

Постанова КМ, КМ України, від 09.08.2005, № 720 "Про затвердження Правил надання та отримання телекомунікаційних послуг" (Витяг)

Права та обов'язки оператора, провайдера

27. Оператор, провайдер має право:

установлювати тарифи на телекомунікаційні послуги, що ним надаються, крім послуг, тарифи на які регулюються державою;

скорочувати перелік або припиняти надання телекомунікаційних послуг відповідно до цих Правил;

припиняти діяльність з надання телекомунікаційних послуг відповідно до Закону і в порядку, встановленому центральним органом виконавчої влади в галузі транспорту та зв'язку;

не підключати до телекомунікаційної мережі кінцеве обладнання у разі відсутності документів про підтвердження його відповідності вимогам нормативних документів у сфері телекомунікацій;

відключати кінцеве обладнання споживача:

у разі відсутності виданого в установленому законодавством порядку документа про підтвердження його відповідності вимогам нормативних документів у сфері телекомунікацій;

на підставі рішення суду, якщо це обладнання використовується абонентом для вчинення протиправних дій або дій, що загрожують інтересам державної безпеки;

в інших випадках, визначених цими Правилами.

Оператор, провайдер має також інші права, передбачені законодавством та договорами.

28. Оператор, провайдер зобов'язаний:

надавати послуги за встановленими показниками якості відповідно до стандартів та інших нормативних документів, умов договору та наданої ним інформації про умови надання послуг;

забезпечувати на замовлення споживача з'єднання з будь-яким абонентом телекомунікаційної мережі загального користування, якщо інше не передбачено ліцензією та/або договором;

надавати споживачам безоплатний доступ до телекомунікаційних мереж загального користування для виклику пожежної охорони, міліції, швидкої допомоги, аварійної служби газу, служби допомоги за телефонами **01 (101), 02 (102), 03 (103), 04 (104)** та **112** відповідно (ця норма не поширюється згідно із Законом на провайдерів телекомунікацій);

своєчасно надавати споживачам вичерпну та достовірну інформацію щодо укладення договору, а також щодо умов надання телекомунікаційних послуг відповідно до пункту **30** цих Правил;

вести достовірний облік телекомунікаційних послуг, що надаються споживачам;

забезпечувати правильність застосування тарифів;

оприлюднювати в засобах масової інформації або доводити письмово до відома споживачів тарифи на телекомунікаційні послуги, що встановлюються ним самостійно, не пізніше ніж за сім календарних днів до їх запровадження;

зберігати дані обліку наданих телекомунікаційних послуг протягом строку позовної давності, визначеного законодавством, надавати інформацію щодо споживачів та наданих їм телекомунікаційних послуг у порядку, встановленому законодавством;

попереджувати споживачів про скорочення переліку або припинення надання телекомунікаційних послуг, відключення їх кінцевого обладнання у випадках і порядку, передбачених цими Правилами;

інформувати споживачів про аварії на телекомунікаційних мережах та про орієнтовні строки усунення їх наслідків;

усувати пошкодження зв'язку в строки, передбачені нормативними документами у сфері телекомунікацій;

приймати від фізичних і юридичних осіб заяви про надання телекомунікаційних послуг, вести їх облік та задовольняти у міру появи технічних можливостей, давати відповіді у строки, передбачені законодавством;

установлювати або змінювати перелік послуг за заявою абонента згідно з технічними можливостями;

укладати з абонентами договори;

надавати телекомунікаційні послуги в строки, передбачені договором та цими Правилами.

Оператор, провайдер повинен виконувати інші обов'язки відповідно до законодавства.

29. Оператор, провайдер несе перед споживачами майнову відповідальність відповідно до Закону за ненадання або неналежне надання телекомунікаційних послуг.

Оператор, провайдер не несе перед споживачами майнової відповідальності за невиконання чи неналежне виконання зобов'язань з надання телекомунікаційних послуг унаслідок дії непереборної сили (землетрус, повінь, ураган тощо), викрадення чи пошкодження зловмисниками лінійних та станційних споруд або з вини споживача у випадках, передбачених Законом.

Витрати на усунення пошкодження кінцевого обладнання абонента, що сталося з вини оператора, провайдера, покладаються на оператора, провайдера відповідно до законодавства.

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

30. На вимогу споживача оператор, провайдер надає інформацію про:

найменування оператора, провайдера та його структурних підрозділів, їх державну реєстрацію, місцезнаходження, режим роботи;

номер та строк дії ліцензії, виданої оператору;

основні і додаткові (платні і безоплатні) телекомунікаційні послуги (їх перелік);

умови і порядок надання основних і додаткових телекомунікаційних послуг;

порядок зміни переліку телекомунікаційних послуг;

нормативні документи, що визначають вимоги до якості телекомунікаційних послуг;

тарифи на телекомунікаційні послуги і пільги з їх надання та оплати;

порядок та систему оплати телекомунікаційних послуг, форму розрахунків за їх надання;

порядок розгляду звернень споживачів;

перелік кінцевого обладнання з підтвердженням його відповідності вимогам нормативних документів у сфері телекомунікацій, яке дозволено застосовувати в телекомунікаційних мережах;

номери телефонів сервісних служб оператора, провайдера;

Правила надання та отримання телекомунікаційних послуг.

Інформація в доступній формі доводиться до відома споживачів до укладення договорів через засоби масової інформації, довідково-інформаційні служби, сервісні служби, у місцях надання телекомунікаційних послуг та проведення розрахунків за них.

Права та обов'язки споживача

31. Споживач під час замовлення та/або отримання телекомунікаційних послуг має право на:

державний захист своїх прав;

вільний доступ до телекомунікаційних послуг;

безпеку телекомунікаційних послуг;

вибір оператора, провайдера в межах технічних можливостей;

вибір виду та кількості телекомунікаційних послуг, що пропонуються операторами, провайдерами;

безоплатне отримання від оператора, провайдера вичерпної інформації про зміст, якість, вартість та порядок надання телекомунікаційних послуг;

своєчасне і якісне отримання телекомунікаційних послуг;

отримання від оператора, провайдера відомостей про надані телекомунікаційні послуги у порядку, встановленому цими Правилами;

безоплатне отримання від оператора, провайдера рахунків за надані телекомунікаційні 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 послуги, початку і закінчення її надання, обсягу, суми коштів до сплати. Телекомунікаційні послуги, які надаються знеособлено (анонімно), розшифруванню не підлягають;

обмеження оператором, провайдером доступу споживача до окремих видів послуг на підставі його власної письмової заяви та технічних можливостей оператора, провайдера;

повернення оператором, провайдером невикористаної частки коштів у разі відмови від попередньо оплачених телекомунікаційних послуг у випадках і в порядку, визначених цими Правилами;

відшкодування збитків, заподіяних унаслідок невиконання чи неналежного виконання оператором, провайдером обов'язків, передбачених договором чи законодавством;

отримання відомостей щодо можливості та порядку відмови від замовленої телекомунікаційної послуги та від оплати телекомунікаційної послуги, яка не замовлялася;

відмову від телекомунікаційних послуг у порядку, встановленому договором;

безоплатне вилучення відомостей про нього повністю або частково з електронних версій бази даних інформаційно-довідкових служб;

переоформлення договору на ім'я одного з членів своєї сім'ї відповідно до порядку, встановленого цими Правилами;

оскарження неправомірних дій оператора, провайдера шляхом звернення до суду та уповноважених державних органів.

Споживач має також інші права, передбачені законодавством та договором.

32. Споживач зобов'язаний:

дотримуватися цих Правил;

використовувати кінцеве обладнання, на яке видано документ про підтвердження його відповідності вимогам нормативних документів у сфері телекомунікацій;

не допускати використання свого кінцевого обладнання для вчинення протиправних дій або дій, що суперечать інтересам національної безпеки, оборони та охорони правопорядку;

не допускати дій, що можуть створювати загрозу для безпеки експлуатації телекомунікаційних мереж, підтримки їх цілісності та взаємодії, захисту інформаційної безпеки мереж, електромагнітної сумісності радіоелектронних засобів, ускладнювати чи унеможлиблювати надання послуг іншим споживачам;

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

укласти договір та виконувати його умови;

своєчасно оплачувати отримані телекомунікаційні послуги;

користуватися тільки такими лічильниками обліку тривалості телекомунікаційних послуг, на які видано документ про підтвердження їх відповідності вимогам законодавства, та періодично проводити їх метрологічну перевірку в установленому законодавством порядку;

дотримуватися правил (порядку) користування кінцевим обладнанням у пунктах колективного користування;

утримувати абонентську лінію в межах житлового будинку, квартири, приміщення та присадибної ділянки і кінцеве обладнання у справному стані;

повідомляти на запит оператора, провайдера тип кінцевого обладнання, що використовується для отримання телекомунікаційних послуг.

Споживач повинен виконувати інші обов'язки відповідно до законодавства.

Послуги рухомого (мобільного) зв'язку

216. Оператор зобов'язаний безоплатно надавати споживачам доступ до служб екстреного виклику: пожежна служба **(01)**, міліція **(02)**, швидка медична допомога **(03)**, аварійна служба газу **(04)** та служба допомоги **(112)**. Цей перелік послуг не може бути скорочений.

217. Послуги рухомого (мобільного) зв'язку надаються на умовах договору. Порядок укладення договору встановлюється оператором відповідно до основних вимог, визначених законодавством.

218. Оператор може відмовити в укладенні договору у таких випадках:

відсутність технічної можливості надання доступу до мережі оператора в зазначених споживачем місцях;

відсутність технічної можливості надання послуг рухомого (мобільного) зв'язку, необхідних споживачу;

заборгованість абонента перед оператором за надані послуги.

219. Надання послуг рухомого (мобільного) зв'язку розпочинається у строк, передбачений договором. Фактичне отримання абонентом обумовленої в договорі тієї чи іншої послуги означає, що така послуга була замовлена абонентом.

220. Оператор створює і використовує банк даних, що містить відомості, надані абонентом під час укладення договору, та забезпечує його конфіденційність.

221. Строк дії договору встановлюється за згодою сторін. Закінчення строку дії договору може бути визначено посиланням на конкретну календарну дату або на настання певної дії чи події в майбутньому.

222. Оператор має право припинити або скоротити перелік надання послуг рухомого (мобільного) зв'язку у таких випадках:

неоплата чи несвоєчасна оплата послуг;

використання внесеного авансу для послуг, замовлених абонентом шляхом передоплати;

використання на комерційній основі кінцевого обладнання для надання телекомунікаційних послуг третім особам.

Оператор має право припинити або скоротити перелік надання послуг рухомого (мобільного) зв'язку також в інших випадках, передбачених договором.

223. Умови і період припинення та/або скорочення переліку послуг визначаються договором.

224. Оператор не має права без згоди абонента включати до переліку послуг, передбачених договором, додаткові платні послуги чи обумовлювати надання одних платних послуг обов'язковим наданням інших платних послуг, якщо це не викликано технологією надання послуг або не передбачено переліком послуг, що відповідають обраному абонентом тарифному плану.

225. У разі втрати абонентом кінцевого обладнання або **SIM**-карти оператор за усною заявою абонента припиняє обслуговування цього кінцевого обладнання або **SIM**-карти. Абонент повинен повідомити оператору не тільки номер втраченого телефону або телефону з втраченою **SIM**-картою, а й інші максимально можливі повні дані, у тому числі персональні дані, та отримати від оператора

реєстраційний номер дзвінка. Без отримання такого номера претензії від абонента щодо несвоєчасного припинення або неприпинення обслуговування його кінцевого обладнання або SIM-карти не приймаються. Повідомлення про втрату кінцевого обладнання або SIM-карти абонент повинен підтвердити також письмово.

У разі звернення або скарги з приводу припинення обслуговування кінцевого обладнання або SIM-карти надання послуг відновлюється і може бути припинено повторно тільки за письмовою заявою абонента.

226. Зміна абонентських номерів у зв'язку із зміною плану нумерації мереж рухомого (мобільного) зв'язку здійснюється безоплатно з попереднім повідомленням абонентів не менше ніж за сім календарних днів до зміни.

У разі масової зміни абонентських номерів (понад 10 тис.) оператор зобов'язаний додатково сповістити про це абонентів через засоби масової інформації.

Права та обов'язки оператора

227. Оператор має право:

змінювати зони покриття мережею рухомого (мобільного) зв'язку та перелік роумінг-партнерів;

припиняти надання послуг, на які не нараховується щомісячна плата та які потребують постійного використання додаткових ресурсів мережі рухомого (мобільного) зв'язку, у випадках, коли абонент не користувався цими послугами протягом визначеного договором строку, про що оператор попереджає абонента не менше ніж за сім календарних днів.

Оператор має також інші права, передбачені пунктом 27 цих Правил.

228. Оператор зобов'язаний:

забезпечувати в зоні обслуговування функціонування мережі рухомого (мобільного) зв'язку з відповідним рівнем якості, передбаченим нормативно-правовими актами у сфері телекомунікацій;

інформувати абонентів про пошкодження мережі рухомого (мобільного) зв'язку у разі, коли в оператора є підстави вважати, що пошкодження мережі не буде усунуто протягом п'яти діб.

Оператор виконує також інші обов'язки, передбачені пунктом 28 цих Правил.

Права та обов'язки споживача

229. Споживач має право користуватися послугами рухомого (мобільного) зв'язку відповідно до цих Правил і договору з урахуванням можливостей свого кінцевого обладнання.

Споживач має також інші права, передбачені пунктом 31 цих Правил.

230. Споживач зобов'язаний дотримуватися інструкції з використання кінцевого обладнання.

Споживач виконує також інші обов'язки, передбачені пунктом 32 цих Правил.