

## **Закон, ВР України, від 18.11.2003, № 1280-IV "Про телекомунікації" (Витяг)**

### **Стаття 32. Права споживачів телекомунікаційних послуг**

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

- 1) державний захист своїх прав;
- 2) вільний доступ до телекомунікаційних послуг;
- 3) безпеку телекомунікаційних послуг;
- 4) вибір оператора, провайдера телекомунікацій;
- 5) вибір виду та кількості телекомунікаційних послуг;
- 6) безоплатне отримання від оператора, провайдера телекомунікацій вичерпної інформації щодо змісту, якості, вартості та порядку надання телекомунікаційних послуг;
- 7) своєчасне і якісне одержання телекомунікаційних послуг;
- 8) отримання від оператора, провайдера телекомунікацій наявних відомостей щодо наданих телекомунікаційних послуг;
- 9) обмеження оператором, провайдером телекомунікацій доступу споживача до окремих видів послуг на підставі його власної письмової заяви;
- 10) повернення від оператора, провайдера телекомунікацій невикористаної частки коштів у разі відмови від передплатених телекомунікаційних послуг у випадках і в порядку, визначених правилами надання і отримання цих послуг;
- 11) відмову від телекомунікаційних послуг у порядку, встановленому договором про надання телекомунікаційних послуг;
- 12) відшкодування збитків, заподіяних унаслідок невиконання чи неналежного виконання оператором, провайдером телекомунікацій обов'язків, передбачених договором із споживачем чи законодавством;
- 13) оскарження неправомірних дій операторів, провайдерів телекомунікацій шляхом звернення до суду та уповноважених державних органів;
- 14) відмову від оплати телекомунікаційної послуги, яку вони не замовляли;
- 15) отримання відомостей щодо можливості та порядку відмови від замовленої телекомунікаційної послуги;
- 16) безоплатне отримання від оператора, провайдера телекомунікацій 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, часу початку і закінчення кожного сеансу зв'язку, обсягу наданих послуг, суми коштів до сплати за кожний сеанс зв'язку. Телекомунікаційні послуги, які надаються знеособлено (анонімно), розшифровці не підлягають;

17) інші права, визначені законодавством України та договором про надання телекомунікаційних послуг.

### **Стаття 33. Обов'язки споживачів телекомунікаційних послуг**

1. Споживачі телекомунікаційних послуг зобов'язані дотримуватися Правил надання та отримання телекомунікаційних послуг, що затверджує Кабінет Міністрів України, зокрема:

- 1) використовувати кінцеве обладнання, що має документ про підтвердження відповідності;
- 2) не допускати використання кінцевого обладнання споживача для вчинення протиправних дій або дій, що суперечать інтересам національної безпеки, оборони та охорони правопорядку;
- 3) не допускати дій, що можуть створювати загрозу для безпеки експлуатації мереж телекомунікацій, підтримки цілісності та взаємодії мереж телекомунікацій, захисту інформаційної безпеки мереж телекомунікацій, електромагнітної сумісності радіоелектронних засобів, ускладнювати чи унеможлиблювати надання послуг іншим споживачам;
- 4) не допускати використання на комерційній основі кінцевого обладнання та абонентських ліній для надання телекомунікаційних послуг третім особам;
- 5) виконувати умови договору про надання телекомунікаційних послуг у разі його укладення, у тому числі своєчасно оплачувати отримані ними телекомунікаційні послуги;
- 6) виконувати інші обов'язки відповідно до законодавства.

### **Стаття 34. Захист інформації про споживача**

1. Оператори, провайдери телекомунікацій повинні забезпечувати і нести відповідальність за схоронність відомостей щодо споживача, отриманих при укладенні договору, наданих телекомунікаційних послуг, у тому числі отримання послуг, їх тривалості, змісту, маршрутів передавання тощо.

2. Призначені для оприлюднення телефонні довідники, у тому числі електронні версії та бази даних інформаційно-довідкових служб, можуть містити інформацію про прізвище, ім'я, по батькові, найменування, адресу та номер телефону абонента в разі, якщо в договорі про надання телекомунікаційних послуг міститься згода споживача на опублікування такої інформації. Під час автоматизованої обробки інформації про абонентів оператор телекомунікацій забезпечує її захист відповідно до закону. Споживач має право на безоплатне вилучення відомостей про нього повністю або частково з електронних версій баз даних інформаційно-довідкових служб.

3. Інформація про споживача та про телекомунікаційні послуги, що він отримав, може надаватись у випадках і в порядку, визначених законом. В інших випадках зазначена інформація може поширюватись лише за наявності письмової згоди споживача.

### **Стаття 38. Права операторів, провайдерів телекомунікацій**

1. Оператори телекомунікацій мають право на:

- 1) здійснення діяльності у сфері телекомунікацій відповідно до законодавства;
- 2) отримання ліцензій відповідно до цього Закону;
- 3) отримання номерного ресурсу;

- 4) планування та розвиток власних мереж;
- 5) установлення тарифів на телекомунікаційні послуги, що ними надаються, крім тих послуг, тарифи на які регулюються державою відповідно до цього Закону;
- 6) присвоєння телефонних номерів споживачам у межах виділеного оператору номерного ресурсу;
- 7) з'єднання телекомунікаційних мереж, що знаходяться в його власності або користуванні, з телекомунікаційними мережами, що знаходяться у власності або користуванні інших операторів, відповідно до цього Закону;
- 8) скорочення переліку або припинення надання телекомунікаційних послуг споживачам, які порушують правила надання і отримання телекомунікаційних послуг, або на відключення кінцевого обладнання споживача, якщо воно не має виданого в установленому законодавством порядку документа про підтвердження відповідності вимогам нормативних документів у сфері телекомунікацій, у порядку, визначеному цими правилами;
- 9) відключення на підставі рішення суду кінцевого обладнання, якщо воно використовується абонентом для вчинення протиправних дій або дій, що загрожують інтересам державної безпеки;
- 10) зупинення діяльності у сфері телекомунікацій відповідно до цього Закону і в порядку, встановленому ЦОВЗ та узгодженому з НКРЗ;
- 11) установлення телекомунікаційного обладнання в приміщеннях, що належать їм на правах найму, з дозволу власника приміщення;
- 12) інші права, передбачені законодавством України та договорами про надання телекомунікаційних послуг.

### **Стаття 39. Обов'язки операторів і провайдерів телекомунікацій**

#### **1. Оператори телекомунікацій зобов'язані:**

- 1) здійснювати діяльність у сфері телекомунікацій, яка підлягає ліцензуванню, тільки за наявності ліцензії;
- 2) надавати безоплатний доступ споживачам до телекомунікаційних мереж загального користування для виклику пожежної охорони, міліції, швидкої допомоги, аварійних служб газу;
- 3) надавати телекомунікаційні послуги за встановленими показниками якості;
- 4) надавати споживачам вичерпну інформацію, необхідну для укладення договору, а також щодо телекомунікаційних послуг, які вони надають;
- 5) вести достовірний облік телекомунікаційних послуг, що надаються споживачеві;
- 6) забезпечувати правильність застосування тарифів;
- 7) зберігати записи про надані телекомунікаційні послуги протягом строку позовної давності, визначеного законом, та надавати інформацію про надані телекомунікаційні послуги в порядку, встановленому законом;
- 8) не допускати порушень правил добросовісної конкуренції на ринку телекомунікацій;

- 9) першочергово надавати телекомунікаційні послуги підрозділам Міністерства оборони України, Служби безпеки України, Служби зовнішньої розвідки України, Державної служби спеціального зв'язку та захисту інформації України, Міністерства внутрішніх справ України, спеціально уповноваженого центрального органу виконавчої влади з питань надзвичайних ситуацій та у справах захисту населення від наслідків Чорнобильської катастрофи, спеціально уповноваженого центрального органу виконавчої влади з питань охорони державного кордону;
- 10) забезпечувати готовність своїх телекомунікаційних мереж до роботи в умовах надзвичайних ситуацій, надзвичайного та воєнного стану, в тому числі можливість оповіщення своїх споживачів у цих умовах;
- 11) надавати щорічно до ЦОВЗ інформацію про свої телекомунікаційні мережі для відпрацювання мобілізаційних планів у межах, визначених Кабінетом Міністрів України;
- 12) вести облікову та іншу, визначену законодавством, документацію щодо своїх телекомунікаційних мереж та взаємоз'єднання з іншими телекомунікаційними мережами;
- 13) своєчасно надавати ЦОВЗ та НКРЗ звіти та інформацію відповідно до закону;
- 14) оприлюднювати тарифи на телекомунікаційні послуги, що встановлюються самим оператором, не пізніше ніж за сім календарних днів до їх введення;
- 15) забезпечувати використання наданого номерного ресурсу в терміни, визначені НКРЗ;
- 16) попереджувати споживачів про можливе скорочення переліку телекомунікаційних послуг чи відключення їх кінцевого обладнання у випадках і порядку, передбачених правилами надання і отримання цих послуг;
- 17) вживати заходів для недопущення несанкціонованого доступу до телекомунікаційних мереж та інформації, що передається цими мережами;
- 18) виконувати інші обов'язки відповідно до законодавства України.