



**КАБІНЕТ МІНІСТРІВ УКРАЇНИ**

**ПОСТАНОВА**

від «\_\_\_» \_\_\_\_\_ 200\_\_ р. № \_\_\_\_\_

м. Київ

Про внесення змін до постанови  
Кабінету Міністрів України від 09.08.05 р. № 720

Кабінет Міністрів України п о с т а н о в л я є:

Внести до постанови Кабінету Міністрів України «Про затвердження Правил надання та отримання телекомунікаційних послуг» від 9 серпня 2005 р. N 720 (720-2005-п) (Офіційний вісник України, 2005 р., N 32, ст. 1935; 2006 р., N 22, ст. 1609, N 25, ст. 1815), зміни, що додаються.

Прем'єр-міністр України

Ю. ТИМОШЕНКО

ЗАТВЕРДЖЕНО  
постановою Кабінету Міністрів України  
від \_\_\_\_\_ 200\_\_ р. № \_\_\_\_\_

ЗМІНИ,  
що вносяться до постанови  
Кабінету Міністрів України від 09.08.05 р. № 720

1. В пункті 3 постанови слова «Міністерство транспорту та зв'язку» замінити словами «Національну комісію з питань регулювання зв'язку України».

2. Додати постанову новим пунктом 4 наступного змісту:

«4. Міністерству транспорту та зв'язку України та Національній комісії з питань регулювання зв'язку України привести власні нормативні акти у відповідність з цією постановою. »

3. У Правилах надання та отримання телекомунікаційних послуг затверджених цією постановою:

1) Пункт 3 доповнити визначеннями:

«...

**аудіотекс** – телекомунікаційна послуга доступу до інформаційних, довідкових та замовно-розважальних служб;

...

**вільні ресурси кабельної каналізації електрозв'язку** – кабельна каналізація електрозв'язку, яка частково використовується операторами, провайдерами телекомунікацій для здійснення діяльності в сфері телекомунікацій та/або яку вони не планують використовувати найближчих 24 місяців;

...

**власник ККЕ** – суб'єкт господарювання, на балансі якого знаходяться лінійно-кабельні споруди набуті за належною правовою підставою, призначені для забезпечення доступу до телекомунікаційної мережі загального користування;

...

**дискримінаційні дії** – здійснення з боку операторів у відношенні до споживачів або інших операторів перешкод у вигляді встановлення будь-яких обмежень, надання споживачам свідомо обмеженого переліку телекомунікаційних послуг, за умов відсутності об'єктивно виправданих причин;

...

**доступ до телекомунікаційних мереж** – забезпечення можливості підключення обладнання споживача до телекомунікаційних мереж загального користування для отримання телекомунікаційних послуг;

...

**доступ до ККЕ** – забезпечення можливості прокладання кабелів електрозв'язку в каналах кабельної каналізації електрозв'язку шляхом виконання комплексу організаційно-технічних заходів для взаємоз'єднання телекомунікаційних мереж та/або надання телекомунікаційних послуг споживачам;

...

**кабельна каналізація електрозв'язку (ККЕ)** – складова телекомунікаційних мереж в межах міста, району, яка включає канално - колодязні споруди та кабельні вводи, що призначені для прокладання в ній магістральних, з'єднувальних, розподільчих мідних та оптичних кабелів електрозв'язку;

...

**картка попередньо оплаченої послуги для отримання телекомунікаційних послуг (картка попередньо оплаченої послуги)** - засіб платежу за телекомунікаційні послуги фіксованого або рухомого (мобільного) зв'язку через систему попередніх платежів коли з'єднання може бути встановлене з будь-якого кінцевого обладнання;

...

**код послуги вибору альтернативного оператора** - код вибору альтернативного міжміського, міжнародного маршруту в мережі власного або іншого (альтернативного) оператора телекомунікацій;

...

**послуга альтернативного вибору оператора** – забезпечення можливості надання споживачу безперешкодного обрання та подальшої роботи в телекомунікаційній мережі будь якого оператора телекомунікацій. Послуга забезпечується відповідним кодом послуги вибору альтернативного оператора;

....».

2) В пункті 3 визначення викласти у такій редакції:

«...

**місцева телефонна мережа** – частина телекомунікаційної мережі загального користування, яка обмежена територією одного міста, району

...»

3) В пункті 3 виключити визначення:

«...

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

...»

4) Пункт 11 викласти у такій редакції:

«11. Тарифи на телекомунікаційні послуги встановлюються операторами, провайдерами самостійно, крім тарифів, які згідно із Законом (1280-15) підлягають державному регулюванню.

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

Тарифи на телекомунікаційні послуги можуть установлюватися у вигляді системи тарифів (тарифних планів) на окремі послуги або набір 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 знижені 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.»

5) Пункт 17 викласти у такій редакції:

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

6) Абзац перший пункту 27 викласти у такій редакції:

«27. Оператор, провайдер має право:

установлювати тарифи, тарифні плани на окремі послуги або набір послуг до якого можуть включатись і загальнодоступні (універсальні) послуги, що ним надаються, крім послуг, тарифи на які регулюються державою.»

7) Пункт 28 викласти у такій редакції:

«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 ( 1280-15 ) на провайдерів телекомунікацій);

своєчасно надавати споживачам вичерпну та достовірну інформацію щодо укладення договору, умов надання телекомунікаційних послуг та їх вартості;

не допускати дискримінаційних дій при здійсненні доступу до власних телекомунікаційних мереж та кабельної каналізації електрозв'язку;

повідомляти споживачів про зміну умов надання телекомунікаційних послуг та їх вартості шляхом надсилання письмових повідомлень (або SMS-повідомлень - абонентам рухомого (мобільного) зв'язку);

повідомляти протягом розрахункового періоду споживачів, які обрали кредитну систему розрахунків за телекомунікаційні послуги, про перевищення граничної суми кредитування, встановленої Комісією;

забезпечувати протягом строку позовної давності повернення на вимогу споживача невикористаних з його особового рахунку коштів по закінченню терміну дії договору (платіжної картки), або розірвання договору про надання телекомунікаційних послуг;

при замовленні послуги аудіотекс (після набору номера) безкоштовно повідомляти абонента про порядок надання послуги, одиницю тарифікації та вартість одиниці тарифікації послуги;

надавати телекомунікаційні послуги та списувати з рахунків абонента кошти лише у разі його згоди;

не вимагати оплати наданої послуги, якщо споживач не давав прямої та недвозначної згоди на її отримання;

вести достовірний облік телекомунікаційних послуг, що надаються споживачам;

забезпечувати правильність застосування тарифів, при розрахунках із споживачами враховувати лише повні тарифні одиниці часу тільки за умови їх повного використання та стягувати почасову плату за фактичний час отримання споживачем телекомунікаційних послуг;

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.»

8) Пункт 31 викласти в такій редакції:

«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 в редакції Постанови КМ N 830 ( 830-2006-п ) від 15.06.2006 }

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 та/або по закінченню дії договору (картки попередньо оплаченої послуги), розірвання договору про надання телекомунікаційних послуг у випадках і 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 від 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. »

9) Пункт 36 викласти у такій редакції:

«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 або скористатися карткою попередньо оплаченої послуги з метою отримання визначеного виду послуг чи розрахуватися готівкою в пунктах колективного користування. Надання послуги припиняється в момент, коли внесена споживачем сума коштів вичерпується.

За умови здійснення розрахунків в кредит Комісія встановлює граничну суму кредиту на розрахунковий період, у разі перевищення якої оператор повинен поінформувати споживача про фактичний обсяг наданих послуг.»

10) Пункт 53 викласти у такій редакції:

«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 та вартість їх надання за допомогою таксофонів розміщується на таксофоні або надається споживачам в іншій формі.

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

11) Пункт 58 викласти у такій редакції:

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

підключення кінцевого обладнання споживачів до телекомунікаційних мереж загального користування; {Абзац другий пункту 58 в редакції Постанови КМ N 772 (772-2007-п) від 23.05.2007}

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 101, 102, 103, 104 та 112 відповідно.

Залежно від технічних можливостей мереж і засобів зв'язку та попиту споживачів оператор може надавати споживачам телекомунікаційні послуги, зокрема:

доступ до кабельної каналізації електрозв'язку та інших споруд зв'язку;  
доступ до абонентських ліній;  
переадресування виклику;  
інші телекомунікаційні послуги згідно із законодавством.»

12) Пункт 62 викласти у такій редакції:

«62. Споживачі у разі необхідності, для власних потреб, та за наявності технічної можливості можуть встановлювати власні автоматичні телефонні станції (АТС), на які є документ про підтвердження відповідності вимогам нормативних документів у сфері телекомунікацій.»

13) Пункт 63 викласти у такій редакції:

«63. АТС споживачів підключаються до телефонної мережі загального користування у складі телекомунікаційної мережі оператора місцевого телефонного зв'язку, який має відповідну ліцензію на вид діяльності та дозвіл на використання номерного ресурсу.»

14) Пункт 64 виключити.

15) Пункт 94 викласти у такій редакції:

«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 не усунення 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 не усунення 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;

забезпечити спільне використання власної кабельної каналізації електрозв'язку або інших споруд зв'язку з операторами, які не мають таких ресурсів або позбавлені альтернатив доступу до них. Умови спільного використання визначаються договірними відносинами між операторами телекомунікацій відповідно до порядку доступу до кабельної каналізації електрозв'язку та інших споруд зв'язку, що визначає Комісія.

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

16) Пункт 110 викласти у такій редакції:

«110. У разі несплати абонентом за отримані послуги 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.

У разі відсутності заборгованості абонента за надані загальнодоступні (універсальні) телекомунікаційні послугу скорочення або припинення надання таких послуг забороняється.»

17) Пункт 120 викласти у такій редакції:

«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 (супутникових) мереж;

телефонні розмови та обмін повідомленнями, якість яких відрізняється від нормованої;

телефонні розмови та обмін повідомленнями за умов використання карток попередньо оплаченої послуги для отримання телекомунікаційних послуг або використання кодів послуги вибору альтернативного оператора.»

18) Пункт 126 викласти у такій редакції:

«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, аудіотекс;  
передавання та приймання відеозображень із швидкістю до 128 кбіт/с;  
надання в користування кінцевого обладнання;  
інші телекомунікаційні послуги згідно із законодавством.»

19) Пункт 126 викласти у такій редакції:  
«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, використання карток попередньо оплаченої послуги, набирання телефонного номера, замовлення розмови за участю телефоніста тощо).»

20) Пункт 127 викласти у такій редакції:  
«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 заздальгідь купленими разовими талонами або карток попередньо оплаченої послуги.»

21) Пункт 136 викласти у такій редакції:  
«136. Автоматичний міжміський та міжнародний телефонний зв'язок дає змогу споживачу безпосередньо без участі телефоніста встановлювати зв'язок з абонентом іншого населеного пункту, в тому числі за допомогою карток попередньо оплаченої послуги для отримання телекомунікаційних послуг або за рахунок використання коду послуги вибору альтернативного оператора. Можливість користування автоматичним зв'язком визначається технічними можливостями АТС та переліком замовлених абонентом послуг. Перелік попередньо замовлених абонентом послуг не є виключним. Оператор, провайдер телекомунікацій не може позбавити абонента можливості використання будь яких послуг, які надають інші оператори, провайдери телекомунікацій, в тому числі за рахунок використання карток попередньо оплаченої послуги, альтернативного вибору оператора або доступу до будь яких інших послуг.»

22) Пункт 139 викласти у такій редакції:  
«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, картками попередньо оплаченої послуги, за рахунок особи, яка викликається, або заздальгідь купленими разовими талонами.»

23) Пункт 187 викласти у такій редакції:

«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 міжміського та міжнародного зв'язку.

У разі виникнення заборгованості за інформаційні, довідкові та/або замовно-розважальні послуги, оператор має право лише на припинення надання послуги аудіотекс в разі неоплати абонентом послуги протягом 10 (десяти) днів з дати виставлення рахунку.»

24) Пункт 215 викласти у такій редакції:

«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, надання телекомунікаційної послуги аудіотекс;

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.»

25) Пункт 216 викласти у такій редакції:

«226. 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.

Оператор безоплатно надає абонентові послугу з передавання текстових повідомлень на скорочений номер, який виділений оператором для перевірки присутності в узагальненій базі УДЦР міжнародного ідентифікатору (серійного номеру) мобільного обладнання (далі - код ІМЕІ) мобільного телефону абонента будь-якого стандарту цифрового стільникового зв'язку. Замовником такого скороченого номеру є УДЦР, який веде узагальнену базу УДЦР міжнародного ідентифікатору (серійного номеру) мобільного обладнання зв'язку.»

26) Пункт 228 викласти у такій редакції:  
«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;

у разі відсутності в узагальненій базі УДЦР коду ІМЕІ мобільного телефону абонента будь-якого стандарту цифрового стільникового зв'язку, за яким надаються телекомунікаційні послуги, відправити повідомлення на телефонний номер абонента, в якому вказує про припинення через три місяці надання телекомунікаційних послуг на даний термінал у зв'язку з відсутністю в узагальненій базі УДЦР коду ІМЕІ кінцевого обладнання. У повідомленні обов'язково вказується адреса та контактний номер телефону центру обслуговування абонентів оператора, куди має звернутись абонент для отримання роз'яснень щодо запобігання припинення надання телекомунікаційних послуг на його мобільний телефон;

повідомляти споживачів про зміну умов надання телекомунікаційних послуг та їх вартості шляхом надсилання письмових або SMS-повідомлень.

У разі виникнення заборгованості за інформаційні, довідкові та/або замовно-розважальні послуги, оператор має право лише на припинення в установленому законодавством порядку надання послуги аудіотекс.

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

27) Пункт 423 викласти у такій редакції:

«423. Послуги із сеансного доступу з використанням телекомунікаційних карток або за рахунок використання карток або за рахунок використання карток попередньо оплаченої послуги надаються відповідно до правил користування цими картками, які встановлюються операторами, провайдерами самостійно.»

28) Пункт 432 викласти у такій редакції:

«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;

інформувати споживача про порядок використання інформаційних ресурсів Інтернет з метою уникнення можливих ризиків;

надавати споживачу консультаційну підтримку.

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