



НАЦІОНАЛЬНА КОМІСІЯ, ЩО ЗДІЙСНЮЄ ДЕРЖАВНЕ РЕГУЛЮВАННЯ У СФЕРІ ЗВ'ЯЗКУ ТА
ІНФОРМАТИЗАЦІЇ
РІШЕННЯ
29.11.2012 № 624

Зареєстровано в Міністерстві
юстиції України
24 грудня 2012 р.
за № 2150/22462

Про затвердження Основних вимог до договору про надання телекомунікаційних послуг та визнання таким, що втратило чинність, рішення НКРЗ від 26.03.2009 № 1420

{Із змінами, внесеними згідно з Рішенням Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сфері зв'язку та інформатизації

[№ 395 від 31.07.2015](#)}

Відповідно до статті 63 [Закону України “Про телекомунікації”](#) Національна комісія, що здійснює державне регулювання у сфері зв'язку та інформатизації, ВИРШИЛА:

1. Затвердити [Основні вимоги до договору про надання телекомунікаційних послуг](#), що додаються.
2. Визнати таким, що втратило чинність, [рішення Національної комісії з питань регулювання зв'язку України від 26 березня 2009 року № 1420](#) “Про затвердження Основних вимог до договору про надання телекомунікаційних послуг”, зареєстроване в Міністерстві юстиції України 12 травня 2009 року за № 422/16438.
3. Департаменту правового забезпечення в установленому порядку подати це рішення на державну реєстрацію до Міністерства юстиції України.
4. Це рішення набирає чинності з дня його офіційного опублікування.

В.о. Голови НКРЗІ

О. Речкалов

ПОГОДЖЕНО:

Голова Державної служби України

з питань регуляторної політики

та розвитку підприємництва

Голова Антимонопольного комітету України

М.Ю. Бродський

В.П. Цушко

ЗАТВЕРДЖЕНО

Рішення Національної комісії,

що здійснює державне

регулювання у сфері зв'язку

та інформатизації

29.11.2012 № 624

Зареєстровано в Міністерстві

юстиції України

24 грудня 2012 р.

за № 2150/22462

ОСНОВНІ ВИМОГИ

до договору про надання телекомунікаційних послуг

I. Загальні положення

1.1. Ці Вимоги розроблені відповідно до [Цивільного кодексу України](#), [Господарського кодексу України](#), Законів України [“Про телекомунікації”](#), [“Про захист прав споживачів”](#), [Правил надання та отримання телекомунікаційних послуг](#), затверджених постановою Кабінету Міністрів України від 11 квітня 2012 року № 295 (далі - Правила), інших нормативно-правових актів у сфері телекомунікацій.

Ці Вимоги є обов'язковими для застосування операторами, провайдерами телекомунікацій (далі - оператори, провайдери) і споживачами телекомунікаційних послуг при укладенні договорів про надання телекомунікаційних послуг (далі - послуги), внесенні змін та доповнень до них.

1.2. Терміни, які використовуються у цих Вимогах, вживаються у значеннях, наведених у [Цивільному кодексі України](#), [Господарському кодексі України](#), Законах України "[Про телекомунікації](#)", "[Про захист прав споживачів](#)", [Правилах](#) та інших нормативно-правових актах.

1.3. Договір про надання телекомунікаційних послуг (далі - договір) укладається між споживачем та оператором, провайдером, які внесені до реєстру операторів та провайдерів телекомунікацій Національною комісією, що здійснює державне регулювання у сфері зв'язку та інформатизації, мають ліцензії на провадження відповідного виду діяльності у сфері телекомунікацій та/або користування радіочастотним ресурсом України (для операторів) чи копії ліцензій (для провайдерів) у випадках, встановлених Законами України "[Про телекомунікації](#)" та "[Про радіочастотний ресурс України](#)", і з урахуванням положень [Правил](#) та інших нормативно-правових актів.

1.4. Відповідно до цих Вимог оператори, провайдери можуть затверджувати форми договорів, установлювати умови публічних договорів про надання певних видів послуг, у тому числі порядок зміни таких умов. Оператори, провайдери повинні оприлюднювати форми договорів та умови публічних договорів на своїх веб-сайтах і в місцях продажу послуг, зокрема не менше ніж за сім календарних днів до зміни таких умов.

1.5. Питання, що виникають під час укладення, виконання, зміни, розірвання договору і не врегульовані ним, регулюються [Цивільним кодексом України](#), [Господарським кодексом України](#), [Законом України "Про телекомунікації"](#), [Правилами](#), цими Вимогами та іншими нормативно-правовими актами.

1.6. Договори між споживачами (абонентами) та операторами, провайдерами, укладені до набрання чинності цими Вимогами, є чинними та можуть бути переоформлені на вимогу однієї зі сторін.

II. Вимоги до договору

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

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

2.2. Договір із споживачем про надання загальнодоступних послуг може бути укладений за бажанням споживача в письмовій формі шляхом оформлення єдиного документа, підписаного сторонами. Умови договору про надання загальнодоступних послуг повинні оприлюднюватись та передбачати надання послуг на умовах, однакових для всіх споживачів, крім тих, кому за законом надано відповідні пільги.

Оператор, провайдер, які надають загальнодоступні послуги, не мають права відмовити споживачу в укладенні договору на надання цих послуг за наявності в нього технічної можливості їх надання та надання споживачем відомостей, передбачених законодавством для укладення договору та надання послуг.

2.3. Забороняється включати до договору положення, що передбачають:

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

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

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

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

стягнення оператором зі споживача плати за доступ до телекомунікаційних мереж загального користування для виклику пожежної охорони, міліції, швидкої допомоги, аварійної служби газу, служби екстреної допомоги населенню за телефонами відповідно 101, 102, 103, 104 і 112 або скорочення переліку таких послуг;

встановлення обмеження споживача у з'єднанні з будь-яким іншим абонентом телекомунікаційної мережі загального користування, службою або послугою, що надається у телекомунікаційній мережі загального користування іншим оператором, провайдером, окрім випадків, коли таке обмеження здійснюється за заявою споживача;

тарифікацію таких технологічних операцій, пов'язаних з отриманням послуг, як набір номера, отримання сигналу посилення виклику, тонового сигналу зайнятості, відбій з'єднання; надання споживачем відомостей, не передбачених законодавством для укладення договору та надання послуг;

встановлення значення показників якості послуг, які гірші за визначені нормативно-правовими актами та нормативними документами у сфері телекомунікацій;

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

обмеження конкуренції на ринках послуг;

умови, які ставлять сторони договору у нерівне становище, обмежують чи погіршують права споживача у порівнянні з визначеними законодавством;

інші положення, що суперечать законодавству.

III. Зміст договору

3.1. Договір повинен містити:

дату та місце укладення;

реквізити сторін договору (у разі письмової форми договору);

відомості про включення оператора, провайдера до реєстру операторів, провайдерів телекомунікацій;

предмет та окремі вимоги договору;

організаційні та технічні умови надання послуг;

права та обов'язки сторін;

тарифи на послуги та порядок розрахунків за надані послуги;

відповідальність сторін;

порядок розгляду спорів, що можуть виникнути між сторонами в процесі виконання, зміни чи розірвання договору;

строк дії договору, внесення змін та припинення його дії;

особливості відносин при наданні контент-послуг;

інші умови, що не суперечать законодавству.

3.2. Реквізити сторін договору (у разі письмової форми договору):

для юридичних осіб - повне найменування, місцезнаходження, код за ЄДРПОУ та банківські реквізити, відомості про контактні телефони та електронні адреси, інформація про документ, що підтверджує повноваження особи, яка підписує договір;

для фізичних осіб - прізвище, ім'я та по батькові, місце реєстрації (місце проживання), реєстраційний номер облікової картки платника податків або серія та номер паспорта (для фізичних осіб, які через свої релігійні переконання відмовляються від прийняття реєстраційного номера облікової картки платника податків та повідомили про це відповідний орган державної податкової служби і мають відмітку у паспорті), відомості про контактні телефони та електронні адреси (за наявності).

3.3. Відомості про включення оператора, провайдера до реєстру операторів, провайдерів телекомунікацій повинні містити дату та номер, за яким оператора, провайдера включено НКРЗІ до реєстру операторів, провайдерів телекомунікацій. При наданні послуг провайдером також вказуються повне найменування, місцезнаходження оператора на основі договору між оператором та провайдером, за яким надаються послуги, дані щодо включення зазначеного оператора до реєстру операторів, провайдерів телекомунікацій, дата укладення та строк дії договору між оператором та провайдером.

3.4. Предметом договору є надання оператором, провайдером певних видів послуг в обсягах та кількості, обумовлених сторонами, за встановленими значеннями показників якості та їх оплата споживачем, якщо інше не встановлено договором.

До окремих вимог договору належать:

3.4.1. Перелік, обсяги та кількість замовлених послуг, надання яких є предметом договору, та, на вимогу споживача, послуг, доступ до яких обмежується.

3.4.2. Значення показників якості та/чи інші технічні параметри надання послуг, які не можуть бути гіршими від встановлених відповідними нормативно-правовими актами у сфері телекомунікацій.

3.4.3. Інформація щодо умов доступу споживачів до служб екстреної допомоги та довідкових служб.

3.4.4. Інші відомості, обумовлені особливістю надання певного виду послуг, у тому числі напрямок зв'язку, кількість каналів та їхні технічні характеристики (для послуг з надання в користування каналів зв'язку).

3.5. Організаційні та технічні умови надання послуг:

3.5.1. Номер телефону чи інша інформація щодо ідентифікації кінцевого обладнання споживача, підстави, строки і порядок зміни оператором, провайдером номера телефону та/або інших ідентифікаторів кінцевого обладнання споживача.

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

3.5.3. Часова схема надання послуг (у разі якщо вартість послуг залежить від часу їх надання).

3.5.4. Умови та граничний термін, з якого розпочинається надання послуг, а для абонентів, які отримують послуги знеособлено (анонімно), умови, за яких розпочинається надання послуг.

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

3.5.6. Порядок замовлення та обліку наданих послуг.

3.5.7. Основні технічні характеристики послуг (швидкість та обсяги передачі інформації - для послуг широкопasmового доступу та Інтернету).

3.5.8. Умови застосування споживачем власних сертифікованих засобів обліку обсягів отриманих послуг.

3.5.9. Умови і порядок припинення надання, скорочення переліку послуг, а також відключення кінцевого обладнання споживача від телекомунікаційної мережі у випадках, передбачених законодавством, у тому числі у випадку перенесення абонентського номера абонента до мережі іншого оператора телекомунікацій.

Умови дистанційного замовлення за допомогою засобів зв'язку, зміни умов надання, тимчасового припинення та припинення надання послуг, у тому числі перенесення абонентського номера абонента до мережі іншого оператора телекомунікацій.

{Підпункт 3.5.9 пункту 3.5 розділу III в редакції Рішення Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сфері зв'язку та інформатизації [№ 395 від 31.07.2015](#)}

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

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

за заявою споживача;

у зв'язку із заборгованістю з оплати послуг понад строк чи суму, зазначені у договорі, відповідно до законодавства, а також закінчення коштів за передплачені послуги відповідно до законодавства та договору;

досягнення граничної суми коштів, визначеної договором;

у зв'язку з перенесенням абонентського номера абонента до мережі іншого оператора телекомунікацій, у тому числі за зверненням споживача, який отримує телекомунікаційні послуги без укладення договору у письмовій формі;

{Підпункт 3.5.11 пункту 3.5 розділу III доповнено новим абзацом п'ятим згідно з Рішенням Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сфері зв'язку та інформатизації [№ 395 від 31.07.2015](#)}

у зв'язку з проведенням оператором телекомунікацій профілактичних, ремонтних чи інших робіт, виконання яких унеможлиблює надання послуг;

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

у зв'язку з виникненням стихійного лиха, надзвичайної ситуації, введенням надзвичайного чи воєнного стану відповідно до законодавства;

порушення вимог законодавства щодо експлуатації кінцевого обладнання з боку споживача.

3.5.12. Порядок і строки інформування споживача про:

надані йому послуги;

зміну тарифів на послуги;

заміну абонентського номера або мережевого ідентифікатора, що надається споживачу;

перерви у роботі телекомунікаційних мереж під час проведення планових ремонтних,

профілактичних чи інших робіт;

аварії на телекомунікаційних мережах та орієнтовні строки відновлення надання послуг;

скорочення переліку або припинення надання послуг відповідно до законодавства та умов договору;

припинення діяльності з надання послуг відповідно до законодавства;

вимоги щодо використання кінцевого обладнання;

умови отримання або припинення надання послуг у випадку надзвичайних ситуацій, надзвичайного

та воєнного стану, стихійного лиха;

зміну умов надання послуг (надсилається повідомлення абоненту відповідно до [Правил](#));

іншу інформацію відповідно до законодавства та умов договору.

3.5.13. Порядок і строк розгляду заяв та скарг споживачів, відомості про номери телефонів, поштові

та електронні адреси, за якими споживач може звернутися з питань надання послуг до оператора,

провайдера.

3.6. Права та обов'язки сторін:

3.6.1. Права оператора, провайдера повинні передбачати:

припинення у встановленому законодавством порядку надання послуг у разі, якщо протягом 10 днів

після відправлення повідомлення про кінцевий строк оплати не надійшло підтвердження про оплату

(крім випадків отримання послуг знеособлено (анонімно);

скорочення переліку, тимчасове припинення або припинення надання послуг відповідно до [Закону](#)

[України “Про телекомунікації”](#) та [Правил](#);

припинення діяльності з надання послуг відповідно до законодавства;

непідключення та/або відключення підключеного до телекомунікаційної мережі кінцевого

обладнання споживача у разі відсутності документів про підтвердження його відповідності вимогам

нормативних документів у сфері телекомунікацій, а також в інших випадках, визначених

законодавством;

інші права відповідно до законодавства.

3.6.2. Обов'язки оператора, провайдера повинні передбачати:

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

надання виключно операторами безоплатного доступу споживачам до телекомунікаційних мереж

загального користування для виклику: пожежної охорони (101), міліції (102), швидкої допомоги

(103), аварійної служби газу (104), підрозділів екстреної допомоги населенню за єдиним телефонним

номером (112);

надання операторами умов доступу до послуг довідкових служб (власної інформаційно-довідкової

служби та спільної голосової довідкової послуги, визначеної [Національним планом нумерації](#));

надання абоненту послуги з перенесення його абонентського номера до мережі іншого оператора

телекомунікацій у порядку, встановленому законодавством;

{Підпункт 3.6.2 пункту 3.6 розділу III доповнено новим абзацом п'ятим згідно з Рішенням

Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сфері зв'язку та інформатизації [№ 395 від 31.07.2015](#)}

при перенесенні абонентського номера приймання від абонента заяви у письмовому вигляді або

дистанційно з використанням засобів зв'язку за допомогою телефону або з заповненням

інтерактивної форми заяви на офіційному веб-сайті оператора телекомунікацій. Приймання заяви

дистанційно здійснюється за вказаними у договорі відповідними номерами телефону та електронною

адресою веб-сайту;

{Підпункт 3.6.2 пункту 3.6 розділу III доповнено новим абзацом шостим згідно з Рішенням

Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сфері зв'язку та інформатизації [№ 395 від 31.07.2015](#)}

інформування споживача про перелік сертифікованого обладнання, яке можна підключати до

телекомунікаційної мережі загального користування (на запит споживача);

попередження споживачів про скорочення переліку послуг, тимчасове припинення або припинення надання послуг, відключення їх кінцевого обладнання у випадках і порядку, встановлених [Правилами](#) та договором, у тому числі у разі несплати заборгованості; інформування споживачів послуг фіксованого телефонного зв'язку (не пізніше ніж за місяць) про заміну абонентського номера у разі модернізації телекомунікаційних мереж; інформування споживача про строк, при настанні якого може бути припинено надання послуг, на які не нараховується щомісячна плата і які потребують постійного використання ресурсів телекомунікаційних мереж, якщо абонент не користувався цими послугами; ведення обліку обсягу та вартості наданих послуг за кожним видом окремо і забезпечення його достовірності; надання послуг за встановленими значеннями показників якості відповідно до нормативних документів у сфері телекомунікацій, договору, умов надання послуг з додержанням вимог [Правил](#) та інших актів законодавства; забезпечення правильності застосування тарифів та своєчасного інформування споживача про їх зміну; надання послуг у строки, передбачені договором та законодавством, направлення за викликом споживача для підключення та/або усунення пошкоджень кінцевого обладнання, абонентської лінії, проводки, виконання інших робіт, необхідних для надання послуг (крім послуг рухомого (мобільного) зв'язку), своїх працівників, які повинні мати посвідчення з фотокарткою, скріплене печаткою (за наявності), та пред'являти його споживачеві; вжиття відповідно до законодавства заходів із забезпечення таємниці телефонних розмов чи іншої інформації, що передається телекомунікаційними мережами, конфіденційності інформації про споживача та послуги, які він отримав чи замовляв; інші обов'язки відповідно до законодавства.

3.6.3. Права споживача повинні передбачати:

дострокове розірвання договору (крім перенесення абонентського номера) на письмову вимогу споживача за умови попередження ним оператора, провайдера у визначений у договорі строк, але не пізніше ніж за 30 календарних днів;

{Абзац другий підпункту 3.6.3 пункту 3.6 розділу III із змінами, внесеними згідно з Рішенням Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сфері зв'язку та інформатизації [№ 395 від 31.07.2015](#)}

при перенесенні абонентського номера можливість подання заяви у письмовому вигляді або дистанційно з використанням засобів зв'язку за допомогою телефону або з заповненням інтерактивної форми заяви на офіційному веб-сайті оператора телекомунікацій. Приймання заяви дистанційно здійснюється за вказаними у договорі відповідними номерами телефону та електронною адресою веб-сайту;

{Підпункт 3.6.3 пункту 3.6 розділу III доповнено новим абзацом третім згідно з Рішенням Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сфері зв'язку та інформатизації [№ 395 від 31.07.2015](#)}

збереження абонентського номера на термін, зазначений у письмовій заяві на тимчасове припинення надання послуг, за умови внесення споживачем плати за період тимчасового припинення надання послуг;

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

своєчасне отримання замовлених послуг встановленої якості;

отримання від оператора, провайдера відомостей щодо наданих послуг у порядку, встановленому законодавством;

безоплатне отримання від оператора, провайдера рахунків за отримані послуги;

обмеження оператором, провайдером доступу споживача до окремих видів послуг на підставі його заяви (письмової заяви для послуг фіксованого зв'язку) та технічних можливостей оператора, провайдера в установленому законодавством порядку;

повернення від оператора, провайдера невикористаної частки коштів у разі відмови від передплатених послуг у випадках і порядку, визначених [Правилами](#);

відшкодування збитків, заподіяних унаслідок невиконання чи неналежного виконання оператором, провайдером обов'язків, передбачених договором або законодавством;
відмову від послуг у порядку, встановленому договором;
безоплатне вилучення (повністю або частково) за письмовою заявою споживача відомостей про нього з електронних баз даних інформаційно-довідкових служб оператора, провайдера та телефонних довідників;
переоформлення за письмовою заявою абонента договору на члена сім'ї або співвласника чи власника квартири (для фіксованого зв'язку);
оскарження неправомірних дій оператора, провайдера згідно із законодавством;
інші права, що не суперечать законодавству.

3.6.4. Обов'язки споживача повинні передбачати:

оплату замовлених послуг у розмірах та в строки, встановлені договором відповідно до законодавства;
повідомлення у визначений у договорі строк, проте не менш ніж протягом 10 днів, оператора, провайдера про зміну обов'язкових реквізитів, передбачених у договорі;
вимоги щодо недопущення підключення кінцевого обладнання, яке не має документа про підтвердження відповідності;
заборону використання кінцевого обладнання для вчинення протиправних дій або дій, що суперечать інтересам національної безпеки, оборони та охорони правопорядку;
недопускання використання на комерційній основі кінцевого обладнання та абонентських ліній для надання послуг третім особам;
утримання у справному стані кінцевого обладнання та абонентської проводки в межах приватного житлового будинку, квартири, приміщення, присадибної ділянки;
повідомлення, у тому числі письмово, на запит оператора, провайдера про тип кінцевого обладнання, що використовується для отримання послуг;
надання відповідно до [Закону України "Про захист персональних даних"](#) згоди абонента на обробку персональних даних, необхідних для укладення договору та надання телекомунікаційних послуг;
за домовленістю сторін інші обов'язки відповідно до законодавства.

3.7. Тарифи на послуги та порядок розрахунків за надані послуги:

3.7.1. Розрахунки за послуги здійснюються за тарифами, затвердженими згідно із законодавством. Споживач має право вибрати тарифні плани, тарифи на послуги, які встановлюються оператором, провайдером, та отримати інформацію про зміну тарифів на надання послуги.

Умови оплати за послуги мають бути деталізовані з видів оплат, що нараховуються споживачу за отримані послуги.

У разі надання пакета послуг одиниця тарифікації має бути визначена для кожного виду послуг, що входить у пакет.

3.7.2. Зазначаються порядок, строки та форма оплати послуг:

тривалість розрахункового періоду надання послуг;
порядок здійснення споживачем попередньої (авансової) та/або наступної оплати;
абонентна система оплати послуг (без погодинного чи з погодинним обліком послуг);
умови, періодичність та порядок надання споживачу рахунків та розшифровок нарахованої до оплати суми за надані послуги (окремо за кожним видом послуг);
порядок розрахунків у випадку припинення надання послуг у зв'язку з перенесенням абонентського номера, зокрема строки розрахунків після завершення перенесення абонентського номера до мережі іншого оператора телекомунікацій;

{Підпункт 3.7.2 пункту 3.7 розділу III доповнено новим абзацом шостим згідно з Рішенням Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сфері зв'язку та інформатизації [№ 395 від 31.07.2015](#)}

порядок розрахунків у разі припинення дії договору.

3.7.3. Зазначається порядок повернення споживачу невикористаних коштів у разі ненадання замовлених послуг, у разі відмови від попередньо оплачених послуг, які він не отримав, надання послуг неналежної якості або надання послуг, які споживач не замовляв, у тому числі у разі перенесення абонентського номера та в інших випадках, визначених законодавством.

{Підпункт 3.7.3 пункту 3.7 розділу III із змінами, внесеними згідно з Рішенням Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сфері зв'язку та інформатизації [№ 395 від 31.07.2015](#)}

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

3.8. Відповідальність сторін:

3.8.1. Відповідальність споживача зазначається у договорі відповідно до закону та [пункту 37 Правил](#).

3.8.2. Відповідальність оператора, провайдера встановлюється у договорі відповідно до закону та [пункту 40 Правил](#).

3.9. Строк дії договору, внесення змін та припинення його дії:

3.9.1. Зазначаються строк дії договору та умови його продовження (продлонгації).

3.9.2. Наводиться перелік підстав для зміни та припинення (розірвання) договору, дії сторін у разі прийняття рішення про дострокове припинення дії договору, у тому числі у разі перенесення абонентського номера.

{Абзац перший підпункту 3.9.2 пункту 3.9 розділу III із змінами, внесеними згідно з Рішенням Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сфері зв'язку та інформатизації [№ 395 від 31.07.2015](#)}

Серед умов дострокового припинення дії договору мають бути визначені умови припинення надання телекомунікаційних послуг та припинення сплати абонентної плати за абонентським номером, який переноситься, умови, пов'язані з анулюванням, недійсністю, закінченням строку дії ліцензії на здійснення відповідного виду господарської діяльності у сфері телекомунікацій чи на користування радіочастотним ресурсом, а також із заборгованістю споживача за надані послуги.

{Абзац другий підпункту 3.9.2 пункту 3.9 розділу III із змінами, внесеними згідно з Рішенням Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сфері зв'язку та інформатизації [№ 395 від 31.07.2015](#)}

3.10. Особливості відносин при наданні контент-послуг:

3.10.1. При кожному з'єднанні для надання контент-послуги оператор забезпечує до початку її надання повідомлення споживача про найменування такої послуги і тариф на її отримання, а також безоплатне надання споживачу можливості підтвердити згоду на отримання зазначеної послуги чи відмовитися від її отримання (тривалість безоплатного повідомлення споживачів становить 12 секунд).

3.10.2. Надання контент-послуги здійснюється виключно після повідомлення споживача про її надання в порядку, встановленому [Правилами](#), та за наявності його згоди на отримання цієї послуги.

3.10.3. Інформація про суму коштів за отримані контент-послуги зазначається в рахунку окремим рядком та включається до загальної суми у рахунку.

Забороняється припиняти надання споживачу загальнодоступних послуг у разі виникнення заборгованості виключно за контент-послуги.

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

3.12. При укладенні договору кожна зі сторін повинна надати іншій стороні на вимогу завірені у встановленому порядку копії документів, що підтверджують правовий статус, обов'язкові реквізити та повноваження осіб, що укладають договір. Оператор (провайдер) має право пересвідчитися у повноваженнях фізичної особи, що підписує договір з боку споживача, та вимагати у зв'язку з цим пред'явлення оригінала документа, що посвідчує особу.

Директор Департаменту
правового забезпечення

В. Володін