



# КАБІНЕТ МІНІСТРІВ УКРАЇНИ

## ПОСТАНОВА

від 11 квітня 2012 р. № 295

Київ

### Про затвердження Правил надання та отримання телекомунікаційних послуг

{Із змінами, внесеними згідно з Постановами КМ

[№ 87 від 06.02.2013](#)

[№ 233 від 08.04.2013](#)

[№ 477 від 27.08.2014](#)

[№ 485 від 23.09.2014](#)

[№ 576 від 30.10.2014](#)

[№ 251 від 29.04.2015](#)

[№ 437 від 13.07.2016](#)

[№ 615 від 08.09.2016](#)

[№ 462 від 04.07.2017](#)

[№ 703 від 20.09.2017](#)

[№ 797 від 18.10.2017](#)}

Відповідно до частини першої статті 33 [Закону України “Про телекомунікації”](#) Кабінет Міністрів України **постановляє**:

1. Затвердити [Правила надання та отримання телекомунікаційних послуг](#), що додаються.
2. Визнати такими, що втратили чинність, постанови Кабінету Міністрів України згідно з [переліком](#), що додається.

**Прем'єр-міністр України**  
**Інд. 70**

**М.АЗАРОВ**

**ЗАТВЕРДЖЕНО**

постановою Кабінету Міністрів України  
від 11 квітня 2012 р. № 295

## ПРАВИЛА

### надання та отримання телекомунікаційних послуг

#### Загальна частина

1. Ці Правила розроблені відповідно до Законів України [“Про телекомунікації”](#), [“Про телебачення і радіомовлення”](#), [“Про радіочастотний ресурс України”](#), [“Про захист прав споживачів”](#), [“Про захист персональних даних”](#), інших нормативно-правових актів і встановлюють загальний порядок надання та отримання телекомунікаційних послуг (далі - послуги).

2. Ці Правила регулюють відносини між операторами, провайдерами телекомунікацій (далі - оператори, провайдери) та споживачами послуг (далі - споживачі).

3. У цих Правилах терміни вживаються у такому значенні:

абонентська лінія зв'язку - лінія телекомунікаційної мережі, яка з'єднує кінцеве обладнання споживача з комутаційною системою та складається з магістральних, розподільних ліній зв'язку і абонентської проводки;

абонентська проводка - частина абонентської лінії зв'язку від кінцевого обладнання споживача до кінцевих кабельних пристроїв розподільної частини абонентської лінії (розподільної коробки, кабельного ящика тощо);

автоматизована система розрахунків за послуги (білінгова система) - сукупність технічних і програмних засобів, що виконують функції з тарифікації, розрахунку платежів за надані послуги, формування платіжних документів для абонентів тощо;

аномальна інтенсивність викликів - спрямування міжнародних та/або національних (міжміських та місцевих) викликів на мережі інших операторів телекомунікацій тривалістю більше однієї години на одному і тому ж напрямку;

*{Пункт 3 доповнено терміном згідно з Постановою КМ № 703 від 20.09.2017}*

відключення кінцевого обладнання - від'єднання кінцевого обладнання від телекомунікаційної мережі;

відмова в обслуговуванні - відмова в обслуговуванні кінцевого обладнання абонента через вплив на комп'ютерну систему з наміром зробити комп'ютерні ресурси недоступними користувачам, для яких комп'ютерна система призначена (DoS attack);

*{Пункт 3 доповнено терміном згідно з Постановою КМ № 703 від 20.09.2017}*

глобальна телекомунікаційна послуга - послуга телефонного зв'язку, до якої всі абоненти телефонної мережі загального користування мають вільний доступ і яка надається за кодами послуг 700, 800, 900 тощо;

договір про надання послуг (далі - договір) - правочин, укладений між споживачем і оператором, провайдером, за яким оператор, провайдер зобов'язується на замовлення споживача надавати послуги, а споживач - їх оплачувати (якщо інше не передбачено договором);

додаткова радіотрансляційна точка проводового радіомовлення (додаткова радіоточка) - радіоточка, на яку звукове мовлення подається від основної радіоточки без обмежувача;

зациклення трафіку - навмисна помилка маршрутизації, яка призводить до спрямування трафіку у зворотному напрямку;

*{Пункт 3 доповнено терміном згідно з Постановою КМ № 703 від 20.09.2017}*

згода споживача - волевиявлення, виражене споживачем у будь-який спосіб, у тому числі вчинення ним дій, які можуть бути зафіксовані обладнанням оператора, провайдера (голосове, текстове повідомлення, використання сигналів тонового набору тощо);

з'єднання - установа зв'язку між кінцевими обладнаннями абонентів для обміну інформацією;

зловмисні виклики - поодинокі, повторювані або масові з'єднання, в тому числі з телефонними номерами служб екстреної допомоги, інформаційно-довідкових, сервісних служб оператора, провайдера, а також надсилання повідомлень про проведення акцій, розіграшів, конкурсів, надання послуг, продуктів, товарів, які не замовлялися, повідомлень із пропозиціями щодо поповнення особового рахунка, що надходять не від оператора, які неможливо зупинити і якими завдається моральна та/або матеріальна шкода споживачеві та/або операторові, провайдерові;

*{Абзац пункту 3 в редакції Постанови КМ № 703 від 20.09.2017}*

зона дії телефонної станції (підстанції) - територія, на якій забезпечується надання послуг споживачам, яким присвоєно телефонний номер такої станції (підстанції);

зона нумерації - частина території, на якій кінцеві пристрої телефонного зв'язку мають єдиний формат номерів і однаковий код зони;

електронний код (ідентифікатор) кінцевого обладнання - код, який присвоюється виробником технічних засобів телекомунікацій для унікальної ідентифікації кінцевого обладнання (міжнародні серійні коди IMEI, ESN, MEID тощо);

ідентифікаційна телекомунікаційна картка (далі - ідентифікаційна картка) - засіб, який використовується для позначення (ідентифікації) кінцевого обладнання абонента в телекомунікаційній мережі (SIM-картка, USIM-картка, R-UIM-картка тощо);

картка попередньо оплаченої послуги - засіб для замовлення та попередньої оплати послуг, що дає право споживачеві на отримання визначеного переліку та/або обсягу послуг оператора, провайдера в межах визначеного активу такого засобу;

картка поповнення рахунка - засіб поповнення особового рахунка абонента для оплати послуг оператора, провайдера в межах визначеного активу такого засобу;

кодування - використання кодувальних пристроїв та/або програмного забезпечення для обмеження вільного доступу абонентів до перегляду телепрограм таким чином, щоб прийом сигналу став неможливим без декодувального пристрою;

контент-послуга - інформаційна, довідкова, замовна, розважальна або інша послуга, в тому числі за кодом послуги 900, що надається операторами телекомунікацій або операторами, провайдерами з використанням телекомунікаційних мереж, технічних засобів телекомунікацій та оплачується, зокрема шляхом списання коштів з особового рахунка абонента, споживачем операторові, провайдерові, до мереж та/або технічних засобів якого підключене кінцеве обладнання абонента;

мережа телерадіомовлення - сукупність технічних засобів, призначених для забезпечення передачі та трансляції телерадіопрограм;

мережевий ідентифікатор споживача - індивідуальний набір цифр та/або символів, присвоєний кінцевому обладнанню абонента та/або споживачеві в телекомунікаційній мережі чи Інтернеті;

міжміський телефонний зв'язок - телефонний зв'язок у межах України між споживачами, розташованими в різних зонах нумерації або різних місцевих телефонних мережах;

міжнародний телефонний зв'язок - телефонний зв'язок із споживачами, розташованими на території інших держав;

місцева телефонна мережа - телекомунікаційна мережа, яка обмежена територією одного міста, району та забезпечує комутований доступ до інших телекомунікаційних мереж;

місцевий телефонний зв'язок - телефонний зв'язок між споживачами, розташованими в межах одного міста, району;

надання послуг на умовах наступної оплати - можливість споживача отримувати послуги з перенесенням їх оплати на певний строк відповідно до договору;

непродуктивний трафік - спрямування на телекомунікаційну мережу оператора п'яти і більше викликів на хвилину, які мають нульову тривалість та не закінчуються наданням телекомунікаційних послуг, що призводить до непродуктивного використання каналної ємності та негативно впливає на якісні показники обслуговування трафіку;

*{Пункт 3 доповнено терміном згідно з Постановою КМ № 703 від 20.09.2017}*

несанкціоноване втручання в роботу та/або використання телекомунікаційних мереж - дії, що зафіксовані актом про порушення правил надання і отримання телекомунікаційних послуг і призвели до витоку, втрати, підробки, блокування, перекручення чи знищення інформації; порушення порядку маршрутизації трафіку голосової телефонії; отримання послуг безоплатно або за тарифами, нижчими від тих, що встановлені; розповсюдження комп'ютерних вірусів (шкідливих програмних засобів); рефайлу; аномальної інтенсивності викликів; непродуктивного трафіку; хибного або помилкового автовідповідача; зациклення трафіку; відмови в обслуговуванні;

*{Абзац пункту 3 в редакції Постанови КМ № 703 від 20.09.2017}*

основна радіотрансляційна точка проводового радіомовлення (основна радіоточка) - радіоточка, на яку звукове мовлення подається через обмежувача;

повідомлення споживача - повідомлення, що надсилається споживачеві у будь-якій формі;

послуга з доступу до Інтернету - забезпечення можливості з'єднання кінцевого обладнання споживача з Інтернетом;

послуга з передачі даних - обмін даними між кінцевими обладнаннями абонентів з використанням телекомунікаційних мереж;

послуги для потреб телебачення і радіомовлення - послуги, які надаються операторами телекомунікацій з використанням мереж ефірного телерадіомовлення, проводового радіомовлення та телемереж;

послуги ефірного телерадіомовлення - технічне обслуговування і експлуатація технічних засобів випромінювання в ефір, передача та трансляція телерадіопрограм з використанням споруд і ліній зв'язку до зазначених засобів та/або трансляція телерадіопрограм з використанням таких засобів;

послуги рухомого (мобільного) зв'язку - послуги, які надаються оператором рухомого (мобільного) зв'язку і під час отримання яких кінцеве обладнання абонента може вільно переміщатися в межах телекомунікаційної мережі такого оператора або його роумінг-партнера із збереженням абонентського номера або мережевого ідентифікатора споживача;

припинення надання послуг (послуги) - остаточне припинення оператором, провайдером надання споживачеві однієї/кількох або всіх послуг внаслідок припинення дії договору або зміни умов договору, а також у випадках, передбачених [Законом України](#) "Про телекомунікації" та цими Правилами;

*{Абзац пункту 3 в редакції Постанови КМ № 703 від 20.09.2017}*

пошкодження телекомунікаційної мережі - втрата можливості функціонування елементів телекомунікаційної мережі, що унеможлиблює надання споживачеві послуг або знижує до неприпустимих значень їх якість;

пункт колективного користування - приміщення, де споживачам надаються послуги з використанням розміщених у ньому засобів зв'язку (кінцевого обладнання) оператора, провайдера та/або кінцевого обладнання споживачів (автоматизований переговорний пункт, відділення зв'язку, Інтернет-пункт тощо);

радіотрансляційна точка проводового радіомовлення (радіоточка) - пристрій, до якого підключають гучномовець для приймання радіопрограм;

рефайл - зміна виду трафіку з метою отримання максимального прибутку за рахунок його маршрутизації за іншою розрахунковою таксою;

*{Пункт 3 доповнено терміном згідно з Постановою КМ № 703 від 20.09.2017}*

розподільна мережа проводового радіомовлення (радіотрансляційна мережа) - комплекс лінійних споруд (магістральні та розподільні фідерні лінії, абонентські лінії, будинкові розподільні мережі), які забезпечують розподіл програм радіомовлення;

роумінг - послуга, яка забезпечує можливість абонентові одного оператора рухомого (мобільного) зв'язку отримувати послуги в мережі іншого оператора із збереженням початкової реєстрації абонента в телекомунікаційній мережі свого оператора;

роумінг-партнери - оператори, що уклали договір про роумінг;

сеанс зв'язку - процес надання та отримання послуги з моменту встановлення з'єднання до його завершення;

скорочення переліку послуг - зупинення надання оператором, провайдером послуг (послуги) на період та у випадках, передбачених [Законом України](#) "Про телекомунікації" та цими Правилами, із забезпеченням технічної можливості поновлення їх (її) надання абонентові;

*{Пункт 3 доповнено терміном згідно з Постановою КМ № 703 від 20.09.2017}*

спам - електронні, текстові та/або мультимедійні повідомлення, які без попередньої згоди (замовлення) абонента, оператора, провайдера умисно та/або масово надсилаються на їх адреси електронної пошти або кінцеве обладнання, крім повідомлень оператора, провайдера щодо надання телекомунікаційних послуг або органів державної влади у випадках, передбачених законодавством;

*{Абзац пункту 3 в редакції Постанови КМ № 703 від 20.09.2017}*

спарена схема включення кінцевого обладнання абонентів - спосіб включення кінцевого обладнання двох абонентів з двома різними абонентськими номерами в одну абонентську лінію, при якому з'єднання можливе тільки по черзі для кожного з них;

таксофон - кінцеве обладнання, встановлене у вільнодоступних для споживачів місцях, обладнане механізмом приймання монет та/або таксофонних карток;

таксофонна картка - засіб оплати, що дає споживачеві можливість отримувати послуги з використанням таксофонів у межах визначеного активу такого засобу;

тарифна одиниця (одиниця тарифікації) послуги - одиниця обсягу послуги (тривалість часу (секунда, хвилина), обсяг даних (кілобайт, мегабайт), кількість повідомлень, сеансів зв'язку), за якою здійснюється тарифікація;

тарифний план - сукупність пропозицій, запропонованих споживачеві оператором, провайдером, щодо вартості, умов та обсягу надання певних послуг;

телефонізоване приміщення - житловий будинок, квартира, приміщення, де встановлено кінцеве обладнання абонента, підключене до місцевої телефонної мережі відповідно до договору;

телефонний зв'язок - вид електрозв'язку для передачі голосових повідомлень у реальному часі з використанням номерного ресурсу телефонної мережі;

*{Абзац пункту 3 виключено на підставі Постанови КМ № 703 від 20.09.2017}*

трансляція (телерадіотрансляція) - передача за допомогою наземних передавачів, кабельного телебачення або супутників будь-якого типу в кодованому або відкритому форматі теле- чи радіопрограм, що приймаються населенням;

хибний або помилковий автовідповідач - використання програмного пристрою, за допомогою якого реалізується функція з хибної тарифікації тривалості викликів;

*{Пункт 3 доповнено терміном згідно з Постановою КМ № 703 від 20.09.2017}*

члени сім'ї абонента - особи, які зареєстровані і проживають разом з абонентом в одному житловому приміщенні;

якість послуги - сукупність споживчих властивостей послуги (безперервність, доступність тощо), що визначають її здатність задовольнити потреби споживача і характеризуються встановленими показниками;

4. Оператори, провайдери повинні бути внесені до реєстру операторів, провайдерів телекомунікацій, який веде НКРЗІ, а також у випадках, встановлених Законами України [“Про телекомунікації”](#) та [“Про радіочастотний ресурс України”](#), мати ліцензії на провадження відповідного виду діяльності у сфері телекомунікацій та/або користування радіочастотним ресурсом України (далі - ліцензії) (для операторів) чи копії ліцензій (для провайдерів).

Телерадіоорганізації, які створюють або комплектують та/або пакетують телерадіопроекти та/або телерадіопередачі та розповсюджують їх за допомогою технічних засобів мовлення, і провайдери програмної послуги, які надають абонентам можливість переглядати пакети програм, використовуючи для передачі таких програм ресурси багатоканальних телемереж, повинні мати відповідні ліцензії, що видаються Національною радою з питань телебачення і радіомовлення згідно із [Законом України “Про телебачення і радіомовлення”](#).

5. Оператори, провайдери надають споживачам послуги відповідно до Законів України [“Про телекомунікації”](#), [“Про захист прав споживачів”](#), цих Правил, інших нормативно-правових актів та нормативних документів у сфері телекомунікацій.

Телерадіоорганізації та провайдери програмної послуги провадять діяльність відповідно до Законів України [“Про телебачення і радіомовлення”](#), [“Про захист прав споживачів”](#), цих Правил, інших нормативно-правових актів та нормативних документів у сфері телебачення і радіомовлення.

6. Оператори, провайдери самостійно визначають перелік послуг, що надаються споживачам.

7. Споживач має право обирати оператора, провайдера та послуги, що ним надаються.

8. Оператори, провайдери забезпечують роботу телекомунікаційних мереж та доступ споживачів до них цілодобово сім днів на тиждень.

Тимчасове обмеження операторами, провайдерами роботи телекомунікаційних мереж допускається в порядку, встановленому відповідно до законодавства, у разі виникнення надзвичайної ситуації, введення надзвичайного чи воєнного стану, проведення ремонту, технічного обслуговування та модернізації телекомунікаційних мереж.

*{Абзац другий пункту 8 із змінами, внесеними згідно з Постановою КМ № 703 від 20.09.2017}*

9. Оператори, провайдери забезпечують сервісне обслуговування споживачів, утворюють сервісні служби та визначають режим їх роботи з урахуванням інтересів споживачів.

10. У сфері надання послуг в Україні вживаються державна мова, регіональні мови або мови меншин.

Адреси відправника та одержувача телеграм, що пересилаються в межах України, мають виконуватися державною мовою. Текст телеграми може бути написаний будь-якою мовою з використанням літер кирилиці або латинської абетки.

Міжнародні повідомлення, які передаються через телекомунікаційні мережі загального користування, обробляються з використанням мов, передбачених міжнародними договорами України.

*{Пункт 10 в редакції Постанови КМ № 87 від 06.02.2013}*

11. Під час надання та отримання послуг застосовується єдиний обліково-звітний час - київський.

У міжнародних телекомунікаціях обліково-звітний час визначається згідно з міжнародними договорами України.

12. Охорона таємниці телефонних розмов, телеграфної чи іншої кореспонденції, що передається технічними засобами телекомунікацій, та інформаційна безпека телекомунікаційних мереж гарантуються [Конституцією](#) та законами України.

Зняття інформації з телекомунікаційних мереж заборонено, крім випадків, встановлених законом.

Оператори, провайдери зобов'язані вживати відповідно до законодавства технічних та організаційних заходів із захисту телекомунікаційних мереж, технічних засобів телекомунікацій, інформації з обмеженим доступом про телекомунікаційні мережі та інформації, що передається такими мережами.

13. Особи, винні у порушенні цих Правил, несуть відповідальність згідно із законом.

### **Загальні вимоги щодо надання та отримання послуг**

14. Надання послуг здійснюється у разі:

- 1) укладення договору відповідно до основних вимог, встановлених НКРЗІ;
- 2) їх оплати споживачем.

Надання програмної послуги абонентові здійснюється на підставі угоди, укладеної між абонентом і провайдером такої послуги відповідно до [Закону України “Про телебачення і радіомовлення”](#) та інших нормативно-правових актів.

15. До укладення договору та під час надання послуг оператор, провайдер зобов'язаний безоплатно надавати споживачеві для ознайомлення вичерпну інформацію про зміст, якість, вартість та порядок надання послуг, зокрема:

*{Абзац перший пункту 15 із змінами, внесеними згідно з Постановою КМ № 703 від 20.09.2017}*

- 1) найменування, державну реєстрацію, місцезнаходження оператора, провайдера, режим роботи його сервісних служб та пунктів продажу послуг;
- 2) включення оператора, провайдера до реєстру операторів, провайдерів телекомунікацій;
- 3) номер та строк дії ліцензії у випадках, встановлених Законами України [“Про телекомунікації”](#) та [“Про радіочастотний ресурс України”](#);
- 4) перелік послуг, що пропонуються оператором, провайдером;
- 5) умови надання послуг, у тому числі умови публічного договору (в разі їх визначення);
- 6) порядок зміни умов надання, скорочення переліку послуг та припинення їх надання;

*{Підпункт 6 пункту 15 в редакції Постанови КМ № 703 від 20.09.2017}*

7) встановлені відповідно до законодавства значення показників якості послуг, що надаються оператором, провайдером;

8) тарифи, тарифні плани на послуги із зазначенням мінімального строку їх дії, пільги з надання та оплати послуг;

9) умови і порядок оплати послуг;

9<sup>1</sup>) умови виконання благодійного телекомунікаційного повідомлення, що визначаються на підставі відповідного договору приєднання, із зазначенням телефонного номера, виділеного для збору коштів на цілі благодійної діяльності;

*{Пункт 15 доповнено підпунктом 9<sup>1</sup> згідно з Постановою КМ № 703 від 20.09.2017}*

10) загальні вимоги щодо підключення та використання кінцевого обладнання абонента, а також на запит споживача - вимоги щодо підключення та використання певного кінцевого обладнання в телекомунікаційній мережі оператора;

11) порядок (правила) користування кінцевим обладнанням та відповідальність за його порушення (у разі надання послуг у пунктах колективного користування та за допомогою таксофонів);

12) напрямки, за якими встановлено автоматичний міжміський та міжнародний телефонний зв'язок, коди населених пунктів (у разі надання послуг міжміського та міжнародного телефонного зв'язку);

13) територію покриття телекомунікаційною мережею оператора, в тому числі на вимогу споживача із зазначенням населених пунктів;

14) перелік країн, з якими організований міжнародний телефонний зв'язок та в яких надається роумінг;

15) номери телефонів, адреси веб-сайтів сервісних служб оператора, провайдера;

16) ці Правила;

17) порядок розгляду звернень споживачів.

Зазначена інформація повинна надаватися споживачеві у доступній формі шляхом розміщення у місцях продажу послуг, пунктах колективного користування, інформаційно-довідкових, сервісних службах оператора, провайдера, на його веб-сайті. Крім того, на вимогу споживача може надаватися інша інформація про надання послуг відповідно до законодавства.

*{Абзац пункту 15 із змінами, внесеними згідно з Постановою КМ № 703 від 20.09.2017}*

Така інформація додатково може доводитися до відома споживачів через засоби масової інформації, в інший спосіб, що не суперечить законодавству.

16. Надання послуг здійснюється на замовлення споживача на підставі укладеного договору.

Оператор, провайдер не має права відмовити споживачеві в укладенні договору, за винятком таких випадків:

відсутність технічної можливості забезпечення доступу до телекомунікаційної мережі оператора в зазначених споживачем місцях, крім випадку, коли на оператора відповідно до рішення НКРЗІ покладено обов'язки з розвитку та надання загальнодоступних послуг;

заборгованість абонента перед оператором, провайдером за надані послуги, що належним чином підтверджено документально;

невідповідність кінцевого обладнання абонента вимогам, встановленим [пунктом 20](#) цих Правил;

ненадання необхідних для укладення договору документів, передбачених цими Правилами та іншими актами законодавства.

У разі відмови в укладенні договору оператор, провайдер повідомляє про це споживача із зазначенням причин відмови, зокрема в усній формі під час замовлення послуги, в письмовій формі на письмове звернення споживача протягом не більш як 20 календарних днів.

17. Під час укладання договору (внесення змін до нього) операторові, провайдерові забороняється:

1) встановлювати обмеження у з'єднанні з будь-яким абонентом телекомунікаційної мережі загального користування або телекомунікаційної мережі іншого оператора, а також службами екстреної допомоги;

*{Підпункт 1 пункту 17 із змінами, внесеними згідно з Постановою КМ № 703 від 20.09.2017}*

2) вимагати надання споживачем відомостей, не передбачених законодавством для укладення договору та надання послуг;

3) надавати без згоди споживача контент-послуги;

4) визначати такий порядок надання послуг, який може призвести до обмеження чи погіршення прав споживача або створення нерівних умов для сторін договору;

5) встановлювати значення показників якості послуг гірші, ніж ті, що визначені нормативно-правовими актами та нормативними документами у сфері телекомунікацій;

б) встановлювати інші вимоги, що суперечать законодавству.

### **Кінцеве обладнання**

18. Послуги можуть надаватися з використанням кінцевого обладнання абонента, кінцевого обладнання, яке встановлено в пунктах колективного користування та інших установах і закладах, а також таксофонів.

19. Підключення кінцевого обладнання до телекомунікаційної мережі здійснюється оператором, провайдером за наявності технічної можливості.

Споживачі - суб'єкти господарювання мають право встановлювати власні автоматичні телефонні станції, які підключаються до телекомунікаційних мереж операторів фіксованого місцевого телефонного зв'язку з використанням номерного ресурсу таких операторів.

20. Кінцеве та/або інше обладнання споживача, яке підключається до телекомунікаційної мережі загального користування, повинно мати виданий в установленому порядку документ про підтвердження відповідності вимогам нормативних документів у сфері телекомунікацій та/або використання радіочастотного ресурсу та бути включеним до переліку технічних засобів, що можуть застосовуватися в телекомунікаційних мережах загального користування, або [Реєстру радіоелектронних засобів та випромінювальних пристроїв, що можуть застосовуватися на території України в смугах радіочастот загального користування](#), або застосування такого обладнання повинне бути погоджене з Адміністрацією Державної служби спеціального зв'язку та захисту інформації (далі - Адміністрація Держспецзв'язку) в порядку, встановленому відповідно до законодавства.

Оператор, провайдер повинен інформувати споживача у доступній формі, в тому числі у письмовій формі на його запит, про перелік сертифікованого обладнання, яке можна підключати до телекомунікаційної мережі загального користування для отримання послуг.

*{Пункт 21 виключено на підставі Постанови КМ № 703 від 20.09.2017}*

22. У разі надання послуг, які передбачають підключення кінцевого обладнання в приміщенні, договір укладається з особою, яка є власником (співвласником) приміщення, чи особою, зареєстрованою за адресою приміщення, або наймачем (орендарем) приміщення.

У разі підключення кінцевого обладнання в квартирі або іншому житловому приміщенні договір з їх наймачем (орендарем) укладається за наявності письмової згоди власника квартири або приміщення.

Встановлення (підключення до телекомунікаційної мережі) кінцевого обладнання здійснюється у погоджений з абонентом день і час, як правило, за його безпосередньої присутності, а також проводиться перевірка справності такого обладнання.

23. У разі втрати абонентом кінцевого обладнання та/або ідентифікаційної картки, за якою отримувалися послуги, оператор, провайдер невідкладно за усною заявою абонента тимчасово припиняє обслуговування такого обладнання та/або картки на строк, що не перевищує 30 календарних днів.

Абонент повинен повідомити операторові телекомунікацій абонентський номер чи інший мережевий ідентифікатор, за яким отримувалися послуги з використанням втраченого кінцевого обладнання або ідентифікаційної картки, та інші дані, у тому числі персональні, виключний перелік яких визначається договором, і отримати від оператора реєстраційний номер заяви щодо втрати обладнання та/або картки.

Такий оператор повинен повідомити абонентові реєстраційний номер заяви.

Без отримання зазначеного номера претензії від абонента щодо несвоечасного припинення або неприпинення обслуговування його кінцевого обладнання та/або ідентифікаційної картки не розглядаються.

Порядок відновлення надання послуг у разі втрати абонентом кінцевого обладнання та/або ідентифікаційної картки визначається оператором телекомунікацій.

### **Абонентський номер чи інший мережевий ідентифікатор**

24. Під час підключення кінцевого обладнання споживача до телекомунікаційної мережі оператор телекомунікацій повинен присвоїти йому абонентський номер чи інший мережевий ідентифікатор та/або задіяти персональний номер абонента.

25. Зміна абонентського номера у зв'язку із зміною структури номерного ресурсу та простору нумерації відповідно до рішення Адміністрації Держспецзв'язку здійснюється оператором телекомунікацій безоплатно без згоди абонента з його попереднім повідомленням за місяць до зміни номера, а у разі масової зміни номерів (понад 10 тис.), а також у випадках, передбачених [пунктом 112](#) цих Правил, - з додатковим повідомленням абонентів через засоби масової інформації.

26. Абонент може у порядку, встановленому НКРЗІ, отримати послугу з перенесення абонентського номера (збереження наданого оператором абонентського номера з метою його



використання для отримання послуг у телекомунікаційній мережі іншого оператора, що надає послуги на території України).

### **Укладення договору**

27. Договір укладається відповідно до основних вимог, встановлених НКРЗІ.

У договорі щодо надання послуг з доступу до Інтернету зазначається значення показників якості таких послуг.

28. У разі затвердження форми договору про надання певних видів послуг оператор, провайдер повинен оприлюднити її на своєму веб-сайті і в місцях продажу послуг.

29. У разі визначення умов публічного договору оператор, провайдер повинен оприлюднити їх на своєму веб-сайті і в місцях продажу послуг.

30. Абонент, який отримує послуги без укладення договору в письмовій формі, може зареєструватися в оператора, провайдера, надавши йому персональні дані згідно із законом у порядку, встановленому НКРЗІ.

31. Надання послуг міжміського та міжнародного телефонного зв'язку за попереднім замовленням може здійснюватися за участю телефоніста за номерами служб замовлення з дотриманням вимог, визначених у [додатку 1](#).

32. Замовлення, зміна умов надання, скорочення переліку послуг та припинення їх надання можуть здійснюватися дистанційно за допомогою засобів зв'язку на умовах, визначених договором, з дотриманням вимог цих Правил та інших актів законодавства.

*{Пункт 32 із змінами, внесеними згідно з Постановою КМ [№ 703 від 20.09.2017](#)}*

33. У разі надання послуги з використанням картки попередньо оплаченої послуги, ідентифікаційної картки, картки поповнення рахунка, таксофонної картки оператор, провайдер зобов'язаний зазначити на картках строк їх дії, найменування оператора, провайдера, його місцезнаходження, номер ліцензії або номер у реєстрі операторів, провайдерів телекомунікацій та інформацію про порядок користування такими картками.

34. Послуги у пункті колективного користування надаються з обладнання оператора, провайдера, а також обладнання споживача за умови внесення попередньої оплати або з використанням карток попередньо оплаченої послуги, які розповсюджуються оператором, провайдером.

### **Права, обов'язки та відповідальність споживачів**

35. Споживачі під час замовлення та/або отримання послуг мають право на:

- 1) державний захист своїх прав;
- 2) вільний доступ до послуг;
- 3) безпеку послуг;
- 4) вибір оператора, провайдера;
- 5) вибір виду та кількості послуг;
- 6) безоплатне отримання від оператора, провайдера вичерпної інформації про зміст, якість, вартість та порядок надання послуг;
- 7) своєчасне і якісне одержання послуг;
- 8) отримання від оператора, провайдера відомостей щодо наданих послуг;
- 9) обмеження оператором, провайдером доступу споживача до окремих видів послуг на підставі його письмової заяви;
- 10) повернення від оператора, провайдера невикористаної частки коштів у разі відмови від передплачених послуг у випадках і порядку, визначених цими Правилами, а також договором приєднання щодо виконання благодійного телекомунікаційного повідомлення (у разі укладення такого договору);

*{Підпункт 10 пункту 35 із змінами, внесеними згідно з Постановою КМ [№ 703 від 20.09.2017](#)}*

- 11) відмову від послуг у порядку, встановленому договором;
- 12) відшкодування збитків, заподіяних унаслідок невиконання чи неналежного виконання оператором, провайдером обов'язків, передбачених договором чи законодавством;
- 13) оскарження неправомірних дій оператора, провайдера шляхом звернення до суду та уповноважених державних органів;
- 14) відмову від оплати послуги, яку вони не замовляли;

15) отримання відомостей щодо можливості та порядку відмови від замовленої послуги;

16) безоплатне отримання від оператора, провайдера рахунків за надані послуги. За особистим зверненням споживача з урахуванням технічної можливості обладнання телекомунікаційної мережі нарахована до оплати сума за надані послуги повинна бути розшифрована тільки за той розрахунковий період, до якого споживач має претензії, із зазначенням номера абонента, якого викликав споживач, виду послуг, часу початку і закінчення кожного сеансу зв'язку, обсягу наданих послуг, суми коштів до сплати за кожний сеанс зв'язку. Послуги, які надаються знеособлено (анонімно), не розшифровуються;

17) перенесення абонентського номера, користування персональним номером та отримання національного роумінгу;

18) доступ до загальнодоступних послуг відповідно до цих Правил та інших актів законодавства;

19) вибір послуг за класами якості, мереж, послуг, що надаються іншими операторами телекомунікацій, та/або напрямків зв'язку з різними технологіями в мережі одного або різних операторів шляхом набору відповідного коду оператора, мережі чи послуги згідно з Національним планом нумерації;

20) доступ до контент-послуг, що надаються відповідно до законодавства;

21) отримання від оператора, провайдера інформації про зміну умов надання послуги і тарифів на її надання;

22) вибір тарифу, тарифного плану, встановленого оператором, провайдером з урахуванням [пункту 58](#) цих Правил;

23) припинення оператором, провайдером надання послуг, які вони не замовляли, у тому числі розсилання електронних текстових, мультимедійних та голосових повідомлень, спаму;

24) блокування на підставі відповідної заяви вихідних дзвінків певних типів чи на певні номери, а також доступ до певних мереж та послуг (за наявності технічної можливості);

25) безоплатне припинення переадресації виклику на їх кінцеве обладнання;

26) захист персональних даних, іншої інформації з обмеженим доступом у порядку, встановленому законодавством;

27) несплату абонентної плати за весь час пошкодження телекомунікаційних мереж та технічних засобів, що призвело до скорочення переліку послуг у разі порушення оператором, провайдером граничних строків усунення пошкодження та виникло не з вини споживачів, з дати реєстрації оператором, провайдером відповідної заяви (усної чи письмової);

*{Підпункт 27 пункту 35 із змінами, внесеними згідно з Постановою КМ [№ 703 від 20.09.2017](#)}*

28) доступ до засобів та служб, які призначені для полегшення і забезпечення зв'язку з людьми з обмеженими фізичними можливостями (за наявності технічної можливості);

29) отримання безоплатної консультаційної допомоги оператора, провайдера з питань замовлення та отримання послуг, що ним надаються;

30) доступ відповідно до законодавства до інформаційно-довідкових служб у телекомунікаційних мережах загального користування;

31) зміну переліку послуг (пакетів послуг), скорочення переліку послуг або припинення їх надання у порядку, встановленому цими Правилами та договором;

*{Підпункт 31 пункту 35 в редакції Постанови КМ [№ 703 від 20.09.2017](#)}*

32) вільний вибір щодо скорочення переліку послуг оператором, провайдером у разі закінчення коштів на особовому рахунку абонента або досягнення визначеної договором суми (за наявності технічної можливості);

*{Підпункт 32 пункту 35 в редакції Постанови КМ [№ 703 від 20.09.2017](#)}*

33) безоплатне вилучення (повністю або частково) відомостей про них з електронних баз даних інформаційно-довідкових служб оператора, провайдера та телефонних довідників.

Споживачі мають інші права, визначені законодавством та договором.

36. Споживачі зобов'язані:

1) дотримуватися вимог цих Правил;

2) використовувати кінцеве обладнання, що має документ про підтвердження відповідності;

3) не допускати використання їх кінцевого обладнання для вчинення протиправних дій або дій, що загрожують інтересам національної безпеки, оборони та охорони правопорядку;

4) не допускати дій, що можуть перешкоджати безпечній експлуатації телекомунікаційних мереж, підтримці цілісності та взаємодії таких мереж, захисту їх інформаційної безпеки, електромагнітної сумісності радіоелектронних засобів, ускладнювати чи унеможливити надання послуг іншим споживачам;

5) не допускати використання на комерційній основі кінцевого обладнання та абонентських ліній для надання послуг третім особам;

5<sup>1</sup>) не здійснювати несанкціонованого втручання в роботу та/або використання телекомунікаційних мереж;

*{Пункт 36 доповнено підпунктом 5<sup>1</sup> згідно з Постановою КМ № 703 від 20.09.2017}*

б) виконувати умови договору, в тому числі своєчасно оплачувати отримані послуги;

7) надавати операторові телекомунікацій достовірну інформацію, необхідну для укладення договору;

8) користуватися у разі використання лічильників обліку тривалості послуг тільки такими лічильниками, що мають документ про підтвердження відповідності згідно із законодавством, та періодично проводити метрологічну повірку лічильників як засобів вимірювальної техніки в порядку, визначеному законодавством;

9) не здійснювати незаконного заволодіння та користування кодом поповнення рахунка інших споживачів, картками попередньо оплаченої послуги, картками поповнення рахунка;

10) дотримуватися інструкцій, правил (порядку) користування кінцевим обладнанням;

11) утримувати абонентську проводку в межах приватного житлового будинку, квартири, приміщення, присадибної ділянки і кінцеве обладнання у справному стані;

12) повідомляти на запит оператора, провайдера тип кінцевого обладнання, що використовується для отримання послуг;

13) не фальсифікувати мережеві ідентифікатори, не використовувати неіснуючі мережеві ідентифікатори або такі, що належать іншим особам, не здійснювати підробку (дублювання) ідентифікаційних карток, електронного коду (ідентифікатора) кінцевого обладнання та/або перепрограмування ідентифікаційних карток;

*{Підпункт 13 пункту 36 із змінами, внесеними згідно з Постановою КМ № 703 від 20.09.2017}*

14) не здійснювати зловмисні виклики, не замовляти, не пропонувати розсилання та не розповсюджувати спам;

15) виконувати інші обов'язки відповідно до законодавства.

37. За порушення вимог законодавства щодо порядку отримання послуг споживач несе відповідальність згідно із законом.

У разі виявлення пошкодження телекомунікаційної мережі, що сталося з вини споживача, та завдання збитків з його вини витрати оператора телекомунікацій, пов'язані з усуненням пошкодження, відшкодовуються споживачем у порядку, встановленому законом.

Факт пошкодження телекомунікаційної мережі з вини споживача оформляється актом у двох примірниках, кожний з яких підписується уповноваженим представником оператора телекомунікацій та споживачем, з вини якого сталося пошкодження. У разі відмови споживача від підписання акта він підписується не менш як двома представниками оператора, провайдера.

### **Права, обов'язки та відповідальність операторів, провайдерів**

38. Оператори, провайдери мають право на:

1) провадження діяльності у сфері телекомунікацій відповідно до законодавства;

2) отримання ліцензій відповідно до Законів України "[Про телекомунікації](#)" та "[Про радіочастотний ресурс України](#)" (виключно оператори);

3) отримання номерного ресурсу (виключно оператори);

4) установлення тарифів на послуги, що ними надаються, крім тих, що згідно із Законом України "Про телекомунікації" підлягають державному регулюванню;

5) присвоєння телефонних номерів споживачам у межах виділеного номерного ресурсу та задіяння персональних номерів у порядку, встановленому НКРЗІ (виключно оператори);

б) відключення на підставі рішення суду кінцевого обладнання, якщо воно використовується абонентом для вчинення протиправних дій або дій, що загрожують інтересам національної безпеки;

7) визначення та зміну переліку послуг;

8) скорочення переліку послуг, припинення їх надання відповідно до Закону України “Про телекомунікації” та цих Правил;

*{Підпункт 8 пункту 38 із змінами, внесеними згідно з Постановою КМ № 703 від 20.09.2017}*

9) невідключення до телекомунікаційної мережі кінцевого обладнання у разі його невідповідності вимогам, встановленим [пунктом 20](#) цих Правил;

10) зміну зони покриття телекомунікаційною мережею (для рухомого (мобільного) зв'язку) та переліку роумінг-партнерів (виключно оператори);

11) визначення порядку оплати і форми розрахунків за послуги (на умовах попередньої (авансової) та/або наступної оплати).

Оператори, провайдери мають інші права, передбачені законодавством та договором.

39. Оператори, провайдери зобов'язані:

1) провадити діяльність у сфері телекомунікацій відповідно до законодавства за умови включення до реєстру операторів, провайдерів телекомунікацій, а у визначених законом випадках також за наявності відповідних ліцензій та/або дозволів (виключно оператори);

2) надавати абонентам послугу з перенесення абонентського номера, користування персональним номером у порядку, встановленому НКРЗІ;

3) забезпечувати правильність застосування тарифів;

4) вести облік обсягу та вартості наданих послуг за кожним видом окремо, забезпечувати його достовірність, зберігати записи про надані послуги протягом строку позовної давності, визначеного законом;

5) не допускати порушень правил добросовісної конкуренції на ринку телекомунікацій;

6) першочергово надавати послуги підрозділам Міноборони, СБУ, Служби зовнішньої розвідки, Державної служби спеціального зв'язку та захисту інформації, МВС, Національної поліції, ДСНС, Держприкордонслужби, Держмитслужби;

*{Підпункт 6 пункту 39 із змінами, внесеними згідно з Постановами КМ № 437 від 13.07.2016, № 797 від 18.10.2017}*

7) оприлюднювати тарифи на послуги, що встановлюються операторами, не пізніше ніж за сім календарних днів до їх введення;

8) обмежувати на підставі рішення суду доступ своїх абонентів до ресурсів, через які здійснюється розповсюдження дитячої порнографії;

9) надавати послуги за встановленими значеннями показників якості відповідно до нормативних документів у сфері телекомунікацій, договору, умов надання послуг з додержанням вимог цих Правил та інших актів законодавства;

10) приймати від фізичних і юридичних осіб заяви про надання послуг, вести їх облік та задовольняти такі заяви (за наявності технічної можливості), надавати відповіді у строки, передбачені законодавством;

11) своєчасно надавати споживачам вичерпну інформацію, необхідну для укладення договору, а також про надання та отримання послуг відповідно до цих Правил, зокрема [пунктів 15, 49-51](#), та інших актів законодавства;

12) дотримуватися встановленого законодавством порядку укладення договорів;

13) забезпечувати на замовлення споживачів з'єднання з будь-яким абонентом телекомунікаційних мереж загального користування;

14) надавати відповідно до законодавства споживачам можливість обирати альтернативного оператора, обирати та отримувати послуги, в тому числі за різними класами якості, у власній телекомунікаційній мережі або мережі іншого оператора, шляхом набору кодів вибору альтернативного напрямку зв'язку або альтернативної мережі згідно з Національним планом нумерації;

15) у разі надання контент-послуги:

забезпечити до початку її надання повідомлення споживачів про найменування такої послуги і тариф на її отримання, а також безоплатне надання споживачам можливості підтвердити згоду на отримання зазначеної послуги чи відмовитися від її отримання (тривалість безоплатного повідомлення споживачів становить 12 секунд);

розпочинати надання послуги виключно після повідомлення споживачів про її надання в порядку, встановленому цими Правилами, та наявності їх згоди на отримання послуги;

не пропонувати споживачам послугу, яка вимагає обов'язкову відмову шляхом вчинення або утримання від вчинення певних дій;

інформувати абонента про суму коштів, списану з його особового рахунка безпосередньо після отримання послуги (за наявності технічної можливості відповідних мереж та обладнання);

15<sup>1</sup>) у разі направлення (здійснення) благодійного телекомунікаційного повідомлення (виключно оператори):

забезпечити до початку його надіслання (здійснення) повідомлення споживачів про найменування такої послуги і розмір коштів, які будуть перераховані оператором з особового рахунка абонента на цілі благодійної діяльності, а також безоплатне надання споживачам можливості підтвердити згоду на надіслання зазначеного благодійного телекомунікаційного повідомлення чи відмовитися від його надіслання;

розпочинати направлення (здійснення) благодійного телекомунікаційного повідомлення виключно після повідомлення споживачам про його надіслання (здійснення) в порядку, встановленому цими Правилами, та отримання їх згоди на надіслання благодійного телекомунікаційного повідомлення;

інформувати абонента про суму коштів, списану з його особового рахунка безпосередньо після надіслання благодійного телекомунікаційного повідомлення;

*{Пункт 39 доповнено підпунктом 15<sup>1</sup> згідно з Постановою КМ № 703 від 20.09.2017}*

16) надавати споживачам можливість отримувати послугу національного роумінгу (виключно оператори рухомого (мобільного) зв'язку, що надають послуги на території України, за умови укладення письмової угоди між відповідними операторами);

17) у разі надання послуги з доступу до Інтернету:

забезпечити споживачам швидкість передавання та приймання даних, визначену договором;

*{Абзац другий підпункту 17 пункту 39 із змінами, внесеними згідно з Постановою КМ № 703 від 20.09.2017}*

забезпечити спостереження за функціонуванням технічних засобів та можливість відстеження значень показників якості послуг;

18) надавати безоплатний доступ споживачам до телекомунікаційних мереж загального користування для виклику пожежної охорони, Національної поліції, швидкої допомоги, аварійних служб газу та підрозділів екстреної допомоги населенню за єдиним телефонним номером 112, а також для надіслання благодійного телекомунікаційного повідомлення (виключно оператори).

Безоплатно оператором телекомунікацій надаються:

послуги телефонного зв'язку або послуги з передачі текстового повідомлення, якщо вони надаються абонентові для направлення (здійснення) ними благодійного телекомунікаційного повідомлення;

послуги з перерахування коштів як благодійної пожертви на користь неприбуткової організації, у тому числі благодійної організації (крім політичних партій і кредитних спілок), або територіальної громади на виконання благодійного телекомунікаційного повідомлення, надісланого (здійсненого) таким абонентом;

послуги з публічного збору благодійних пожертв з використанням благодійного телекомунікаційного повідомлення згідно з договором, укладеним між оператором телекомунікацій та неприбутковою організацією, у тому числі благодійною організацією (крім політичних партій і кредитних спілок), або територіальною громадою.

При цьому на суму коштів, перераховану оператором на цілі благодійної діяльності, зібраних публічним збором благодійних пожертв з використанням благодійного

телекомунікаційного повідомлення, зменшується аванс абонента за телекомунікаційні послуги. Відповідна сума коштів списується з особового рахунка абонента;

*{Підпункт 18 пункту 39 із змінами, внесеними згідно з Постановою КМ № 437 від 13.07.2016; в редакції Постанови КМ № 703 від 20.09.2017}*

19) надавати вичерпну інформацію про тарифи на послуги та забезпечувати правильність їх застосування під час тарифікації, розрахунку платежів за надані послуги;

20) використовувати сертифіковані на відповідність вимогам нормативних документів у сфері телекомунікацій автоматизовані системи розрахунків за послуги;

21) здійснювати на вимогу споживача протягом строку позовної давності, а споживача, який отримує послуги знеособлено (анонімно), протягом двох місяців після закінчення строку дії картки попередньо оплаченої послуги та/або ідентифікаційної картки повернення невикористаних з особового рахунка абонента коштів у разі відмови від передплатених послуг та/або припинення дії договору в порядку, встановленому [пунктом 76](#) цих Правил;

22) вживати відповідно до законодавства заходів із забезпечення таємниці телефонних розмов, іншої інформації, що передається телекомунікаційними мережами, а також із захисту відомостей про споживача, отриманих під час укладання договору, надані чи замовлені ним послуги, іншої інформації з обмеженим доступом;

23) не розповсюджувати спам;

24) попереджати споживачів про скорочення переліку послуг, припинення надання послуг, відключення їх кінцевого обладнання у випадках і порядку, встановлених цими Правилами та договором;

*{Підпункт 24 пункту 39 із змінами, внесеними згідно з Постановою КМ № 703 від 20.09.2017}*

25) інформувати споживачів про ремонтні роботи на телекомунікаційних мережах, а також інші випадки перерви у роботі телекомунікаційних мереж та орієнтовні строки відновлення надання послуг у порядку, встановленому [пунктом 50](#) цих Правил;

26) усувати пошкодження телекомунікаційної мережі та відновлювати доступ до послуг згідно з встановленими значеннями показників якості в строки, визначені Адміністрацією Держспецзв'язку;

27) повідомляти абонентові під час першої реєстрації його кінцевого обладнання в мережі роумінг-партнера для отримання міжнародного роумінгу про суму коштів на особовому рахунку абонента (за наявності технічної можливості), вартість послуг телефонного зв'язку з абонентами країни перебування та України, з передачі текстових повідомлень, доступу до Інтернету, а також додатково повідомляти абонентові, з яким укладений договір у письмовій формі, про технічну неможливість припинення надання послуг у разі відсутності коштів на його особовому рахунку. При цьому тимчасове припинення надання міжнародного роумінгу здійснюється після отримання відповідної інформації від роумінг-партнера;

28) направляти за викликом споживача для підключення та/або усунення пошкоджень кінцевого обладнання, абонентської лінії, проводки, виконання інших робіт, необхідних для надання послуг (крім послуг рухомого (мобільного) зв'язку), своїх працівників, які повинні мати посвідчення з фотокарткою, скріплене печаткою (за наявності), та пред'являти його споживачеві;

29) надавати споживачеві безоплатну консультаційну допомогу з питань замовлення та отримання послуг у місцях їх продажу та шляхом забезпечення доступу до інформаційних служб;

30) вживати заходів для недопущення несанкціонованого доступу до телекомунікаційних мереж, технічних засобів провайдерів та інформації, що передається ними;

31) оприлюднювати інформацію про якість послуг відповідно до законодавства (виключно оператори);

32) скорочувати перелік послуг у разі відсутності коштів на особовому рахунку абонента або досягнення визначеної договором суми (за наявності технічної можливості), крім послуг, які надані абоненту на певний період згідно з умовами тарифного плану;

*{Підпункт 32 пункту 39 в редакції Постанови КМ № 703 від 20.09.2017}*

33) стягувати плату за фактичний час отримання споживачем послуг;

34) здійснювати розрахунок тарифів виходячи із собівартості послуг з урахуванням отримання прибутку;

35) забезпечувати за письмовим зверненням споживача скорочення переліку послуг (за наявності технічної можливості обладнання);

*{Підпункт 35 пункту 39 із змінами, внесеними згідно з Постановою КМ № 703 від 20.09.2017}*

35<sup>1</sup>) у разі виявлення факту порушення споживачем вимог підпунктів 2-5, 5<sup>1</sup>, 13 і 14 пункту 36 цих Правил складати акт про порушення правил надання і отримання телекомунікаційних послуг за встановленою оператором, провайдером телекомунікацій формою, що складається ним у письмовому та/або електронному вигляді і підписується уповноваженими особами оператора, провайдера, в якому зазначаються фактичні обставини вчинення порушення, дата та підстави для скорочення та/або припинення надання телекомунікаційних послуг, що передбачені цими Правилами та іншими актами законодавства. Протягом строку позовної давності на запит відповідних державних органів видавати копію акта у паперовому та/або електронному вигляді або на запит абонента - витяг з акта у частині, що стосується його абонентських номерів.

Абонентів, який отримує послуги знеособлено (анонімно), витяг з акта надається за умови реєстрації абонента оператором, провайдером відповідно до частини другої статті 32 Закону України “Про телекомунікації”;

*{Пункт 39 доповнено підпунктом 35<sup>1</sup> згідно з Постановою КМ № 703 від 20.09.2017}*

35<sup>2</sup>) не здійснювати несанкціоноване втручання в роботу та/або використання телекомунікаційних мереж абонентів;

*{Пункт 39 доповнено підпунктом 35<sup>2</sup> згідно з Постановою КМ № 703 від 20.09.2017}*

36) виконувати інші обов’язки відповідно до законодавства.

40. За ненадання або неналежне надання послуг оператор, провайдер несе перед споживачем відповідальність, в тому числі майнову, відповідно до закону та договору.

У разі неусунення пошкодження телекомунікаційної мережі, яке унеможливило доступ абонента до послуги або знизило до неприпустимих значень показники якості послуг, понад одну добу із зафіксованого моменту подання абонентом відповідної заяви абонентна плата не нараховується за весь період пошкодження, а понад п’ять діб - оператор, провайдер несе відповідальність згідно із Законом України “Про телекомунікації”.

Витрати, пов’язані з усуненням пошкодження кінцевого обладнання абонента, що сталося з вини оператора, провайдера, здійснюються оператором, провайдером відповідно до законодавства.

Питання щодо відшкодування завданих споживачеві фактичних збитків, моральної шкоди, втраченої ним вигоди через неналежне виконання оператором, провайдером обов’язків, передбачених законодавством та договором, вирішуються в судовому порядку.

У разі анулювання чи визнання недійсною ліцензії, вилучення номерного та/або радіочастотного ресурсу внаслідок порушення оператором, провайдером вимог законодавства такий оператор, провайдер зобов’язаний відшкодувати абонентів витрати, пов’язані з припиненням надання послуг, відповідно до закону.

41. Оператор, провайдер не несе відповідальності перед споживачем за ненадання або неналежне надання послуг у разі:

1) використання споживачем кінцевого обладнання, яке не відповідає вимогам законодавства, є несумісним з мережею оператора, або порушення вимог інструкції виробника з використання кінцевого обладнання;

2) несанкціонованого втручання у роботу телекомунікаційних мереж, пошкодження абонентської проводки або лінії, викрадення телекомунікаційного обладнання чи пошкодження зловмисниками лінійних та станційних споруд;

3) дії непереборної сили (землетрус, повінь, ураган тощо);

4) вини споживача в інших випадках, встановлених законом.

Оператор, провайдер не несе відповідальності за зміст інформації, що передається телекомунікаційними мережами, технічними засобами телекомунікацій.

## **Захист інформації про споживача**

42. Оператор, провайдер повинен відповідно до законодавства забезпечувати збереження відомостей про абонента, отриманих під час укладання договору, а також про надання послуг, у тому числі факт їх отримання, обсяг, зміст, маршрути передачі інформації тощо, і несе відповідальність за їх схоронність.

43. Оператор, провайдер у порядку, встановленому законодавством, створює та використовує бази даних, що необхідні для надання послуг і містять відомості, надані абонентом під час укладання договору, та забезпечує захист і нерозголошення інформації з обмеженим доступом.

Персональні дані абонентів можуть оброблятися з метою надання послуг, забезпечення виконання зобов'язань за договором.

44. Призначені для оприлюднення телефонні довідники, у тому числі їх електронні версії та бази даних інформаційно-довідкових служб, можуть містити інформацію про прізвище, ім'я, по батькові, найменування, адресу та номер телефону абонента, якщо споживач надав згоду на опублікування такої інформації.

45. Інформація про надані послуги може бути надана абонентові, з кінцевого обладнання якого отримувалися послуги, його законному представникові, а також іншим особам за письмовою згодою абонента чи відповідно до закону.

46. Абонент за письмовою заявою має право на отримання послуги з блокування визначення його номера телефону на кінцевому обладнанні інших споживачів (за наявності технічної можливості), крім служб екстреної допомоги.

Оператор, провайдер має право не надавати таку послугу або припиняти її надання у разі виявлення зловмисних викликів, на вимогу правоохоронних органів, в інших випадках, встановлених законодавством.

47. Дані про місцезнаходження кінцевого обладнання абонента не можуть передаватися оператором, провайдером без його згоди третім особам, крім випадків, встановлених законом.

48. Інші питання щодо захисту персональних даних абонента регулюються [Законом України "Про захист персональних даних"](#).

### **Надання споживачеві інформації про послуги**

49. Оператор, провайдер зобов'язаний безоплатно доводити до відома абонента вичерпну інформацію про надання та отримання замовлених ним послуг, зокрема про:

- 1) зміну умов надання послуг;
- 2) зміну тарифів, тарифних планів на послуги (пакети послуг), що надаються споживачеві, відповідно до [пункту 59](#) цих Правил;
- 3) скорочення переліку послуг (крім випадків виникнення стихійного лиха, надзвичайної ситуації, введення надзвичайного чи воєнного стану, пошкодження телекомунікаційних мереж) із зазначенням підстав для такого скорочення, строків та/або умов поновлення надання послуг;

*{Підпункт 3 пункту 49 в редакції Постанови КМ № 703 від 20.09.2017}*

- 4) припинення надання послуг із зазначенням відповідних підстав;

*{Підпункт 4 пункту 49 в редакції Постанови КМ № 703 від 20.09.2017}*

- 5) припинення діяльності з надання послуг;

- 6) заміну абонентського номера відповідно до [пунктів 25 і 112](#) цих Правил;

- 7) інші відомості відповідно до законодавства та умов договору.

У випадках, передбачених підпунктами 1 і 2 цього пункту, у спосіб, визначений договором, абонентові надсилається повідомлення, в якому зазначається інформація про зміни, дату і строк їх запровадження з посиланням на веб-сайт та/або номер телефону чи інше доступне споживачеві джерело інформації. При цьому оператор, провайдер телекомунікацій повинен запропонувати споживачеві безоплатно обрати будь-який інший доступний для підключення тарифний план на момент запровадження зазначених змін, а у разі відмови абонента від отримання послуг за зміненим тарифом - достроково розірвати договір.

*{Абзац дев'ятий пункту 49 із змінами, внесеними згідно з Постановою КМ № 703 від 20.09.2017}*

Зазначені вимоги не поширюються на послуги, що надаються за допомогою таксофонів.



50. Оператор, провайдер зобов'язаний здійснювати через засоби масової інформації, у місцях продажу послуг та/або пунктах колективного користування, на своєму веб-сайті, через інформаційно-довідкові, сервісні служби, в інший спосіб, що не суперечить законодавству, безоплатне інформування споживачів про:

*{Абзац перший пункту 50 із змінами, внесеними згідно з Постановою КМ № 703 від 20.09.2017}*

- 1) впровадження нових послуг;
- 2) впровадження тарифів на послуги;
- 3) виконання капітальних, профілактичних чи інших робіт (не пізніше ніж за десять робочих днів до початку їх виконання), що призведе до скорочення переліку послуг чи припинення їх надання, а також строки поновлення надання послуг;

*{Підпункт 3 пункту 50 із змінами, внесеними згідно з Постановою КМ № 703 від 20.09.2017}*

- 4) скорочення переліку послуг чи зниження до неприпустимих значень показників якості послуг у зв'язку з пошкодженням телекомунікаційних мереж (невідкладно після настання пошкодження), в тому числі у разі виникнення стихійного лиха, надзвичайної ситуації, введення надзвичайного чи воєнного стану, та строки його усунення, якщо є підстави вважати, що пошкодження мереж не буде усунуто протягом однієї доби;

*{Підпункт 4 пункту 50 із змінами, внесеними згідно з Постановою КМ № 703 від 20.09.2017}*

- 5) умови отримання або припинення надання послуг у разі виникнення надзвичайної ситуації, введення надзвичайного чи воєнного стану (в строки, визначені відповідно до законодавства);

- б) інші відомості відповідно до законодавства та договору.

51. Оператор, провайдер зобов'язаний на вимогу споживача безоплатно в порядку, встановленому законодавством, повідомляти про надані йому послуги, в тому числі їх обсяг та вартість, іншу інформацію відповідно до цих Правил, інших актів законодавства та договору.

### **Скорочення переліку послуг, припинення їх надання**

*{Назва розділу із змінами, внесеними згідно з Постановою КМ № 703 від 20.09.2017}*

52. Скорочення переліку послуг або припинення їх надання здійснюється за ініціативою споживача або оператора, провайдера відповідно до цих Правил, інших актів законодавства.

*{Пункт 52 із змінами, внесеними згідно з Постановою КМ № 703 від 20.09.2017}*

53. Операторам, провайдерам забороняється з власної ініціативи здійснювати скорочення переліку послуг або припинення їх надання з підстав, не передбачених цими Правилами, іншими актами законодавства.

*{Пункт 53 в редакції Постанови КМ № 703 від 20.09.2017}*

54. Оператор, провайдер здійснює скорочення переліку послуг за заявою споживача відповідно до договору на строк, зазначений у заяві, але не більш як на один рік. При цьому такий строк може змінюватися за окремою заявою споживача. Скорочення переліку послуг оплачується за тарифами, встановленими оператором, провайдером (для загальнодоступних послуг такий тариф не може перевищувати розміру абонентної плати за кожний місяць такого скорочення). Оператор, провайдер може скорочувати надання послуг з власної ініціативи в разі:

- 1) наявності заборгованості з оплати послуг понад строк чи суму, зазначені у договорі, відповідно до законодавства, а також закінчення коштів за передплачені послуги відповідно до законодавства та договору;

- 2) досягнення граничної суми коштів, визначеної договором;

- 3) виконання ремонтних робіт з усунення пошкодження телекомунікаційних мереж, технічних засобів телекомунікацій, профілактичних, планових ремонтних або інших робіт, виконання яких унеможлиблює надання послуг;

- 4) виникнення стихійного лиха, надзвичайної ситуації, введення правового режиму надзвичайного чи воєнного стану відповідно до законодавства;

5) виявлення несанкціонованого втручання споживача в роботу та/або використання телекомунікаційних мереж оператора або технічних засобів телекомунікацій провайдера;

б) встановлення факту розсилання споживачем спаму та/або здійснення зловмисних викликів (на строк, визначений договором).

Скорочення переліку послуг здійснюється до усунення причин, що призвели до цього, на строк, визначений договором та законодавством.

У разі скорочення переліку послуг за заявою споживача та згідно з підпунктами 1, 2, 4-6 цього пункту споживачеві надається можливість доступу до служб екстреної допомоги.

Після погашення споживачем заборгованості з оплати послуг, надання яких скорочено, оператор, провайдер протягом однієї години, а у разі відсутності можливості в строк, що не перевищує двох робочих днів після погашення заборгованості, відновлює надання послуг.

Для прискорення відновлення надання послуг абонент може особисто повідомити службі розрахунків про проведену оплату із зазначенням місця, дати, суми сплачених коштів і номера розрахункового документа.

За час, протягом якого послуги не надавалися з вини абонента, абонентна плата нараховується в повному обсязі, якщо інше не передбачено договором.

У разі скорочення переліку послуг у випадках, передбачених підпунктами 3 і 4 цього пункту, абонентна плата не нараховується.

У разі скорочення переліку послуг згідно з підпунктами 5 і 6 цього пункту відновлення надання послуг абоненту, який отримує послуги знеособлено (анонімно) без укладення письмового договору, здійснюється на підставі його письмової заяви за умови реєстрації абонента оператором відповідно до частини другої статті 32 Закону України “Про телекомунікації”.

За відновлення надання послуг після скорочення їх переліку плата не стягується.

*{Пункт 54 в редакції Постанови КМ № 703 від 20.09.2017}*

55. Припинення надання послуг (послуги) може здійснюватися оператором, провайдером у разі припинення відповідно до законодавства дії договору, в тому числі його дострокового розірвання, або внесення до договору змін щодо припинення надання однієї чи кількох послуг, замовлених абонентом:

1) за письмовою заявою абонента у строк, що не перевищує семи календарних днів з моменту отримання оператором заяви, якщо більший строк не зазначений у заяві, крім перенесення абонентського номера;

*{Підпункт 1 пункту 55 із змінами, внесеними згідно з Постановою КМ № 251 від 29.04.2015}*

2) за ініціативою оператора, провайдера у разі:

непогашення заборгованості з оплати послуг у строк, зазначений у попередженні оператора, провайдера;

коли абонент протягом не менш як трьох місяців з моменту активації картки та/або останнього сеансу отримання послуги не користувався послугами, на які не нараховується щомісячна плата та які потребують постійного використання додаткових ресурсів телекомунікаційних мереж (для послуг рухомого (мобільного) зв'язку), за умови попередження абонента не менш як за десять робочих днів;

зафіксованого актом про порушення правил надання і отримання телекомунікаційних послуг факту порушення споживачем вимог підпунктів 2-5, 5<sup>1</sup>, 13 і 14 пункту 36 цих Правил;

*{Абзац четвертий підпункту 2 пункту 55 в редакції Постанови КМ № 703 від 20.09.2017}*

порушення абонентом умов договору, визначених відповідно до законодавства;

*{Абзац п'ятий підпункту 2 пункту 55 в редакції Постанови КМ № 703 від 20.09.2017}*

припинення діяльності з надання послуг з попередженням НКРЗІ і споживачів не пізніше ніж за три місяці до припинення.

У разі припинення надання послуг із застосуванням кінцевого обладнання, наданого в користування споживачеві оператором, провайдером на час дії договору, питання щодо повернення споживачем такого обладнання вирішується відповідно до договору.

55<sup>1</sup>. У разі перенесення абонентського номера припинення надання послуги (послуг) здійснюється оператором за письмовою або такою, що надійшла дистанційно за допомогою

засобів зв'язку, заявою абонента з подальшим припиненням відповідно до законодавства дії договору або із внесенням до нього змін щодо припинення надання однієї чи кількох послуг, замовлених абонентом.

Припинення надання послуги (послуг) здійснюється у момент завершення перенесення абонентського номера.

*{Правила доповнено пунктом 55<sup>1</sup> згідно з Постановою КМ № 251 від 29.04.2015}*

56. Оператор, провайдер має право відключати в порядку, встановленому законодавством, кінцеве обладнання абонента:

1) на підставі рішення суду, якщо таке обладнання використовується для вчинення протиправних дій або дій, що загрожують національній безпеці;

2) у разі відсутності виданого в порядку, встановленому законодавством, документа про підтвердження його відповідності вимогам нормативних документів у сфері телекомунікацій;

3) в інших випадках, встановлених законом.

### **Порядок оплати послуг**

57. Тарифи на послуги, що згідно із [Законом України “Про телекомунікації”](#) підлягають державному регулюванню, застосовуються операторами, провайдерами відповідно до встановлених НКРЗІ граничних або фіксованих тарифів.

58. Тарифи на послуги встановлюються операторами, провайдерами самостійно, крім тих, що згідно із Законом України “Про телекомунікації” підлягають державному регулюванню.

Оператор, провайдер встановлює та пропонує на вибір споживача тарифи на окремі послуги та/або тарифні плани на визначений ним перелік (паKET) послуг, а також строк їх дії (граничний та/або мінімальний).

Інформація про вартість послуги, яка оприлюднюється, повинна включати в себе відомості про податок на додану вартість та інші обов'язкові збори (платежі) відповідно до законодавства.

Вартість послуги зазначається у разі застосування:

тарифів, що залежать від обсягу послуги, - за одну тарифну одиницю;

тарифів, що передбачають необмежене отримання чи передачу інформації, - за інтервал часу, протягом якого можливе таке отримання чи передача.

У межах різних тарифних планів залежно від переліку (паKETу) та обсягу послуг можуть встановлюватися різні тарифи на однакові послуги. При цьому розмір тарифів на послуги, що згідно із Законом України “Про телекомунікації” підлягають державному регулюванню, може бути змінений у межах, визначених граничними тарифами, встановленими НКРЗІ.

У разі коли оператор, провайдер пропонує споживачам послуги з різними класами якості, на такі послуги встановлюються тарифи з урахуванням класів якості.

59. Оператор, провайдер у разі зміни тарифів, тарифних планів, які він встановлює самостійно, не пізніше ніж за сім календарних днів до їх зміни зобов'язаний:

оприлюднити змінені тарифи, тарифні плани у засобах масової інформації та/або на своєму веб-сайті (за його наявності);

повідомити абонентові про зміну тарифів, тарифних планів на послуги, що йому надаються.

60. Оператор, провайдер інформує споживачів про зміну тарифів на загальнодоступні послуги.

61. У разі встановлення оператором, провайдером самостійно мінімального та/або граничного строку дії тарифів, тарифних планів на послуги такі тарифи, тарифні плани повинні застосовуватися до завершення зазначеного строку.

62. Оплата отриманих послуг здійснюється за тарифами, тарифними планами, що діють на момент надання послуг під час окремого сеансу зв'язку.

У разі коли процес надання та отримання послуги охоплює проміжок часу, протягом якого застосовуються різні тарифи, вартість послуги визначається за тарифом, що діяв на початку її надання.

63. Установлені законами пільги з оплати послуг надаються споживачеві відповідно до законодавства за місцем його проживання з дня пред'явлення ним документа, що підтверджує право на пільги.

64. Під час здійснення розрахунків оператор, провайдер не має права:

1) стягувати із споживача окрему плату за роботи і послуги, які не є самостійними і призначені для забезпечення належної якості послуг, а також з усунення пошкодження телекомунікаційної мережі, що виникло не з вини споживача;

2) тарифікувати технологічні операції, пов'язані з отриманням послуг, у тому числі набір номера, отримання сигналу посилення виклику, тонового сигналу зайнятості та відбій з'єднання;

3) стягувати плату за встановлення з'єднання у разі нульової тривалості послуги;

4) стягувати плату за послугу, яку споживач не замовляв;

5) перетворювати внесені на особовий рахунок абонента кошти в бонуси, бали тощо.

65. Вартість послуг залежить від їх переліку, тарифів на них, умов оплати та обсягу наданих послуг, інших умов, визначених законодавством та договором.

Оплата послуг може включати фіксовану суму платежів та/або суму платежів, які залежать від обсягу наданих послуг.

Обсяг наданих послуг встановлюється на підставі тривалості їх надання та/або обсягу надісланої та/або отриманої споживачем інформації.

Для ведення обліку обсягу наданих послуг застосовуються тільки повні тарифні одиниці в межах окремого сеансу зв'язку. Неповні тарифні одиниці тарифікації не підлягають, крім послуг телефонного зв'язку, що надаються за допомогою таксофонів.

Під час надання таких послуг застосовуються зазначені тарифні одиниці:

послуг міжміського та міжнародного телефонного зв'язку за попереднім замовленням - одна хвилина;

послуг телефонного зв'язку, що надаються за допомогою таксофонів, - 15 секунд;

послуг зв'язку, що надаються за допомогою телеграфної мережі абонентського телеграфування та телекса, - п'ять секунд.

Для послуг місцевого телефонного зв'язку, що надаються з використанням АТС, обладнання якої не дає змоги вести почасовий облік, тарифні одиниці не встановлюються.

Під час надання послуг міжміського та міжнародного телефонного зв'язку за попереднім замовленням, у тому числі передачі факсимільного повідомлення, за участю телефоніста мінімальна плата справляється як за повну хвилину розмови. У разі розірвання з'єднання в межах першої хвилини розмови (передачі факсимільного повідомлення) через пошкодження засобів зв'язку або надання розмови вищої категорії плата за послугу не нараховується.

Розмір плати за послуги телеграфного зв'язку залежить від кількості слів у телеграмі з урахуванням розділових знаків і підпису, в тому числі службових позначок про категорію і вид телеграми, адреси, номера відділення поштового зв'язку.

66. Обсяг послуги, що тарифікується і надана протягом сеансу зв'язку, визначається:

голосової послуги - з моменту фіксації технічними засобами телекомунікацій сигналу відповіді сторони, яка викликається, до моменту фіксації сигналу відбою з'єднання однієї із сторін відповідно до даних автоматизованих систем розрахунків за послуги;

послуги з передачі даних - від передачі чи отримання першого байта даних до передачі чи отримання останнього байта даних кінцевим обладнанням абонента (у тому числі службових даних);

послуги телефонного зв'язку, що надається за допомогою таксофона, - з моменту фіксації відповіді сторони, яка викликається, або натискання споживачем кнопки "відповідь" до моменту натискання кнопки "відбій" або покладення трубки на важіль таксофона;

послуги, що надається за участю телефоніста комутованої телефонної станції або з використанням кінцевого обладнання, що автоматично отримує повідомлення без участі абонента, - з моменту відповіді телефоніста чи розпізнавання сигналу відповіді кінцевого обладнання.

До кінцевого обладнання споживача, сигнал відповіді якого прирівнюється до відповіді сторони, яка викликається, належать:

модем чи факсимільний апарат, що працює у режимі автоматичного приймання інформації;

кінцеве обладнання з автовідповідачем;

кінцеве обладнання з автоматичним визначником номера;  
будь-яке інше кінцеве обладнання, що забезпечує можливість обміну інформацією без фізичного втручання споживача, який викликається;  
голосова поштова скринька;  
таксофон.

67. Оплата послуг здійснюється в національній валюті в готівковій чи безготівковій формі. Якщо тариф встановлено в іноземній валюті, розмір оплати визначається із застосуванням офіційного курсу гривні до іноземної валюти, встановленого Національним банком на день надання послуги.

68. Порядок оплати і форма розрахунків за послуги визначаються договором. Розрахунки за послуги можуть здійснюватися на умовах попередньої (авансової) та/або наступної оплати.

Оператор, провайдер зобов'язаний пропонувати та надавати споживачам на їх вибір послуги (пакети послуг) на умовах, які передбачають попередню (авансову) та/або наступну оплату.

Споживачі здійснюють розрахунки з оператором телекомунікацій самостійно або через суб'єктів господарювання, що відповідно до законодавства мають право приймати платежі.

69. Оператор, провайдер здійснює розрахунки за всі надані послуги з кожним абонентом окремо (у тому числі з використанням особового рахунка абонента, на якому ведеться облік нарахованих та сплачених коштів).

70. Споживач має право оплатити послуги будь-яким доступним способом відповідно до законодавства.

Оплату послуг, які надані з використанням кінцевого обладнання фізичних та юридичних осіб, здійснюють такі особи відповідно до укладеного договору.

71. У разі надання послуги на умовах попередньої оплати абонент вносить плату до початку фактичного отримання послуги, якщо інше не передбачено договором.

Оператор, провайдер не може вимагати попереднього внесення абонентної плати або авансового платежу (для контрактних абонентів) за послуги більш як за один розрахунковий період. Розрахунковим періодом є поточний календарний місяць.

Дія картки попередньо оплаченої послуги закінчується в строк, що встановлюється оператором самостійно та зазначається на картці, або у разі, коли вичерпується внесена споживачем сума коштів.

У разі надання послуг на умовах попередньої оплати після закінчення розрахункового періоду здійснюється перерахунок коштів виходячи з вартості фактично наданих послуг. У разі невикористання коштів у повному обсязі протягом розрахункового періоду вони переносяться на наступний період.

72. Розрахунки за отримані послуги на умовах наступної оплати здійснюються шляхом надсилання на адресу абонента рахунків або в інший спосіб відповідно до законодавства та договору.

У разі здійснення розрахунків за отримані послуги на умовах наступної оплати абонент оплачує послуги після закінчення розрахункового періоду. Плата вноситься після отримання ним рахунка, але не пізніше 20 числа місяця, що настає за розрахунковим періодом, якщо інше не встановлено договором відповідно до законодавства.

Оператор, провайдер має право визначати рівень заборгованості абонента з оплати послуг та/або суму ліміту для надання послуг на умовах наступної оплати, у разі перевищення якої скорочується перелік послуг чи припиняється їх надання.

У разі коли договором визначено граничну суму, на яку можуть бути надані послуги на умовах наступної оплати, оператор, провайдер зобов'язаний попередньо повідомити абонента про досягнення такої суми.

У разі несвоєчасної оплати за надані оператором, провайдером послуги абонент сплачує пеню, яка обчислюється виходячи з вартості неоплачених послуг у розмірі облікової ставки Національного банку, що діяла в період, за який нараховується пеня.

Сплата абонентом пені, правомірне скорочення переліку послуг чи припинення їх надання не звільняє абонента від обов'язку оплатити надані йому послуги.

73. Списання оператором, провайдером частки невикористаних коштів з особового рахунка абонента, в тому числі на свою користь, забороняється, крім випадків закінчення строку позовної давності щодо таких коштів, а також коштів, що залишилися на особовому рахунку абонента, який обслуговується знеособлено (анонімно), у разі, коли абонент не звернувся за поверненням невикористаних коштів у встановлений цими Правилами строк та надсилання благодійного телекомунікаційного повідомлення.

*{Пункт 73 із змінами, внесеними згідно з Постановою КМ № 703 від 20.09.2017}*

74. Під час здійснення оплати послуг з надсиланням рахунків оператор, провайдер за кожний розрахунковий період безоплатно надсилає абонентові рахунок для оплати послуг, в якому зазначаються:

- 1) найменування, місцезнаходження і платіжні реквізити оператора, провайдера;
- 2) номер телефону чи іншого мережевого ідентифікатора кінцевого обладнання або інша інформація, що ідентифікує абонента;
- 3) прізвище та ініціали (для фізичних осіб) або найменування (для юридичних осіб) абонента;
- 4) розрахунковий період;
- 5) дата формування рахунка;
- 6) номер особового рахунка абонента;
- 7) види наданих послуг;
- 8) дата, напрямок зв'язку та тривалість міжміських та міжнародних розмов;
- 9) плата, отримана протягом розрахункового періоду;
- 10) сума невикористаних коштів на особовому рахунку абонента на початок та кінець розрахункового періоду;
- 11) належна до сплати сума за видами послуг;
- 12) сума податку на додану вартість та інших обов'язкових зборів (платежів) відповідно до законодавства;
- 13) загальна сума, що належить до сплати;
- 14) строк оплати рахунка;
- 15) телефон для довідок та адреса веб-сайта (за наявності);
- 16) інші відомості, передбачені оператором, провайдером відповідно до законодавства та договору.

За наявності в абонента більш як одного номера телефону дані щодо суми нарахувань за кожним номером зазначаються в рахунку чи додатку до нього або надсилаються окремим рахунком.

Інформація про розмір коштів, які перераховані оператором з особового рахунка абонента на цілі благодійної діяльності, а також належну до сплати суму за отримані контент-послуги зазначається у рахунку окремо від суми, що належить до сплати за інші послуги.

*{Абзац дев'ятнадцятий пункту 74 в редакції Постанови КМ № 703 від 20.09.2017}*

Дзвінки, які є безоплатними для абонента, що здійснює виклик, у тому числі до служб екстреної допомоги, не зазначаються у рахунку.

Під час надсилання рахунка оператор, провайдер повинен забезпечити захист інформації про надані абонентові послуги, крім випадків, коли за письмовою згодою абонента рахунок надсилається йому електронним повідомленням.

75. За особистим зверненням споживача з урахуванням технічної можливості обладнання телекомунікаційної мережі нарахована до сплати сума за надані послуги повинна бути розшифрована безоплатно тільки за той розрахунковий період, до якого споживач має претензії, із зазначенням номера абонента, якого викликав споживач, виду послуг, часу початку і закінчення їх надання, обсягу наданих послуг, суми коштів до сплати за кожний сеанс зв'язку.

76. Оператор, провайдер зобов'язаний повернути споживачеві невикористані кошти на підставі звернення споживача у разі:

*{Абзац перший пункту 76 в редакції Постанови КМ № 462 від 04.07.2017}*

- 1) ненадання замовлених послуг;
- 2) відмови споживача від попередньо оплачених послуг, які він не отримав;

3) припинення (розірвання, закінчення строку дії) договору, крім випадків закінчення строку позовної давності;

4) надання послуг, які споживач не замовляв;

5) настання інших випадків, визначених законодавством та договором, у строк та порядку, що встановлені договором.

Якщо споживач отримував послуги знеособлено (анонімно) з використанням ідентифікаційної картки та/або картки попередньо оплаченої послуги, він має право отримати невикористані кошти у разі звернення до оператора, провайдера протягом двох місяців після закінчення строку дії картки.

Бонуси, бали тощо, які нараховані оператором, провайдером за умовами акцій, поверненню не підлягають.

Повернення невикористаних коштів абонентів, який отримує послуги знеособлено (анонімно), здійснюється на підставі його звернення за умови реєстрації абонента оператором, провайдером у порядку, встановленому НКРЗІ.

*{Абзац дев'ятий пункту 76 із змінами, внесеними згідно з Постановою КМ № 462 від 04.07.2017}*

Зазначена у цьому пункті вимога не поширюється на таксофонні картки.

Договором може бути встановлена можливість повернення оператором, провайдером невикористаних коштів споживачеві з використанням фінансових послуг, які надаються відповідно до вимог законодавства про платіжні системи та переказ коштів.

*{Пункт 76 доповнено новим абзацом згідно з Постановою КМ № 462 від 04.07.2017}*

Зазначена в абзаці дев'ятому цього пункту вимога не поширюється на повернення невикористаних коштів, що здійснюється з використанням фінансових послуг, які надаються відповідно до вимог законодавства про платіжні системи та переказ коштів.

*{Пункт 76 доповнено новим абзацом згідно з Постановою КМ № 462 від 04.07.2017}*

Оператор, провайдер не несе відповідальності за використання споживачем коштів, повернутих споживачеві з використанням фінансових послуг.

*{Пункт 76 доповнено новим абзацом згідно з Постановою КМ № 462 від 04.07.2017}*

Оператор, провайдер повинен забезпечити повернення невикористаних коштів у строк, що не перевищує 30 календарних днів з моменту звернення споживача. У разі наявності заборгованості споживача за роумінг, для визначення розміру якої необхідно отримати відповідну інформацію від роумінг-партнерів, оператор повинен забезпечити повернення таких коштів у строк, що не перевищує трьох місяців з моменту звернення споживача.

77. У разі несплати отриманих послуг у встановлений строк оператор, провайдер надсилає на кінцеве обладнання споживача, в тому числі із застосуванням автоматичних засобів, повідомлення про кінцевий строк оплати.

Якщо протягом 10 днів після закінчення зазначеного строку не надійшло підтвердження про оплату, оператор, провайдер має право припинити надання послуг. Зазначена вимога не поширюється на випадки отримання послуг знеособлено (анонімно).

78. У разі несвоєчасної оплати наданих послуг у строк, визначений цими Правилами або договором, оператор, провайдер має право:

1) нараховувати пеню в порядку, встановленому законодавством;

2) установити граничний обсяг послуг, що надаються на умовах наступної оплати, та/або заборгованості з їх оплати;

3) скоротити перелік послуг або припинити їх надання, попередивши про це абонента;

4) змінити порядок оплати, в тому числі надавати послуги на умовах попередньої оплати.

79. У разі закінчення строку дії договору або його розірвання споживач повинен здійснити розрахунок за отримані послуги, а оператор, провайдер - повернути споживачеві невикористані кошти в строк, що не перевищує 30 календарних днів з моменту письмового звернення споживача, з урахуванням вимог [пункту 76](#) цих Правил.

80. Виклик абонента з використанням глобальної телекомунікаційної послуги, що надається за кодом послуги 800, здійснюється за рахунок абонента, якого викликають. Забороняється стягувати будь-яку плату із споживача, який здійснює такий виклик.

81. Телефони, встановлені в операторів телекомунікацій для забезпечення організаційно-технологічного процесу, вважаються технологічними і плата за встановлення та користування ними не нараховується.

### **Захист прав споживачів**

82. Захист прав споживачів здійснюється відповідно до Законів України [“Про захист прав споживачів”](#), [“Про телекомунікації”](#), [“Про телебачення і радіомовлення”](#), інших актів законодавства та цих Правил.

Споживач має право відповідно до законодавства подавати операторові, провайдерові звернення (заяви, скарги, пропозиції) щодо надання та отримання послуг.

У зверненні споживача щодо ненадання чи неналежного надання послуг зазначаються дата, час, умови, за яких споживач намагався отримати послугу, результат її отримання, номер чи інший мережевий ідентифікатор кінцевого обладнання або адреса пункту колективного користування чи таксофона, з якого замовлялася послуга, номер кінцевого обладнання або адреса пункту колективного користування, що викликався, тощо.

Звернення можуть бути подані в усній формі, у тому числі з використанням телефону, а також шляхом надсилання електронного повідомлення (за наявності такої форми приймання звернень в оператора, провайдера).

Оператор, провайдер не має права ускладнювати порядок подання споживачем звернення.

Оператор, провайдер зобов'язаний проводити прийом споживачів з питань надання послуг та доводити до їх відома інформацію про час та місце такого прийому.

83. Звернення споживачів про пошкодження телекомунікаційних мереж оператора, технічних засобів телекомунікацій провайдера приймаються відповідними службами оператора, провайдера за телефоном протягом не менш як 12 годин у робочий день (шість годин у суботу) і реєструються в окремому журналі, який повинен бути пронумерований, прошнурований та скріплений печаткою оператора, провайдера (за наявності), або в окремому електронному журналі чи системі, що забезпечує обмежені права на доступ та внесення змін, а також відповідає вимогам законодавства щодо електронного документа.

У журналі обліку звернень зазначається час їх подання, номер телефону та/або ідентифікаційний номер кінцевого обладнання, адреса споживачів, дата та час проведення перевірки, відмітка про причини пошкодження та його усунення (із зазначенням дати та часу).

84. Оператори, провайдери забезпечують розгляд звернень споживачів та усунення порушень вимог законодавства та/або договору з урахуванням вимог [Закону України “Про звернення громадян”](#), цих Правил та інших нормативно-правових актів.

85. НКРЗІ розглядає відповідно до законодавства звернення споживачів щодо надання та отримання послуг, отримує з цією метою від операторів, провайдерів необхідні документи та інформацію і вживає у межах повноважень заходів до захисту прав споживачів.

### **Надання та отримання загальнодоступних послуг**

86. Загальнодоступними послугами є:

- 1) підключення кінцевого обладнання споживача до телекомунікаційних мереж фіксованого телефонного зв'язку загального користування (універсальний доступ);
- 2) послуги фіксованого телефонного зв'язку в межах зони нумерації (місцевий телефонний зв'язок);
- 3) виклик служб екстреної допомоги;
- 4) послуги довідкових служб і послуги телефонного зв'язку, що надаються за допомогою таксофонів.

87. Універсальний доступ повинен відповідати таким вимогам:

1) забезпечення за вимогою споживача з'єднання його кінцевого обладнання з телекомунікаційними мережами загального користування за тарифами, що згідно із [Законом України “Про телекомунікації”](#) підлягають державному регулюванню;

2) телекомунікаційні мережі загального користування, до яких підключається кінцеве обладнання споживачів, повинні забезпечувати надання послуг місцевого, міжміського, міжнародного телефонного, факсимільного зв'язку та з передачі даних на рівні, достатньому для доступу споживачів до Інтернету;



3) вартість підключення до телекомунікаційної мережі загального користування не залежить від технології доступу або способу підключення.

### **Підключення кінцевого обладнання споживача до телекомунікаційної мережі загального користування**

88. Підключення кінцевого обладнання споживача до телекомунікаційної мережі загального користування здійснюється за його письмовою заявою у разі наявності технічної можливості шляхом встановлення такого обладнання (телефонних та факсимільних апаратів) у житлових будинках, квартирах і приміщеннях (далі - квартири), на підприємствах, в установах, організаціях та його підключення до мереж місцевого телефонного зв'язку.

89. Заява на встановлення квартирного телефону приймається від власника (співвласника) квартири або особи, яка зареєстрована за зазначеною в заяві адресою, за умови пред'явлення документа, що посвідчує особу, та наявності:

1) документа, що підтверджує право власності на житлове приміщення, або паспортного документа з відміткою про реєстрацію місця проживання за зазначеною в заяві адресою;

2) документа, що підтверджує наявність пільг (у разі потреби);

3) довідки про взяття на облік платника податків (реєстраційного номера облікової картки платника податків), а для осіб, які через свої релігійні переконання відмовилися від прийняття реєстраційного номера облікової картки платника податків, - паспортного документа з відміткою про наявність в особи права здійснювати будь-які платежі за серією та номером такого документа.

Заяви на встановлення квартирного телефону від громадян пільгових категорій беруться на облік і задовольняються відповідно до законодавства тільки за зареєстрованим місцем проживання таких громадян. Пільги надаються за умови та з дати подання повного переліку документів, які засвідчують право на їх отримання.

90. Заява на встановлення телефону юридичній особі приймається за підписом її керівника або уповноваженої ним особи за наявності:

1) документа, що підтверджує право власності чи користування приміщенням, в якому встановлюється телефон, або належним чином засвідченої копії такого документа;

2) згоди орендодавця на прокладення телекомунікацій та встановлення телефону орендареві (у разі потреби).

*{Підпункт 3 пункту 90 виключено на підставі Постанови КМ [№ 233 від 08.04.2013](#)}*

*{Підпункт 4 пункту 90 виключено на підставі Постанови КМ [№ 485 від 23.09.2014](#)}*

Пільги надаються за умови та з дати подання юридичною особою повного переліку документів, які засвідчують право на їх отримання.

91. Заяви на встановлення телефону приймаються відповідними службами оператора, провайдера і реєструються в окремому журналі, який повинен бути пронумерований, прошнурований та скріплений печаткою оператора, провайдера (за наявності), або в окремому електронному журналі чи системі, що забезпечує обмежені права на доступ та внесення змін, а також відповідає вимогам законодавства щодо електронного документа. Оператор повинен повідомити споживачеві про дату реєстрації заяви та її реєстраційний номер.

92. Телефони залежно від місця встановлення поділяються на:

1) квартирні:

індивідуального користування, встановлені в квартирах;

колективного користування, встановлені в місцях спільного користування в комунальних квартирах і підключені до окремої лінії;

2) службові:

встановлені на підприємствах, в установах та організаціях;

встановлені в квартирах посадових осіб, які оплачуються за рахунок підприємств, установ та організацій, де працюють такі особи;

встановлені фізичним особам у нежитлових приміщеннях;

3) технологічні, встановлені в операторів телекомунікацій та використовуються для забезпечення організаційно-технологічного процесу.

93. За способом підключення телефони поділяються на:

1) основні:

підключені до окремої абонентської лінії;

підключені за спареною схемою до однієї абонентської лінії з різними номерами;

2) паралельні, встановлені в різних кімнатах одному абонентові або різним абонентам, але підключені до однієї абонентської лінії, і мають один номер. При цьому один з телефонних апаратів є основним, другий - додатковим;

3) вечірні, які у вечірній час, вихідні та святкові дні переключаються з підприємств, установ та організацій на квартири;

4) односторонні, встановлені тільки для вихідного телефонного зв'язку.

94. Заяви споживачів на встановлення телефону задовольняються згідно з чергою в зоні дії відповідної АТС.

Черговість на встановлення телефону визначається датою подання заяви, а квартирному телефону громадянам пільгових категорій в межах відповідних груп (позачергове, першочергове, переважне право) - датою подання документів, якими підтверджуються пільги.

У разі вибуття особи, що подала заяву, з квартири черга на встановлення телефону переоформляється на члена його сім'ї, але не раніше дати відмітки у паспортному документі про реєстрацію місця проживання за адресою встановлення телефону, або на співвласника квартири, але не раніше дати, коли він став її співвласником, або на власника квартири, якщо він був власником квартири на час подання заяви на встановлення телефону.

Переоформлення черги на встановлення телефону на члена сім'ї, який на момент взяття на чергу був неповнолітнім, здійснюється з дати подання відповідної заяви, але не раніше дати його народження.

У районах забудови багатоквартирними будинками черга формується за будинками, одноквартирними будинками - за вулицями з подальшим розподілом заяв за кінцевим лінійно-кабельним пристроєм телефонної мережі.

У разі коли особа, що подала заяву на встановлення телефону, протягом місяця з дня надходження повідомлення про наявність можливості для встановлення телефону не уклала договір, заява скасовується та передається до архіву.

95. Фізичні та юридичні особи, що інвестують будівництво мережі телекомунікацій, до якої буде підключатися їх кінцеве обладнання, у розмірі не менш як собівартість підключення кінцевого обладнання споживача, мають право на позачергове отримання послуг оператора такої мережі без дотримання порядку, передбаченого пунктом 94 цих Правил.

96. На момент введення у дію нової або розширення діючої АТС оператор телекомунікацій зобов'язаний передбачити не менш як 5 відсотків ємності такої АТС для встановлення телефонів громадянам пільгових категорій. У разі відсутності в зоні дії АТС незадоволених заяв даних громадян зазначена ємність використовується для встановлення телефонів згідно із законодавством.

97. Відсутність технічної можливості для встановлення телефонів фізичним особам, у тому числі громадянам пільгових категорій, не є перешкодою для встановлення телефонів за заявами інших громадян в інших будинках та під'їздах, де є така можливість.

98. У комунальних квартирах встановлюються телефони колективного або індивідуального користування.

За наявності технічної можливості телефон індивідуального користування може бути встановлений у кожній кімнаті комунальної квартири.

Телефон індивідуального користування може бути встановлений одному з мешканців комунальної квартири у разі письмової відмови інших мешканців, заяви яких зареєстровані оператором телекомунікацій, та/або за наявності в квартирі телефону колективного користування.

У разі коли в комунальній квартирі залишається одна сім'я, укладається новий договір і телефон передається в індивідуальне користування.

У разі коли в квартирі, яка перебуває у співвласності кількох осіб, або комунальній квартирі змінюються мешканці чи мешканці комунальної квартири виявили бажання встановити телефони індивідуального користування, телефон може бути переданий у колективне користування за згодою абонента. Якщо абонент телефону індивідуального

користування не дає згоди, заяви на встановлення телефону іншим мешканцям квартири беруться на облік і задовольняються в порядку, передбаченому [пунктом 94](#) цих Правил.

У разі коли абонент телефону індивідуального користування та члени його сім'ї виїжджають з комунальної квартири, укладається договір з одним з мешканців комунальної квартири за його заявою згідно з чергою на встановлення телефону в порядку, передбаченому цим пунктом.

99. У разі відсутності технічної можливості задовольнити попит населення у телефонному зв'язку оператор телекомунікацій встановлює та переключає діючі квартирні телефони за спареною схемою або з використанням апаратури ущільнення ліній (крім абонентських ліній, які використовуються органами Національної поліції для охоронної сигналізації). Встановлення та переключення телефону, підключеного до окремої абонентської лінії (із заміною чи без заміни номера), здійснюються за письмовою згодою абонента телефону індивідуального користування.

*{Абзац перший пункту 99 із змінами, внесеними згідно з Постановою КМ № 437 від 13.07.2016}*

Телефони, підключені за спареною схемою, встановлюються в окремих квартирах багатоквартирного будинку, розташованих, як правило, в одному під'їзді, а в одноквартирних будинках у зоні дії кінцевого лінійно-кабельного пристрою. Вивільнений телефон, підключений за спареною схемою, може бути встановлений особі, яка є першою за чергою в під'їзді або зоні дії кінцевого лінійно-кабельного пристрою.

У сільській місцевості дозволяється встановлення телефонів, підключених за спареною схемою, підприємствам, установам та організаціям.

Без письмової згоди абонента телефону, підключеного за спареною схемою, не дозволяється іншому абоненту підключати до такого телефону кінцеве обладнання інших типів (факс, модем тощо), крім випадків застосування обладнання, яке дає змогу надавати послуги без створення незручностей в користуванні телефоном такому абоненту.

100. За взаємною згодою абонентів дозволяється встановлення паралельних телефонів у різних квартирах або одноквартирних будинках у зоні дії одного кінцевого лінійно-кабельного пристрою, крім телефонів, підключених за спареною схемою.

У разі смерті абонента, зміни місця проживання, розірвання договору з абонентом чи припинення надання послуг оператор телекомунікацій відключає паралельний телефон, якщо не надійшла черга іншого споживача на встановлення паралельного телефону.

101. За наявності технічної можливості та відсутності черги в будинку чи зоні дії кінцевого лінійно-кабельного пристрою в квартирі може встановлюватися більш як один телефон.

102. Установлення телефону та іншого кінцевого обладнання здійснюється оператором телекомунікацій у місячний строк після внесення абонентом плати за підключення до телекомунікаційної мережі та абонентної плати, якщо інше не передбачено договором.

Телефонні розетки встановлюються в місцях, визначених абонентом, якщо це не суперечить нормам та правилам технічної експлуатації.

103. У разі зміни абонентом місця проживання у зоні дії однієї АТС за його заявою телефон індивідуального користування (підключений до окремої абонентської лінії) за наявності технічної можливості перевстановлюється за новим місцем проживання із збереженням абонентського номера незалежно від черги на встановлення телефону. За відсутності технічної можливості встановлення телефону здійснюється в порядку, передбаченому [пунктом 94](#) цих Правил, без збереження абонентського номера.

104. У разі переїзду абонента на нове місце проживання у телефонізоване приміщення в зоні дії телефонної мережі одного оператора телекомунікацій переоформлення чи укладення договору здійснюється протягом місяця з дня подання заяви на встановлення телефону за новим місцем проживання в разі відсутності заборгованості за надані послуги. Зазначений абонент має право на переоформлення чи укладення договору незалежно від наявності в будинку або зоні дії кінцевого лінійно-кабельного пристрою незадоволених заяв на встановлення телефону.

У разі переїзду абонента в телефонізоване приміщення в зоні дії телефонної мережі одного оператора телекомунікацій договір переоформляється згідно з тарифом на переоформлення, а в зоні дії іншого оператора телефон встановлюється в порядку, передбаченому пунктом 94 цих Правил.

105. Договір переоформляється:

1) на члена сім'ї або співвласника чи власника квартири за письмовою заявою абонента.

У разі відчуження квартири та/або зміни місця проживання абонента - фізичної особи оператор телекомунікацій має право розірвати з ним договір, якщо абонент у місячний строк письмово не повідомив про зміну власника квартири та/або місця проживання.

За заявою члена сім'ї колишнього абонента або співвласника чи власника квартири, яка подається у місячний строк з дати відчуження квартири та/або зміни місця проживання, договір переоформляється на такого члена сім'ї або співвласника чи власника квартири згідно з тарифом на переоформлення. В інших випадках встановлення телефону здійснюється в порядку, передбаченому пунктом 94 цих Правил.

У разі відчуження квартири та/або зміни місця проживання абонента, якому встановлено телефон на пільгових умовах, встановлення телефону членові його сім'ї або співвласникові чи власникові квартири, який не має пільг, здійснюється в порядку, передбаченому пунктом 94 цих Правил, згідно з тарифом на переоформлення;

2) за письмовою заявою члена сім'ї або співвласника чи власника або можливого спадкоємця квартири у разі смерті абонента.

У разі смерті абонента або визнання його безвісно відсутнім оператор телекомунікацій має право скоротити перелік послуг.

*{Абзац сьомий пункту 105 в редакції Постанови КМ № 703 від 20.09.2017}*

За заявою члена сім'ї або співвласника чи власника квартири, яка подається у місячний строк з дати смерті абонента, договір переоформляється (надання послуг відновлюється, телефон включається) на члена сім'ї або співвласника чи власника згідно з тарифом на переоформлення за умови внесення абонентної плати та плати за надані послуги. Договір за згодою співвласників може бути переоформлений на спадкоємця, якщо він не пізніше ніж протягом 12 місяців з дня смерті абонента подав документи, що підтверджують право власності на квартиру, в якій встановлено телефон.

В інших випадках телефон встановлюється в порядку, передбаченому [пунктом 94](#) цих Правил.

106. Телефон, встановлений у квартирі, де проживають жінка і чоловік, шлюб між якими розірвано, вважається телефоном колективного користування за заявою одного з них.

107. У разі встановлення факту смерті абонента, який проживав один, або визнання його безвісно відсутнім перелік послуг скорочується (телефон відключається) до подання можливим спадкоємцем заяви про переоформлення телефону.

*{Абзац перший пункту 107 із змінами, внесеними згідно з Постановою КМ № 703 від 20.09.2017}*

У разі коли протягом місяця з дня смерті абонента надійшла заява на переоформлення телефону від можливого спадкоємця, надання послуг відновлюється (телефон включається) на час оформлення документів про право власності на квартиру за умови внесення абонентної плати та плати за надані послуги. Договір із спадкоємцем укладається, якщо він не пізніше ніж протягом 12 місяців з дня смерті абонента подав документи, що підтверджують право власності на приміщення, в якому встановлено телефон.

У разі коли спадкоємцем є неповнолітня особа, до досягнення нею повноліття договір укладається з її законним представником від імені та в інтересах такої особи. Після досягнення повноліття договір укладається із спадкоємцем.

У разі ненадходження заяви від можливого спадкоємця протягом місяця від дня відключення телефону номер телефону використовується оператором телекомунікацій для задоволення заяв інших споживачів у порядку, встановленому законодавством.

У разі смерті особи, яка мала пільги на встановлення телефону, після дати надіслання їй повідомлення про можливість встановлення телефону договір укладається з одним із членів сім'ї такої особи без збереження пільг.

Правонаступник юридичної особи, що залишився у телефонізованому приміщенні, має право на переоформлення телефону на підставі документів, що підтверджують правонаступництво. В інших випадках телефон встановлюється в порядку, передбаченому пунктом 94 цих Правил.

У разі наявності заборгованості за надані послуги (за період, що не перевищує строк позовної давності) правонаступник повинен погасити таку заборгованість до переоформлення телефону, якщо інший строк не передбачений договором.

108. Оператор телекомунікацій встановлює та переустановлює телефони за визначеними тарифами, якщо будинки (приміщення) обладнано розподільними лініями зв'язку і кінцевими кабельними пристроями для підключення абонентської проводки, а довжина абонентської проводки від кінцевого кабельного пристрою у будинку (приміщенні) до точки підключення кінцевого обладнання не перевищує 40 метрів (основні роботи).

У разі коли будинок не обладнано розподільними лініями зв'язку і кінцевими кабельними пристроями та/або довжина абонентської проводки перевищує 40 метрів, абонент за його заявою, крім плати за встановлення телефону, оплачує виконані оператором телекомунікацій додаткові роботи, вартість яких розраховується відповідно до собівартості з урахуванням отримання прибутку. До додаткових робіт відноситься прокладення частини абонентської проводки завдовжки більш як 40 метрів, у тому числі встановлення кінцевих кабельних пристроїв та опор повітряних ліній зв'язку.

У разі коли для встановлення телефонів громадянам пільгових категорій необхідно виконати роботи з будівництва абонентської лінії зв'язку, в тому числі ті, що не віднесені до пільгових додаткових робіт, такі роботи виконуються оператором телекомунікацій під час планового розширення телефонної мережі або за рахунок таких громадян та за їх згодою. До пільгових додаткових робіт відносяться роботи з будівництва ділянки абонентської проводки завдовжки до 150 (у містах, селищах міського типу) чи 500 метрів (у сільській місцевості), крім робіт з будівництва частини абонентської проводки завдовжки менш як 40 метрів від точки підключення кінцевого обладнання споживача до кінцевого кабельного пристрою розподільної лінії зв'язку, а також роботи з організації абонентської лінії зв'язку з використанням радіотехнологій та встановлення квартирних телефонів.

Під час замовлення встановлення телефону в разі необхідності будівництва розподільної лінії зв'язку і кінцевого кабельного пристрою абонентської лінії зв'язку та/або прокладення абонентської проводки завдовжки більш як 40 метрів оператор телекомунікацій і споживач укладають договір, за яким оператор гарантує встановлення телефону після виконання додаткових будівельних робіт (пільгових додаткових робіт), а споживач оплачує такі роботи.

109. У місцях з недостатнім рівнем насиченості телекомунікаційних мереж загального користування технічними засобами заяви на надання загальнодоступних послуг задовольняються відповідно до [Закону України “Про телекомунікації”](#).

У разі коли під час встановлення телефону абонентом (абонентами) виконано технічні умови або оплачено додаткові будівельні роботи, використання споруд іншим споживачем може здійснюватися тільки за наявності згоди абонента (абонентів).

### **Послуги фіксованого місцевого телефонного зв'язку**

110. Послуги фіксованого місцевого телефонного зв'язку надаються в межах місцевої телефонної мережі.

Зв'язок з використанням нумерації місцевої телефонної мережі під час надання загальнодоступних послуг повинен забезпечуватися з усіма абонентами такої мережі, а також службами екстреної допомоги.

111. Послуги фіксованого місцевого телефонного зв'язку надаються з використанням кінцевого обладнання абонента, таксофонів, а також у пунктах колективного користування.

112. Зміна абонентських номерів у мережах фіксованого місцевого телефонного зв'язку у випадках, передбачених [пунктом 25](#) цих Правил, а також у зв'язку із заміною АТС, перенесенням кінцевих лінійно-кабельних споруд у зону дії іншої АТС (за наявності підтверджуючих документів) здійснюється оператором телекомунікацій без згоди абонентів та з їх повідомленням за місяць до зміни номерів, а у разі масової зміни номерів (понад 10 тис.) - з додатковим повідомленням через засоби масової інформації.

113. Оператор телекомунікацій, що надає загальнодоступні послуги, крім прав, встановлених [пунктом 38](#) цих Правил, має також право:

- 1) проводити перевірку відповідності кінцевого обладнання вимогам нормативних документів у сфері телекомунікацій, пломбувати діодні приставки (розетки);
- 2) відключати телефон абонента, квартира якого підключена до охоронної сигналізації, через місяць після вручення абонентові письмового попередження про відключення;
- 3) проводити перевірку використання телефонного номера особою, з якою укладено договір.

114. Оператор телекомунікацій, що надає загальнодоступні послуги, крім виконання обов'язків, встановлених [пунктом 39](#) цих Правил, зобов'язаний:

*{Підпункт 1 пункту 114 виключено на підставі Постанови КМ № 703 від 20.09.2017}*

- 2) забезпечити протягом одного місяця з дня розірвання договору технічну можливість відновлення роботи телефону;
- 3) інформувати абонентів про строки введення в експлуатацію нової та розширення абонентської ємності діючої АТС.

115. Споживач під час отримання загальнодоступних послуг, крім виконання обов'язків, встановлених [пунктом 36](#) цих Правил, зобов'язаний:

- 1) не допускати використання телефону, підключеного за спареною схемою, або паралельного телефону для навмисного створення незручностей іншому абонентові;
- 2) не перешкоджати виконанню робіт з підключення телефонів, встановлення апаратури ущільнення абонентських ліній зв'язку, ремонтних робіт, а також здійсненню контролю за якістю роботи абонентської лінії зв'язку та кінцевого обладнання.

116. Розрахунки за загальнодоступні послуги здійснюються відповідно до цих Правил.

Оператор застосовує такі види абонентної плати, як плата без почасового та з почасовим обліком телефонних розмов, з урахуванням технологічних можливостей власної телекомунікаційної мережі.

Абоненти, кінцеве обладнання яких підключене до АТС, де не застосовується апаратура почасового обліку місцевих телефонних розмов, вносять абонентну плату без почасового обліку телефонних розмов.

У разі надання абонентові одночасно в одному пакеті послуг місцевого телефонного зв'язку та з доступу до Інтернету оператор телекомунікацій може запропонувати на вибір абонента тарифний план, до якого включена абонентна плата без застосування почасового обліку місцевих телефонних розмов (згідно з граничними тарифами на загальнодоступні послуги) і плата за послуги з доступу до Інтернету.

Розрахунковим періодом для оплати загальнодоступних послуг є поточний календарний місяць.

Плата за послуги місцевого телефонного зв'язку вноситься абонентом відповідно до [пунктів 70-72](#) цих Правил.

У разі неотримання рахунка (квитанції) до 10 числа місяця, що настає за розрахунковим періодом, або здійснення розрахунків без рахунка (квитанції) абонент має право звернутися до служби розрахунків оператора телекомунікацій для отримання інформації про належну до сплати суму та в разі потреби отримати рахунок (квитанцію).

У разі отримання послуг на умовах попередньої оплати абонент здійснює щомісяця до 20 числа оплату їх вартості в розмірі не менш як розмір плати за попередній розрахунковий період з наступним перерахунком суми (до 10 числа місяця, що настає за розрахунковим періодом) виходячи з обсягу фактично наданих послуг за такий період.

Абоненти - юридичні особи, які фінансуються з державного (місцевого) бюджету, зобов'язані подати операторові телекомунікацій довідку фінансового органу про підтвердження їх повного фінансування за рахунок бюджетних коштів з метою застосування тарифів, які встановлюються для бюджетних підприємств, установ та організацій.

117. У разі коли протягом місяця після зазначеного у попередженні строку оплати підтвердження про погашення заборгованості не надійшло, оператор телекомунікацій має право припинити надання послуг та письмово повідомити про це абонентові.

**Виклик служб екстреної допомоги**

118. Оператори телекомунікацій безоплатно встановлюють телефонні з'єднання для виклику пожежної охорони, Національної поліції, швидкої медичної допомоги, аварійних служб газу та підрозділів екстреної допомоги населенню за телефонами відповідно 101, 102, 103, 104 і 112.

*{Пункт 118 із змінами, внесеними згідно з Постановами КМ [№ 437 від 13.07.2016](#), [№ 703 від 20.09.2017](#)}*

### **Послуги довідкових служб**

119. Для інформування споживачів про номери телефонів абонентів телефонної мережі утворюються інформаційно-довідкові служби, видаються телефонні довідники, в тому числі в електронній формі.

*{Абзац перший пункту 119 із змінами, внесеними згідно з Постановою КМ [№ 703 від 20.09.2017](#)}*

Оператор телекомунікацій повинен забезпечити доступ споживачів до власної інформаційно-довідкової служби та спільної голосової довідкової послуги, визначеної Національним планом нумерації.

Для організації доступу до спільної голосової довідкової послуги та видання телефонних довідників (у паперовій або електронній формі) оператори телекомунікацій передають провайдерів такої послуги відповідно до договору та з урахуванням вимог [пунктів 43 і 44](#) цих Правил інформацію про номери телефонів абонентів своєї мережі та інформаційно-довідкової служби оператора і режим її роботи.

*{Абзац третій пункту 119 із змінами, внесеними згідно з Постановою КМ [№ 703 від 20.09.2017](#)}*

### **Послуги телефонного зв'язку, що надаються за допомогою таксофонів**

120. Таксофони встановлюються операторами телекомунікацій на залізничних, морських і річкових вокзалах, пристанях, автовокзалах (автостанціях), у пунктах пропуску через державний кордон, аеропортах, лікувально-оздоровчих закладах, на підприємствах, в установах та організаціях за рішенням їх керівництва на договірних засадах та в інших громадських місцях для забезпечення доступу споживачів до загальнодоступних послуг.

Таксофони встановлюються операторами телекомунікацій в усіх населених пунктах з кількістю населення понад 50 осіб за рішенням органів місцевого самоврядування на договірних засадах для забезпечення доступу споживачів до загальнодоступних послуг.

Оператор телекомунікацій повинен забезпечити реалізацію таксофонних карток у кожному населеному пункті, на території якого він надає послуги телефонного зв'язку за допомогою таксофонів.

Строк дії таксофонної картки становить не менш як шість місяців.

Таксофони, які встановлені на залізничних, морських і річкових вокзалах, автовокзалах (автостанціях), аеропортах, пунктах пропуску через державний кордон, лікувально-оздоровчих закладах, повинні забезпечувати надання послуг двостороннього телефонного зв'язку (за наявності технічної можливості).

Інформація про порядок отримання послуг телефонного зв'язку за допомогою таксофонів повинна розміщуватися на таксофоні та включати:

інструкцію з користування таксофоном;

номери телефонів екстрених служб допомоги, довідкових служб оператора телекомунікацій, адресу розташування найближчого таксофона;

відомості про оператора телекомунікацій, якому належить таксофон, та структурний підрозділ, який приймає звернення споживачів щодо надання послуг за допомогою таксофонів (найменування, адресу, номери телефонів);

дані про пункти придбання таксофонних карток.

### **Надання та отримання послуг проводового радіомовлення**

121. Послуги проводового радіомовлення надаються операторами мереж проводового радіомовлення за наявності ліцензії на надання послуг з технічного обслуговування і експлуатації таких мереж, виданої НКРЗІ.

122. Мережею проводового радіомовлення транслюються програми телерадіоорганізацій на підставі ліцензії, виданої Національною радою з питань телебачення і радіомовлення, та сигнали оповіщення у разі виникнення надзвичайної ситуації, введення надзвичайного чи воєнного стану.

123. Програми звукового мовлення транслюються мережами проводового радіомовлення відповідно до розкладу радіомовлення. Для особливо важливих передач розклад радіомовлення може бути змінений.

124. Для забезпечення розповсюдження радіопрограм, створених на виконання державного замовлення, оператор мереж проводового радіомовлення і державний замовник укладають державний контракт.

125. Оператори мереж проводового радіомовлення надають такі послуги:

- 1) установлення радіоточок;
- 2) переустановлення радіоточок;
- 3) тимчасове відключення радіоточок;
- 4) повторне включення радіоточок;
- 5) установлення вуличних гучномовців;
- 6) переоформлення договору на користування радіоточкою;
- 7) забезпечення синхронного перекладу, звукопідсилення (озвучення в приміщеннях та на відкритому просторі);
- 8) трансляція сигналів оповіщення у разі виникнення надзвичайної ситуації, введення надзвичайного чи воєнного стану;
- 9) надання студій для створення радіопрограм;
- 10) надання мереж, каналів проводового радіомовлення у користування телерадіоорганізаціям, які отримали відповідну ліцензію.

126. Установлення радіоточок здійснюється централізовано під час будівництва та реконструкції будинків, а також за заявами фізичних і юридичних осіб.

127. Для забезпечення експлуатації розподільних мереж та пристроїв проводового радіомовлення на збудованих об'єктах представники оператора мереж проводового радіомовлення беруть участь у роботі комісій, які приймають такі об'єкти.

128. Фізичні особи, які проживають у радіофікованих квартирах, є індивідуальними абонентами проводового радіомовлення за умови укладення договору з оператором мереж проводового радіомовлення.

129. Установлення радіоточок здійснюється після подання операторові мереж проводового радіомовлення письмової заяви фізичної або юридичної особи та внесення плати за встановлення радіоточки згідно з діючими тарифами і кошторисом (якщо виконувалися додаткові роботи) та абонентної плати.

130. У разі подання заяви на встановлення радіоточки у нерадіофікованій квартирі, на підприємстві, в установі та організації оператор мереж проводового радіомовлення перевіряє на місці технічну можливість такого встановлення.

131. Оператор мереж проводового радіомовлення здійснює установлення радіоточок згідно з діючими тарифами за умови, що довжина абонентської лінії до основної радіоточки не перевищує 40 метрів. В іншому випадку вартість робіт і матеріалів оплачується згідно з кошторисом.

132. За наявності основної радіоточки дозволяється встановлювати за окрему плату додаткові радіоточки без внесення абонентної плати.

133. Додаткові радіоточки встановлюються у приміщеннях окремої квартири, а також тих, що займає одна сім'я, яка проживає в комунальній квартирі.

134. Перенесення радіоточки з однієї кімнати в іншу здійснюється тільки в межах однієї квартири за окрему плату згідно з діючими тарифами.

135. Тимчасове відключення радіоточки здійснюється оператором мереж проводового радіомовлення за письмовою заявою абонента.

136. Відключення радіоточок абонентів - юридичних осіб, у тому числі тимчасове, здійснюється оператором мереж проводового радіомовлення за письмовою заявою керівника юридичної особи. Строк тимчасового відключення фіксується у відповідному акті.



Тимчасове відключення не звільняє абонента - юридичну особу від відповідальності за збереження мережі проводового радіомовлення.

137. Повторне включення радіоточок у мережу проводового радіомовлення здійснюється за письмовою заявою абонента згідно з діючими тарифами.

138. Переоформлення договору на іншого члена сім'ї абонента здійснюється за заявою абонента.

139. У разі коли під час усунення пошкодження або повторного включення радіоточки виявлено пошкодження абонентської лінії чи будинкової мережі з вини абонента, ремонтні роботи виконуються за його рахунок.

140. Установлення вуличних гучномовців у мережі проводового радіомовлення здійснюється за заявою споживача, погодженою з місцевим органом виконавчої влади, після внесення відповідної плати згідно з діючими тарифами (у разі виконання додаткових робіт).

141. Звукопідсилення та технічне забезпечення синхронного перекладу здійснюються за заявами споживачів. Питання щодо можливості установлення технічних засобів для забезпечення синхронного перекладу вивчається оператором мереж проводового радіомовлення протягом двох днів.

142. Споживач подає операторові мереж проводового радіомовлення заяву на забезпечення звукопідсилення під час проведення зборів, мітингів, маніфестацій, демонстрацій, спортивних, видовищних та інших масових заходів разом з документом виконавчого органу сільської, селищної або міської ради, що підтверджує згоду на їх проведення.

143. Трансляція оголошень, повідомлень та виступів здійснюється телерадіоорганізацією.

Телерадіоорганізація зобов'язана приймати від операторів мереж проводового радіомовлення та безоплатно передавати такими мережами інформацію про порядок встановлення та використання радіоточок, подання заяви на усунення пошкоджень розподільної мережі, внесення абонентної плати, охорону ліній зв'язку, виконання ремонтних робіт на мережах проводового радіомовлення.

144. Оператори мереж проводового радіомовлення в порядку, встановленому законодавством, передають такими мережами сигнали оповіщення у разі виникнення надзвичайної ситуації, введення надзвичайного чи воєнного стану.

145. Розрахунки за послуги проводового радіомовлення здійснюються згідно з цими Правилами.

146. Абонент, крім прав, встановлених [пунктом 35](#) цих Правил, має право самостійно підключати до радіоточки придбані ним гучномовці, на які видано документ про підтвердження їх відповідності.

147. Абонент, крім виконання обов'язків, встановлених [пунктом 36](#) цих Правил, зобов'язаний:

- 1) не підключати самостійно радіоточки до мережі проводового радіомовлення;
- 2) погоджувати з оператором мереж проводового радіомовлення питання підключення абонентських гучномовців потужністю понад 1 Вт;
- 3) не допускати використання радіоточки не за призначенням або з метою навмисного заподіяння шкоди іншим абонентам.

148. Оператор мереж проводового радіомовлення, крім прав, встановлених [пунктом 38](#) цих Правил, має право надавати пріоритетні послуги телерадіоорганізаціям, які виконують державне замовлення.

149. Оператор мереж проводового радіомовлення, крім виконання обов'язків, встановлених [пунктом 39](#) цих Правил, зобов'язаний повідомляти абонентам про перерву в роботі мережі проводового радіомовлення під час капітального ремонту чи реконструкції ліній електропостачання, які використовуються також як опори для підвішування проводів мережі проводового радіомовлення.

У разі виконання робіт з технічного обслуговування радіоточок, споруд розподільної мережі проводового радіомовлення, які встановлені на дахах будинків та проходять територію, що перебуває у власності абонента, працівники оператора мереж проводового

радіомовлення зобов'язані пред'явити абонентові особисте посвідчення з фотокарткою, скріпленою печаткою (за наявності), та наряд (доручення) оператора.

*{Абзац другого пункту 149 із змінами, внесеними згідно з Постановою КМ № 576 від 30.10.2014}*

### **Послуги ефірного телерадіомовлення**

150. Послуги ефірного телерадіомовлення надаються операторами мереж ефірного телерадіомовлення за наявності ліцензії на надання послуг з технічного обслуговування і експлуатації таких мереж, виданої НКРЗІ.

Послугами ефірного телерадіомовлення є:

технічне обслуговування і експлуатація технічних засобів випромінення в ефір;

передача телерадіопрограм до технічних засобів випромінення в ефір з використанням споруд і ліній зв'язку;

трансляція телерадіопрограм технічними засобами випромінення в ефір.

Послуги ефірного телерадіомовлення надаються телерадіоорганізаціям за умови укладення договору та наявності ліцензії на мовлення, виданої Національною радою з питань телебачення і радіомовлення.

151. Для забезпечення трансляції телерадіопрограм, створених на виконання державного замовлення, оператор мереж ефірного телерадіомовлення і державний замовник укладають державний контракт.

152. Перерви тривалістю понад одну хвилину під час трансляції телерадіопрограм внаслідок технічного пошкодження засобів та мережі оператора ефірного телерадіомовлення до загального часу мовлення не включаються.

153. Розрахунки за послуги ефірного телерадіомовлення здійснюються відповідно до цих Правил.

154. Оператор мереж ефірного телерадіомовлення, крім прав, встановлених [пунктом 38](#) цих Правил, має право:

1) припинити надання послуг, якщо загальна заборгованість з їх оплати перевищує 25 відсотків суми річної оплати, попередивши про це телерадіоорганізацію за 10 днів до дати припинення;

2) надавати пріоритетні послуги телерадіоорганізаціям, що виконують державне замовлення.

155. Споживач, крім виконання обов'язків, встановлених цими Правилами, зобов'язаний:

1) дотримуватися вимог державних стандартів та норм технічної якості телерадіомовлення;

2) не допускати дій, що можуть перешкоджати безпечній експлуатації мереж ефірного телерадіомовлення, електромагнітної сумісності радіоелектронних засобів, ускладнювати чи унеможливити надання послуг іншим споживачам.

156. Оператор мереж ефірного телерадіомовлення, крім виконання обов'язків, встановлених [пунктом 39](#) цих Правил, зобов'язаний не пізніше ніж за місяць або в інший строк, визначений договором, поінформувати телерадіоорганізацію про виконання капітальних та планово-профілактичних робіт у мережі ефірного телерадіомовлення, пов'язаних з повним чи частковим припиненням надання послуг.

### **Послуги у телемережах для потреб телебачення і радіомовлення**

157. Послуги у телемережах для потреб телебачення і радіомовлення надають абонентам можливість перегляду телерадіопрограм та/або пакетів телерадіопрограм, які пропонує на договірних засадах з використанням телемереж провайдер програмної послуги відповідно до ліцензії, виданої Національною радою з питань телебачення і радіомовлення.

Послуги з технічного обслуговування і експлуатації телемереж надаються провайдеру програмної послуги на підставі договору між ним та оператором телемереж, який має ліцензію на право надання послуг з технічного обслуговування і експлуатації телемереж, видану НКРЗІ. Відповідальність за виконання договірних обов'язків з абонентами несе провайдер програмної послуги, який зобов'язаний надавати послуги з урахуванням вимог пункту 159 цих Правил.

За умови укладення зазначеного договору оператор телемереж несе відповідальність за їх технічний стан та технічне забезпечення.

158. Провайдер програмної послуги зобов'язаний забезпечити доступ абонентів до програм універсальної програмної послуги та включити такі програми до всіх пакетів телерадіопрограм.

159. Під час надання послуги провайдер програмної послуги повинен забезпечити:

- 1) підключення абонентської проводки до пункту закінчення телемережі;
- 2) доступ до пакетів телерадіопрограм;
- 3) налагодження кінцевого обладнання на приймання пакета телерадіопрограм, до яких забезпечується доступ;
- 4) обслуговування абонентської проводки;
- 5) належну якість програмної послуги;
- 6) перенесення точки підключення кінцевого обладнання;
- 7) інформування абонента про виконання відновлювальних (профілактичних, аварійних тощо) робіт;
- 8) надання інших послуг відповідно до договору.

160. Вартість послуг встановлюється провайдером програмної послуги самостійно. Державному регулюванню підлягає виключно розмір абонентної плати за користування універсальною програмною послугою.

161. Послуги надаються провайдером програмної послуги на підставі договору, укладеного з абонентом, за наявності технічної можливості для доступу абонента до обраного ним пакета телерадіопрограм.

162. У договорі обов'язково зазначається тип обраного абонентом пакета телерадіопрограм (пакет універсальної програмної послуги, стандартний пакет або індивідуальний пакет на замовлення), перелік телерадіопрограм та передач, які провайдер зобов'язується надавати абонентові, абонентна плата та/або плата за надання окремих телерадіопрограм та передач.

163. Договір укладається з особою, яка є власником (співвласником) приміщення, або особою, зареєстрованою за адресою приміщення, або орендарем приміщення. При цьому договір з особою, яка є орендарем приміщення, укладається за наявності письмової згоди власника.

164. Підключення абонентської проводки до пункту закінчення телемережі та надання послуг здійснюються відповідно до договору.

165. Абонентська проводка та кінцеве обладнання повинні відповідати технічним нормам для забезпечення доступу до обраного абонентом пакета телерадіопрограм. Провайдер програмної послуги повинен забезпечити проведення перевірки справності абонентської проводки та її відповідності технічним нормам і обраному абонентом пакету телерадіопрограм.

166. Оператор телемереж повинен забезпечити відповідність технічних характеристик радіотелевізійного сигналу встановленим нормам у пункті закінчення телемережі.

167. Провайдер програмної послуги не має права без згоди власника систем колективного приймання телерадіопрограм (включаючи колективні телеантени) використовувати їх елементи для надання абонентам послуг. У разі використання елементів системи колективного приймання телерадіопрограм провайдер програмної послуги зобов'язаний зберегти за мешканцями будинку можливість доступу до програм телерадіоорганізацій, які здійснюють наземне ефірне мовлення на території розташування телемереж, згідно із законодавством.

168. Про зміну переліку та умов надання послуг провайдер програмної послуги повинен повідомити абонентів не менш як за сім днів у порядку, визначеному договором. Ця вимога не поширюється на випадки, коли зміни не залежать від провайдера і не можуть бути ним передбачені.

169. Провайдер програмної послуги не несе відповідальності за неякісні послуги та перерву в їх наданні у разі:

- 1) невідповідності технічного стану кінцевого обладнання встановленим нормам;
- 2) несанкціонованого втручання у роботу телемереж або пошкодження абонентської проводки.

## **Надання послуг телеграфного зв'язку**

170. Надання послуг телеграфного зв'язку здійснюється оператором, провайдером з дотриманням вимог, визначених у [додатку 2](#), та інструкцій, затверджених Адміністрацією Держспецзв'язку.

171. Оператор, провайдер, який надає послуги телеграфного зв'язку, розміщує інформацію про порядок оформлення, передачі та доставки телеграм у місцях надання зазначених послуг.

172. Перелік категорій та видів міжнародних телеграм визначається на підставі двосторонніх договорів.

173. Перелік обмежень, встановлених для приймання телеграм, визначений в [додатку 3](#).

Додаток 1  
до Правил

## **ВИМОГИ**

### **щодо надання послуг міжміського та міжнародного телефонного зв'язку за участю телефоніста**

1. Надання послуг міжміського та міжнародного телефонного зв'язку за участю телефоніста здійснюється з урахуванням пріоритету таких категорій розмов:

“позачергова”;

“урядова”;

“біда”;

“службова”;

“звичайна”.

2. Право ведення розмов категорій “позачергова” та “урядова” надається із зареєстрованих оператором телекомунікацій (далі - оператор) номерів телефонів таким посадовим особам:

“позачергова” - Президентіві України, Голові Верховної Ради України та його заступникам, Прем'єр-міністрові України, Першому віце-прем'єр-міністрові України, віце-прем'єр-міністрам України, Голові Конституційного Суду України та його заступникам, Голові Верховного Суду України та його заступникам, Секретареві Ради національної безпеки і оборони України;

“урядова” - Главі Адміністрації Президента України та його заступникам, керівникам структурних підрозділів Адміністрації Президента України, народним депутатам України, міністрам та їх заступникам, Державному секретарю Кабінету Міністрів України, державним секретарям міністерств, Голові СБУ та його заступникам, Голові Адміністрації Державної служби спеціального зв'язку та захисту інформації та його заступникам, Голові Служби зовнішньої розвідки та його заступникам, Голові Вищої ради юстиції та його заступникам, Генеральному прокуророві України та його заступникам, суддям Конституційного Суду України, Голові Вищого адміністративного суду України та його заступникам, Голові Вищого господарського суду України та його заступникам, Голові Вищого спеціалізованого суду України з розгляду цивільних і кримінальних справ та його заступникам, Голові Національного банку, Голові та державним уповноваженим Антимонопольного комітету, головам державних служб та їх першим заступникам, головам державних агентств та їх першим заступникам, головам державних інспекцій та їх першим заступникам, Голові Держкомтелерадіо та його першому заступникові, Голові Адміністрації Держприкордонслужби та його першому заступникові, главам дипломатичних представництв та консульських установ іноземних держав в Україні, головам обласних, Київської та Севастопольської міських держадміністрацій та їх першим заступникам, головам обласних, Київської та Севастопольської міських рад, Керівникові Апарату Верховної Ради України та його першому заступникові, Голові Верховної Ради Автономної Республіки Крим та його заступникам, Голові Ради міністрів Автономної Республіки Крим та його заступникам, Голові Рахункової палати та його першому заступникові, Голові Центральної виборчої комісії та його першому заступникові, Голові правління Пенсійного фонду України та його першому

заступникові, Голові Фонду державного майна та його першому заступникові, Голові НКЦПФР, Голові Національної ради з питань телебачення і радіомовлення, головам національних комісій, що здійснюють державне регулювання у сфері енергетики, зв'язку та інформатизації, комунальних послуг, ринків фінансових послуг, голові Федерації професійних спілок.

*{Абзац третій пункту 2 із змінами, внесеними згідно з Постановами КМ [№ 477 від 27.08.2014](#), [№ 615 від 08.09.2016](#)}*

Розмови категорій “позачергова” та “урядова” оплачуються за звичайним тарифом. На вимогу абонентів для ведення розмов таких категорій оператор може припиняти розмови інших категорій.

3. Розмови категорії “біда” прирівнюються до категорії “позачергова” та стосуються безпеки людського життя на морі, суші, в повітрі і містять відомості про нещасні випадки, землетруси, урагани, бурі, пожежі, повені та інші надзвичайні ситуації. Термінові телефонні розмови щодо епідемій, які ведуться Всесвітньою організацією охорони здоров'я, прирівнюються до розмов категорії “біда”. Право ведення розмов категорії “біда” надається посадовим особам органів державної влади із зареєстрованих оператором номерів телефонів.

4. Розмови категорії “службова” ведуться із зареєстрованих оператором номерів телефонів особами, безпосередньо пов'язаними з організацією управління, контролю та експлуатації технічних засобів телекомунікацій.

5. Усі інші розмови належать до категорії “звичайна”.

6. Замовлення на розмови приймаються оператором на поточну та дві наступні доби. Прийняте на поточну добу замовлення дійсне до кінця доби.

Додаток 2  
до Правил

## **ВИМОГИ**

### **щодо надання послуг телеграфного зв'язку**

1. Надсилання телеграм у межах України здійснюється у такій послідовності відповідно до їх категорій:

- “поза категорією”;
- “позачергова”;
- “Президент України”;
- “вища урядова”;
- “урядова”;
- “термінова”;
- “звичайна”.

2. Позначка про категорію ставиться в телеграмі перед адресою отримувача.

3. До телеграм “поза категорією” належать телеграми з позначкою “ефір”, “мобілізаційна”, “стріла”, “зліт”, “факел”, “кордон”, “туман”, “каштан”, “сигнал”.

4. До телеграм категорії “позачергова” належать телеграми з позначкою:

“аварія” - повідомлення про виникнення надзвичайної ситуації, катастрофи, аварії на повітряному, морському, річковому, автомобільному та залізничному транспорті, промислових підприємствах тощо, а також про стан технічних засобів телекомунікацій. Право подання телеграм з позначкою “аварія” надається міністрам, керівникам інших центральних та місцевих органів виконавчої влади, органів місцевого самоврядування, підприємств, установ та організацій;

“шторм”, “авіа” - повідомлення про небезпечні гідрометеорологічні та інші природні явища.

5. Телеграми категорій “Президент України”, “вища урядова” та “урядова” приймаються за підписом таких посадових осіб:

“Президент України” - Президента України;

“вища урядова” - Голови Верховної Ради України та його заступників, Прем’єр-міністра України, Першого віце-прем’єр-міністра України, віце-прем’єр-міністрів України, Голови Конституційного Суду України та його заступників, Голови Верховного Суду України та його заступників, Секретаря Ради національної безпеки і оборони України;

“урядова” - Глави Адміністрації Президента України та його заступників, керівників структурних підрозділів Адміністрації Президента України, народних депутатів України, міністрів та їх заступників, Державного секретаря Кабінету Міністрів України, державних секретарів міністерств, Голови СБУ та його заступників, Голови Адміністрації Державної служби спеціального зв’язку та захисту інформації та його першого заступника, Голови Служби зовнішньої розвідки та його заступників, Голови Вищої ради юстиції та його заступників, Генерального прокурора України та його заступників, суддів Конституційного Суду України, Голови Вищого адміністративного суду України та його заступників, Голови Вищого господарського суду України та його заступників, Голови Вищого спеціалізованого суду України з розгляду цивільних і кримінальних справ та його заступників, Голови Національного банку, Голови та державних уповноважених Антимонопольного комітету, голів державних служб та їх перших заступників, голів державних агентств та їх перших заступників, голів державних інспекцій та їх перших заступників, Голови Держкомтелерадіо та його першого заступника, Голови Адміністрації Держприкордонслужби та його першого заступника, глав дипломатичних представництв та консульських установ іноземних держав в Україні, голів обласних, Київської та Севастопольської міських держадміністрацій та їх перших заступників, голів обласних, Київської та Севастопольської міських рад та їх перших заступників, Керівника Апарату Верховної Ради України та його першого заступника, Голови Верховної Ради Автономної Республіки Крим та його заступника, Голови Ради міністрів Автономної Республіки Крим та його заступників, Голови Рахункової палати та його першого заступника, Голови Центральної виборчої комісії та його першого заступника, Голови правління Пенсійного фонду України та його першого заступника, Голови Фонду державного майна та його першого заступника, голів національних комісій, що здійснюють державне регулювання у сфері енергетики, зв’язку та інформатизації, комунальних послуг, ринків фінансових послуг, Голови НКЦПФР, Голови Національної ради з питань телебачення і радіомовлення, голови Федерації професійних спілок.

*{Абзац четвертий пункту 5 із змінами, внесеними згідно з Постановами КМ № 477 від 27.08.2014, № 615 від 08.09.2016}*

6. У нижній частині телеграфного бланка зазначаються найменування та номер документа, що посвідчує посадову особу, яка подала телеграму категорії “урядова”.

7. До категорії “термінова” належать телеграми:

що обробляються в стислі строки і оплачуються за терміновим (підвищеним) тарифом; з позначкою “метео”;

із запрошенням для міжміської або міжнародної телефонної розмови за попереднім замовленням за участю телефоніста з позначкою “термінова розмова”.

8. До категорії “звичайна” належать телеграми, що не мають позначок, а також телеграми з позначкою “розмова” із запрошенням для міжміської або міжнародної телефонної розмови за попереднім замовленням за участю телефоніста.

9. Телеграми поділяються на такі види:

- 1) з повідомленням про вручення;
- 2) із замовленим відправником строком доставки;
- 3) з доставкою на художньому бланку;
- 4) з позначкою “засвідчена”;
- 5) схемна телеграма (з однаковим текстом і за одним підписом, адресована кільком адресатам);

б) з доставкою “поштою рекомендована” (адресована до населених пунктів, в яких немає засобів телеграфного зв’язку);

7) службова (що пересилається підрозділами оператора телекомунікацій (далі - оператор) у разі технологічної потреби).

10. Для міжнародних телеграм встановлено такі категорії і позначки:

1) телеграми, що підлягають обов'язковому прийманню оператором:  
SVH - телеграми, що стосуються безпеки людського життя;  
ETATPRIORITE або ETAT - урядові телеграми;  
OBS - метеорологічні телеграми;  
RCT - телеграми, що стосуються осіб, на яких поширюється дія [Женевських конвенцій від 12 серпня 1949 р. про захист жертв війни](#);

2) телеграми, для яких передбачається надання особливих послуг:

URGENT - термінові передача і доставка;

TFx - із замовленням про передачу по телефону;

TLXx - із замовленням про доставку телексом;

FAXx - із замовленням про доставку факсимільним зв'язком;

3) LX, LXDEUIL - на бланку "люкс";

4) LT, LTF - телеграми-листи (звичайні та урядові);

5) POSTFIN - поштові фінансові телеграми.

11. Право подання міжнародних урядових телеграм має Президент України, Голова Верховної Ради України та його заступники, Прем'єр-міністр України, Перший віце-прем'єр-міністр України, віце-прем'єр-міністри України, Голова Конституційного Суду України, Головнокомандувач Збройних Сил, глави дипломатичних представництв та консульських установ іноземних держав в Україні.

Міжнародні урядові телеграми глав дипломатичних представництв та консульських установ іноземних держав в Україні повинні засвідчуватися печаткою відповідного представництва (установи), а також підписом уповноваженої особи.

Відправник міжнародної урядової телеграми визначає її пріоритет (у разі потреби). У телеграмах з пріоритетом перед адресою отримувача ставиться службова позначка ETATPRIORITE, у телеграмах без пріоритету - позначка ETAT, за які справляється плата.

12. Право подання метеорологічних телеграм мають посадові особи метеорологічних служб, центрів та станцій. У таких телеграмах допускається тільки позначка OBS, яка ставиться перед адресою.

13. До телеграм, що стосуються осіб, на яких поширюється дія [Женевських конвенцій від 12 серпня 1949 р. про захист жертв війни](#), належать:

телеграми, відправка яких дозволена військовополоненим, цивільним інтернованим особам або їх довіреним представникам, комітетам з питань інтернованих, визнаним товариствами допомоги жертвам війни, а також телеграми, що надсилаються на їх адресу;

телеграми, що стосуються військовополонених, цивільних інтернованих осіб та осіб з обмеженою свободою;

телеграми, в яких повідомляється про смерть військовослужбовців або цивільних осіб внаслідок воєнних дій;

телеграми, що надсилаються національними довідковими бюро і центральним довідковим агентством та їх делегатами.

Відомості, що передаються в таких телеграмах, повинні скріплюватися печаткою (за наявності) організації, яка їх надсилає.

*{Абзац шостий пункту 13 із змінами, внесеними згідно з Постановою КМ № 576 від 30.10.2014}*

14. Телеграми приймаються у пунктах колективного користування, які надають такий вид послуг і в яких розміщується інформація про порядок адресування та складення телеграм.

15. Міжнародні телеграми, написані латинськими літерами, приймаються від відправників тільки в пунктах колективного користування, оснащених засобами телеграфного зв'язку.

З квартирних телефонів, а також телефонів, розташованих у сільській місцевості, за виділеними номерами приймаються телеграми, адресовані в межах України, та телеграми, адресовані до країн - учасниць СНД (крім телеграм з позначкою "засвідчена"), з наступною оплатою їх вартості.

Телеграми підприємств, установ та організацій приймаються із зареєстрованих оператором номерів телефонів.

16. У м.м. Києві, Сімферополі, Севастополі та містах обласного значення телеграми приймаються від відправників у пунктах колективного користування щоденно з 8 до 19 години.

У містах обласного підпорядкування та інших населених пунктах, оснащених засобами телеграфного зв'язку, телеграми приймаються відповідно до режиму роботи структурних підрозділів оператора, але не менш як шість днів на тиждень (крім святкових та неробочих днів).

17. На телеграмах, адресованих до населених пунктів, які не мають засобів телеграфного зв'язку, ставиться позначка "поштою рекомендована". При цьому оператор повинен доводити до відома відправника інформацію про особливості передачі і доставки таких телеграм.

18. У телеграмах підприємств, установ та організацій зазначається прізвище відправника. У нижній частині телеграфного бланка безоплатно зазначається посада особи, яка її підписала, найменування підприємства, установи, організації та ставиться печатка (за наявності).

*{Абзац перший пункту 18 із змінами, внесеними згідно з Постановою КМ № 576 від 30.10.2014}*

Телеграми, що надсилаються фізичними особами на адресу органів державної влади, а також підприємств, установ та організацій приймаються із зазначенням прізвища, імені та по батькові і адреси відправника.

19. Для засвідчення будь-якого факту, про який повідомляється в телеграмі з позначкою "засвідчена", відправник повинен пред'явити офіційну довідку або посвідчення, що засвідчує такий факт. Довідка і посвідчення можуть бути видані підприємствами, установами та організаціями із зазначенням дати видачі і бути скріплені їх печаткою (за наявності).

*{Абзац перший пункту 19 із змінами, внесеними згідно з Постановою КМ № 576 від 30.10.2014}*

Довідка і посвідчення дійсні протягом 15 діб з дня їх видачі і залишаються в місці подання телеграми. У разі коли їх залишити не можна (свідоцтво про одруження, смерть, народження тощо), в нижній частині телеграфного бланка зазначаються реквізити довідки або посвідчення (ким, де, коли і за яким номером видані).

У разі коли відправниками доручень на вчинення правочину, який потребує нотаріального посвідчення, є фізичні особи, доручення повинні бути посвідчені нотаріально.

Доручення фізичної особи на отримання заробітної плати, виплат, пов'язаних з трудовими відносинами, винагороди авторам і винахідникам, пенсій, стипендій, коштів з установ банків і кореспонденції може бути посвідчене також відповідальною особою за місцем роботи, навчання, проживання або лікування такої особи.

Засвідчувальні і підтвердні написи є невід'ємною складовою частиною телеграм з позначкою "засвідчена", оплачуються споживачем і передаються каналами зв'язку.

20. Телеграми, адресовані у межах України, категорій "позачергова" (крім телеграм з позначкою "шторм", "авіа"), "Президент України", "вища урядова", "урядова" та "термінова" (крім телеграм з позначкою "метео") оплачуються за терміновим (підвищеним) тарифом.

21. Доставка телеграм у м.м. Києві, Сімферополі, Севастополі та містах обласного значення здійснюється щоденно з 8 до 19 години.

У містах обласного підпорядкування та інших населених пунктах, оснащених засобами телеграфного зв'язку, доставка телеграм здійснюється відповідно до режиму роботи структурних підрозділів оператора, але не менш як шість днів на тиждень (крім святкових та неробочих днів).

Телеграми, адресовані в сільську місцевість, доставляються адресатам з черговою ходкою особи, яка здійснює доставку телеграм.

Телеграми, адресовані до населених пунктів, які не мають засобів телеграфного зв'язку, обов'язково передаються по телефону до відділення зв'язку, яке здійснює доставку телеграм за зазначеною адресою, і доставляються адресатам відповідно до категорій телеграм особою, яка здійснює доставку телеграм.

У разі неможливості передати телеграму до відділення зв'язку, яке здійснює доставку телеграм, по телефону (з технічних причин, у вихідний день тощо) вона запаковується у



конверт і оформляється та доставляється в порядку, встановленому Адміністрацією Державної служби спеціального зв'язку та захисту інформації відповідно до законодавства.

22. Кожна телеграма вручається особисто адресатові, а на підприємствах, в установах, організаціях, військових частинах, готелях, гуртожитках, лікувально-оздоровчих закладах тощо - призначеній для приймання телеграм особі під розписку із зазначенням дати та часу вручення телеграми.

Телеграми, надіслані на одну адресу кільком особам або з правом передачі іншій особі, можна вручити будь-якій зазначеній у телеграмі особі.

До вручення телеграму можна передати (прочитати) адресатові по телефону з наступною доставкою за його бажанням. Час передачі телеграми по телефону вважається часом вручення її адресатові.

Телеграми, адресовані "до запитання", зберігаються у відділенні зв'язку, до якого вони надійшли, протягом одного місяця і видаються адресатам після пред'явлення документа, що посвідчує особу.

У разі відсутності адресата особа, яка здійснює доставку телеграм, залишає за відповідною адресою повідомлення про отримання телеграми, в якому зазначається номер телефону відділення зв'язку, яке здійснює доставку телеграм.

Додаток 3  
до Правил

## ПЕРЕЛІК

### обмежень, встановлених для приймання телеграм

Не приймаються:

усі телеграми:

- з текстом, який містить нецензурні або образливі слова, погрози;
- без прізвища адресата;
- з адресою без тексту;
- з текстом, зміст якого загрожує інтересам України;
- з текстом, який містить відомості, що становлять державну таємницю, а також іншу інформацію з обмеженим доступом, що є власністю держави;
- без позначки "поштою рекомендована" до населених пунктів, які не мають засобів телеграфного зв'язку;
- на адресу пасажирів поїздів;
- термінові телеграми, адресовані до населених пунктів, які не мають засобів телеграфного зв'язку;

телеграми на адреси військових частин:

- без зазначення населеного пункту, а в містах - без зазначення номера міського відділення поштового зв'язку;

- адресовані "до запитання";

- з повідомленням про вручення;

- із зазначенням дати вручення;

телеграми на адреси пасажирів і членів екіпажів морських суден:

- з повідомленням про вручення;

- із зазначенням дати вручення;

- з доставкою на художніх бланках;

- адресовані "до запитання";

- з позначкою "засвідчена";

- категорії "термінова";

телеграми на адреси пасажирів і членів екіпажів річкових суден:

- з повідомленням про вручення;

- із зазначенням дати вручення;

- адресовані "до запитання";

- категорії “термінова”;
- телеграми на адреси залізничних станцій:
- з позначкою “засвідчена”;
- міжнародні;
- з доставкою на художніх бланках;
- з повідомленням про вручення;
- телеграми по телефону:
- з позначкою “засвідчена”;
- міжнародні;
- телеграми, що передаються телеграфною мережею абонентського телеграфування та телексом:
- з доставкою на художніх бланках;
- з позначкою “засвідчена”;
- телеграми на адреси готелів, стаціонарних лікувально-оздоровчих закладів, гуртожитків, санаторіїв, оздоровчих таборів та баз відпочинку з повідомленням про вручення.

**ЗАТВЕРДЖЕНО**  
постановою Кабінету Міністрів України  
від 11 квітня 2012 р. № 295

**ПЕРЕЛІК**  
**постанов Кабінету Міністрів України, що втратили**  
**чинність**

1. [Постанова Кабінету Міністрів України від 9 серпня 2005 р. № 720 “Про затвердження Правил надання та отримання телекомунікаційних послуг”](#) (Офіційний вісник України, 2005 р., № 32, ст. 1935).
2. Пункт 55 [змін, що вносяться до актів Кабінету Міністрів України з питань діяльності Служби зовнішньої розвідки](#), затверджених постановою Кабінету Міністрів України від 25 травня 2006 р. № 726 (Офіційний вісник України, 2006 р., № 22, ст. 1609).
3. [Постанова Кабінету Міністрів України від 15 червня 2006 р. № 830 “Про внесення змін до Правил надання та отримання телекомунікаційних послуг”](#) (Офіційний вісник України, 2006 р., № 25, ст. 1815).
4. Пункт 12 [змін, що вносяться до постанов Кабінету Міністрів України](#), затверджених постановою Кабінету Міністрів України від 20 квітня 2007 р. № 648 (Офіційний вісник України, 2007 р., № 30, ст. 1216).
5. [Постанова Кабінету Міністрів України від 23 травня 2007 р. № 772 “Про внесення змін до Правил надання та отримання телекомунікаційних послуг”](#) (Офіційний вісник України, 2007 р., № 39, ст. 1559).
6. [Постанова Кабінету Міністрів України від 11 вересня 2007 р. № 1116 “Про доповнення пункту 102 Правил надання та отримання телекомунікаційних послуг”](#) (Офіційний вісник України, 2007 р., № 69, ст. 2631).
7. [Постанова Кабінету Міністрів України від 26 березня 2008 р. № 243 “Про внесення змін до пункту 85 Правил надання та отримання телекомунікаційних послуг”](#) (Офіційний вісник України, 2008 р., № 24, ст. 742).
8. Пункт 11 [змін, що вносяться до постанов Кабінету Міністрів України з питань державної реєстрації юридичної особи та фізичної особи - підприємця](#), затверджених постановою Кабінету Міністрів України від 10 серпня 2011 р. № 849 (Офіційний вісник України, 2011 р., № 61, ст. 2435).
9. Пункт 4 [змін, що вносяться до актів Кабінету Міністрів України](#), затверджених постановою Кабінету Міністрів України від 21 листопада 2011 р. № 1180 (Офіційний вісник України, 2011 р., № 90, ст. 3266).

**Публікації документа**

- **Офіційний вісник України** від 23.04.2012 — 2012 р., № 29, стор. 21, стаття 1074, код акта 61215/2012
- **Урядовий кур'єр** від 20.06.2012 — № 109

