

## ІСТОТНІ УМОВИ ДОГОВОРУ ПРО НАДАННЯ ТЕЛЕКОМУНІКАЦІЙНИХ ПОСЛУГ

Розглядаються питання змісту договору про надання телекомунікаційних послуг, наводиться визначення та характеристика істотних умов договору, а саме: предмет договору, ціна договору про надання телекомунікаційних послуг згідно з вимогами чинного законодавства та існуючої практики.

*Ключові слова:* договір, телекомунікації, послуги, предмет договору, ціна договору, істотні умови договору.

**Постановка проблеми.** Дослідження специфіки нового виду договору надання послуг, що виник на рубежі ХХ і ХХІ століть, а саме договору про надання послуг у сфері телекомунікацій, необхідно почати з визначення цих договорів, їх предмета і мети. Кількість послуг у сфері телекомунікацій з кожним роком зростає. Зростає значення ринку телекомунікаційних послуг у системі бурхливого розвитку інформаційних відносин, а також в умовах надзвичайної інноваційної активності у сфері технічного забезпечення функціонування телекомунікаційних мереж суттєво посилює роль не лише чіткого визначення цих відносин на рівні законодавства, але і потребує чіткого регулювання на рівні окремо взятого договору, який закріплюючи умови, чим визначатиме основу політики на ринку даних послуг.

Правила про надання й отримання телекомунікаційних послуг закріплюють лише загальне визначення договору про надання послуг, під яким розуміють правочин, укладений між споживачем і оператором, провайдером, за яким оператор, провайдер зобов'язується на замовлення споживача надавати послуги, а споживач - їх оплачувати (якщо інше не передбачено договором) Вироблення доктринального визначення аналізованого договору та з'ясування його істотних умов є нагальним завданням. Від того, наскільки вдало визначена правова природа договору про надання телекомунікаційних послуг, істотні умови договору, права й обов'язки сторін за ним, залежить ефективність правового регулювання в даній сфері, а разом з ним і якість відповідних послуг.

**Ступінь наукової розробки проблеми.** Формування, регулювання та розвиток відносин у сфері телекомунікацій як комплексна проблема в Україні не була предметом спеціальних досліджень. Однак окремі аспекти дослідження можна знайти в роботах Скорікової Т.М., Шеремета О.Н., Трофімової О.І. Питанням побудови інформаційного суспільства шляхом дослідження окремих складових телекомунікаційної системи присвячені праці Волкова Ю.В., Горіянова О.К., Бачила І.А. та ін. Більше того, наявні публікації частіше стосу-

ються публічно-правової сфери діяльності у сфері надання телекомунікаційних послуг.

Стаття ґрунтується на аналізі чинного вітчизняного законодавства, положень норм законодавства ЄС, а також аналізу конкретних договорів про надання телекомунікаційних послуг.

**Метою** статті – дослідження й аналіз конкретних умов договору про надання телекомунікаційних послуг, які є істотними для даного договору.

**Виклад основного матеріалу.** Особливості істотних умов договору про надання телекомунікаційних послуг зумовлені порядком і формою його укладення, наявністю в деяких випадках інформаційної телекомунікаційної карти (засобу, що використовується для ідентифікації кінцевого обладнання абонента в телекомунікаційній мережі).

У п.3.1. Основних вимог до договору про надання телекомунікаційних послуг перераховуються умови, які повинні бути вказані в договорі про надання телекомунікаційних послуг [2]. Однак такий перелік умов є розширеним і передбачає всі умови, які істотні, так і звичайні, які впливають із диспозитивних норм закону та звичаю ділового обороту.

Зміст договору, як основи виникнення зобов'язань, складають його умови, які в теорії цивільного права прийнято поділяти на істотні, звичайні та випадкові. Не визначає дві останні групи законодавець. У ст.638 ЦКУ вказується, що істотними є умови про предмет договору, умови, що визначаються законом як істотні або є необхідними для договорів даного виду, а також ті умови, щодо яких за заявою хоча б однієї сторони має бути досягнуто згоди. При цьому дискусійним залишається питання про співвідношення цих умов з імперативними нормами.

Кожен раз, коли сторони укладають договір, вони визначають, по-перше, про що їм необхідно домовитись і по-друге, якими повинні бути умови договору. При цьому формулювання умов договору одночасно підпорядковується дії прийнятих законодавчих норм, а межі такого підпо-

рядкування залежать від характеру та змісту норм законодавства [6, с.315-316].

Договір про надання телекомунікаційних послуг виникає у зв'язку з наданням послуги, при цьому суть цього договору за загальним правилом можна звести до визначення чотирьох параметрів, кожен з яких відповідає на такі запитання: що, скільки, коли і як?

Умова про предмет – єдина абсолютна умова, яка належить до істотних, що відповідає на перші два запитання. Предмет охоплює весь набір показників того з приводу, чому укладений договір. З переліку п. 3.1. Основних умов до предмета договору належать перелік послуг, що надаються оператором (провайдером), іншими словами, чітко визначена телекомунікаційна послуга. Директива № 97/66/ЄС визначає, що телекомунікаційна послуга – це послуги, надання яких повністю чи частково полягає в передачі та маршрутизації сигналів у телекомунікаційних мережах [5]. Згідно із законом України «Про телекомунікації», телекомунікаційна послуга – це продукт діяльності оператора (провайдера) телекомунікації, спрямований на задоволення потреб споживача у сфері телекомунікацій [1].

Водночас законодавець не надає чіткого та вичерпного переліку складових телекомунікаційної послуги. Кінцевий споживач повинен мати доступ до публічно доступної інформації щодо послуг телекомунікацій. Виходячи з аналізу норм законодавства у сфері телекомунікацій, можна сформувати такий примірний перелік послуг, які могли б бути предметом договору про надання телекомунікаційних послуг. До такого переліку можна внести послуги щодо: під'єднання до телекомунікаційної мережі фіксованого зв'язку загального користування; послуги фіксованого телефонного зв'язку в межах зони нумерації; послуги рухомого (мобільного) телефонного зв'язку; послуги з надання в користування каналів електрозв'язку; послуга з технічного обслуговування й експлуатації телекомунікаційних мереж, мереж ефірного теле- та радіомовлення; послуга безпроводового доступу до телекомунікаційних мереж; послуга доступу до мережі інтернет.

Ведучи мову про послугу як про предмет договору про надання телекомунікаційних послуг, зауважимо, що умова про предмет не вичерпується лише одним переліком таких послуг, цього буде недостатньо. Законодавець і сама практика укладення таких договорів передбачають доповнення формули про предмет і іншими даними. Мова йде про якість телекомунікаційної

послуги та інші технічні параметри надання послуг, які не можуть бути гіршими від установлених відповідним нормативним актом стандартів. Так, загальні вимоги до якості телекомунікаційних послуг передбачені Положенням про якість телекомунікаційних послуг, що затверджено Рішенням Національної комісії з питань регулювання зв'язку України від 15.04.2010р. Згідно з даним Положенням, під якістю телекомунікаційних послуг розуміють сукупність показників, які характеризують споживчі властивості телекомунікаційної послуги та визначають її здатність задовольнити заявлені, встановлені і замовлені потреби споживача послуг.

Більше того, якість телекомунікаційної послуги не лише визначається на рівні окремо взятого договору між оператором і споживачем, а оператор телекомунікаційної послуги зобов'язаний згідно із затвердженим переліком показників якості здійснити оприлюднення таких показників. Такий перелік затверджується на рівні НКРЗІ для операторів окремих телекомунікаційних послуг. Наприклад, перелік показників якості послуг із доступу до інтернету, рівні яких підлягають обов'язковому оприлюдненню операторами телекомунікацій. Відповідно до статей 18, 21 Закону України «Про телекомунікації», пункту 3.2 Положення про якість телекомунікаційних послуг, затвердженого рішенням НКРЗІ від 15.04.2010 № 174, з метою забезпечення всебічного і періодичного інформування споживачів про рівні якості телекомунікаційних послуг, операторам телекомунікацій відповідно до розділу 4 Положення протягом кожного календарного року необхідно здійснювати оприлюднення якостей наданих послуг. Інформація щодо якості телекомунікаційних послуг оприлюднюється у порядку, встановленому пунктом 3.3 Положення, та подається до НКРЗІ у формі звіту за попередній календарний рік за формою згідно з додатком до Положення (11–ЯТП) не пізніше 30 січня наступного року. Проведення випробувань показників якості телекомунікаційних послуг, які включені до переліків показників якості послуг здійснюється згідно Методів випробування якості послуг із передачі даних та доступу до інтернету зазначені у СОУ 61–34620942–011:2012 «Телекомунікаційні мережі передачі даних загального користування Телекомунікаційні послуги. Основні показники якості. Методи випробування». Аналогічний порядок передбачений і щодо інших видів послуг, які можуть бути предметом даного договору.

Принцип забезпечення високої якості телекомунікаційної послуги, змістом якого є технологічний прогрес, розширення загальної ємності мережі, запровадження нових технологій зв'язку тощо, закріплений у Директиві про універсальні послуги. На рівні європейського законодавства він визначений одним із ключових факторів конкурентного ринку. При цьому національні контролюючі органи повинні мати змогу контролювати досягнену якість послуг на підприємствах, які були визначені як такі, що мають зобов'язання щодо універсальної послуги.

Держава гарантує універсальне обслуговування, тобто забезпечення універсального доступу споживачів до телекомунікаційної мережі загального користування та надання загальнодоступних телекомунікаційних послуг нормативної якості. При цьому універсальний доступ повинен відповідати таким вимогам: забезпечення за вимогою споживача з'єднання його кінцевого обладнання з телекомунікаційними мережами; підтримання мережами голосової телефонії, факсимільного зв'язку; передачі даних на рівні достатньому для доступу споживачів до мережі інтернет; при забезпеченні універсального доступу вартість підключення до телекомунікаційної мережі не залежить від технологічного доступу або способу підключень.

Зауважимо, якщо в договорі на вимогу однієї зі сторін сторони узгодили підвищені в порівнянні з обов'язковими для них вимоги щодо якості, то мова йде про істотну умову договору. У всіх інших випадках мова йде про імперативну вказівку, яка є обов'язковою для сторін, незалежно від того, чи будуть досягнені щодо цього інші умови, чи ні. У таких випадках умова щодо якості знаходиться за межами безпосереднього регулювання договору.

У розділі III Основних вимог до договору про надання телекомунікаційних послуг встановлені поряд з вимогою про предмет, вимоги з істотних умов приєднання мереж і їх взаємодії, які поділяються на технічні та організаційні умови надання послуг [3]. Однак такі умови як технічні відображаються в проектно-кошторисній документації і є перерахуванням видів робіт, необхідних для створення точки приєднання. Отже, предметом договору повинен бути результат - точка приєднання мереж із зазначенням рівня приєднання, місцезнаходження і технічних параметрів точки доступу до мережі, а процес виконання цих робіт визначається проектно-кошторисною документацією, актом виконаних робіт. На оператора-виконавця за договором по-

кладається обов'язок узгодити і здійснити дані роботи відповідно до цих умов.

Поряд з предметом, істотною для даного договору буде умова щодо ціни. Договір про надання телекомунікаційних послуг за своєю природою є оплатним договором. У його зміст закладений принцип еквівалентності. Оплатний характер договорів про надання телекомунікаційних послуг не викликає сумнівів, оскільки за надання послуг користувач послугами здійснює відповідне зустрічне надання. Характер і порядок зустрічного надання залежить від виду договору надання послуг у сфері телекомунікацій. Більше того, ціна як істотна умова договору закріплена на рівні законодавства в різних нормативних актах. Так, норму про тарифи на послуги та порядок розрахунків за надані послуги містять Правила надання й отримання телекомунікаційних послуг та Основні вимоги до договору про надання телекомунікаційних послуг.

Для договору про надання телекомунікаційних послуг оплатність виражається в обов'язку замовника-абонента проводити оплату після укладення договору, як правило, у вигляді авансу, а виконавець-оператор, зобов'язаний на суму отриманого авансу забезпечити надання послуг в обсязі, визначеному відповідно до узгодженого в договорі тарифу (тарифним планом). У даному випадку обов'язок оплати послуг розглядається саме як обов'язок сторони за вже укладеним договором.

Однак, у деяких випадках договір у сфері телекомунікацій може носити безоплатний характер. Такий безоплатний характер може проявлятися в тому, що договори даного виду відносяться також до публічних договорів, а зв'язок є життєзабезпечуваною галуззю, тому на операторів зв'язку у відповідності з п.86 Правил покладений публічно-правовий обов'язок надання безоплатного і цілодобового деяких послуг. Зокрема виклик служб екстреної допомоги та ін. [4].

Оператор, провайдер встановлює та пропонує на вибір споживача тарифи на окремі послуги та/або тарифні плани на визначений ним перелік (пакет) послуг, а також строк їх дії (граничний та/або мінімальний). Особливістю даного договору є те, що ціна договору включає в себе розрахунки, які деталізовані по окремих видах наданих послуг.

Тарифи на телекомунікаційні послуги встановлюються операторами, разом з тим, Директива 2002/22/ЄС зазначає, що державному регулюванню шляхом встановлення граничних тарифів або фіксованих тарифів підлягають: тарифи на загальнодоступні послуги; тарифи на

надання в користування каналів електрозв'язку операторів телекомунікацій, які займають монопольне становище на ринку.

У п. 11 Директиви зазначено, що доступна ціна – це ціна, яку визначає держава у світлі особливих національних умов, зокрема, шляхом установлення спільних тарифів, незалежно від місця розташування, чи спеціальні тарифні опції для потреб користувачів з низькими доходами [5]. Доступна ціна – це ціна, яка відрізняється від такої, що є результатом звичайних ринкових умов, зокрема для забезпечення того, щоб особи з низькими доходами або з особливими соціальними потребами не мали перешкод у доступі чи використанні загальнодоступних телекомунікаційних послуг. Отже, державне регулювання здійснюється шляхом установлення граничних і фіксованих тарифів.

Формування тарифів здійснюється на основі розрахунків тарифів, що проводиться оператором, виходячи з економічно обґрунтованих витрат. Вартість послуг залежить від їх переліку, тарифів на них, умов оплати й обсягу наданих послуг, інших умов, визначених законодавством і договором. Перелік і склад статей витрат з надання загальнодоступних телекомунікаційних послуг визначаються оператором залежно від виду послуг і особливостей виробничого процесу. До витрат з операційної діяльності відносяться: собівартість реалізованої продукції (послуг); адміністративні витрати; витрати на збут; інші операційні витрати.

Як істотними можуть бути визначені умови договору щодо обсягу, порядку виконання робіт. Такі істотні умови договору відображаються в проектно-кошторисній документації, яка для договорів даного виду є обов'язковою, правове значення даної документації – визначення предмета договору. Отже, умови про обсяг і порядок виконання робіт характеризують предмет договору та відображаються в проектно-кошторисній документації.

Така умова як строк дії договору, теж належить до істотних умов даного договору. Таке положення закріплено в п. 3.1 Основних вимог. Під строками в цивільному праві варто розуміти певні періоди або моменти часу, з якими закон зв'язує ті або інші юридичні наслідки. Сторони гранично вільні у визначенні строку договору. У Законі не передбачений ні мінімальний, ні максимальний строк, на який може бути укладений даний договір.

Практика показує, що сторони при укладенні договору про надання телекомунікаційних

послуг віддають перевагу визначенні двох видів строків. Один із них передбачає час для виконання основних вимог договору щодо приєднання до мережі, створення точки доступу і виконання інших технічних вимог, що передбачені договором та деталізовані у проектно-кошторисній документації. Другий вид строку – це загальний строк дії договору, протягом якого оператор зобов'язується надавати послуги, що визначені як предмет договору. Закінчення строку дії договору є підставою припинення взаємовідносин за договором. При цьому поширена пролонгація договору, якщо жодна зі сторін не заперечує щодо продовження його дії на тих же умовах. Однак зауважимо, щодо другого виду строку, то специфіка надаваних послуг передбачає їх триваючий однотипний характер, а також постійну потребу в них, що зумовлює доцільність укладення договорів на невизначений термін. За таких умов є ймовірність виключення строку як істотної умови для договору про надання телекомунікаційних послуг.

**Висновки.** Отже, до істотних умов договору про надання телекомунікаційних послуг необхідно віднести умови про предмет договору, строк надання послуг, ціну(тарифи на послуги та порядок розрахунків за надані послуги). Предметом договору будуть послуги різного характеру, загальний перелік яких визначений на рівні чинного законодавства. Сторони в договорі чітко обумовлюють характеристику предмета, зокрема визначають якість, тип під'єднання, особливості надання послуги. Оплата послуг може вмістити фіксовану суму платежів та/або суму платежів, які залежать від обсягу наданих послуг. Обсяг наданих послуг установлюється на підставі тривалості їх надання та/або обсягу надісланої та/або отриманої споживачем інформації. Розрахунки за послуги можуть здійснюватися на умовах попередньої (авансової) та/або наступної оплати. Оператор, провайдер зобов'язаний пропонувати та надавати споживачам на їх вибір послуги (пакети послуг) на умовах, які передбачають попередню (авансову) та/або наступну оплату. Інші умови є звичайними умовами договору, сформульовані в імперативних нормах.

### Список літератури

1. Закон України «Про телекомунікації» від 18.11.2003 № 1280-IV – Режим доступу <http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/1280-15>
2. Рішення Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сфері зв'язку та

інформатизації [ від 29.11.2012 № 624]. – Режим доступу: <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/z2150-12>

3. Порядок регулювання тарифів на загальнодоступні телекомунікаційні послуги: Рішення Національної комісії з питань регулювання зв'язку України від 22 квітня 2009 за N 363/16379– Режим доступу: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/z0363-09>

4. Правила надання та отримання телекомунікаційних послуг: Постанова Кабінету Міністрів України [від 11 квітня 2012 р. № 295]. – Режим доступу: <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/295-2012-%D0%BF>

5. Директива 2002/22 / ЕС «О универсальных услугах и правах пользователей, касающиеся электронных коммуникационных се-

тей и услуг» - Режим доступу: [http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/994\\_906](http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/994_906)

6. Брагинский М.И., Витрянский В.В. Договорное право. Книга первая: Изд. доп., испр. М.: Статут, 2002. – С. 315-316.

7. Круглова О. О. Ціна як істотна умова цивільно-правових договорів / О. О. Круглова // Форум права. – 2011. – № 2. – С. 468–471 [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.nbuv.gov.ua/e-journals/FP/2011-2/11koospd.pdf>

8. Груздев В. Состав и существо договорных обязательств сторон / В. Груздев // Хозяйство и право. – 1999. – № 7. – С. 92–101.

9. Зозуляк І.І. Розвиток уявлень про істотні умови договору // Форум права. -2007. -№ 3.– С.136-141 [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.nbuv.gov.ua/ejournals/FP/2007-3/07ziiud.pdf>

*Стаття надійшла до редколегії 2 жовтня 2015 року.*

*Рекомендована до опублікування у “Віснику” членом редколегії М.І. Боднаруком.*

*Т.М. Volochenko*

## **The essential terms of the contract of telecommunications services**

### **Summary**

In the article the author analyzes the content of telecommunications contract, giving definition and description of the material terms of the contract and subject of the contract, the contract price of telecommunication services that must comply with current legislation and practice.

*Key words:* contract, telecommunications services, subject of the contract, the contract price, the essential terms of the contract.

*Т.Н. Волощенко*

## **Существенные условия договора о предоставлении телекоммуникационных услуг**

### **Аннотация**

Рассматриваются вопросы содержания договора о предоставлении телекоммуникационных услуг, дается определение и характеристика существенных условий договора, а именно: предмет договора, цена договора о предоставлении телекоммуникационных услуг согласно требованиям действующего законодательства и существующей практики.

*Ключевые слова:* договор, телекоммуникации, услуги, предмет договора, цена договора, существенные условия договора.