

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; (Пункт 16 частини першої статті 32 в

редакції Закону N 3375-IV ([3375-15](#)) від 19.01.2006)

16-1) перенесення абонентського номера, користування персональним номером та отримання послуг національного роумінгу;
{ Статтю 32 доповнено пунктом 16-1 згідно із Законом N 2392-VI ([2392-17](#)) від 01.07.2010 }

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

2. Абонент, який отримує телекомунікаційні послуги без укладення договору в письмовій формі, може зареєструватися в оператора, надавши йому персональні дані відповідно до закону в порядку, встановленому національною комісією, що здійснює державне регулювання у сфері зв'язку та інформатизації.
{ Статтю 32 доповнено частиною другою згідно із Законом N 2392-VI ([2392-17](#)) від 01.07.2010 }

Стаття 33. Обов'язки споживачів телекомунікаційних послуг

1. Споживачі телекомунікаційних послуг зобов'язані дотримуватися Правил надання та отримання телекомунікаційних послуг ([295-2012-п](#)), 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.

2. У разі використання абонентами лічильників обліку тривалості телекомунікаційних послуг, що встановлюються на кінцевому обладнанні для перевірки правильності нарахування плати за отримані послуги, абоненти зобов'язані:

1) використовувати лічильники, що мають документ про підтвердження відповідності згідно із законодавством України;

2) періодично здійснювати метрологічну повірку лічильників як засобів виміральної техніки в порядку, визначеному законодавством України.

3. Споживачі телекомунікаційних послуг зобов'язані виконувати інші обов'язки відповідно до цього Закону та законодавства України.

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 поширюватися лише за наявності письмової згоди споживача.

Стаття 35. Захист інтересів споживачів у разі припинення діяльності оператором, провайдером телекомунікацій з надання телекомунікаційних послуг

1. Оператор, провайдер телекомунікацій, який припиняє діяльність з надання телекомунікаційних послуг, зобов'язаний попередити споживачів не пізніше ніж за три місяці до припинення надання телекомунікаційних послуг.

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

Стаття 36. Відповідальність споживачів телекомунікаційних послуг

1. Споживачі телекомунікаційних послуг несуть відповідальність за порушення норм цього Закону, Правил надання та отримання телекомунікаційних послуг відповідно до закону.

2. У разі затримки плати за надані оператором, провайдером телекомунікаційні послуги споживачі сплачують пеню, яка обчислюється від вартості неоплачених послуг у розмірі облікової ставки Національного банку України, що діяла в період, за який нараховується пеня.

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

4. У разі виявлення пошкодження телекомунікаційної мережі, що сталося з вини споживача, усі витрати оператора телекомунікацій на усунення пошкодження, а також відшкодування інших збитків (у тому числі неотриманий прибуток) покладаються на споживача.

Стаття 39. Обов'язки операторів і провайдерів телекомунікацій

1. Оператори телекомунікацій зобов'язані:

1) здійснювати діяльність у сфері телекомунікацій відповідно до законодавства за умови включення до реєстру операторів, провайдерів телекомунікацій, а у визначених законом випадках також за наявності відповідних ліцензій та/або дозволів; { Пункт 1 частини першої статті 39 в редакції Закону N 3566-VI ([3566-17](#)) від 05.07.2011 }

2) надавати безоплатний доступ споживачам до телекомунікаційних мереж загального користування для виклику пожежної охорони, міліції, швидкої допомоги, аварійних служб газу та підрозділів екстреної допомоги населенню за єдиним телефонним номером 112; { Пункт 2 частини першої статті 39 із змінами, внесеними згідно із Законом N 4499-VI ([4499-17](#)) від 13.03.2012 }

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;

4-1) надавати абонентам послугу перенесення абонентського номера, користування персональним номером у порядку, встановленому національною комісією ([z1117-13](#)), що здійснює державне регулювання у сфері зв'язку та інформатизації; { Частину першу статті 39 доповнено пунктом 4-1 згідно із Законом N 2392-VI ([2392-17](#)) від 01.07.2010 }

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, центрального органу виконавчої влади, що забезпечує формування та реалізує державну податкову і митну політику, центральних органів виконавчої влади, що забезпечують формування та реалізують державну політику у сферах цивільного захисту, пожежної і техногенної безпеки, захисту державного кордону; { Пункт 9 частини першої статті 39 із змінами, внесеними згідно із Законами N 3200-IV ([3200-15](#)) від 15.12.2005, N 3475-IV ([3475-15](#)) від 23.02.2006, N 3748-VI ([3748-17](#)) від 20.09.2011, N 5459-VI ([5459-17](#)) від 16.10.2012, N 406-VII ([406-18](#)) від 04.07.2013 }

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 ЦОБЗ 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 ЦОБЗ та національній комісії, що здійснює державне регулювання у сфері зв'язку та інформатизації, звіти та інформацію в обсягах, порядку і строки, визначені законодавством; { Пункт 13 частини першої статті 39 із змінами, внесеними згідно із Законом N 3566-VI ([3566-17](#)) від 05.07.2011 }

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 національною комісією, що здійснює державне регулювання у сфері зв'язку та інформатизації;

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) на підставі рішення суду обмежувати доступ своїх абонентів до ресурсів, через які здійснюється розповсюдження дитячої порнографії; { Частиною першою статті 39 доповнено новим пунктом 18 згідно із Законом N 1819-VI ([1819-17](#)) від 20.01.2010 }

18-1) подавати до центрів системи екстреної допомоги населенню за єдиним телефонним номером 112:

невідкладно після отримання екстреного виклику від абонента рухомого (мобільного) зв'язку - дані про його номер і

місцезнаходження;

щомісяця - інформацію про абонентські номери фіксованого телефонного зв'язку, прізвища, імена, по батькові, найменування та адреси, що містяться в базі даних.

{ Частина першу статті 39 доповнено пунктом 18-1 згідно із Законом N 4499-VI ([4499-17](#)) від 13.03.2012 }

19) виконувати інші обов'язки відповідно до законодавства України.

2. Усі пункти частини першої цієї статті, крім пунктів 1, 2, 10, 11, 12, 15, 17, 18-1, поширюються також на провайдерів телекомунікацій. { Абзац перший частини другої статті 39 із змінами, внесеними згідно із Законом N 4499-VI ([4499-17](#)) від 13.03.2012 }

Оператори, провайдери телекомунікацій зберігають та надають інформацію про з'єднання свого абонента у порядку, встановленому законом. { Частина другу статті 39 доповнено абзацом другим згідно із Законом N 1819-VI ([1819-17](#)) від 20.01.2010 }

{ Частина друга статті 39 в редакції Закону N 1876-IV ([1876-15](#)) від 24.06.2004 }

3. У разі якщо оператор, провайдер телекомунікацій встановлює плату за телекомунікаційні послуги згідно з почасовими тарифами, то при розрахунках із споживачами він зобов'язаний враховувати лише повні тарифні одиниці часу.

4. Оператори телекомунікацій зобов'язані за власні кошти встановлювати на своїх телекомунікаційних мережах технічні засоби, необхідні для здійснення уповноваженими органами оперативно-розшукових заходів, і забезпечувати функціонування цих технічних засобів, а також у межах своїх повноважень сприяти проведенню оперативно-розшукових заходів та недопущенню розголошення організаційних і тактичних прийомів їх проведення. Оператори телекомунікацій зобов'язані забезпечувати захист зазначених технічних засобів від несанкціонованого доступу.

5. Оператори, провайдери телекомунікацій не мають права відмовляти в подальшому наданні загальнодоступних послуг інвалідам I та II груп усіх категорій, поточна заборгованість яких за отримані послуги не перевищує трьох мінімальних пенсій за віком.

6. Оператори телекомунікацій, що надають послуги рухомого (мобільного) зв'язку на території України, за умови укладення відповідної письмової угоди між собою зобов'язані надавати можливість абонентам отримувати послугу національного роумінгу.

{ Статтю 39 доповнено частиною шостою згідно із Законом N 2392-VI ([2392-17](#)) від 01.07.2010 }

Стаття 40. Відповідальність операторів, провайдерів телекомунікацій

1. Оператор, провайдер телекомунікацій несе перед споживачами за ненадання або неналежне надання телекомунікаційних послуг таку майнову відповідальність:

1) за ненадання оплачених телекомунікаційних послуг або надання їх в обсязі, меншому за оплачений, -

у розмірі оплаченої вартості ненаданих послуг та штрафу в розмірі 25 відсотків вартості послуг;

2) за затримку передавання телеграми, що призвело до її невручення або до несвоєчасного вручення, -

штраф у розмірі 50 відсотків вартості оплаченої послуги, а також повернення споживачу отриманих за послугу грошей;

3) за безпідставне відключення кінцевого обладнання, -

у розмірі абонентної плати за весь період відключення;

4) за безпідставні скорочення чи зміну переліку послуг, -

у розмірі абонентної плати за один місяць;

5) в інших випадках - у розмірах, передбачених договором про надання телекомунікаційних послуг;

6) у разі неусунення протягом однієї доби із зафіксованого моменту подання абонентом заявки щодо пошкодження телекомунікаційної мережі, яке унеможливило доступ споживача до послуги або знизило до неприпустимих значень показники якості телекомунікаційної послуги, абонентна плата за весь період пошкодження не нараховується, а оператор телекомунікацій у разі неусунення пошкодження протягом п'яти діб із зафіксованого моменту подання абонентом відповідної заявки сплачує споживачу штраф у розмірі 25 відсотків добової абонентної плати за кожен день перевищення цього терміну, але не більше ніж за три місяці.

2. Оператори, провайдери телекомунікацій не несуть майнової відповідальності перед споживачами телекомунікаційних послуг за невиконання чи неналежне виконання зобов'язань з надання телекомунікаційних послуг унаслідок дії непереборної сили (землетрус, повінь, ураган тощо), викрадання чи пошкодження зловмисниками лінійних та станційних споруд, що використовуються оператором телекомунікацій, або з вини споживача у випадках, передбачених цим Законом.

3. Питання відшкодування завданих споживачеві фактичних збитків, моральної шкоди, втраченої вигоди через неналежне виконання оператором, провайдером телекомунікацій обов'язків за договором про надання телекомунікаційних послуг вирішуються в судовому порядку.

4. Оператори, провайдери телекомунікацій не несуть відповідальності за зміст інформації, що передається їх мережами.