторів мобільного зв'язку.
- (490) Така варіативність зумовлює те, що відомості про лідерські позиції Товариства, викладені у Твердженні з Оновленими поясненнями 1, 2, мають у доступний спосіб супроводжуватися посиланням на конкретне джерело даних, яке є підставою для такого позиціонування.
- (491) Крім того, відповідно до результатів Опитування такий онлайн-сервіс для вимірювання швидкості мобільного інтернету, як Speedtest від Ookla® (Спідтест від Оокла), відомий 28 % респондентам, водночас 72 % респондентам цей онлайн-сервіс не відомий.
- (492) Зазначене свідчить про те, що переважна більшість опитаних споживачів, а саме 72 %, не обізнані про такий онлайн-сервіс для вимірювання швидкості мобільного інтернету, як Speedtest від Ookla® (Спідтест від Оокла).

- (493) Водночас у Рекламах 1, 2, у яких поширюється Твердження з Оновленими поясненнями 1, 2, розміщується як домінуюче позначення Speedtest Awards від Компанії Ookla.
- (494) При цьому в самому Твердженні не міститься вказівки на те, що відомості щодо Товариства «№ 1 швидкість мобільного інтернету» поширюються за версією Компанії Ookla / відповідно до даних Компанії Ookla тощо. Тобто у самому Твердженні немає посилання на джерело інформації, яке є фактичною підставою для поширення відомостей про першість Товариства у зазначеному питанні.
- (495) Разом із тим відсутність у споживачів асоціативного зв'язку між Компанією Ookla та/або її додатком Speedtest і здійсненням цією компанією діяльності з вимірювання швидкості мобільного інтернету без поширення у доступний спосіб відомостей щодо Товариства про те, що «№ 1 швидкість мобільного інтернету» саме за версією Компанії Ookla / відповідно до даних Компанії Ookla тощо може перешкоджати розумінню споживачем того, що в основу Твердження покладені дані окремої компанії – Компанії Ookla, яка спеціалізується на вимірюванні швидкості мобільного інтернету, а не дані будь-яких інших суб'єктів, зокрема НКРЗІ, УДЦР, Компанії nPerf тощо.

9.2. Щодо актуальності даних про швидкість мобільного інтернету

- (496) Показники швидкості мобільного інтернету операторів електронних комунікацій не є сталими, а залежать від конкретного періоду проведення вимірювань, що обґрунтовується таким.
- (497) Відповідно до даних Компанії Ookla, розміщених на Вебсайті Компанії Ookla, відомості щодо лідерських позицій суб'єктів господарювання у контексті швидкості мобільного інтернету можуть змінюватися, зокрема, й протягом одного календарного року. Так, за період I–II кварталів 2024 року ПрАТ «ВФ Україна» отримало нагороду Speedtest Awards від Компанії Ookla за найшвидшу мобільну мережу. Разом із тим Відповідач отримав Нагороду за III–IV квартали 2024 року від Компанії Ookla.
- (498) Крім того, ПрАТ «ВФ Україна» також є переможцем премії Speedtest Awards від Компанії Ookla за найшвидшу мобільну мережу у III–IV кварталах 2020 року та за період з III кварталу 2023 року по II квартал 2024 року.
- (499) У зазначеному контексті у Листі Мінцифри від 01.04.2021 зауважено, що таке дослідження проводиться щороку і позиції операторів у рейтингу змінюються.
- (500) Зважаючи на динамічність показників швидкості мобільного інтернету та, як наслідок, лідерських позицій суб'єктів господарювання, Комітет дійшов висновку, що значущими є відомості про те, якого саме періоду стосується Твердження.
- (501) Твердження без поширення у доступний спосіб відомостей щодо періоду проведення вимірювань, тобто за який саме проміжок часу Товариство є № 1 за швидкістю мобільного інтернету, може створювати у споживача хибне уявлення про актуальний стан показників швидкості мобільного інтернету Відповідача.
- (502) Відповідно, споживач у доступний спосіб повинен отримувати інформацію щодо часових меж, яких стосується інформація про лідерські позиції ПрАТ «Київстар» у сфері швидкості мобільного інтернету, тобто Твердження.

9.3. Щодо середнього значення показника швидкості мобільного інтернету

- (503) У Листі НКЕК від 25.12.2024 вказано, що рельєф місцевості, характер забудови та віддаленість абонента від базової станції впливають на рівень сигналу мобільного

зв'язку в точці приймання абонентським пристроєм і, як наслідок, на швидкість передавання даних.

Завантаженість сектора базової станції характеризує розподіл пропускної здатності передавання даних цього сектора базової станції між активними абонентами, які до нього під'єднані. Збільшення кількості активних абонентів призводить до зменшення швидкості передавання даних відведеної для кожного абонента сектора базової станції.

- (504) Отже, на швидкість мобільного інтернету можуть впливати об'єктивні фактори, які, у свою чергу, унеможливають те, що певний суб'єкт господарювання, зокрема ПрАТ «Київстар», є № 1 за швидкістю мобільного інтернету рівномірно на всій території України.
- (505) До того ж Компанія Ookla у контексті нагороди Speedtest Awards щодо найшвидшої мобільної мережі оперує саме категоріями «середня швидкість завантаження», «середня швидкість вивантаження», тобто відомості щодо першості певного суб'єкта господарювання ґрунтуються на середніх показниках, які визначаються Компанією Ookla.
- (506) Відповідно, споживач у доступний спосіб повинен отримувати інформацію про те, що Відповідач є саме № 1 за найвищою середньою швидкістю для уникнення можливих хибних висновків щодо рівномірності якості послуг Товариства на всій території України та завищених очікувань щодо швидкості мобільного інтернету в будь-якій точці користування.
- (507) Так, актуальність питання швидкості мобільного інтернету для споживача підтверджується також результатами Опитування, відповідно до яких для 93 % респондентів важлива швидкість мобільного інтернету під час користування послугами оператора мобільного зв'язку, тоді як для 6 % респондентів швидкість мобільного інтернету під час користування послугами оператора мобільного зв'язку не важлива, 1 % респондентів надав свій варіант⁸² відповіді на це питання.

9.4. Висновок

- (508) Таким чином, Комітет дійшов висновку, що для забезпечення точності сприйняття Твердження споживачем істотне значення має доведення до його відома **у доступний спосіб** інформації про те, що:
- а) ПрАТ «Київстар» ґрунтує Твердження виключно на даних Компанії Ookla (тобто зазначення джерела відомостей про лідерські позиції Товариства);
 - б) Твердження стосується результатів дослідження, проведеного Компанією Ookla за певний період;
 - в) Товариство надає послуги доступу до мережі «Інтернет» із найвищим середнім значенням швидкості завантаження та вивантаження даних в Україні (тобто є «№ 1 за найвищою середньою швидкістю»),
- оскільки саме сукупність зазначених відомостей впливає на змістовне сприйняття Твердження.
- (509) Разом із тим ПрАТ «Київстар» поширює інформацію про те, що відомості «№ 1 швидкість мобільного інтернету» ґрунтуються на даних Компанії Ookla щодо періоду, за який Товариство є № 1 у зазначеному питанні, та що Відповідач є № 1 саме за найвищою середньою швидкістю мобільного інтернету, саме в Оновлених поясненнях 1, 2 до Твердження, які відповідно до результатів Опитування можуть поширюватися не в доступний для споживача спосіб.

⁸²«Не цікавилась цим питанням».

- (510) При цьому необхідність поширення такої інформації у доступний спосіб, зокрема безпосередньо у відповідному твердженні, зумовлюється тим, що споживачі не повинні мати хибних переконань щодо лідерських позицій Товариства на ринку електронних комунікацій, зокрема щодо того, якими даними обґрунтовується лідерська позиція Відповідача щодо швидкості мобільного інтернету, за який саме період ПрАТ «Київстар» є № 1 у зазначеному питанні та що Товариство є № 1 саме за найвищою середньою швидкістю.
- (511) Так, відповідно до результатів Опитування щодо способу викладення Оновленого пояснення 1 до Твердження у Рекламі 1 респонденти, які обрали «Ваш варіант», вказали: «багато незрозумілих слів», «занадто багато інформації», «багато тексту», «складно сприймається», «важко сказати», «треба перечитати декілька раз», «забагато інформації, втрачається увага, інформація важка для розуміння споживачам», «не зрозумів». Згідно з результатами Опитування щодо способу викладення Оновленого пояснення 2 до Твердження у Рекламі 2 респонденти, які обрали «Ваш варіант», зокрема, вказали: «занадто багато інформації», «я вважаю, що треба писати менше інформації», «багато тексту», «складно сприймається», «майже нічого не ясно», «треба перечитати декілька раз», «дуже довго», «не зрозумів».
- (512) Як убачається з Реклами 1 та Реклами 2, Оновлені пояснення 1, 2 до Твердження поширюються таким чином, що їхнє сприйняття споживачем значно ускладнено.
- (513) Обраний Товариством спосіб викладення інформації в Оновлених поясненнях 1, 2 до Твердження, зокрема доступність для розуміння, впливає на змістовне сприйняття Твердження споживачем і точність отриманої інформації.
- (514) Отже, розміщення в Оновлених поясненнях 1, 2 до Твердження інформації про те, що відомості «№ 1 швидкість мобільного інтернету» ґрунтуються на даних Компанії Ookla щодо періоду, за який Товариство є № 1 у зазначеному питанні, та що Відповідач є № 1 саме за найвищою середньою швидкістю мобільного інтернету, не є достатнім для забезпечення її доступності та точності, оскільки відповідно до статті 15¹ Закону України «Про захист від недобросовісної конкуренції» важливим є не лише зміст повідомлення, а й спосіб його викладення.

10. КВАЛІФІКАЦІЯ ДІЙ ВІДПОВІДАЧА

- (515) Поширювана ПрАТ «Київстар» у Рекламі 1 та Рекламі 2 інформація:
- «№ 1 швидкість мобільного інтернету» з відповідним поясненням: *«Під твердженням «№ 1 швидкість мобільного інтернету» мається на увазі, що за результатами усіх вимірів за допомогою застосунку Speedtest intelligence (Снідтест Інтеліджес) від компанії Ookla (Оокла), які були здійснені абонентами на їх кінцевих пристроях (смартфонах, планшетах тощо) у різних регіонах України у 1-2 кв. 2021 р. середнє значення швидкості завантаження та вивантаження даних при наданні послуги мобільного доступу до Інтернет від ПрАТ «Київстар» є найвищим серед українських операторів телекомунікацій. Середнє значення вираховується шляхом ділення суми показників всіх прийнятих в розрахунок вимірів на кількість вимірів. Аналіз даних Ookla® (Оокла) Speedtest Intelligence® (Снідтест Інтеліджес) за 1-2 кв. 2021 р. Швидкість тестували в період з 01.01.2021 до 30.06.2021 по всій Україні, за винятком тимчасово окупованих територій і зони проведення Операції об'єднаних сил (надалі – ООС). Деталі за лінком: <https://www.speedtest.net/awards/methodology>»;*
 - «№ 1 швидкість мобільного інтернету» з відповідним поясненням: *«№ 1 швидкість мобільного інтернету» означає, що за результатами всіх вимірів, здійснених за допомогою застосунку Speedtest Intelligence® від компанії Ookla® абонентами на їхніх*

кінцевих пристроях (смартфонах, планшетах тощо) у різних регіонах України в період з 01.07.2024 до 31.12.2024, середнє значення швидкості завантаження та вивантаження даних є найвищим при отриманні послуги мобільного доступу до мережі Інтернет від ПрАТ «Київстар» у порівнянні з іншими українськими операторами телекомунікацій. Середнє значення вираховується шляхом ділення суми показників всіх прийнятих у розрахунок вимірів на кількість вимірів. Аналіз даних Ookla® Speedtest Intelligence® за 3-4 кв. 2024 р. Швидкість тестували по всій Україні, за винятком тимчасово окупованих територій і зони проведення Операції об'єднаних сил. Деталі за лінком: <https://www.speedtest.net/awards/methodology> –

є внаслідок обраного способу її викладення неточною, оскільки споживачі можуть помилково сприймати цю інформацію.

- (516) Стимулювання зацікавленості споживачів шляхом поширення внаслідок обраного способу викладення неточної інформації «№ 1 швидкість мобільного інтернету» із наведеними поясненнями до неї у Рекламі 1 та Рекламі 2 може надати Відповідачу неправомірних переваг у конкуренції порівняно з іншими суб'єктами господарювання, які здійснюють господарську діяльність на ринку електронних комунікацій, зокрема перед Заявником.
- (517) Відповідно до 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.

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.

- (518) Дії ПрАТ «Київстар», які полягають у поширенні невизначеному колу осіб внаслідок обраного способу викладення неточних відомостей «№ 1 швидкість мобільного інтернету» із відповідними поясненнями до них у Рекламі 1 та Рекламі 2, що можуть вплинути на наміри невизначеного кола осіб щодо замовлення послуг цього суб'єкта господарювання, є порушенням, передбаченим статтею 15¹ Закону України «Про захист від недобросовісної конкуренції», у вигляді поширення інформації, що вводить в оману.

11. ПОЯСНЕННЯ ТА ЗАПЕРЕЧЕННЯ СТОРІН НА ПОДАННЯ З ПОПЕРЕДНІМИ ВИСНОВКАМИ

- (519) Листом державного уповноваженого Комітету від 12.12.2025 № 127-26.4/04-13319є Заявнику надісланий витяг з Подання від 12.12.2025, який відповідно до рекомендованого повідомлення про вручення поштового відправлення № 0303500536228 Заявник отримав 16.12.2025.
- (520) У Листі від 27.07.2026 Заявник зазначає, що ТОВ «лайфселл» уважно ознайомилося з Поданням від 12.12.2025 та викладеними в ньому обставинами та за результатами відповідного аналізу повідомляє, що не має зауважень чи заперечень до змісту Подання від 12.12.2025.
- (521) Листом державного уповноваженого Комітету від 12.12.2025 № 127-26.4/04-13320є Відповідачу надісланий витяг з Подання від 12.12.2025, який Товариство отримало 15.12.2025, про що зазначено, зокрема, у Листі від 06.04.2026.
- (522) Листом від 06.04.2026 Товариство надало заперечення щодо обставин, викладених у Поданні від 12.12.2025.
- (523) По-перше, *«інформація, доступ до якої обмежено»*.
- (524) Щодо наведеного Комітет повідомляє таке.
- (525) Посилання ПрАТ «Київстар» на *«інформація, доступ до якої обмежено»* є необґрунтованим, оскільки *«інформація, доступ до якої обмежено»*.
- (526) *«Інформація, доступ до якої обмежено»*.
- (527) *«Інформація, доступ до якої обмежено»*.
- (528) *«Інформація, доступ до якої обмежено»*.
- (529) *«Інформація, доступ до якої обмежено»*.
- (530) По-друге, Відповідач у Листі від 06.04.2026 вказує: *«інформація, доступ до якої обмежено»*.
- (531) Щодо наведеного Комітет повідомляє таке.
- (532) *«Інформація, доступ до якої обмежено»*.
- (533) *«Інформація, доступ до якої обмежено»*.
- (534) *«Інформація, доступ до якої обмежено»*.
- (535) Отже, *«інформація, доступ до якої обмежено»*.
- (536) По-третє, ПрАТ «Київстар» у Листі від 06.04.2026 зазначає, що *«інформація, доступ до якої обмежено»*.
- (537) Щодо наведеного Комітет зазначає: *«інформація, доступ до якої обмежено»*.
- (538) *«Інформація, доступ до якої обмежено»*.
- (539) Так, *«інформація, доступ до якої обмежено»*.
- (540) Отже, *«інформація, доступ до якої обмежено»*.
- (541) *«Інформація, доступ до якої обмежено»*.
- (542) Отже, *«інформація, доступ до якої обмежено»*.
- (543) По-четверте, Товариство у Листі від 06.04.2026 щодо *«інформація, доступ до якої обмежено»* зазначає таке.

- (544) *«Інформація, доступ до якої обмежено».*
- (545) *«Інформація, доступ до якої обмежено».*
- (546) *«Інформація, доступ до якої обмежено».*
- (547) *«Інформація, доступ до якої обмежено».*
- (548) Також Товариство наголошує, що *«інформація, доступ до якої обмежено».*
- (549) Щодо зазначеного Товариством Комітет повідомляє таке.
- (550) *«Інформація, доступ до якої обмежено».*
- (551) *«Інформація, доступ до якої обмежено».*
- (552) *«Інформація, доступ до якої обмежено».*
- (553) Отже, *«інформація, доступ до якої обмежено».*
- (554) У зазначеному контексті Комітет вказує, що *«інформація, доступ до якої обмежено».*
- (555) Також Товариство в Листі від 06.04.2026 вказує, що *«інформація, доступ до якої обмежено».*
- (556) Так, *«інформація, доступ до якої обмежено».*
- (557) Відповідно до *«інформація, доступ до якої обмежено».*
- (558) *«інформація, доступ до якої обмежено».*
- (559) Отже, *«інформація, доступ до якої обмежено».*
- (560) Комітет зауважує, що *«інформація, доступ до якої обмежено».*
- (561) Отже, *«інформація, доступ до якої обмежено».*
- (562) *«Інформація, доступ до якої обмежено».*
- (563) Крім того, Товариство вказує, що *«інформація, доступ до якої обмежено».*
- (564) Щодо наведеного Комітет повідомляє.
- (565) *«інформація, доступ до якої обмежено».*
- (566) Так, *«інформація, доступ до якої обмежено».*
- (567) *«Інформація, доступ до якої обмежено».*
- (568) *«Інформація, доступ до якої обмежено».*
- (569) Товариство *«інформація, доступ до якої обмежено»* надало, зокрема, *«інформація, доступ до якої обмежено».*
- (570) Товариство вказує, що *«інформація, доступ до якої обмежено».*
- (571) *«Інформація, доступ до якої обмежено».*
- (572) *«Інформація, доступ до якої обмежено».*
- (573) Комітет вказує, що *«інформація, доступ до якої обмежено».*
- (574) Отже, *«інформація, доступ до якої обмежено».*
- (575) Разом із тим, *«інформація, доступ до якої обмежено».*
- (576) Крім того, *«інформація, доступ до якої обмежено».*
- (577) Товариство *«інформація, доступ до якої обмежено»* також надало *«інформація,*

доступ до якої обмежено»⁸³ «інформація, доступ до якої обмежено».

- (578) Так, Товариство «інформація, доступ до якої обмежено».
- (579) «Інформація, доступ до якої обмежено».
- (580) Разом із тим «інформація, доступ до якої обмежено».
- (581) Крім того, «інформація, доступ до якої обмежено».
- (582) «Інформація, доступ до якої обмежено».
- (583) «Інформація, доступ до якої обмежено».
- (584) «Інформація, доступ до якої обмежено».
- (585) По-п'яте, Товариство у Листі від 06.04.2026 зазначає, що «інформація, доступ до якої обмежено».
- (586) Щодо наведеного Комітет повідомляє, що «інформація, доступ до якої обмежено».
- (587) «Інформація, доступ до якої обмежено».
- (588) «Інформація, доступ до якої обмежено».
- (589) Враховуючи наведене, «інформація, доступ до якої обмежено».
- (590) «Інформація, доступ до якої обмежено».
- (591) «Інформація, доступ до якої обмежено».
- (592) Комітет повідомляє, що «інформація, доступ до якої обмежено».
- (593) Щодо «інформація, доступ до якої обмежено», зазначаємо таке.
- (594) Так, «інформація, доступ до якої обмежено».
- (595) Отже, «інформація, доступ до якої обмежено».
- (596) Зважаючи на викладене, «інформація, доступ до якої обмежено».
- (597) «Інформація, доступ до якої обмежено».
- (598) Отже, «інформація, доступ до якої обмежено».
- (599) «Інформація, доступ до якої обмежено».
- (600) «Інформація, доступ до якої обмежено».
- (601) «Інформація, доступ до якої обмежено».
- (602) «Інформація, доступ до якої обмежено».
- (603) Щодо «інформація, доступ до якої обмежено» Комітет повідомляє таке.
- (604) «Інформація, доступ до якої обмежено».
- «Інформація, доступ до якої обмежено».
- (605) «Інформація, доступ до якої обмежено».
- «Інформація, доступ до якої обмежено».
- (606) «Інформація, доступ до якої обмежено».
- «Інформація, доступ до якої обмежено».
- (607) Враховуючи наведене, «інформація, доступ до якої обмежено».

⁸³ «інформація, доступ до якої обмежено»

- (608) *«Інформація, доступ до якої обмежено».*
- (609) *«Інформація, доступ до якої обмежено».*
- (610) *«Інформація, доступ до якої обмежено».*
- (611) *«Інформація, доступ до якої обмежено».*
- (612) Так, *«інформація, доступ до якої обмежено».*
- (613) Щодо наведеного повідомляємо, що *«інформація, доступ до якої обмежено».*
- (614) *«Інформація, доступ до якої обмежено».*
- (615) Отже, *«інформація, доступ до якої обмежено».*
- (616) *«Інформація, доступ до якої обмежено».*
- (617) *«Інформація, доступ до якої обмежено».*
- (618) *«Інформація, доступ до якої обмежено».*
- (619) *«Інформація, доступ до якої обмежено».*
- (620) Отже, *«інформація, доступ до якої обмежено».*
- (621) *«Інформація, доступ до якої обмежено».*
- (622) *«Інформація, доступ до якої обмежено».*
- (623) *«Інформація, доступ до якої обмежено».*
- (624) *«Інформація, доступ до якої обмежено».*
«Інформація, доступ до якої обмежено».
- (625) Таким чином, *«інформація, доступ до якої обмежено».*
- (626) *«Інформація, доступ до якої обмежено».*
- (627) *«Інформація, доступ до якої обмежено».*
- (628) *«Інформація, доступ до якої обмежено».*
- (629) *«Інформація, доступ до якої обмежено».*
- (630) *«Інформація, доступ до якої обмежено».*
- (631) При цьому Комітет зауважує, що *«інформація, доступ до якої обмежено».*
- (632) *«Інформація, доступ до якої обмежено».*
- (633) *«Інформація, доступ до якої обмежено».*
- (634) Крім того, *«інформація, доступ до якої обмежено».*
- (635) Враховуючи зазначене, Комітет дійшов висновку, що *«інформація, доступ до якої обмежено».*
- (636) *«Інформація, доступ до якої обмежено».*
- (637) *«Інформація, доступ до якої обмежено».*
- (638) Так, *«інформація, доступ до якої обмежено».*
- (639) Враховуючи наведене, *«інформація, доступ до якої обмежено».*

12. ВИЗНАЧЕННЯ ВІДПОВІДАЛЬНОСТІ ВІДПОВІДАЧА

- (640) Згідно з пунктом 2 розділу II «Прикінцеві та перехідні положення» Закону України від 09 серпня 2023 року № 3295-IX «Про внесення змін до деяких законодавчих актів України щодо вдосконалення законодавства про захист економічної конкуренції та діяльності Антимонопольного комітету України» справи про порушення законодавства

про захист економічної конкуренції, розгляд яких розпочато до дня набрання чинності цим Законом, розглядаються відповідно до законодавства, яке діяло до дня набрання чинності цим Законом.

- (641) Відповідно до статті 20 Закону України «Про захист від недобросовісної конкуренції» вчинення дій, визначених цим Законом як недобросовісна конкуренція, тягне за собою відповідальність, передбачену цим Законом.
- (642) Згідно зі статтею 30 Закону України «Про захист від недобросовісної конкуренції» органи Комітету у справах про недобросовісну конкуренцію приймають обов'язкові для виконання рішення, зокрема, про визнання факту недобросовісної конкуренції; припинення недобросовісної конкуренції; накладання штрафів.
- (643) Відповідно до статті 21 Закону України «Про захист від недобросовісної конкуренції» вчинення суб'єктами господарювання дій, визначених цим Законом як недобросовісна конкуренція, тягне за собою накладення штрафу у розмірі до п'яти відсотків доходу (виручки) від реалізації продукції (товарів, робіт, послуг) суб'єкта господарювання за останній звітний рік, що передував року, в якому накладається штраф.
- (644) За наданою у листі ДПС від 11.03.2026 № 3213/5/99-00-04-03-01-05 (вх. Комітету № 7-04/3513 від 11.03.2026) інформацією, ПрАТ «Київстар» у рядку «Чистий дохід від реалізації продукції (товарів, робіт, послуг)» Звіту про фінансові результати (Звіту про сукупний дохід) за 2025 рік задекларувало суму *«інформація, доступ до якої обмежено»* (*«інформація, доступ до якої обмежено»*) грн.

Враховуючи викладене, керуючись статтею 7 Закону України «Про Антимонопольний комітет України», статтями 21, 27 і 30 Закону України «Про захист від недобросовісної конкуренції» та пунктом 32 Правил розгляду заяв і справ про порушення законодавства про захист економічної конкуренції, затверджених розпорядженням Антимонопольного комітету України від 19 квітня 1994 року № 5, зареєстрованим у Міністерстві юстиції України 06 травня 1994 року за № 90/299 (у редакції розпорядження Антимонопольного комітету України від 29 червня 1998 року № 169-р) (із змінами), Антимонопольний комітет України

ПОСТАНОВИВ:

1. Визнати дії приватного акціонерного товариства «Київстар» (ідентифікаційний код юридичної особи *«інформація, доступ до якої обмежено»*), які полягають у поширенні інформації шляхом повідомлення невизначеному колу осіб унаслідок обраного способу викладення неточних відомостей щодо першості приватного акціонерного товариства «Київстар» за швидкістю мобільного інтернету, а саме твердження «№ 1 швидкість мобільного інтернету» у сукупності з інформацією про джерело, періоди проведення відповідних вимірювань та отримані за їх результатами середні показники, розміщеною у спосіб, що ускладнює її одночасне сприйняття з основним твердженням, порушенням, передбаченим статтею 15¹ Закону України «Про захист від недобросовісної конкуренції», у вигляді поширення інформації, що вводить в оману та може вплинути на наміри цих осіб щодо замовлення послуг цього суб'єкта господарювання.

2. Накласти на приватне акціонерне товариство «Київстар» (ідентифікаційний код юридичної особи *«інформація, доступ до якої обмежено»*) штраф у розмірі 17 500 000 (сімнадцять мільйонів п'ятсот тисяч) гривень за порушення, визначене в пункті 1 резолютивної частини цього рішення.

Штраф підлягає сплаті у двомісячний строк із дня одержання рішення.

Відповідно до частини тринадцятої статті 56 Закону України «Про захист економічної конкуренції» протягом п'яти днів з дня сплати штрафу суб'єкт господарювання зобов'язаний

надіслати до Антимонопольного комітету України документи, що підтверджують сплату штрафу.

У порядку, встановленому частиною шостою статті 56 Закону України «Про захист економічної конкуренції» та пунктом 6 розділу VIII Порядку розгляду Антимонопольним комітетом України та його територіальними відділеннями заяв і справ про порушення законодавства про захист економічної конкуренції, затвердженого розпорядженням Антимонопольного комітету України від 19 квітня 1994 року № 5, зареєстрованим у Міністерстві юстиції України 06 травня 1994 року за № 90/299 (у редакції розпорядження Антимонопольного комітету України від 29 червня 1998 року № 169-р) (із змінами), протягом 30 календарних днів із дня одержання рішення особа, на яку накладено штраф, може звернутися до органу Антимонопольного комітету України, яким прийнято рішення про накладення штрафу, із заявою про відстрочення або розстрочення сплати накладеного штрафу.

Рішення може бути оскаржене до господарського суду міста Києва у двомісячний строк з дня його одержання.

Голова Комітету

Павло КИРИЛЕНКО