

# КАБІНЕТ МІНІСТРІВ УКРАЇНИ

## ПОСТАНОВА

від 9 серпня 2005 р. N 720

Київ

### Про затвердження Правил надання та отримання телекомунікаційних послуг

Із змінами і доповненнями, внесеними постановами Кабінету Міністрів України від 25 травня 2006 року N 726, від 15 червня 2006 року N 830, від 20 квітня 2007 року N 648, від 23 травня 2007 року N 772, від 11 вересня 2007 року N 1116, від 26 березня 2008 року N 243

Додатково див. оголошення ("Офіційний вісник України", N 15, 7 березня 2008 р., "Офіційний вісник України", N 33, 16 травня 2008 р.), постанову Окружного адміністративного суду міста Києва від 21 травня 2008 року

Відповідно до статті 33 Закону України "Про телекомунікації" і з метою визначення єдиного порядку надання та отримання телекомунікаційних послуг 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.
3. Уповноважити Міністерство транспорту та зв'язку давати роз'яснення щодо застосування Правил надання та отримання телекомунікаційних послуг.

Прем'єр-міністр України

Ю. ТИМОШЕНКО

ЗАТВЕРДЖЕНО  
постановою Кабінету Міністрів  
України  
від 9 серпня 2005 р. N 720

## **ПРАВИЛА надання та отримання телекомунікаційних послуг**

### **Загальні положення**

1. Ці Правила відповідно до Закону України "Про телекомунікації" та інших нормативно-правових актів визначають порядок надання та отримання телекомунікаційних послуг, регулюють відносини між операторами, провайдерами телекомунікацій і споживачами телекомунікаційних послуг.

2. Дія цих Правил поширюється на відносини операторів, провайдерів телекомунікацій, які згідно із законодавством надають телекомунікаційні послуги у телекомунікаційних мережах загального користування, юридичних та фізичних осіб - споживачів телекомунікаційних послуг.

3. У цих Правилах терміни вживаються у такому значенні:

абонент - споживач телекомунікаційних послуг, що отримує телекомунікаційні послуги на умовах договору, яким передбачається підключення до телекомунікаційної мережі кінцевого обладнання, що перебуває в його власності або користуванні;

абонентський номер - номер, який присвоюється абоненту оператором телекомунікацій на підставі договору про надання телекомунікаційних послуг для ідентифікації в телекомунікаційній мережі кінцевого обладнання, підключеного до цієї мережі;

абонентська лінія телефонного зв'язку - лінія телефонної мережі, яка з'єднує кінцеве обладнання з телефонною станцією;

абонентський ввід - частина абонентської лінії від кінцевого лінійно-кабельного пристрою у будинку (приміщенні) або від розподільної коробки до точки підключення кінцевого обладнання;

абонентна плата - фіксований платіж, який може встановлювати оператор телекомунікацій для абонента за доступ на постійній основі до своєї телекомунікаційної мережі незалежно від факту отримання послуг;

абонентна система оплати послуг місцевого телефонного зв'язку без почасового обліку телефонних розмов - система оплати послуг, що включає абонентну плату та фіксовану суму платежів абонента, за використання телекомунікаційної мережі для отримання телекомунікаційних послуг незалежно від обсягу фактично отриманих послуг за визначений період часу;

абонентна система оплати послуг місцевого телефонного зв'язку з почасовим обліком телефонних розмов - система оплати послуг, що включає абонентну плату та суму

платежів абонента, які залежать від тривалості використання телекомунікаційної мережі для отримання телекомунікаційних послуг за визначений період часу;

аварія у телефонній мережі - пошкодження кабелю або станційного обладнання ємністю 100 і більше ліній, яке призводить до втрати зв'язку 100 або більшої кількості абонентів;

безпроводовий доступ до телекомунікаційної мережі (безпроводовий доступ) - електровз'язок з використанням радіотехнологій, під час якого кінцеве обладнання хоча б одного із споживачів може вільно переміщатися із збереженням унікального ідентифікаційного номера в межах пунктів закінчення телекомунікаційної мережі, які під'єднані до одного комутаційного центру;

безпосередній зв'язок між споживачами - прямий зв'язок між двома пунктами закінчення телекомунікаційної мережі, який здійснюється з використанням виділеної пари металевих жил кабелю або пари металевих жил кабелю з використанням систем передавання, або оптичних волокон у волоконно-оптичному кабелі;

вартість абонентського номера - ринкова ціна частини комутаційного обладнання на дату створення одного абонентського номера;

відключення кінцевого обладнання - від'єднання кінцевого обладнання або абонентського вводу від телекомунікаційної мережі;

відомча телекомунікаційна мережа - телекомунікаційна мережа, що створюється для задоволення власних потреб підприємствами, установами, організаціями;

дані - інформація у формі, придатній для автоматизованої обробки її засобами обчислювальної техніки;

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

загальнодоступні (універсальні) телекомунікаційні послуги - доступний усім споживачам на всій території України мінімальний набір визначених Законом України "Про телекомунікації" послуг нормованої якості;

закритий пакет програм - набір програм, доступ до яких обмежується за допомогою кодування;

з'єднання - установа зв'язку між кінцевим обладнанням для обміну інформацією між споживачами;

зловмисні виклики - повторювані або масові телефонні з'єднання, які неможливо зупинити через анонімність споживача, що здійснює виклик, і якими завдається моральна та/або матеріальна шкода абоненту;

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

Інтернет - всесвітня інформаційна система загального доступу, яка логічно зв'язана глобальним адресним простором та базується на Інтернет-протоколі, визначеному міжнародними стандартами;

інформаційна система загального доступу - сукупність телекомунікаційних мереж і засобів для накопичення, обробки, зберігання та передавання даних;

кабельний ввід - частина абонентської лінії телефонного зв'язку, що розміщена на ділянці від ввідного колодязя кабельної каналізації або ввідної опори повітряної лінії зв'язку до кінцевих кабельних пристроїв у будинку (приміщенні);

кінцеве обладнання - обладнання, призначене для з'єднання з пунктом закінчення телекомунікаційної мережі з метою забезпечення доступу до телекомунікаційних послуг (телефонний та факсимільний апарат, комп'ютер, модем, телеприймач тощо);

кінцеве обладнання даних - обладнання, яке може використовуватись як індивідуальний пристрій і як відомча телекомунікаційна мережа;

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

мережа абонентського телеграфування - телекомунікаційна мережа, яка забезпечує з'єднання між кінцевим обладнанням з використанням комутованого телеграфного зв'язку;

мережа передавання даних - телекомунікаційна мережа, призначена для передавання та приймання даних;

мережа телерадіомовлення - телекомунікаційна мережа, призначена для забезпечення передавання телерадіопрограм в ефірі;

мережевий ідентифікатор споживача - індивідуальний набір цифр та/або символів, присвоєний кінцевому обладнанню та/або споживачу в Інтернет;

мережа проводового радіомовлення - телекомунікаційна мережа, призначена для забезпечення передавання програм звукового мовлення;

міжміський телефонний зв'язок - телефонний зв'язок між споживачами, розташованими в різних зонах нумерації в межах України;

міжміська телефонна мережа - сукупність обладнання і каналів, за допомогою яких забезпечується з'єднання споживачів, розташованих у різних зонах нумерації;

місце проживання - житловий будинок, квартира, приміщення, де строком понад 6 місяців на рік проживає фізична особа, до паспортного документа якої про це внесено відповідні відомості;

місцева телефонна мережа - телефонна мережа одного або кількох операторів, обмежена територією одного міста, району, яка забезпечує комутований доступ до інших телекомунікаційних мереж;

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

надання телекомунікаційних послуг у кредит - надання послуг, що здійснюється з перенесенням кінцевого розрахунку на певний строк;

одиниця тарифікації телекомунікаційної послуги - одиниця виміру телекомунікаційної послуги, що тарифікується залежно від технічних можливостей телекомунікаційного обладнання;

оператор телекомунікацій - суб'єкт господарювання, який має право на провадження діяльності у сфері телекомунікацій, у тому числі на технічне обслуговування та експлуатацію телекомунікаційних мереж;

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

пакет програм мовлення - перелік телепрограм, доступ до яких надається абонентам як єдине ціле;

послуга з доступу до Інтернет - забезпечення можливості роботи в Інтернет кінцевого обладнання (окремого комп'ютера або пристрою локальної мережі);

послуги у телемережах для потреб телебачення і радіомовлення - забезпечення можливості приймання споживачем телерадіопрограм з використанням телемережі;

припинення надання послуг - припинення надання телекомунікаційних послуг тимчасово, до усунення причин, що призвели до цього припинення, або у зв'язку з відключенням кінцевого обладнання, в тому числі у разі розірвання чи припинення дії договору про надання телекомунікаційних послуг;

провайдер телекомунікацій - суб'єкт господарювання, який має право на провадження діяльності у сфері телекомунікацій, крім технічного обслуговування та експлуатації телекомунікаційних мереж і надання в користування каналів електров'язку;

пункт закінчення телекомунікаційної мережі - місце стику (з'єднання) мережі телекомунікацій та кінцевого обладнання чи абонентського вводу;

пункт колективного користування - приміщення, де розміщені засоби (засіб) зв'язку для отримання телекомунікаційних послуг значною кількістю споживачів (автоматизований переговорний пункт, відділення зв'язку, Інтернет-пункт, таксофон тощо);

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

радіотрансляційний вузол проводового радіомовлення (радіовузол) - комплекс станційного та лінійного обладнання, за допомогою якого здійснюється підсилення та передавання програм звукового мовлення;

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 - забезпечення надання телекомунікаційної послуги із збереженням початкової реєстрації споживача в телекомунікаційній мережі одного оператора у разі зміни ним свого місцезнаходження всередині цієї мережі або в разі користування телекомунікаційними послугами в межах телекомунікаційної мережі іншого оператора;

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

рухомий (мобільний) зв'язок - електрозв'язок із застосуванням радіотехнологій, під час якого кінцеве обладнання хоча б одного із споживачів може вільно переміщатися в межах усіх пунктів закінчення телекомунікаційної мережі, зберігаючи єдиний унікальний ідентифікаційний номер мобільної станції;

система колективного приймання телерадіопрограм - комплекс обладнання для забезпечення приймання телерадіопрограм з ефіру та розповсюдження їх у багатоквартирному будинку до кінцевого обладнання споживача, яке не використовується для надання телекомунікаційних послуг;

скорочення переліку надання послуг - обмеження переліку телекомунікаційних послуг, які надаються споживачу оператором, провайдером;

спам - не замовлені попередньо споживачами електронні повідомлення, які або є масовими, або в яких не наведено достовірні відомості про повну назву, власну пошту чи електронну адресу замовника чи відправника цих повідомлень, або подальше отримання яких споживач не може припинити шляхом інформування про це замовника чи відправника;

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

споживач телекомунікаційних послуг (споживач) - юридична або фізична особа, яка замовляє та/або отримує телекомунікаційні послуги для власних потреб;

телекомунікації (електрозв'язок) - передавання, випромінювання та/або приймання знаків, сигналів, письмового тексту, зображень та звуків або повідомлень будь-якого роду по радію, провідних, оптичних або інших електромагнітних системах;

телекомунікаційна картка - засіб, що дає споживачу можливість доступу до заздалегідь визначеного переліку та/або обсягу телекомунікаційних послуг відповідного оператора, провайдера і може застосовуватись як платіжний засіб для оплати телекомунікаційних послуг;

телекомунікаційна мережа - комплекс технічних засобів телекомунікацій та споруд, призначених для маршрутизації, комутації, передавання та/або приймання знаків, сигналів, письмового тексту, зображень та звуків або повідомлень будь-якого роду по радію, провідних, оптичних чи інших електромагнітних системах між кінцевим обладнанням;

телекомунікаційна мережа доступу - частина телекомунікаційної мережі між пунктом її закінчення та найближчим вузлом (центром) комутації включно;

телекомунікаційна мережа загального користування - телекомунікаційна мережа, доступ до якої відкрито для всіх споживачів;

телекомунікаційна послуга (послуга) - продукт діяльності оператора та/або провайдера телекомунікацій, спрямований на задоволення потреб споживачів у сфері телекомунікацій;

телемережа - телекомунікаційна мережа загального користування, що призначається для передавання програм радіо та телебачення, а також телекомунікаційних та мультимедійних послуг і може інтегруватися з іншими телекомунікаційними мережами загального користування;

телефонна мережа - телекомунікаційна мережа, призначена переважно для надання послуг телефонного зв'язку;

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

телефонізоване приміщення - житловий будинок, квартира, приміщення, де встановлено підключене кінцеве обладнання відповідно до договору про надання телекомунікаційних послуг;

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

фіксований зв'язок - телекомунікації, що здійснюються із застосуванням стаціонарного (нерухомого) кінцевого обладнання.

## **Розділ I**

### **Порядок надання та отримання телекомунікаційних послуг**

4. Телекомунікаційні послуги поділяються на:

1) загальнодоступні (універсальні);

(підпункт 1 пункту 4 у редакції постанови Кабінету Міністрів України від 23.05.2007 р. N 772)

2) інші телекомунікаційні послуги.

За ознаками надання телекомунікаційні послуги поділяються на основні та додаткові, що нерозривно пов'язані технологічно з наданням певних основних телекомунікаційних послуг. Перелік додаткових послуг визначається технічними можливостями обладнання операторів, провайдерів телекомунікацій (далі - оператори, провайдери).

5. Надання телекомунікаційних послуг на території України є виключним правом юридичних осіб з місцезнаходженням на території України, які зареєстровані відповідно до законодавства України, та/або фізичних осіб - суб'єктів підприємницької діяльності з постійним місцем проживання на території України.

6. Оператори, провайдери надають телекомунікаційні послуги споживачам відповідно до Законів України "Про телекомунікації" (далі - Закон), "Про захист прав споживачів",

інших актів законодавства, цих Правил та нормативних документів у сфері телекомунікацій.

7. Оператори, провайдери самостійно визначають перелік телекомунікаційних послуг, що надаються споживачам, крім випадків покладення на операторів за рішенням Національної комісії з питань регулювання зв'язку (далі - Комісія) відповідно до Закону обов'язку щодо розвитку та надання загальнодоступних (універсальних) телекомунікаційних послуг.

8. Споживач у межах технічних можливостей має право обрати оператора, провайдера та вид телекомунікаційних послуг, що ними надаються.

9. Режим роботи сервісних служб визначається оператором, провайдером з урахуванням інтересів споживачів.

10. Надання телекомунікаційних послуг здійснюється за умови:

1) укладення договору про надання телекомунікаційних послуг (далі - договір) між оператором, провайдером і споживачем згідно з основними вимогами, установленими Комісією;

2) та/або оплати замовленої споживачем телекомунікаційної послуги.

11. Тарифи на телекомунікаційні послуги встановлюються операторами, провайдерами самостійно, крім тарифів, які згідно із Законом підлягають державному регулюванню.

Державному регулюванню шляхом установлення граничних або фіксованих тарифів підлягають тарифи на загальнодоступні (універсальні) послуги і на надання в користування каналів електровз'язку операторів, які займають монопольне (домінуюче) становище на ринку цих послуг.

Тарифи на телекомунікаційні послуги можуть встановлюватися у вигляді системи тарифів (тарифних планів) на окремі послуги або набір послуг (крім загальнодоступних (універсальних) послуг). У межах різних тарифних планів залежно від переліку та обсягів послуг можуть встановлюватися різні тарифи на однакові послуги, при цьому тарифи (крім фіксованих) на загальнодоступні (універсальні) послуги можуть бути змінені тільки в межах установлених норм.

У разі коли оператор, провайдер встановлює плату за телекомунікаційні послуги за почасовим тарифом, у розрахунках із споживачами враховуються тільки повні тарифні одиниці часу.

Установлені законами пільги з оплати телекомунікаційних послуг надаються споживачам відповідно до законодавства.

12. Оператори, провайдери не мають права відмовляти у подальшому наданні загальнодоступних (універсальних) послуг інвалідам I та II групи усіх категорій, поточна заборгованість яких за отримані послуги не перевищує трьох мінімальних пенсій за віком.

13. Додаткові телекомунікаційні послуги надаються за додаткову плату, якщо інше не передбачено договором. Перелік додаткових послуг встановлюється оператором, провайдером.

14. Порядок повернення споживачу невикористаної частини коштів у разі відмови від попередньо оплачених телекомунікаційних послуг визначається договором та цими Правилами.

15. У місцях з недостатнім рівнем насиченості телекомунікаційних мереж загального користування технічними засобами заяви на надання загальнодоступних (універсальних) телекомунікаційних послуг задовольняються у порядку та послідовності, передбачених Законом.

16. Скорочення переліку або припинення надання телекомунікаційних послуг споживачам здійснюється оператором, провайдером у разі порушення споживачем цих Правил, а також в інших випадках, передбачених договором і законодавством.

17. У разі припинення діяльності з надання телекомунікаційних послуг оператор, провайдер зобов'язаний попередити про це споживачів не пізніше ніж за три місяці.

У разі анулювання чи визнання недійсною ліцензії, вилучення номерного та/або радіочастотного ресурсу внаслідок порушення законодавства оператор, провайдер зобов'язаний відшкодувати абоненту витрати, пов'язані з припиненням надання телекомунікаційних послуг, в установленому законом порядку.

18. В умовах надзвичайних ситуацій, надзвичайного та воєнного стану оператори, провайдери можуть установлювати передбачені законодавством тимчасові обмеження щодо надання телекомунікаційних послуг до ліквідації наслідків надзвичайних ситуацій і скасування режиму надзвичайного та воєнного стану.

19. У сфері надання телекомунікаційних послуг в Україні використовується українська мова, мови інших національностей відповідно до законодавства. Адреси відправника та отримувача телеграм, що пересилаються у межах України, зазначаються на бланках українською або російською мовою, а тексти телеграм можуть бути написані будь-якою мовою з використанням літер кирилиці або латинського алфавіту. Міжнародні повідомлення, які передаються через телекомунікаційні мережі загального користування, обробляються з використанням мов, передбачених міжнародними договорами України.

20. Під час провадження діяльності у сфері телекомунікацій застосовується єдиний обліково-звітний час - київський.

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

21. Таємниця телефонних розмов, електронних повідомлень, телеграфної або іншої кореспонденції і даних, що передаються технічними засобами телекомунікацій, охороняється згідно із законом.

Зняття інформації з телекомунікаційних мереж забороняється, крім випадків, передбачених законом.

Оператор, провайдер не несе відповідальності за зміст інформації, що передається (розміщується) споживачем.

22. Оператор, провайдер повинен забезпечувати і нести відповідальність за схоронність відомостей про споживача, отриманих під час укладення договору, надані

телекомунікаційні послуги, у тому числі про їх отримання, тривалість, зміст, маршрути передавання тощо.

Споживач має право на безоплатне вилучення повністю або частково відомостей про нього з електронних версій бази даних інформаційно-довідкових служб.

23. Кожний випадок пошкодження споживачем телекомунікаційного обладнання та ліній, які перебувають на балансі оператора, оформляється актом, що підписується представником оператора та особою, з вини якої сталося пошкодження (за умови її виявлення). Якщо особа, з вини якої сталося пошкодження, відмовляється від підписання, акт підписується двома представниками оператора телекомунікацій. Усі витрати на усунення пошкодження, а також відшкодування інших збитків (у тому числі упущення вигоди) в установленому законодавством порядку покладаються на особу, з вини якої сталося пошкодження.

24. Працівники оператора, провайдера, викликані абонентом для огляду і ремонту абонентського вводу, телефонних апаратів та іншого кінцевого обладнання, а також виконання інших робіт, повинні пред'явити посвідчення з фотокарткою, засвідчене печаткою оператора, провайдера.

25. Порядок використання лічильників обліку тривалості надання телекомунікаційних послуг, що встановлюються на кінцевому обладнанні абонента, визначається центральним органом виконавчої влади в галузі транспорту та зв'язку. Спірні питання між операторами, провайдерами та абонентами щодо розбіжності показників тривалості послуг вирішує Комісія.

26. Особи, винні у порушенні законодавства про телекомунікації, несуть відповідальність згідно із законодавством.

### **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;

(абзац десятий пункту 31 у редакції постанови Кабінету Міністрів України від 15.06.2006 р. N 830)

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 в ід 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 унеможливити 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 повірку 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.

### **Порядок розрахунків за надані послуги**

33. Телекомунікаційні послуги надаються за плату. У разі встановлення пільг на оплату телекомунікаційних послуг компенсація операторам, провайдерам недоотриманих сум доходів здійснюється відповідно до законодавства.

34. Надання телекомунікаційних послуг здійснюється за попередньою оплатою (внесення авансу, придбання телекомунікаційних карток тощо) та/або в кредит.

Розрахунки за телекомунікаційні послуги здійснюються на умовах договору або без договору за готівкову оплату (чи за допомогою телекомунікаційних карток тощо) в разі одержання споживачем замовленої за попередньою (авансованою) оплатою послуги.

(пункт 34 доповнено новим абзацом другим згідно з постановою Кабінету Міністрів України від 15.06.2006 р. N 830, у зв'язку з цим абзац другий вважати абзацом третім)

Оплата телекомунікаційних послуг провадиться в національній валюті. Якщо тариф встановлено в іноземній валюті, розмір оплати визначається із застосуванням офіційного обмінного курсу, встановленого Національним банком України на день надання послуги.

35. Розрахунки із споживачем за надані телекомунікаційні послуги можуть здійснюватися як за допомогою квитанцій (з попереднім надсиланням рахунків на адресу абонентів), так і без квитанцій (без надсилання рахунків).

36. За умови здійснення розрахунків за попередньою оплатою споживач може внести необхідну суму коштів на свій особовий рахунок до початку отримання послуги, придбати телекомунікаційну картку на отримання визначеного виду послуг чи розрахуватися готівкою в пунктах колективного користування. Надання послуги припиняється в момент, коли внесена споживачем сума коштів вичерпується.

37. У разі невикористання авансу протягом одного розрахункового періоду залишок суми переноситься на наступний розрахунковий період, якщо інше не передбачено договором.

Списання оператором або провайдером залишку суми коштів абонента, в тому числі на свою користь, забороняється.

(пункт 37 доповнено абзацом другим згідно з постановою Кабінету Міністрів України від 15.06.2006 р. N 830)

38. Розрахунковий період за надані телекомунікаційні послуги оператор визначає самостійно. Тривалість одного розрахункового періоду становить, як правило, один календарний місяць.

Для абонентів - фізичних осіб, у яких сума нарахувань за телекомунікаційні послуги, надані за розрахунковий період, не перевищує двох гривень, оператор може збільшити розрахунковий період, але не більше ніж до трьох місяців. За цей період пеня за неоплату телекомунікаційних послуг абоненту не нараховується.

39. У разі оплати телекомунікаційних послуг за допомогою телекомунікаційних карток оператор, провайдер має право встановлювати строк дії карток. Не дозволяється обмежувати права споживача щодо отримання ним телекомунікаційних послуг до закінчення строку дії картки.

40. Плата за отримані телекомунікаційні послуги вноситься споживачем після отримання ним рахунка, але не пізніше 20 числа місяця, що настає після повного розрахункового періоду, та до 20 числа поточного місяця у разі застосування попередньої оплати, якщо інше не передбачено договором. Оператор не може включати до обов'язкових умов договору вимогу про попереднє внесення абонентної плати або авансового платежу за послуги більше ніж за один розрахунковий період.

41. У разі несвоєчасної оплати наданих оператором, провайдером телекомунікаційних послуг споживачі сплачують пеню, яка обчислюється залежно від вартості неоплачених послуг у розмірі облікової ставки Національного банку України, що діяла в період, за який нараховується пеня.

У разі несвоєчасної оплати наданих послуг понад визначені цими Правилами або договором строки оператор, провайдер має право вживати до абонентів таких заходів:

нараховувати пеню;

установлювати рівень кредитування та/або заборгованості з їх оплати;

скорочувати перелік телекомунікаційних послуг або припиняти їх надання, попередивши про це абонента;

змінювати порядок оплати.

Сплата споживачем пені, правомірне припинення чи скорочення оператором, провайдером переліку телекомунікаційних послуг не звільняє споживача від обов'язку оплатити надані йому телекомунікаційні послуги.

### **Розгляд заяв, скарг споживача**

42. Оператор, провайдер проводить прийом громадян і представників підприємств, установ та організацій з питань надання телекомунікаційних послуг.

43. Споживач має право подавати оператору, провайдеру заяви, скарги (далі - заяви) з питань надання та отримання телекомунікаційних послуг.

44. Заяви споживачів розглядаються оператором, провайдером у порядку, передбаченому законодавством.

45. Заяви можуть бути подані в усній формі. У разі неможливості негайного вирішення порушених споживачем питань заява викладається в письмовій формі.

46. У заяві споживача щодо ненадання чи неналежного надання телекомунікаційних послуг зазначаються дата, час, умови, за яких абонент намагався отримати послугу, та результат спроби її отримання, номер кінцевого обладнання або адреса пункту колективного користування, з якого замовлялася послуга, номер кінцевого обладнання або адреса пункту колективного користування, що викликався, тощо.

47. Заява про пошкодження у телекомунікаційних мережах приймається відповідними службами оператора і реєструється в окремому журналі.

Облік заяв про усунення пошкоджень здійснюється відповідно до інструкції, що затверджується Комісією.

48. Оператор, провайдер приймає рішення за заявою споживача у строки, передбачені законодавством.

49. За результатами розгляду письмової заяви споживачеві надається письмова відповідь за підписом уповноваженої особи оператора, провайдера.

## **Розділ II**

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

50. Послуги місцевого телефонного зв'язку надаються споживачам в одному або в різних населених пунктах, що належать до зони дії місцевої телефонної мережі.

51. Для користування послугами місцевого телефонного зв'язку, послугами міжміського, міжнародного телефонного зв'язку, довідково-інформаційними та іншими послугами у житлових будинках, квартирах і приміщеннях (далі - квартири), на підприємствах, в установах, організаціях встановлюється кінцеве обладнання (телефонні та факсимільні апарати, кінцеве обладнання даних тощо).

52. Придбання кінцевого обладнання здійснюється за власні кошти споживачів, якщо інше не передбачено договором.

53. Оператори встановлюють таксофони у громадських місцях, на залізничних, річкових, морських вокзалах, автостанціях та в аеропортах, у лікувально-оздоровчих закладах, а також на підприємствах, в установах та організаціях (за домовленістю),

Інформація про порядок отримання послуг телефонного зв'язку за допомогою таксофонів розміщується на таксофоні або надається споживачам в іншій формі.

Послуги місцевого телефонного зв'язку надаються також у пунктах колективного користування.

54. Залежно від місця встановлення телефони поділяються на:

1) квартирні:

індивідуального користування, встановлені в квартирах;

колективного користування, встановлені в місцях спільного користування в комунальній квартирі 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 ці особи;

установлені в квартирах, де виявлено факти ведення господарської діяльності;

установлені фізичним особам у нежитлових приміщеннях;

3) технологічні, установлені в операторів телекомунікацій, які використовуються для організаційно-технологічного процесу.

55. За способом підключення телефони поділяються на:

1) основні:

підключені до окремої лінії;

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

2) паралельні, встановлені різним абонентам, але підключені до однієї лінії, які мають один і той самий 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.

56. Для інформування споживачів про номери телефонів абонентів створюються довідково-інформаційні служби, видаються телефонні довідники, в тому числі їх електронна версія. Для створення єдиної довідково-інформаційної служби місцевої телефонної мережі та для видання довідників оператори передають оператору, що експлуатує обладнання єдиної довідково-інформаційної служби на умовах договору та з урахуванням пункту 22 цих Правил, інформацію про номери телефонів абонентів своєї мережі або номерний ресурс, що використовується в мережі оператора, та номери довідково-інформаційної служби оператора і режим її роботи.

У призначених для оприлюднення телефонних довідниках, у тому числі електронних версіях та базах даних інформаційно-довідкових служб, вміщується прізвище, ім'я та по батькові, найменування юридичної особи, адреса та номер телефону абонента в разі, коли договором передбачається згода споживача на опублікування такої інформації.

57. Виявлення номерів телефонів, з яких здійснюються зловмисні виклики, здійснюється за письмовою заявою абонента у порядку, визначеному законодавством.

58. Основними загальнодоступними (універсальними) послугами місцевого телефонного зв'язку є:

підключення кінцевого обладнання споживачів до телекомунікаційних мереж загального користування;

(абзац другий пункту 58 у редакції постанови Кабінету Міністрів України від 23.05.2007 р. N 772)

забезпечення телефонних з'єднань для передавання голосової або іншої інформації з використанням кінцевого обладнання;

забезпечення телефонних з'єднань із системою інформаційно-довідкового обслуговування оператора;

забезпечення телефонних з'єднань 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.

До інших основних послуг місцевого телефонного зв'язку належить забезпечення безпосереднього зв'язку.

Залежно від технічних можливостей мереж і засобів зв'язку та попиту споживачів оператор може надавати споживачам додаткові послуги.

59. Для підключення до мережі телефонного зв'язку споживачі подають оператору письмову заяву. Підключення здійснюється за наявності технічних можливостей.

60. Заява на встановлення квартирному телефону приймається від власника (співвласника) або від особи, яка зареєстрована за цією адресою.

61. Заява на встановлення квартирному телефону приймається за наявності:

документа, що підтверджує право власності на житлове приміщення, або документа про реєстрацію місця проживання в Україні;

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

ідентифікаційного коду фізичної особи - платника податків;

документа про законність перебування в Україні (у разі потреби).

Заяви на встановлення квартирному телефону від громадян пільгових категорій беруться на облік і задовольняються на пільговій основі тільки за місцем проживання.

Заяви на встановлення телефону юридичним особам приймаються за підписом керівника підприємства, установи, організації або уповноваженої ним особи за наявності:

документа, що підтверджує право власності чи користування приміщенням;

згоди орендодавця на прокладення телекомунікацій та встановлення телефону орендарю (у разі потреби);

копії свідоцтва про державну реєстрацію;

копії свідоцтва про реєстрацію платника податків;

гарантійного листа щодо оплати послуг;

документів, що підтверджують право на встановлення, перевстановлення, переоформлення, зміну номера телефону (у разі потреби).

62. Підприємства, установи, організації можуть за наявності технічної можливості встановлювати офісні автоматичні телефонні станції, на які є документ про підтвердження відповідності вимогам нормативних документів у сфері телекомунікацій.

63. Підприємства, установи, організації, в яких налічується понад 50 номерів телефонів та/або іншого кінцевого обладнання, мають право встановлювати власні автоматичні телефонні станції (далі - відомчі АТС). Відомчі АТС підключаються до телефонної мережі загального користування згідно з правилами, що затверджуються центральним органом виконавчої влади в галузі транспорту та зв'язку. Право підключення до мережі загального користування з внутрішніх телефонів цих станцій надається відповідно до цих Правил після надходження від власника відомчої АТС письмової заяви.

64. Переключення телефонів абонентів відомчих АТС на автоматичні телефонні станції телефонної мережі загального користування здійснюється за заявою абонента на загальних підставах.

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

Рішення про встановлення телефону та іншого кінцевого обладнання приймається керівником відповідного структурного підрозділу оператора.

66. Черговість на встановлення телефону визначається датою подання заяви. Черговість на встановлення квартирному телефону громадянам, які мають пільги в межах відповідних груп (позачергове, першочергове, переважне право), визначається датою подання документів, якими ці пільги підтверджуються.

У разі вибуття заявника з квартири черга на встановлення телефону переформлюється на члена його сім'ї, але не раніше дати відмітки у паспорті про постійне місце проживання за цією адресою, або на співвласника квартири, але не раніше дати, коли він став її співвласником.

Для члена сім'ї заявника, який на момент взяття на чергу був неповнолітнім, переформлювання черги на встановлення телефону на нього здійснюється з дати подання першої заяви, але не раніше дати його народження.

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

68. У разі коли заявник протягом місяця з дня відправлення йому повідомлення про встановлення телефону не уклав договір, оператор здійснює розбронювання номера та лінійних даних, а заява на встановлення телефону передається до архіву. При повторному (протягом трьох років) зверненні до оператора черга заявника відновлюється з дати подання першої заяви.

69. Фізичні та юридичні особи, що інвестують будівництво мережі телекомунікацій, до якої буде підключатися їх кінцеве обладнання, у розмірі не менше вартості абонентського номера, мають право на позачергове отримання послуг оператора цієї мережі без дотримання порядку, передбаченого у пунктах 15 і 65 цих Правил.

70. На момент введення у дію нових або розширення діючих АТС оператор зобов'язаний передбачити не менше ніж 10 відсотків ємності цих АТС для встановлення телефонів громадянам пільгових категорій. У разі відсутності в зоні дії цих АТС незадоволених заяв громадян пільгових категорій зазначена ємність використовується для встановлення телефонів згідно із законодавством.

71. За заявами підприємств, установ та організацій у квартирах посадових осіб цих підприємств, установ та організацій встановлюються службові телефони. Абонентом службового телефону є підприємство, установа чи організація.

За бажанням посадової особи, яка користується службовим телефоном, та за погодженням з керівником підприємства, установи та організації телефон може бути переоформлений на квартирний, якщо надійшла черга цієї посадової особи на встановлення телефону або вона користувалася телефоном не менше одного року.

У приміщеннях, що здаються в оренду (суборенду), телефони встановлюються на загальних підставах на час дії договору оренди (суборенди).

У нежитлових приміщеннях, право власності на які мають фізичні особи, телефони встановлюються на загальних підставах.

72. У разі настання смерті заявника, який мав пільги на встановлення телефону, після дати направлення йому повідомлення про встановлення телефону договір укладається з одним із членів сім'ї без збереження пільг заявника щодо оплати послуг.

73. Відсутність технічних можливостей для встановлення телефонів фізичним особам, у тому числі тим, що мають пільги, не є перешкодою для встановлення телефонів за заявами інших громадян в інших будинках та під'їздах, де є така можливість.

74. 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 встановлено одному з мешканців комунальної квартири у разі письмової відмови інших мешканців, заяви яких зареєстровано оператором та/або за наявності в квартирі телефону колективного користування.

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

У разі коли в квартирі, яка перебуває у власності (співвласності) кількох осіб, або в комунальній квартирі змінюються її мешканці, або мешканці комунальної квартири виявили бажання користуватися телефоном індивідуального користування, встановленим у цій квартирі, цей телефон може бути переданий у колективне користування за згодою абонента. У разі коли абонент телефону індивідуального користування не дає такої згоди, заяви на встановлення телефону інших мешканців квартири беруться на облік і задовольняються на загальних підставах.

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 у порядку, визначеному цим пунктом.

75. У разі відсутності технічної можливості задовольнити попит населення у телефонному зв'язку здійснюється встановлення та переключення діючих квартирних телефонів за спареною схемою або з використанням апаратури ущільнення ліній (виняток становлять абонентські лінії, які використовуються органами внутрішніх справ для охоронної сигналізації). Встановлення такого телефону здійснюється без згоди абонента, а переключення телефону, підключеного до окремої лінії (із заміною чи без заміни номера), - за згодою абонента. Рішення про встановлення телефонів приймає оператор.

Телефони 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 спарений телефон може бути встановлений заявнику, який є першим за чергою в під'їзді або в зоні дії кінцевого лінійно-кабельного пристрою.

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

Не дозволяється підключати до телефонів, які працюють за спареною схемою, кінцеве обладнання інших типів (факс, модем тощо).

76. За погодженням з підприємствами, установами та організаціями їх телефони можуть переключатися у вечірній час, вихідні і святкові дні на квартири фізичних осіб згідно з чергою на встановлення телефонів (далі - вечірній телефон). Черговість не поширюється на працівників цих підприємств, установ та організацій.

У виняткових випадках, за взаємною згодою сторін, 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 настання смерті, зміни місця проживання, розірвання договору основного абонента чи припинення надання послуг оператор відключає паралельний телефон, якщо не надійшла черга абонента паралельного телефону на встановлення телефону.

За наявності технічної можливості споживачу за згодою може тимчасово встановлюватися телефон одностороннього зв'язку згідно з чергою.

У разі встановлення вечірніх, паралельних телефонів та телефонів одностороннього зв'язку заяви громадян з обліку не знімаються і задовольняються у міру розвитку телефонної мережі. У разі зміни місця проживання абонента паралельні та вечірні телефони не переносяться на нове місце проживання.

Користування вечірнім телефоном може припинитися за заявою керівника підприємства, установи чи організації, але не раніше ніж через рік після його встановлення, а користування паралельним телефоном - за заявою абонента, який дав згоду на підключення паралельного телефону.

У разі коли під час реконструкції телефонних мереж зникає технічна можливість щодо встановлення вечірніх телефонів і телефонів одностороннього зв'язку, дія договорів на користування такими телефонами припиняється.

77. У разі наявності технічної можливості та за відсутності черги в будинку чи в зоні дії кінцевого лінійно-кабельного пристрою в квартирі може встановлюватися більше одного телефону.

78. Установлення телефонів та іншого кінцевого обладнання здійснюється оператором після оплати абонентом цих робіт та внесення абонентної плати у місячний строк, якщо інше не передбачено договором.

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

За згодою абонентів заздалегідь, до введення АТС в експлуатацію, можуть виконуватися роботи, пов'язані з установленням телефонів, за умови надання абоненту можливості користуватися телефонним зв'язком не пізніше ніж через шість місяців після встановлення розетки.

79. Користування телефоном може бути припинено:

за заявою абонента;

з ініціативи оператора у випадках, передбачених цими Правилами та законодавством;

у випадках, передбачених договором.

80. У разі зміни абонентом місця проживання у зоні дії однієї АТС за його заявою телефон індивідуального користування (підключений до окремої лінії) за наявності технічної можливості перевстановлюється за новим місцем проживання незалежно від існування черги. За відсутності технічної можливості телефон установлюється на загальних підставах.

81. У разі переїзду абонента або члена його сім'ї на нове місце проживання у телефонізоване приміщення в зоні дії телефонної мережі одного оператора переоформлення/укладення договору здійснюється протягом місяця з дня подання заяви та довідки за формою додатка 1 до цих Правил (далі - довідка). Довідка видається протягом 6 місяців у разі відсутності заборгованості за надані телекомунікаційні послуги: абоненту - після розірвання договору, члену сім'ї абонента - після його зняття з реєстраційного обліку за даною адресою.

Абонент або члени його сім'ї, що користувалися телефоном в окремій або комунальній квартирі, після переїзду на нове місце проживання у телефонізоване приміщення мають право на переоформлення/укладення договору незалежно від наявності в будинку або в зоні дії кінцевого лінійно-кабельного пристрою незадоволених заяв.

У разі переїзду абонента в телефонізоване приміщення в зоні дії телефонної мережі іншого оператора телефон за новим місцем проживання установлюється на загальних підставах.

82. У разі переїзду абонента на нове місце проживання і зміни його реєстрації договір з абонентом не розривається, якщо за абонентом зберігається право власності на квартиру і він виконує свої обов'язки згідно з укладеним договором. У разі коли право власності на квартиру переходить особі, яка не зареєстрована за цим місцем проживання, договір з абонентом, який був власником квартири, розривається, а новому власнику квартири телефон встановлюється на загальних підставах.

83. Договір переоформляється на члена сім'ї та/або на співвласника квартири за письмовою заявою абонента або у разі настання смерті абонента.

У разі відчуження квартири договір з абонентом розривається без надання довідки, якщо він у місячний строк не повідомляє про зміну власника квартири. За заявою члена сім'ї та/або співвласника квартири колишнього абонента договір переоформляється на цього члена сім'ї або співвласника згідно з тарифом на переоформлення. В інших випадках телефон встановлюється на загальних підставах.

У разі коли абонент змінює місце проживання і отримує довідку, договір укладається з членом його сім'ї або із співвласником квартири. При цьому застосовується тариф на встановлення телефону.

У разі зміни місця проживання абонента, якому встановлено телефон на пільгових умовах, договір укладається з членом його сім'ї чи із співвласником квартири, якщо надійшла черга на встановлення телефону або з часу встановлення телефону пройшло не менше трьох років. При цьому застосовується тариф на встановлення телефону. В інших випадках договір розривається.

У разі настання смерті абонента, якому встановлено телефон на пільгових умовах, телефон переоформляється на члена сім'ї або на співвласника квартири.

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

85. У разі встановлення факту смерті абонента, який проживав один, телефон відключається.

У разі коли протягом місяця з дня смерті абонента надійшла заява про переоформлення договору від спадкоємця, телефон включається на час оформлення документів про право власності на квартиру за умови внесення плати за користування телефоном та за надані послуги. Договір із спадкоємцем укладається, якщо він не пізніше дванадцяти місяців з дня смерті абонента надасть документи, що підтверджують право власності. У разі ненадходження заяви від спадкоємця протягом одного місяця від дня відключення телефону дія договору припиняється.

(абзац другий пункту 85 із змінами, внесеними згідно з постановою Кабінету Міністрів України від 26.03.2008 р. N 243)

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

86. У разі передачі абонентом телефонізованих квартир у найм (оренду) з наймачем (орендарем) укладається тимчасовий договір (за відсутності заборгованості за

користування телефоном та надані телекомунікаційні послуги) за заявами абонента та наймача (орендаря) на строк дії договору найму (оренди). У разі коли наймач (орендар) не уклав тимчасовий договір з оператором, відповідальність згідно з договором несе абонент (власник квартири).

У разі вибуття наймача (орендаря) та/або розірвання ним договору найму (оренди) абонент зобов'язаний повідомити про це оператора за місяць до розірвання договору. В іншому випадку абонент несе повну відповідальність згідно з договором.

У разі розірвання договору з абонентом дія тимчасового договору з наймачем (орендарем) припиняється.

87. У разі виявлення факту ведення в телефонізованих квартирах господарської діяльності телефони (підключені до окремої лінії) переоформляються на службові з подальшим правом на безоплатне поновлення їх як квартирних.

88. У разі зміни власника телефонізованої квартири (крім членів його сім'ї) телефон устанавлюється на загальних підставах або на договірних засадах відповідно до законодавства (крім випадків, передбачених пунктом 81 цих Правил).

За наявності в абонента відповідно до законодавства додаткових прав на користування та розпорядження телефонною лінією встановлення чи переоформлення телефону на нового власника за письмовою згодою абонента здійснюється без дотримання умов, визначених цим пунктом.

89. правонаступник реорганізованої юридичної особи, що залишився у телефонізованому приміщенні, має право на переоформлення телефонів на підставі документів, що підтверджують правонаступництво, у разі відсутності заборгованості за користування телефоном та за надані телекомунікаційні послуги. В інших випадках телефони встановлюються на загальних підставах.

90. Зміна абонентських номерів у зв'язку з введенням в експлуатацію нових АТС або реконструкцією місцевих телефонних мереж здійснюється оператором безоплатно без згоди абонентів з попереднім їх повідомленням за місяць до зміни номера.

У разі масової зміни абонентських номерів оператор повідомляє про це абонентів через засоби масової інформації.

91. За заявою абонента надання послуг (відключення телефону) може припинитися на зазначений у ній строк за умови внесення абонентної плати за період відключення та оплати цієї послуги.

92. Тимчасово можуть відключатися телефони та інше кінцеве обладнання абонентів - юридичних осіб у разі виникнення потреби в забезпеченні телефонним зв'язком масових спеціальних заходів, а також у разі стихійного лиха, надзвичайних ситуацій, введення надзвичайного та воєнного стану згідно із законодавством.

## **Права та обов'язки оператора**

93. Оператор має право:

проводити перевірку відповідності кінцевого обладнання вимогам нормативних документів у сфері телекомунікацій, підключати телефонні апарати та інше кінцеве обладнання, пломбувати діодні приставки (розетки);

відключати телефон абонента, квартира якого підключена до охоронної сигналізації, через місяць після вручення абоненту письмового попередження про відключення;

відключати кінцеве обладнання у разі відсутності документа про підтвердження його відповідності вимогам нормативних документів у сфері телекомунікацій, якщо після вручення попередження абонент у визначений строк не забезпечив його заміну;

за наявності технічної можливості безоплатно повідомляти абонента про заборгованість за надані телекомунікаційні послуги із застосуванням автоматичних засобів;

з метою встановлення достовірності даних про абонента проводити раз на три роки перевірку належності номера телефону особі, з якою укладено договір.

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

94. Оператор зобов'язаний:

включити кінцеве обладнання, виключене за неоплату телекомунікаційних послуг, протягом двох діб (крім вихідних та святкових днів) з моменту надання абонентом документів про погашення заборгованості з оплати послуг телефонного зв'язку (якщо договір з абонентом не було розірвано);

зберігати протягом одного місяця з дня розірвання договору технічну можливість відновлення роботи телефону;

узгоджувати з абонентами питання розміщення їх телефонних номерів у базах даних інформаційно-довідкових служб;

у разі неусунення пошкодження телекомунікаційної мережі, яке унеможливило доступ споживача до послуги або знизило до неприпустимих значень показники якості телекомунікаційної послуги, протягом однієї доби із зафіксованого моменту подання абонентом заяви про це не нараховувати абонентну плату за весь період пошкодження та у разі неусунення пошкодження протягом п'яти діб із зафіксованого моменту подання абонентом відповідної заяви сплатити споживачу штраф у розмірі 25 відсотків добової абонентної плати за кожну добу перевищення цього строку, але не більше ніж за три місяці;

інформувати абонентів про строки введення в експлуатацію нових та розширення абонентської ємності діючих АТС, а також про порядок і строки задоволення заяв на надання послуг місцевого телефонного зв'язку та чергу на встановлення телефону.

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

### **Права та обов'язки споживача (абонента)**

95. Споживач (абонент) має право за письмовою заявою обмежити доступ до окремих видів послуг за наявності в оператора технічної можливості, а також інші права, передбачені пунктом 31 цих Правил та законодавством.

96. Споживач (абонент) зобов'язаний:

не допускати використання спареного телефону для навмисного створення незручностей іншому абоненту;

не перешкоджати виконанню робіт, пов'язаних з підключенням спарених телефонів або із встановленням апаратури ущільнення ліній, проведенню ремонтних робіт, а також контролю якості роботи абонентської лінії та кінцевого обладнання.

На споживача (абонента) покладаються також інші обов'язки, передбачені пунктом 32 цих Правил та законодавством.

### **Порядок розрахунків за послуги місцевого телефонного зв'язку**

97. Послуги місцевого телефонного зв'язку оплачуються за тарифами, що встановлюються у порядку, визначеному законодавством.

98. Пільги споживачу (абоненту) надаються за місцем його проживання з дня пред'явлення ним документа, що підтверджує право на пільги.

99. Пільги не поширюються на плату, що нараховується додатково за користування телефоном (покілометрова плата, плата за користування каналами тощо).

100. Розмір плати за користування телефоном залежить від переліку замовлених послуг, категорії телефону, абонентної системи оплати послуг, наявності додаткового кінцевого обладнання, обсягу наданих додаткових послуг, а також від довжини абонентської лінії у разі включення телефонів, розташованих поза межами населеного пункту.

101. Плата за користування телефоном та іншим кінцевим обладнанням здійснюється з дня їх включення.

102. Оператор здійснює встановлення та перевстановлення телефонів за передбачену тарифами плату, якщо житлові та нежитлові будинки обладнано кабельними вводами, а довжина абонентського вводу від кінцевого лінійно-кабельного пристрою у будинку (приміщенні) до точки підключення кінцевого обладнання не перевищує 40 метрів (основні роботи). При цьому в будинках садибної забудови додаткова опора для обладнання повітряного вводу оператором не встановлюється.

У разі коли будинок не обладнано кабельним вводом або довжина абонентського вводу перевищує 40 метрів, абонент, крім плати за встановлення телефону, оплачує вартість робіт з обладнання будинку кабельним вводом, будівництва абонентського вводу (за винятком вартості частини абонентського вводу, що не перевищує 40 метрів, починаючи від точки підключення кінцевого обладнання до кінцевого лінійно-кабельного пристрою у будинку), та вартість матеріалів згідно з проектно-кошторисною документацією на виконання цих робіт (додаткові будівельні роботи). У таких випадках за заявами підприємств, установ, організацій та фізичних осіб (замовників) оператор видає технічні умови на будівництво споруд зв'язку.

У разі коли для встановлення телефонів особам, які відповідно до законодавства мають пільги, необхідно виконати роботи з будівництва абонентської лінії, в тому числі ті, що виходять за межі пільгових додаткових робіт, визначених цими Правилами, такі роботи виконуються оператором під час планового розширення телефонної мережі або за рахунок

заявника за його згодою. До пільгових додаткових робіт належать роботи з обладнання будинку кабельним вводом та будівництва абонентської лінії завдовжки до 150 метрів (у містах, селищах міського типу) чи 500 метрів (у сільській місцевості), а також роботи з організації абонентської лінії на основі використання радіотехнологій із встановленням стаціонарних (квартирних) терміналів.

(абзац третій пункту 102 із змінами, внесеними згідно з постановою Кабінету Міністрів України від 11.09.2007 р. N 1116)

На стадії видачі технічних умов укладається договір, яким оператор гарантує встановлення телефону після виконання додаткових будівельних робіт (пільгових додаткових робіт), визначаються умови передачі оператору збудованих споруд на баланс або технічне обслуговування, необхідність бронювання станційних номерів, ліній у магістральних і розподільних кабелях, каналів у телефонній каналізації. Таке бронювання здійснюється оператором на строк не більше ніж рік після надання замовником довідки про отримання дозволу на будівництво. У разі бронювання на строк понад один місяць вноситься абонентна плата за весь період бронювання. Строк бронювання може бути продовжений за рішенням оператора.

Роботи згідно з технічними умовами можуть виконуватися оператором, замовником та/або організацією, яка має відповідний дозвіл. Приймання виконаних робіт здійснюється за участі представника оператора.

У разі коли після виконання робіт, передбачених технічними умовами, абонент відмовляється від передачі оператору збудованих споруд на баланс або технічне обслуговування, оператор не несе відповідальності за технічний стан збудованих споруд.

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

У разі відсутності згоди телефон не встановлюється.

103. Абоненти, підключені до АТС, де не застосовується апаратура почасового обліку телефонних розмов, оплачують послуги місцевого телефонного зв'язку згідно з абонентною системою оплати послуг місцевого телефонного зв'язку без почасового обліку телефонних розмов.

Абоненти, підключені до АТС із застосуванням апаратури почасового обліку телефонних розмов, оплачують послуги місцевого телефонного зв'язку згідно з абонентною системою оплати послуг місцевого телефонного зв'язку з почасовим обліком телефонних розмов.

За послуги місцевого телефонного зв'язку, що надаються з таксофонів, автоматизованих переговорних пунктів, справляється почасова плата, розмір якої визначається виходячи з вартості використаних вихідних місцевих телефонних з'єднань залежно від їх тривалості.

Абонентна система оплати послуг місцевого телефонного зв'язку (без почасового чи з почасовим обліком телефонних розмов) визначається оператором відповідно до технічних можливостей мережі та засобів зв'язку, крім випадків, передбачених законом.

104. Підставою для нарахування абоненту плати при абонентній системі оплати послуг місцевого телефонного зв'язку з почасовим обліком телефонних розмов є дані апаратури почасового обліку телефонних розмов. Облік тривалості цих послуг здійснюється відповідно до встановлених одиниць тарифікації.

Тривалість послуг місцевого телефонного зв'язку обчислюється з моменту реєстрації сигналу відповіді абонента, якого викликають, або з'єднання з будь-яким технічним пристроєм, підключеним до абонентської лінії (факсимільним апаратом, автовідповідачем, телефонним апаратом з автоматичним визначником номера, офісною АТС, модемом тощо).

105. Абоненту - фізичній особі у системі розрахунків оператора відкривається особовий рахунок з певним ідентифікаційним кодом для розрахунків за всі надані послуги. Особові рахунки відкриваються відповідно до кількості укладених договорів.

106. Розрахунки з абонентами можуть здійснюватися як за допомогою квитанцій (з попереднім надсиланням рахунків на адресу абонентів), так і без квитанцій (без надсилання рахунків).

107. Інформація про належну суму платежу за отримані послуги надається абоненту не менше одного разу на місяць.

У рахунку за послуги, який надсилається абоненту, зазначається:

номер телефону абонента (для фізичних осіб);

особовий рахунок;

найменування абонента (для юридичних осіб);

адреса абонента;

розрахунковий період;

дата відправлення рахунка;

строк оплати;

телефон для довідок;

сума залишку на початок періоду, отриманий аванс, нові нарахування (абонентна плата, почасова оплата, додаткові послуги), сума залишку на кінець періоду, сума, яку належить оплатити, розмір податку на додану вартість.

Крім того, абонентна система оплати послуг місцевого телефонного зв'язку з почасовим обліком телефонних розмов передбачає зазначення загальної тривалості місцевих розмов за розрахунковий період по кожному телефону, з якого надавалися послуги, та суми плати за них.

За наявності в абонента - фізичної особи більше одного телефону нарахування за послуги, надані з кожного телефону, можуть надсилатися окремим рахунком або зазначатися окремо в додатку до основного рахунка, якщо інше не передбачено договором.

За особистим зверненням споживача з урахуванням технічної можливості обладнання телекомунікаційної мережі оператор, провайдер надає інформацію про телефонні розмови, що відбулися, відповідно до абзацу десятого пункту 31 цих Правил.

(абзац чотирнадцятий пункту 107 у редакції постанови Кабінету Міністрів України від 15.06.2006 р. N 830)

У межах технічної можливості оператор надає будь-яку інформацію про телефонні розмови (послуги) абонентам, з телефонів яких велася розмова, їх законним представникам та правоохоронним органам у випадках, передбачених законодавством.

108. Абонентна плата за користування телефоном, почасова оплата місцевих телефонних розмов, плата за міжміські та міжнародні телефонні розмови, надіслані в кредит телеграми та за інші послуги, надані по телефону, вноситься абонентом у десятиденний строк після отримання рахунка, але не пізніше 20 числа місяця, що настає після розрахункового періоду. Розрахунковим періодом вважається, як правило, календарний місяць, у межах якого надавалися послуги.

У разі неотримання рахунка до 10 числа місяця, що настає після розрахункового періоду, або здійснення розрахунків без застосування квитанцій (без надсилання рахунків) абонент повинен звернутися до служби розрахунків оператора для отримання інформації про належну до сплати суму.

109. У разі застосування попередньої оплати абонент для отримання послуг проводить щомісяця до 20 числа оплату їх вартості в розмірі не менше суми послуг, наданих у попередньому розрахунковому періоді, з наступним перерахунком суми (до 10 числа місяця, що настає після розрахункового періоду) виходячи з фактично наданих послуг у розрахунковий період.

110. У разі неоплати отриманих послуг в установлений строк абоненту надсилається письмове попередження із зазначенням кінцевого строку оплати. Якщо протягом 10 днів після зазначеного в попередженні строку не надійшло підтвердження про оплату, оператор має право скоротити перелік (обмежити вихідні з'єднання чи користування послугами міжміського та міжнародного зв'язку тощо) або припинити надання послуг місцевого та/або інших видів телекомунікаційних послуг залежно від проведеної оплати.

111. Припинення надання послуг здійснюється на підставі списків про відключення телефонів за несплату, підписаних уповноваженою особою служби розрахунків оператора, провайдера.

112. Після погашення боргу абонентом, надання послуг якому було скорочено або припинено, оператор протягом двох діб (крім вихідних та святкових днів) після підтвердження оплати відновлює надання послуг.

Для прискорення відновлення надання послуг абонент може особисто повідомити службу розрахунків про проведену оплату, зазначивши місце і дату оплати, суму і номер розрахункового документа.

113. За час, протягом якого послуги місцевого телефонного зв'язку не надавалися з вини абонента, абонентна плата справляється в повному розмірі.

114. У разі коли протягом місяця після зазначеного у попередженні строку оплати підтвердження про погашення заборгованості не надійшло, оператор має право в односторонньому порядку припинити надання послуг, про що письмово повідомляє абонента. Неоплата отриманих телекомунікаційних послуг може бути підставою для розірвання договору з абонентом в односторонньому порядку з ініціативи оператора, якщо це передбачено договором.

115. У разі відключення телефонів та іншого кінцевого обладнання з причин, передбачених пунктом 18 цих Правил, плата за користування ними та за їх включення не справляється.

116. У пунктах колективного користування (автоматизованих переговорних пунктах) тарифікація послуг здійснюється за допомогою автоматизованої системи тарифікації переговорного пункту.

117. Тарифікація послуг телефонного зв'язку, наданих за допомогою таксофонів, виконується за допомогою системи автоматичного обліку вартості телефонних розмов.

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

119. Оператор за рахунок прибутку, що залишається в його розпорядженні після оподаткування, може не справляти абонентну плату та плату за послуги місцевого телефонного зв'язку при користуванні квартирним телефоном з працівників сфер телекомунікацій та надання послуг поштового зв'язку, які мають відповідний стаж роботи в цих сферах. Стаж роботи визначається оператором.

Підприємства зв'язку мають право компенсувати за рахунок прибутку, що залишився у їх розпорядженні після оподаткування, витрати оператору, який надає послуги таким працівникам.

### **Розділ III**

#### **Послуги міжміського та міжнародного телефонного зв'язку**

120. Основними послугами міжміського та міжнародного телефонного зв'язку є:

міжміські телефонні розмови та факсимільний зв'язок у межах області та України;

телефонні розмови та обмін повідомленнями з абонентами мереж операторів рухомого (мобільного) зв'язку (при доступі за кодами мереж операторів рухомого (мобільного) зв'язку);

міжнародні телефонні розмови та факсимільний зв'язок з абонентами інших держав, зокрема держав - членів СНД;

телефонні розмови та обмін повідомленнями з абонентами глобальних (спутникових) мереж;

телефонні розмови та обмін повідомленнями за кодами 700, 800, 900 тощо;

телефонні розмови та обмін повідомленнями за міжнародними номерами 388-3, 800, 979 тощо;

телефонні розмови та обмін повідомленнями, якість яких відрізняється від нормованої

(пункт 120 у редакції постанови Кабінету Міністрів України в ід 23.05.2007 р. N 772)

121. Оператор залежно від технічних можливостей своїх мереж і засобів зв'язку та попиту споживачів може надавати на договірних засадах платні та безоплатні додаткові послуги.

122. Оператор може надавати, зокрема, такі види додаткових послуг:

груповий міжміський телефонний зв'язок (конференц-зв'язок);

забезпечення міжміським та міжнародним телефонним зв'язком соціально-політичних, культурних та спортивних заходів;

інформаційно-довідкові;

передавання та приймання відеозображень із швидкістю до 128 кбіт/с;

надання в користування кінцевого обладнання;

інші телекомунікаційні послуги згідно із законодавством.

123. Послуги міжміського та міжнародного телефонного зв'язку надаються з кінцевого обладнання абонентів та пунктів колективного користування.

124. Надання послуг особам, які перебувають у готелях, лікувально-оздоровчих закладах, здійснюється з телефонів, визначених їх адміністраціями.

125. Для надання послуг міжміського та міжнародного телефонного зв'язку оператори можуть укладати із споживачами окремі договори.

126. Договір про надання послуг міжміського та міжнародного телефонного зв'язку у пункті колективного користування вважається укладеним з моменту вчинення споживачем дій, необхідних для отримання послуг (внесення попередньої оплати готівкою, придбання телекомунікаційної картки, набирання телефонного номера, замовлення розмови за участю телефоніста тощо).

127. Користування послугами міжміського та міжнародного телефонного зв'язку здійснюється шляхом автоматичного з'єднання або попереднього замовлення розмов за участю телефоніста за номерами служб замовлення та/або за заздалегідь купленими разовими талонами.

### **Категорії послуг міжміського та міжнародного телефонного зв'язку, які надаються за попереднім замовленням за участю телефоніста**

128. Для міжміських, міжнародних телефонних розмов та інших повідомлень, що надаються за попереднім замовленням, встановлено такі категорії:

позачергова;

урядова;

парольна;

службова;

звичайна.

Перелік посадових осіб, яким надається право ведення міжміських та міжнародних телефонних розмов категорій "позачергова" та "урядова", наводиться у додатку 2 до цих Правил.

129. Право ведення міжміських та міжнародних телефонних розмов категорії "позачергова" надається посадовим особам, які можуть замовляти такі розмови із зареєстрованих оператором телефонів, а також з переговорних пунктів та відділень зв'язку після пред'явлення відповідного посвідчення. Розмови такої категорії оплачуються за звичайним тарифом. На вимогу споживача для ведення розмови цієї категорії оператор може припиняти розмови нижчої категорії.

130. Право ведення міжміських та міжнародних телефонних розмов категорії "урядова" надається посадовим особам, які можуть замовляти розмови із зареєстрованих оператором телефонів, а також з переговорних пунктів та відділень зв'язку після пред'явлення відповідного посвідчення у порядку черговості надходження замовлень після телефонних розмов категорії "позачергова" без порушення порядку надання послуг та припинення розмови нижчої категорії. Розмови такої категорії оплачуються за звичайним тарифом.

131. Міжміські та міжнародні телефонні розмови категорії "парольна" надаються перед розмовами категорії "звичайна", замовленими за терміновим тарифом, і оплачуються як термінові, крім розмов за паролем "біда".

Порядок надання розмов категорії "парольна" визначається центральним органом виконавчої влади в галузі транспорту та зв'язку.

132. Міжміські та міжнародні телефонні розмови за паролем "біда" стосуються безпеки людського життя на морі, на суші, в повітрі або в космічному просторі і містять відомості про нещасні випадки, землетруси, урагани, бурі, пожежі, повені та інші надзвичайні ситуації. Термінові розмови щодо епідемій, які ведуться Всесвітньою організацією охорони здоров'я, прирівнюються до розмов за паролем "біда".

Право ведення міжміських та міжнародних телефонних розмов за паролем "біда" надається за попереднім замовленням посадовим особам органів державної влади із зареєстрованих оператором телефонів, а також з автоматизованих переговорних пунктів та відділень зв'язку після пред'явлення відповідного посвідчення.

Розмови за паролем "біда" належать до категорії "позачергова" і оплачуються за звичайним тарифом. Плата за міжміські телефонні розмови для передавання повідомлень з морських, річкових і повітряних суден, які зазнають лиха, не справляється.

133. Міжміські телефонні розмови категорії "службова" здійснюються із зареєстрованих оператором телефонів особами, безпосередньо пов'язаними з організацією управління, контролю та експлуатації засобів зв'язку.

134. Усі інші розмови належать до міжміських та міжнародних телефонних розмов категорії "звичайна".

135. Послуги міжнародного телефонного зв'язку надаються в такій черговості:

розмови за паролем "бїда";

службові розмови з питань відновлення повністю перерваного міжнародного телефонного зв'язку;

урядові розмови;

службові розмови з питань організації та технічного обслуговування телефонного зв'язку;

звичайні розмови.

### **Умови надання послуг автоматичного міжміського та міжнародного телефонного зв'язку**

136. Автоматичний міжміський та міжнародний телефонний зв'язок дає змогу споживачу безпосередньо без участі телефоніста встановлювати зв'язок з абонентом іншого населеного пункту. Можливість користування автоматичним зв'язком визначається технічними можливостями АТС та переліком замовлених абонентом послуг.

137. Оператори зобов'язані інформувати споживачів про напрямки, за якими встановлено автоматичний міжміський та міжнародний телефонний зв'язок, коди населених пунктів і порядок користування автоматичним міжміським та міжнародним телефонним зв'язком.

138. Тривалість послуги автоматичного міжміського та міжнародного телефонного зв'язку обчислюється з моменту відповіді абонента, який викликається. Якщо після набору номера телефону, який викликається, з'єднання здійснюється з телефоністом комутаторної установки чи з кінцевим обладнанням, підключеним до абонентської лінії (факсимільним апаратом, автовідповідачем, телефонним апаратом з автоматичним визначником номера, офісною АТС тощо), який заміняє відсутнього абонента, тривалість розмови обчислюється з моменту відповіді телефоніста чи розпізнавання сигналу відповіді приладів, що заміняють відсутнього абонента.

### **Умови надання послуг міжміського та міжнародного телефонного зв'язку за попереднім замовленням за участю телефоніста**

139. Послуги міжміського та міжнародного телефонного зв'язку за попереднім замовленням надаються з телефонів підприємств, установ, організацій, квартирних телефонів шляхом замовлення розмови за виділеними номерами служб замовлення, а також з переговорних пунктів і відділень зв'язку. Розрахунок за такі послуги здійснюється готівкою, за кредитними картками, попередньо оплаченими телекомунікаційними картками, за рахунок особи, яка викликається, або заздалегідь купленими разовими талонами.

140. Замовлення приймаються на поточний та два наступних дні.

141. Під час замовлення розмови споживач повинен повідомити такі дані:

пункт, який викликається, район, область, країну;

дату і час розмови;

вид оплати розмови;

номер телефону або адресу та прізвище особи, яка викликається;

індекс відділення зв'язку, до якого особа запрошується для ведення розмови (у разі замовлення розмови з повідомленням);

номер телефону і прізвище споживача, який замовив розмову.

При замовленні послуг міжміського або міжнародного зв'язку, які полягають у передаванні факсимільних повідомлень, споживач повинен попередити телефоніста, що з'єднання потрібне для передавання немовної інформації.

142. До моменту з'єднання споживач може безоплатно:

повідомити інший номер телефону, за яким повинна бути надана послуга, або інший номер телефону чи прізвище іншої особи, яка викликається;

змінити тариф замовленої розмови (після такої зміни черга поновлюється за часом надходження первинного замовлення);

змінити призначений час розмови;

замовити додаткові платні послуги.

Зміна адреси, прізвища особи, яка викликається, або зазначеного часу розмови у разі замовлення розмови з повідомленням вважається новим замовленням.

143. У разі відмови споживача, який замовляє розмову, від розмови без додаткових платних послуг до встановлення з'єднання замовлення анулюється і плата не справляється.

У разі відмови споживача, який замовляє розмову, чи особи, яка викликається, від розмови у момент встановлення з'єднання із споживача справляється плата в розмірі згідно з тарифом.

144. Черговість надання послуг міжміського та міжнародного телефонного зв'язку за попереднім замовленням визначається категорією розмови, замовленим тарифом, часом надходження замовлення, додатковими платними послугами.

Після прийняття замовлення довідка про чергу надається не раніше ніж через 30 хвилин після надходження замовлення або через 30 хвилин після призначеного для розмови часу, а у разі замовлення за терміновим тарифом - через 10 хвилин.

145. Прийняте на поточну добу замовлення міжміської або міжнародної телефонної розмови дійсне до кінця поточної доби.

146. Тривалість міжміських та міжнародних телефонних розмов за попереднім замовленням не обмежується.

Тимчасове обмеження тривалості розмов звичайної категорії допускається у разі пошкодження або тимчасового перевантаження засобів зв'язку.

Про обмеження тривалості розмови телефоніст повинен попередити споживача у момент встановлення з'єднання.

147. Жодна розмова, що вже почалася, не може бути перервана, крім випадків, коли виникає потреба у розмові категорії "позачергова" або у розмовах за паролями, які надаються за категорією "позачергова". Після закінчення розмови категорії "позачергова" споживачу надається можливість продовжити перервану розмову. У разі відмови споживача від продовження розмови справляється плата за її фактичну тривалість, крім випадків, передбачених пунктом 196 цих Правил.

148. Замовлення на розмови зазначеної споживачем тривалості приймаються тільки з переговорних пунктів та за придбаними заздалегідь разовими талонами.

Після закінчення оплаченого часу розмови роз'єднання здійснюється без попередження.

149. Послуги за разовими талонами надаються тільки в тому населеному пункті, де талони були придбані.

У сільській місцевості послуги за талонами надаються в межах району, в якому талони були придбані.

150. Разовий талон може бути використаний для розмови із зазначеним у ньому населеним пунктом або за заявою абонента - з іншим пунктом, розташованим у межах однієї тарифної зони. Оплата однієї розмови з використанням кількох талонів не здійснюється.

151. Надання послуг міжнародного та міжміського телефонного зв'язку за замовленням може бути обмежене у разі наявності автоматичного телефонного зв'язку з пунктом, який викликається, або у разі пошкодження каналів зв'язку чи перевантаження напрямку зв'язку.

### **Надання додаткових платних послуг міжміського та міжнародного телефонного зв'язку за попереднім замовленням за участю телефоніста**

152. Перелік додаткових платних послуг, порядок їх надання і тарифи визначаються оператором.

153. При користуванні міжміським телефонним зв'язком за попереднім замовленням надаються такі додаткові платні послуги:

виклик абонента за одним із п'яти зазначених у замовленні номерів телефонів;

виклик певної особи;

довідка про номер телефону в іншому населеному пункті;

повідомлення на адресу особи, яка викликається, про запрошення до переговорного пункту для ведення міжміської телефонної розмови;

повідомлення особи, яка викликається, про те, хто викликає її на розмову (в разі замовлення з повідомленням);

переадресування розмови особою, яка викликається за замовленням з повідомленням, на інший номер телефону або інший переговорний пункт;

надання розмови у призначений споживачем час;

ведення розмови за споживача (передавання телефонограми);

надання розмови в обумовлений договором час.

За кожен наданий додаткову платну послугу із споживача крім плати за розмову справляється додаткова плата.

154. Особливості надання додаткових платних послуг міжнародного телефонного зв'язку з державами - членами СНД за попереднім замовленням за участю телефоніста визначаються на основі договорів між операторами міжнародного телефонного зв'язку.

155. За наявності технічної можливості оператор може надавати інші додаткові послуги.

156. Міжнародний зв'язок з іноземними державами (крім держав - членів СНД) за попереднім замовленням за участю телефоніста передбачає надання таких додаткових платних послуг:

виклик певної особи;

повідомлення на адресу особи, яка викликається, про запрошення до переговорного пункту для ведення міжнародної телефонної розмови (за наявності угод з операторами телекомунікацій іноземних держав);

довідка про номер телефону в пункті, що викликається.

157. Перелік додаткових платних послуг і порядок їх надання визначаються операторами міжнародного телефонного зв'язку на основі договорів.

### **Забезпечення міжміським та міжнародним телефонним зв'язком соціально-політичних, культурних і спортивних заходів**

158. Забезпечення міжміським та міжнародним телефонним зв'язком соціально-політичних, культурних і спортивних заходів здійснюється на підставі замовлень організаторів заходів, поданих оператору не пізніше ніж за сім діб до дати їх проведення.

159. У замовленні зазначається:

найменування організації, яка проводить захід;

платіжні реквізити організації та гарантійний лист про оплату отриманих послуг;

обсяг і склад необхідних технічних засобів або види послуг, які передбачається надавати учасникам заходу;

місце і строк проведення заходу.

160. Після закінчення обслуговування оператор подає організаторам заходу рахунок з переліком фактично наданих послуг та зазначенням їх вартості.

### **Права і обов'язки оператора міжміського та міжнародного телефонного зв'язку**

161. Оператор має право у разі швидкого зростання обсягу спожитих послуг або поточної заборгованості абонента, що може бути наслідком несанкціонованого використання кінцевого обладнання іншим споживачем, скорочувати перелік послуг міжміського та міжнародного телефонного зв'язку, припиняти надання телекомунікаційних послуг.

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

162. Оператор зобов'язаний:

інформувати споживачів про перелік напрямків, за якими встановлено автоматичний міжміський та міжнародний телефонний зв'язок, коди населених пунктів і порядок користування автоматичним міжміським та міжнародним телефонним зв'язком;

інформувати споживачів про режим роботи та адреси найближчих переговорних пунктів зв'язку, де послуги міжміського та міжнародного телефонного зв'язку надаються цілодобово.

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

### **Права та обов'язки споживача**

163. Крім прав та обов'язків, передбачених пунктами 31 і 32 цих Правил, абонент зобов'язаний контролювати роботу власного кінцевого обладнання, яке без його відома може самостійно встановлювати з'єднання (модем, факсимільний апарат тощо), та оплачувати отримані послуги.

### **Порядок проведення розрахунків за послуги міжміського та міжнародного телефонного зв'язку**

164. Послуги міжміського та міжнародного телефонного зв'язку оплачуються за тарифами, що встановлюються у порядку, визначеному законодавством.

165. Перелік національних та міжнародних тарифних зон встановлюється Комісією. Міжнародні тарифні зони, у тому числі з державами - членами СНД, встановлюються шляхом визначення відстані від столиці України - м. Києва.

166. Вартість послуг міжміського та міжнародного телефонного зв'язку залежить від тарифу, тривалості послуги, приведеної до повної одиниці тарифікації послуг, і наданих додаткових платних послуг.

167. Оператор повинен організувати розрахунки із споживачами за надані послуги та забезпечити їх достовірність.

168. Оператор міжміського та міжнародного телефонного зв'язку має право передати функції з розрахунків іншому оператору або іншій організації на договірних засадах.

Відповідальність за достовірність розрахунків із споживачами несе оператор міжміського та міжнародного телефонного зв'язку, який надає послуги. Звернення споживачів розглядаються оператором міжміського та міжнародного телефонного зв'язку, який надає послуги.

169. Оператор місцевого телефонного зв'язку може надавати оператору міжміського та міжнародного телефонного зв'язку необхідну інформацію про споживача для проведення розрахунків на умовах договору та захисту відомостей про споживача згідно із Законом.

170. Оплату міжміських телефонних розмов з квартирних телефонів, а також з телефонів підприємств, установ, організацій (у тому числі готелів, гуртожитків, лікувально-оздоровчих закладів) здійснюють фізичні та юридичні особи, з якими укладено договір про надання послуг місцевого телефонного зв'язку.

171. Оператор відкриває в системі розрахунків кожному абоненту особовий рахунок з певним ідентифікаційним кодом, на якому проводяться розрахунки за всі надані абоненту послуги. Особові рахунки відкриваються відповідно до укладених договорів.

172. Розрахунковий період щодо наданих послуг оператор визначає самостійно. Тривалість одного розрахункового періоду, як правило, становить один календарний місяць.

173. Оператор має право збільшити для абонентів - фізичних осіб розрахунковий період до трьох місяців (залежно від суми нарахувань).

174. За надані в кредит послуги оператор має право нарахувати додаткову плату в розмірі до двох відсотків суми включно, нарахованої за розрахунковий період.

175. У разі коли споживач протягом розрахункового періоду вніс авансовий платіж, додаткова плата нараховується на суму, що перевищує аванс.

176. У разі проведення розрахунків за послуги, надані у кредит, споживач оплачує послуги після закінчення розрахункового періоду.

177. Після закінчення розрахункового періоду перерахунок здійснюється виходячи з вартості фактично наданих послуг. Залишок авансу переноситься на наступний розрахунковий період.

178. У разі коли споживач порушує строки оплати послуг, наданих у кредит, оператор має право скоротити перелік послуг, встановити рівень кредитування, припинити їх надання або надавати послуги за попередньою оплатою.

Оператор має право встановлювати рівень заборгованості з оплати послуг, відповідно до якого скорочує перелік чи припиняє надання послуг.

179. У разі коли розрахунки здійснюються із застосуванням квитанцій (з попереднім надсиланням рахунків), оператор не менше одного разу на місяць (якщо розрахунковий період не збільшено згідно з пунктом 173 цих Правил) надсилає споживачу рахунок для оплати отриманих послуг. У рахунку зазначаються такі дані:

номер телефону споживача (для фізичних осіб);

особовий рахунок;

найменування споживача - юридичної особи;

адреса споживача;

розрахунковий період;

дата відправлення рахунка;

строк оплати;

телефон для довідок;

сума залишку на початок періоду;

отримана плата;

нові нарахування;

сума залишку на кінець періоду;

сума до сплати;

сума податку на додану вартість (ПДВ);

дата, напрямок зв'язку та тривалість розмов (для фізичних осіб);

інші відомості, які оператор вважає за необхідне зазначити.

180. У рахунку для юридичних осіб (або в додатку до нього) щодо кожного номера телефону, за яким надавалися послуги, зазначаються дані про їх кількість та сума нарахувань.

181. За наявності в абонента - фізичної особи більше одного номера телефону нарахування за послуги, надані на кожний з номерів, можуть надсилатися окремим рахунком або зазначатися у додатку до рахунка.

182. За особистим зверненням споживача з урахуванням технічної можливості обладнання телекомунікаційної мережі оператор, провайдер надає інформацію про телефонні розмови, що відбулися, відповідно до абзацу десятого пункту 31 цих Правил.

183. Оператор надає будь-яку інформацію про проведені телефонні розмови (надані послуги) абоненту, з телефону якого велася розмова, його законному представнику та в інших випадках, передбачених законодавством.

184. Оплата за телефонні розмови, інші послуги міжміського та міжнародного телефонного зв'язку вноситься абонентом у десятиденний строк після отримання рахунка, але не пізніше 20 числа місяця, що настає після повного розрахункового періоду, якщо інше не передбачено договором.

185. У разі коли розрахунки здійснюються без застосування квитанцій або у разі ненадходження рахунка до 10 числа місяця, що настає за розрахунковим, абонент повинен звернутися до служби розрахунків оператора для отримання інформації про належну до сплати суму за надані послуги.

186. Юридичні особи, які фінансуються з державного (місцевого) бюджету, повинні надати довідку фінансового органу про підтвердження їх повного фінансування за рахунок бюджетних коштів з метою застосування тарифів, які встановлюються для бюджетних підприємств, установ та організацій.

187. У разі коли абонент не оплатив отримані послуги в установлений строк, оператор надсилає йому письмове попередження із зазначенням кінцевого строку оплати і в разі неотримання підтвердження про оплату протягом 10 днів після зазначеного строку має право скоротити перелік або припинити надання послуг.

188. Надання послуг припиняється на підставі списку абонентів, підписаного уповноваженою особою служби розрахунків оператора. У списку щодо кожного абонента зазначається:

найменування юридичної особи, прізвище фізичної особи;

сума боргу;

дата відправлення попередження;

номери телефонів, з яких припиняється надання послуг.

189. Після погашення боргу абонентом, якому скорочено чи припинено надання послуг, оператор протягом двох діб (крім вихідних і святкових днів) після підтвердження оплати відновлює надання послуг.

190. Для прискорення відновлення надання послуг споживач може особисто повідомити службу розрахунків про проведену оплату із зазначенням місця оплати, дати, суми і номера розрахункового документа.

191. Ненадходження протягом місяця після зазначеного у попередженні строку підтвердження про погашення заборгованості може бути підставою для розірвання договору з абонентом в односторонньому порядку з ініціативи оператора, якщо це передбачено договором.

192. Тарифи на послуги міжміського та міжнародного телефонного зв'язку можуть установлюватися залежно від дня тижня і часу надання послуги (денний, вечірній, нічний, святковий тощо).

193. У разі коли процес надання/отримання послуги міжміського або міжнародного телефонного зв'язку охоплює проміжок часу, протягом якого застосовуються різні тарифи, вартість послуги визначається за тарифом, що діяв на початку встановлення телефонного з'єднання.

194. Розмір плати за послуги визначається на підставі даних, які фіксуються на обладнанні оператора у процесі їх надання. У разі надання послуг за попереднім замовленням за участю телефоніста детальні дані про надані послуги можуть фіксуватися телефоністом на бланках установленої форми. Бланки виконаних замовлень, які використовуються при наданні міжміських та міжнародних телефонних розмов за попереднім замовленням за участю телефоніста, зберігаються не менше одного року з дня надання послуги. Первинна інформація про надані послуги зберігається в електронній формі протягом строку позовної давності, встановленого законодавством.

195. Оператор має право встановлювати додаткову плату за послуги за попереднім замовленням, надані за участю телефоніста.

196. У разі розірвання з'єднання в межах першої тарифної одиниці часу через пошкодження засобів зв'язку або надання розмови вищої категорії плата за розмову не нараховується.

197. Початком оплачуваного часу міжміської телефонної розмови за попереднім замовленням за участю телефоніста вважається:

без виклику певної особи - час з моменту початку розмови абонента з особою, яка першою відповіла по телефону, або з моменту отримання сигналу кінцевого обладнання абонента, якого викликають;

з викликом певної особи - час з моменту початку розмови абонента з особою, яка викликається.

198. У разі надання послуг за попереднім замовленням за участю телефоніста із споживача не справляється плата, якщо додаткові платні послуги не надавалися і замовлена телефонна розмова не відбулася з таких причин:

номер телефону абонента, що викликається, не відповідає;

споживач відмовився від замовлення до встановлення з'єднання;

з'єднання не відбулося через пошкодження мережі, обмеження зв'язку тощо.

У разі коли телефонна розмова не відбулася у зв'язку з відмовою споживача, який викликає, чи особи, яку викликають, із споживача, який замовляв послугу, справляється додаткова плата в таких випадках:

споживач, який викликає, чи особа, яку викликають, відмовляється від розмови у момент з'єднання;

споживач, який викликає, відмовляється від розмови у момент з'єднання у зв'язку з тим, що в абонента, якого викликають, до абонентської лінії підключено факс, автовідповідач, модем, кінцеве обладнання з автоматичним визначником номера тощо.

Крім того, в цих випадках із споживача справляється плата за фактично надані додаткові платні послуги.

199. У разі коли під час розмови на прохання споживача, який викликає, здійснюється переключення на інший номер телефону абонента, який викликається, час переключення включається до загальної оплачуваної тривалості розмови.

200. На вимогу споживача послуга за попереднім замовленням надається протягом 30 хвилин з моменту прийняття замовлення (термінове замовлення). Така послуга оплачується за терміновим (підвищеним) тарифом. У разі порушення зазначеного строку послуга надається за звичайним тарифом із збереженням попередньої черговості.

201. У разі користування послугами за попереднім замовленням за участю телефоніста на переговорному пункті споживач вносить аванс для оплати замовленої телефонної розмови і додаткових послуг.

У разі замовлення на переговорному пункті телефонної розмови з повідомленням абонента, який викликається, споживач вносить аванс для оплати додаткової послуги за тарифом, що діє на момент замовлення. Перед отриманням послуги у зазначений час споживач вносить аванс для оплати розмови відповідно до замовленої тривалості за тарифом, що діє на момент надання послуги.

У разі коли фактична вартість отриманих послуг менше суми внесеного авансу, споживачу повертається решта суми.

202. За факсимільне з'єднання з пунктів колективного користування справляється додаткова плата.

У разі неможливості передавання документа (через відсутність за зазначеним номером факсимільного апарата, паперу тощо або неготовність до приймання факсимільного повідомлення) із споживача, який замовив послугу в пункті колективного користування, справляється плата за тривалість з'єднання.

У разі виконання всіх умов, що стосуються надання послуг, які полягають у передаванні факсимільних повідомлень, оператор не несе відповідальності за якість передавання сигналів взаємодії та немовної інформації між кінцевим обладнанням, яка залежить від типів обладнання, технічних характеристик цих пристроїв та їх відповідності вимогам національних стандартів.

203. У пунктах колективного користування додатково може бути оприлюднена інформація про вартість послуг у перерахунку на одну хвилину телефонної розмови з урахуванням податку на додану вартість.

204. Під час придбання разового талона споживач оплачує вартість послуги, яку має намір замовити, за тарифами, що діють на день придбання талона.

Незалежно від зміни тарифів на послуги (або зміни офіційного обмінного курсу гривні при застосуванні тарифів, установлених в іноземній валюті) протягом строку дії разового

талона споживачеві надається послуга оплаченої тривалості з урахуванням оплачених додаткових послуг.

205. У разі коли споживач не скористався разовим талоном протягом строку його дії, внесена сума плати за талон повертається за місцем його придбання.

У разі часткового використання талона споживачеві повертається різниця між внесеною сумою плати за талон та фактичною вартістю отриманої послуги, визначеною за тарифом, що діяв на момент надання послуги.

206. Під час надання послуг за допомогою таксофонів визначення вартості телефонної розмови здійснюється з використанням обладнання автоматичного обліку вартості розмов з таксофонів з урахуванням засобів платежу (телекомунікаційних карток, жетонів, монет тощо).

207. Послуги з користування телефонами, встановленими в номерах готелів, надаються як за попередньою оплатою, так і в кредит.

208. Розрахунки за послуги, що надаються в кредит особам, які проживають у готелі, забезпечує адміністрація готелю на основі договору з оператором. У договорі визначаються умови та порядок надання послуг у кредит, оперативного передавання даних про надані послуги, проведення розрахунків за них. У разі відмови адміністрації готелю від укладення договору оператор має право припинити надання своїх послуг у кредит.

Адміністрація готелю визначає перелік номерів телефонів, про які передається інформація щодо наданих послуг для оперативного проведення розрахунків.

209. Адміністрація готелю повинна інформувати осіб, які проживають у готелі, про порядок надання телекомунікаційних послуг, тарифи і порядок оплати, а також зобов'язана забезпечити цілодобове приймання оперативних даних про надані послуги для їх обліку і тарифікації. Оператор зобов'язаний передати дані про надані послуги не пізніше ніж через 30 хвилин після закінчення їх надання.

210. Для проведення розрахунків за телекомунікаційні послуги адміністрація готелю може використовувати власні засоби обліку тривалості телефонних розмов за умови підтвердження відповідності цих засобів технічним вимогам згідно із законодавством. Адміністрація готелю зобов'язана періодично проводити метрологічну повірку зазначених засобів обліку в порядку, визначеному законодавством для засобів вимірювальної техніки.

211. Адміністрація готелю проводить розрахунки з оператором за послуги, надані з усіх телефонів готелю, відповідно до цих Правил та договору.

212. У разі здавання адміністрацією готелю номерів (кімнат) в оренду договір може бути переоформлений на орендаря, який несе всі зобов'язання з оплати рахунків за телекомунікаційні послуги. Після припинення дії договору оренди адміністрація готелю повинна не пізніше ніж за місяць повідомити про це оператора для проведення розрахунків з орендарем.

## **Розділ IV**

### **Послуги рухомого (мобільного) зв'язку**

213. Основними послугами рухомого (мобільного) зв'язку є:

надання доступу до мережі оператора рухомого (мобільного) зв'язку (далі - оператор) шляхом підключення та з'єднання кінцевого обладнання абонента;

передавання і приймання інформації голосом.

214. Оператор може надавати абонентам платні та безоплатні додаткові послуги за визначеним ним переліком.

215. Додатковими платними послугами рухомого (мобільного) зв'язку, зокрема, є:

передавання і приймання текстових повідомлень;

установлення, перевстановлення, переключення, повторне підключення кінцевого обладнання абонента;

надання телекомунікаційного каналу для підключення систем сигналізації (пожежної, охоронної тощо);

тимчасове відключення і включення кінцевого обладнання за заявою абонента;

надання довідково-інформаційних послуг;

переадресування виклику;

очікування вхідного виклику;

заборона виклику;

обмеження виклику;

голосова пошта;

конференц-зв'язок;

вибір абонентського номера;

зміна абонентського номера;

роумінг;

передавання і приймання мультимедійних повідомлень.

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.

### **Розрахунки за послуги рухомого (мобільного) зв'язку**

231. Оператор встановлює тарифи на кожну послугу окремо та визначає тарифні плани, що відповідають визначеному переліку послуг.

232. Тривалість з'єднання, що тарифікується, визначається з моменту фіксації відповіді сторони, яка викликається, до моменту фіксації технічними засобами зв'язку оператора відбою з'єднання однієї із сторін.

До абонентських пристроїв, сигнал відповіді яких прирівнюється до відповіді сторони, яка викликається, належать:

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

кінцеве обладнання з автовідповідачем;

кінцеве обладнання з автоматичним визначником номера;

будь-яке інше кінцеве обладнання, що забезпечує (чи імітує) можливість обміну інформацією без фізичного втручання сторони, яка викликається;

голосова поштова скринька оператора.

233. Оплата послуг рухомого (мобільного) зв'язку здійснюється за тарифами, що діють на момент надання послуги.

234. Оператор провадить розрахунки з абонентами самостійно або із залученням третіх осіб. Система оплати і форма розрахунків за надані послуги рухомого (мобільного) зв'язку визначаються договором.

235. Розрахунковий період щодо наданих послуг оператор встановлює самостійно. Максимальна тривалість одного розрахункового періоду не може перевищувати один календарний місяць, крім послуг з роумінгу, щодо яких розрахунковий період не може перевищувати трьох календарних місяців. У разі встановлення оператором єдиного розрахункового періоду для всіх послуг рухомого (мобільного) зв'язку вартість наданих послуг з роумінгу може бути включена до кожного розрахункового періоду, що настає за періодом фактичного надання таких послуг, але не пізніше трьох розрахункових періодів після їх надання.

236. У разі коли розрахунки здійснюються із застосуванням квитанцій, у рахунку зазначаються:

найменування, місцезнаходження і платіжні реквізити оператора;

розрахунковий період;

номер особового рахунка абонента;

види наданих послуг;

сума до сплати та загальна тривалість розмов за кожним особовим рахунком;

загальна сума, що належить до сплати;

сума залишку на особовому рахунку;

дата виставлення рахунка;

строк оплати рахунка;

інші відомості, які оператор вважає за необхідне зазначити.

237. Кожний вид додаткових послуг рухомого (мобільного) зв'язку тарифікується і зазначається в рахунку окремо.

238. За особистим зверненням споживача з урахуванням технічної можливості обладнання телекомунікаційної мережі оператор, провайдер надає інформацію про телефонні розмови, що відбулися, відповідно до абзацу десятого пункту 31 цих Правил.

(пункт 238 у редакції постанови Кабінету Міністрів України від 15.06.2006 р. N 830)

239. Оплата послуг рухомого (мобільного) зв'язку може здійснюватися як авансом, так і шляхом оплати фактично наданих у розрахунковому періоді послуг відповідно до договору.

У разі оплати послуг авансом на особовий рахунок абонента вноситься певна сума коштів з наступним їх зняттям з цього рахунка оператором. Особовий рахунок для абонента відкривається в системі розрахунків оператора.

Оплата послуг зв'язку може здійснюватися за допомогою платіжних карток за наявності в оператора такої можливості.

## **Розділ V**

### **Послуги телеграфного зв'язку**

240. Послуги телеграфного зв'язку надаються операторами телекомунікацій (далі - оператори) або на договірних засадах підприємствами поштового зв'язку та іншими суб'єктами господарювання (далі - підприємства поштового зв'язку).

241. Оператори, підприємства поштового зв'язку надають такі основні послуги телеграфного зв'язку:

приймання, передавання та доставка телеграм;

абонентське телеграфування через національну мережу абонентського телеграфування (далі - АТ);

абонентське телеграфування через об'єднану мережу національного і міжнародного абонентського телеграфування (далі - АТ/Телекс);

надання телеграфних каналів у користування;

передавання газетних шпальт.

Інструкції з технології надання послуг затверджуються центральним органом виконавчої влади в галузі транспорту та зв'язку.

242. Оператори, підприємства поштового зв'язку надають такі додаткові послуги телеграфного зв'язку:

1) за усними заявами:

видача відправникам засвідчених копій відправлених телеграм;

запит про вручення телеграми адресатові в пункті призначення;

анулювання поданої відправником телеграми до її передавання каналами зв'язку;

запит на повторення раніше отриманої адресатом телеграми, крім телеграм з позначкою "засвідчена", з оплаченою відповіддю та з повідомленням про вручення;

пред'явлення оригіналів розписок на вручені телеграми для уточнення необхідних відомостей;

2) за письмовими заявами:

досилання та доставка телеграм на іншу адресу, зазначену адресатом;

доставка телеграм, адресованих "до запитання", за місцем проживання адресата;

доставка телеграм в абонентські скриньки;

зберігання телеграм, отриманих на ім'я адресата "до запитання", протягом двох місяців;

надання відповідно до законодавства відправникам і адресатам потрібних їм довідок про відправлені телеграми, в тому числі довідок про адреси відправників телеграм, з оплатою за рахунок заявника.

243. Послуги мережі АТ/Телекс призначені для забезпечення безпосереднім документальним зв'язком фізичних осіб, підприємств, установ та організацій. Абонентам мережі АТ/Телекс надається можливість:

ведення переговорів і передавання інформації між абонентами, підключеними до мережі АТ/Телекс цілодобово;

ведення переговорів з пунктів, де надаються послуги мережі АТ/Телекс;

обміну телеграмами з місцевим телеграфом (вузловий транзитний пункт обробки телеграм).

У мережі АТ/Телекс застосовуються такі одиниці обліку тривалості з'єднань:

у межах України - 5 секунд;

для міжнародних з'єднань, у тому числі з державами - членами СНД, - 1 секунда.

Підключення до мережі АТ/Телекс здійснюється згідно з договором між оператором і абонентом.

244. Телеграфні канали електрозв'язку можуть надаватися в тимчасове користування на договірних засадах. Пріоритет у наданні цієї послуги належить органам державної влади. Порядок надання телеграфних каналів у користування встановлюється центральним органом виконавчої влади в галузі транспорту та зв'язку.

245. Передавання газетних шпальт каналами електрозв'язку до пунктів децентралізованого друку газет здійснюється операторами на договірних засадах.

### **Категорії та види телеграм**

246. Усі телеграми поділяються залежно від шляху їх проходження на:

вихідні - прийняті від відправників оператором або підприємством поштового зв'язку;

транзитні - такі, що проходять через технічні засоби оператора, підприємства поштового зв'язку транзитом;

вхідні - такі, що доставляються адресатам оператором, підприємством поштового зв'язку.

247. Телеграми поділяються на внутрішні та міжнародні.

Внутрішні телеграми поділяються на:

міжміські - такі, що приймаються оператором або підприємством поштового зв'язку в одному населеному пункті, а доставляються в інший населений пункт України;

місцеві - такі, що приймаються та доставляються оператором або підприємством поштового зв'язку в межах одного населеного пункту.

248. За категоріями внутрішні телеграми поділяються на телеграми "поза категорією", "позачергова", "Президент України", "вища урядова", "урядова", "термінова", "звичайна".

Позначка про категорію ставиться в телеграмі перед адресою.

249. До телеграм "поза категорією" належать телеграми з позначкою "ефір", "мобілізаційна", "стріла", "зліт", "факел", "кордон", "туман", "каштан", "сигнал".

250. До телеграм категорії "позачергова" належать телеграми з позначкою:

1) "аварія" - з повідомленням про надзвичайні ситуації (катастрофи, аварії на повітряному, морському, річковому, автомобільному та залізничному транспорті, на промислових підприємствах тощо), а також оперативні службові телеграми оператора про стан засобів зв'язку.

Право подання телеграм з позначкою "аварія" надається посадовим особам міністерств, інших центральних та місцевих органів виконавчої влади, органів місцевого самоврядування, підприємств, установ та організацій;

2) "шторм", "авіа" - з повідомленням про небезпечні гідрометеорологічні та інші природні явища.

251. Телеграми категорії "Президент України", "вища урядова" та "урядова" приймаються лише за підписом відповідних посадових осіб згідно з додатком 3 до цих Правил.

У разі подання телеграм категорії "урядова" безпосередньо посадовою особою, яка має право підпису, в нижній частині телеграфного бланка зазначаються назва та номер документа, що посвідчує цю посадову особу.

252. До категорії "термінова" належать телеграми:

такі, що обробляються в стислі строки і оплачуються за більш високим тарифом;

з позначкою "метео" (право подання, адресування, порядок оброблення і оплата вартості таких телеграм визначаються спеціальною інструкцією, затвердженою центральним органом виконавчої влади в галузі транспорту та зв'язку);

міжміських телефонних станцій, що мають позначку "термінова розмова".

253. Порядок подання та оброблення телеграм, зазначених у пунктах 248, 249 і підпункті 2 пункту 250, визначається інструкціями, затвердженими центральним органом виконавчої влади в галузі транспорту та зв'язку.

254. До звичайних належать телеграми, що не мають позначки про категорію.

255. За видами телеграми поділяються на:

з повідомленням про вручення;

з оплаченою відповіддю;

із замовленим відправником строком доставки;

з доставкою на художньому бланку;

з позначкою "засвідчена";

схемна телеграма;

з доставкою "поштою рекомендована";

криптограми та криптограми на перфострічці, які обробляються згідно із спеціальними інструкціями, затвердженими центральним органом виконавчої влади в галузі транспорту та зв'язку;

службові (від оператора, центрального органу виконавчої влади в галузі транспорту та зв'язку і Комісії).

### **Приймання внутрішніх телеграм**

256. Телеграми можуть бути написані загальноприйнятою або умовною мовою (кодом).

257. Написаними загальноприйнятою мовою вважаються телеграми, подані українською або іншою мовою, а також телеграми, що мають зображені лігерами і цифрами заводські або торгові знаки та марки, а також телеграми із статистичними та іншими зведеннями, які складаються тільки з груп цифр.

258. Написаними умовною мовою (кодом) з використанням цифр, знаків, лігер кирилиці або латинського алфавіту вважаються телеграми, подані умовними позначками або словами, що мають значення, зрозуміле тільки відправнику та адресату, між якими є відповідна домовленість.

Закодоване слово не може складатися більш як з п'яти знаків.

У телеграмах з позначкою "метео" закодовані слова та групи цифр можуть складатися не більш як з десяти знаків.

259. Міжнародні телеграми, написані кодом, приймаються тільки категорії "урядова" та "службова".

### **Порядок складання та адресування телеграм**

260. Текст телеграми пишеться чорнильною чи кульковою ручкою або друкується відправником на друкарській машинці, комп'ютері без викреслювань і виправлень у такій послідовності:

позначка про категорію телеграми ("урядова", "термінова" тощо);

позначка про вид телеграми ("вручити...", "повідомлення телеграфом" тощо);

назва пункту призначення (із зазначенням номера відділення поштового зв'язку, якщо телеграму адресовано у місто; із зазначенням району та області, якщо телеграму адресовано у місто районного значення або пункт районного підпорядкування - село, селище тощо);

повна адреса;

прізвище адресата (у телеграмах, адресованих у сільську місцевість, крім прізвища адресата, необхідно зазначити також його ім'я та по батькові);

текст телеграми;

підпис відправника (за бажанням);

у нижній частині телеграфного бланка зазначаються повна адреса, номер відділення зв'язку і найменування відправника.

Замість своєї адреси відправник може поставити позначку "до запитання" або "проїздом" та своє прізвище.

Виправлення в телеграмі, зроблені відправником або на його прохання оператором, відправник засвідчує в нижній частині бланка.

Зазначені в нижній частині бланка відомості, що стосуються адреси відправника, в рахунок слів не включаються, каналами електрозв'язку не передаються і відправником не оплачуються.

261. Кількість слів у телеграмі не може перевищувати трьохсот.

У разі перевищення допустимої кількості слів відправник ділить текст на довільні (умовні) частини і подає на телеграф кілька телеграм, кожна з яких має окремий номер. У кожній такій телеграмі перед адресою зазначається категорія (за наявності) та номер відповідної частини тексту (частина 1, 2, ...). В останній телеграмі робиться помітка "Частина остання... (номер останньої частини)".

Наприклад: "Частина 1 - Львів...".

"Частина остання 5 - Львів...".

Позначка про вид телеграми ставиться тільки на першій її частині. Зворотна адреса у платній частині телеграми зазначається у разі потреби тільки в останній її частині.

262. Адреса повинна містити всі необхідні дані, що забезпечують доставку телеграми адресатові.

Номери будинків і квартир можна писати літерами або цифрами. Номери будинків, корпусів, квартир розділяються словами "будинок" або "буд", "корпус" або "корп", "квартира" або "кв".

Цифрові позначення, що містяться у назві вулиць або підприємств, передаються словами. Слова "проїзд", "проспект", "квартал", "провулок" повинні бути написані повністю.

263. Телеграми можуть адресуватися "до запитання", на номер абонементної скриньки, військової частини, АТ, АТ/Телекс, а також на номер квартирного телефону і факсимільного апарата.

264. У телеграмі, адресованій на номер квартирного телефону або факсимільного апарата, зазначається також повна адреса абонента.

Не дозволяється приймати телеграми з позначкою "до запитання" у військовій частині та до установ, на які покладено виконання покарань.

У телеграмах, адресованих у міста, на номер абонементної скриньки чи військової частини, "до запитання", обов'язково зазначається пункт призначення та номер відділення поштового зв'язку.

265. У разі коли адресат повинен дати відповідь, але не знає адреси відправника, дозволяється замість адреси зазначати: "відправникові телеграми від ... (дата) НР ... (номер)". При цьому адресата необхідно попередити про те, що його телеграма може бути не доставлена, якщо в пункті її подання відправник не зазначив своєї адреси.

Наприклад: ФАСТІВ КИЇВСЬКОЇ ВІДПРАВНИКОВІ ТЕЛЕГРАМИ ВІД 10 ЛИПНЯ НР 19.

266. У телеграмах, адресованих підприємствам, установам та організаціям, замість адреси і повної назви адресата можуть використовуватися їх умовні чи скорочені позначення, які реєструються оператором або підприємством поштового зв'язку. У таких телеграмах адреса зазначається в такій послідовності:

1) пункт призначення, номер відділення поштового зв'язку, умовна або скорочена адреса, присвоєна адресату та зареєстрована ним у пункті, з яким укладено договір про доставку телеграм, посада або прізвище адресата.

Умовна адреса повинна складатися з одного легкого для читання слова не більш як із 6 літер, скорочена адреса - з одного слова не більш як із 15 літер з обов'язковим зазначенням номера відділення поштового зв'язку, з яким укладено договір про доставки телеграм.

Наприклад: ДНІПРОПЕТРОВСЬК 5 ОРІОН

КИЇВ 110 ПРОМТЕХМОНТАЖ.

Не допускається зазначення умовних і скорочених адрес, що складаються з власних назв (назви населених пунктів, річок тощо).

Про реєстрацію умовних або скорочених адрес підприємства, установи та організації повідомляють своїх кореспондентів;

2) пункт призначення, номер абонентської установки, умовна або скорочена адреса (за бажанням), прізвище адресата.

Наприклад: КИЇВ АТ/ТХ 361162 МЕЗОН МИХАЙЛЕНКУ;

3) номер схеми (літерами).

Наприклад: СХЕМА ДЕСЯТЬ.

267. У телеграмі на адресу судна, що перебуває в плаванні, необхідно зазначити місто та номер відділення поштового зв'язку, де розташоване пароплавство чи управління флоту, якому належить судно, або порт приписки і назву судна.

Наприклад: ОДЕСА 35 ТЕПЛОХІД ЗІРКА КАЮТА 28 МОРОЗЕНКУ.

У телеграмі на адресу пасажирського річкового судна необхідно зазначити назву міста (пристані), де повинна бути вручена телеграма, назву судна, його рейс і прізвище адресата.

Наприклад: КАНІВ ПРИСТАНЬ ТЕПЛОХІД ШЕВЧЕНКО

РЕЙС КИЇВ-ОДЕСА КАЮТА 5 ПЕТРЕНКУ.

268. Телеграма на одну адресу може бути адресована одній або кільком особам.

269. Телеграма з однаковим текстом та адресуванням у кілька пунктів і на кілька адрес відправник подає на телеграф у кількості примірників, яка відповідає кількості адрес (отримувачів телеграм), із зазначенням на кожному примірнику окремо тільки пункту призначення і адреси, за якою необхідно доставити телеграму.

270. Телеграми з однаковим текстом та адресуванням у кілька пунктів і на кілька адрес можуть бути будь-якої категорії і виду.

Позначка про категорію і вид телеграми ставиться перед найменуванням пункту призначення.

271. Знаки, в тому числі розділові, в телеграмах можна подавати як відповідними позначками, так і словами, повністю або скорочено (за бажанням відправника):

.	крапка	крп
,	кома	ком
:	двокрапка або знак ділення	двкрп
'	апостроф	
(	ліва дужка	джк
)	права дужка	джк
-	тире або знак віднімання	
+	плюс	
?	знак питання	
=	знак рівності	
/	дріб або знак ділення.	

У групах цифр розділові знаки (крапка, кома, двокрапка, тире, плюс) подаються відповідними позначками.

Зазначені нижче знаки в телеграмах пишуться тільки словами:

N	номер або нр
!	знак оклику
%	відсоток.

272. Телеграми, що надсилаються фізичними особами на адресу підприємств, установ та організацій, приймаються із зазначенням прізвища в ідправника.

273. Телеграми, що надсилаються фізичними особами на адресу органів державної влади, а також на адресу підприємств, установ та організацій, від яких передбачається отримати відповідь, приймаються із зазначенням прізвища, імені та по батькові, адреси або місця роботи чи навчання ідправника.

274. Перелік обмежень, установлених для приймання телеграм, наведено в додатку 4 до цих Правил.

## **Організація приймання телеграм**

275. У прийнятих телеграмах підраховується кількість слів, згідно з якою визначається вартість телеграм, і забезпечується контроль за точністю передавання тексту.

276. Плата справляється за всі слова телеграми, до яких включаються службові позначки про категорію і вид телеграми, адреса, у тому числі номер відділення поштового зв'язку, всі слова тексту з розділовими знаками і підпис.

277. За надані послуги з відправника, крім плати за кількість слів, справляється телеграфний збір згідно із затвердженим в установленому порядку тарифом.

278. Розрахунок за телеграми провадиться:

готівкою;

у рахунок внесеного авансу;

талонами оплаченої відповіді;

у кредит (якщо телеграму прийнято по телефону);

розрахунковими чеками установ банків.

279. Якщо розрахунок за телеграми провадиться готівкою, виписується розрахункова квитанція або видається розрахунковий документ, надрукований реєстратором розрахункових операцій.

280. Внутрішні термінові телеграми приймаються до міст обласного значення та обласного підпорядкування, м. Сімферополя (Автономна Республіка Крим), до м. Києва та Севастополя, міст районного значення і доставляються з 8 до 21 години.

### **Оформлення телеграм підприємств, установ та організацій**

281. У телеграмах підприємств, установ та організацій зазначається прізвище відправника. У нижній (безоплатній) частині телеграми зазначається посада особи, яка її підписала, умовна (скорочена) адреса чи повне найменування підприємства, установи, організації, що засвідчується печаткою.

282. У телеграмах з однаковим текстом, адресованих у кілька пунктів або за кількома адресами, підписується тільки оригінал. На інших примірниках підпис може бути відтворений на друкарській машинці або іншим способом і засвідчується відповідальною особою підприємства, установи, організації та печаткою.

283. У телеграмах, підписаних керівниками кількох підприємств, установ або організацій, кожен підпис засвідчується відповідною печаткою.

284. Телеграми від підприємств, установ та організацій у рахунок внесеного авансу приймаються за окремими списками, які складаються у двох примірниках.

Один примірник списку, в якому зазначається загальна вартість прийнятих телеграм, після заповнення у ньому всіх граф повертається відправникові як документ про підтвердження суми коштів, що підлягає списанню з авансового рахунка. Строк повернення списків узгоджується з відправником.

## **Приймання телеграм мережею АТ/Телекс**

285. Мережею АТ/Телекс передаються і приймаються телеграми усіх категорій і видів, крім телеграм з позначкою "засвідчена", з доставкою на художніх бланках та з оплаченою відповіддю.

286. Номер, за яким установлюється абонентський зв'язок, повинен відповідати номеру АТ чи АТ/Телекс абонентської установки.

287. У заголовку телеграми, що передається мережею АТ/Телекс, зазначаються місце подання, номер абонентської установки і через дріб порядковий номер телеграми, кількість слів, число і через дріб місяць та час подання.

Наприклад: КИЇВ 132131/15 26 10/5 1223 =.

Тарифікація телеграм, які передаються на місцевий телеграф, здійснюється послівно.

## **Приймання телеграм по телефону в кредит**

288. З квартирних телефонів, а також з будь-яких телефонів у сільській місцевості телеграми приймаються у кредит з наступною оплатою їх вартості.

По телефону приймаються телеграми всіх категорій і видів, крім телеграм з позначкою "засвідчена" та міжнародних.

289. Телеграми підприємств, установ та організацій приймаються по телефону за попередньою домовленістю.

## **Приймання міжнародних телеграм**

290. Міжнародні телеграми приймаються оператором, підприємствами поштового зв'язку тільки з пунктів, де налагоджено телеграфний зв'язок.

291. Підприємства, установи, організації можуть передавати міжнародні телеграми з абонентських установок оператора з використанням мережі АТ/Телекс.

292. Анулювання міжнародної телеграми, якщо її ще не передано, можливе на прохання відправника за пред'явлення ним документа, що посвідчує особу.

293. Оброблення міжнародних телеграм здійснюється згідно з Інструкцією про порядок оброблення міжнародних телеграм (далі - Інструкція), яка затверджується центральним органом виконавчої влади в галузі транспорту та зв'язку.

294. Міжнародна телеграма складається у такій послідовності: службовий заголовок, адреса, текст, підпис. Службовий заголовок складається працівниками зв'язку.

295. Платні службові позначки зазначаються в телеграмі перед адресою повністю або скорочено.

296. У міжнародній телеграфній службі загального користування встановлено такі категорії телеграм і позначки:

а) телеграми, що підлягають обов'язковому прийманню:

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;

б) телеграми, для яких передбачається надання особливих послуг:

URGENT - термінові передавання і доставка;

TFx - телеграма із замовленням про передавання по телефону;

TLXx - телеграма із замовленням про доставку телексом;

FAXx - телеграма із замовленням про доставку факсимільним зв'язком;

LX, LXDEUIL - телеграми на бланку "люкс";

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

POSTFIN - поштові фінансові телеграми.

Міжнародні телеграми, щодо яких згідно з Інструкцією встановлено обмеження, не приймаються.

297. 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 та віце-прем'єр-міністри України, Голова Конституційного Суду України, головнокомандувачі сухопутних, морських та повітряних сил України, керівники дипломатичних представництв і консульських установ іноземних держав.

298. Урядові телеграми дипломатичних представництв і консульських установ іноземних держав повинні засвідчуватися печаткою відповідного представництва (установи), а також підписом уповноваженої особи.

299. Відправник урядової телеграми сам визначає, чи повинна його телеграма користуватися пріоритетом. У телеграмах з пріоритетом перед адресою ставиться службова позначка ETATPRIORITE, у телеграмах без пріоритету - позначка ETAT, за які справляється плата.

Міжнародні урядові телеграми оплачуються за звичайним тарифом.

Відповіді на урядові телеграми також вважаються урядовими телеграмами.

Право подання телеграми у відповідь як урядової надається адресату після пред'явлення отриманої ним вхідної урядової телеграми.

300. Право подання телеграм з позначкою OBS мають метеорологічні служби, центри та станції. У таких телеграмах допускається тільки позначка OBS, яка ставиться перед адресою.

### **Телеграми, що стосуються осіб, на яких поширюється дія Женевських конвенцій від 12 серпня 1949 р. про захист жертв війни (RCT)**

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

телеграми, відправка яких дозволена військовополоненим, цивільним інтернованим особам або їх представникам (довіреном, 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, у 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 організації, яка їх надсилає.

302. Службова позначка в телеграмах, зазначених у пункті 301, ставиться перед адресою.

### **Надання особливих послуг**

303. У термінових телеграмах перед адресою ставиться службова позначка URGENT. Термінова телеграма передається каналами зв'язку і доставляється адресатові у контрольні строки, встановлені для внутрішніх термінових телеграм.

304. У телеграмах із замовленням про передавання по телефону перед адресою ставиться службова позначка TFx (x - номер телефону адресата).

305. У телеграмах із замовленням про доставку телексом перед адресою ставиться службова позначка TLXx (x - номер телексу адресата).

306. У телеграмах із замовленням про доставку факсимільним зв'язком перед адресою ставиться службова позначка FAXx (x - номер факсимільної установки).

307. Телеграми-листи (LT, LTF) приймаються від підприємств, установ, організацій та від фізичних осіб.

308. На прохання відправника телеграма може доставлятися на художніх бланках "люкс". Ця послуга надається за домовленістю з адміністрацією зв'язку відповідної держави. Додаткова плата за використання художнього бланка не включається до міжнародних розрахунків.

309. У телеграмах, що надсилаються на художніх бланках "люкс", перед адресою ставиться службова позначка LX.

У телеграмах, які подаються у зв'язку з трауром, перед адресою ставиться службова позначка LXDEUIL.

## Міжнародні телеграми

310. Міжнародна телеграма може бути написана відправником латинськими літерами будь-якою мовою.

311. Для написання тексту телеграми латинськими літерами слід користуватися таблицями міжalfавітних відповідників 1 і 2.

Таблиця 1

Українські літери	Латинські літери
А	A
Б	B
В	V
Г	H, gh - для відтворення групи приголосних з г
Ґ	G
Д	D
Е	E
Є	Je
Ж	Zh
З	Z
И	Y
І	I
Ї	Ji
Й	J
К	K
Л	L
М	M
Н	N
О	O
П	P
Р	R
С	S
Т	T
У	U
Ф	F
Х	X
Ц	C
Ч	Ch
Ш	Sh
Щ	Sch

Ю	Ju
Я	Ja
Ь	

Таблиця 2

Російські літери	Латинські літери
А	A
Б	B
В	V
Г	G
Д	D
Е	E
Ж	J
З	Z
И	I
К	K
Л	L
М	M
Н	N
О	O
П	P
Р	R
С	S
Т	T
У	U
Ф	F
Х	H
Ц	C
Ч	CH
Ш	SH
Щ	SC
Ы	Y
Э	E
Ю	IU
Я	IA

**Примітка.** Російські літери "ь", "ъ" при транслітерації не використовуються. Літеру "ё" пишуть і передають як "е", літеру "й" - як "и" (I).

312. У текстах міжнародних телеграм використовуються такі ж розділові знаки, що й у внутрішніх телеграмах.

313. Римські цифри у телеграмах не використовуються і у разі потреби передаються арабськими.

314. Для міжнародних телеграм використовуються спеціальні бланки.

315. Адреса в міжнародній телеграмі подається в відправником у такій послідовності:

позначка про категорію або вид телеграми;

найменування адресата (в називному відмінку);

адреса (вулиця, номер будинку, номер квартири);

найменування пункту і країни призначення.

316. Телеграми на адресу громадян України, які працюють за кордоном, а також на морські судна, що перебувають за кордоном, пишуться латинськими літерами, адресуються безпосередньо в країну перебування адресата і оплачуються за тарифом країни призначення.

317. Підпис на міжнародних телеграмах необов'язковий.

318. Міжнародні телеграми підприємств, установ та організацій подаються за підписом їх керівників або уповноважених осіб і засвідчуються печаткою. Назва підприємства, установи, організації і прізвище особи, яка підписала телеграму, передається за бажанням відправника. У телеграмі обов'язково зазначається посада і ставиться власноручний підпис відправника.

319. Адреса повинна містити всі відомості, необхідні для вручення телеграми адресату без будь-яких додаткових довідок. Телеграми з неповною адресою приймаються на ризик відправника. Виняток становлять телеграми з позначками SVH (які стосуються безпеки людського життя) та А (службова телеграма). У таких телеграмах зазначати найменування адресата не обов'язково.

320. Адреса може бути повною, зареєстрованою, телефонною, адреса-телекс, адреса-факсиміле, з позначками "до запитання на пошті", "до запитання на телеграфі", "поштова скринька".

Повна адреса включає найменування адресата, назву вулиці, номер будинку, пункт призначення, назву країни.

Зареєстрована адреса - адреса, повна назва якої замінюється одним звичайним або скороченим словом.

Адреса-телекс - TLXx, де x - номер телексу адресата.

Адреса-факсиміле - FAXx, де x - номер факсимільної установки.

Телефонна адреса - TFx, де x - номер телефону адресата.

Адреса "до запитання на пошті" - Poste restante.

Адреса "до запитання на телеграфі" - Telegraphe restante.

Адреса "поштова скринька".

321. Міжнародні телеграми "до запитання на пошті" та "до запитання на телеграфі" зберігаються протягом 30 днів.

У разі коли телеграму не запитано у визначений строк, до пункту подання надсилається службове повідомлення, на розписці проставляється відповідна відмітка, а телеграма здається в архів.

322. У разі коли особа, якій адресовано телеграму, перебуває за адресою іншої особи, в телеграмах використовується позначка CARE OF або CHEZ.

323. У телеграмах, адресованих до Китаю, прізвище адресата та його місцезнаходження можуть подаватися з використанням китайської транскрипції або групи з чотирьох цифр чи трьох літер латинської абетки.

324. У телеграмі на морське судно адреса повинна містити позначення і позивний сигнал судна, найменування берегової станції і країни.

Для позначення морських суден застосовуються такі скорочення:

SS або S/S - загальна назва морських суден;

MT або M/T - риболовний траулер;

MS або M/S - теплохід;

MV або M/V - теплохід;

PL або P/L - пасажирський лайнер;

TB або T/B - буксирне судно;

RS або R/S - науково-дослідне судно.

Наприклад: OLEKSANDR IVANENKO M/S ODESA OLGС

NEAPOL ITALIE,

де OLEKSANDR IVANENKO - ім'я, прізвище адресата, M/S - скорочене позначення теплохода, ODESA - назва теплохода, OLGС - позивний сигнал теплохода, NEAPOL ITALIE - пункт призначення (берегова станція і країна).

## **Підрахунок слів у міжнародних телеграмах**

325. До кількості слів, які підлягають оплаті, включаються всі слова, написані відправником у телеграмі для передавання адресатові.

У міжнародних телеграмах підраховується кількість фактичних і тарифних слів.

Одним фактичним словом вважається будь-яке слово або група знаків, написаних окремо.

326. Одним тарифним словом вважається кожне слово, група позначень, що складається з цифр і літер, а також змішана група, що складається із знаків, літер і цифр, яка має не більш як 10 знаків, літер або цифр. Якщо в групах позначень налічується більш як 10 знаків, літер або цифр, оплачується одне слово на кожні 10 знаків та додатково одне слово за кожне перевищення 10 знаків.

Наприклад: SILSKOHOSPODARSKYJ (група складається з 18 літер) - одне фактичне слово або два тарифних слова;

ABC/174/HD/14832608:3-575 (група складається з 25 літер, цифр і знаків) - одне фактичне слово або три тарифних слова.

327. У разі коли кількість тарифних слів збігається з кількістю фактичних слів, кількість слів зазначається в заголовку як ціле число.

328. У міжнародних телеграмах повинно бути не більше 400 (чотирьохсот) слів.

329. Вихідні міжнародні телеграми і розписки на вхідні міжнародні телеграми зберігаються у кінцевих пунктах оброблення телеграм оператора, підприємства поштового зв'язку протягом строку позовної давності, визначеної законодавством.

330. Копії міжнародних телеграм видаються тільки відправникові або адресатові після пред'явлення документа, що підтверджує особу.

331. Телеграми іноземних та дипломатичних представництв, консульських установ, адресовані у пункти, розташовані на території України, можуть складатися літерами латинського алфавіту. Такі телеграми передаються до Києва з позначкою "вручити Міжбюро" (Міжнародному бюро), яка проставляється в заголовку після часу подання телеграми.

332. Заяви щодо невручення, уповільнення доставки або перекручення тексту міжнародних телеграм приймаються від заявників протягом чотирьох місяців від дня подання телеграми.

333. У разі коли через місяць після отримання заяви про незадовільне оброблення міжнародної телеграми немає даних для надання остаточної відповіді, заявнику надсилається проміжна відповідь. У разі неотримання відповіді від адміністрації підприємства поштового зв'язку іноземної держави протягом чотирьох місяців заявнику повертається плата та надсилається остаточно відповідь.

## **Приймання телеграм до держав - членів СНД**

334. Приймання телеграм до держав - членів СНД здійснюється у порядку, встановленому цими Правилами для внутрішніх телеграм, якщо інше не передбачено договором між операторами держав - членів СНД.

335. Перелік категорій та видів телеграм, які допускаються в телеграфному обміні між державами - членами СНД, Литовською Республікою та Естонською Республікою, визначається на підставі двосторонніх договорів.

### **Приймання внутрішніх телеграм**

336. Телеграми з повідомленням про вручення приймаються до всіх населених пунктів України. Перед адресою в такій телеграмі ставиться позначка "повідомлення телеграфом" або "повідомлення телеграфом термінове".

Телеграми з повідомленням про вручення можуть мати будь-яку категорію і вид, передбачені цими Правилами.

337. Не приймаються телеграми з повідомленням про вручення, адресовані на залізничні станції, пасажирам і членам екіпажів морських та річкових суден, до військових частин, готелів, стаціонарних лікувально-оздоровчих закладів, гуртожитків, санаторіїв, оздоровчих таборів, баз відпочинку.

338. У разі коли повідомлення про вручення телеграми не надійшло протягом 24 годин з моменту прийняття (для телеграм, адресованих у сільську місцевість, - протягом 48 годин), до місця призначення телеграми надсилається службовий телеграфний запит на ім'я керівника структурного підрозділу оператора, підприємства поштового зв'язку, що здійснює оброблення телеграм.

339. Службові запити щодо телеграм з повідомленням про вручення, адресовані "до запитання", надсилаються на вимогу відправника і за його рахунок.

340. За телеграму "з оплаченою відповіддю" відправник вносить аванс. Перед адресою в такій телеграмі проставляється позначка "відповідь ..." і зазначається словами сума в копійках, наприклад: "відповідь п'ятдесят ...", а далі - адреса і текст телеграми.

Адресат отримує разом з телеграмою документ (талон), в якому зазначається внесена відправником сума авансу на оплату відповіді.

Відправників телеграм "з оплаченою відповіддю" слід інформувати, що отримання відповіді на телеграму не залежить від оператора чи підприємства поштового зв'язку, що надає послуги телеграфного зв'язку.

341. Талони на оплачену відповідь приймаються у рахунок плати за телеграми будь-якої категорії і виду.

Талон на оплачену відповідь дійсний протягом одного місяця з дня його видачі.

342. Талонами на оплачену відповідь можуть бути оплачені одна або кілька телеграм за умови одночасного їх подання. Одна телеграма може бути оплачена кількома талонами.

У разі коли вартість телеграми перевищує суму оплаченої відповіді, відправник відповіді повинен внести додаткову плату.

У разі коли сума оплаченої відповіді перевищує вартість відправленої телеграми, залишок коштів відправникові не повертається.

343. Перед адресою в телеграмі із замовленим відправником строком доставки ставиться позначка "вручити..." та зазначаються число і місяць вручення.

Наприклад: "вручити двадцять п'ятого червня - вручити 25/6".

Телеграми з позначкою "вручити..." приймаються до пунктів, з якими існує телеграфний зв'язок, не менше ніж за добу до зазначеного строку доставки.

344. За бажанням відправника приймаються телеграми з доставкою адресатам на художніх бланках. Такі телеграми можуть бути різних видів, звичайні та термінові, і адресуються до будь-якого населеного пункту.

Телеграми з доставкою на художніх бланках не приймаються на адреси залізничних станцій і морських суден.

345. Крім телеграфного збору і тарифної плати, відправник додатково оплачує вартість художнього бланка.

346. Оператор, підприємство поштового зв'язку можуть засвідчити будь-який факт, про який повідомляється в телеграмі, підпис відправника або доручення, яке пересилається телеграмою.

Для цього відправник повинен пред'явити офіційну довідку або посвідчення, де засвідчується факт, про який повідомляється в телеграмі. Довідки і посвідчення можуть бути видані підприємствами, установами, організаціями із зазначенням дати видачі і повинні бути скріплені їх печаткою. Перед адресою в такій телеграмі ставиться позначка "засвідчена".

347. Довідки і посвідчення дійсні протягом 15 діб з дня їх видачі і залишаються в оператора чи на підприємстві поштового зв'язку.

У разі коли документи залишити не можна (довідка, свідоцтво про одруження, свідоцтво про смерть, свідоцтво про народження тощо), в нижній частині телеграми записуються реквізити документа (ким, де, коли і за яким номером виданий).

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

Доручення фізичних осіб на отримання заробітної плати та інших виплат, пов'язаних з трудовими відносинами, на отримання винагороди авторами і винахідниками, пенсій, стипендій, грошових сум з установ банків і на отримання кореспонденції може бути посвідчене також відповідальною особою за місцем роботи, навчання, проживання або лікування довірителя.

349. Після напису нотаріуса або підпису відповідальної особи за місцем роботи, навчання, проживання або лікування довірителя оператор, підприємство поштового зв'язку проставляє свій напис, яким підтверджує засвідчувальні написи.

Підтвердний напис скріплюється підписом представника керівництва оператора або підприємства поштового зв'язку, а в разі його відсутності - підписом чергового працівника, який приймає телеграми.

350. Засвідчені телеграми, що подаються підприємствами, установами та організаціями, оформляються в установленому порядку і підписуються керівниками цих підприємств, установ та організацій або уповноваженими ними особами, а в окремих випадках - головними бухгалтерами із зазначенням повної назви посади, прізвища і скріплюються печаткою підприємства, установи, організації.

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

351. Не приймаються телеграми з позначкою "засвідчена" по телефону, з установок АТ/Телекс, а також особами, які здійснюють доставку телеграм.

352. Телеграми з однаковим текстом і за одним підписом, які передаються одночасно до різних пунктів за заздалегідь сформованою і зареєстрованою схемою, називаються схемними телеграмами.

Кількість пунктів у схемі не обмежується. Право подавати схемні телеграми мають підприємства, установи та організації.

353. Заяви на передавання телеграм за схемами приймаються:

структурним підрозділом оператора в м. Києві, визначеним центральним органом виконавчої влади в галузі транспорту та зв'язку, який передає телеграми до всіх телеграфних пунктів України;

структурним підрозділом оператора в Автономній Республіці Крим та містах обласного значення, який передає телеграми відповідно в межах Автономної Республіки Крим та областей.

354. Підприємства, установи та організації можуть передавати схемні телеграми оператору не раніше ніж через 15 днів після подання заяви про встановлення схеми. Кількість схем для одного відправника не обмежується.

355. Оператор приймає тільки оригінал схемної телеграми.

356. У схемній телеграмі відправник замість адреси зазначає словами тільки назву схеми (наприклад: СХЕМА ЧОТИРИ).

357. Оператор може змінити схему за письмовою заявою відправника за 15 днів до подання чергової схемної телеграми. Внесення змін до схем здійснюється в тому ж порядку, що і встановлення схеми.

Відправник схемної телеграми може збільшувати або зменшувати кількість адресатів.

Усі зміни в адресі телеграми зазначаються відправником після назви схеми і входять до кількості слів при підрахунку.

Плата за схемні телеграми визначається виходячи з кількості слів та адресатів.

358. Телеграми, адресовані до пунктів, які не мають засобів телеграфного зв'язку, приймаються із зазначенням способу доставки - "поштою рекомендована". При цьому працівники оператора або підприємства поштового зв'язку повинні інформувати відправника про особливості передавання і доставки таких телеграм.

У телеграмах категорії "Президент України", "вища урядова", "урядова" позначка про спосіб доставки не проставляється.

359. Службові телеграми поділяються на експлуатаційно-технічні (з питань оброблення телеграфних відправлень і забезпечення безперервної роботи засобів зв'язку) та адміністративно-господарські (з питань забезпечення господарської діяльності).

360. Право подавати експлуатаційно-технічні та адміністративно-господарські телеграми мають оператор, центральний орган виконавчої влади в галузі транспорту та зв'язку і Комісія.

361. Службові телеграми приймаються безоплатно за підписом відповідальних осіб оператора, центрального органу виконавчої влади в галузі транспорту та зв'язку і Комісії.

362. Для отримання додаткових послуг відправник або адресат пред'являє оператору, підприємству поштового зв'язку квитанцію або інший розрахунковий документ, надрукований реєстратором розрахункових операцій, на подану чи отриману телеграму.

363. Додаткові послуги надаються оператором, підприємством поштового зв'язку у пункті, де отримано заяву про надання додаткових послуг. У разі потреби до пунктів подання або отримання телеграм надсилаються платні службові телеграми.

Платні службові телеграми можуть бути звичайними і терміновими та оплачуються заявниками за встановленим тарифом. Службові телеграфні запити передаються до негайного виконання в пунктах їх отримання.

За телеграму-відповідь заявник додатково вносить плату в розмірі вартості 15-слівної телеграми.

У разі подання платної службової телеграми видається квитанція або інший розрахунковий документ, надрукований реєстратором розрахункових операцій.

Відповідь заявнику про надання додаткових послуг дає оператор, підприємство поштового зв'язку, яке прийняло відповідну заяву.

364. Заяви про додаткові послуги приймаються не пізніше одного місяця з дня подання або вручення телеграми.

365. Заяви про досилання і доставку телеграм на іншу адресу зберігаються протягом зазначеного в заяві строку.

У заяві про досилання телеграми адресат зазначає адресу, на яку повинна надійти телеграма, адресу доставки, зобов'язання про плату за досилання та місце проживання.

366. Засвідчені копії телеграм видаються відправникам виключно за оригіналами вихідних телеграм тільки після передавання їх каналами зв'язку. Копію знімає і засвідчує за додаткову плату оператор або підприємство поштового зв'язку, якому було подано

телеграму. Копія скріплюється печаткою "Для телеграм". Не дозволяється засвідчувати копії телеграм календарним штемпелем.

З телеграми може бути зроблена одна або кілька копій.

Не дозволяється засвідчувати копії телеграм, зроблені самим відправником, а також робити копії та витяги з транзитних і вхідних телеграм, копії телеграфних стрічок.

367. Телеграми доставляються і вручаються адресатам:

особами, які здійснюють доставку;

шляхом отримання в оператора, підприємства поштового зв'язку (телеграми, адресовані "до запитання");

через абонементні скриньки;

по телефону або телефаксу;

шляхом передавання на установки АТ/Телекс. Час передання телеграми на установки АТ/Телекс вважається часом вручення її адресату.

Для прискорення вручення телеграму можна передати (прочитати) адресату по телефону з наступною доставкою (за бажанням адресата). Час передачі телеграми по телефону вважається часом вручення її адресату.

368. Телеграми доставляються у такій послідовності: "позачергова", "Президент України", "вища урядова", "урядова", "термінова" та "звичайна".

Телеграми "позачергова", "Президент України", "вища урядова" та "урядова" доставляються протягом усієї доби в м. Києві, Сімферополі, Севастополі, в обласних і районних центрах та в інших населених пунктах, де телеграфний зв'язок діє цілодобово, незалежно від режиму роботи пунктів, які надають послуги телеграфного зв'язку.

Телеграми "термінова" і "звичайна" в м. Києві, Сімферополі, Севастополі, в обласних і районних центрах та в інших населених пунктах, де телеграфний зв'язок діє цілодобово, незалежно від режиму роботи пунктів, які надають послуги телеграфного зв'язку, доставляються з 8 до 21 години.

У решті пунктів, обладнаних засобами телеграфного зв'язку з обмеженим режимом роботи, термінові і звичайні телеграми доставляються протягом часу роботи структурних підрозділів оператора, підприємства поштового зв'язку.

Телеграми, що надійшли до пункту, де надаються послуги телеграфного зв'язку, пізніше ніж за 30 хвилин до припинення або після припинення доставки, повинні бути вручені першою ранковою доставкою до 10 години за місцевим часом.

Телеграми, доставлені після 10 години, вважаються уповільненими.

Після закінчення роботи міських відділень поштового зв'язку або пунктів з обмеженим режимом роботи, де надаються послуги телеграфного зв'язку, телеграми доставляються працівниками чергового відділення або пункту поштового зв'язку.

Телеграми на адреси підприємств, установ та організацій, які мають установки АТ/Телекс, передаються безпосередньо на ці установки.

Підприємствам, установам та організаціям телеграми доставляються в міру їх надходження на телеграф або до пункту, де надаються послуги телеграфного зв'язку, протягом усього часу, зазначеного в їх письмових заявах.

За письмовим погодженням телеграми дозволяється доставляти періодично (2 - 3 рази на день).

Телеграми, що надійшли на телеграф, до відділення поштового зв'язку або пункту, де надаються послуги телеграфного зв'язку, на адресу підприємства, установи або організації пізніше ніж за годину до часу закінчення прийняття телеграм, зазначеного в заяві, доставляються наступного робочого дня протягом перших трьох годин роботи підприємства, установи, організації.

Телеграми із замовленим строком вручення, вігальні телеграми (з днем народження, новосіллям тощо) та телеграфні повідомлення про вручення поштових відправлень доставляються адресатам у визначений день або в день їх прийняття працівниками відділень поштового зв'язку та пунктів, де надаються послуги телеграфного зв'язку, без урахування контрольних строків.

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

370. Кожна телеграма вручається особисто адресатові, а на підприємствах, в установах, організаціях, у військових частинах - призначеній для приймання телеграм особі під розписку із зазначенням дати та місцевого часу вручення телеграми.

У такому ж порядку вручаються телеграми, адресовані фізичним особам, які перебувають у готелях, гуртожитках, лікувально-оздоровчих закладах тощо.

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

372. Телеграми "до запитання" зберігаються оператором, підприємством поштового зв'язку протягом одного місяця і видаються адресатам після пред'явлення документів, що посвідчують особу, протягом усього робочого часу оператора чи підприємства поштового зв'язку.

373. У разі відсутності адресата особа, яка здійснює доставку телеграм, залишає за відповідною адресою повідомлення про отримання телеграми оператором, підприємством поштового зв'язку. У повідомленні зазначається номер телефону пункту, який надає послуги телеграфного зв'язку.

374. У разі коли телеграму вручено не особисто адресатові, особа, яка здійснює доставку телеграм, зазначає на розписці прізвище особи, якій було вручено телеграму.

375. Сезонні організації (садівничі товариства, дитячі оздоровчі і спортивні табори тощо) повинні в обов'язковому порядку повідомляти про своє місцезнаходження оператору, підприємству поштового зв'язку. Доставка телеграм, адресованих сезонним організаціям,

здійснюється за договором, який укладається між оператором, підприємством поштового зв'язку і відповідною організацією.

376. Телеграми, адресовані на абонементну скриньку, вручаються під розписку відповідному працівникові відділення поштового зв'язку.

### **Права та обов'язки оператора, підприємства поштового зв'язку**

377. Оператор, підприємство поштового зв'язку зобов'язані:

інформувати споживачів про режим роботи пункту, де надаються послуги телеграфного зв'язку, а також про адресу найближчого пункту, де ці послуги надаються цілодобово;

надавати споживачам інформацію про строки проходження телеграм, тарифи на послуги.

Оператор має також інші обов'язки та права, передбачені пунктами 27 і 28 цих Правил.

### **Права та обов'язки споживача**

378. Споживач має право:

укладати договори на обслуговування кінцевого обладнання;

вимагати проведення перерахунку плати за ненадання доступу до мережі АТ/Телекс у разі неусунення пошкодження мережі, що сталося не з їх вини, протягом однієї доби з моменту подання ними заяви оператору та внаслідок дії непереборної сили (землетрус, повінь, ураган тощо);

вимагати від оператора, підприємства поштового зв'язку повернення внесеної за послугу плати або її частини у разі затримки передавання телеграми, що призвело до її невручення або несвоєчасного вручення.

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

379. Споживачі зобов'язані не перешкоджати виконанню ремонтних робіт, а також обстеженню ліній та кінцевого обладнання АТ/Телекс з метою визначення якості їх роботи.

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

### **Розрахунки за послуги телеграфного зв'язку**

380. Плата за підключення до мережі АТ/Телекс та встановлення кінцевого телеграфного обладнання вноситься абонентом після оформлення замовлення (укладення договору) на надання відповідної послуги.

Абонентна плата за доступ до мережі АТ/Телекс, плата за розмови у цій мережі, передачу телеграм з мережі АТ/Телекс на місцевий телеграф та за інші послуги, а також за телеграми, прийняті з квартирних або службових телефонів, вноситься у десятиденний строк після отримання рахунка, але не пізніше 20 числа місяця, що настає після повного розрахункового періоду, та до 20 числа поточного місяця у разі застосування авансової системи оплати, якщо інше не передбачено договором.

За час, протягом якого кінцеве обладнання не працювало з вини абонента, абонентна плата справляється в повному розмірі.

381. Розрахунковим періодом вважається календарний місяць, протягом якого надавалися послуги.

382. У разі коли розрахунки здійснюються без квитанцій або ненадходження рахунка до 10 числа місяця, що настає за розрахунковим, абонент повинен звернутися до служби розрахунків або пункту приймання оплати для отримання рахунка і сплатити належну суму не пізніше 20 числа поточного місяця.

383. У разі неоплати абонентом отриманих послуг понад визначений цими Правилами строк оператор надсилає абоненту письмове попередження із зазначенням кінцевого строку оплати. Якщо протягом 10 днів після зазначеного в попередженні строку оператор не отримав підтвердження про оплату, він має право припинити надання послуг.

Відповідальність за своєчасну оплату рахунків за телеграми, прийняті з квартирних або службових телефонів, несе особа, з якою укладено договір про надання послуг місцевого телефонного зв'язку.

384. Про погашення заборгованості після письмового попередження абонент повинен повідомити оператора, який провадить відповідні розрахунки, із зазначенням номера розрахункового документа, дати, суми і місця оплати.

### **Повернення плати за телеграми**

385. Відправникові телеграми на його вимогу протягом шестимісячного строку з дня подання телеграми повертається:

частина плати, якщо буде встановлено, що за телеграму внесено зайву плату;

вартість оплаченої відповіді за талон, який адресат не використав (для цього адресат повинен переслати відправникові невикористаний талон). Вартість оплаченої відповіді повертається відправникові після пред'явлення ним службового повідомлення про невручення телеграми з оплаченою відповіддю;

плата (крім телеграфного збору) за анульовану відправником телеграму, передавання якої в пункті подання не розпочато;

плата за службову довідкову телеграму, подану на прохання відправника, якщо його заява про невручення адресатові телеграми підтверджується результатами перевірки.

386. Відшкодування відправникові або адресатові збитків здійснюється не пізніше 20 днів після проведення службового розслідування і встановлення вини оператора або підприємства поштового зв'язку.

## **Розділ VI Послуги провідного радіомовлення**

387. Послуги провідного радіомовлення надаються операторами мереж провідного радіомовлення (далі - оператори).

388. Мережею проводового радіомовлення транслуються програми телерадіоорганізацій на підставі ліцензій, виданих Національною радою з питань телебачення і радіомовлення, згідно з якими складається розклад радіомовлення в мережах проводового радіомовлення, та сигнали оповіщення в умовах надзвичайних ситуацій, надзвичайного та воєнного стану.

389. Програми звукового мовлення транслуються у межах тривалості роботи мереж проводового радіомовлення, визначеної розкладом радіомовлення. Для особливо важливих передач тривалість роботи мереж проводового радіомовлення може бути продовжена.

390. Оператори надають такі послуги проводового радіомовлення:

установлення радіоточок;

перевстановлення радіоточок;

тимчасове відключення радіоточок;

повторне включення радіоточок;

установлення вуличних гучномовців;

переоформлення договору на користування радіоточкою;

забезпечення синхронного перекладу, звукопідсилення (озвучення в приміщеннях та на відкритому просторі);

трансляція сигналів оповіщення в умовах надзвичайних ситуацій, надзвичайного та воєнного стану;

надання студій та мереж проводового радіомовлення у користування телерадіоорганізаціям, які мають відповідну ліцензію на право користування каналами мовлення.

### **Умови надання послуг проводового радіомовлення**

391. Установлення радіоточок здійснюється:

централізовано під час будівництва та реконструкції будинків (радіоточки встановлюються у кожній кімнаті та на кухні, одна з яких є основною);

за заявами фізичних та юридичних осіб.

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

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

394. Установлення радіоточок здійснюється після подання оператору 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.

395. У разі подання заяви на встановлення радіоточки у нерадіофікованій квартирі, на підприємстві, в установі, організації оператор перевіряє на місці технічну можливість такого встановлення.

396. Оператор здійснює установлення радіоточок за передбачену тарифами плату за умови, що довжина абонентської лінії до основної радіоточки не перевищує 40 метрів. В іншому разі вартість робіт і матеріалів оплачується згідно з кошторисною документацією.

397. За наявності основної радіоточки дозволяється встановлювати за окрему плату додаткові радіоточки без внесення плати за їх користування.

398. Додаткові радіоточки встановлюються:

у приміщеннях окремої квартири;

у приміщеннях, які займає одна сім'я, що проживає в комунальній квартирі.

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

400. Тимчасове відключення радіоточки здійснюється оператором за письмовою заявою абонента.

401. Відключення радіоточок абонентів - юридичних осіб, у тому числі тимчасове, здійснюється оператором за письмовою заявою керівника підприємства, установи, організації та з дозволу відповідних органів МНС.

Строк тимчасового відключення фіксується в акті.

Тимчасове відключення не звільняє абонентів - юридичних осіб від відповідальності за збереження мережі проводового радіомовлення.

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

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

404. У разі коли під час усунення пошкодження або під час повторного включення радіоточки виявлено пошкодження вводу чи будинкової мережі з вини абонента, ремонт виконується за його рахунок.

405. 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 або кошторисом оператора (у разі виконання додаткових робіт).

406. Технічне забезпечення синхронного мовного перекладу та звукопідсилення проводиться за заявами споживачів. Можливість установаження технічних засобів для забезпечення синхронного мовного перекладу перевіряється протягом двох днів.

407. Споживач подає оператору заяву на забезпечення звукопідсилення під час проведення суспільно-політичних, видовищних і спортивних заходів разом з дозволом місцевої держадміністрації на проведення цих заходів.

408. Трансляція оголошень, повідомлень та виступів здійснюється телерадіоорганізацією.

Телерадіоорганізація зобов'язана приймати в операторів та безоплатно передавати мережами проводового радіомовлення службу інформації.

409. Оператори в установленому порядку передають мережами проводового радіомовлення сигнали оповіщення в умовах надзвичайних ситуацій, надзвичайного та воєнного стану.

### **Розрахунки за послуги проводового радіомовлення**

410. Послуги проводового радіомовлення оплачуються за тарифами, встановленими у визначеному законодавством порядку.

411. Абонентна плата за користування радіоточкою вноситься до 20 числа поточного місяця.

У разі невнесення плати в установлений строк оператор надсилає абоненту письмове попередження із зазначенням кінцевого строку оплати.

Невнесення плати протягом місяця після зазначеного у попередженні строку може бути підставою для розірвання договору в односторонньому порядку з ініціативи оператора, якщо це передбачено договором.

412. У разі коли протягом місяця абонент внесе оператору суму заборгованості та пені, надання послуг відновлюється без внесення плати за відновлення роботи радіоточки.

Відключення радіоточки не звільняє абонента від погашення заборгованості.

413. Абонентна плата не нараховується у разі:

письмової відмови абонента від подальшого користування радіоточкою. Нарахування абонентної плати припиняється з дня подання заяви;

відключення радіоточки;

пошкодження у мережі проводового радіомовлення, яке тягне за собою зупинення радіомовлення тривалістю понад одну добу із зафіксованого моменту подання абонентом заяви, крім пошкодження з вини абонента. Перерахунок абонентної плати при цьому здійснюється на підставі записів оператора за весь час тривалості усунення пошкодження;

наявності в абонента пільг на безоплатне користування радіоточкою відповідно до законодавства.

## **Права та обов'язки оператора мережі проводового радіомовлення**

414. Оператор має права, передбачені пунктом 27 цих Правил.

415. Оператор зобов'язаний сповіщати абонента про перерву у роботі мережі проводового радіомовлення під час капітального ремонту чи проведення реконструкції ліній електропостачання, які використовуються також як опори для підвішення проводів радіотрансляційної мережі.

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

416. У разі виконання робіт з технічного обслуговування радіоточок, споруд розподільної мережі проводового мовлення, які встановлено на дахах будинків та проходять по території, що перебуває у власності абонента, працівники оператора зобов'язані пред'явити абоненту особисте посвідчення з фотокарткою, скріпленою печаткою, та наряд (доручення) оператора.

417. Заяви від абонентів про пошкодження мережі проводового радіомовлення приймаються працівниками бюро ремонту оператора.

## **Права та обов'язки абонента**

418. Абонент має право самостійно підключати до радіоточки придбані ним гучномовці, приймачі трипрограмного мовлення, на які видано документ про підтвердження відповідності.

Гучномовці, приймачі трипрограмного мовлення абоненти купують і ремонтують за власні кошти.

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

419. Абонент проводового радіомовлення зобов'язаний:

не підключати самовільно радіоточки до мережі проводового радіомовлення;

погоджувати з оператором підключення абонентських гучномовців потужністю понад 1 Вт;

не допускати використання радіоточки не за призначенням або з метою зловмисного заподіяння шкоди іншим абонентам мережі проводового радіомовлення.

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

## **Розділ VII Послуги з доступу до Інтернет**

420. Послуги з доступу до Інтернет можуть бути сеансними і постійними.

421. Порядок та умови надання послуг із сеансного доступу встановлюються оператором, провайдером, оприлюднюються та надаються споживачу за його зверненням.

422. Послуги із сеансного доступу можуть надаватися з обладнання операторів, провайдерів у пунктах колективного користування (інтернет-кафе, інтернет-кіоск тощо), а також з власного обладнання споживача на основі відкритого (безпарольного) доступу або на основі телекомунікаційних карток, які розповсюджуються оператором, провайдером.

423. Послуги із сеансного доступу з використанням телекомунікаційних карток надаються відповідно до правил користування цими картками, які встановлюються операторами, провайдерами самостійно.

424. Для надання послуги з постійного доступу оператор, провайдер повинен зареєструвати споживача (абонента) та надати йому мережевий ідентифікатор відповідно до законодавства, міжнародних норм та стандартів Інтернет.

425. Для отримання послуг з доступу до Інтернет споживачем застосовується кінцеве обладнання (мережа, комп'ютер або інший пристрій).

426. Параметри з доступу до Інтернет (наприклад номінальна швидкість доступу з боку оператора, провайдера) визначаються:

для послуг із постійного доступу - у договорах, укладених між оператором, провайдером та споживачем (абонентом);

для послуг із сеансного доступу - у порядку та на умовах надання послуг із сеансного доступу.

427. Оператори, провайдери не мають права контролювати зміст інформації, що передається або приймається споживачем (абонентом).

428. Відповідальність і ризику за використання інформаційних ресурсів Інтернет несе споживач (абонент). Оператор, провайдер не дає ніяких гарантій щодо будь-яких товарів, інформації і послуг, що поставляються чи надаються за допомогою Інтернет, не несе відповідальності за будь-які втрати або збитки, яких прямо чи опосередковано зазнали споживачі (абоненти) чи треті особи внаслідок використання інформаційних ресурсів Інтернет чи неможливості їх використання.

429. Оператор, провайдер несе відповідальність за сумісність роботи з телекомунікаційною мережею кінцевого обладнання, на яке видано в установленому законодавством порядку документ про підтвердження його відповідності, та яке включено до опублікованого в офіційному бюлетені Комісії переліку технічних засобів, що можуть застосовуватися в телекомунікаційних мережах загального користування.

430. Порядок повернення коштів у разі ненадання послуг або надання послуг неналежної якості визначається договором між оператором, провайдером та споживачем (абонентом).

### **Права та обов'язки оператора, провайдера**

431. Оператор, провайдер має право припинити надання споживачу послуг з доступу до Інтернет у разі порушення цих Правил, умов договору.

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

432. Оператор, провайдер зобов'язаний:

забезпечувати належну якість послуг відповідно до нормативних документів у сфері телекомунікацій;

вживати заходів до усунення причин зниження якості послуг, у тому числі тих, що надаються поза мережею оператора;

надавати споживачу консультаційну підтримку.

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

### **Права та обов'язки споживача (абонента)**

433. Споживач (абонент) має право:

обмежити послуги з сеансного доступу до Інтернет, що здійснюється шляхом набору коду через телефонну мережу за наявності в оператора технічної можливості;

отримувати від оператора, провайдера інформацію щодо якості, вартості та порядку надання послуг з доступу до Інтернет;

вживати заходів до недопущення використання власних мережевих ідентифікаторів, адрес та доменних імен іншими особами.

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

434. Споживач (абонент) не може:

використовувати мережеві ідентифікатори інших осіб;

фальсифікувати мережеві ідентифікатори;

використовувати неіснуючі мережеві ідентифікатори;

замовляти та пропонувати розсилання спаму;

розсилати спам;

вчиняти та сприяти вчиненню будь-яких дій, що перешкоджають роботі інших споживачів послуг з доступу до Інтернет або нормальному функціонуванню обладнання оператора, провайдера;

брати участь у будь-яких діях, що можуть бути причиною припинення та/або порушення функціонування будь-якого елемента Інтернет;

порушувати правила використання, встановлені власником окремого елемента Інтернет.

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

435. Система оплати послуг з доступу до Інтернет та форма розрахунків визначаються договором.

## **Розділ VIII**

### **Послуги з передавання даних**

436. Оператором створюється організаційно-технічний підрозділ, який забезпечує надання споживачам якісних послуг з передавання даних.

437. Кінцевим обладнанням даних може бути відомча телекомунікаційна мережа споживача.

438. Послуги з передавання даних у телекомунікаційних мережах загального користування надаються:

з комутацією пакетів (X.25);

з ретрансляцією кадрів (Frame Relay);

з асинхронним режимом передавання (ATM);

з мультипротоковою комутацією міток (MPLS);

з некомутованими цифровими каналами;

з комутацією цифрових каналів на базі цифрової мережі інтегрованого обслуговування (ISDN);

із застосуванням інших технологій та протоколів передавання даних.

439. Основними послугами з передавання даних є:

послуги комутованого з'єднання або постійно існуючого з'єднання між двома комплектами кінцевого обладнання;

послуги багатопунктових з'єднань між трьома або більше комплектами кінцевого обладнання.

440. Перелік основних та додаткових послуг з передавання даних визначається операторами самостійно.

441. Якість послуг з передавання даних визначається за переліком показників, які характеризують достовірність передавання даних, затримку при передаванні даних, параметри надійності, зокрема коефіцієнт готовності послуг з передавання даних, а також час отримання доступу до послуги (для комутованого з'єднання).

442. Послуги надаються споживачам у точках доступу до відповідної мережі передавання даних. Розміщення точки доступу на обладнанні, що обслуговується оператором, визначається договором.

443. Порядок замовлення послуг з передавання даних встановлюється оператором самостійно.

444. У разі відсутності в оператора технічної можливості для надання послуг з передавання даних оператор може видати технічні умови на приєднання обладнання (відомчої мережі) споживача до мережі передавання даних.

445. Оператор не може відмовити в укладенні договору споживачу, який виконав технічні умови.

### **Права та обов'язки оператора**

446. Оператор має право скоротити перелік або припинити надання послуг з передавання даних споживачу, якщо його дії або бездіяльність загрожують безпеці мережі і запобігти цій загрозі будь-яким іншим чином неможливо.

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

447. Оператор зобов'язаний:

дотримуватися норм, пов'язаних із забезпеченням функціонування відповідного кінцевого обладнання згідно з договором;

надавати споживачу консультаційну підтримку у разі зміни конфігурації доступу та виникнення аварійної ситуації;

вживати заходів для недопущення несанкціонованого доступу до ідентифікаційних даних та іншої конфіденційної інформації споживача, що перебуває в його розпорядженні.

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

### **Права та обов'язки споживача**

448. Споживач має права, передбачені пунктом 31 цих Правил.

449. Споживач зобов'язаний:

використовувати для отримання послуг стандарти, рекомендовані оператором згідно з нормативними документами у сфері телекомунікацій;

узгоджувати заміну елементів кінцевого обладнання з оператором.

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

450. Система оплати послуг з передавання даних та форма розрахунків визначається договором.

## **Розділ IX**

### **Надання в користування каналів електрозв'язку**

451. Право надання в користування місцевих, міжміських та міжнародних каналів електрозв'язку (далі - канали) реалізується оператором на підставі відповідної ліцензії.

452. Оператор має право надавати в користування канали іншим операторам, провайдерам, фізичним або юридичним особам - резидентам і нерезидентам.

453. Тарифи на надання каналів устанавлюються оператором самостійно, крім операторів, які займають монополіне (домінуюче) становище на ринку цих послуг. Граничні тарифи цих операторів регулюються Комісією.

454. Оператор за наявності технічної можливості в першу чергу надає канали у користування державній системі урядового зв'язку, національній системі конфіденційного зв'язку, органам з надзвичайних ситуацій, безпеки, оборони, внутрішніх справ та розвідувальним органам у порядку, встановленому центральним органам виконавчої влади у галузі транспорту та зв'язку.

(пункт 454 із змінами, внесеними згідно з постановою Кабінету Міністрів України від 25.05.2006 р. N 726)

455. Оператор надає споживачам у межах України такі канали:

аналогові (смуга частот 0,3 - 3,4 кГц) для передавання голосу та/або даних;

цифрові (швидкість передавання даних 64 кбіт/с і вище);

комбіновані аналогово-цифрові;

цифрові в аналогових системах передавання;

аналогові у цифрових системах передавання.

456. Канали надаються у користування за письмовою заявою споживача.

457. У заяві зазначаються:

найменування, адреса, платіжні реквізити та контактні телефони споживача - юридичної особи;

прізвище, ім'я, по батькові, адреса та контактні телефони споживача - фізичної особи;

реквізити ліцензії на провадження діяльності у сфері телекомунікацій (у разі потреби);

напрямок зв'язку (кінцеві пункти та адреса);

кількість каналів та їх завантаженість;

тип сигналізації або виклична частота;

строк та режим роботи (цілодобово чи почасово, дво- або чотирипровідний канал);

вид використання каналу (залежно від підключення кінцевого пристрою) із зазначенням необхідних параметрів;

інтерфейс споживача;

інші дані (рознесення трас, проходження каналів, їх умовні номери, можливість використання радіорелейних ліній та штучних супутників Землі тощо).

458. Міжнародні канали надаються в користування споживачам операторами України разом з операторами інших держав за наявності технічної можливості.

459. Споживач має право на замовлення української частини міжнародного каналу в оператора, що надає міжнародні канали у користування на підставі відповідної ліцензії, а міжнародної частини каналу - в операторів іноземних держав.

460. У разі коли канал замовляється іноземним споживачем на умовах односторонньої оплати, український оператор має право вимагати підписання споживачем каналу в Україні гарантійного листа або додаткової угоди щодо дотримання технічних і технологічних вимог.

461. У разі відсутності технічної можливості для надання в користування каналів:

на міжміській або міжнародній ділянці лінії зв'язку - оператор повідомляє споживача та оператора іноземної держави про неможливість задовольнити заяву. Заява ставиться на облік і задовольняється після появи технічної можливості в порядку черговості;

на місцевій телефонній мережі - оператор повідомляє споживача та оператора іноземної держави про неможливість задовольнити заяву і пропонує виконати необхідні технічні умови. Послуга надається після виконання споживачем технічних умов.

462. Оператор має право протягом 30 календарних днів відмовити споживачу в задоволенні заяви у разі:

відсутності технічної можливості (відсутність вільних каналів або можливості прийняти ці канали у користування);

наявності заборгованості перед оператором;

відсутності в операторів ліцензії на відповідний вид діяльності.

463. Про надання каналів у користування із споживачем укладається договір згідно із законодавством протягом одного місяця.

464. Права та обов'язки операторів і споживачів визначаються відповідно пунктами 27, 28, 31 і 32 цих Правил.

## **Розділ X**

### **Послуги ефірного телерадіомовлення**

465. До послуг ефірного телерадіомовлення належить:

трансляція телерадіопрограм з використанням споруд і ліній зв'язку до технічних засобів випромінювання в ефір;

трансляція телерадіопрограм з використанням технічних засобів випромінювання в ефір.

466. Послуги ефірного телерадіомовлення надаються споживачам (телерадіоорганізаціям) на підставі договору та за наявності ліцензії Національної ради з питань телебачення і радіомовлення. Для трансляції програм, створених на виконання державного замовлення, оператором і державним замовником оформляється державний контракт.

467. Оператор не має права відмовити у наданні телерадіоорганізаціям технічних засобів для користування каналами мовлення у разі наявності у нього технічної можливості.

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

469. Розрахунки за надання послуг здійснюються згідно з діючими у період надання послуг тарифами у порядку, визначеному договором.

### **Права та обов'язки споживача та оператора**

470. Оператор має право:

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

надавати пріоритетні послуги телерадіоорганізаціям, що виконують державне замовлення.

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

471. Оператор зобов'язаний:

не пізніше ніж за місяць поінформувати споживача про проведення капітальних та планово-профілактичних робіт у мережі ефірного телерадіомовлення, які пов'язані з повним чи частковим припиненням надання послуг;

установлювати для споживачів рівні умови надання послуг.

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

472. Споживач має права, передбачені пунктом 31 цих Правил.

473. Споживач зобов'язаний:

дотримуватися вимог державних стандартів та норм технічної якості телерадіомовлення;

не допускати дій, що можуть створювати загрозу для безпеки експлуатації мережі ефірного телерадіомовлення, електромагнітної сумісності радіоелектронних засобів, ускладнювати чи унеможлиблювати надання послуг іншим споживачам.

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

## **Розділ XI**

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

474. Послуги у телемережах для потреб телебачення і радіомовлення (далі - послуги) передбачають надання оператором, провайдером доступу абонентам до пакета телерадіопрограм з використанням телемереж.

475. Оператор, провайдер зобов'язаний забезпечувати доступ до пакета телерадіопрограм відповідно до вимог законодавства.

476. Програми державного та суспільного мовлення повинні бути доступними кожному з абонентів і передаватися без кодування.

477. Послуги поділяються на основні та додаткові.

Основними послугами є:

підключення абонентського вводу до пункту закінчення телемережі;

доступ до пакетів телерадіопрограм.

Додатковими послугами є:

налагодження кінцевого обладнання на прийом пакета телерадіопрограм, до яких забезпечується доступ;

заміна, ремонт або монтаж (демонтаж) абонентського вводу;

перенесення точки підключення кінцевого обладнання;

перевірка технічного стану абонентського вводу;

передавання програм телебачення і радіомовлення телерадіоорганізацій, які мають відповідну ліцензію на канал мовлення;

інші послуги.

478. Вартість основних та додаткових послуг, а також перелік додаткових послуг встановлюються оператором, провайдером самостійно.

480. Послуги надаються оператором, провайдером на підставі договору з абонентом. Договір укладається за умови технічної можливості доступу абонента до обраного ним пакета телерадіопрограм.

481. У договорі зазначається обраний абонентом пакет телерадіопрограм, до якого забезпечується доступ.

482. Договір укладається з особою, яка є власником (наймачем, орендарем) квартири.

483. Підключення абонентського вводу до пункту закінчення телемережі та надання додаткових послуг здійснюється за умови їх оплати згідно з тарифами.

484. Підключення абонентського вводу до пункту закінчення телерадіокомунікаційної мережі здійснюється, як правило, за безпосередньої присутності абонента у погоджений з ним день і час.

485. Абонентський ввід та кінцеве обладнання повинні відповідати технічним нормам для надання доступу до обраного абонентом пакета телерадіопрограм. Оператор, провайдер

повинен забезпечити перевірку справності та відповідності абонентського вводу технічним нормам та обраному абонентом пакета телерадіопрограм.

486. Оператор, провайдер повинен забезпечити відповідність технічних характеристик радіотелевізійного сигналу встановленим нормам у пункті закінчення телемережі.

487. Оператор, провайдер не має права без згоди власника систем колективного приймання телепрограм (включаючи колективні телеантени) використовувати їх елементи для надання абонентам послуг. У разі використання елементів системи колективного приймання телерадіопрограм оператор, провайдер зобов'язаний зберегти за мешканцями будинку можливість доступу до програм державного та суспільного мовлення згідно із законодавством.

488. Про зміну переліку та умов надання послуг оператор, провайдер повинен повідомити абонента не менше ніж за сім днів у порядку, визначеному договором. Ця вимога не поширюється на випадки, коли зміни не залежать від оператора, провайдера і не можуть бути ним передбачені.

489. Оператор, провайдер не несе відповідальності за неякісні послуги та перерву у наданні послуг у разі:

невідповідності технічного стану кінцевого обладнання встановленим нормам;

невідповідності технічним характеристикам радіотелевізійного сигналу, що виникли з вини телевізійного передавального центру, супутників зв'язку тощо;

несанкціонованого втручання у роботу телемережі або пошкодження абонентського вводу;

настання інших причин, на усунення яких оператор, провайдер не має можливості впливати.

### **Права та обов'язки оператора, провайдера**

490. Оператор, провайдер має право припинити надання послуг у разі невиконання абонентом своїх обов'язків, попередивши його про це письмово, якщо інше не передбачено договором, а також інші права, передбачені пунктом 27 цих Правил.

491. Оператор, провайдер зобов'язаний:

забезпечувати якість послуг відповідно до вимог, встановлених нормативними документами у сфері телекомунікацій;

усувати пошкодження і наслідки аварій у строки і в порядку, передбачені нормативними документами у сфері телекомунікацій;

інформувати абонента про проведення капітального або планово-профілактичного ремонту телемережі.

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

### **Права та обов'язки абонента**

492. Абонент має право подати письмову заяву про тимчасове припинення користування послугою.

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

493. Абонент зобов'язаний:

укласти договір з оператором, провайдером на отримання послуг;

забезпечувати справність абонентського вводу;

не перешкоджати виконанню робіт, пов'язаних з обстеженням абонентського вводу та кінцевого обладнання, що проводяться для перевірки якості надання послуг за його заявою;

не втручатися в роботу телемережі.

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

### **Система оплати та форма розрахунків**

494. Система оплати та форма розрахунків за послуги визначається договором згідно із законодавством.

495. Оплата за фактично надані оператором, провайдером послуги здійснюється за абонентськими книжками або шляхом оплати рахунків.

Додаток 1  
до Правил надання та отримання  
телекомунікаційних послуг

\_\_\_\_\_ (найменування оператора телекомунікацій)

### **ДОВІДКА N \_\_\_\_\_**

Видана \_\_\_\_\_ (прізвище, ім'я та по батькові)  
про те, що зазначена особа була абонентом (членом сім'ї абонента) телефону N \_\_\_\_\_ за адресою  
\_\_\_\_\_

Дата зняття з реєстрації за зазначеною адресою \_\_\_\_\_ 200\_ р.

Дата розірвання договору \_\_\_\_\_ 200\_ р.

Керівник \_\_\_\_\_  
(підпис) (посада)

М. П. \_\_\_\_\_

Абонент

(підпис)

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ (Довідка дійсна протягом одного місяця)

200\_

р.

\_\_\_\_\_ (найменування оператора телекомунікацій)

### КОРІНЕЦЬ ДОВІДКИ N \_\_\_\_\_

Видана \_\_\_\_\_

(прізвище, ім'я та по батькові)

про те, що зазначена особа була абонентом (членом сім'ї абонента) телефону N \_\_\_\_\_ за адресою \_\_\_\_\_

Дата зняття з реєстрації за зазначеною адресою \_\_\_\_\_ 20\_\_ р.

Дата розірвання договору \_\_\_\_\_ 20\_\_ р.

Керівник \_\_\_\_\_

(посада)

М. П. \_\_\_\_\_

(підпис)

Абонент \_\_\_\_\_

(підпис)

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ (Довідка дійсна протягом одного місяця)

200\_

р.

Додаток 2

до Правил надання та отримання телекомунікаційних послуг

### ПЕРЕЛІК

**посадових осіб, яким надається право ведення міжміських та міжнародних телефонних розмов категорій "позачергова" та "урядова"**

Посадова особа	Категорія розмови
Президент України	позачергова
Голова Верховної Ради України та його заступники	

Прем'єр-міністр України		
Перший віце-прем'єр-міністр України		
Віце-прем'єр-міністри України		
Міністр Кабінету Міністрів України		
Голова Конституційного Суду України та його заступники		
Голова Верховного Суду України та його заступники		
Секретар Ради національної безпеки і оборони України		
Глава Секретаріату Президента України та його заступники		урядова
Керівники структурних підрозділів Секретаріату Президента України (за визначенням)		
Народні депутати України		
Інші члени Кабінету Міністрів України		
Голова СБУ та його заступники		
Голова Держспецзв'язку та його заступники		
Голова Служби зовнішньої розвідки України та його заступники		
Голова Вищої ради юстиції та його заступники		
Генеральний прокурор України та його заступники		
Перші заступники та заступники міністрів		
Голова Вищого господарського суду України та його заступники		
Голова Національного банку		
Голова та державні уповноважені Антимонопольного комітету		
Голови державних комітетів та їх перші заступники		
Глави дипломатичних представництв та консульських установ іноземних держав в Україні		
Голови облдержадміністрацій та їх перші заступники	урядова	
Голови Київської та Севастопольської міськдержадміністрацій та їх перші заступники		
Голови обласних рад та їх перші заступники		
Голови Київської і Севастопольської міських рад та їх перші заступники		
Керівник Апарату Верховної Ради України		
Перший заступник Керівника Апарату - керуючий справами Верховної Ради України		
Зазначені вище особи, що займають аналогічні посади в Автономній Республіці Крим		
Судді Конституційного Суду України		
Голова Рахункової палати та його перший заступник		
Голова Центральної виборчої комісії та його перший заступник		
Голова правління Пенсійного фонду України та його перший заступник		

Голова Федерації професійних спілок	
Голова Фонду державного майна та його перший заступник	
Голова Національної комісії з питань регулювання зв'язку	
Голова Національної ради з питань телебачення і радіомовлення	
Голова Адміністративного суду України	
Начальник Головдержслужби	

(додаток 2 із змінами, внесеними згідно з постановами Кабінету Міністрів України від 25.05.2006 р. N 726, від 20.04.2007 р. N 648)

Додаток 3  
до Правил надання та отримання  
телекомунікаційних послуг

**ТЕЛЕГРАМИ,  
що приймаються тільки за підписом відповідних посадових осіб**

Категорія телеграми	Підпис
Президент України	Президент України
Вища урядова	Голова Верховної Ради України та його заступники
	Прем'єр-міністр України
	Перший віце-прем'єр-міністр України
	Віце-прем'єр-міністри України
	Міністр Кабінету Міністрів України
	Голова Конституційного Суду України та його заступники
	Голова Верховного Суду України та його заступники
	Секретар Ради національної безпеки і оборони України
Урядова	Глава Секретаріату Президента України та його заступники
	Керівники структурних підрозділів Секретаріату Президента України (за визначенням)
	Народні депутати України
	Інші члени Кабінету Міністрів України

	Голова СБУ та його заступники
	Голова Держспецзв'язку та його заступники
	Голова Служби зовнішньої розвідки України та його заступники
	Голова Вищої ради юстиції та його заступники
	Генеральний прокурор України та його заступники
	Перші заступники та заступники міністрів
	Голова Вищого господарського суду України та його заступники
	Голова Національного банку
	Голова Антимонопольного комітету
	Голови державних комітетів та їх перші заступники
	Глави дипломатичних представництв та консульських установ іноземних держав в Україні
	Голови облдержадміністрацій та їх перші заступники
	Голови Київської і Севастопольської міськдержадміністрацій та їх перші заступники
Урядова	Голови обласних рад та їх перші заступники
	Голови Київської і Севастопольської міських рад та їх перші заступники
	Керівник Апарату Верховної Ради України
	Перший заступник Керівника Апарату - керуючий справами Верховної Ради України
	Зазначені вище особи, що займають аналогічні посади в Автономній Республіці Крим
	Судді Конституційного Суду України
	Голова Рахункової палати України та його перший заступник
	Голова Центральної виборчої комісії та його перший заступник
	Голова правління Пенсійного фонду України та його перший заступник
	Голова Федерації професійних спілок
	Голова Фонду державного майна та його перший заступник
	Голова Національної комісії з питань регулювання зв'язку
	Голова Національної ради з питань телебачення і радіомовлення

Голова Адміністративного суду України
Начальник Головдержслужби

(додаток 3 із змінами, внесеними згідно з постановами  
Кабінету Міністрів України від 25.05.2006 р. N 726,  
від 20.04.2007 р. N 648)

Додаток 4  
до Правил надання та отримання  
телекомунікаційних послуг

## **ПЕРЕЛІК** **обмежень, установлених для приймання телеграм**

Не приймаються:

### I. Усі телеграми:

З текстом, який містить нецензурні або образливі слова

Без прізвища адресата

З адресою без тексту

З текстом, зміст якого спрямований проти безпеки та державних інтересів 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, де немає засобів телеграфного зв'язку

На адресу пасажирів поїздів

Термінові телеграми до населених пунктів, де немає засобів телеграфного зв'язку

### II. Телеграми на адреси військових частин

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

З адресою "до запитання"

З повідомленням про вручення

Із зазначенням строку вручення

### III. Телеграми на адреси пасажирів і членів екіпажів морських суден

З повідомленням про вручення

Із зазначенням строку вручення

З доставкою на художніх бланках

З адресою "до запитання"

З позначкою "засвідчена"

Категорії "термінова"

З оплаченою відповіддю

### IV. Телеграми на адреси пасажирів і членів екіпажів річкових суден

З повідомленням про вручення

Із зазначенням строку вручення

З адресою "до запитання"

Категорії "термінова"

З оплаченою відповіддю

### V. Телеграми на адреси залізничних станцій

З позначкою "засвідчена"

Міжнародні

З доставкою на художніх бланках

З повідомленням про вручення

### VI. Телеграми по телефону

З позначкою "засвідчена"

Міжнародні

### VII. Телеграми мережею АТ/телекс

З доставкою на художніх бланках

З позначкою "засвідчена"

З оплаченою відповіддю

VIII. Телеграми на адреси готелів, стаціонарних лікувально-оздоровчих закладів, гуртожитків, санаторіїв, оздоровчих таборів та баз відпочинку

З повідомленням про вручення

Із зазначенням строку вручення

ЗАТВЕРДЖЕНО  
постановою Кабінету Міністрів  
України  
від 9 серпня 2005 р. N 720

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

1. Постанова Кабінету Міністрів України від 4 березня 1997 р. N 208 "Про затвердження Правил користування телеграфним зв'язком" (Офіційний вісник України, 1997 р., число 18, с. 37).
2. Постанова Кабінету Міністрів України від 22 квітня 1997 р. N 380 "Про внесення змін до Правил користування телеграфним зв'язком" (Офіційний вісник України, 1997 р., число 18, с. 68).
3. Постанова Кабінету Міністрів України від 22 квітня 1997 р. N 385 "Про затвердження Правил користування місцевим телефонним зв'язком" (Офіційний вісник України, 1997 р., число 17, с. 46).
4. Постанова Кабінету Міністрів України від 22 травня 1997 р. N 484 "Про затвердження Правил користування проводом мовленням" (Офіційний вісник України, 1997 р., число 21, с. 42).
5. Постанова Кабінету Міністрів України від 28 червня 1997 р. N 639 "Про затвердження Правил користування міжміським та міжнародним телефонним зв'язком" (Офіційний вісник України, 1997 р., число 27, с. 69).
6. Постанова Кабінету Міністрів України від 22 липня 1999 р. N 1343 "Про внесення змін до Правил користування проводом мовленням" (Офіційний вісник України, 1999 р., N 30, ст. 1531).
7. Пункти 5 і 7 змін, що вносяться до постанов Кабінету Міністрів України, затверджених постановою Кабінету Міністрів України від 6 травня 2001 р. N 450 (Офіційний вісник України, 2001 р., N 20, ст. 856).
8. Постанова Кабінету Міністрів України від 13 вересня 2001 р. N 1171 "Про внесення змін до Правил користування телеграфним зв'язком" (Офіційний вісник України, 2001 р., N 38, ст. 1726).

9. Пункт 5 змін, що вносяться до постанов Кабінету Міністрів України, затверджених постановою Кабінету Міністрів України від 11 жовтня 2002 р. N 1510 (Офіційний вісник України, 2002 р., N 42, ст. 1933).

10. Пункт 10 змін, що вносяться до актів Кабінету Міністрів України, затверджених постановою Кабінету Міністрів України від 17 липня 2003 р. N 1106 (Офіційний вісник України, 2003 р., N 30, ст. 1546).

11. Постанова Кабінету Міністрів України від 21 січня 2004 р. N 58 "Про внесення змін до Правил користування міжміським та міжнародним телефонним зв'язком" (Офіційний вісник України, 2004 р., N 3, ст. 125).