

ЗАТВЕРДЖЕНО
Рішення Національної
комісії з питань
регулювання
зв'язку України
26.03.2009
№ 1420

Основні вимоги
до договору про надання телекомунікаційних послуг

I. Загальні положення

1.1. Основні вимоги до договору про надання телекомунікаційних послуг (далі – Вимоги) розроблені відповідно до Закону України "Про телекомунікації", з урахуванням Закону України "Про захист прав споживачів", Цивільного кодексу України, Господарського кодексу України, Правил надання та отримання телекомунікаційних послуг, затверджених постановою Кабінету Міністрів України від 09.08.2005 № 720 (далі – Правила), інших нормативно-правових актів у сфері телекомунікацій. Ці Вимоги є обов'язковими для застосування операторами, провайдерами телекомунікацій (далі – оператори, провайдери) і споживачами телекомунікаційних послуг при укладенні договорів про надання телекомунікаційних послуг, внесенні змін та доповнень до них.

1.2. У цих Вимогах термін «договір про надання телекомунікаційних послуг» (далі – договір) вживається у такому значенні: правочин про надання та отримання телекомунікаційних послуг, укладений між споживачем і оператором, провайдером, за яким оператор, провайдер зобов'язуються на

замовлення споживача надати (надавати) телекомунікаційні послуги, а споживач зобов'язується оплатити (оплачувати) ці послуги (якщо інше не встановлено договором).

Інші терміни вживаються у значеннях, наведених в Законах України "Про телекомунікації", "Про захист прав споживачів", у Цивільному кодексі України, Господарському кодексі України, Правилах та інших нормативно-правових актах.

1.3. Договір укладається між споживачем та оператором, провайдером, які внесені до реєстру операторів та провайдерів телекомунікацій Національною комісією з питань регулювання зв'язку України відповідно до Законів України «Про телекомунікації» та «Про радіочастотний ресурс України», мають 2 ліцензії (для провайдера – копії ліцензій) на відповідний вид діяльності у сфері телекомунікацій та на користування радіочастотним ресурсом України.

1.4. До укладення договору незалежно від його форми (письмової чи усної) оператор, провайдер зобов'язані довести до відома споживачів інформацію, визначену Правилами, іншими актами законодавства, умови отримання телекомунікаційних послуг з урахуванням розділів II, III цих Вимог та особливостей надання певного виду телекомунікаційних послуг, зокрема щодо території зони дії місцевої телефонної мережі, в якій надаються послуги (для послуг фіксованого місцевого телефонного зв'язку), території покриття мережами оператора (для послуг рухомого (мобільного) зв'язку) тощо.

Зазначена інформація в доступній формі повинна розміщуватись у місцях продажу телекомунікаційних послуг та проведення розрахунків за них, на таксофонах (щодо послуг телефонного зв'язку за допомогою таксофонів), а також може доводитись до споживачів через веб-сайти, довідково-інформаційні, сервісні служби операторів, провайдерів, засоби масової інформації.

У разі надання послуг у пунктах колективного користування (Інтернет - кафе, переговорні пункти тощо) та за допомогою таксофонів оператор, провайдер інформують споживача про обов'язок щодо дотримання правил (порядку) користування кінцевим обладнанням та про відповідальність за порушення зазначених правил.

Договори між споживачами та операторами, провайдерами, укладені до набрання чинності Основними вимогами до договору про надання телекомунікаційних послуг, є чинними та можуть бути переоформлені на вимогу споживача.

1.5. Відповідно до цих Вимог оператори, провайдери можуть затверджувати форми договорів, установлювати умови публічних договорів про надання певних видів телекомунікаційних послуг та оприлюднювати їх на своїх веб-сайтах і в місцях продажу послуг.

1.6. Питання, що виникають під час укладення, виконання, зміни, розірвання договору і не врегульовані ним, регулюються Цивільним

кодексом України, Господарським кодексом України, Законом України «Про телекомунікації», Правилами та іншими нормативно-правовими актами.

1.7. У разі надходження до НКРЗ чи ДІЗ скарги від споживачів, громадських організацій із захисту прав споживачів або органів влади, до компетенції яких входить захист прав споживачів, щодо неправомірних умов договору НКРЗ може прийняти рішення, а ДІЗ видати припис про зобов'язання оператора, провайдера привести договір у відповідність до законодавства, вжити інших заходів відповідно до законодавства.

II. Вимоги до договору

2.1. Договір укладається відповідно до законодавства, цих Вимог та повинен містити істотні умови, визначені законодавством.

Якщо окремі умови договору збігаються з вимогами Правил чи інших нормативно-правових актів, вони можуть викладатись у вигляді посилань на відповідні положення нормативно-правових актів, з якими оператор, провайдер зобов'язані ознайомити споживача. Окремі положення договору можуть викладатись чи деталізуватись у додатках, які є його невід'ємною частиною.

Договір із споживачем (абонентом) про надання загальнодоступних телекомунікаційних послуг укладається лише в письмовій формі шляхом оформлення єдиного документа, підписаного сторонами, за винятком доступу до послуг служб екстреної допомоги, довідкових служб зв'язку за допомогою таксофонів.

Умови договору про надання загальнодоступних телекомунікаційних послуг повинні оприлюднюватись та передбачати надання послуг на умовах, однакових для всіх споживачів, крім тих, кому за законом надано відповідні пільги.

Оператор, провайдер, які надають загальнодоступні телекомунікаційні послуги, не мають права відмовити споживачу в укладенні договору на надання цих послуг за наявності в нього технічної можливості їх надання.

2.2. Забороняється включати до договору положення, що передбачають:

передачу у власність споживачу обмежених телекомунікаційних ресурсів (радіочастотного, номерного тощо), використання яких здійснюється на підставі відповідних дозволів;

стягнення зі споживача окремої плати за роботи і послуги, які не є самостійними і призначені для забезпечення належної якості телекомунікаційних послуг, ліквідації пошкоджень або аварій на телекомунікаційній мережі, що виникли не з вини споживача;

отримання та/або сплату споживачем послуг, які не є предметом договору або які він не замовляв;

стягнення зі споживача плати за отримання від оператора, провайдера рахунків за надані послуги та розшифровок нарахованої до оплати суми за той розрахунковий період, до якого споживач має претензії;

стягнення зі споживача плати за доступ до служб екстреного виклику або скорочення переліку таких послуг;

обмеження споживача у з'єднанні з будь-яким іншим абонентом телекомунікаційної мережі загального користування, службою або послугою, що надається у телекомунікаційній мережі загального користування іншим оператором, провайдером;

тарифікацію таких технологічних операцій, пов'язаних з отриманням телекомунікаційних послуг, як набір номера, отримання сигналу контролю посилки виклику, тонового сигналу зайнятості, відбій з'єднання;

надання споживачем відомостей про себе, які не потрібні для укладання договору, надання послуг та розрахунків за них;

встановлення показників якості основних і додаткових послуг, що гірші за визначені нормативно-правовими актами та нормативними документами у сфері телекомунікацій;

ускладнення порядку пред'явлення претензій та скарг з боку споживача;

обмеження конкуренції на ринках телекомунікаційних послуг;

умови, які ставлять сторони договору у нерівне становище, обмежують чи погіршують права споживача у порівнянні з визначеними законодавством; інші норми, що суперечать законодавству.

III. Зміст договору

3.1. Дата та місце укладення договору.

3.2. Реквізити сторін договору

3.2.1. Для юридичних осіб – повне найменування, місцезнаходження, код за ЄДРПОУ та банківські реквізити, відомості про контактні телефони та електронні адреси (за наявності).

3.2.2. Для фізичних осіб - прізвище, ім'я та по батькові, місце реєстрації (місце проживання), ідентифікаційний номер з ДРФО (за наявності), відомості про контактні телефони та електронні адреси (за наявності).

3.3. Дата та номер, за яким оператора, провайдера включено до реєстру операторів, провайдерів телекомунікацій НКРЗ. При наданні послуг провайдером також вказуються повне найменування, місцезнаходження оператора на основі договору, за яким надаються послуги, дані щодо реєстрації зазначеного оператора, дата укладення та строк дії договору між оператором та провайдером.

3.4. Предмет договору

3.4.1. Предметом договору є надання певних видів та обсягів телекомунікаційних послуг визначеної якості.

3.4.2. Зазначаються перелік та обсяги замовлених телекомунікаційних послуг, у тому числі основних і додаткових, надання яких є предметом договору, та, на вимогу споживача, послуг, доступ до яких обмежується.

У разі якщо надання послуги, яка є предметом договору, здійснюється на підставі ліцензії, найменування виду послуги повинно відповідати формулюванню, передбаченому законодавством та відповідною ліцензією.

3.4.3. Рівні показників якості та/чи інші технічні параметри надання телекомунікаційних послуг із зазначенням відповідних нормативно-правових актів та нормативних документів у сфері телекомунікацій.

3.4.4. Указуються інші відомості, обумовлені особливістю надання певного виду телекомунікаційних послуг, у тому числі:

напрямок зв'язку, кількість каналів та їхні технічні характеристики (для послуг з надання в користування каналів зв'язку);

обраний споживачем пакет телерадіопрограм, до якого забезпечується доступ (для послуг у телемережах для потреб телебачення і радіомовлення).

3.5. Організаційні та технічні умови надання телекомунікаційних послуг

3.5.1. Номер телефону чи інша інформація щодо ідентифікації кінцевого обладнання споживача, зокрема щодо адреси в IP-мережі, підстави, терміни і порядок зміни оператором, провайдером номера телефону та/або інших ідентифікаторів кінцевого обладнання споживача.

3.5.2. Спосіб підключення кінцевого обладнання, зокрема для послуг місцевого фіксованого телефонного зв'язку щодо основного телефону (підключений до індивідуальної лінії, за спареною схемою; паралельний, вечірній телефон, односторонньої дії тощо).

3.5.3. Часова схема надання послуг.

3.5.4. Час, з якого розпочинається надання телекомунікаційних послуг.

3.5.5. Наявність/відсутність згоди споживача на опублікування у призначених для оприлюднення телефонних довідниках, у тому числі електронних версіях та базах даних інформаційно-довідкових служб, інформації про його прізвище, ім'я та по батькові, найменування юридичної особи, адресу та номер телефону абонента.

3.5.6. Порядок замовлення та обліку наданих телекомунікаційних послуг.

3.5.7. Основні технічні характеристики телекомунікаційних послуг (швидкість та обсяги передачі інформації – для послуг широкосмугового доступу та Інтернету, використання аналогового чи цифрового обладнання, за допомогою якого надаються послуги, – для послуг фіксованого телефонного зв'язку тощо).

3.5.8. Умови застосування споживачем власних засобів обліку обсягів отриманих телекомунікаційних послуг (на вимогу споживача).

3.5.9. Умови і порядок припинення надання, скорочення переліку телекомунікаційних послуг, а також відключення кінцевого обладнання споживача від телекомунікаційної мережі у випадках, передбачених законодавством.

3.5.10. Строки усунення пошкоджень телекомунікаційних мереж відповідно до нормативно-правових актів, нормативних документів у сфері телекомунікацій, а за їх відсутності – визначені сторонами договору.

3.5.11. Умови, порядок та строки припинення надання послуг (окремих їх видів) та відновлення їх надання, зокрема:

за заявою споживача;

у зв'язку з заборгованістю споживача за отримані телекомунікаційні послуги або у зв'язку із закінченням коштів за передплачені послуги;

у зв'язку з проведенням оператором телекомунікацій профілактичних, ремонтних чи інших робіт;

у разі коли споживач не користувався послугами, на які не нараховується щомісячна плата та які потребують постійного використання додаткових ресурсів телекомунікаційних мереж (для послуг мобільного зв'язку);

порушення вимог законодавства щодо експлуатації кінцевого обладнання з боку споживача.

3.5.12. Порядок і строки інформування споживача про:

отримані ним телекомунікаційні послуги;

зміну тарифів на телекомунікаційні послуги;

заміну абонентського номера або мережевого ідентифікатора кінцевого обладнання;

перерви у роботі телекомунікаційних мереж під час проведення планових ремонтних, профілактичних чи інших робіт;

аварії на телекомунікаційних мережах та орієнтовні строки відновлення надання телекомунікаційних послуг;

скорочення переліку або припинення надання телекомунікаційних послуг відповідно до законодавства;

припинення діяльності з надання телекомунікаційних послуг відповідно до законодавства;

вимоги щодо підключення та використання кінцевого обладнання;

умови отримання або припинення надання послуг у випадку надзвичайних ситуацій, надзвичайного та воєнного стану тощо;

населені пункти, що входять до території покриття мережі оператора, кількість та перелік країн, в яких ним надаються послуги міжнародного роумінгу, перелік роумінгових партнерів (на вимогу споживача);

іншу інформацію відповідно до законодавства та умов договору.

3.5.13. Порядок і терміни розгляду заяв та скарг споживачів. Відомості про контактні телефони, поштові та електронні адреси, за якими споживач може звернутися з питань надання телекомунікаційних послуг до оператора, провайдера, а також до Національної комісії з питань регулювання зв'язку України, Державної інспекції зв'язку.

3.6. Права та обов'язки сторін

3.6.1. Права оператора, провайдера повинні передбачати:

припинення у встановленому порядку надання телекомунікаційних послуг у разі, якщо споживач не погасив заборгованість у встановлений відповідно до законодавства термін після одержання письмового попередження;

скорочення переліку або припинення надання телекомунікаційних послуг відповідно до законодавства;

припинення діяльності з надання телекомунікаційних послуг відповідно до законодавства;

непідключення та/або відключення підключеного до телекомунікаційної мережі кінцевого обладнання споживача у разі відсутності документів про підтвердження його відповідності вимогам нормативних документів у сфері телекомунікацій, а також в інших випадках, визначених законодавством;

інші права відповідно до законодавства.

3.6.2. Обов'язки оператора, провайдера повинні передбачати:

забезпечення з'єднання на замовлення споживача з будь-яким абонентом телекомунікаційної мережі загального користування;

надання безоплатного доступу до служб екстреного виклику: пожежної служби (101), міліції (102), швидкої медичної допомоги (103), аварійної служби газу (104), служби допомоги (112), а також гарантії та умови доступу до інформаційно-довідкових телефонних служб;

інформування споживача про перелік сертифікованого абонентського обладнання, яке можна підключати до телекомунікаційної мережі загального користування (на запит споживача);

письмове попередження споживача про скорочення переліку або припинення надання телекомунікаційних послуг, відключення їх кінцевого обладнання у випадках і порядку, передбачених законодавством, у тому числі у разі несплати заборгованості;

інформування споживачів послуг фіксованого телефонного зв'язку (не пізніше ніж за місяць) про заміну абонентського номера у разі модернізації телекомунікаційних мереж;

інформування споживача про строк, при настанні якого може бути припинено надання послуг, на які не нараховується щомісячна плата і які потребують постійного використання ресурсів телекомунікаційних мереж, якщо абонент не користувався цими послугами;

інформування споживача про відомості, визначені підпунктом 3.5.12 цих Вимог;

ведення обліку обсягу та вартості наданих послуг за кожним видом окремо і забезпечення його достовірності;

надання послуг за встановленими показниками якості відповідно до стандартів та інших нормативних документів та умов договору;

забезпечення правильності застосування тарифів та своєчасного інформування споживача про їх зміну;

надання телекомунікаційних послуг у строки, передбачені договором та законодавством, направлення своїх працівників за викликом споживача для усунення пошкоджень абонентського обладнання, абонентської лінії, виконання інших робіт за наявності посвідчення з фотокарткою, скріпленого печаткою, із зобов'язанням пред'являти посвідчення споживачу;

вжиття відповідно до законодавства заходів із забезпечення таємниці телефонних розмов чи іншої інформації, що передається телекомунікаційними мережами, конфіденційності інформації про споживача та послуги, які він отримав чи замовляв;

інші обов'язки відповідно до законодавства.

3.6.3. Права споживача повинні передбачати:

дострокове розірвання договору на вимогу споживача за умови попередження ним оператора, провайдера у визначений у договорі строк, але не більше 30 календарних днів;

збереження абонентського номера на термін, зазначений у письмовій заяві на тимчасове відключення абонентського обладнання, за умови внесення споживачем абонентної плати за період відключення;

несплату абонентної плати за весь час пошкодження (аварії) телекомунікаційних мереж, що призвело до припинення надання телекомунікаційних послуг, у разі порушення оператором, провайдером контрольних термінів усунення пошкоджень (аварії), що виникли не з вини споживача;

своєчасне отримання замовлених телекомунікаційних послуг встановленої якості;

отримання від оператора, провайдера відомостей про отримані телекомунікаційні послуги у порядку, встановленому законодавством;

безоплатне отримання від оператора, провайдера рахунків за отримані телекомунікаційні послуги;

обмеження оператором, провайдером доступу споживача до окремих видів телекомунікаційних послуг на підставі його заяви та технічних можливостей оператора, провайдера у встановленому порядку;

повернення оператором, провайдером невикористаної частини коштів у разі відмови від попередньо оплачених послуг, замовлених за договором, у випадках і в порядку, визначених законодавством;

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

відмову від телекомунікаційних послуг у порядку, встановленому договором;

безоплатне вилучення за письмовою заявою споживача 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 законодавством;

оскарження неправомірних дій оператора, провайдера згідно із законодавством;

інші права, що не суперечать законодавству.

3.6.4. Обов'язки споживача повинні передбачати:

оплату замовлених телекомунікаційних послуг у розмірах та в строки, встановлені договором відповідно до законодавства;

повідомлення у місячний строк оператора, провайдера про зміну обов'язкових реквізитів, передбачених у договорі;

вимоги щодо недопущення підключення кінцевого обладнання, яке не має сертифіката відповідності;

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

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

утримання у справному стані кінцевого обладнання та абонентської лінії в межах приватного житлового будинку, квартири, приміщення, присадибної ділянки;

повідомлення, у тому числі письмово, на запит оператора, провайдера про тип кінцевого обладнання, що використовується для отримання телекомунікаційних послуг;

інші обов'язки відповідно до законодавства.

3.7. Ціни (тарифи) на телекомунікаційні послуги та порядок розрахунків

3.7.1. Ціни (тарифи) на телекомунікаційні послуги, щодо яких запроваджено державне регулювання, встановлюються та застосовуються відповідно до чинного законодавства України. Ціни (тарифи) на телекомунікаційні послуги, які встановлюються оператором, провайдером та не підлягають державному регулюванню, зазначаються у договорі.

Умови оплати за послуги мають бути деталізовані з видів оплат, що нараховуються споживачу за отримані послуги. У разі надання пакета послуг одиниця тарифікації має бути визначена для кожної послуги, що входить у пакет.

3.7.2. Указуються порядок, строки та форма оплати телекомунікаційних послуг:

тривалість розрахункового періоду надання телекомунікаційних послуг; порядок здійснення споживачем попередньої оплати телекомунікаційних послуг та/або оплати в кредит;

абонентна система оплати телекомунікаційних послуг (без погодинного чи з погодинним обліком послуг);

умови, періодичність та порядок надання споживачу рахунків та розшифровок нарахованої до оплати суми за надані послуги (окремо за кожним видом послуг);

порядок розрахунків у разі припинення дії договору.

У разі встановлення строку дії телекомунікаційних карток, що застосовуються для оплати телекомунікаційних послуг, на картках зазначається термін їх дії.

3.7.3. Зазначається порядок повернення споживачу коштів у разі ненадання послуг, у разі відмови від попередньо оплачених телекомунікаційних послуг, надання послуг неналежної якості або надання

послуг, які споживач не замовляв, та в інших випадках, визначених законодавством.

3.7.4. Указується, що встановлені законодавством пільги надаються з дня звернення споживача та пред'явлення документів, що засвідчують право на пільги.

3.8. Відповідальність сторін.

3.9. Порядок розгляду спорів, що можуть виникнути між сторонами в процесі виконання, зміни чи розірвання договору.

3.10. Строк дії договору, внесення змін та припинення його дії.

3.10.1. Зазначаються строк дії договору (момент набрання та припинення ним чинності) та умови його продовження (продлонгації).

3.10.2. Указується перелік підстав для зміни та припинення (розірвання) договору, дії сторін у разі прийняття рішення про дострокове припинення дії договору.

Серед умов дострокового припинення дії договору мають бути визначені умови, пов'язані з анулюванням, недійсністю, закінченням терміну дії ліцензії на здійснення відповідного виду господарської діяльності у сфері телекомунікацій чи на користування радіочастотним ресурсом, а також із заборгованістю споживача за надані послуги.

3.11. Особливості відносин при наданні доступу до послуг, що надаються третіми особами

3.11.1. При кожному з'єднанні для надання послуг оператор забезпечує безоплатне доведення до споживача інформації про умови доступу, зміст, тарифи інформаційних, розважальних та інших послуг, що надаються третіми особами.

3.11.2. Інформація про належну суму платежу за отримані послуги, що надаються третіми особами, викладається у рахунку окремо від загальної суми, що належить до сплати за послуги, які надані безпосередньо оператором, провайдером телекомунікаційних послуг.

3.11.3. Забороняється припиняти надання споживачу загальнодоступних телекомунікаційних послуг у разі виникнення заборгованості виключно за послуги, що надані третіми особами.

3.12. Договором можуть бути визначені інші умови, що не суперечать законодавству.

**Начальник
Юридичного управління**

Т. Дацюк