

Пешкова А. С.

**ЦИВІЛЬНО-ПРАВОВЕ
РЕГУЛЮВАННЯ ВІДНОСИН
З НАДАННЯ ТЕЛЕКОМУНІКАЦІЙНИХ
ПОСЛУГ**

Монографія

Харків. ХНЕУ ім. С. Кузнеця, 2015

УДК 347.122:621.39

ББК 67.304

П 31

Рецензенти: докт. юрид. наук, доцент, завідувач кафедри цивільно-правових дисциплін Харківського національного університету імені В. Н. Каразіна *Венедіктова І. В.*; канд. юрид. наук, доцент кафедри цивільного права № 1 Національного юридичного університету імені Ярослава Мудрого *Янишен В. П.*; докт. юрид. наук, професор кафедри охорони інтелектуальної власності, цивільно-правових дисциплін Харківського національного університету внутрішніх справ *Мічурина Є. О.*

Рекомендовано до видання рішенням вченої ради Харківського національного економічного університету імені Семена Кузнеця.

Протокол № 10 від 02.06.2014 р.

Пешкова А. С.

П 31 Цивільно-правове регулювання відносин з надання телекомунікаційних послуг : монографія / А. С. Пешкова. – Х. : ХНЕУ ім. С. Кузнеця, 2015. – 160 с. (Укр. мов.)

ISBN 978-966-676-578-2

Досліджено теоретичні та практичні проблеми правової регламентації цивільно-правових відносин з надання телекомунікаційних послуг. Розкрито сутність телекомунікаційної послуги, надано класифікацію телекомунікаційних послуг, визначено правову природу договору про надання телекомунікаційних послуг. Сформульовано пропозиції щодо вдосконалення законодавства у сфері надання телекомунікаційних послуг.

Рекомендовано для студентів, аспірантів, викладачів вищих навчальних закладів, юристів-практиків та всіх, хто цікавиться дискусійними проблемами сучасної цивілістики у зазначеній сфері відносин.

**УДК 347.122:621.39
ББК 67.304**

© Пешкова А. С., 2015

© Харківський національний економічний університет імені Семена Кузнеця, 2015

ISBN 978-966-676-578-2

Зміст

Умовні позначення	4
Вступ.....	5
Розділ 1. Загальна характеристика телекомунікаційної послуги.....	7
1.1. Поняття та ознаки телекомунікаційної послуги	7
1.2. Місце телекомунікаційної послуги в системі послуг	46
1.3. Види телекомунікаційних послуг	62
Висновки до розділу 1.....	76
Розділ 2. Правова характеристика договору про надання телекомунікаційних послуг	79
2.1. Поняття та умови договору про надання телекомунікаційних послуг	79
2.2. Суб'єкти договору про надання телекомунікаційних послуг, їх права та обов'язки.....	98
2.3. Цивільно-правова відповідальність за порушення договору про надання телекомунікаційних послуг	120
Висновки до розділу 2.....	133
Висновки.....	136
Використана література	141

Умовні позначення

ЦК – Цивільний кодекс України

ОВУ – Офіційний вісник України

ВВР – Відомості Верховної Ради України

НКРЗІ – Національна комісія, що здійснює державне регулювання у сфері зв'язку та інформатизації

ЦОВЗ – Центральний орган виконавчої влади в галузі зв'язку

ВСУ – Верховний суд України

ЗУ – Закон України

КМУ – Кабінет Міністрів України

ДІЗ – Державна інспекція зв'язку

ВРУ – Верховна Рада України

ЦК РФ – Цивільний кодекс Російської Федерації

ФРН – Федеративна республіка Німеччина

ККУ – Кримінальний кодекс України

Вступ

За останній час відносини з надання телекомунікаційних послуг зазнали суттєвих змін. Під час переходу до ринкової економіки в галузі телекомунікації було здійснено приватизацію, телекомунікаційні послуги почали надаватися юридичними особами різних форм власності. Ринок телекомунікаційних послуг поступово набуває відносно конкурентного характеру. Обсяг телекомунікаційних послуг в Україні, а також питома вага галузі в структурі валового внутрішнього продукту за останній час значно зросла. Під впливом науково-технічного прогресу з'явилась велика кількість нових видів телекомунікаційних послуг, які починають замінювати традиційні послуги.

Для створення ефективного механізму правового регулювання діяльності у сфері надання телекомунікаційних послуг на сучасному етапі необхідним є аналіз нормативно-правових актів, які безпосередньо впливають на формування та розвиток даних відносин, систематизація видів телекомунікаційних послуг і виявлення властивих кожному виду специфічних ознак. Актуальним є розгляд правового статусу суб'єктів, між якими виникають відносини з надання телекомунікаційних послуг, а також розробка пропозицій, що спрямовані на вдосконалення нормативно-правового регулювання відносин, пов'язаних із наданням телекомунікаційних послуг. Названі фактори дозволяють вважати проблему цивільно-правового регулювання відносин із надання телекомунікаційних послуг в Україні актуальною як з теоретичної, так і з практичної точок зору. Цим обумовлюється необхідність наукового дослідження зазначеної проблеми.

Сформульовані у даній роботі теоретичні висновки, практичні рекомендації та інші результати дослідження ґрунтуються на працях українських і зарубіжних учених-юристів дореволюційного, радянського та сучасного періодів із теорії держави та права, а також із цивільного права, а саме: Алексеєва С. С., Богуцького О. А., Брагінського М. І., Братуся С. М., Васильєвої В. А., Венедіктової І. В., Вітрянського В. В., Грибанова В. П., Жевняк О. В., Жилінкової І. В., Іоффе О. С., Кабалкіна О. Ю., Калмикова Ю. Х., Корецького А. Д., Кохановської О. В., Красавчикова О. О., Мейєра Д. І., Міхеєвої О. М., Саннікової Л. В., Сергєєва О. П., Степанова Д. І., Суханова Є. О., Толстого Ю. К., Шаблової О. Г., Юшкевича Г. В., Янишена В. П. та ін.

Метою даної роботи є дослідження теоретичних і практичних проблем правової регламентації цивільно-правових відносин із надання телекомунікаційних послуг, а також формулювання висновків і пропозицій щодо удосконалення чинного законодавства в цій сфері у сучасних умовах. У роботі аналізується поняття телекомунікаційної послуги, виявляються її ознаки та особливості; визначається місце телекомунікаційної послуги серед інших послуг, проводиться відмежування телекомунікаційних послуг від суміжних послуг, обґрунтовуються відмежувальні критерії; проводиться розгорнута класифікація телекомунікаційних послуг; розглядається загальна характеристика договору про надання телекомунікаційних послуг; досліджується зміст і визначається предмет договору із надання телекомунікаційних послуг; аналізується правовий статус учасників відносин із надання телекомунікаційних послуг; досліджується цивільно-правова відповідальність за порушення договору з надання телекомунікаційних послуг.

Розділ 1

Загальна характеристика телекомунікаційної послуги

1.1. Поняття та ознаки телекомунікаційної послуги

Якісне оновлення суспільства, становлення ринкової економіки, будова демократичної правової держави в Україні приводять до кардинальних змін структури виробництва і ролі інформації у цьому процесі. Перехід від індустріального суспільства до інформаційного безпосередньо впливає на економіку, політику, право. Ще в 1993 році Комісією Європейського Союзу проголошено перехід Європи до інформаційного суспільства, в якому діяльність людей здійснюється на основі використання послуг, що надаються за допомогою інформаційних технологій і технологій зв'язку [45, с. 3].

Сьогодні Україна знаходиться на шляху до інформаційного суспільства, яке є складовою громадянського з розвинутим інформаційним виробництвом і високим рівнем інформаційно-правової культури, де ефективність діяльності людей забезпечується розмаїттям послуг, заснованих на інформаційних технологіях. *Основними засадами розвитку інформаційного суспільства в Україні, затвердженими ЗУ "Про Основні засади розвитку інформаційного суспільства в Україні на 2007 – 2015 роки" від 9 січня 2007 року № 537-V [143], визначено забезпечення вільного доступу населення до телекомунікаційних послуг, зокрема до мережі Інтернет, інформаційно-комунікаційних технологій та інформаційних ресурсів, одним із основних напрямів розвитку інформаційного суспільства в Україні. При цьому національна політика ґрунтується в тому числі і на засадах всебічного розвитку загальнодоступної інформаційної інфраструктури, інформаційних ресурсів та забезпечення повсюдного доступу до телекомунікаційних послуг та інформаційно-комунікаційних технологій. Саме тому важливе місце в Плані заходів із виконання завдань, передбачених Законом України "Про Основні засади розвитку інформаційного суспільства в Україні на 2007 – 2015 роки", затвердженому розпорядженням Кабінету Міністрів України від 15 серпня 2007 року № 653-р [218], відведено законодавчому, нормативно-правовому та методичному забезпеченню розвитку інформаційного суспільства. Особливої уваги потребує вдосконалення законодавчої бази, що передбачає прийняття Закону України "Про електронну комерцію", а також законопроектів щодо внесення змін до цілої низки законодавчих та нормативно-правових актів України, спрямованих, зокрема, на використання інформаційно-телекомунікаційних*

технологій та впровадження механізмів та регламентів надання органами виконавчої влади та органами місцевого самоврядування інформаційних послуг юридичним та фізичним особам через мережу Інтернет. Цим документом також передбачається розробка проекту Інформаційного кодексу України, що забезпечить створення єдиного правового поля функціонування інформаційного суспільства [31, с. 17]. У зв'язку з цим слід зазначити, що рівень інформаційно-правової культури громадян певним чином визначається наявністю різноманітних механізмів надання телекомунікаційних послуг [5, с. 122].

Зі свого боку телекомунікації відіграють все більшу роль як у процесах задоволення потреб щодо інформації, так і в розвитку суспільства в цілому. Телекомунікаційні та інформаційні послуги перейшли в розряд послуг першої необхідності і ввійшли до "споживчого кошика", що вказує на їх велику соціальну значущість. Важливість телекомунікаційної сфери наразі проявляється в таких функціях: *соціальній* – забезпечення зв'язку між людьми, організаціями, державними установами; *економічній* – насичення інформацією господарюючих суб'єктів для прийняття управлінських та інших рішень; *політичній* – розповсюдження інформації органів державної влади, політичних партій та рухів, засобів масової інформації; *державній* – забезпечення органів влади необхідними даними для управління державою, в тому числі забезпечення національної безпеки; *технологічній* – обслуговування технічного прогресу у сфері інформатизації суспільства [154, с. 4].

Технологічні, соціальні та ринкові зміни, які відбуваються у сфері телекомунікацій протягом десятиріччя, з точки зору споживача, відображаються на різних видах послуг і всіх рівнях ціноутворення. Інформаційні та комунікаційні технології характеризуються загальною тенденцією до більш високої продуктивності, зростаючої мініатюризації та зменшення вартості послуг. *Основними тенденціями технологічних змін на сьогодні є:*

- зростаюча швидкість передачі даних технології доступу, що з'єднують кінцевого користувача з мережею;
- останні 15 років набули поширення нові технології: асиметрична цифрова абонентська лінія (ADSL), кабельний модем, волоконні оптичні мережі, високочастотний зв'язок у лініях електропередачі (PLC), бездротова локальна мережа (LAN), третє покоління мобільного зв'язку (3G), наземні радіо технології, супутник тощо;
- розвиток бездротових технологій і надання нових послуг через інфраструктуру мобільних мереж, які спричинили радикальну зміну попиту;

- інтеграція послуг через мережі передачі з пакетною комутацією;
- інтеграція інформаційних і телекомунікаційних технологій, пов'язаних зі згаданими тенденціями в мережних платформах, що спричинила появу нових поколінь терміналів, стаціонарних чи мобільних, які забезпечують більш широкий діапазон можливостей для кінцевого споживача. Ці нові термінали у вигляді мобільних телефонів, кишенькових комп'ютерів (PDA), телевізорів, ігрових приставок тощо користуються важливими надбаннями прогресу в галузі мікропроцесорів, електронних блоків пам'яті, мініатюризації, технологій збереження та відображення інформації;
- постійне з'єднання та фіксована тарифікація [110, с. 44–45].

Останнім часом як в Україні, так і в інших державах, спостерігається стрімкий розвиток сфери послуг, особливе місце серед яких займає **телекомунікаційна**. Відбувається розширення обсягів їх споживання, збільшення різноманітності та поява нових видів послуг. У сучасній українській економіці, що відображає тенденції постіндустріального світу, баланс між промисловим виробництвом і сферою послуг, все більше трансформується на користь останніх. Тому вбачається необхідним з'ясувати її сутність та специфічні ознаки, якими вона наділена.

Розглядаючи телекомунікаційну послугу (відповідно до ст. 177 ЦК), треба виходити з того, що вона, по-перше, є *послугою* та, по-друге, виникає в такій сфері, як *телекомунікації*. Тому необхідно проаналізувати поняття послуги та охарактеризувати телекомунікації як сферу їх надання. Тільки на основі цього можна буде виявити ті юридично значущі ознаки, які визначають телекомунікаційну послугу та сформулювати доктринальне визначення телекомунікаційної послуги як об'єкта цивільних прав. Ознаки телекомунікаційної послуги, що будуть наведені у визначенні, слугуватимуть основою для подальшого дослідження питань, пов'язаних з цивільно-правовим регулюванням відносин з її надання.

Телекомунікації

Слід почати з розгляду ключових понять, що зустрічаються на шляху формування та розуміння визначення телекомунікаційної послуги. По-перше, це **телекомунікації**. Поняття "телекомунікації", як базової категорії телекомунікаційної послуги, є досить містким і використовується у різних галузях науки по-різному. Наприклад, О. Кашинцева вважає, що для правового регулювання відносин, що складаються у галузі телекомунікацій, цьому поняттю слід надати чіткої дефініції. Так, в офіційних російсько-

мовних перекладах основних міжнародних угод у цій галузі термін "телекомунікації" перекладається як "электросвязь", в українськомовному перекладі використовується термін "телекомунікації" або "електронний зв'язок". Чи можна поставити знак рівняння між поняттями "телекомунікація" і "електронний зв'язок", як зазначає О. Кашинцева, буде визначено з огляду на подальший розвиток систем передачі інформації [66, с. 42].

Історично розуміння сфери телекомунікацій з самого початку пов'язано з винаходом телеграфу (1774 р.) [82, с. 9], телефону (1876 р.) [98, с. 25], радіо (1895 р.), телебачення (1923 р.) та першого комп'ютеру (1937 – 1943 р.р.) [71, с. 22]. Сучасні погляди на сферу телекомунікацій пов'язані з масовою інформатизацією. Комп'ютерні мережі, Інтернет-товариства є, на думку окремих авторів, "опорою" майбутньої "інформаційної ери" [65, с.156]. Телекомунікації – це "кровоносна" система "організму" – країни [42, с. 99].

Перш за все, необхідно розібрати значеннєвий зміст поняття "телекомунікація". Його філософське розуміння автори пов'язують родовим поняттям **комунікації** як способу існування людини. Термін "комунікація" був запозичений з англійської мови, в якій він має форму "communications", тлумачиться як "зв'язок, комунікація, передача інформації; обмін інформацією між джерелом (відправником) інформації від одного абонента до іншого, включаючи прямий контакт між ними" [105, с. 70]. Каган М. С. розглядає комунікативну діяльність як найважливішу з усіх видів людської діяльності, яка розгортається на різних рівнях (фізичному, психічному, матеріальному та духовному) [62, с. 80 – 89].

А, наприклад, Бабайцев А. Ю. вбачає в понятті "комунікації" чотири групи значень: 1) основа людської діяльності та різноманітні форми мовної діяльності; 2) інформаційний обмін в технологічно організованих системах; 3) мислекомунікація, інтелектуальний процес, що має витриманий ідеально-змістовний план та пов'язаний з певними ситуаціями соціальної дії; 4) екзистенціальну комунікацію, як акт виявлення "Я в Іншому" [7, с. 371].

Останнім часом помічається підвищений інтерес представників юридичної науки до феномену комунікації. Поляков А. В. наводить "право на комунікацію" в якості основи нового суспільства [116, с. 593]. Архіпов С. І. розглядає право як форму комунікації; на його погляд правове регулювання виявляється похідним елементом від правової комунікації [6, с. 18].

Взагалі, визначень поняття комунікації (лат. *commucatio*, від *commiso* – роблю спільним, пов'язую, спілкуюсь) у сучасному світі існує понад двісті.

Але переважно вони інтерпретуються у двох вимірах: 1) шляхи сполучення, транспорту, зв'язку, мережі підземного комунального господарства; 2) спілкування, передача інформації від людини до людини у процесі діяльності. Одиначний акт комунікації (телекомунікації) передбачає наявність: джерела інформації, яке створює повідомлення; передавача, який перетворює й кодує повідомлення у сигнали, придатні для передачі; каналу зв'язку або середовища, необхідного для функціонування передавача й приймача; пристрою, що сприймає і відновлює сигнали, декодує прийняте повідомлення; адресата або одержувача інформації [179, с.38].

Як зазначав Рейман Л. Д.: "Комунікації і телекомунікації – це засоби обміну інформацією, її смисловим значенням між двома і більше суб'єктами. Теле – це початкова частина складених слів, що означає дальність, дію на великій відстані (походить від грецького слова "τηλε" – далеко). Таким чином, телекомунікації – це процес передачі й обміну інформацією на відстані між різними суб'єктами" [154, с. 4].

Згідно з науковим визначенням "*telecommunication* – електрозв'язок; телекомунікація [105, с. 446], але цей термін в українській мові чітко не визначений. За великим тлумачним словником телекомунікації – це: 1) телезв'язок, який здійснюється на далеку відстань; 2) передача і приймання будь-яких знаків, сигналів, зображення і звуку за допомогою електромагнітних засобів зв'язку (кабельного, оптичного, радіозв'язку) [24, с. 1437]; електрозв'язок – зв'язок, при якому передача інформації будь-якого виду здійснюється електронними сигналами, що розповсюджуються по дротах, або радіосигналами [24, с. 345]. Також телекомунікації пояснюються як "обмін даними між електронними обчислюваними машинами, обчислюваними центрами і терміналами по загальним або спеціальним, так званим, виділеним, каналам зв'язку" [30, с. 607]. Але довгі роки він використовувався тільки в значенні "дальній зв'язок" або "електрозв'язок". На даний час поняття "телекомунікація" трактується набагато ширше і охоплює всі способи передачі й прийому різного роду інформації (мова, дані, факсиміле, відео і мультимедіа) за допомогою дротових, волоконно-оптичних, радіо, супутникових і інших видів зв'язку" [105, с. 446].

Узагальнюючи всі наведені думки та значення терміна "комунікації", слід відмітити не тільки інтерес до феномену комунікації, але й різну змістову його обумовленість. Для подальшого аналізу співвідношення поняттєвої пари "комунікація – телекомунікація" зупинимося на двох групах визначень, що наведені Рузавіним Г. І. та Соловйовим Е. Ю. у філософському словнику під редакцією Фролова І. Т. та які є найбільш прийнятними в контексті даного дослідження:

1) комунікація з філософської та соціальної точки зору розглядається як *сфера людської діяльності*, що направлена на взаємний обмін думками, спілкування, взаєморозуміння, узгоджені дії в науковій та практичній сферах. Даний контекст відображає змістовну складову комунікації та в подальшому він може бути позначений терміном інформація;

2) комунікація як *інформаційна взаємодія між об'єктами*, в якій відрізняють джерело інформації, що генерує повідомлення для передачі; передавач, що перетворює повідомлення у сигнали, що передають через канали зв'язку; канал зв'язку; приймач інформації, що декодує сигнали та переводить їх у повідомлення, та адресат, якому призначена інформація. В цьому контексті переважає формальна (процедурна, технологічна) складова та в подальшому позначається термінами "телекомунікація" (електрозв'язок) [182, с. 256].

Отже, в найбільш наближеному значенні понятійна пара "комунікація-телекомунікація" загальноновизнано визначається таким чином:

- комунікація, як більш широке поняття, сфера людської діяльності, що направлена на взаємний інформаційний обмін, як безпосереднє спілкування та передачу інформації, як узгоджені дії в науковій та практичній сферах;

- телекомунікація як технологічна інформаційна взаємодія між суб'єктами на далекій відстані, дистанційний обмін повідомленнями у формі сигналів, що містять різні відомості (інформацію), з використанням технічних каналів зв'язку (електричний, оптичний, радіо, супутниковий та інший зв'язок).

Інші уявлення про комунікацію та телекомунікацію в цілому не суперечать наведеним вище, не вносять істотних виправлень і можуть розглядатися як окремі їх інтерпретації.

У подальшому викладенні телекомунікація буде розглядатися нами як поняття, що похідне від другого, наведеного Рузавіним Г. І. та Соловйовим Е. Ю., значення, функціонально тісно пов'язане з поняттям інформації, для якого воно виконує особливу (транспортну) функцію. Окремі властивості інформації (нелінійність, здатність до "стиснення") також відзначаються багатьма дослідниками в безпосередньому зв'язку з телекомунікаціями [51, с. 31].

З метою комплексного дослідження телекомунікацій перш за все слід навести їх **природничо-наукове розуміння**.

Воно являє собою "фізико-технічний" та "технологічний" опис телекомунікації як взаємодію об'єктів. Природничо-наукове значення розгляданого поняття більш складне для правознавців. Тим не менш, його розгляд необхідний, оскільки воно дає можливість зрозуміти особливості й характер предметної сфери права, що насичена технологічними об'єктами, які є відносно простими інструментальними засобами передачі та використання інформації і, водночас, складні фізико-технічні системи за своєю суттю. Людина і суспільство вже звикли до таких об'єктів, оскільки вони прості у використанні, разом із тим у цій "простоті", що здається, у прихованому стані знаходяться їх побічні властивості, що пов'язані з можливістю непомітної зміни їх стану. Саме ці зміни стають причиною виникнення проблем соціально-правового характеру. В силу цих причин, усі технологічні об'єкти (наприклад, електротехнічні засоби зв'язку, технологічна інформаційна система Інтернет, електронна та комп'ютерна інформація, електронний документообіг, електронний цифровий підпис та ін.), віднесені на даний час до об'єктів правовідносин, і є одними з найскладніших правових понять. Складних не тільки за своєю природою, але й за структурою та властивостями, які вже самі по собі викликають виникнення побічних та неконтрольованих людиною наслідків негативного характеру. Іншими словами, вказані технологічні об'єкти та пов'язані з ними суспільні відносини потребують не тільки технічних, але й правових засобів регулювання та захисту, серйозного наукового узагальнення та дослідження.

Клод Шенон, один з засновників теорії комунікації, описав систему зв'язку таким чином: "Система складається з джерела інформації, який виробляє первісну інформацію, або повідомлення, що призначені для передачі; передавача, який кодує або модулює цю інформацію відповідним для каналу способом; та каналу, яким закодована інформація, або сигнал, передається до пункту прийому. Під час передачі сигнал може бути викривлений шумом. Прийнятий сигнал йде до приймача, який декодує або демодулює його, щоб відновити первісне повідомлення, а потім до пункту призначення інформації" [192, с. 24]. Отримана схема комунікації "джерело – передавач – приймач – одержувач" в подальшому була доопрацьована. Її варіанти отримали назви: *широкомовної* (джерело – всі одержувачі) та *телекомунікаційної* (джерело – одержувач) моделей [177, с. 26]. Подальші дослідження у сфері природничих наук показали, що взаємодія вказаних К. Шеноном елементів носить більш

складний та комплексний характер. На початку 80-х років ХХ століття міжнародними організаціями було подано опис мережної взаємодії відкритих систем у вигляді "Еталонної моделі взаємодії відкритих систем", яка для телекомунікаційних систем подана у вигляді моделі відкритих систем [112, с. 53–86]. Взаємозв'язки в нових моделях визначаються в декількох площинах (управління, обміну інформацією та ін.), кожна з яких складається з рівнів. В еталонній моделі в площині обміну інформацією таких рівнів сім: прикладний, представницький, сеансовий, транспортний, мережний, каналний та фізичний. Опис функцій цих рівнів можна знайти в літературі з комп'ютерних мереж [50, с. 20–49; 177, с. 47–62]. Значення еталонної моделі в тому, що вона вводить єдиний перелік понять та загальноприйнятий спосіб розщеплення різних функцій, в тому числі комунікативних на рівні. У відповідності з еталонною моделлю розроблений набір протоколів для телекомунікаційної сфери. Глобальні мережі, що діють, функціонують на основі більш простих рішень. Так, зокрема, в основі Інтернет лежить сформований експериментально набір рішень (протоколів) технічних спеціалістів з питань контролю передачі інформації та призначення адресів кінцевих пристроїв або, так званій, стек протоколів Transmission Control Protocol / Internet Protocol (TCP/IP) – Протокол управління передачею / Міжмережний протокол (*internet (інтернет)* від *interconnection networks* – міжмережний рівень (дослівно зовнішнє з'єднання робочих мереж)). Його практичне значення полягає в поєднанні функцій передачі інформації, контролю передачі інформації та адресації в одній площині на різних рівнях. Розмежування рівнів на "протоколи додатків" та "передача даних" дозволяє наочно уявити їх різну функцію. Верхні протоколи призначені для інформації, нижні – для трафіка. В. Столінгс, порівнюючи будову мережі Інтернет та еталонної моделі, приходить до висновку про "відповідність рівнів в архітектурах" [172, с. 61]. Це дозволяє розглядати мережу Інтернет, як окремий випадок інтеграції інформаційних систем, їх ресурсів за допомогою телекомунікацій. Взаємодія мереж у різній мірі задіює еталонну модель. Сучасні мережі формуються як в одній площині (Інтернет-протокол – TCP/IP), так і в декількох площинах (АТМ протокол), докладний опис яких міститься в технічній літературі.

Природничо-наукові розробки в питанні взаємодії відкритих систем можливо застосувати й для правовідносин. Відповідно до природничо-наукового підходу, суб'єкт правовідносин – це відкрита система, яка взаємодіє з іншою відкритою системою (суб'єктом) в декількох рівнях.

Отже, з природничо-наукових позицій, телекомунікація – це дистанційна взаємодія суб'єктів з приводу обміну інформацією, в процесі якого сам обмін здійснюється на різних рівнях, проходячи послідовно декілька з них (від двох до семи). У процесі обміну передача сигналу набуває самостійного значення та реалізується за допомогою посередника (телекомунікаційна діяльність). Значення даного природничо-наукового висновку для правової та інших соціальних сфер полягає в тому, що однорідний, передусім, комунікативний процес у телекомунікаційній сфері необхідно розглядати як багатозарову, багаторівневу взаємодію, за участю технічно підготовленого посередника.

Слід зазначити, що для визначення сутності телекомунікації слід також використовувати **системний підхід**. Даний підхід дозволяє визначити телекомунікації як елемент системи інформаційних комунікацій та інформаційно-комунікаційних технологій, що входять в інформаційну сферу. У теорії систем Н. Лумана інформація має комунікативну природу, що обумовлює необхідність розмежування інформації та даних [87, с. 114–125], це дозволяє поряд з інформаційною сферою виокремити іншу сферу (або середовище) для обміну даними. Суспільство розглядається ним, як сукупність комунікацій [88, с. 43–54]. У цій сукупності комунікацій є місце й для спілкування з приводу самих телекомунікацій, формування телекомунікаційних мереж, ресурсів (нумерації та радіочастотного) та інших об'єктів. Цей процес спілкування (взаємодії) суб'єктів, маючи часові та просторові параметри, може бути в цілому охарактеризований як телекомунікаційна сфера. Межами її є комунікаційна сфера, що в свою чергу входить в інформаційну сферу. Дійсно, спеціалісти поділяють інформаційну сферу на дві складові: сферу інформації та сферу інформатизації [84, с. 66]. Інший підхід пов'язаний з відділом в якості управлінських сфери інформаційних технологій та зв'язку [1, с. 572–576], до якої слід відносити телекомунікаційну сферу. Отже, телекомунікаційна сфера розглядається як існуюча в просторі та часі область, де перебувають суб'єкти, між якими виникають відносини з приводу виробництва, управління та використання об'єктів для обміну інформацією.

Слід розглянути поняття "телекомунікації" також і як певні дії чи діяльність, тобто **функціонально**. У спеціальному словнику *телекомунікації* (telecommunications) визначаються як дальній зв'язок, дистанційна передача всіх форм інформації, включаючи дані, голос, відео тощо між комп'ютерами лінією зв'язку [152, с. 476]. Інакше кажучи, телекомунікації

розуміються як дії (діяльність) з передачі інформації, дальній зв'язок. Аналогічний підхід використовувався й законодавцем. Перше законодавче визначення поняття телекомунікації в Україні, що було закріплене в ст. 1 ЗУ "Про телебачення і радіомовлення" (редакція Закону України, що мала чинність до 12 січня 2006 року), під *телекомунікацією* розуміло передачу і приймання будь-яких знаків, сигналів зображення і звуку з допомогою електромагнітних засобів зв'язку (кабельного, оптичного, радіозв'язку) [150]. Дещо змінено легальне визначення телекомунікацій за чинним законом. Згідно з ЗУ "Про телекомунікації" від 08 листопада 2003 року № 1280-IV [151] (далі – Закон) телекомунікації визначаються як передавання, випромінювання та / або приймання знаків, сигналів, письмового тексту, зображень та звуків або повідомлень будь-якого роду по радіо, проводових, оптичних або інших електромагнітних системах (ст. 1 Закону). Як слідує з наведених визначень, законодавець визначає й наразі телекомунікації функціонально, використовуючи терміни телекомунікації і електрозв'язок як синоніми. Поняття електрозв'язку, крім того, що наведено в статті 1 Закону, розкривається в тексті Статуту Міжнародного союзу електрозв'язку, що підписаний в Женеві 22 грудня 1992 року і ратифіковано Законом України від 15 липня 1994 року №116/94-ВР "Про ратифікацію Статуту і Конвенції Міжнародного союзу електрозв'язку". В п. 1012 Додатку Визначення деяких термінів, використовуваних у Статуті, Конвенції та Адміністративних регламентах Міжнародного союзу електрозв'язку під терміном електрозв'язок розуміється будь-яка передача, випромінювання або прийом знаків, сигналів, письмового тексту, зображень і звуків чи будь-яких повідомлень по проводовій, радіо, оптичній чи інших електромагнітних системах [146].

У цілому, *телекомунікаційну діяльність* можна розглядати в двох вимірах. У першому випадку як *діяльність* спеціальних суб'єктів, які формують результат у вигляді конкретного матеріального об'єкту. Її в цьому випадку можна віднести до робіт. У другому – як передавання, випромінювання та / або приймання знаків, сигналів, письмового тексту, зображень та звуків або будь-яких повідомлень, тобто як *послугу*. Зокрема, діяльність з надання послуг місцевого телефонного зв'язку містить два основних компонента: встановлення телефону (прокладення телефонної лінії від оператора до абонента та підключення абонента) та періодичне встановлення з'єднання між абонентами.

Отже, за функціональним підходом необхідно розглядати телекомунікації у двох аспектах. Перший – *виробнича діяльність*, тобто створення об'єктів телекомунікаційної інфраструктури та пов'язані з цим функції: будівництва, проектування, ввід в експлуатацію об'єктів, їх охорона, навчання персоналу та інші. Другий аспект – *телекомунікаційні послуги*, а саме виконання пов'язаних з інформацією функцій: приймання, обробка та передача повідомлень технічними каналами зв'язку.

Телекомунікації в праві досліджуються в рамках різних галузей права (кримінального, інформаційного, цивільного та інших). Значна більшість дослідників обмежує свій інтерес інформаційними мережами (в основному – мережею Інтернет [99, 102]), розглядаючи мережу Інтернет як інформаційно-телекомунікаційний комплекс. Зокрема, Жарова А. К. визначає, що "Інтернет–просторово-розподілена глобальна мережа комп'ютерних технологій та інфраструктур користувачів, що дозволяють надати послуги з обігу інформації з метою задоволення потреб фізичних та юридичних осіб, органів влади та інших суб'єктів в інформації, забезпечення їх контактів у режимі реального часу, функціонування якої регулюється технічними стандартами, а також нормами міжнародного та національного права, що орієнтовані на захист прав людини, забезпечення безпеки та суспільства в цілому у процесі використання та розвитку потенціалу цієї мережі" [46, с. 6]. Окремі питання надання телекомунікаційних послуг, з позиції цивільного права, розглянуті також в роботах ряду цивілістів: Барінова М. О. [9], Богуцького О. А. [19], Жилінкової І. В. [48], Калятіна В. О. [64], Кашицевої О. Ю. [66], Міхєєвої О. М. [96], Нарознікова М. К. та Суденко В. В. [100], Шамраєва А. В. [191] та інших.

Щодо комплексних підходів, то необхідно відмітити теоретичні дослідження Грибанова Д. В., який виділяв особливий простір, у якому формуються інформаційні відносини, і Лисенка О. В., який в інформаційній сфері виокремив суспільні відносини, що виникають при "...розробці, впровадженні та експлуатації комп'ютерних систем та мереж, а також комунікаційних систем" [41; 90].

Деякі дослідники зустрічаються з телекомунікацією в цілому при аналізі природи *інформації*. Так, наприклад, Стрельцов А. О., розглядаючи інформацію і все, що її оточує, доходить висновку про те, що інформаційна сфера "створюється сукупністю інформації та інформаційної структури суспільства, а також суспільних відносин, об'єктом яких є інформація та інформаційна інфраструктура" [173, с. 78–100]. Він також виокремлює в інформаційному потоці сигнал та повідомлення, розщеплюючи (для правового розуміння) єдине поняття інформації на дві складові.

Кузнєцов П. У. досліджує інформаційну взаємодію шляхом побудови комунікативної моделі соціальної інформації. Обґрунтовуючи необхідність розгляду інформаційного процесу як соціального явища, він використовує природничо-наукові методи, які використовували Н. Вінер та К. Шенон. Структура інформаційної взаємодії, що досліджена на моделі комунікативного процесу, на його погляд, складається з: *комунікатора* (відправника повідомлення), *одержувача інформації* у формі повідомлення, *інформації* (сигналу, коду, повідомлення), *інформації (концепту)* у формі відомостей, *комунікативного середовища* (каналу трансляції інформації, сукупності різних, окремо взятих каналів для перетворення відомостей) для концептів, *інформаційного шуму*, що впливає на інформаційну взаємодію (на концепти), *зворотного зв'язку* (природного та соціального). Отже, Кузнєцов П. У. на модельному рівні виокремив такі обов'язкові елементи: комунікатор, одержувач, інформація та комунікативне середовище [82, с. 84–86]. З урахуванням зазначених думок інформація для права подана у вигляді двоєдиного об'єкту: концепту та сигналу. Інформаційна сфера є загальним родовим явищем відносно до більш вузької телекомунікаційної сфери, яку, поряд із зазначеними визначеннями, можна позначити як сукупність телекомунікацій та телекомунікаційної інфраструктури суспільства, а також суспільних відносин, об'єктом яких є телекомунікації та телекомунікаційна інфраструктура.

Інший напрям правових теоретичних досліджень присвячено питанню дослідження *ланцюжка відносин* між учасниками обміну інформацією в мережі Інтернет, як об'єднаної комп'ютерної мережі. Деякі автори розглядають такі відносини у такому вигляді: користувач (споживач) – інформаційний ресурс – власник (користувач) ресурсу [195, с. 427]. Наумов В. Б. розглядає інформаційні відносини більш детально: користувач / споживач – провайдер 1 – інформаційний ресурс – провайдер 2 – власник / користувач [103, с. 9–12]. Бачило І. Л. пропонує схожу модель, розвиваючи модель, що подана Наумовим В. Б. Інформаційний ресурс в моделі, що запропонована Бачило І. Л., містить суб'єктів-користувачів, провайдерів та об'єкти телекомунікаційної інфраструктури, що їм належать: контент-сервер, хост-сервер та канали зв'язку [55, с. 264–265]. Він звертає увагу на необхідність розрізняти інформаційні об'єкти (контент-сервери) та телекомунікаційні об'єкти (хост-сервери, канали зв'язку). Власниками (користувачами) розглядуваних об'єктів потенційно можуть бути різні суб'єкти. Наумов В. Б. вводить в обіг відмінності між суб'єктами:

операторами та власниками інформаційних ресурсів в трактуванні автора – провайдерами. Окреме місце, у відповідності з моделлю Бачило І. Л., необхідно відвести власникові каналів зв'язку. Розглядувані позиції дослідників дозволяють констатувати різноманітність сфери мережі Інтернет, як сукупності інформаційних ресурсів та комп'ютерних мереж.

Отже, телекомунікації становлять інтерес для дослідників правників в якості об'єкту різних правовідносин: кримінальних, цивільних, інформаційних та інших. Переважний інтерес дослідників направлений на Інтернет завдяки його комплексній природі, як різновиду телекомунікацій та інформаційних ресурсів. Стрельцовим А. О. та Кузнецовим П. У. на глибокому рівні досліджено природу інформації, в результаті чого із повідомлень (інформаційного потоку) виділено інформацію (концепт) та сигнал. Продемонстровано й неоднорідність інформаційної сфери. Іншими дослідниками, Бачило І. Л. та Наумовим В. Б. в інформаційній сфері показано інформаційні та телекомунікаційні об'єкти та суб'єкти. У цілому можна констатувати наявність передумов для комплексного дослідження телекомунікацій, для виокремлення телекомунікаційної сфери з тієї частини інформаційної сфери, яка безпосередньо пов'язана з телекомунікаціями, де основоположною є безпаперова інформаційна технологія.

Телекомунікаційна послуга

Сфера телекомунікацій є складовою частиною галузі зв'язку України. Телекомунікації є невід'ємною частиною виробничої та соціальної інфраструктури України і призначені для задоволення потреб фізичних та юридичних осіб, органів державної влади в телекомунікаційних послугах (ст. 3 ЗУ "Про телекомунікації").

За допомогою цього технічного процесу відбувається просторове переміщення інформації в різних формах. А послуги, що опосередковують здійснення такої передачі набули назву "**телекомунікаційні**", тобто такі послуги, що надаються за допомогою різного роду телекомунікацій. Як вже і було зазначено, з'ясування сутності телекомунікаційної послуги та надання їй дефініції вбачається необхідним для здійснення регулювання відносин з її надання.

Відносини з надання телекомунікаційних послуг в Україні регулюються на сьогодні низкою законодавчих та нормативно-правових актів, міжнародними договорами, згоду на обов'язковість яких надано Верховною Радою України. Увесь нормативно-правовий масив, що складає правову

базу телекомунікаційної галузі економіки складається з *норм міжнародного права* (Конвенція про захист прав людини і основоположних свобод від 04 листопада 1950 року №ETS № 005 [73], Статут і Конвенція Міжнародного союзу електрозв'язку від 22 грудня 1992 року [72; 171] тощо), *конституційно-правового блоку* (наприклад, ст. 31 та ст. 34 Конституції України, що передбачають права кожного вільно збирати, зберігати, використовувати і поширювати інформацію усно, письмово або в інший спосіб – на свій вибір, і права кожного на таємницю листування, телефонних розмов, телеграфної та іншої кореспонденції [74]); *норм цивільного законодавства* (ЦК [183], ЗУ "Про інформацію" від 2 жовтня 1992 року № 2657-XII [138] та інші), а також *спеціалізованих нормативно-правових актів* та носить комплексний характер.

Регулювання відносин у сфері телекомунікацій (електрозв'язку) в Україні здійснюється такою системою нормативно-правових актів, в яку входять:

1) Закони України: "Про телекомунікації" від 08 жовтня 2003 року № 1280-IV [151], "Про радіочастотний ресурс України" від 01 червня 2000 року № 1770-III [145], "Про захист інформації в інформаційно-телекомунікаційних системах" від 05 липня 1994 року №80/94-ВР [135], "Про Національну систему конфіденційного зв'язку" від 10 січня 2002 року № 2919-III [142], "Про телебачення і радіомовлення" від 21 грудня 1993 року №3759-XII [150] та інші;

2) Постанови Кабінету Міністрів України: "Про затвердження Правил надання та отримання телекомунікаційних послуг" від 11 квітня 2012 року № 295 [134] (далі – Правила), "Про розміри плати за видачу, продовження строку дії, переоформлення, видачу дублікатів ліцензій на користування радіочастотним ресурсом України" від 22 лютого 2006 року № 200 [147], "Про затвердження Правил забезпечення захисту інформації в інформаційних, телекомунікаційних та інформаційно-телекомунікаційних системах" від 29 березня 2006 року № 373 [133], "Про затвердження Порядку взаємодії органів виконавчої влади з питань захисту державних інформаційних ресурсів в інформаційних та телекомунікаційних системах" від 16 листопада 2002 року № 1772 [129] та інші;

3) нормативно-правові акти інших органів державної влади: "Основні вимоги до договору про надання телекомунікаційних послуг", затверджені рішенням НКРЗІ від 29 листопада 2012 року № 624, зареєстровані в Міністерстві юстиції України 24 грудня 2012 року за № 2150/22462 [111],

рішення НКРЗ "Про затвердження Ліцензійних умов користування радіочастотним ресурсом країни" від 19 серпня 2005 року № 53; зареєстроване в Міністерстві юстиції України 20 жовтня 2005 року за №1237/11517 [123], наказ Міністерства транспорту та зв'язку України "Про затвердження Національного плану нумерації України" від 23 листопада 2006 року № 1105, зареєстрований в Міністерстві юстиції України 07 грудня 2006 року за № 1284/13158 [124], рішення НКРЗ "Про затвердження Положення про якість телекомунікаційних послуг" від 15 квітня 2010 року № 174 [128], "Положення про державне регулювання номерного ресурсу телекомунікаційної мережі загального користування України", затверджене рішенням НКРЗ від 01 червня 2007 року № 769 та зареєстрованого Міністерством юстиції України 20 червня 2007 року за № 679/13946 [126] та інші.

Підсумовуючи, можна зробити висновок, що в національній правовій системі сьогодні фактично існує окрема самостійна комплексна галузь законодавства – законодавство про телекомунікації, яка регулює значний і неоднорідний комплекс відносин з надання телекомунікаційних послуг.

Видається необхідним виявити особливості телекомунікаційної послуги. Слід відмітити, що телекомунікаційній послугі притаманна низка ознак, серед яких є ознаки, що властиві послугі взагалі, а також специфічні ознаки, що характерні саме для телекомунікаційної послуги.

Перш за все слід зазначити, що телекомунікаційна послуга, як і зазначено вище, є *видом послуги*. Однак в науковій літературі можна зустріти іншу думку: Саннікова Л. В. визнає послуги зв'язку не послугами, а роботами на підставі того, що об'єктом їх впливу виступають матеріальні блага: повідомлення електрозв'язку або поштові відправлення [157, с. 77–78]. Однак уявляється, що об'єктом впливу телекомунікаційної послуги виступає не матеріальне благо, а інформація. Тому характеристики послуги повністю відносяться як до телекомунікаційних, так і до інших видів послуг. Видається необхідним зазначити **загальні ознаки** телекомунікаційної послуги. Отже, телекомунікаційна послуга – це дія (діяльність), що:

- полягає у передачі інформації (її переміщення у просторі від однієї особи до іншої);
- має корисний ефект;
- невідчутна;
- нематеріальна (неуречевлювана);
- невіддільна від джерела її надання;

- надається та споживається одночасно;
- не зберігається;
- невичерпна;
- надається лише визначеним колом суб'єктів;
- має оплатний характер.

Існують й інші ознаки послуги, такі як неуречевленість результату послуги, мінливість якості, ексклюзивність тощо.

Разом з тим, телекомунікаційній послугі притаманний ряд специфічних ознак, що характеризують її як особливий об'єкт цивільних прав. Уявляється доцільним їх визначити.

Телекомунікаційна послуга має такі **специфічні ознаки**:

- надається з використанням телекомунікаційних мереж;
- для її надання наявність технічних передумов є необхідною;
- вона може надаватись знеособлено;
- потреба споживача телекомунікаційних послуг полягає в передачі та / або отриманні інформації незмінного змісту та зі збереженням її в таємниці.

Перейдемо до більш детального розгляду зазначених ознак. Щодо загальних ознак телекомунікаційної послуги слід зауважити, що вони були вже неодноразово досліджені в рамках питання сутності та ознак послуги в роботах Барінова М. О. [9; 10], Васильєвої В. А. [27], Венедіктової І. В. [28], Кабалкіна О. Ю. [59], Кваніної В. В. [67], Красавчикова О. О. [78], Калмикова Ю. Х. [63], Кротова М. В. [81], Саннікової Л. В. [157], Сибільова М. М. [164], Сітдикової Л. Б. [166], Степанова Д. І. [171], Шаблової О. Г. [188], Шешеніна Є. Д. [194] та інших вчених. У зв'язку з цим, немає необхідності зазначення та розкриття всіх загальних ознак послуги, а лише тих, відношення яких до ознак телекомунікаційної послуги є дискусійним.

По-перше, телекомунікаційною послугою слід визнати *сукупність дій*. Для визначення телекомунікаційної послуги не використовується термін "операція". У даному випадку слід погодитися з Чубом Г. П., який вважає, що термін "операція" носить технологічний відтінок і визначає сферу внутрішньої діяльності операторів [186, с. 2–3]. Однак поряд із таким визначенням послуги існує й ряд інших. Степанов Д. І., наприклад, зараховує послугу до більш високого рівня поведінки – *операції*, "комплексу дій, що орієнтовані на вирішення визначеної задачі" [171, с. 177]. У той же час Шаблова О. Г., наприклад, негативно відноситься до визначення послуги через "дію": "Процес формування споживчої вартості послуги однаково являє собою *діяльність*; не має значення, чи вона тривала, епізодична чи разова, а також яка її суб'єктивна представленість" [188, с. 62].

Безсумнівно, послугою є не просто серія рухів тіла, а комплекс дій, що орієнтовані на вирішення певної задачі. А якщо визнати, що діяльність – це будь-яка сукупність дій, то можна послугу визначити як **діяльність**. Однак, з урахуванням того, що термін "діяльність" має відтінок систематичності, а послугою можуть визнаватись й дії, що не здійснюються систематично, доцільно використати для визначення послуги термін "**сукупність дій**", "**дії**". Використання ж терміна "операція", на погляд автора, для визначення телекомунікаційної послуги слід уникнути, оскільки він має скоріше технологічний відтінок.

Звертається увага в літературі також і на те, що послуга не може виступати в якості *бездіяльності* [171, с. 177]. З цього приводу в даному дослідженні робиться висновок про те, що, надаючи телекомунікаційну послугу, оператор, провайдер телекомунікацій не тільки здійснює певні дії, але й, крім того, наприклад, утримується від розголошення відомостей про споживача та щодо отриманих ним послуг тощо. Тому автор вважає, що утримання від вчинення певних дій може входити у зміст послуги, але лише в якості доповнення певних дій, що складають її сутність.

Дії оператора, провайдера телекомунікацій полягають насамперед в *передачі інформації*. Слід зауважити, що виконавець надає послугу не тільки тоді, коли інформація надійшла адресату, але й коли вона ще тільки доставляється. При цьому немає необхідності для визнання дій в якості телекомунікаційної послуги, щоб ці дії здійснювались систематично.

Під передачею слід розуміти переміщення інформації у просторі від однієї особи до іншої. В одних випадках передача інформації носить *односторонній* характер (передача телеграфного повідомлення), в інших може носити *двосторонній* характер (розмова по телефону є двосторонньою передачею інформації, інформаційний взаємобмін). Передача повинна носити *завершений* характер і закінчуватись *отриманням інформації* адресатом. Потрібно звернути увагу на те, що потреба замовника послуги полягає як у передачі, так і одержанні інформації. Технологічні операції, що характеризують передачу інформації (наприклад, приймання, обробка, перетворення, кодування, розкодування і тому подібні дії), не складають сутність потреби замовника.

Слід зауважити, що інформація виступає для послуги *об'єктом впливу*. Об'єктом впливу послуги визнаються нематеріальні блага в правовідносинах з надання послуг в якості об'єкта, на який справляється вплив

в процесі діяльності виконавця при наданні послуги. В сучасній цивілістичній літературі така категорія як об'єкт впливу використовується в якості критерію класифікації послуг [67, с. 31; 188, с. 16] або структурний елемент послуги [159, с. 123]. Разом із телекомунікаційною послугою, інформація виступає в якості об'єкту впливу консультаційних, інформаційних, аудиторських, маркетингових та інших послуг.

При наданні телекомунікаційних послуг інформація може передаватися у вигляді різноманітних *повідомлень*. Уявляється необхідним з'ясування співвідношення термінів "інформація" та "повідомлення". Для цього необхідно звернутись до визначень, що містяться в нормативно-правових актах та літературі. Так, згідно зі ст. 1 ЗУ "Про інформацію" від 2 жовтня 1992 року № 2657-XII (в редакції ЗУ від 13 січня 2011 року № 2938-VI) *інформацією* є будь-які відомості та/або дані, які можуть бути збережені на матеріальних носіях або відображені в електронному вигляді [138]. Дане легальне визначення інформації не дає чіткої відповіді на питання про співвідношення цих термінів, однак зрозуміло, що повідомлення є видом інформації. Щодо терміну "повідомлення" в спеціальній літературі можна зустріти таке визначення: "Повідомлення – форма виразу (представлення) інформації, що є зручною для передачі на відстані" [83]; повідомлення "...з точки зору користувача – це інформаційна структура, яка містить адресну і змістовну частини (перша керує напрямом перенесення, а друга має змістовне значення)" [153, с. 199]. Отже, інформація є ширшим поняттям і саме його використання в нашому випадку є більш доцільним.

Серед загальних ознак послуги слід зазначити й те, що послуга повинна *відповідати фактичній і юридичній здійсненності*; характеризується вона й *складністю відособлення* (часового і просторового) та *невіддільністю від свого джерела* (тобто виробника), на відміну від товару, який може існувати окремо від свого виробника. Така невіддільність, на думку Степанова Д. І., породжує специфічну ознаку послуги – її *ексклюзивність* [170, с. 16]. Але не всі дослідники погоджуються з цією ознакою. Наприклад, Жевняк О. В. вважає, що ексклюзивність важко назвати ознакою послуги, так як вона не характерна для багатьох видів послуг, що носять масовий характер, серед яких й послуги зв'язку [47, с. 29–30]. Унікальність (ексклюзивність) в більш вузькому значенні, на думку Богуцького О. А., не є загальною для усіх видів послуг, оскільки послуги в окремих випадках, стандартизуються, втрачаючи індивідуальність, обумовлену конкретним виконавцем [19, с. 28].

Під час надання телекомунікаційної послуги, на погляд автора, особа виконавця не має великого значення. Дані послуги не мають тісного зв'язку з особою, яка їх надає, на відміну від інших послуг, при наданні яких мають значення особистість виконавця та його навички, здібності, репутація, професіоналізм, тощо. У ході надання телекомунікаційних послуг, враховуючи, що їх надають здебільшого юридичні особи, до яких не можуть застосовуватись всі вказані вище якості, більше значення має і перевага віддається не стільки особистим якостям особи, скільки можливостям технічних засобів, їхнім технічним характеристикам. Для споживача телекомунікаційних послуг більше значення мають якість обладнання, з використанням якого такі послуги надаються, ціна послуг, та їхній обсяг, а не особа, яка надає телекомунікаційні послуги, її особисті характеристики. Цим телекомунікаційні послуги відрізняються від інших послуг, при наданні яких особисті якості особи виконавця мають вирішальне значення.

Іншою властивістю послуги, як вже було зазначено, є також і *неможливість збереження результату послуги*. Результат послуги, як відмічає більшість дослідників, специфічний: він не має уречевленої форми та є невіддільним від самої діяльності [81, с. 41; 194, с. 41]. Але ця думка піддається критиці [59, с. 14]. Видається, що результат послуги має неуречевлений та невіддільний від самої послуги характер в тому сенсі, що він не є річчю, не може бути переданий як річ та перейти в подальший обіг. З цієї ознаки впливають такі властивості послуги, як її *невідчутність* та *несхоронність*. Також вказані властивості призводять до виявлення однієї із основних її властивостей – *неформалізованість (нестійкість) якості* послуги та *складність її визначення* [171, с. 182], тому що останню неможливо або досить складно обрахувати [197, с. 56]. Це, звичайно, стосується і телекомунікаційних послуг, що обумовлюється практичною неможливістю для споживача здійснити фіксацію та довести порушення оператором (провайдером) умов договору щодо якості телекомунікаційних послуг.

Необхідно зауважити, що главою 63 ЦК, у якій наведена нормативно-правова модель договору про надання послуг, не встановлено критерії *оцінки якості послуги*. Не заповнює цю прогалину й законодавство про захист прав споживачів, суттєво не визначаючи принципових різниць між якістю виконаної роботи та якістю послуг. Управління якістю послуги становить один з найбільш нерозроблених розділів науки з управління якістю.

Як зазначає Степанов Д. І., послуга виявляється в її ефекті, який часто сприймається тільки на рівні відчуттів [171, с. 182]. Погоджуючись із зазначеним висновком, слід визнати, що якість телекомунікаційних послуг все-таки піддається контролю. Адже піддаються встановленню фізичні величини, які характеризують рівень сигналу в мережі, – напруга, частота, сила струму, опір мережі тощо, і, звичайно, існують прилади, які можуть вимірювати зазначені величини. Більш того, Законом передбачено встановлення показників якості телекомунікаційних послуг шляхом їх стандартизації, а також контроль за їх дотриманням і відповідальність за їх порушення. Однак така можливість контролю здебільшого існує в осіб або спеціалізованих служб підтримки, часто інтегрованих у структури, які надають послуги. Споживачі ж послуг, у більшості, позбавлені такої можливості [16, с. 46–47].

Вимоги щодо рівня якості телекомунікаційних послуг встановлює та контролює їх дотримання НКРЗІ і вони є обов'язковими для операторів, провайдерів телекомунікацій, що надають телекомунікаційні послуги на території України.

Уявляється, що надання телекомунікаційної послуги належної якості є основним аспектом належного виконання оператором обов'язку надати телекомунікаційну послугу. Однак у спеціальному законодавстві не приділено достатньо уваги регламентації цього обов'язку.

Взагалі, якість будь-яких послуг є поняттям досить суб'єктивним і не піддається об'єктивній оцінці. Але телекомунікаційні послуги відрізняються від інших тим, що їх якість має відповідати певним встановленим показникам.

Визначається якість послуги в літературі як "сукупність суспільно-корисних властивостей послуги, що характеризується її здатністю задовольняти конкретні суспільні та індивідуальні потреби" [13, с. 206–207], а якість телекомунікаційних послуг – як "... здатність найбільш повно задовольняти потреби суспільного виробництва, органів управління, населення та інших користувачів в передачі всіх видів інформації" [37, с. 184].

Питання якості телекомунікаційної послуги є достатньо актуальним через інфраструктурну природу зв'язку, загального характеру споживання телекомунікаційних послуг. На даний час сформувався достатньо розвинутий ринок телекомунікаційних послуг і деякі його сегменти характеризуються значним рівнем насиченості. На такому ринку важливою умовою діяльності провайдерів та операторів телекомунікацій є "орієнтація на спо-

живача", покращення споживчих властивостей телекомунікаційних послуг. Крім того, дослідження, що присвячені виявленню потреб споживачів щодо параметрів телекомунікаційної послуги, свідчать про те, що серед населення якість телекомунікаційних послуг та якість обслуговування займає друге місце за значущістю місце після вартості послуг серед підстав, що визначають вибір оператора, провайдера та задоволеність його роботою. Для комерційних організацій показники якості лідирують в цьому рейтингу. До того ж, відповідно до Розпорядження КМУ "Про схвалення Концепції розвитку телекомунікацій в Україні" від 7 червня 2006 року № 316-р [149], ефективність конкуренції, рівень цін та якість послуг визначені основними характеристиками ефективності розвитку сфери телекомунікацій. А НКРЗІ, в свою чергу, своїм рішенням від 15 квітня 2010 року № 174 затвердила Положення про якість телекомунікаційних послуг [128], відповідно до якого *якість телекомунікаційної послуги* є сукупністю показників, які характеризують споживчі властивості телекомунікаційної послуги та визначають її здатність задовольнити заявлені, встановлені і замовлені потреби споживача послуги. Це положення визначає порядок оприлюднення інформації про рівні якості телекомунікаційних послуг та організацію проведення випробувань показників якості телекомунікаційних послуг. Проведення випробувань показників якості телекомунікаційних послуг, рівні яких підлягають обов'язковому оприлюдненню, повинно здійснюватись операторами, провайдерами телекомунікацій.

Слід погодитись з тим, що неякісна телекомунікаційна послуга не може бути замінена та вилучена, вона доходить до споживача, завдаючи йому ту чи іншу шкоду [37, с. 185]. Тому при наданні неякісної телекомунікаційної послуги не можуть бути застосовані ті ж самі наслідки, які передбачені для неналежного виконання договорів, що пов'язані з передачею речі або виконання робіт, що закінчуються передачею речі, так як у цих випадках якість пов'язується з якістю речі, яку можна замінити або усунути в ній недоліки.

Вагомий вплив на регулювання якості телекомунікаційних послуг здійснюють рекомендації міжнародних організацій, зокрема Міжнародного союзу електрозв'язку. На основі глави III Статуту Міжнародного союзу електрозв'язку та розділу 6 Конвенції Міжнародного союзу електрозв'язку від 22 грудня 1992 року у його рамках діє Сектор зі стандартизації електрозв'язку [72]. У міжнародній стандартизації застосовуються такі основні критерії якості послуг електрозв'язку: *доступ до послуги* (доступність та час установаження з'єднання), *повнота послуги*, *безперервність послуги* [8, с. 25–26].

Виходячи з аналізу змісту нормативних документів, що визначають вимоги до якості телекомунікаційних послуг, можна відмітити, що показники якості окремих видів телекомунікаційних послуг часто є складними і можуть бути в повній мірі оцінені тільки спеціалістами. На їх основі необхідно сформулювати такі загальні показники якості будь-якої телекомунікаційної послуги, які могли б бути зафіксовані на рівні закону чи постанов уряду України, а також стати загальними орієнтирами при оцінці якості телекомунікаційної послуги, що здійснюється споживачами послуг або судами. Доцільно проводити роботу й в напрямку формування параметрів якості окремих видів телекомунікаційних послуг.

Слід розглянути, наприклад, як визначаються загальні властивості, що характеризують якість телекомунікаційних послуг в економічній літературі. Так, Голубицька О. О. називає такі властивості: 1) швидкість передачі інформації або пересилання повідомлень; 2) точність передачі та відтворення, достовірність та схоронність повідомлень; 3) конфіденційність передачі інформації, таємниця зв'язку; 4) надійність та стійкість дії технічних засобів та систем зв'язку; 5) доступність засобів та послуг зв'язку; 6) зручність користування, естетичність та екологічна безпека [37, с. 188].

Уявляється, що не всі із вказаних показників відносяться до якості телекомунікаційної послуги. *Надійність та стійкість дій технічних засобів та систем зв'язку*, наприклад, скоріш характеризують не якість самої телекомунікаційної послуги, а якість обслуговування, хоча в решті решт вони можуть вплинути на такі властивості телекомунікаційної послуги, які визначають її якість (так, ненадійність дій технічних засобів може привести до викривлення повідомлення, що передається, нестійкість їх дій – до порушення безперервності з'єднання при наданні послуг телефонного зв'язку). Отже, слід відмежовувати якість телекомунікаційної послуги та якість обслуговування у сфері телекомунікацій.

Доступність засобів та телекомунікаційних послуг є, на наш погляд, також показником якості обслуговування, а не якості телекомунікаційної послуги. При цьому, якщо доступ до телекомунікаційної мережі взагалі не наданий і тим самим телекомунікаційна послуга не надана, не можна говорити про надання неякісної телекомунікаційної послуги.

Зручність користування та естетичність – найбільш суб'єктивні показники якості, оцінка яких залежить від конкретного споживача послуг. Навряд настільки суб'єктивний параметр може бути покладено в основу визнання послуги неякісною, якщо тільки інше не буде прямо передба-

чене договором або законом. Необґрунтованим є об'єднання цих параметрів (зручність користування, естетичність) з екологічною безпекою в одному показнику якості. Безпеку телекомунікаційної послуги необхідно виділити в особливий параметр. Уявляється, що це загальний показник якості будь-якого товару (продукції, роботи, послуги), який не слід звужувати до поняття "екологічна безпека".

Слід погодитись з тим, що такі параметри, як швидкість передачі повідомлень; точність передачі та відтворення, достовірність та схоронність повідомлень; конфіденційність передачі інформації, таємниця зв'язку, характеризують саме якість телекомунікаційної послуги з єдиним зауваженням, що швидкість передачі повідомлень є показником якості послуг електрозв'язку двостороннього характеру.

На підставі вищевикладеного та з урахуванням сутності телекомунікаційної послуги показниками якості телекомунікаційної послуги слід визнати такі властивості послуги: 1) схоронність повідомлення, що передається (точність передачі інформації); 2) безпека телекомунікаційних послуг; 3) властивості, що характерні для окремого виду телекомунікаційної послуги (наприклад, швидкість передачі повідомлення при наданні послуг електрозв'язку двостороннього характеру, додержання таємниці зв'язку тощо). Ці показники якості телекомунікаційної послуги можна поділити на об'єктивні та суб'єктивні. *Об'єктивні показники якості* – це ті показники, які характеризують якість телекомунікаційної послуги незалежно від волі сторін і повинні бути закріплені в нормативно-правових актах. *Суб'єктивні показники* – будь-які розумні властивості, що погоджені сторонами (наприклад, завищені вимоги до якості послуги, що погоджені сторонами; вимоги, які пред'являються до якості телекомунікаційної послуги, виходячи із відомих операторові, провайдерові телекомунікацій потреб замовника).

Об'єктивні показники якості можна поділити на три групи: загальні показники якості, що характерні для будь-яких об'єктів цивільних прав; видові показники – спеціальні параметри, що характерні для даного виду об'єкта (телекомунікаційної послуги); підвидові – для окремих видів телекомунікаційних послуг. З них до загальних показників якості відносяться безпека, а до видових показників – схоронність повідомлення та дотримання таємниці зв'язку.

Як було вже зазначено, слід розрізняти поняття "якість телекомунікаційної послуги" та "якість обслуговування у сфері телекомунікацій".

Якість обслуговування характеризують різні параметри, серед них вже були названі надійність та стійкість дій технічних засобів та систем зв'язку (або узагальнено – надійність та стійкість функціонування телекомунікаційної мережі) та доступність засобів та телекомунікаційних послуг. Крім того, можна назвати інші показники: безпека, конфіденційність обслуговування, інформування споживачів про різні аспекти обслуговування. Одним із основних показників якості обслуговування у сфері телекомунікацій на даний час є показник доступності послуг та засобів телекомунікацій. З економічної точки зору доступність повинна виражатися в доступності цін на засоби та телекомунікаційні послуги, з технологічної точки зору – в тому, що засоби та послуги телекомунікацій повинні бути доступні "в потрібний час і в потрібному місці" [37, с. 186–187]. Саме в аспекті якості обслуговування необхідно вести мову про універсальні телекомунікаційні послуги. Вони, по суті, характеризують не особливий вид телекомунікаційних послуг, а певний рівень обслуговування, коли забезпечується доступність засобів та послуг телекомунікацій (за ціною, часом, територією).

Слід зауважити, що *строк* надання телекомунікаційної послуги, тобто період часу, протягом якого вона повинна бути надана (повідомлення передане), є властивістю телекомунікаційної послуги, що характеризує її якість, наприклад для послуг електрозв'язку двостороннього характеру. Це зумовлено особливостями таких видів телекомунікаційних послуг, технологією їх надання.

Однак у випадку надання інших послуг – телекомунікаційних послуг одностороннього характеру, коли саме поняття телекомунікаційної послуги не на стільки істотним чином визначається швидкістю передачі повідомлення, строк надання послуги виступає в якості самостійного критерію, що визначає належне виконання зобов'язання з надання телекомунікаційної послуги.

Необхідно зазначити, що в Законі та Правилах відсутні вказівки на те, яким чином споживач може здійснити фіксацію порушення оператором вимог щодо якості наданих телекомунікаційних послуг. Разом із тим не в усіх випадках неякісного електрозв'язку відповідальність за це несе оператор, провайдер телекомунікацій чи споживач.

Щодо процесу надання послуги велика кількість дослідників відмічають ознаку *одночасності виробництва та споживання послуг* (синхронність її надання й одержання) [171, с. 182–185; 187, с. 9; 188, с. 36–39], тобто

отримання послуги замовником і її надання виконавцем відбуваються одночасно. Результат є кінцевою метою і йому передуює одна або декілька дій. Прийняти послугу до початку її надання неможливо, як не можна її прийняти, після того, як вона вже надана. Лише в деяких випадках можливе виникнення ефекту від послуги через певний час після закінчення процесу її надання, який може зберігатися протягом нетривалого часу. І як наслідок цього – послуга характеризується тим, що не зберігається.

Характеристика процесу надання послуги може бути доповнена вказівкою на те, що в цьому процесі не створюється річ, а також не здійснюється її поліпшення (необоротна або важкооборотна специфікація) [171, с. 205].

Слід зазначити й те, що телекомунікаційні послуги можуть надаватися лише визначеним колом *суб'єктів*. Згідно з п. 5 Правил, надання телекомунікаційних послуг на території України є виключним правом юридичних осіб з місцезнаходженням на території України, які зареєстровані відповідно до законодавства України, та/або фізичних осіб – суб'єктів підприємницької діяльності з постійним місцем проживання на території України. Правовий статус операторів, провайдерів телекомунікацій буде більш детально охарактеризовано в розділі 2 даної роботи.

Послuzі притаманна й така характерна ознака як *особисте* виконання послуги. Так, стаття 902 ЦК України проголошує, що, за загальним правилом, виконавець повинен надати послугу особисто. Іншої точки зору придержується Жевняк О. В. На її погляд, мережний характер послуги зв'язку передбачає в багатьох випадках участь у виконанні договору третіх осіб і тим самим вказане правило, що вводить презумпцію особистого виконання договору, для договору про надання послуг зв'язку не застосовується, не дивлячись на те, що таке виключення (можливість застосування правила у випадках, вказаних законом) нормами глави не передбачено [47, с. 105]. Навіть якщо у випадках, встановлених договором, виконавець покладає виконання договору про надання послуг на іншу особу, він все ж таки залишається відповідальним у повному обсязі перед замовником за порушення договору цією особою.

Необхідно також відмітити такий важливий момент як *оплатність* телекомунікаційної послуги. За загальним правилом, телекомунікаційні послуги надаються за плату, але й не виключається можливість їх безоплатного надання (ст. 904 ЦК). Тому, на наш погляд, ознака оплатності не повинна включатися в поняття телекомунікаційної послуги.

Розглядаючи *специфічні ознаки* телекомунікаційної послуги слід зазначити наступне. Всім галузям, що мають інфраструктурну природу, властивий загальний характер споживання їх послуг [37, с. 16], що приводить до необхідності забезпечення зв'язку на всій території держави і навіть світу. Тому з'являється необхідність в створенні і об'єднанні мереж. Отже, можна говорити про *мережну будову телекомунікацій* [47, с. 38].

Телекомунікації є сферою господарювання, яка ґрунтується на мережній технологічній системі. Значення мереж постійно зростає, вони названі Концепцією Національної програми інформатизації складовою національної інформаційної інфраструктури і одним із основних чинників, що забезпечує економічне піднесення країни. Розвиток та інтенсивне використання телекомунікаційних мереж сприяє забезпеченню національних інтересів, поліпшенню керованості економікою, розвитку наукоємних виробництв та високих технологій, зростанню продуктивності праці, вдосконаленню соціально-економічних відносин, збагаченню духовного життя та подальшій демократизації суспільства [139].

Телекомунікаційна мережа є комплексом технічних засобів телекомунікацій та споруд, призначених для маршрутизації, комутації, передавання та/або приймання знаків, сигналів, письмового тексту, зображень та звуків або повідомлень будь-якого роду по радіо, провідних, оптичних чи інших електромагнітних системах між кінцевим обладнанням (ст. 1 Закону). Тобто, як видно із визначення, телекомунікаційні мережі являють собою певні об'єкти (обладнання), що з'єднані певними маршрутами, лініями зв'язку. Мережний характер – одна з основних особливостей телекомунікаційної послуги. На сучасному етапі зв'язок перестав бути галуззю державної монополії і це привело до того, що об'єкти та лінії зв'язку можуть належати різним суб'єктам, що передбачає їх взаємодію в процесі надання конкретної телекомунікаційної послуги.

З мережною будовою телекомунікацій і можливою приналежністю мереж та засобів телекомунікацій різним суб'єктам пов'язано те, що оператор телекомунікацій не завжди є єдиним "виробником" послуг. Можна сказати, що телекомунікаційна послуга за своїм характером передбачає в багатьох випадках залучення до її надання третіх осіб. При формуванні змісту правового регулювання відносин у сфері телекомунікацій з урахуванням мережного характеру телекомунікаційних послуг необхідно вирішувати питання забезпечення взаємодії між користувачами різноманітних ділянок мережі, а також сполучення телекомунікаційних мереж.

В даному випадку не можна погодитись з Богуцьким О. А. у тому, що телекомунікаційною мережею є складна оборотоздатна річ, яка може бути подільною або неподільною, в залежності від конкретних обставин, і може включати як рухоме, так і нерухоме майно [14, с. 307–314]. Як можна, наприклад, охарактеризувати телекомунікаційну мережу, що використовується для надання послуг проводового радіомовлення чи радіочастотний спектр, що теж використовується для надання окремих видів телекомунікаційних послуг? Можливо охарактеризувати лише елементи (кінцеве обладнання, споруди тощо), що складають ту чи іншу мережу, а не саму мережу, оскільки в кожному конкретному випадку вона має різну будову і може включати об'єкти, що не мають речового змісту. Але все-таки слід наголосити на тому, що для визначення телекомунікаційної послуги нас більше цікавить її функціональне призначення.

Отже, мережний характер телекомунікаційних послуг означає те, що вона надається саме з *використанням телекомунікаційних мереж*, тобто комплексу (певної сукупності) речей, до яких належать технічні засоби та споруди. До технічних засобів телекомунікацій, відповідно до ст. 1 Закону, відноситься обладнання, станційні та лінійні споруди, призначені для утворення телекомунікаційних мереж. Спорудами електрозв'язку, згідно зі ст. 1 Закону є будівлі, вежі, антени, що використовуються для організації електрозв'язку.

Узагальнюючи наведені визначення, можна зробити висновок про те, що до телекомунікаційної мережі ЗУ "Про телекомунікації" відноситься: телекомунікаційне обладнання; станційні та лінійні споруди; будівлі; вежі та антени. Цей перелік є досить приблизний, але конкретизувати його навряд чи взагалі можливо. Слід зазначити загальні ознаки певної групи речей, які становлять телекомунікаційну мережу.

При створенні телекомунікаційної мережі для встановлення технологічного обладнання, прокладення кабелів, використовуються трубопроводи, кабельні канали, колектори, приміщення житлових будинків та ін. Ці речі можуть належати як власникові телекомунікаційної мережі, так і іншим особам [14, с. 312].

Необхідно відмітити, що однією з рис сучасного світу є можливість надання однієї й тієї ж телекомунікаційної послуги через різні види телекомунікаційних мереж.

Наступна специфічна ознака телекомунікаційної послуги – це *необхідність наявності технічних передумов*. Слід мати на увазі, що згідно

зі ст. 1 ЗУ "Про телекомунікації", абонент отримує телекомунікаційні послуги на умовах договору, котрий передбачає вмикання в телекомунікаційну мережу кінцевого обладнання, що перебуває в його власності або користуванні. Як видно з наведеного, однією з умов надання телекомунікаційних послуг є наявність у споживача послуг (абонента) кінцевого обладнання (як власного, так і належного третім особам, у тому числі операторам), тобто обладнання, призначеного для з'єднання з телекомунікаційною мережею з метою отримання телекомунікаційних послуг.

Також слід звернути увагу на те, що договором про надання телекомунікаційних послуг має передбачатися підключення кінцевого обладнання до телекомунікаційної мережі. Метою цього є досягнення певного результату – забезпеченням доступу до неї та можливості використовувати її властивості.

Розглядаючи різні види послуг, Степанов Д. І. указує, що "замовникові для отримання великої кількості послуг необхідне додаткове обладнання (абонентське обладнання в послугах зв'язку й телебачення: телефонний чи факсимільний апарат, модем, ресивер, декодери). Отже, до змісту деяких послуг може бути віднесена не тільки праця виконавця, під якою розуміється діяльність власне людини, а й діяльність, пов'язана з використанням машин, обладнання. Основне питання, яке виникає при конструюванні договірних моделей про надання таких послуг, зводиться до того, яка сторона – виконавець чи замовник – зобов'язана надати таке обладнання, машини, матеріали" [171, с. 222].

В обов'язки оператора не входить перевірка наявності кінцевого обладнання, або його технічної справності. Надання послуг полягає в забезпеченні оператором підключення абонента до своєї мережі за умови наявності в абонента певного обладнання, технічні характеристики якого відповідають замовленим послугам. Але навряд чи у випадку, коли оператор не підключить абонента до телекомунікаційної мережі чи не здійснить передачу чи прийняття певних сигналів, у абонента чи користувача виникне обов'язок здійснити платіж на користь оператора.

За загальним правилом послуги мають чіткого адресата [29, с. 89] і надаються певній, відомій виконавцеві особі – замовнику. Але особливістю телекомунікаційних послуг також є те, що вони можуть надаватись і особі, яка невідома оператору, тобто *знеособлено*. Як правило, це відбувається при наданні послуг мобільного телефонного зв'язку, при наданні доступу до мережі Інтернет за допомогою карток та в інших випадках.

Закон та Правила не містять норм, які б врегулювали особливості відносин сторін у таких випадках. Єдиною нормою, що певною мірою регулює ці відносини, є п. 31 Правил, який передбачає, що телекомунікаційні послуги, які надаються знеособлено (анонімно), розшифруванню не підлягають (мається на увазі розшифровка кількості наданих послуг, зокрема їх тривалість, при послугах телефонного зв'язку – номер, на який здійснювався виклик тощо) [16, с. 47]. Безсумнівно, можлива знеособленість замовника телекомунікаційної послуги є особливістю телекомунікаційної послуги.

Слід зазначити, що передавання інформації при наданні телекомунікаційної послуги завжди відбувається між відправником та одержувачем інформації [37, с. 12]. З цього випливає *адресність інформації*.

Необхідно зауважити, що інформація володіє рядом властивостей, серед яких: системність, масовість, здатність до обмеження, фізична невідчужуваність тощо [76, с. 116–118]. Крім вищезазначених, їй притаманна така властивість, як *уразливість* [12, с. 81]. У зв'язку з цим потреба замовника телекомунікаційної послуги пов'язана з передачею інформації в *незмінному стані*. Критерії незмінності змісту інформації необхідно використовувати для визначення телекомунікаційної послуги. Існуючі легальні та доктринальні визначення цього не враховують.

Отже, оператори, провайдери телекомунікацій *не мають права змінювати інформацію*, що передається споживачам (для послуг із доступу до мережі Інтернет цю ознаку можна назвати *збереженням контенту*). І при цьому не має значення вид цієї інформації, конфіденційна вона або звичайна. Цей висновок впливає із суті зобов'язання, хоча ця норма не знайшла закріплення на законодавчому рівні.

Однак потреба замовника телекомунікаційних послуг полягає не тільки в передачі та/або отриманні інформації незмінного змісту, але й у більшості випадків в *збереженні її в таємниці*. Для визначення таємниці телекомунікаційних повідомлень в законодавстві використовуються загальний термін "таємниця кореспонденції", який включає таємницю листування, телеграм, телефонних розмов, телеграфних повідомлень та інших видів кореспонденції.

Суттєвим моментом при наданні телекомунікаційної послуги є захист таємниці телефонних розмов, листування та ін. Стаття 306 ЦК закріплює *право на таємницю кореспонденції*. Наведена стаття ЦК України закріплює право фізичної особи на таємницю листування, телеграм, телефон-

них розмов, телеграфних повідомлень та інших видів кореспонденції, що є одним з основних особистих немайнових прав. Дане право віднаходить своє місце також і в ст. 31 Конституції України, ст. 12 Загальної декларації прав людини, ст. 8 Конвенції про захист прав людини та основоположних свобод та ст. 17 Міжнародного пакту про громадянські та політичні права. [49; 73; 74; 203]. У ній також вказано, що фізична особа має право на таємницю листування, телеграм, телефонних розмов, телеграфних повідомлень та інших видів кореспонденції, а листи, телеграми тощо є власністю адресата, а тому відправлення кореспонденції адресату поштою означає передачу права власності на неї. Також зазначається, що листи, телеграми та інші види кореспонденції можуть використовуватися, зокрема шляхом опублікування, лише за згодою особи, яка направила їх, та адресата. Якщо кореспонденція стосується особистого життя іншої фізичної особи, для її використання, зокрема шляхом опублікування, потрібна згода цієї особи.

Об'єктом даного особистого немайнового права є *таємниця кореспонденції*. Поняттям кореспонденція охоплюється не тільки письмова кореспонденція (прості та рекомендовані листи, поштові картки, бандеролі, секограми, а також дрібні пакети, мішки "М"), але й усі інші види кореспонденції (телеграми, телефонні розмови, телеграфні повідомлення, повідомлення електронною поштою, пейджером, SMS- та MMS-повідомлення тощо). Однак, для поширення режиму таємниці зовсім не обов'язково, щоб дана кореспонденція вміщувала в собі інформацію про обставини особистого життя фізичної особи. ЦК охороняє абсолютно всі види кореспонденції, навіть коли вона містить виключно майнову цінність, наприклад, бандеролі.

У телекомунікаційній сфері питання захисту конфіденційної інформації головним чином виникає з приводу конфіденційності змісту телефонних розмов, інформації щодо деталізації дзвінків, відомостей щодо уразливості інформаційної системи, які можуть бути використані для несанкціонованого доступу до інформації, блокування роботи інформаційної системи, інформації щодо програмно-технічних засобів захисту особливо важливих систем, які застосовуються (білінгу, системи електронної комерції, платіжних систем тощо). Також важливим є забезпечення надійності конфіденційної інформації з приводу конфігурації та налагодження мережевого обладнання, ємкості мереж, що вже існує і тільки планується [113, с. 24].

Охорона таємниці телефонних розмов, телеграфної чи іншої кореспонденції, що передаються технічними засобами телекомунікацій, та інфор-

маційна безпека телекомунікаційних мереж гарантуються Конституцією України, відповідно до ст. 31 якої кожному гарантується таємниця листування, телефонних розмов, телеграфної та іншої кореспонденції. Винятки можуть бути встановлені лише судом у випадках, передбачених законом, з метою запобігти злочинові чи з'ясувати істину під час розслідування кримінальної справи, якщо іншими способами одержати інформацію неможливо.

Окремі гарантії цього права передбачені також іншими правовими актами. Так, відповідно до ст. 9 Закону оператори, провайдери телекомунікацій зобов'язані вживати технічних та організаційних заходів із захисту телекомунікаційних мереж, засобів телекомунікацій, інформації з обмеженим доступом про організацію телекомунікаційних мереж та інформації, що передається цими мережами.

У п. 12 Правил зазначено, що охорона таємниці телефонних розмов, телеграфної чи іншої кореспонденції, що передається технічними засобами телекомунікацій, та інформаційна безпека телекомунікаційних мереж гарантуються Конституцією та законами України. Зняття інформації з телекомунікаційних мереж забороняється, крім випадків, передбачених законом. Кримінально-процесуальним кодексом України (ст. 263) встановлено, що зняття інформації з транспортних телекомунікаційних мереж (мереж, що забезпечують передавання знаків, сигналів, письмового тексту, зображень та звуків або повідомлень будь-якого виду між підключеними до неї телекомунікаційними мережами доступу) є різновидом втручання у приватне спілкування, яке проводиться без відома осіб, які використовують засоби телекомунікацій для передавання інформації, на підставі ухвали слідчого судді, якщо під час його проведення можна встановити обставини, які мають значення для кримінального провадження [80].

Важливо, що кореспонденція, яка стосується фізичної особи, може бути долучена до судової справи лише у разі, якщо в ній містяться докази, що мають значення для вирішення справи. Інформація, яка міститься в такій кореспонденції, не підлягає розголошенню. Порушення таємниці кореспонденції може бути дозволено судом у випадках, встановлених законом, з метою запобігання злочинові чи з'ясування істини під час розслідування кримінальної справи, якщо іншими способами одержати інформацію неможливо.

Отже, Конституцією гарантована таємниця телефонних розмов [74], Кримінально-процесуальним кодексом України регламентований порядок зняття інформації з каналів зв'язку [80], однак жодним актом не визначено поняття *"таємниця телефонних розмов"*.

Обов'язок охорони інформації покладається на оператора, провайдера телекомунікацій, бо споживач, як правило, зацікавлений в нерозголошенні даних, які він отримує або передає по телекомунікаційних мережах. Також слід додати, що він не завжди бажає оприлюднювати інформацію про себе та про надані телекомунікаційні послуги. Взагалі умовно всю інформацію про абонента можна класифікувати на дві основні групи: а) відомості про споживача, отримані при укладанні договору; б) відомості щодо наданих телекомунікаційних послуг (у тому числі – факт отримання послуг, їхня тривалість, зміст, маршрути передавання тощо) [161, с. 39]. Її нерозголошення також покладається на операторів, провайдерів телекомунікацій. Наведені обов'язки впливають із суті ст. 34 Закону, п. 1 якої закріплює те, що оператори, провайдери телекомунікацій повинні забезпечувати й 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. Слід також звернути увагу на те, що забороняється включати до договору положення, що передбачають надання споживачем відомостей про себе, які не потрібні для укладання договору, надання послуг та розрахунків за них [111]. 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 й номер телефону абонента в разі, якщо в договорі про надання телекомунікаційних послуг міститься згода споживача на опублікування такої інформації.

Загальні вимоги та організаційні засади забезпечення захисту інформації, яка є власністю держави, або інформації з обмеженим доступом, вимога щодо захисту якої встановлена законом, в інформаційних, телекомунікаційних та інформаційно-телекомунікаційних системах визначають Правила забезпечення захисту інформації в інформаційних, телекомунікаційних та інформаційно-телекомунікаційних системах, затверджені постановою Кабінету Міністрів України № 373 від 29 березня 2006 року [133], відповідно до п. 4 яких захисту в інформаційній системі підлягає відкрита інформація, яка належить до державних інформаційних ресурсів, а також відкрита інформація про діяльність суб'єктів владних повноважень, військових формувань, яка оприлюднюється в Інтернеті, інших глобальних інформаційних мережах і системах або передається телекомунікаційними мережами (далі – відкрита інформація); конфіденційна інформація, яка

перебуває у володінні розпорядників інформації, визначених частиною першою статті 13 Закону України "Про доступ до публічної інформації" (далі – конфіденційна інформація); службова інформація; інформація, яка становить державну або іншу передбачену законом таємницю.

Якщо говорити про безпеку конфіденційної інформації, то справедливим є твердження, що заходи щодо її забезпечення врегульовано в Україні лише стосовно *державної таємниці*. Щодо інших категорій інформації, то в чинних нормативних актах існують лише окремі декларативні норми.

Для забезпечення захисту інформації телекомунікаційні мережі повинні володіти високим рівнем інформаційної безпеки. Згідно із ЗУ "Про телекомунікації", **інформаційною безпекою** телекомунікаційних мереж є здатність телекомунікаційних мереж забезпечувати захист від знищення, перекручення, блокування інформації, її несанкціонованого витоку або від порушення встановленого порядку її маршрутизації. При цьому інформацією визначаються відомості, подані у вигляді сигналів, знаків, звуків, рухомих або нерухомих зображень чи в інший спосіб.

Під час автоматизованої обробки інформації про абонентів оператор, провайдер телекомунікацій забезпечує її захист відповідно до закону. Споживач має право на безоплатне вилучення відомостей про нього цілком або частково з електронних версій баз даних інформаційно-довідкових служб. Інформація про споживача та про телекомунікаційні послуги, що він отримав, може надаватись у випадках і в порядку, визначених законом, а в інших випадках зазначена інформація може поширюватися лише за наявності письмової згоди споживача.

Інформація про телефонні з'єднання та розмови може бути визначена керівником підприємства як комерційна таємниця, в цьому випадку вона не підлягає розголошенню [180, с. 14].

З метою захисту прав споживачів НКРЗІ співпрацює з організаціями, які представляють інтереси споживачів, забезпечує такі організації, а також самих споживачів необхідною інформацією щодо діяльності операторів, провайдерів телекомунікацій, за винятком випадків, коли ця інформація є інформацією з обмеженим доступом.

Слід зауважити, що чинне законодавство не містить визначення поняття "*таємниця зв'язку*", а також не вказує які гарантії надає право на таємницю зв'язку, тому вбачається доцільним його закріплення на законодавчому рівні. Пропонуємо авторське визначення поняття "*таємниця зв'язку*",

яке б включало в себе і охорону таємниці телефонних розмов, телеграфної чи іншої кореспонденції, що передаються технічними засобами телекомунікацій, і інформаційну безпеку. Вважаємо, що їх можна об'єднати в цю категорію, тому що, наприклад, телефонний і телеграфний зв'язок є видами зв'язку, і тому немає необхідності їх уточнювати. А вже таємниця зв'язку забезпечується за допомогою інформаційної безпеки телекомунікаційних мереж (що є здатністю телекомунікаційних мереж забезпечувати захист від знищення, перекручення, блокування інформації, її несанкціонованого витоку або від порушення встановленого порядку її маршрутизації).

Таємниця зв'язку – це правовий режим охорони інформації, що передається від одного споживача до іншого будь-якими способами передачі інформації, що входять до сфери діяльності оператора, провайдера телекомунікацій, який забезпечує її конфіденційність.

Помилковим, на наш погляд, є визначення "таємниці зв'язку" як юридично охоронюваних відомостей, що передаються через телекомунікаційні мережі та мережі поштового зв'язку від одного користувача до іншого опосередковано через виконавця будь-яким способом передачі інформації: телефонні повідомлення, поштові, телеграфні та інші повідомлення, що входять у сферу діяльності оператора. Відомості є скоріше об'єктом охорони даного режиму. До таємниці зв'язку автор даної думки, Юшкевич А. В., також прирівнює дані, що фіксуються білінговою системою оператора телекомунікацій: час розмови, його тривалість, номери абонентів, які здійснюють виклик та тих, яких викликають. Стосовно електронної пошти такими відомостями є: адреси відправника та одержувача, час відправлення або доставки, довжина повідомлення тощо [196, с. 9].

У проекті ЗУ "Про захист прав користувачів телекомунікацій" пропонувався й інша назва даного режиму – *таємниця телекомунікації* [220], проте визначення його в проекті було відсутнє. Уявляється, що термін "таємниця зв'язку" є більш широким та універсальним, охоплює всі види зв'язку і тому може застосовуватись не тільки до електрозв'язку, але й, наприклад, поштового зв'язку.

Отже, виявлено всі основні ознаки та особливості телекомунікаційної послуги. Вважаємо за необхідне також навести законодавчі дефініції терміну "телекомунікаційна послуга" інших країн та проаналізувати сучасний стан наукових поглядів з визначення поняття телекомунікаційної послуги. На підставі цього видається можливим сформулювати визначення телекомунікаційної послуги.

Згідно з п. 1 ст. 1 *Акту про телекомунікації 1996 року Франції* телекомунікаційна послуга означає послугу, що включає передачу або маршрутизацію сигналів або комбінацію цих дій, використовуючи телекомунікаційний процес [211]. Тобто, в цьому легальному визначенні телекомунікаційної послуги увага акцентується на технології її надання, а суть телекомунікаційної послуги, що має значення для її розуміння як об'єкту цивільних прав, не розкривається. В *Акті про телекомунікації 1984 р. Великобританії* використовується широкий підхід до поняття телекомунікаційної послуги, яке дається не через дефініцію, а через перелік послуг. До них серед інших віднесені інформаційно-довідкові послуги, послуги з установаження та технічному обслуговуванню обладнання [223].

Варте уваги визначення телекомунікаційної послуги в законодавстві *Німеччини*, а саме в Законі про телекомунікації ФРН від 25 липня 1996 року. У відповідності з п. 18 параграфу 3 даного акту телекомунікаційні послуги – це професійна пропозиція на телекомунікацію, включаючи пропозицію на шляхи передавання для третьої сторони; а також згідно п. 19 того ж параграфу телекомунікаційні послуги для суспільства – це професійна пропозиція на телекомунікацію щодо шляхів передачі для різних фізичних та юридичних осіб і не тільки для абонентів закритих груп користувачів [210]. Пропозицією на телекомунікацію, враховуючи визначення телекомунікації, іншими словами можна виразити як пропозицію на відсилання, передавання, приймання будь-яких повідомлень у вигляді знаків, мови, зображень чи звуків за допомогою телекомунікаційного обладнання.

Порівнюючи визначення поняття телекомунікаційної послуги, що міститься в ЗУ "Про телекомунікації" з вищенаведеним, Богуцький О. А. вважає його правильнішим і точнішим, оскільки воно логічно вказує на дію, яка становить зміст цих послуг – а саме поняття телекомунікація. Проте, автор зазначає, що досить суперечливою є вказівка, що предметом телекомунікаційної послуги є певна пропозиція. Навряд чи пропозиція сама по собі, в даному випадку, може вважатися послугою, оскільки не можна допустити, що саму тільки пропозицію особа, яка бажає скористатися телекомунікаційною послугою, буде зобов'язана оплатити [15, с. 111].

Варте уваги й визначення телекомунікаційної послуги в законодавстві *Швеції*, що враховує інформаційний характер телекомунікаційної послуги (згідно зі ст. 1 Акта про телекомунікації Швеції від 01 липня 2007 року послуга електрозв'язку означає передавання телекомунікаційного пові-

домлення, під яким у вказаному законі розуміється звук, текст, зображення, дані або інша інформація, що передається за допомогою радіопередачі, мережного випромінювання або електромагнітних технологій, використовуючи спеціально розроблені передавальні пристрої) [212].

Закон *Литовської Республіки* "Про телекомунікації" від 9 червня 1998 року № VIII-774 у п. 30 ст. 2 передбачає, що телекомунікаційними послугами є ті, що цілком або частково пов'язані з передачею, комутацією сигналів, а також посиленням радіо- й телевізійних програм за допомогою телекомунікаційних мереж, за винятком діяльності трансляторів [207].

В *Естонії* відносини у сфері телекомунікацій регулюються Законом Естонії "Про телекомунікації" від 9 лютого 2000 року. Визначення телекомунікаційних послуг міститься в параграфі 2 даного закону. Телекомунікаційними послугами, згідно з цим законом, є передача й маршрутизація сигналів у телекомунікаційній мережі (чи мережах) і встановлення з'єднань між термінальними точками телекомунікаційної мережі чи телекомунікаційних мереж. До телекомунікаційних послуг не належить радіомовлення [213].

У *РФ* порядок надання телекомунікаційних послуг регулюється Федеральним Законом "О связи" від 7 липня 2003 року № 126-ФЗ, у якому вони іменуються послугами зв'язку або електрозв'язку [108]. Згідно зі ст. 2 вказаного закону, послуга зв'язку – це прийняття, обробка, зберігання, передача, доставка повідомлень електрозв'язку чи поштових відправлень. Своєю чергою електрозв'язок визначається як будь-яке випромінювання, передавання чи приймання знаків, сигналів, голосової інформації, писемного тексту, зображень, звуків чи повідомлень будь-якого роду через радіосистему, проводову, оптичну та інші електромагнітні системи.

Точніше інших розкриває сутність телекомунікаційної послуги визначення телекомунікації в законодавстві Сполучених Штатів Америки. У відповідності з п. 48 ст. 3 Акту про телекомунікації 1996 року США телекомунікація – це передача між точками, вказаними користувачем, інформації на вибір користувача, без зміни форми або змісту інформації як відісланої, так і отриманої [228].

Світова організація торгівлі в п. (b) ст. 3 Генеральної угоди з торгівлі послугами від 15 квітня 1994 року (Додаток щодо телекомунікацій) "телекомунікаційну послугу загального користування" розглядає як будь-яку телекомунікаційну послугу, яку учасник вимагає відкрито або фактично надавати широкому колу осіб. Такі послуги можуть включати *inter alia*, телеграф, телефон, телекс і передачу даних, що, як правило, включає

передавання в реальному часі споживачам інформації між двома та більшою кількістю пунктів без будь-яких змін форми або змісту цієї інформації між початковим і кінцевим пунктами передачі [36].

Як видно, наведені вище поняття телекомунікаційних послуг мало чим різняться, відмінність полягає лише в обсязі чи кількості процесів, які вважаються телекомунікацією. Тому й вичерпний перелік видів телекомунікації сформувавши неможливо з причини великої кількості функцій, які можуть виконуватися за допомогою телекомунікацій, а також через постійний розвиток інформаційних технологій і появу нових видів зв'язку.

Щодо наукових поглядів з приводу визначення поняття телекомунікаційної послуги, можна відмітити, що існує велике розмаїття поглядів, що ускладнює розуміння телекомунікаційних послуг в цивільному праві.

Так, Богуцький О. А. вважає, що телекомунікаційні послуги – це дії оператора, внаслідок яких забезпечується *доступ* особи до телекомунікаційної мережі з метою прийому, обробки, зберігання, передачі по цій мережі певних сигналів, знаків, зображень, звуків тощо [18, с. 5]. На погляд автора, з думкою Богуцького О. А. не можна остаточно погодитись, оскільки телекомунікаційна послуга не може полягати лише в доступі до телекомунікаційної мережі. Насамперед ефект послуги полягає у використанні функцій мережі: пересилання та отримання інформації тощо.

Загальні визначення телекомунікаційної послуги також формулюють Прищеп С. Ю. та Міхєєва О. М. Так, Міхєєва О. М., надає таке визначення *послуги електрозв'язку*: це оплатне надання послуги, що виражене у вигляді правомірних дій або діяльності з прийому, обробки, зберігання, передачі та доставки повідомлень електрозв'язку [96, с. 27]. Прищеп С. Ю. зазначає, що *послуга зв'язку* – це комплекс дій оператора, що направлені на приймання, обробку, передавання, доставляння знаків, сигналів, письмового тексту, зображення, звуків за допомогою телекомунікаційних мереж, що здійснюються оператором телекомунікацій на умовах договору оплатного надання послуг [117, с. 10]. Видається, що в даних визначеннях недостатній акцент робиться на інформаційній сутності телекомунікаційних послуг, адресному характері інформації, а також не відображається потреба, що задовольняється.

Інші визначення, які наводяться в наукових працях, відносяться до окремих телекомунікаційних послуг. Так, Скорікова Т. М., наприклад, визначає *послугу стільникового зв'язку* як діяльність, направлену на прийом, обробку і передачу голосової та іншої інформації по системі мереж

електрозв'язку за допомогою радіохвиль певного радіочастотного спектру з метою забезпечення безперервного телефонного зв'язку між абонентами мережі стільникового зв'язку певного оператора, а також між абонентами мережі електрозв'язку загального користування інших операторів по їх викликам [168, с. 134]. Козлов І. І. наводить наступне визначення послуги *проводового телефонного зв'язку*: діяльність оператора зв'язку, що забезпечує можливість передачі голосової інформації, факсимільних повідомлень та інших даних через мережу телефонного зв'язку шляхом встановлення телефонного з'єднання між кінцевим обладнанням користувачів [70, с. 9]. Як видно із наведеного, телекомунікаційну послугу всі зазначені науковці визначають саме як дії або діяльність, відмінність полягає лише обсязі цих дій.

Існують також визначення *послуги зв'язку* як продукції діяльності організацій телекомунікацій, що виражається в кінцевому корисному результаті виробничої діяльності з передачі інформації, яка має певну споживчу вартість [9, с. 73; 100, с. 7]. На наш погляд, послугою слід визнавати саме дії, що завершуються певним результатом, а не кінцевий результат.

Слід зазначити, що в спеціальній літературі телекомунікаційна послуга також мала досить багато визначень. Наприклад, до прийняття ЗУ "Про телекомунікації" *послуга телекомунікацій* розглядалась як продукт (результат) діяльності оператора телекомунікацій, що полягає в передачі чи прийомі інформації, вибраної користувачем, між пунктами, заданими користувачем, без зміни змісту цієї інформації, з використанням технічних засобів проводового зв'язку, фіксованого радіозв'язку та/або мобільного (рухомого) радіозв'язку, а також надання оператором телекомунікацій на договірних засадах в користування ліній, каналів, трактів з ресурсу мережі телекомунікацій [54, с. 153]. Це визначення дещо нагадує те, що існує в Телекомунікаційному Акті 1996 року США (Telecommunications Act of 1996), де, нагадаємо, *телекомунікації* означають передачу між точками, вказаними користувачем, інформації на вибір користувача, без зміни форми або змісту інформації як відісланої, так і отриманої [228].

Певним чином ці дефініції були сприйняті і законодавцем. ЗУ "Про зв'язок", що втратив чинність, формулював *послугу зв'язку* як продукт (результат) діяльності оператора зв'язку, спрямований на задоволення потреб споживачів [137].

На відміну від нього, чинний ЗУ "Про телекомунікації" визначає **телекомунікаційну послугу** як продукт діяльності оператора та/або

провайдера телекомунікацій, спрямований на задоволення потреб споживачів у сфері телекомунікацій. Як видно з наведеного визначення, законодавець уточнив сферу надання даних послуг та включив у дефініцію додатково ще одного суб'єкта відносин у цій сфері.

На наш погляд, легальне визначення телекомунікаційної послуги, не зважаючи на зміни, дещо розпливчате і неточне, воно не містить основних істотних ознак телекомунікаційної послуги, що впливають з її соціально-економічної суті. Уявляється сумнівним надавати визначення телекомунікаційної послуги через опис технології, яка за своєю суттю є мінливою. До того ж законодавець не конкретизує в дефініції, в чому саме полягають потреби споживачів і що саме є "продуктом діяльності" оператора (провайдера). Перелік зобов'язань оператора (провайдера), наведений у ст. 39 ЗУ "Про телекомунікації", є достатньо великим за обсягом, але, на жаль, не дає прямої та чіткої відповіді на питання, які саме з цих обов'язків операторів (провайдерів) можуть належати безпосередньо до телекомунікаційних послуг. Тому, на наш погляд, законодавче визначення телекомунікаційної послуги потребує певного уточнення.

Підсумовуючи дослідження наукових поглядів на визначення телекомунікаційних послуг слід навести такі висновки: у дослідженнях в цілому недостатньо уваги приділяється питанню формування загального поняття телекомунікаційної послуги, автори не завжди критично відносяться до її легальної дефініції; в наданих визначеннях відображені не всі суттєві характеристики телекомунікаційних послуг. Є також схильність визначати телекомунікаційну послугу тільки через її поведінкову характеристику та не враховувати потребу, яку вона задовольняє.

На підставі ознак та з урахуванням особливостей телекомунікаційної послуги можна запропонувати наступне доктринальне її визначення, що б відобразило загальну специфіку даного виду послуг. **Телекомунікаційна послуга – це дії (діяльність) оператора, провайдера телекомунікацій із задоволення потреби споживача в передачі та/або отриманні інформації через телекомунікаційні мережі без зміни її змісту та із забезпеченням таємниці зв'язку, якщо інше не встановлене законом та/або не впливає із суті відносин.**

Від існуючих визначень запропоноване відрізняється тим, що в ньому присутні такі ознаки телекомунікаційної послуги, як інформаційна сутність об'єкту впливу, мережний характер послуги, конкретизуються дії суб'єктів надання послуг.

1.2. Місце телекомунікаційної послуги в системі послуг

Щодо визначення місця телекомунікаційної послуги в системі послуг, слід зазначити, що в класифікації послуг як об'єктів цивільних прав, яка наведена Шабловою О. Г., телекомунікаційна послуга відноситься до послуг соціальної інфраструктури та особистого характеру, поряд з медичною, туристичною та іншими [188, с. 142].

Особливий інтерес становить відмежування телекомунікаційних послуг від інших послуг. Необхідність розгляду цього питання обумовлена методологією наукового дослідження: щоб надати визначення будь-якому явищу, необхідно виявити його ознаки та відмежувати його від суміжних понять.

Актуальність цього питання обумовлюється тим, що телекомунікаційні послуги за багатьма ознаками схожі з іншими послугами. Зустрічаються випадки, коли в нормативно-правових актах, судовій практиці телекомунікаційною послугою визнають дії, які не володіють всіма її ознаками. Крім того, до сих пір дана проблема не ставала предметом глибоких наукових досліджень. Питання відмежування телекомунікаційних послуг від суміжних послуг, які мають з телекомунікаційними послугами певні спільні ознаки, фрагментарно висвітлювались лише в деяких наукових працях. Так, Маркіна А. В. розмежує діяльність зі здійснення телемовлення та діяльність з надання послуг кабельного телебачення (як виду зв'язку) [92, с. 7]. Вайпан В. П. проводить розмежування телекомунікаційних послуг та послуг з пропуску трафіка [25, с. 20–21].

Отже, видається необхідним продемонструвати відмінність телекомунікаційної послуги від інших послуг, зокрема від:

- інформаційної послуги;
- послуги із надання доступу споживачам до телекомунікаційної мережі;
- телематичної послуги;
- послуги з пропуску трафіка;
- послуги поштового зв'язку.

Перш за все необхідно здійснити відмежування телекомунікаційної послуги від близьких до неї правових категорій, зокрема, від **інформаційної послуги**, як найбільш взаємопов'язаних. Актуальність цього відмежування не викликає сумнівів, оскільки нерідко інформаційні та телекомунікаційні послуги ототожнюють і це може викликати певні помилки на практиці з питань кваліфікації відносин з їх надання, та впливати на застосування відповідних нормативно-правових актів. В зарубіжній

практиці, це питання також є актуальним, про що свідчить, наприклад, справа National Cable & Telecommunications Association (NCTA) v. Brand X Internet Services (04 - 277) (Національна асоціація кабельного зв'язку та телекомунікацій проти Бренд Ікс Інтернет) [231], в якій Верховний Суд Сполучених Штатів Америки 27 червня 2005 року визнав провадому широкосмугову послугу доступу до Інтернет інформаційною послугою та інші справи. Федеральна комісія зв'язку визначила, що провадому широкосмугові послуги доступу до Інтернет є інформаційними послугами, що функціонально інтегровані з телекомунікаційним компонентом [232]. Можливо це відбулося тому, що визначення інформаційної послуги у Телекомунікаційному Акті США 1996 р. не містило характерних ознак, що дозволили б її відмежувати від телекомунікаційної послуги. В телекомунікаційному акті США 1996 року "інформаційна послуга" означає надання можливості для створення, здобуття, зберігання, перетворення, оброблення, відновлення, використання або сповіщення інформації за допомогою телекомунікацій, що включає електронну публікацію, але не включає ніякого використання будь-якої такої можливості для управління, контролю або діяльності телекомунікаційної системи або управління телекомунікаційною службою [228].

Якщо прийняти широкий підхід до тлумачення поняття інформації як комунікації, спілкування, то телекомунікаційні послуги представляють собою частину комунікативних взаємозв'язків соціуму. При такому підході встановлюється пряма залежність між розвитком в Україні телекомунікаційних відносин та становленням інформаційного суспільства. Базуючись на широкому підході до поняття "інформація", при розгляді інформаційних послуг, ми зустрінемося не тільки з відносинами щодо обігу інформації за допомогою традиційних засобів, але й з відносинами, що пов'язані, наприклад, з телефонією. При забезпеченні телефонного зв'язку оператор не надає власне інформаційних послуг, оскільки при цьому він не надає інформацію. Оператор лише забезпечує можливість персональної комунікації у режимі реального часу, тобто створює передумови інформаційного обміну. Проте відомо, що деякі види зв'язку можуть сполучати телекомунікаційні та інформаційні риси, наприклад, власник мобільного телефону чи електронної поштової скриньки може отримувати інформацію про курс валют, погоду, довідкову інформацію. Тобто ці види зв'язків можна віднести до інформаційних засобів. Стосовно телерадіомовлення (ефірного) користувачам надаються саме інформаційні послуги, у випадку, наприклад, супутникового мовлення надаються ще супутникові канали зв'язку.

Інформаційні послуги, на думку Шаблової О. Г., – такий спосіб задоволення потреб замовника, який передбачає не просто передачу інформації клієнту, а здійснення координованої з замовником діяльності, наприклад, зі збору, пошуку, переробки, розповсюдженню, систематизації, порядку використання інформації [190, с. 122–123].

Саннікова Л. В. пропонує всі послуги, в яких об'єктом впливу виступає інформація, об'єднати в одну родову групу – інформаційні послуги. Їх сутність характеризується як діяльність зі зміни стану інформації, що полягає у збиранні відомостей, їх обробці (систематизація, аналіз і тому подібному), а також передачі їх замовнику [157, с. 104].

Аналізуючи дослідження інформаційної послуги, зроблені П. Лютиковою, можна зробити висновок, що *інформаційною послугою* є отриманий замовником корисний ефект від здійснення виконавцем певних дій (пошук інформації, її обробка тощо). При цьому корисний ефект має немайновий характер, що втілений у конкретних відомостях певної галузі знань, які становлять інтерес для окремого суб'єкта (замовника). Отримані замовником відомості мають бути цінними, носити ексклюзивний характер, вони не повинні бути загальнодоступними [90, с. 29–32]. Абсолютно аналогічної точки зору притримується Ю. В. Іваненко. На його думку, *інформаційна послуга* – це корисний ефект від здійснення виконавцем на замовлення замовника певних дій, а саме – пошук інформації, обробка її таким чином, щоб зробити останню доступною для розуміння замовника [53, с. 16–18]. Як видно з даних визначень, суть інформаційної послуги полягає в отриманні *корисного ефекту* від здійснення виконавцем таких дій як пошук інформації, її обробка тощо, а це вкрай відрізняється від суті телекомунікаційної послуги.

Основним критерієм виділу інформаційних послуг з відносин, що складаються з надання (отримання або передачі) інформації, на думку Сітдикової Л. Б., необхідно вважати вербалізацію інформаційних потреб у вигляді *інформаційного запиту*. Саме наявність або відсутність даного критерію, на думку правника, є вирішальним в правильній кваліфікації відносин з надання інформації. З цією метою вона розглядає різні види надання інформації та виділяє з них інформаційну послугу [167, с. 5].

Видається цікавою точка зору Сідневої Ю. Є., яка, розглядаючи інформаційні послуги в системі економічних відносин, приходять до висновку, що виробництво та продаж комп'ютерних програм, баз даних, а також телекомунікаційні послуги (послуги зв'язку) слід включити у сферу інформаційних послуг [165, с. 62–64]. Ряд авторів також відносить до інформаційних послуг послуги з передачі інформації – послуги зв'язку [26, с. 23–27;

56, с. 41–42]. Не заперечуючи цільову направленість послуг зв'язку на забезпечення можливості інформаційного обміну між її користувачами, тим не менш, на думку Сітдикової Л. Б., даний вид послуг не можна відносити до інформаційних, зважаючи на відсутність в ньому функціональної ознаки – інформаційного запиту. Послуги зв'язку є тільки засобами передачі інформації. У той же час при їх наданні в якості супутніх послуг надається ряд інформаційних, що стирає грань між ними. Особливо це яскраво виражено при наданні такого виду універсальних послуг зв'язку, як Інтернет [167, с. 5]. Повністю погоджуючись з цим дослідником слід також визнати, що це не єдина відмінність між телекомунікаційною та інформаційною послугами.

Інформаційною послугою, відповідно до ст. 23 ЗУ "Про інформацію" від 2 жовтня 1992 року № 2657-XII, є діяльність з надання інформаційної продукції (матеріалізованого результату інформаційної діяльності, призначеного для задоволення потреб суб'єктів інформаційних відносин) споживачам з метою задоволення їхніх потреб [138]. Провайдери та оператори телекомунікацій задовольняють потреби фізичних і юридичних осіб через аудіовізуальну інформацію, якою є будь-які сигнали, що сприймаються зоровими та слуховими рецепторами людини. Фактично вони надають абонентам (споживачам) інформаційні послуги шляхом трансляції та ретрансляції продукції електронних засобів інформації та можливості доступу до інформації за допомогою надання доступу до мережі Інтернет.

Отже, інформаційні послуги можна вважати суміжними з телекомунікаційними, їх об'єднує те, що вони так чи інакше пов'язані з інформацією, мають один об'єкт впливу – інформацію. Аналогічно з наданням інформації пов'язані також консультаційні послуги, аудиторські, маркетингові, консалтингові, телематичні та інші послуги. Однак поняття інформаційних послуг не поглинає поняття телекомунікаційних. Необхідно зауважити, що при наданні даних послуг здійснюється *різний вплив на інформацію*. При наданні телекомунікаційних послуг вплив полягає в просторовому переміщенні інформації, при цьому інформація не повинна змінювати свого змісту (можлива зміна лише форми інформації). При наданні інформаційних послуг суть впливу зазвичай перетворювальна, що впливає на зміст інформації. Це і є основною відмінністю телекомунікаційних послуг від інформаційних. Отже, можна уточнити поняття інформаційних послуг: **інформаційна послуга** – це послуга із задоволення потреби замовника в отриманні інформації, при наданні якої виконавець може впливати на зміст інформації.

Можлива ситуація, коли оператор, провайдер телекомунікацій та споживач телекомунікаційної послуги знаходяться одночасно і у відносинах з надання інформаційних послуг. Так, оператор, провайдер телекомунікацій зобов'язаний надати споживачеві інформацію про послуги, що надаються, здійснювати інформаційно-довідкове обслуговування, надавати споживачам вичерпну та достовірну інформацію щодо укладення договору та умов надання телекомунікаційних послуг. Можлива інша ситуація, коли замовник телекомунікаційної послуги та адресат повідомлення є відповідно виконавцем і замовником інформаційної послуги, надання якої здійснюється з використанням телекомунікаційних мереж.

Отже, в якості **відмежувальних ознак** телекомунікаційної послуги від інформаційних послуг можна назвати такі: 1) передача інформації при наданні інформаційних послуг здійснюється її володільцем або творцем замовникові, а при наданні телекомунікаційних послуг – не володільцем інформації, а "посередником" (оператором, провайдером телекомунікацій) за замовленням володільця інформації (замовника) адресатові; 2) спосіб надання даних послуг різниться: телекомунікаційні послуги надаються тільки за допомогою телекомунікаційної мережі, в той час, коли інформаційні послуги можуть надаватися і без використання останньої; 3) замовник інформаційної послуги сплачує за надання інформації певного роду та характеру, в той же час замовник телекомунікаційної послуги сплачує в залежності від конкретного виду послуги за можливість з'єднання з іншими абонентами; спілкування та обміну інформацією в реальному часі за допомогою телефонного зв'язку чи Інтернету; отримання та відсилання інформації (замовник інформаційної послуги, як правило, не надає інформацію, а тільки отримує її, з відповідного джерела за конкретним договором про надання інформаційних послуг); 4) при наданні інформаційних послуг може здійснюватися перетворювальний вплив на інформацію, що змінює її зміст, а при наданні телекомунікаційних послуг вплив на інформацію здійснюється у вигляді просторового переміщення.

Телекомунікаційна послуга близька технологічно з **діями з надання доступу споживачам до телекомунікаційної мережі**, тому небезкорисно провести її відмежування від так званої "**послуги з надання доступу споживачам до телекомунікаційної мережі**".

ЗУ "Про телекомунікації" не дає тлумачення такого важливого, на наш погляд, поняття як *доступ до телекомунікаційної мережі*. Досить

вдало пояснює це поняття Закон ФРН "Про телекомунікації" від 25 липня 1996 року. Так, згідно з п. 9 параграфу 3 цього закону, доступ до мережі є фізичним та логічним з'єднанням кінцевого обладнання з телекомунікаційною мережею чи її частинами задля отримання доступу до функцій даної телекомунікаційної мережі чи телекомунікаційних послуг, що надаються у зв'язку з цим [210].

Вказане визначення правильно вказує на те, що саме собою з'єднання, якщо воно позбавлене певної мети – доступу до функцій телекомунікаційної мережі чи телекомунікаційних послуг, не має ніякого сенсу. Саме тому, якщо на оператора покладається обов'язок здійснити з'єднання кінцевого обладнання абонента з телекомунікаційною мережею, обов'язок оператора може вважатися виконаним тільки в тому разі, якщо абонент матиме доступ до телекомунікаційної мережі й зможе використати її властивості передавати, випромінювати та/або приймати інформаційні потоки: знаки, сигнали, писемний текст, зображення та звуки, повідомлення та ін. Але для особи, яка бажає отримати телекомунікаційні послуги, однаково, яким чином технічно буде здійснене з'єднання. На наш погляд, ст. 1 ЗУ "Про телекомунікації" слід доповнити таким визначенням: **доступ до телекомунікаційної мережі – це з'єднання кінцевого обладнання споживача з телекомунікаційною мережею з метою отримання телекомунікаційних послуг.**

Крім забезпечення доступу до телекомунікаційної мережі, телекомунікаційні послуги можуть полягати в обов'язку оператора здійснити для споживача певні дії, зокрема передати певну інформацію у вигляді повідомлення. У такому випадку доступ до телекомунікаційної мережі споживачеві може не надаватись (наприклад, при прийманні, передаванні та доставлянні телеграм, що передбачено п. 241 Правил). Споживач, укладаючи договір, має намір відправити певну інформацію визначеній ним особі протягом обумовленого часу. Яким чином ця інформація буде доставлена до абонента – йому байдуже. Відправник інформації фіксує її на певному аркуші паперу (бланку), отримувач також одержує інформацію в паперовому вигляді. Телекомунікаційний зв'язок тільки допомагає якнайшвидше передати цю інформацію від одного оператора до іншого або до відповідного підрозділу одного й того ж оператора.

Чи може надання доступу до телекомунікаційної мережі, як певна дія, вважатись роботою? Для відповіді на це питання слід звернутися до тлумачення поняття "послуга" як такої та її відмежування від "роботи".

Головною особливістю послуги є те, що її ефект полягає у вигляді невідчутного нематеріалізованого результату, а це вкрай різниться від результату робіт. Виконання роботи завершується *створенням певної речі й переданням* її замовникові. На відміну від роботи, послуга по суті споживається замовником одночасно з її наданням виконавцем. Такий стан виключає можливість виникнення для замовника (послугоодержувача) будь-яких речових прав на результат послуги й тим самим перешкоджає поширенню на дані відносини дії норм про підрядний договір" [40, с. 200].

Забезпечення доступу особи до телекомунікаційної мережі має бути однією з умов надання телекомунікаційної послуги, що надається за договором про надання телекомунікаційних послуг. Деякі вчені, наприклад, вважають забезпечення доступу особи до телекомунікаційної мережі основною послугою, що надається за договором про надання телекомунікаційних послуг. На думку автора, доступ є умовою надання телекомунікаційної послуги, одне із зобов'язань виконавця послуги [19, с. 5]. Але, оскільки телекомунікаційні мережі призначені для передавання, випромінювання та/або приймання знаків, сигналів, то, відповідно договір про надання телекомунікаційних послуг має передбачати доступ абонента до телекомунікаційної мережі з метою доступу до функцій відповідної телекомунікаційної мережі. Зрозуміло, що сама собою телекомунікаційна мережа функціонувати не може, її експлуатація та обслуговування є дуже складним технічним процесом, який потребує не тільки спеціальних знань, а й відповідного обладнання. Але обслуговування, експлуатація телекомунікаційної мережі не можуть бути предметом договору про надання телекомунікаційних послуг, оскільки як до укладення договору про надання цих послуг, так і після його припинення телекомунікаційна система функціонує за певними технічними характеристиками. А якщо й до укладення договору, й після його припинення мережа функціонує в однаковому режимі, то підтримання такої системи в належному стані не може бути договірним обов'язком оператора.

Отже, дії з надання доступу до телекомунікаційної мережі (*тобто фізичне з'єднання кінцевого обладнання споживача з телекомунікаційною мережею*) скоріше всього слід відносити до *робіт*, які полягають у створенні лінії зв'язку до обладнання споживача та підключення цього обладнання до неї. Ці роботи закінчуються певним уречевленим результатом: створена лінія зв'язку і до неї підключене обладнання. Після цього опе-

ратор телекомунікацій зобов'язаний підтримувати доступ до мережі: не відключати обладнання, зберігати в справності телекомунікаційну мережу, надавати технічну допомогу споживачу в підтримці обладнання в справності.

Але поряд з цим розумінням доступу існує й інше – розуміння доступу як *можливості* споживання послуги в будь-який час, так би мовити, *логічне підключення* до мережі з метою використання її функцій. Слід зауважити, що таке підключення є можливим в багатьох випадках саме після технічного з'єднання відповідного обладнання. Саме такий зміст законодавець вкладав в термін "доступ", називаючи Інтернет-послуги "послугами з доступу до Інтернет". Звичайно, мається на увазі саме доступ як можливість використання властивостей всесвітньої мережі, в цьому й полягає сутність й мета послуг.

Такий *логічний доступ* до телекомунікаційної мережі, як певна дія оператора, *не має матеріального результату*, тобто споживається разом із учиненням цієї дії оператором, а отже підпадає під законодавче тлумачення *послуги* як цивільно-правового поняття. Тому не можна логічний доступ до мережі ототожнювати з фізичним доступом. Слід зазначити, що доступ до телекомунікаційної мережі тільки починається з підключення до неї й може тривати достатньо довгий час. Надавати доступ до телекомунікаційної мережі мають право власник цієї мережі чи інші особи, яким власник передав таке право чи право користування телекомунікаційною мережею.

Отже, дії з надання доступу до телекомунікаційної мережі носять змішаний характер, включають в себе як виконання робіт, так і надання послуг. Відповідно, дії оператора, провайдера зі здійснення фізичного з'єднання кінцевого обладнання з телекомунікаційною мережею не можуть розглядатись як телекомунікаційні послуги. Зміст цих дій зовсім інший, ніж при наданні телекомунікаційних послуг: при цьому не передається інформація по мережі, а тільки забезпечується технічна можливість її передачі. Дії з надання доступу до телекомунікаційної мережі є передумовою надання телекомунікаційних послуг, дають потенційну можливість надання телекомунікаційних послуг в будь-який час за вимогою споживача. Аналогічний висновок міститься в роботі Степанова Д. І.: "Так, при наданні послуг міжміського телефонного зв'язку власне послугою буде розмова абонента, а дії з встановлення та підтримки зв'язку – підготовчою діяльністю..." [171, с. 180]. А вже логічне з'єднання з мережею може бути визнано *послугою*, оскільки споживач отримує можливість використання

функцій відповідної мережі (пересилати й отримувати інформацію, додзвонюватись до інших абонентів тощо). Ці дії операторів, провайдерів можуть здійснюватись з різницею у часі.

Слід відмежовувати телекомунікаційні послуги й від **телематичних послуг**, якими є, згідно з п. 1.4 рішення НКРЗ від 25 грудня 2008 року № 1283 "Про затвердження форм звітності та інструкцій щодо їх заповнення", послуги з доступу та обробки даних щодо управління та вимірювання параметрів виконавчих або інших систем, механізмів, приладів та обладнання [219].

Крім цього рішення та ряду інших аналогічних рішень більше в вітчизняних нормативно-правових актах України про телематичні послуги не згадується. Існують окремі акти, в яких згадуються телематичні служби [200], пристрої [120], мережі [205].

Положення про філії (територіальні управління) Національного банку України, затверджене Постановою правління НБУ № 495 від 22 грудня 2000 року, що втратило чинність, закріплювало, що до основних функцій і прав територіальних управлінь у сфері телекомунікаційних систем та мережевих технологій належить забезпечення оперативного обслуговування телематичних систем електрозв'язку (телефонного, телетайпного і факсимільного зв'язку), відео- та аудіосистем, обслуговування слабкострумних кабельних систем [127]. Тобто, виходячи з зазначеного, можна зробити висновок, що телематичні та телекомунікаційні системи тотожні, але це не зовсім так.

У загальному розумінні, *телематичними* є послуги зв'язку, які опосередковують передачу інформації по провідній, радіо, оптичній або іншим електромагнітним системам, які при цьому не є послугами телефонного зв'язку, телеграфного зв'язку або послугами зв'язку по передачі даних [97, с. 6]. Тлумачення слова "телематика", яке є основою для поняття "телематичні послуги зв'язку", можна також виявити в літературі, яка присвячена термінологічним питанням зв'язку та телекомунікацій. Наприклад, в спеціальній літературі зазначено, що *телематика* – це телекомунікація інформації [54, с. 192]. Навряд чи з цього визначення може бути зрозуміло значення цього терміну. Невдяєв Л. М. же пояснює значення цього терміна таким чином: "телематика (telematics) – галузь техніки, яка пов'язана з передачею текстової або графічної інформації" [104, с. 92]; "telematics – телематика – технологія, яка ще називається відеографічним зв'язком, в якій інтегровані засоби передачі даних, відео та графіка, а також

комп'ютерні та інформаційні технології. Термін утворений від слів *telecommunications* (телекомунікації) та *informatics* (інформатика). *Telematic services* – телематичні служби, служби відеографічного зв'язку, що утворюються на базі існуючої мережі (звичайно телефонної), наприклад, такі як телетекс, відеотекс, телефакс та бюрофакс" [105, с. 446]. З наведеного випливає, що поняття телекомунікаційні послуги ширше за поняття телематичних, бо в рамках телекомунікаційної послуги відбувається приймання, обробка, зберігання, передача інформації, направленої споживачам телекомунікаційних послуг або споживачами послуг по мережам електрозв'язку, факсимільних повідомлень, повідомлень електронною поштою, а також забезпечується доступ до інформації світових та регіональних інформаційно-телекомунікаційних мереж, в тому числі мережі Інтернет.

У постанові КМУ "Про Концепції розвитку зв'язку України до 2010 року" від 9 грудня 1999 року № 2230 в рамках питання про структуру і стан зв'язку в Україні станом на кінець 1998 року зазначено, що "передача документальної інформації здійснюється як телеграфними, так і телематичними службами. Попит на послуги телеграфних служб постійно знижується, а за обсягами впровадження послуг телематичних служб Україна значно відстає від середньосвітового рівня" [222]. Отже, в Україні ці послуги так і не набули поширення, на сьогоднішній день ситуація з телематичними службами не змінилась, регулювання відносин з надання даних послуг нормативно-правовими актами не здійснюється.

Дещо інша ситуація стосовно телематичної послуги в Російській Федерації. Ця послуга передбачена Переліком найменувань послуг зв'язку, що вносяться в ліцензії на здійснення діяльності в сфері надання послуг зв'язку, затвердженому постановою Уряду РФ "Об утверждении перечня наименования услуг связи, вносимых в лицензии, и перечней лицензионных условий" від 18 лютого 2005 року № 87 [109]. Дослідженню питань з надання телематичних послуг присвячена дисертаційна робота Мішушина О. Є. [97], а також роботи деяких інших вчених [115, 163]. В Україні, на відміну від РФ, на даний час відсутні наукові дослідження даної послуги, вона відсутня в переліку послуг, що підлягають ліцензуванню.

На думку російського дослідника Жевняк О. В., телематичні послуги надаються в галузі документального зв'язку; до них відносяться послуги електронної пошти, послуги з передавання факсимільних повідомлень та послуги доступу до мережі Інтернет [47, с. 15]. Вітчизняними ж нормативно-правовими актами послуги доступу до мережі Інтернет віднесено до

телекомунікаційних послуг [134]. Надання послуг електронної пошти зазвичай здійснюється в рамках договору про надання доступу до мережі Інтернет, хоча деякі дослідники вважають, що надання послуг електронної пошти здійснюється на підставі самостійного договору – договору Інтернет – послуг електронної пошти [3, с. 51]. На погляд автора, послуга електронної пошти є телекомунікаційною послугою, оскільки їй властиві всі її характерні ознаки; вона може надаватись як в рамках договору про надання доступу до мережі Інтернет, так і на підставі договору про надання послуг електронної пошти.

Видається цікавим визначення телематичних служб законодавством Російської Федерації. Значення терміну "телематичні служби" закріплено в наказі Міністерства РФ із зв'язку та інформатизації № 175 від 23 липня 2001 року як служби електрозв'язку, за виключенням телефонної, телеграфної служб та служби передавання даних, що призначені для передачі інформації через мережі електрозв'язку. Прикладами телематичних служб є: факсимільні служби, служби електронних повідомлень, служби голосових повідомлень, служби аудіо/відеоконференції, а також служби доступу до інформації, що зберігається в електронному вигляді [214]. Із змісту даного визначення можна зробити ряд висновків. По-перше, телематичні служби, поряд із телефонним зв'язком, телеграфним зв'язком та передаванням даних, розуміються як різновид послуг зв'язку, причому саме електрозв'язку. По-друге, за допомогою телематичних служб опосередковується передача інформації. По-третє, телематичні служби за "залишковим принципом" включають в себе будь-який електрозв'язок за трьома перерахованими виключеннями.

Уявляється, що на нормативному рівні повинно бути обов'язково представлено тлумачення терміну "телематичні послуги зв'язку", що визначало б сутність даного поняття та його правові ознаки, порядок її надання та діяльності суб'єктів, що надають дану послугу. На погляд автора, приймаючи до уваги визначення, що міститься у вищезазначеному наказі та трактування терміну "електрозв'язок" згідно з п. 1012 Додатку до Статуту Міжнародного союзу електрозв'язку, **телематичними послугами** є послуги, які опосередковують передачу інформації по проводовій, радіо, оптичній або іншим електромагнітним системам, які при цьому не є послугами телефонного зв'язку, телеграфного зв'язку або послугами зв'язку з передавання даних.

Отже, спільними рисами телекомунікаційної та телематичної послуг слід вважати такі: 1) надаються з використанням телекомунікаційних мереж;

2) необхідною умовою їх надання є наявність технічних передумов;
3) пов'язані з передачею інформації. Різняться телематичні та телекомунікаційні послуги за такими ознаками: 1) за суб'єктами надання: виходячи з того, що діяльність з надання телематичних послуг не ліцензується, то можна зробити висновок, що її може надавати більш широке коло суб'єктів, в той час як телекомунікаційну послугу надають тільки оператори, провайдери телекомунікацій; 2) за змістом: телематичні послуги не можуть передбачати надання доступу до мережі Інтернет, послуг телефонного, мобільного, телеграфного зв'язку та інших послуг.

Становить інтерес також відмежування телекомунікаційних послуг від інших послуг зв'язку. Аналіз законодавства про зв'язок дає підставу зробити висновок про існування останніх.

У якості найпоширенішої та найстарішої послуги зв'язку виступає **послуга поштового зв'язку**, адже поштовий зв'язок з'явився набагато раніше електричного.

Питання відмежування цих послуг також необхідно вирішити у зв'язку із вступом України до Всесвітньої торговельної організації та приєднання її до Генеральної угоди про торгівлю послугами. У рамках Всесвітньої торговельної організації використовується класифікатор послуг від 10 липня 1991 року (Services sectoral classification list), на підставі якого ведуться переговори про вступ в цю організацію. У вказаному документі послуги зв'язку (communication services) поділяються на поштові (postal services), кур'єрські (courier services), телекомунікаційні (telecommunication services), аудіовізуальні (audiovisual services) та інші послуги зв'язку [201]. Як бачимо, у даному випадку використовується дуже широка трактовка послуг зв'язку, до них віднесені навіть аудіовізуальні послуги, які традиційно не є послугами зв'язку.

Порядок надання послуг поштового зв'язку регулюється ЗУ "Про поштовий зв'язок" від 4 жовтня 2001 року № 2759-III [144]. Цей закон не застосовується до телекомунікаційних послуг, оскільки хоча ці послуги й входять до послуг зв'язку, вони мають різні сфери існування. Як вже було зазначено, регулювання порядку надання телекомунікаційної послуги здійснюється ЗУ "Про телекомунікації" та рядом інших нормативно-правових актів. Тому в цьому аспекті не можна погодитись з Богуцьким О. А. у тому, що ЗУ "Про поштовий зв'язок" входить у систему нормативних актів, які регулюють порядок надання телекомунікаційних послуг [19, с. 11].

Послуги поштового зв'язку ст. 1 ЗУ "Про поштовий зв'язок" визначає як продукт діяльності оператора поштового зв'язку з приймання, обробки, перевезення та доставки (вручення) поштових відправлень, виконання доручень користувачів щодо поштових переказів, банківських операцій, спрямований на задоволення потреб користувачів.

Перш за все, відмежування потрібно шукати в *об'єкті впливу*: при наданні послуги поштового зв'язку – це, зазвичай, інформація, при переміщенні якої повинен зберігатися та не розголошуватись її зміст. Але, як видно з вищенаведеного визначення послуги поштового зв'язку, об'єктом її впливу може бути й не тільки інформація, а й, наприклад, *поштові перекази* (перекази грошових коштів (ст. 1 ЗУ "Про поштовий зв'язок"), а це вкрай різниться з об'єктом впливу телекомунікаційної послуги. При цьому потреба клієнта в цьому випадку полягає не в передачі інформації, а в здійсненні діяльності з пересилання грошових коштів. Природа поштового та банківського переказу одна, просто закон дозволяє банківську операцію здійснювати не кредитній організації. Крім того, банківські перекази також здійснюються за допомогою засобів зв'язку: поштового, телеграфного (телексного) та електронного, однак їх не називають телекомунікаційними послугами.

Слід зазначити, що інформаційне повідомлення при наданні телекомунікаційної послуги, як правило, не має уречевленої форми, а існує у вигляді звуків, зображення, знаків тощо, тобто вони мають інформаційну сутність. А при наданні послуг поштового зв'язку оператори поштового зв'язку надають не тільки послуги з передачі інформації, але й послуги з передавання неінформаційних об'єктів, які мають уречевлену форму, наприклад, посилок, контейнерів тощо.

По-друге, *суб'єктом надання послуги поштового зв'язку* є оператор поштового зв'язку, – суб'єкт підприємницької діяльності, який в установленому законодавством порядку надає послуги поштового зв'язку, а *суб'єктами, що надають телекомунікаційні послуги* відповідно є оператори, провайдери телекомунікацій, які визнаються суб'єктами господарювання, що мають право здійснення діяльності у сфері телекомунікацій. Однак слід відмітити, що для надання окремих видів телекомунікаційних послуг дозволяється залучення крім операторів та провайдерів телекомунікацій інших суб'єктів (наприклад, послугу телеграфного зв'язку поряд з операторами телекомунікацій, можуть надавати на договірних засадах підприємства поштового зв'язку та інші суб'єкти господарювання. Отже в цьому випадку виконавці телекомунікаційних послуг та послуг поштового зв'язку можуть співпадати, але це скоріш виключення.

По-третє, пересилання інформації відбувається не через телекомунікаційну мережу, а через *мережу поштового зв'язку*, якою є сукупність об'єктів поштового зв'язку і поштових маршрутів (ст. 1 ЗУ "Про поштовий зв'язок").

Цікавою в аспекті співвідношення телекомунікаційних послуг та послуг поштового зв'язку є точка зору Богуцького О. А. Він погоджується з Міхеєвою О. М. в тому, що до телекомунікаційних послуг не відносять послуги поштового зв'язку [96, с. 20] із певним застереженням, яке стосується такого виду поштових послуг, як послуги телеграфного зв'язку. Зазначені види послуг, як вже було зазначено, можуть надаватись операторами телекомунікацій або на договірних засадах підприємствами поштового зв'язку та іншими суб'єктами господарювання, і тому відносяться, на його думку, до одного з виду телекомунікаційних послуг. Однак власне телекомунікаційними послугами Богуцький О. А. пропонує вважати тільки передання даних телеграфним зв'язком, а саме, абонентське телеграфування через національну мережу абонентського телеграфування; абонентське телеграфування через об'єднану мережу національного і міжнародного абонентського телеграфування; надання телеграфних каналів у користування; передавання газетних шпальт. Інші ж послуги телеграфного зв'язку, такі як приймання, передавання та доставка телеграм, досилання та доставка телеграм на іншу адресу, зазначену адресатом; доставка телеграм, адресованих "до запитання", за місцем проживання адресата; доставка телеграм в абонентські скриньки; зберігання телеграм, отриманих на ім'я адресата "до запитання", протягом двох місяців та інші додаткові послуги телеграфного зв'язку не є телекомунікаційними послугами, оскільки здійснюються без засобів телекомунікацій, але вони є тісно пов'язаними із самою телекомунікаційною послугою передачі даних за допомогою телеграфного зв'язку [19, с. 19–20]. А при розгляді питання доступу до телекомунікаційної мережі, згаданий дослідник приходять висновку, що приймання, передавання та доставка телеграм (п. 241 Правил) не можна вважати для її споживача телекомунікаційною послугою [19, с. 32–33]. На нашу думку, послуга телеграфного зв'язку є телекомунікаційною послугою, оскільки її надання здійснюється за допомогою телекомунікацій. Дійсно, при наданні деяких з цих послуг специфічним є те, що споживачеві особисто не надається доступ до телекомунікаційної мережі, але повідомлення передається саме за допомогою електрозв'язку і тому все ж слід відносити зазначені послуги до телекомунікаційних, що й зробив законодавець.

Отже, телекомунікаційні послуги слід відрізняти від діяльності з приймання, обробки, перевезення та доставки (вручення) поштових відправлень, виконання доручень користувачів щодо поштових переказів. Розмежування необхідно проводити за такими підставами: 1) спосіб доставляння об'єкта – послуга поштового зв'язку надається без використання телекомунікаційної мережі; 2) послуги надаються різними суб'єктами (різниця в виконавцеві); 3) об'єктом впливу послуги поштового зв'язку не завжди є інформація.

Важливе значення має й відмежування телекомунікаційної послуги від **послуги з пропуску трафіка**, оскільки ці послуги нерідко ототожнюють. Відповідно до ст. 1 ЗУ "Про внесення змін до Закону України "Про телекомунікації" щодо ринку телекомунікаційних послуг пропуску трафіка" від 2 грудня 2010 року № 2751-VI, трафік – це сукупність інформаційних сигналів, що передаються за допомогою технічних засобів операторів, провайдерів телекомунікацій за визначений інтервал часу, включаючи інформаційні дані споживача та/або службову інформацію [119].

Можна зустріти різні точки зору на співвідношення понять "телекомунікаційна послуга" та "послуга з пропуску трафіка". В. А. Вайпан робить висновок про те, що послуги з пропуску трафіка виступають в якості самостійних послуг та не прирівнюються до послуг зв'язку, вони не носять характеру закінченої послуги зв'язку, що надається кінцевому користувачу [25, с. 20–21].

Скорікова Т. М. відносить послуги взаємоз'єднання телекомунікаційних мереж, включаючи послуги з пропуску трафіка, що надаються операторами один одному, до першого рівня відносин у сфері надання послуг стільникового зв'язку (відносин "оператор-оператор"), а послуги стільникового зв'язку, що надаються оператором стільникового зв'язку абонентам, – до другого рівня [168, с. 134]. Аналогічної точки зору дотримується й Міхеєва О. М. Так, наприклад, послуги з пропуску трафіка вона відносить до послуг електрозв'язку, але вони не є послугами, які надаються користувачам електрозв'язку, оскільки встановлюють договірні відносини тільки між операторами зв'язку [96, с. 65].

Мета надання послуги з пропуску трафіка, на думку О. В. Жевняк, – задоволення потреби в передачі адресованої інформації, тільки не кінцевого користувача, а оператора телекомунікацій, який тим самим задовольняє потреби кінцевого користувача. Інформація передається через телекомунікаційну мережу і у виконавця послуги є обов'язок забезпечити її незмінний зміст та конфіденційність, – саме тому послугу з пропуску

трафіка Жевняк О. В. визнає послугою зв'язку. Дослідник акцентує увагу на її особливому статусі в системі відносин з надання телекомунікаційної послуги кінцевому споживачу, тому що остання є в цій системі основною. Всі інші послуги і роботи у сфері телекомунікацій виконуються для забезпечення її надання [47, с. 63].

Зовсім іншої точки зору притримується Батарська О. Ф., вважаючи, що для послуг зв'язку та послуг з передавання трафіка встановлені різні правові режими, тобто послуги з пропуску трафіка є самостійним видом послуг, який не є тотожним послугам зв'язку. Послуги зв'язку надаються кінцевому споживачу (абоненту) телекомунікацій, а послуги з передавання трафіка надаються іншому оператору телекомунікацій. Пропуск трафіка здійснюється на підставі договору між операторами про взаємоз'єднання телекомунікаційних мереж, а не договору про надання телекомунікаційних послуг [11, с. 82]. Автор зазначає, що законодавство України про телекомунікації не розкриває поняття "пропуск трафіка", але з цим не можна погодитись, оскільки в рішенні НКРЗ № 1586 від 9 липня 2009 року "Про затвердження Порядку взаєморозрахунків між операторами телекомунікацій за послуги доступу до телекомунікаційних мереж загального користування" надавалось визначення пропуску трафіка як процесу встановлення та підтримки тимчасового комутованого з'єднання від кінцевого обладнання абонента, яким ініціюється це з'єднання, до кінцевого обладнання, якому воно призначене [130].

Враховуючи вищенаведене, слід погодитись з Батарською О. Ф. в тому, що дійсно, послуга з пропуску трафіка не є телекомунікаційною послугою, оскільки не підпадає під її визначення, що закріплене в ЗУ "Про телекомунікації", не містить основних ознак телекомунікаційної послуги та правовою формою її надання є договір про взаємоз'єднання телекомунікаційних мереж.

Однак слід звернути увагу на те, що нещодавно ЗУ "Про внесення змін до Закону України "Про телекомунікації" щодо ринку телекомунікаційних послуг пропуску трафіка" від 2 грудня 2010 року № 2751-VI законодавцем було віднесено послугу пропуску трафіка до телекомунікаційних послуг [119]. А саме, ст. 1 Закону було доповнено таким визначенням: *послуга пропуску трафіка* – телекомунікаційна послуга щодо здійснення термінації та/або транзиту трафіка, що надається оператором телекомунікацій іншим операторам.

З даною позицією законодавця, на наш погляд, погодитись неможна, оскільки відповідно до вищезазначених ознак послуги пропуску трафіка

вважати її телекомунікаційною послугою не коректно. Вважаємо, що таку послугу слід кваліфікувати як послугу, що надається у сфері телекомунікацій.

Підсумовуючи наведене, можна зробити висновок про те, що телекомунікаційна послуга є самостійним різновидом послуг, які надаються у сфері комунікацій, яка спрямована на задоволення потреб безпосередньо споживачів. Усі інші послуги, які надаються у цій сфері виконують додаткові або допоміжні функції щодо власне телекомунікаційної послуги.

1.3. Види телекомунікаційних послуг

Проведення класифікації телекомунікаційних послуг є необхідним з багатьох причин. По-перше, класифікація телекомунікаційних послуг допомагає краще зрозуміти та дослідити їх сутність, упорядкувати знання, якими володіє на сьогоднішній момент цивілістика відносно телекомунікаційних послуг. Вона дозволяє підійти до досліджуваного поняття (телекомунікаційним послугам) як до системного утворення, виявити характерні особливості елементів системи та розкрити їх взаємозв'язки з іншими елементами. Класифікація є необхідним прийомом комплексного підходу до дослідження. По-друге, вона необхідна й для правильного застосування практиками нормативних актів, що регулюють надання відповідних телекомунікаційних послуг та усунення наявних недоліків в законодавстві телекомунікаційної сфери. По-третє, вона необхідна і як інструмент для виявлення напрямів подальших досліджень, що присвячені цивільно-правовому регулюванню відносин з надання певних телекомунікаційних послуг, що важливо у зв'язку з високими темпами розвитку сфери телекомунікаційних послуг та появою нових видів послуг.

У науковій літературі питанням класифікації послуг присвячені роботи Мирошника А. В. [95, с. 60–65], Сітдикової Л. Б. [166, с. 14–15], Степанова Д. І. [171, с. 217–228], Шаблової О. Г. [221, с. 81–138] та інших вчених.

У той же час, у наукових працях, що присвячені цивільно-правовому регулюванню відносин з надання телекомунікаційних послуг, відсутня систематизована класифікація телекомунікаційних послуг. Існуючі класифікації проведені в основному щодо окремих видів телекомунікаційних послуг і носять фрагментарний характер. Так, Скорікова Т. М. обґрунтовує систематизацію послуг стільникового зв'язку в залежності від двох рівнів правовідносин, існування яких обумовлене технологією електричного зв'язку. До першого рівня вона відносить послуги з'єднання та послуги з пропуску трафіка, до другого – послуги з надання стільникового зв'язку

абонентам, які поділяються на основні оплатні послуги з надання з'єднання по мережі стільникового зв'язку для можливості спілкування абонентів (основний вид послуги), додаткові оплатні послуги та обов'язкові безоплатні послуги [168, с. 11–12]. Козлов І. І. обґрунтовує класифікацію послуг проводового телефонного зв'язку в залежності від характеру діяльності оператора телекомунікацій на технологічні послуги (що забезпечують можливість надання послуг телефонного зв'язку і власне послуги проводового телефонного зв'язку) та нетехнологічні (споживчі та інформаційно-довідкові) [70, с. 58]. Уявляється, що в даних класифікаціях використовується широкий підхід до поняття телекомунікаційних послуг ("телекомунікаційні послуги як всі послуги, що надаються оператором, провайдером телекомунікацій").

Необхідно зазначити, що в ЗУ "Про телекомунікації" та Правилах також застосовано широкий підхід до поняття телекомунікаційних послуг, оскільки до телекомунікаційних послуг віднесено навіть послуги, які такими не є. Це й породжує необхідність їх впорядкування та класифікації.

Отже, перш за все, телекомунікаційні послуги необхідно розглядати у двох аспектах: у вузькому розумінні (власне *телекомунікаційні послуги*) та у широкому розумінні (*послуги у сфері телекомунікацій*).

До першої групи послуг належать телекомунікаційні послуги, що надаються оператором, провайдером телекомунікацій споживачеві (фізичній або юридичній особі) на підставі договору про надання телекомунікаційних послуг. До другої ж групи послуг належать всі інші послуги, що надаються операторами та провайдерами, зокрема, послуги з пропуску трафіка, послуги доступу до телекомунікаційних мереж загального користування, послуги доступу одного оператора до телекомунікаційних мереж іншого тощо. Ці послуги існують задля можливості надання власне телекомунікаційних послуг, оскільки без них не відбувалося б з'єднання абонентів різних операторів, провайдерів між собою, передача інформації та об'єднання мереж. Особливістю даних послуг є те, що вони можуть надаватись за участю третіх осіб – не споживачів телекомунікаційної послуги, а також те, що споживачами можуть виступати оператори, провайдери телекомунікацій. Також різняться потреби, що задовольняються при наданні даних послуг. *Мета* таких послуг – задоволення потреби в передачі адресованої інформації операторів, провайдерів телекомунікацій задля можливості задоволення, в свою чергу, потреб споживача, а також забезпечення надання власне телекомунікаційних послуг (рис. 1).

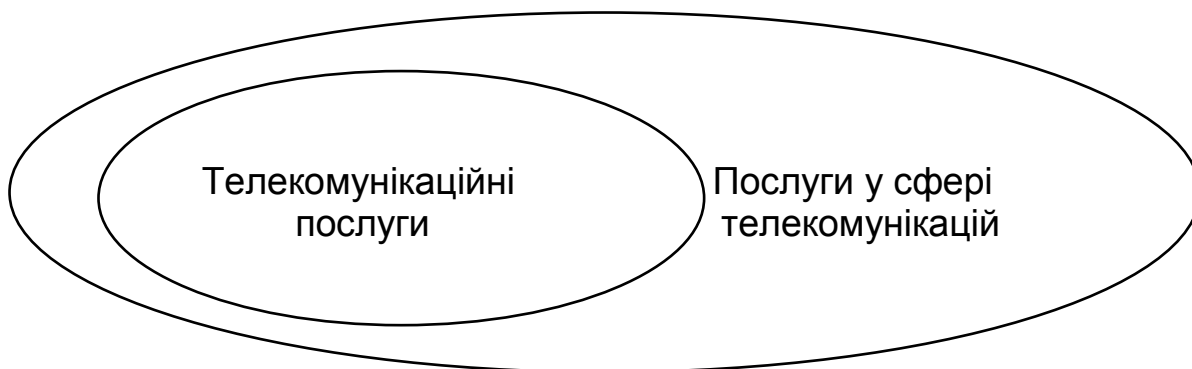


Рис. 1. Співвідношення телекомунікаційної послуги та послуги у сфері телекомунікацій

Слід зазначити, що важливим кроком у процесі здійснення наукової класифікації телекомунікаційних послуг на окремі види слугує правильність та обґрунтованість вибору підстав. Арістовою І. В., наприклад, пропонується класифікувати їх згідно з науково обґрунтованими критеріями, якими могли б стати: етапи історичного розвитку, тобто історичний розвиток інфраструктури зв'язку; ступінь фінансування телекомунікаційного виробництва; рівень попиту на конкретні телекомунікаційні послуги; соціальний аспект послуги; матеріальні можливості користувачів тощо [5, с. 122].

На погляд автора, необхідно класифікувати телекомунікаційні послуги за: 1) суб'єктом, що надає телекомунікаційну послугу; 2) замовником (споживачем) телекомунікаційної послуги; 3) способом надання послуги; 4) за ступенем доступності для споживача; 5) змістом послуги; 6) наявністю можливості надання; 7) адресатом послуги. Окремій класифікації підлягають телекомунікаційні послуги за об'єктом впливу послуги.

Спочатку необхідно розглянути класифікаційну групу, що побудована за першим критерієм, а саме за *суб'єктом, що надає телекомунікаційні послуги* (оператор, провайдер телекомунікацій).

Юридичне значення має класифікація телекомунікаційних послуг залежно від становища, яке займає оператор, провайдер телекомунікацій на ринку телекомунікаційних послуг. За цим критерієм можна виділити *телекомунікаційні послуги, що надаються оператором, провайдером, що займає монопольне (домінуюче) становище на ринку певних телекомунікаційних послуг на території держави чи певного регіону, телекомунікаційні послуги, що надаються оператором, провайдером телекомунікацій з істотною ринковою перевагою на ринку телекомунікаційних послуг та оператором, провайдером, який, відповідно, не займає моно-*

польного (домінуючого) становища. Ця класифікація відсутня в Законі, але аналізуючи його норми, можна дійти висновку, що існує такий поділ. Більш детально правовий статус вказаних операторів, провайдерів та їх вплив на правовий режим телекомунікаційних послуг буде розглянуто в розділі 2 даної роботи. Необхідно відмітити, що телекомунікаційна послуга, що надається оператором, провайдером з істотною ринковою перевагою на ринку телекомунікаційних послуг має особливий правовий режим. Наприклад, відповідно до ст. 66 Закону, тарифи на загальнодоступні послуги, тарифи на надання в користування каналів електрозв'язку операторів телекомунікацій, з істотною ринковою перевагою на ринках певних телекомунікаційних послуг, розрахункові такси за послуги пропуску трафіка до телекомунікаційних мереж операторів телекомунікацій з істотною ринковою перевагою на ринках певних телекомунікаційних послуг, тарифи на надання в користування кабельної каналізації електрозв'язку операторів телекомунікацій підлягають державному регулюванню шляхом встановлення граничних або фіксованих тарифів.

Наступна класифікаційна група побудована з використанням критеріїв, що мають відношення *до замовника (споживача) послуги.*

Аналіз законодавства про телекомунікації свідчить на користь проведення класифікації телекомунікаційних послуг в залежності від того, до якого виду суб'єктів цивільного права відноситься замовник послуги: фізичних осіб чи юридичних осіб приватного або публічного права.

Не підлягає сумніву виділення такого виду телекомунікаційних послуг, як послуги, що надаються операторами, провайдерами телекомунікацій фізичним та юридичним особам приватного права – споживачам, і створення для них особливого правового режиму. Договір про надання телекомунікаційних послуг, який укладається з фізичними особами, є публічним договором приєднання, і тому до цих відносин застосовується законодавство про захист прав споживачів. Детальніше це питання буде розглянуто у розділі 2 даного дослідження.

Особливою групою телекомунікаційних послуг є послуги, що надаються публічним утворенням. Серед них можна виділити телекомунікаційні послуги, що надаються для державних або муніципальних потреб. Їм властивий особливий правовий режим, передбачений, наприклад, ст. 11 Закону України "Про телекомунікації".

Юридичне значення має також такий критерій, як *спосіб надання телекомунікаційних послуг*, за яким телекомунікаційні послуги поділяються

на послуги, що надаються за допомогою обладнання індивідуального доступу до телекомунікаційної мережі (послуги телефонного зв'язку, послуги зв'язку з передавання даних без використання обладнання колективного доступу) та послуги, що надаються з використанням обладнання колективного доступу (послуги телефонного зв'язку з використанням таксофонів, послуги з передавання даних з використанням пунктів колективного доступу до мережі Інтернет). У першому випадку на замовника покладаються обов'язки з забезпечення надання телекомунікаційних послуг, які можуть полягати у придбанні обладнання, додержання правил його експлуатації, утриманні абонентської лінії та обладнання в справному стані і тому подібне. У той же час, у замовників послуг, що надаються за допомогою обладнання колективного доступу такого обов'язку немає. Послуги цього виду мають суттєві особливості, що пов'язані з тим, що замовник послуги в момент її надання не завжди відомий операторові [16, с. 47; 35, с. 56–58]. Умови надання таких послуг для всіх споживачів однакові, вони визначаються оператором телекомунікацій і включення додаткових умов за бажанням замовника є практично неможливим.

Значення цієї класифікації полягає в регулюванні питань укладення договору про надання телекомунікаційних послуг і виконання обов'язків оператора, провайдера з їх надання. Якщо для надання телекомунікаційної послуги необхідна наявність певного технічного обладнання, то відмова оператора телекомунікацій від її надання через відсутність такого обладнання у замовника буде вважатися правомірною. Крім того, за якість такого обладнання оператор, провайдер телекомунікацій не повинен нести відповідальність, тому якщо телекомунікаційна послуга не надана або надана неналежним чином із-за неналежної якості обладнання, то це повинно звільняти оператора від відповідальності. Те ж саме стосується ситуації, коли на надання телекомунікаційної послуги вплинуло неналежне утримання замовником абонентської лінії.

Стосовно четвертої класифікаційної групи, можна зазначити наступне. Відповідно до ЗУ "Про телекомунікації" телекомунікаційні послуги поділяються на *загальнодоступні (універсальні)*, до яких належать послуги фіксованого телефонного (місцевого, міжміського, міжнародного) зв'язку, крім послуг, що надаються з використанням безпроводового доступу, в тому числі служб екстреного виклику, довідкових служб, зв'язку за допомогою таксофонів та переговорних пунктів, факсимільного і телеграфного зв'язку та *інші телекомунікаційні послуги*. Критерієм для такої законодавчої класифікації, на думку деяких вчених, є *ступінь доступності для замовника* телекомунікаційних послуг [18, с. 7].

Поняття "універсальна телекомунікаційна послуга" – це новела, що з'явилася в законодавстві України у зв'язку з прийняттям ЗУ "Про телекомунікації". Воно знайоме ряду іноземних держав, таких як США, Велика Британія, Франція та інші [52, с. 38–47]. Відповідно до ст. 1 Закону "Про телекомунікації" загальнодоступними (універсальними) послугами є мінімальний перелік визначених законом послуг нормованої якості, доступний усім споживачам на всій території України.

Слід звернути увагу на те, що поняття "універсальні послуги" не являють собою найменування окремого виду телекомунікаційних послуг, як це має місце, наприклад, у випадку надання послуг телеграфного зв'язку, рухомого (мобільного) зв'язку тощо. Розглядуване поняття і норми, що формують інститут "загальнодоступних телекомунікаційних послуг", направлені на створення правових гарантій доступності мінімальної групи телекомунікаційних послуг для можливо широкого кола осіб, що їх потребують [97, с. 30]. Перш за все, універсальні послуги адресовані населенню, що проживає в районах з нерозвинутою або відсутньою інфраструктурою в сфері надання телекомунікаційних послуг, це "...один з інструментів вирівнювання інформаційних, економічних, освітніх, правових, культурних та професійних можливостей всіх членів суспільства, ліквідації так званої інформаційної нерівності на всій території країни" [91, с. 74]. Правильно вважати поняття "універсальні послуги зв'язку" складеним за характером, що об'єднує в своєму складі декілька різних, але при цьому таких, що не втрачають своєї самостійності, послуг.

До загальнодоступних телекомунікаційних послуг в Україні належать:

- підключення кінцевого обладнання споживача до телекомунікаційних мереж загального користування (універсальний доступ). Вказана послуга, на погляд автора, за своїм змістом відноситься до послуг у сфері телекомунікацій і не є власне телекомунікаційною послугою;
- послуги фіксованого телефонного зв'язку в межах зони нумерації (місцевий телефонний зв'язок), а також виклик служб екстреної допомоги;
- послуги довідкових служб і зв'язку за допомогою таксофонів.

Дзвінки з телекомунікаційних мереж фіксованого телефонного зв'язку на телекомунікаційних мережі рухомого (мобільного) зв'язку не належать до загальнодоступних телекомунікаційних послуг (ч. 2 ст. 62 Закону).

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 (ч. 5 ст. 39 Закону). Держава гарантує універсальне обслуговування, тобто забезпечення універсального доступу споживачів до телекомунікаційних мереж загального користування та надання загальнодоступних телекомунікаційних послуг (ч. 4 ст. 63 Закону).

Вищезгадана редакція ст. 62 Закону прийнята Верховною Радою України 28 листопада 2006 року. Попередня редакція вказаної статті від 18 листопада 2003 року мала більший ступінь відповідності європейському законодавству: "До загальнодоступних телекомунікаційних послуг належать послуги фіксованого телефонного (місцевого, міжміського, міжнародного) зв'язку, за винятком таких послуг, що надаються з використанням безпроводового доступу, в тому числі служб екстреного виклику, послуги довідкових служб, зв'язку за допомогою таксофонів та переговорних пунктів, факсимільного і телеграфного зв'язку" [175, с. 156].

Отже, прийняті зміни до ЗУ "Про телекомунікації" скорочують перелік загальнодоступних (універсальних) телекомунікаційних послуг, а саме: із переліку загальнодоступних (універсальних) телекомунікаційних послуг виключено *міжміський і міжнародний зв'язок*. Таке скорочення переліку загальнодоступних (універсальних) послуг не відповідає положенням Директиви 2002/22/ЄС Європейського парламенту та Ради від 7 березня 2002 року "Про універсальну послугу та права користувачів стосовно електронних мереж зв'язку і послуг", яка визначає, що надання універсальної телекомунікаційної послуги має дозволити кінцевим користувачам здійснювати та отримувати місцеві, національні (міжміські) та міжнародні телефонні дзвінки [205, с. 90]. Внесені зміни до ст. 62 ЗУ "Про телекомунікації" звужують обсяг існуючих прав громадян на соціальний захист, а саме скорочують перелік загальнодоступних телекомунікаційних послуг. Таким чином, прийняті зміни до ЗУ "Про телекомунікації" (щодо переліку загальнодоступних телекомунікаційних послуг) суперечать вимогам Конституції України, ст. 22 якої забороняє звуження змісту та обсягу існуючих прав громадян при внесенні змін до чинних законів, та не відповідають положенням Директиви 2002/22/ЄС.

На наш погляд, до переліку загальнодоступних телекомунікаційних послуг слід включити *послуги фіксованого телефонного міжміського та міжнародного зв'язку*, таким чином відновивши первісний їх обсяг, а також *дзвінки на телекомунікаційні мережі рухомого (мобільного) зв'язку*.

Видається необхідним для з'ясування достатності переліку загальнодоступних телекомунікаційних послуг в Україні звернутись до зарубіжного досвіду. Порівнявши нормативно-правове регулювання надання громадянам таких послуг в Україні та в країнах СНД [108, 206, 209, 215, 216], можна зробити такі висновки: по-перше, не зважаючи на те, що перелік загальнодоступних телекомунікаційних послуг було в Україні скорочено, все-таки в Україні він є найбільшим серед країн СНД; по-друге, можна відзначити схожість послуг, включених до переліку загальнодоступних (універсальних), в усіх країнах. В основному, до універсальних телекомунікаційних послуг відносять наявність у населеному пункті *таксофона /телефону колективного користування* (Російська Федерація, Республіка Азербайджан та Казахстан). Крім цього, в Республіці Таджикистан, Білорусі та Україні до універсальних телекомунікаційних послуг відносять і можливість *підключення кінцевого обладнання*. Варто зазначити, що в Російській Федерації та Республіці Казахстан до переліку універсальних телекомунікаційних послуг включені *пункти колективного доступу до Інтернет*. Це дає змогу державам забезпечити можливість рівного доступу населення до мережі Інтернет.

Доцільним, на наш погляд, було б внесення змін у ЗУ "Про телекомунікації" щодо включення до числа універсальних телекомунікаційних послуг *послугу доступу до мережі Інтернет через пункти колективного доступу*. Це дало б змогу забезпечити у повному обсязі із використанням сучасних інформаційних технологій усі верстви населення телекомунікаційними послугами із доступу до мережі Інтернет.

Отже, ст. 62 ЗУ "Про телекомунікації" слід викласти в такій редакції:
"До загальнодоступних телекомунікаційних послуг належать:

підключення кінцевого обладнання споживача до телекомунікаційних мереж загального користування (універсальний доступ), послуги фіксованого телефонного зв'язку в межах зони нумерації (місцевий телефонний зв'язок), послуги фіксованого телефонного міжміського та міжнародного зв'язку, дзвінки на телекомунікаційні мережі рухомого (мобільного) зв'язку, виклик служб екстреної допомоги, послуги довідкових служб і зв'язку за допомогою таксофонів, а також послуги доступу до мережі Інтернет через пункти колективного доступу".

Інші, відмінні від загальнодоступних телекомунікаційних послуг Богуцький О. А., наприклад, йменує *незагальнодоступними* [19, с. 80]. Не можна не звернути увагу той факт, що більше цей термін в науці чи нормативно-правових актах не згадується, крім одного з проектів Правил та вищезгаданим науковцем. Необхідно зауважити, що ця назва є більш логічною, ніж та, що використовується в Законі.

П'ятим критерієм класифікації є *зміст телекомунікаційної послуги*. За цим критерієм телекомунікаційні послуги поділяються на: 1) *послуги місцевого телефонного зв'язку*; 2) *послуги міжміського та міжнародного телефонного зв'язку*; 3) *послуги рухомого (мобільного зв'язку)*; 4) *послуги телеграфного зв'язку*; 5) *послуги проводового радіомовлення*; 6) *послуги з доступу до Інтернет*; 7) *послуги з передавання даних та інші*.

За наявністю можливості надання телекомунікаційних послуг оператором, провайдером телекомунікацій телекомунікаційні послуги на нормативному рівні поділялися на *основні* та *додаткові*, що нерозривно технологічно пов'язані з наданням певних основних телекомунікаційних послуг. Однак у зв'язку з прийняттям Правил, що є чинними на даний час, втратили чинність правила, де існувала така класифікація. Не дивлячись на те, що цієї класифікації не закріплено у нормативно-правових актах, у договорах її й досі нерідко використовують. Додаткові послуги надаються, виходячи з технічних, технологічних, та організаційних можливостей операторів, провайдерів телекомунікацій. Їх особливістю є те, що вони надаються тільки разом із основними телекомунікаційними послугами. На вимогу споживача оператор, провайдер надає інформацію про основні та додаткові (платні і безоплатні) телекомунікаційні послуги (їх перелік). Додаткові послуги надаються як безвідплатно так і на оплатній основі. Вважаємо, що така класифікація все ж має право на існування і має не тільки доктринальне, а й практичне значення.

Слід зазначити, що це класифікація саме телекомунікаційних послуг, а не договорів про їх надання. Тому, на нашу думку, недоречним та нелогічним є зазначення цих видів послуг в питанні класифікації договорів про надання телекомунікаційних послуг, наведеної Богуцьким О. А. [18, с. 7], бо, як правило, вони надавалися в рамках одного договору і не можна говорити про те, наприклад, що існують договори про надання основних або договори про надання додаткових телекомунікаційних послуг.

Отже, зазначена класифікація при розгляді питання видів договорів про надання телекомунікаційних послуг, скоріше є класифікацією телекомунікаційних послуг і зазначати її недоречно.

Сьома класифікаційна група побудована за ознаками, що мають відношення до *адресата*, який є учасником відносин з надання телекомунікаційних послуг. Основна класифікація в цій групі може бути проведена в залежності від того, чи знаходиться адресат інформаційного повідомлення в договірних відносинах з надання телекомунікаційних послуг з будь-яким оператором телекомунікацій. За цією підставою пропонується поділити телекомунікаційні послуги на *телекомунікаційні послуги одностороннього характеру* (наприклад, послуги телеграфного зв'язку з пересилання телеграми) та *телекомунікаційні послуги двостороннього характеру* (наприклад, послуги телефонного зв'язку).

Під час надання послуг одностороннього характеру адресат не знаходиться в договірних відносинах з надання телекомунікаційної послуги з яким-небудь оператором телекомунікацій і відповідно сам не є замовником за договором про надання телекомунікаційних послуг. При наданні телекомунікаційних послуг двостороннього характеру адресат повідомлення знаходиться в договірних відносинах з надання телекомунікаційних послуг із певним оператором телекомунікацій і відповідно сам виступає замовником за "власним" договором. У цьому випадку при наданні конкретної телекомунікаційної послуги, наприклад, послуги телефонного зв'язку, відбувається обмін повідомленнями, і кожен замовник послуги одночасно виступає адресатом повідомлення, що відправляється іншим замовником.

Особливості правових режимів телекомунікаційних послуг одностороннього та двостороннього характеру проявляються в питаннях укладення договору та визначення його змісту, прав та обов'язків сторін, а також визначення параметрів якості послуги та застосування відповідальності.

Окремій класифікації підлягають телекомунікаційні послуги в залежності від *об'єкта впливу* телекомунікаційної послуги – інформації. Класифікувати телекомунікаційні послуги слід в залежності від *форми втілення інформації*, що переміщується при наданні телекомунікаційних послуг, *типу інформації* та *порядку доступу до інформації*.

Під *інформацією*, як уже зазначалося раніше, ЗУ "Про інформацію" розуміє будь-які відомості та/або дані, які можуть бути збережені на матеріальних носіях або відображені в електронному вигляді [138]. Отже, по-перше, інформацією є будь-які відомості, та, по-друге, вона може бути в різних формах.

Найбільше значення для диференціації правового режиму телекомунікаційних послуг має наявність або відсутність речової форми втілення інформації. *За формою втілення інформації*, яка переміщується при наданні послуг, телекомунікаційні послуги поділяються на *телекомунікаційні послуги з передачі інформації, яка втілена у речову форму*, та *телекомунікаційні послуги з передачі інформації у формі електричних сигналів* тощо. До першої групи відносяться послуги телеграфного зв'язку, до другої – послуги телефонного фіксованого і мобільного зв'язку, проводового радіомовлення та ефірного телерадіомовлення, послуги з доступу до мережі Інтернет та інші телекомунікаційні послуги, передбачені Правилами. Повідомлення передаються по телекомунікаційній мережі у формі електричних сигналів. Уявляється, що електроенергія має матеріальний характер, але не є річчю. Дана точка зору найбільш поширена в цивілістиці, однак існують різні підходи до визначення її правової природи [160, с. 44–53]. Саме форма втілення інформації найбільш впливає на формування правового режиму цих телекомунікаційних послуг. Виконання обов'язків з надання тих чи інших послуг відбувається різними способами: речі переміщуються за допомогою транспортних засобів та людей, електричні сигнали – за допомогою засобів та ліній електричного зв'язку. Форма втілення інформації має значення при регулюванні питань укладення договорів про надання телекомунікаційних послуг та надання послуги належної якості.

Інформація може бути не тільки різною за формою, але й за *типом*. Залежно від типу інформації, що передається, можна виділити послуги з передачі: *зображення* (послуга відеозв'язку), *текстової* інформації (послуги телеграфного зв'язку, послуги електронної пошти, послуги з передачі коротких текстових повідомлень по мережі рухомого зв'язку), *звукової (голосової)* інформації (послуги телефонного зв'язку). Ця класифікація досить цікава для наукових досліджень, в тому числі для

з'ясування сутності телекомунікаційної послуги. Крім того, особливий інтерес являє телекомунікаційна послуга з передачі одночасно декількох типів інформації. Такі послуги отримали назву *комплексних*, або *мультимедійних* (послуги відеотелефону, телеконференції та інші). Це може впливати на технічне регулювання якості телекомунікаційної послуги та на договірний режим надання телекомунікаційних послуг: необхідно враховувати комплексність об'єкта впливу телекомунікаційної послуги при формуванні умов про якість та ціну послуги. Поряд з цією класифікацією, Жевняк О. В. пропонує також класифікувати послуги зв'язку за змістом інформації: послуги зв'язку з передавання екстреної інформації (інформація, що пов'язана з безпекою людини та держави, інформація про виклик екстрених служб) та послуги зв'язку з передавання іншої інформації. Особливість правового режиму даних послуг, на думку дослідника, полягає у встановленні пріоритетності (черговості) їх надання та питання оплатності [47].

Слід зазначити, що поряд з теоретичною (науковою) класифікацією інформації існує і законодавча, яку ще називають легальною [77, с. 78]. Так, в ЗУ "Про інформацію" наведена класифікація інформації за різними критеріями, серед яких окремо виділений порядок доступу до неї. *За порядком доступу* інформація поділяється на *відкриту інформацію* та *інформацію з обмеженим доступом* [138].

Згідно зі ст. 20 ЗУ "Про інформацію" відкритою є будь-яка інформація, крім тієї, що віднесена законом до інформації з обмеженим доступом.

Статтею 21 ЗУ "Про інформацію" *інформація з обмеженим доступом* поділяється на *конфіденційну, таємну та службову*. Конфіденційною інформацією визначається інформація про фізичну особу, а також інформація, доступ до якої обмежено фізичною або юридичною особою, крім суб'єктів владних повноважень. Конфіденційна інформація може поширюватися за бажанням (згодою) відповідної особи у визначеному нею порядку відповідно до передбачених нею умов, а також в інших випадках, визначених законом [138]. Відносини, пов'язані з правовим режимом конфіденційної інформації, регулюються законом.

Вищий господарський суд України зазначає, що до *кола конфіденційної інформації* у сфері господарської (підприємницької) діяльності

відноситься інформація, що визнається такою законом (ст. 862 ЦК України), комерційна таємниця (статті 505-508 ЦК України) та "ноу-хау" (ст. 1 ЗУ "Про інвестиційну діяльність" від 18 вересня 1991 року № 1560-XII) [121].

Порядок обігу такої інформації встановлений й прийнятий 10 січня 2002 року ЗУ "Про Національну систему конфіденційного зв'язку", який регулює відносини, пов'язані із створенням, функціонуванням, розвитком та використанням Національної системи конфіденційного зв'язку [142]. Постановою КМУ від 11 жовтня 2002 року № 1520 затверджена Державна програма створення, розвитку та забезпечення функціонування Національної системи конфіденційного зв'язку [122].

На підставі даних нормативно-правових актів можна зробити висновок, що одним із видів телекомунікаційних послуг, в залежності від режиму інформації, що передається, є *послуги конфіденційного зв'язку*. Можна виділити такий критерій класифікації видів даних телекомунікаційних послуг, як послуги на *пряме* передавання, випромінювання та/або приймання знаків, сигналів, письмового тексту, зображень та звуків або повідомлень будь-якого роду по радіо, проводових, оптичних або інших електромагнітних системах, так і здійснення зазначених дій, які *за допомогою криптографічних та/або технічних засобів* забезпечують обмін конфіденційною інформацією.

Послуги конфіденційного зв'язку надаються органам державної влади та органам місцевого самоврядування, державним підприємствам, установам, організаціям, іншим юридичним та фізичним особам на платній основі. Порядок надання послуг конфіденційного зв'язку органам державної влади та органам місцевого самоврядування, державним підприємствам, установам та організаціям встановлюється КМУ [131].

Надання послуг конфіденційного зв'язку іншим юридичним та фізичним особам здійснюється відповідно до законодавства на підставі договору між споживачем та оператором, яким є юридична особа, що має ліцензії на право надання послуг фіксованого та/або рухомого (мобільного) телефонного зв'язку, а також надання послуг у галузі криптографічного та/або технічного захисту інформації відповідно до законодавства (рис. 2).

Класифікація телекомунікаційних послуг (ТП)

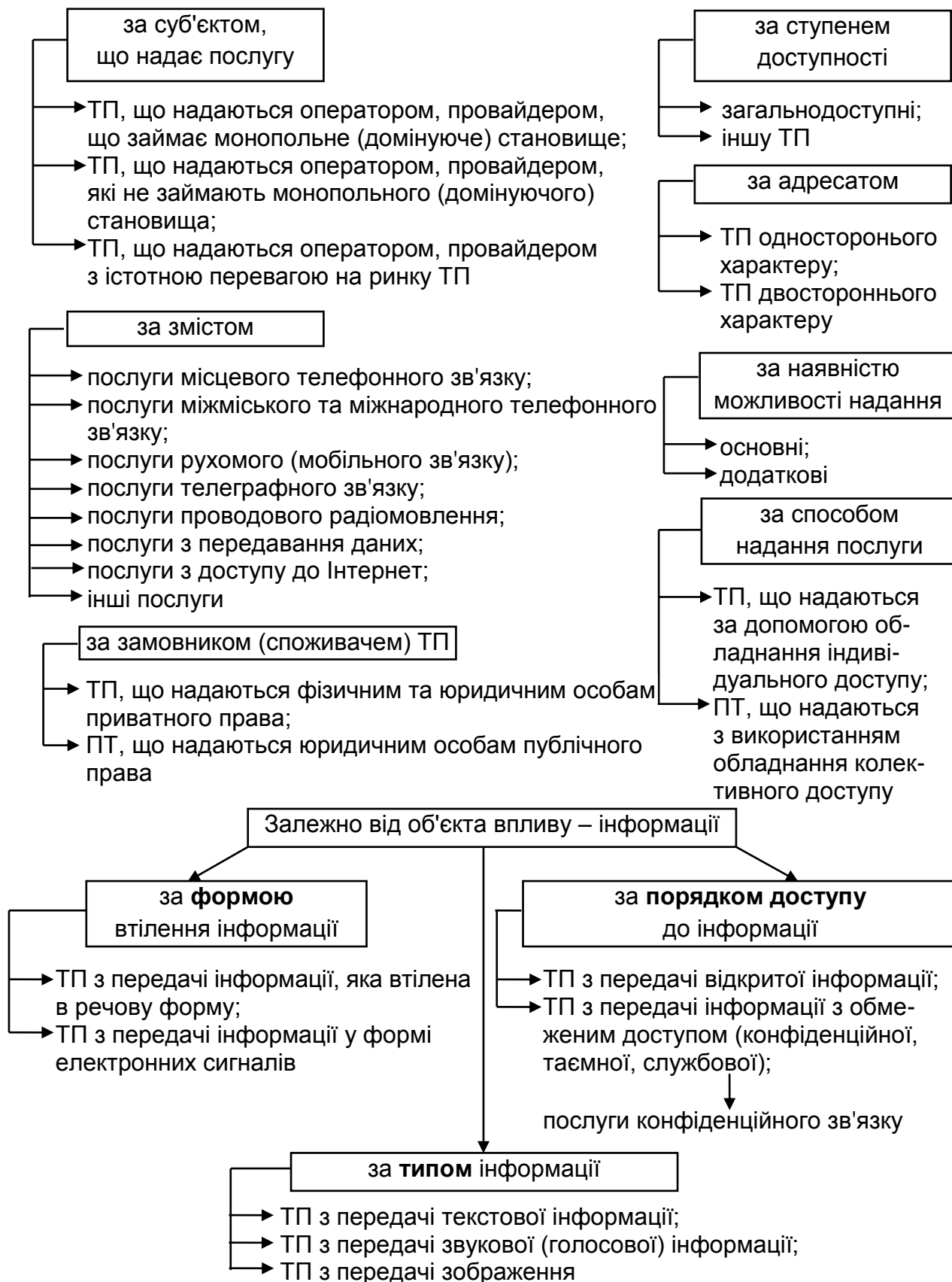


Рис. 2. Класифікація телекомунікаційних послуг

Висновки до розділу 1

1. Увесь нормативно-правовий масив, що складає правову базу телекомунікаційної галузі економіки складається з норм міжнародного права, конституційно-правового блоку, норм цивільного законодавства та спеціалізованих нормативно-правових актів та носить комплексний характер. Регулювання відносин у сфері телекомунікацій (електрозв'язку) здійснюється системою нормативно-правових актів, в яку входять закони, постанови Кабінету Міністрів України та нормативно-правові акти інших органів державної влади.

2. Телекомунікаційна послуга – дії (діяльність) оператора, провайдера телекомунікацій із задоволення потреби споживача в передачі та/або отриманні інформації через телекомунікаційні мережі без зміни її змісту та із забезпеченням таємниці зв'язку, якщо інше не встановлене законом та/або не впливає із суті відносин.

3. Чинне законодавство не містить визначення поняття "таємниця зв'язку", тому вбачається доцільним його закріплення на законодавчому рівні. Пропонуємо визначення поняття "таємниця зв'язку" зазначити в ст. 1 ЗУ "Про телекомунікації":

таємниця зв'язку – це правовий режим охорони інформації, що передається від одного споживача до іншого будь-якими способами передачі інформації, що входять до сфери діяльності оператора, провайдера телекомунікацій, який забезпечує її конфіденційність.

4. Уявляється доцільним визнати показниками якості телекомунікаційної послуги такі властивості послуги: 1) схоронність повідомлення, що передається (точність передачі інформації); 2) безпека телекомунікаційних послуг; 3) властивості, що характерні для окремого виду телекомунікаційної послуги (наприклад, швидкість передачі повідомлення при наданні послуг електрозв'язку двостороннього характеру, додержання таємниці зв'язку та інші).

5. Слід розглядати телекомунікаційні послуги у двох аспектах: 1) у вузькому розумінні (власне телекомунікаційні послуги); 2) у широкому розумінні (послуги у сфері телекомунікацій).

6. Не є телекомунікаційними послугами інформаційна, телематична послуга, послуга поштового зв'язку, а також послуга із надання доступу до телекомунікаційної мережі та послуга з пропуску трафіка.

Телематичною послугою є послуга, яка опосередковує передачу інформації по проводовій, радіо, оптичній або іншим електромагнітним

системам, яка при цьому не є послугою телефонного зв'язку, телеграфного зв'язку або послугою зв'язку з передавання даних. Уявляється необхідним закріплення на нормативному рівні тлумачення терміну "телематичні послуги", що визначало б сутність даного поняття та його правові ознаки, порядок її надання та діяльності служб, що надають дану послугу.

7. Зроблено висновок, що послуга пропуску трафіка не є телекомунікаційною послугою, оскільки не підпадає під її визначення, що закріплене в ст. 1 ЗУ "Про телекомунікації" та не містить основних ознак телекомунікаційної послуги. Телекомунікаційна послуга є різновидом послуг, що спрямовані на задоволення потреб безпосередньо споживачів. Усі інші послуги, які надаються у цій сфері виконують додаткові або допоміжні функції щодо власне телекомунікаційної послуги. Отже, послугу пропуску трафіка слід віднести до групи послуг, що надаються у сфері телекомунікацій.

Пропонується виключити у визначенні послуги пропуску трафіка, що міститься в ст. 1 ЗУ "Про телекомунікації" слово "телекомунікаційна" і викласти його в такій редакції:

послуга з пропуску трафіка – послуга щодо здійснення термінації та/або транзиту трафіка, що надається оператором, провайдером телекомунікацій іншим операторам, провайдерам.

8. Телекомунікаційні послуги класифікуються за такими ознаками: 1) суб'єктом, що надає телекомунікаційну послугу (телекомунікаційні послуги, що надаються оператором, провайдером, що займає монопольне (домінуюче) становище на ринку певних телекомунікаційних послуг на території держави чи певного регіону; телекомунікаційні послуги, що надаються оператором, провайдером з істотною ринковою перевагою на ринку телекомунікаційних послуг; телекомунікаційні послуги, що надаються оператором, провайдером, який не займає монопольного (домінуючого) становища); 2) замовником (споживачем) телекомунікаційної послуги (телекомунікаційні послуги, що надаються фізичним особам та юридичним особам приватного права; телекомунікаційні послуги, що надаються юридичним особам публічного права); 3) способом надання послуги (телекомунікаційні послуги, що надаються за допомогою обладнання індивідуального доступу; телекомунікаційні послуги, що надаються з використанням обладнання колективного доступу); 4) ступенем доступності для споживача (загальнодоступні (універсальні); інші телекомунікаційні послуги); 5) змістом послуги (послуги місцевого телефонного зв'язку; послуги міжміського та міжнародного телефонного зв'язку; послуги рухомого (мобільного зв'язку); послуги телеграфного

зв'язку; послуги проводового радіомовлення; послуги ефірного телерадіомовлення; послуги з доступу до Інтернет; послуги з передавання даних та інші); 6) наявністю можливості надання (основні телекомунікаційні послуги; додаткові телекомунікаційні послуги); 7) адресатом послуги (телекомунікаційні послуги одностороннього характеру; телекомунікаційні послуги двостороннього характеру).

9. Окремі класифікації підлягають телекомунікаційні послуги в залежності від об'єкту впливу послуги – інформації: 1) за формою втілення інформації, що переміщується при наданні послуги, телекомунікаційні послуги поділяються на телекомунікаційні послуги з передачі інформації, яка втілена у речову форму (послуги телеграфного зв'язку) та телекомунікаційні послуги з передачі інформації у формі електричних сигналів (послуги місцевого, міжміського та міжнародного телефонного зв'язку; послуги рухомого (мобільного зв'язку); послуги проводового радіомовлення; послуги з доступу до Інтернет; послуги з передавання даних та інші); 2) за порядком доступу до інформації розрізняють телекомунікаційні послуги з передачі інформації з обмеженим доступом, телекомунікаційні послуги з передачі відкритої інформації та послуги конфіденційного зв'язку; 3) за типом інформації існують телекомунікаційні послуги з передачі текстової інформації, звукової (голосової) інформації та з передачі зображення.

10. Безперечним позитивом державної політики у сфері телекомунікацій є закріплення на законодавчому рівні обов'язкового надання населенню універсальних телекомунікаційних послуг, визначення їх чіткого переліку. Отже, держава не тільки забезпечує населенню рівний доступ до телекомунікаційних послуг за невелику ціну, але й створює сприятливі умови для роботи операторів, які надають зазначені послуги, гарантуючи їм повернення різниці між ринковою вартістю цих послуг та спеціальними тарифами, за якими універсальні послуги мають постачатись споживачам.

Доцільним є розширення переліку загальнодоступних (універсальних) телекомунікаційних послуг шляхом внесення змін у ЗУ "Про телекомунікації" щодо включення до їх числа послуг доступу до мережі Інтернет через пункти колективного доступу. Це дало б змогу забезпечити у повному обсязі із використанням сучасних інформаційних технологій усі верстви населення телекомунікаційними послугами. Також до переліку загальнодоступних телекомунікаційних послуг слід включити послуги фіксованого телефонного міжміського та міжнародного зв'язку, а також дзвінки на телекомунікаційні мережі рухомого (мобільного) зв'язку.

У зв'язку з цим, ст. 62 ЗУ "Про телекомунікації" слід викласти в такій редакції: "До загальнодоступних телекомунікаційних послуг належать:

підключення кінцевого обладнання споживача до телекомунікаційних мереж загального користування (універсальний доступ), послуги фіксованого телефонного зв'язку в межах зони нумерації (місцевий телефонний зв'язок), послуги фіксованого телефонного міжміського та міжнародного зв'язку, дзвінки на телекомунікаційні мережі рухомого (мобільного) зв'язку, виклик служб екстреної допомоги, послуги довідкових служб і зв'язку за допомогою таксофонів, а також послуги доступу до мережі Інтернет через пункти колективного доступу".

Розділ 2

Правова характеристика договору про надання телекомунікаційних послуг

2.1. Поняття та умови договору про надання телекомунікаційних послуг

У попередньому розділі було розглянуто особливості телекомунікаційних послуг та обґрунтовано їх класифікацію. Необхідно зазначити, що під час надання даних послуг виникають правовідносини, що відносяться до категорії цивільно-правових зобов'язальних відносин, які ґрунтуються на договорі про надання телекомунікаційних послуг (назва "договір про надання телекомунікаційних послуг" використовується законодавством про телекомунікації). Тому зміст загальних положень нормативно-правових актів, що регулюють надання телекомунікаційних послуг складають норми, що визначають окремі елементи договору про надання телекомунікаційних послуг (слід погодитись з думкою про те, що поняття договору можна розглядати в декількох аспектах: договір є підставою виникнення правовідношення (правочин, що вчиняється кількома особами), і як зобов'язальне правовідношення, що виникає з факту здійснення правочину-договору, а також документ, що фіксує акт виникнення зобов'язання за волею всіх його учасників [22, с. 14–20; 58, с. 75]). Іншими словами, нормативна модель договору про надання телекомунікаційних послуг складає основу цивільно-правових норм з надання телекомунікаційних послуг.

З цього випливає, що завдання з вдосконалення загальних положень цивільно-правових норм із надання телекомунікаційних послуг не може

бути вирішено без виявлення нормативної моделі договору про надання телекомунікаційних послуг, основних особливостей договору, визначення випадків, коли ці особливості не враховані в нормах права, що містять загальні положення, а також виявлення зайвої диференціації правових режимів телекомунікаційних послуг.

Отже, розглянувши поняття телекомунікаційних послуг, слід перейти до розгляду договірних відносин, що виникають у сфері їх надання. Згідно ст. 63 Закону, надання телекомунікаційних послуг здійснюється за умов:

- 1) укладення договору між оператором, провайдером телекомунікацій і споживачем телекомунікаційних послуг відповідно до Основних вимог до договору про надання телекомунікаційних послуг, установлених НКРЗІ;
- 2) оплати замовленої споживачем телекомунікаційної послуги.

Правове значення договору у сфері телекомунікаційних послуг, на думку Т. Федорової, полягає в тому, що він: підтверджує наявність зобов'язального правовідношення між оператором телекомунікацій та споживачем; слугує належною правовою гарантією захисту порушених прав споживачів [180, с. 14].

Питання договірних відносин у сфері телекомунікацій порушувались у навчальній [32, с. 232–272] і спеціальній [16, с. 46–50; 33, с. 6–9; 48, с. 3–6] літературі, у тому числі певною мірою в дисертаційних роботах [19; 187]. Їх було розглянуто в різних аспектах та висловлювались різні точки зору щодо природи договору та його юридичної характеристики.

Слід зазначити, що договір про надання телекомунікаційних послуг є загальним по відношенню до ряду інших більш конкретизованих договорів, що пов'язані з конкретним видом телекомунікацій (наприклад, телефонний зв'язок, телерадіомовлення і т. п.). У цьому зв'язку й сформулювати один типовий договір, який би врахував особливості всіх телекомунікаційних послуг неможливо. Видається необхідним сформулювати загальну модель договору про надання телекомунікаційних послуг. Договір про надання телекомунікаційних послуг слід розуміти як родове поняття до інших конкретизованих договорів. В якості аналогії – приклад із загальними положеннями про послуги. Так, якщо окремі питання надання певних видів послуг не врегульовано нормативно-правовими актами, застосовуються загальні положення про послуги. Отже, якщо окремий вид договору про надання телекомунікаційних послуг не врегульовано спеціальними нормами законодавства і він є непонайменованим, або не врегульовано певних питань з надання окремого договору про надання

телекомунікаційних послуг, то необхідно застосовувати загальні положення договору про надання телекомунікаційних послуг. Такі положення можуть застосовуватись до всіх договорів про надання телекомунікаційних послуг, якщо це не суперечить суті зобов'язання.

На думку автора, **договір про надання телекомунікаційних послуг – це договір, за яким одна сторона (оператор, провайдер телекомунікацій) зобов'язується передати інформацію через телекомунікаційну мережу без зміни її змісту та забезпечуючи таємницю зв'язку, а споживач зобов'язується оплатити надану йому телекомунікаційну послугу, якщо інше не встановлено законом.**

Договір про надання телекомунікаційних належить до **понайменованих** договорів, оскільки цей вид договору регламентовано законами України. Варто погодитись з твердженням, що типи договорів, закріпленні в ЦК (т. з. "поіменні" договори) не охоплюють всіх договірних відносин, "набір поіменних договорів будь-якої країни завжди відстає від потреб обігу".

Видається необхідним з'ясування питання про те, яким є договір про надання телекомунікаційних послуг – *реальним* або *консенсуальним*.

Так, ст. 638, 640 ЦК встановлюють загальне правило, що договір є укладеним, за умови досягнення сторонами в належній формі згоди з усіх істотних умов договору і з моменту одержання особою, яка направила пропозицію укласти договір, відповіді про прийняття цієї пропозиції. Такі договори прийнято називати консенсуальними. Якщо відповідно до акта цивільного законодавства для укладення договору необхідні також передання майна або вчинення іншої дії, договір є укладеним з моменту передання відповідного майна або вчинення певної дії (ч. 2 ст. 640 ЦК). Такі договори є реальними. Конструкції консенсуального або реального договору встановлюються законом та, як правило, не можуть бути змінені погодженням сторін [22, с. 392].

На перший погляд, постановка цього питання не може мати місця, так як реальний договір передбачає, крім досягнення сторонами згоди за всіма істотними умовами договору, передання майна або вчинення іншої дії (ч. 2 ст. 640 ЦК) [185, с. 102]. Договір же про надання телекомунікаційних послуг, будучи договором про надання послуг, не пов'язаний з передаванням майна, права й обов'язки у сторін виникають із моменту досягнення ними згоди щодо всіх істотних умов. Це підтверджується і наявністю розриву в часі між укладенням договору та виконанням зобов'язання. Однак не можна й виключати його реальності, оскільки вказівка на

"вчинення іншої дії" може включати будь-які дії, наприклад, передання грошей тощо. Так, наприклад, Скорікова Т. М. в своєму дисертаційному дослідженні договір про надання стільникового зв'язку визначає як реальний [168, с. 71–73].

Законодавство про телекомунікації не містить відповіді на питання, чи є договір про надання телекомунікаційних послуг реальним або консенсуальним, воно не передбачає необхідності для укладення договору про надання телекомунікаційних послуг передання майна або вчинення інших дій. Визнаючи передання майна умовою укладення договору в реальних договорах, в ЦК йдеться не про усі види майна, а тільки про речі та сукупність речей. У зв'язку з тим, що предметом договору про надання телекомунікаційних послуг є послуги, тобто певні дії, які споживаються в процесі їх вчинення, то не може бути обумовлене переданням речі набуття чинності договором про надання телекомунікаційних послуг.

Відповідно до п. 2 ч. 2 ст. 63 Закону однією з умов надання телекомунікаційних послуг є оплата замовленої споживачем телекомунікаційної послуги. На наш погляд, таку оплату вважати дією, яка необхідна для набуття чинності договору про надання телекомунікаційної послуги і підставою для висновку про реальний характер такого договору не можна, оскільки зазначена стаття Закону не ставить в залежність від оплати набуття чинності договору про надання телекомунікаційних послуг. У даному випадку оплата послуг відбувається раніше надання телекомунікаційних послуг, що є виконанням досягнутої раніше сторонами домовленості, а отже є виконанням сторонами обов'язків за договором, а не моментом укладення договору.

Таким чином, договір про надання телекомунікаційних послуг, зазвичай, є *консенсуальним* і набирає чинності з моменту досягнення сторонами в належній формі згоди з усіх істотних умов договору. Проте в окремих випадках він може носити реальний характер (наприклад, дзвінки з телефонів-автоматів).

Як вже було зазначено, телекомунікаційна послуга надається за плату. Видається необхідним з'ясування певних питань щодо *оплатності* даного договору.

У ЦК встановлюється презумпція відплатності договору. Відповідно до ч. 5 ст. 626 ЦК договір є відплатним, якщо інше не встановлено договором, законом або не впливає із суті договору. Загальні положення щодо договорів про надання послуг допускають можливість як оплатних, так і безоплатних договорів про надання послуг (ст. 901, 903 ЦК).

Як прийнято вважати в науці, відплатними є договори, в яких дія однієї особи компенсується відповідною дією іншої. В безвідплатних договорах дії сторін взаємно не компенсуються [169, с. 395]. Говорячи про безоплатне надання послуг слід мати на увазі не тільки відсутність відшкодування від споживача послуг, а й від інших осіб чи джерел, в тому числі з держбюджету.

Прямої вказівки на обов'язкову відплатність телекомунікаційних послуг Закон не містить, хоча норми цього закону (ст. 1, ч. 1 ст. 33, ст. 36 та ін.), передбачають відплатність телекомунікаційних послуг.

Жилінкова І. В. зазначає, що визначення того, чи є договір відплатним залежить від волі сторін. "Якщо виконавцем за договором про надання послуги є суб'єкт підприємницької діяльності, то договір, зазвичай, має відплатний характер" [185, с. 271].

Звісно, більшою мірою телекомунікаційні послуги надаються з метою отримання прибутку, а тому договори, що укладаються, є відплатними. Однак, навіть при наданні послуг за відплатними договорами, окремі послуги можуть надаватись безоплатно. У сфері телекомунікацій достатньо поширені ситуації, коли оператор, провайдер укладають із споживачем договір, в якому зобов'язується надати безоплатно певні види телекомунікаційних послуг (можливо, у доповненні до оплатних послуг) або всі телекомунікаційні послуги протягом якогось періоду (як "бонус" за тривалі або інтенсивні відносини). Оператори, провайдери телекомунікацій нерідко влаштовують рекламні акції з безоплатного надання телекомунікаційних послуг всім споживачам протягом певного періоду. Нарешті, найпоширенішим прикладом надання телекомунікаційних послуг на безоплатній основі є послуги електронної пошти, що надаються багатьма відомими компаніями.

Отже, договір про надання телекомунікаційних послуг повинен бути *оплатним*. Відплатний договір про надання телекомунікаційних послуг є *двостороннім* договором. Разом з тим, не виключається можливість безоплатного надання телекомунікаційних послуг, однак безоплатний характер договору є більше виключенням і його можливість повинна бути передбачена законом. Уявляється, що існує об'єктивна потреба в цивільно-правовому регулюванні таких відносин.

Важливою обставиною, яку необхідно враховувати при розгляді договору про надання телекомунікаційних послуг, є поширення на опосередковані ним відносини норм цивільного законодавства **про публічний договір та договір приєднання** (ст. 633, 634 ЦК). Так, за змістом ч. 1 ст. 633

ЦК України договір вважається публічним за наявності таких умов: 1) предметом конкретного договору є зобов'язання підприємця з надання послуг; 2) сторони договору – підприємець та споживач; 3) підприємець здійснює таку підприємницьку діяльність щодо необмеженого кола споживачів (публічна діяльність) [43, с. 433–434]. Таким чином, усі умови для визнання публічним договору про надання телекомунікаційних послуг є: предмет договору є сама нематеріальна послуга, тобто нематеріальне благо, яке отримує замовник у процесі вчинення виконавцем певних дій; сторонами договору є підприємець (оператор, провайдер) та споживач (абонент); підприємець (оператор, провайдер) здійснює підприємницьку діяльність щодо необмеженого кола споживачів (абонентів). У ЦК публічним прямо названо такий вид договору, як договір про надання послуг зв'язку (ч. 1 ст. 633 ЦК), а договір про надання телекомунікаційних послуг є різновидом такого договору.

Положення про публічний договір забороняють операторові, провайдеру телекомунікацій надавати перевагу одній особі перед іншими у відношенні укладання договору про надання телекомунікаційних послуг, крім випадків, передбачених законом. При цьому специфікою публічного договору є те, що умови договору встановлюються однаковими для всіх категорій споживачів, крім тих, кому за законом надані відповідні пільги [155, с. 119–122]. Уряд України, в межах своєї компетенції, в Правилах визначив критерії можливої відмови споживачу від укладання публічного договору, обумовлюючи це відсутністю технічної можливості (наприклад, Правила визначають технічну можливість для укладання договору про надання послуг телефонного зв'язку як наявність вільних номерів на телефонній станції, абонентських ліній та ємності систем радіо доступу з урахуванням технічних норм, що встановлюються органом влади в сфері зв'язку).

Стаття 633 ЦК чітко визначає сторони публічного договору. Необхідно звернути увагу на те, що в пункті 5 цієї статті йдеться про те, що "актами цивільного законодавства можуть бути встановлені правила, обов'язкові для сторін при укладанні публічного договору". Слід також зазначити, що ЦК не встановлює різниці між юридичними та фізичними особами – одержувачами послуг в частині обов'язковості для них договору [20, с. 70–71].

Як йдеться в коментарі до статті 633 ЦК: "Для цих договорів властивими є, по-перше, визначене коло суб'єктів: ними, з одного боку, є особи (підприємці), що у встановленому в законі порядку здійснюють підприєм-

ницьку діяльність в одній із зазначених сфер, а з іншого – всякий і кожний, хто до них звертається для задоволення своїх потреб у товарах чи послугах..." [101, с. 160]. Тобто вказівка закону "кожному, хто до неї звернеться" означає, що суб'єктами, що мають право вимагати укладання з ними публічного договору можуть бути будь-які *фізичні та юридичні особи*. Тим самим сторони публічного договору суттєво відрізняються від кола споживачів, передбачених ЗУ "Про захист прав споживачів" [96, с.76]. Останніми визначаються тільки *фізичні особи*, які придбають, замовляють, використовують або мають намір придбати чи замовити продукцію для особистих потреб, безпосередньо не пов'язаних з підприємницькою діяльністю або виконанням обов'язків найманого працівника [136].

Зазначена ситуація викликає певну невизначеність в розумінні того, чи слід відносити до числа осіб, які наділяються правом укладення публічного договору інших суб'єктів, крім фізичних осіб. Правило про те, що підприємець зобов'язаний здійснювати продаж товарів, виконання робіт або надання послуг кожному, хто до нього звернеться, слід розуміти як таке, що поширюється на всіх суб'єктів права без обмежень, що властиві ЗУ "Про захист прав споживачів".

Видається цікавим, що в п. 1.4. Основних вимог встановлено, що 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. Згідно п. 2.2 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 [111].

Визнання договору про надання телекомунікаційних послуг публічним має безпосередній вплив на встановлення договірних відносин по наданню провайдерами відповідних послуг, а також на їхню зміну й припинення.

У законодавстві України немає прямої вказівки на те, що договір про надання телекомунікаційних послуг є *договором приєднання*. Однак

права споживачів телекомунікаційних послуг, передбачені законодавством, не надають право споживачу пропонувати укласти договір на умовах інших, ніж це визначено оператором чи провайдером телекомунікацій.

Відповідно до ст. 634 ЦК договір, умови якого встановлені однією із сторін у формулярах або інших стандартних формах, який може бути укладений лише шляхом приєднання другої сторони до запропонованого договору в цілому є договором приєднання. Друга сторона не може запропонувати свої умови договору. Тому договір про надання телекомунікаційних послуг є *договором приєднання*, оскільки при укладенні договору споживачі не мають можливості змінити умови такого договору.

Для виявлення загальних правил укладення договору про надання телекомунікаційних послуг уявляється важливим провести аналіз *істотних умов договору, порядку його укладення та форми*.

Слід зазначити, що в п. 2.1. Основних вимог до договору про надання телекомунікаційних послуг зазначено, що договір укладається відповідно до законодавства, 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 зобов'язані ознайомити споживача. Окремі положення договору можуть викладатися чи деталізуватися у додатках, які є його невід'ємною частиною.

В Основних вимогах визначено, що **зміст договору** включає: дату та місце укладення договору; реквізити сторін договору; дату та номер, за яким оператора, провайдера включено до реєстру операторів, провайдерів телекомунікацій. При наданні послуг провайдером також вказуються повне найменування, місцезнаходження оператора на основі договору, за яким надаються послуги, дані щодо реєстрації зазначеного оператора, дата укладення та строк дії договору між оператором та провайдером; предмет договору; організаційні та технічні умови надання телекомунікаційних послуг; права та обов'язки сторін; ціни (тарифи) на телекомунікаційні послуги та порядок розрахунків; 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 доступу до послуг, що надаються третіми особами. Договором можуть бути визначені і інші умови, що не суперечать законодавству [111].

Тому з'ясування істотних умов договору необхідно здійснювати на основі загальних правил, що встановлені для договорів про надання послуг, до яких відсилають Основні вимоги. І перш за все, видається необхідним виявити мету договору про надання телекомунікаційних послуг.

Мета договору про надання телекомунікаційних послуг полягає в задоволенні потреби конкретної особи в обміні інформацією з певним адресатом або в одержанні інформації чи в її передачі за певною адресою разом з тим, щоб це повідомлення не стало будь-кому відомо, якщо ця особа сама цього не забажає. При цьому при укладенні договору про надання телекомунікаційних послуг особи мають намір здійснити передачу інформації через певну стабільну, регулярно функціонуючу телекомунікаційну мережу для того, щоб забезпечити відповідний рівень послуги (строки, якість, конфіденційність).

Необхідно наголосити на тому, що мета договору ґрунтується на наявності у споживача телекомунікаційних послуг двох конституційних прав: права кожного "вільно збирати, зберігати, використовувати і поширювати інформацію усно, письмово або в інший спосіб – на свій вибір" (ст. 34 Конституції України) і права кожного "на таємницю листування, телефонних розмов, телеграфної та іншої кореспонденції" (ст. 31 Конституції України). Держава гарантує забезпечення та захист конституційних прав, отже, повинно гарантуватися та захищатися право на отримання телекомунікаційних послуг як один із законних способів одержання та передачі інформації.

Конституційний характер вказаних прав є однією з причин появи в нормативно-правових актах, що регулюють надання телекомунікаційних послуг публічно-правових норм. Система гарантій забезпечення конституційних прав на отримання та передачу інформації, на таємницю листування, телефонних розмов, телеграфної та іншої кореспонденції включає не тільки положення цивільно-правового інституту надання телекомунікаційних послуг, але й інститутів інших галузей права, в тому числі адміністративного та кримінального. Так, нормами адміністративного права передбачений порядок ліцензування діяльності з надання телекомунікаційних послуг, здійснення державного контролю та нагляду за діяльністю операторів, провайдерів телекомунікацій. Нормами кримінального права, наприклад, встановлена кримінальна відповідальність за порушення таємниці листування, телефонних розмов, телеграфної чи іншої кореспонденції, що передаються засобами зв'язку або через комп'ютер (ст. 163 Кримінального кодексу України) [69; 70].

Мета договору тісно пов'язана з його *предметом*, умова про який відповідно до ст. 638 ЦК, визнається істотною. Під предметом договору розуміються "дії (або бездіяльність), які повинна здійснити (або від здійснення яких повинна відмовитись) зобов'язана сторона" [21, с. 22]. Умова про предмет є єдиною умовою, що віднесена до числа істотних для будь-якого договору, оскільки вона індивідуалізує предмет виконання та визначає характер самого договору. Брагінський М. І. вважає, що умова про предмет – єдина договірною умова абсолютним чином віднесена в ЦК до числа істотних. У широкому розумінні предмет охоплює весь набір показників, з приводу яких укладено договір. До нього належать дані з власне предмета, зокрема щодо кількості, якості та ціни переданих товарів, виконаних робіт і наданих послуг [23, с. 315].

Визначаючи предмет договору про надання телекомунікаційних послуг, слід врахувати, що як і предмет договору про надання послуг – це не тільки благо (об'єкт цивільного права), а й дія, яка щодо нього повинна бути здійснена сторонами [75, с. 35]. Стосовно предмета договору про надання послуг, Шешенін Є. Д. указував, що в договірних зобов'язаннях із цього приводу предметом договору є дії у вигляді послуги, як діяльність тієї чи іншої організації, корисний ефект якої не має речового результату і є невід'ємним від того акта, в якому він виробляється [193, с. 182].

Визначення договору про надання телекомунікаційних послуг та його предмету закріплено на нормативному рівні в спеціальному акті (Основних вимогах), згідно з яким договір – це правочин про надання та отримання телекомунікаційних послуг, укладений між споживачем і оператором, провайдером, за яким оператор, провайдер зобов'язуються на замовлення споживача надати (надавати) телекомунікаційні послуги, а споживач зобов'язується оплатити (оплачувати) ці послуги (якщо інше не встановлено договором). *Предметом договору* є надання певних видів та обсягів телекомунікаційних послуг визначеної якості. Однак уявляється, що ці визначення потребують певних уточнень, врахування загальної специфіки договору про надання телекомунікаційних послуг та його предмету.

У зв'язку з тим, що телекомунікаційну послугу надають оператори, провайдери телекомунікацій, особливості виявляються перш за все в їх діях за договором. По-перше, виконавець здійснює певні дії з приводу *спеціального об'єкту впливу* – інформації, по-друге, дії ці виражаються в просторовому переміщенні інформації за визначеною адресою, по-третє, об'єкт переміщується по телекомунікаційним мережам, по-четверте, виконавець наділений крім активних пасивними обов'язками: не змінювати зміст інформації та не розголошувати її, якщо інше не встановлено законом.

Отже, об'єкт впливу за договором є специфічним. Інформація може бути об'єктом впливу і в інших договорах надання послуг, наприклад в договорі з надання інформаційних послуг [157, с. 104]. Однак в договорі про надання телекомунікаційних послуг специфічні й дії, що здійснюються з об'єктом впливу: інформація лише переміщується в просторі до певної адреси, вплив на її зміст виконавцем не здійснюється. Важливою специфічною характеристикою договору є обов'язок виконавця передати інформацію через телекомунікаційну мережу. Для цього виконавець повинен мати право користуватися ділянкою телекомунікаційної мережі та забезпечити взаємодію з особами, що наділені правами користування іншими ділянками мережі. З цього випливає виникнення певної системи зобов'язань, функціонально пов'язаних із зобов'язанням з надання телекомунікаційних послуг.

Істотним для визначення специфіки предмету договору з надання телекомунікаційних послуг є включення в нього дій, від здійснення яких повинен утримуватися оператор, провайдер телекомунікацій (зі зміни змісту інформації та її розголошення). Порушення пасивних обов'язків свідчить про надання послуги неналежної якості або ненадання її зовсім. Дотримуватися таємниці кореспонденції повинні всі суб'єкти права, але саме для оператора, провайдера телекомунікацій цей обов'язок виникає з укладеного договору про надання телекомунікаційних послуг і має договірну (цивільно-правову) природу.

У зв'язку з наділенням виконавця пасивними обов'язками виникає наступне зауваження. Як вже було зазначено, послуга може існувати тільки у формі дій, а не бездіяльності [171, с. 177]. Якщо врахувати приклад телекомунікаційної послуги, то виявляється, що в деяких випадках послуга може виражатися в поєднанні дії та бездіяльності. Деякі дослідники підкреслюють, що це властиво не тільки телекомунікаційним послугам. Так, наприклад, Кім О. В. вважає, що можуть існувати послуги, зміст яких полягає в утриманні виконавця від певних дій, що не супроводжується якими-небудь активними обов'язками [68, с. 11–12]. Однак, уявляється, що бездіяльність виконавця не може бути самостійним змістом послуги, а лише тільки супутнім його певним активним обов'язкам.

Дослідження змісту предмета договору про надання телекомунікаційних послуг потребує вирішення питання про *результат телекомунікаційної послуги (її корисний ефект)*. У науковій літературі ведеться дискусія про те, чи має послуга який-небудь результат, якщо має, то який, і чи

повинен виконавець гарантувати досягнення цього результату. Кротов М. В. говорить про те, що виконавець не може гарантувати результат послуги [162, с. 538 – 539]. Шаблова О. Г. вважає, що в певних випадках досягнення нематеріального результату послуги включається в предмет договору, що особливо виправдане у сфері надання професійних послуг, для якої повинна діяти презумпція досягнення нематеріального результату [188, с. 184–189]. Кім О. В. проводить класифікацію зобов'язань з надання послуг в залежності від характеру та форми результату, що досягається. Результат матеріальних послуг (характеризується матеріальним або матеріалізованим результатом) охоплюється предметом зобов'язання. Зобов'язання з надання нематеріальних послуг (немає речових результатів) поділяються на зобов'язання, предмет яких безумовно включає корисний ефект послуги, зобов'язання, предмет яких за розсудом сторін може охоплювати або не охоплювати корисний ефект послуги, та зобов'язання, сутність яких виключає можливість включення в предмет договору досягнення корисного ефекту [68, с. 12–14].

Якщо говорити про зобов'язання з надання телекомунікаційних послуг, то замовник очікує досить визначений результат – передачу, отримання інформації або обмін інформацією, якщо послуга має двосторонній характер. Якщо цього результату немає, то не можна говорити про те, що послуга надана. Причому передача інформації повинна завершитися доставлянням її адресату. В цьому сенсі потрібно використовувати слово "передача" (від відправника до адресата). Результат телекомунікаційної послуги нематеріальний (неуречевлений). Не можна плутати результат телекомунікаційної послуги з об'єктом її впливу, який може бути втілений у речову форму. Уявляється, що результатом телекомунікаційної послуги є *доставляння інформації*, а не сама інформація. Отже, предмет договору про надання послуг охоплює результат послуги.

Підсумовуючи вищевикладене, у **предмет договору** про надання телекомунікаційних послуг включаються *дії виконавця* з передачі інформації через телекомунікаційні мережі певному адресатові або здійснення обміну інформацією, не змінюючи їх змісту і додержуючись таємниці зв'язку, якщо інше не встановлено законом.

Враховуючи ознаки телекомунікаційної послуги та особливості предмета договору про надання телекомунікаційних послуг, уявляється можливим сформулювати його визначення. На наше переконання, **предмет договору про надання телекомунікаційних послуг** становить

послуга, що виражається в діях (діяльності) оператора, провайдера телекомунікацій з просторового переміщення інформації через телекомунікаційні мережі, з утриманням від здійснення дій зі зміни змісту інформації та її розголошення, якщо інше не встановлено законом.

З урахуванням порівняння предмету договору про надання телекомунікаційних послуг з предметом договору про надання послуг, сформульованого в ст. 901 ЦК, можна зазначити наступні особливості договору про надання телекомунікаційних послуг:

1) в предмет договору про надання послуг включаються дії виконавця з надання послуги, в предмет договору про надання телекомунікаційних послуг – дії з надання телекомунікаційних послуг; незважаючи на те, що телекомунікаційна послуга також є послугою, вона володіє специфічними особливостями, що суттєво відрізняють її від інших послуг;

2) в предмет договору про надання послуг включаються дії виконавця, тоді як конститутивною ознакою предмета договору про надання телекомунікаційних послуг крім дій є також і утримання від вчинення певних дій (зміна змісту інформації та її розголошення);

3) предметом договору про надання послуг є лише здійснення дій; досягнення певного результату не завжди входить в предмет договору; за договором про надання телекомунікаційних послуг виконавець повинен досягти результату – доставити інформацію до адресата або здійснити обмін цією інформацією.

Видається необхідним розглянути які ще умови об'єктивно (в силу вказівки закону) відносяться до істотних умов договору про надання телекомунікаційних послуг, а також порівняти ці умови з істотними умовами договору про надання послуг, що регулюється нормами глави 63 ЦК.

Договір про надання послуг, зазвичай, є оплатним та передбачає надання послуг протягом певного часу. Враховуючи наведене, деякі дослідники пропонують доповнити коло істотних умов: **ціна** – для ряду договорів, **строк** надання послуги – для всіх договорів, для деяких – **якість** [188, с. 15–17]. Господарський кодекс України до кола істотних умов господарських договорів відносить предмет, ціну та строк дії договору (ч. 3 ст. 180) [38]. ЗУ "Про телекомунікації" та інші нормативно-правові акти у сфері телекомунікацій не містять загальних вимог до набору істотних умов договору про надання телекомунікаційних послуг. З цього можна зробити висновок, що до істотних умов для усіх видів цивільно-правового договору про надання телекомунікаційних послуг відноситься умова про предмет договору.

За змістом ч. 4 ст. 632 ЦК, за загальним правилом, ціна договору не є істотною його умовою, оскільки, якщо ціна у договорі не встановлена і не може бути визначена виходячи з його умов, вона визначається виходячи із звичайних цін, що склалися на аналогічні товари, роботи або послуги на момент укладення договору. На думку деяких вчених **ціна** складає одну з істотних умов договору про надання телекомунікаційних послуг. Так, Нарозніков Н. К. і Суденко В. В. вважають, що до істотних умов договору про надання радіотелефонного стільникового зв'язку повинні відноситися, крім умови про предмет договору, *умова про ціну* [100, с. 70–71]. Жилінкова І. В., досліджуючи договір Інтернет-провайдингу, теж визначає, що *ціна* в даному договорі складає одну з його істотних умов [48, с. 5]. Але не всі дослідники з цим погоджуються. Жевняк О. В., наприклад, вважає, що ціну не доцільно визнавати істотною умовою договору, а тільки умову про предмет [47, с. 168]. Богуцький О. А. також не визнає ціну істотною умовою договору, на його думку істотною умовою договору про надання телекомунікаційних послуг, крім договору одноразового надання телекомунікаційних послуг (дзвінки з телефонних автоматів загального користування та на переговорних пунктах тощо), а також у випадках, коли сторони договору обумовили припинення договору іншими умовами, є *строк* договору [18, с. 3]. А на думку Юшкевич А. В., істотними умовами договору про надання телекомунікаційних послуг мають бути: *види послуг*, що надаються; *абонентський номер* (абонентські інтерфейси і протоколи передачі даних; унікальний код ідентифікації); *схема включення обладнання* (в договорі про надання послуг місцевого телефонного зв'язку без використання засобів колективного доступу); *дата початку* надання послуг; *вартість послуг* (тарифний план) або *порядок їх визначення*; *порядок, строки і форма розрахунку, системи оплати* телекомунікаційних послуг [196, с. 12].

Як видно з наведеного, різні дослідники відносять до істотних різну кількість умов. Але навряд всі ці умови доцільно відносити до істотних.

З метою залучення споживачів, оператори та провайдери встановлюють різні тарифи та тарифні плани, і саме ціна послуги нерідко є визначальним фактором при виборі споживачем того чи іншого оператора, провайдера телекомунікацій в силу чого *умова про ціну* разом з предметом договору *набуває ролі істотної*. При цьому, визначаючи умову про ціну в договорі про надання телекомунікаційних послуг, не завжди можна застосовувати правовий критерій "...виконання договору оплачується

у розмірі, що зазвичай стягують за аналогічні послуги при схожих обставинах". Говорячи про "схожі обставини", законодавець не дає чітких настанов відносно того, яка ціна повинна враховуватись – на момент: укладення договору; надання послуг; оплати, що додатково підтверджується висновок про те, що ціна в договорі про надання послуг набуває ролі істотної умови і повинна бути обумовлена сторонами при його укладенні.

Досліджуючи питання ціни, слід зупинитися на такому важливому моменті, як **система оплати телекомунікаційних послуг**. Незважаючи на значну кількість норм, присвячену врегулюванню відносин сторін щодо оплати телекомунікаційних послуг, деякі відносини залишаються неврегульованими.

Тарифне регулювання у сфері телекомунікацій здійснює НКРЗІ, яка дає дозвіл операторам, провайдерам телекомунікацій на встановлення спеціальних тарифів для інвалідів і соціально незахищених осіб на загальнодоступні телекомунікаційні послуги. Державою регулюються тарифи на надання загальнодоступних телекомунікаційних послуг. Граничні тарифи на загальнодоступні телекомунікаційні послуги затверджені рішенням НКРЗІ від 04 квітня 2013 року № 196 [217]. Інші тарифи встановлюються самостійно операторами, провайдерами телекомунікацій, що надають телекомунікаційні послуги.

Умова про систему оплати послуг зв'язку зводиться до трьох видів: абонентська система; система оплати, що залежить від об'єму фактично отриманих послуг; поєднання абонентської системи та системи оплати в залежності від фактично наданих послуг [47, с. 157–168].

Перш ніж перейти до дослідження особливостей абонентської системи оплати, слід з'ясувати, що є абонентною платою. В ст. 1 Закону зазначено, що *абонентна плата* – це фіксований платіж, який може встановлювати оператор телекомунікації для абонента за доступ на постійній основі до своєї телекомунікаційної мережі незалежно від факту отримання послуг. Досить цікавим є те, що в даному випадку обов'язок абонента на оплату послуг може не залежати від отримання послуг.

ЦК України передбачено, що за договором про надання послуг замовник зобов'язаний оплатити надану йому послугу. Іншими словами, якщо послуга не надана, то в замовника не виникає обов'язку здійснювати оплату виконавцеві. Певні винятки, встановлені ч. 2 ст. 903 ЦК України, покладають на замовника обов'язок здійснити оплату не наданих виконавцем послуг тільки у випадку неможливості їх надання, яка виникла не з вини останнього.

На погляд Богуцького О. А., ст. 1 ЗУ "Про телекомунікації" в частині можливості встановлення обов'язку абонента сплачувати абонентну плату незалежно від отримання ним послуг суперечить не тільки ч. 1 ст. 903 ЦК України, а й предмету договору про надання телекомунікаційних послуг [16, с. 48–49].

На відміну від точки зору вищезазначеного дослідника, на наш погляд, у Законі наведено не зовсім коректне визначення абонентної плати, що викликає певні непорозуміння. Абонентна плата сплачується, перш за все, за можливість отримання послуг, та, по-друге, безпосередньо за споживані послуги. Тому уявляється необхідним внести зміни в це визначення та викласти ст. 1 ЗУ "Про телекомунікації" в такій редакції: **абонентна плата – це фіксований платіж, що може встановлюватися оператором, провайдером телекомунікацій для абонента за можливість користування послугою на постійній основі та безпосередньо за надання послуг, не залежно від обсягу та переліку послуг, які йому надаються.**

Необхідно зазначити, що Правилами передбачаються **два види абонентської плати за послуги місцевого телефонного зв'язку – без почасового обліку телефонних розмов та з почасовим обліком.** Оператор застосовує такі види абонентної плати з урахуванням технологічних можливостей власної телекомунікаційної мережі (п. 116 Правил). Порядок оплати та форма розрахунків за послуги визначаються договором (п. 68 Правил).

Слід зазначити, що оплата послуг місцевого телефонного зв'язку без почасового обліку є традиційною для українського ринку зв'язку. Питання про те, яка саме система оплати повинна діяти за умовчанням, повинно бути вирішено скоріш з економічної точки зору. Так, існує думка, що абонентська система оплати може діяти тільки на ранніх етапах розвитку ринку [85, с. 52]. Слід зазначити, що загальному змісту законодавства про оплату послуг більш відповідає система оплати, що залежить від об'єму наданої послуги (вказемо, наприклад, правило глави 63 ЦК про те, що оплаті підлягає лише надана послуга). Але на сьогоднішній день вона фактично зживає себе і це відбувається зокрема тому, що не забезпечується реалізація одного з найважливіших принципів – недискримінація одного абонента перед іншим абонентом. Сума платежів не відповідає реальному об'єму отриманих послуг зв'язку. Навантаження, що створюється на мережі зв'язку абонентами, при даній формі оплати обраховується усереднено. При однаковому для всіх абонентів розмірі абонентської плати загальна сума витрат, які несе організація зв'язку, розподілена на всіх абонентів порівну, незалежно від того, скільки часу кожен з них користується телефоном [61, с. 34–35].

Разом з тим, в останні роки спостерігається тенденція збільшення в декілька разів розмовного навантаження деяких категорій абонентів, що пов'язано з використанням квартирних телефонів для ведення ділових переговорів. Певний вклад в збільшення навантаження вносить розвиток мережі Інтернет, телематичні та довідково-інформаційні служби, доступ до яких відбувається з використанням засобів та споруд місцевих телефонних мереж зв'язку [96, с. 115].

Стосовно умов щодо порядку та строків розрахунків за телекомунікаційні послуги, то відносити їх до істотних неправильно, оскільки ці умови врегульовані тими ж Правилами. Так, в п. 69 Правил зазначено, що оператор, провайдер здійснює розрахунки за всі надані послуги з кожним абонентом окремо (у тому числі з використанням особового рахунка абонента, на якому ведеться облік нарахованих та сплачених коштів). Оператор, провайдер не може вимагати попереднього внесення абонентної плати або авансового платежу (для контрактних абонентів) за послуги більш як за один розрахунковий період. **Розрахунковим періодом** є поточний календарний місяць; в п. 116 – у разі отримання послуг на умовах попередньої оплати абонент здійснює щомісяця до 20 числа оплату їх вартості в розмірі не менш як розмір плати за попередній розрахунковий період з наступним перерахунком суми (до 10 числа місяця, що настає за розрахунковим періодом) виходячи з обсягу фактично наданих послуг за такий період.

Крім того, уявляється, що такі умови договору, як порядок та строки розрахунків, не слід відносити законом до істотних умов у зв'язку з їх характером: їх легко визначити "умовами, що зазвичай ставляться".

Стосовно форми розрахунків слід зауважити, що визнавати цю умову істотною недоцільно, так як вона не погоджена сторонами, то можливий вибір з будь-яких звичайних варіантів. Крім того, в п. 67 Правил зазначено, що оплата послуг здійснюється в національній валюті в готівковій чи безготівковій формі. Розрахунки за послуги можуть здійснюватися на умовах попередньої (авансової) та/або наступної оплати.

Слід зазначити, що **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 телекомунікаційних послуг, ліквідації пошкоджень або аварій на телекомунікаційній мережі, що виникли не з вини споживача та інші умови, що передбачені п. 2.3. Основних вимог.

Умова про якість телекомунікаційної послуги **не є** самостійною **істотною** умовою договору про надання телекомунікаційних послуг, вона є складовою частиною предмету як істотної умови договору. Це означає, що при відсутності згоди сторін щодо якості телекомунікаційної послуги договір може бути визнаний неукладеним. При цьому положення глави 63 ЦК України, що регулюють відносини з надання телекомунікаційних послуг на даний час, не містить норм, присвячених якості послуги.

Згідно з положеннями ст. 631 ЦК строком договору, який, зазвичай, набирає чинності з моменту його укладення, є час, протягом якого сторони можуть здійснити свої права і виконати свої обов'язки відповідно до договору. Надання телекомунікаційних послуг за укладеним договором може здійснюватись протягом строку його чинності. Строк надання телекомунікаційних послуг не віднесено нормативно-правовими актами до істотних умов договору про надання телекомунікаційних послуг. Вона не є істотною, оскільки суттю зобов'язання обумовлюється, що деякі послуги (наприклад, послуга надання доступу в Інтернет) повинні надаватися безупинно, протягом 24 годин у добу. Однак у договорі може бути передбачено, що окремі додаткові послуги здійснюються лише в певний час доби, наприклад, консультаційна допомога оператором може надаватися тільки в його робочий час. Іншої думки придержується Богуцький О. А., вважаючи, що істотною умовою про надання телекомунікаційної послуги, крім договору одноразового надання телекомунікаційних послуг (дзвінки з телефонних автоматів загального користування та на переговорних пунктах тощо), а також у випадках, коли сторони договору обумовили припинення договору іншими умовами, є строк договору [18, с. 3].

У даному випадку, виходячи із сутності телекомунікаційних послуг, не може бути застосовано правило, що регулює строк виконання робіт в договорі підряду, згідно з яким строк початку та закінчення виконання робіт є істотною умовою договору.

Телекомунікаційні послуги зазвичай надаються протягом певного періоду, строковість надання телекомунікаційних послуг полягає також у наданні їх впродовж певного періоду часу, протягом якого споживач послуг має можливість скористатись цими послугами. У той же час існують послуги, які надаються одноразово, наприклад, при замовленні на переговорному пункті телефонної розмови із певним абонентом, дзвінки з телефонних автоматів загального користування та ін.

У завершення слід розглянути вимоги до **форми договору** про надання телекомунікаційних послуг. Єдиної вимоги для всіх видів договорів про надання телекомунікаційних послуг не встановлено, отже форма

визначається за загальними правилами щодо форми правочинів, передбаченими главою 16 ЦК. Разом з тим, умови надання телекомунікаційних послуг дозволяють продемонструвати деякі особливості.

Договір із споживачем (абонентом) про надання загальнодоступних телекомунікаційних послуг укладається лише в письмовій формі шляхом оформлення єдиного документа, підписаного сторонами (за винятком доступу до послуг служб екстреної допомоги, довідкових служб зв'язку за допомогою таксофонів) [111]. Також письмова форма договору характерна для випадків абонентського обслуговування користувачів, при якому з кожним укладається договір та виділяється номерний ресурс.

Письмова форма договору за загальним правилом є обов'язковою для договорів, які укладаються між юридичними особами (п. 1 ч. 1 ст. 208 ЦК), однак договір про надання телекомунікаційних послуг між юридичними особами може бути укладений й усно (наприклад, при придбанні телефонних карток для дзвінків чи карток для доступу в мережу Інтернет), оскільки споживачем Закон визначає як фізичних, так і юридичних осіб, які отримують послуги для власних потреб. У цій частині договір про надання телекомунікаційних послуг є певним виключенням із загального правила, встановленого п. 1 ч. 1 ст. 208 ЦК.

Усна форма договору характерна для договорів, що укладаються як одноразово, на нетривалий строк, так і на тривалий строк. Також договір може бути укладений шляхом вчинення конклюдентних дій [106].

Згідно ст. 63 Закону, умовами надання телекомунікаційних послуг є: або укладення договору, або оплата послуг, або укладення договору і оплата послуги. Також в ст. 68 Закону вказується, що розрахунки за телекомунікаційні послуги здійснюються на умовах договору про надання телекомунікаційних послуг або без договору за готівкову плату чи за допомогою карток тощо. У цьому зв'язку виникає питання, чи є можливим надання телекомунікаційної послуги без укладення договору? На наш погляд, укладення договору є обов'язковою умовою надання телекомунікаційних послуг, не можна казати, що договірні відносини між оператором /провайдером та споживачем в цьому випадку не виникають, однак форма договору може бути й усною.

Оплата послуг може здійснюватись як до фактичного надання послуг, так і після надання і не є необхідною умовою для укладення договору. Вказівка ст. 63 Закону про те, що умовами надання телекомунікаційних послуг є одночасна наявність договору та оплати послуг призводить

до того, що оператори, провайдери не мають можливості встановлювати у договорах умови про оплату телекомунікаційних послуг після їх надання. Вважаємо, що це вступає в протиріччя з принципом свободи договору як права суб'єктів на власний розсуд визначати умови договору, виходячи із вимог розумності і справедливості (ст. 627 ЦК).

2.2. Суб'єкти договору про надання телекомунікаційних послуг, їх права та обов'язки

Як і інші договори з надання послуг, договір з надання телекомунікаційних послуг зазвичай є *двостороннім (взаємним)*, адже як послугоотримувач, так і послугодавець наділені у зобов'язанні суб'єктивними цивільними правами і несуть цивільні обов'язки. ЦК, закріплюючи родове визначення договору про надання послуг і вказуючи на сторони даного договору, називає їх виконавець (тобто особа, яка надає послугу) та замовник (особа, якій надається послуга) (п. 1 ст. 901 ЦК). Ці терміни ("виконавець" та "замовник") є універсальними під час надання будь-яких послуг, що підпадають під сферу правового регулювання норм глави 63 ЦК. Разом з тим, враховуючи різноманіття послуг, що надаються, використання єдиних універсальних понять не завжди повною мірою дозволяє відобразити характер правовідносин, що складаються між сторонами договору [97, с. 74]. Також зустрічаються й інші назви сторін, як, наприклад, послугодавець та послугоотримувач [158, с. 17–18].

Згідно з приписами ст. 1 Закону суб'єктами ринку телекомунікацій є оператори, провайдери телекомунікацій, споживачі телекомунікаційних послуг, виробники та/або постачальники технічних засобів телекомунікацій, але не всі вони вступають в договірні відносини з надання телекомунікаційних послуг. А саме договір укладається між споживачем та оператором, провайдером, який внесений до реєстру операторів та провайдерів телекомунікацій НКРЗІ відповідно до ЗУ "Про телекомунікації" та у випадках, визначених цим Законом та ЗУ "Про радіочастотний ресурс України", має ліцензії (для провайдера – копії ліцензій) на відповідний вид діяльності у сфері телекомунікацій та/або на користування радіочастотним ресурсом України (п. 1.3.) [111].

Отже, **сторонами** договору про надання телекомунікаційних послуг є **оператори, провайдери телекомунікацій**, з однієї сторони, та **споживачі телекомунікаційних послуг**, що виступають з другої сторони.

Обсяг прав та обов'язків сторін значною мірою визначається приро-

дою самого договору. Як зазначалося, договір про надання телекомунікаційних послуг є публічним договором та договором приєднання, тому споживач не завжди може визначати самостійно умови договору, а тільки приєднатися до запропонованих. Він потребує підвищеного захисту забезпечення своїх прав, оскільки він не є фахівцем і може бути не обізнаним в деталях надання відповідних послуг, тому потребує додаткових гарантій забезпечення своїх інтересів.

Практично всі права та обов'язки сторін знайшли безпосереднє закріплення в законодавстві. Виходячи із змісту визначення договору про надання послуг, яке міститься в ч. 1 ст. 901 ЦК України і є загальним для договору про надання телекомунікаційних послуг, основними обов'язками виконавця та замовника є надання послуги та її оплата. Всі інші права та обов'язки передбачені ЗУ "Про телекомунікації", Правилами, Основними вимогами та іншими нормативними актами. Вказані нормативні акти містять норми, що встановлюють права та обов'язки сторін як до укладення договору, під час його дії, так і після припинення його дії.

Слід зауважити, що у відносинах, що складаються при наданні телекомунікаційних послуг, терміну "виконавець" в залежності від ситуації відповідають поняття *"оператор, провайдер телекомунікацій"*.

Виходячи з необхідності забезпечення цілісної, стійкої, безпечної системи зв'язку, з урахуванням значення телекомунікаційних послуг для життєдіяльності громадян та функціонування підприємств, технічної складності телекомунікаційних послуг та важливості зв'язку для забезпечення інформаційної безпеки держави, правовий статус *оператора телекомунікацій* включає цілу систему публічно-правових елементів: діяльність операторів телекомунікацій ліцензується, здійснюється державний нагляд за діяльністю у сфері телекомунікацій, в багатьох випадках регулюються тарифи на телекомунікаційні послуги, визначається порядок використання радіочастотного спектру та ресурсу нумерації (що є важливим для деяких телекомунікаційних послуг), встановлюється публічність діяльності операторів телекомунікацій. Таким чином, можна констатувати особливий правовий статус виконавця за договором про надання телекомунікаційних послуг.

Крім того, не можна не звернути увагу на такий важливий момент як *правомірність* діяльності з надання телекомунікаційних послуг. Слід зауважити, що правомірність діяльності операторів телекомунікацій з надання послуг полягає в чіткому виконанні як законодавчих, так і інших підзаконних

актів, що регулюють надання телекомунікаційних послуг. Також слід врахувати, що правомірність дій оператора телекомунікацій визначається фактом наявності у нього відповідної *ліцензії* на здійснення діяльності у сфері надання телекомунікаційних послуг у відповідності з вимогами положень ст. 91 ЦК та ЗУ "Про телекомунікації".

Оператором телекомунікацій є суб'єкт господарювання, який має право на здійснення діяльності у сфері телекомунікацій із правом на технічне обслуговування та експлуатацію телекомунікаційних мереж (ст. 1 Закону). Це право надається операторові в разі отримання відповідного дозволу на здійснення окремих видів діяльності у сфері телекомунікацій, що здійснюються суб'єктами господарювання тільки на підставі ліцензій. Видами діяльності оператора, що підлягають ліцензуванню є: 1) надання послуг фіксованого телефонного зв'язку з правом технічного обслуговування та експлуатації телекомунікаційних мереж і надання в користування каналів електрозв'язку: місцевого; міжміського; міжнародного; 2) надання послуг фіксованого телефонного зв'язку з використанням безпроводового доступу до телекомунікаційної мережі з правом технічного обслуговування і надання в користування каналів місцевого, міжміського, міжнародного електрозв'язку; 3) надання послуг рухомого (мобільного) телефонного зв'язку з правом технічного обслуговування та експлуатації телекомунікаційних мереж і надання в користування каналів електрозв'язку; надання послуг з технічного обслуговування і експлуатації телекомунікаційних мереж, мереж ефірного теле- та радіомовлення, проводового радіомовлення та телемереж; 4) надання в користування місцевих міжміських; міжнародних каналів електрозв'язку.

Ліцензування діяльності з надання телекомунікаційних послуг здійснюється органом виконавчої влади у сфері телекомунікацій. На даний момент – Національною комісією, що здійснює державне регулювання у сфері зв'язку та інформатизації (до цього часу вона довгий час мала назву Національна комісія з питань регулювання зв'язку (НКРЗ). Порядок ліцензування діяльності у сфері надання телекомунікаційних послуг визначений главою VIII ЗУ "Про телекомунікації". Загальний Закон від 01 червня 2000 року № 1775-III "Про ліцензування певних видів господарської діяльності" до цих відносин не застосовується [141]. Рішення про видачу або відмову у видачі ліцензії приймаються за результатами розгляду заяв.

Для операторів телекомунікацій законодавець не встановлює спеціальної правоздатності, як це заявлено, наприклад, у відношенні кредитних

спілок в ст. 2 Закону України "Про кредитні спілки" від 20 грудня 2001 року № 2908-III [140], страхових організацій – в ст. 2 Закону України "Про страхування" від 07 березня 1996 року № 85/96-ВР [148] та деяких інших осіб. Норм, що формулювали б спеціальну правоздатність оператора телекомунікацій, не було прийнято. Це й дозволяє зробити висновок про наявність у оператора телекомунікацій права вільно здійснювати інші види підприємницької діяльності, що не заборонені законом або статутом юридичної особи, і які не мають відношення до сфери телекомунікацій.

Усі інші *права оператора*, крім права на здійснення діяльності у сфері телекомунікацій із правом на технічне обслуговування та експлуатацію телекомунікаційних мереж, закріплені в ст. 38 Закону, серед яких право на отримання ліцензій відповідно до Закону; отримання номерного ресурсу; планування та розвиток власних мереж; установлення тарифів на телекомунікаційні послуги, що ними надаються, крім тих послуг, тарифи на які регулюються державою; присвоєння телефонних номерів споживачам у межах виділеного оператору номерного ресурсу та задіяння персональних номерів у порядку, встановленому НКРЗІ; з'єднання телекомунікаційних мереж, що знаходяться в його власності або користуванні, з телекомунікаційними мережами, що знаходяться у власності або в користуванні інших операторів, відповідно до Закону; скорочення переліку або припинення надання телекомунікаційних послуг споживачам, які порушують правила надання і отримання телекомунікаційних послуг, або на відключення кінцевого обладнання споживача, якщо воно не має виданого в установленому законодавством порядку документа про підтвердження відповідності вимогам нормативних документів у сфері телекомунікацій та інші. Крім зазначених прав, в п. 3.5.1. Основних вимог зазначається, що у договорі повинні бути зазначені також такі права оператора, провайдера, зокрема: 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 або припинення надання телекомунікаційних послуг відповідно до законодавства; припинення діяльності з надання телекомунікаційних послуг відповідно до законодавства; інші права відповідно до законодавства. Отже, можна зробити висновок, що Основні вимоги конкретизують деякі права, що закріплені Законом та доповнюють їх.

До укладення договору про надання телекомунікаційних послуг, незалежно від його форми (письмової чи усної) *оператор, провайдер зобов'язані* довести до відома споживачів інформацію, визначену Правилами, іншими актами законодавства, умови отримання телекомунікаційних послуг з урахуванням вимог до договору та його змісту, закріплених розділами II та III Основних вимог та особливостей надання певного виду телекомунікаційних послуг, зокрема щодо території зони дії місцевої телефонної мережі, в якій надаються послуги (для послуг фіксованого місцевого телефонного зв'язку), території покриття мережами оператора (для послуг рухомого (мобільного) зв'язку) тощо.

Зазначена інформація в доступній формі повинна розміщуватись у місцях продажу телекомунікаційних послуг та проведення розрахунків за них, на таксофонах (щодо послуг телефонного зв'язку за допомогою таксофонів), а також може доводитись до споживачів через веб-сайти, довідково-інформаційні, сервісні служби операторів, провайдерів, засоби масової інформації.

До *обов'язків оператора, провайдера* також телекомунікацій належать: обов'язок із забезпечення з'єднання на замовлення споживача з будь-яким абонентом телекомунікаційної мережі загального користування; надання безоплатного доступу до служб екстреного виклику: пожежної служби (101), міліції (102), швидкої медичної допомоги (103), аварійної служби газу (104), служби допомоги (112), а також гарантії та умови доступу до інформаційно-довідкових телефонних служб та інші.

Законодавство України пред'являє певні вимоги до якості телекомунікаційних послуг та до телекомунікаційної діяльності взагалі. Так, відповідно до Закону, одним з обов'язків оператора та провайдера телекомунікацій є надання телекомунікаційних послуг за встановленими показниками якості (ст. 39 Закону).

Для ілюстрації цього законодавчого припису наведемо приклад із судової практики. Особа 1 звернулася до Червонозаводського районного суду м. Харкова з вимогою зобов'язати відповідача, ЗАТ "Прітекс", забезпечити надання послуг належної якості з доступу до Інтернету, стягнути матеріальну шкоду в сумі 591,30 грн, моральну шкоду в розмірі 10 000 грн за неякісне надання телекомунікаційних послуг.

В обґрунтування своїх вимог позивач вказує, що являється споживачем послуги з доступу до Інтернет ЗАТ "Прітекс" і внесений до бази абонентів. Так, починаючи з 02 вересня 2008 року він звертався з письмовими

заявами до керівництва ЗАТ "Прітекс" про неякісне надання послуг. Причини неякісного доступу до Інтернет усунуто не було. Технічні працівники товариства підтвердили наявність дефекту в телекомунікаційній мережі та запропонували вирішити проблему шляхом щомісячної абонентської плати в розмірі 10 гривень. З цією пропозицією він не погодився, оскільки вважав, що усунення недоліків в роботі мережі, ЗАТ "Прітекс" хоче вирішити за його рахунок. Отже, протягом зазначеного часу працівники ЗАТ "Прітекс" не надавали споживачу якісних послуг, не інформували споживача про аварії на телекомунікаційних мережах та про строки їх усунення, не повернули кошти у зв'язку з ненаданням послуг і наданням послуг неналежної якості. Крім того, ЗАТ "Прітекс" обмежує можливість абонента самостійно контролювати стан рахунку, тарифний пакет, за яким здійснюється надання послуги. Споживачі не мають можливості ознайомитися з публічним договором та одержати необхідну, доступну, достовірну та своєчасну інформацію відповідно до Закону України "Про захист прав споживачів".

Позов Особи 1 до ВАТ "Харківські телекомунікаційні системи" (ЗАТ "Прітекс") про захист прав споживача Червонозаводський районний суд м. Харкова вирішив задовольнити частково: зобов'язати ВАТ "Харківські телекомунікаційні системи" зробити перерахунок абонентної плати позивача в період з 02 вересня 2008 року по день розгляду справи і погодити його з Особою 1, стягнути з ВАТ "Харківські телекомунікаційні системи" на користь Особи 1 моральну шкоду в розмірі 1 000 (одної тисячі) гривень (Справа № 2-364/10) [227].

Слід зазначити, що нещодавно, ВРУ було внесено зміни до ст. 39 Закону щодо протидії розповсюдженню дитячої порнографії [118]. Так, оператори, провайдери телекомунікацій на підставі рішення суду *зобов'язані* обмежувати доступ своїх абонентів до ресурсів, через які здійснюється розповсюдження дитячої порнографії. Оператори, провайдери телекомунікацій зберігають та надають інформацію про з'єднання свого абонента у порядку, встановленому законом. Необхідно зазначити, що в законодавстві України відсутні чіткі норми, згідно з якими провайдери надання послуг доступу до Інтернет повинні зберігати таку інформацію. Тому постають питання: якими повинні бути порядок, об'єми та періоди зберігання інформації?

На наш погляд, потрібно привести цю норму у відповідність до впровадженої в країнах Європейського Союзу Директиви 2006/24/ЄС Європейського парламенту та Ради Європи від 15 березня 2006 року "Про збереження даних, створених або оброблених при наданні загальнодоступних послуг електронних повідомлень або громадських мереж зв'язку, та внесення поправок в Директиву 2002/58/ЄС" [221]. Зокрема, згідно з нормами ЄС, провайдери телекомунікацій зберігають дані про всі з'єднання своїх абонентів з мережею Інтернет в обсязі, достатньому для ідентифікації терміну з'єднання, абонента або пункту закінчення телекомунікаційної мережі відповідного оператора, провайдера телекомунікацій.

На думку автора, законодавчі акти в телекомунікаційній галузі повинні бути приведені у відповідність із законодавством Європейського Союзу. Оскільки тепер порядок зберігання і надання інформації про з'єднання абонента повинен бути встановлений саме Законом, а не підзаконними актами, це потребує внесення доповнень до відповідних Законів.

Наступним учасником відносин з надання телекомунікаційних послуг є **провайдер телекомунікацій**. Провайдери надають телекомунікаційні послуги споживачам відповідно до ЗУ "Про телекомунікації", ЗУ "Про захист прав споживачів", Правил, інших нормативно-правових актів, що регулюють відносини в цій сфері. Законодавство України відносить провайдера телекомунікацій до осіб, які надають телекомунікаційні послуги, іншими словами, провайдер є виконавцем послуг. Провайдер телекомунікацій надає телекомунікаційні послуги на телекомунікаційних мережах оператора телекомунікацій.

Провайдери телекомунікацій здійснюють діяльність у сфері телекомунікацій на підставі договору з оператором телекомунікацій – резидентом України та копії ліцензії цього оператора на відповідний вид діяльності у випадках, передбачених законом (ч. 4 ст. 38 Закону). Посвідчена НКРЗІ копія ліцензії оператора телекомунікацій є документом, на підставі якого провайдер може здійснювати діяльність з надання телекомунікаційних послуг. Незважаючи на закріплені у Законі правовий статус провайдера, деякі дослідники зазначають інший порядок його діяльності. Наприклад, Н. Аляб'єва вважає, що провайдером може бути юридична особа або фізична особа, яка отримала ліцензію Міністерства зв'язку України на здійснення телекомунікаційних послуг за допомогою власної телекомунікаційної мережі або телекомунікаційної мережі, яка належить іншому власнику [3, с. 52]. Звертає увагу також неточність автора у назвах органів

державної влади, що здійснюють регулювання телекомунікаційної сфери, оскільки в ст. 17 Закону прямо зазначено, що органом регулювання у сфері телекомунікацій є Національна комісія, що здійснює державне регулювання у сфері зв'язку та інформатизації (НКРЗІ). Також в Україні до Міністерства інфраструктури України існувало Міністерство транспорту та зв'язку, в складі якого було створено Державну адміністрацію зв'язку, основними завданнями якої були: участь у реалізації державної політики у сферах телекомунікацій, користування радіочастотним ресурсом України та надання послуг поштового зв'язку; здійснення державного управління у відповідних сферах; розроблення та здійснення заходів щодо розвитку телекомунікаційних мереж загального користування та мереж поштового зв'язку, поліпшення їх якості, забезпечення доступності і сталого функціонування; сприяння розвитку підприємництва на конкурентних засадах, участь у формуванні та реалізації інвестиційної та антимонопольної політики у відповідних сферах; створення умов для інтеграції сфер телекомунікацій, користування радіочастотним ресурсом України та надання послуг поштового зв'язку у світовий інформаційний простір.

Згідно з ст. 1 Закону *провайдером* визнається суб'єкт господарювання, який має право на здійснення діяльності у сфері телекомунікацій без права на технічне обслуговування та експлуатацію телекомунікаційних мереж і надання в користування каналів електрозв'язку. Відмінністю оператора і провайдера, виходячи із вище наведеного визначення, є те, що провайдер має право надавати телекомунікаційні послуги, але не має права надавати в користування канали електрозв'язку, та не має права на технічне обслуговування й експлуатацію телекомунікаційних мереж. Провайдер користується *тими ж правами*, які має і оператор, за винятком тих з них, які за правовим статусом можуть належати виключно операторові телекомунікацій (отримання ліцензій відповідно до Закону; отримання номерного ресурсу; присвоєння телефонних номерів споживачам у межах виділеного оператору номерного ресурсу та задіяння персональних номерів у встановленому НКРЗІ порядку та з'єднання телекомунікаційних мереж, що знаходяться у власності або користуванні одного оператора, з телекомунікаційними мережами, що знаходяться у власності або користуванні інших операторів). Також провайдер має право на підключення технічних засобів до телекомунікаційної мережі оператора відповідно до законодавства (ст. 38 Закону).

Наявність двох термінів провайдер та оператор, на наш погляд, можна пояснити декількома причинами. По-перше, термін провайдер з'явився на теренах України відносно недавно з появою і розвитком Інтернету. Напевно тому провайдер асоціюється, перш за все, саме з глобальною мережею. Стосовно терміна оператор, то воно існувало і раніше, хоча, в свою чергу, оператор, для пересічного громадянина найбільш тісно пов'язаний з рухомим (мобільним) та телефонним зв'язком. Відомо, що нормативне регулювання відносин у сфері телекомунікацій ЗУ "Про телекомунікації" було здійснене вже після виникнення суспільних відносин щодо надання зазначених послуг, вже використовувались терміни "оператор" та "провайдер" для визначення виконавця телекомунікаційних послуг. Тому законодавець зазначив ці поняття в Законі. Під категорію провайдерів і операторів, підпали не тільки суб'єкти, що здійснюють діяльність у сфері Інтернету та телефонного зв'язку, а й представники інших видів телекомунікацій.

Поняття провайдер запозичене з іноземної мови: провайдер – постачальник. Термін походить, за нашим переконанням, від англійського дієслова to provide – забезпечувати [4, с. 367]. Цей термін більш точно відображає зміст функцій суб'єкта, який надає телекомунікаційну послугу, а саме послугу доступу до мережі Інтернет. Пропонувались різні класифікації таких суб'єктів, але, як правило, виділяють такі види Інтернет-провайдерів: провайдери доступу (Access-Provider), провайдери "присутності" (Presence-Provider), провайдери змісту (Content-Provider).

Якщо провайдер має право на здійснення діяльності у сфері телекомунікацій, але не має права обслуговувати та експлуатувати телекомунікаційні мережі, а також надавати в користування канали електрозв'язку, то законодавцю, на наш погляд, необхідно було б зазначити в чому саме полягає діяльність провайдера як суб'єкта ринку телекомунікацій.

Подібна ситуація і в законодавстві Російської Федерації (далі – РФ). Чинне російське законодавство встановлює лише одну вимогу, що пред'являється до оператора як до особи, що надає послуги зв'язку. Згідно Федерального закону "О связи" 2003 року, таким суб'єктом (оператором зв'язку в термінології вказаного Закону) можуть виступати як юридичні особи, так і індивідуальні підприємці, що надають послуги зв'язку на підставі відповідної ліцензії. Отже, розпливчате формулювання оператора ("особа, що має право на надання послуг електричного і поштового зв'язку"), що було закріплене у Законі РФ "О связи" 1995 року, доповнено вимогою про

наявність ліцензії. Будь-які додаткові (крім наявності ліцензії) правила, що конкретизують статус оператора зв'язку, у даному Законі РФ – відсутні.

Окремої уваги заслуговує питання законодавчої *класифікації операторів, провайдерів телекомунікацій*. Відомо, що провайдери володіють різними технічними можливостями надання доступу до мережі: одні з них – найбільш великі, роблять це самостійно, інші (дрібні провайдери) – за допомогою підключення до більших провайдерів [48, с. 3–4]. У зв'язку з цим в одному з проектів ЗУ "Про телекомунікації", що вносився ще до прийняття чинного Закону, оператори/провайдери поділялись на три основні категорії залежно від стану ринку телекомунікацій і географічної території, на якій вони здійснюють свою діяльність:

1) домінуючі оператори/провайдери телекомунікаційних послуг – оператори/провайдери, які самостійно чи спільно з іншими мають суттєву економічну силу на ринку телекомунікацій, що дозволяє їм поводитись на ринку значною мірою незалежно від конкурентів і користувачів телекомунікаційних послуг;

2) оператори телекомунікацій монопольні (оператори – монополісти) – оператори, які займають монопольне становище на ринку певних телекомунікаційних послуг на окремих географічних територіях України (здійснюють діяльність в умовах відсутності конкуренції);

3) інші оператори/провайдери телекомунікаційних послуг – оператори /провайдери, які займають невелику частину ринку телекомунікаційних послуг і не можуть суттєво впливати на цей ринок [224].

Приналежність операторів/провайдерів до однієї з названих груп, згідно названого законопроекту, залежала від обсягів телекомунікаційних послуг, що надаються, в грошовому і кількісному виразі. Слід зазначити, що в чинному ЗУ "Про телекомунікації", що був прийнятий 18 листопада 2003 року, наведена вище класифікація вже була відсутня.

У той же час в Законі РФ "О связи" встановлений такий особливий правовий статус операторів, як оператор, що займає істотне становище в мережі загального користування. Таким є оператор, який разом з афілійованими особами володіє в географічно визначеній зоні нумерації або на всій території РФ не менш ніж двадцятьма п'ятьма відсотками монтавної ємності або має можливість здійснювати пропуск не менш ніж двадцяти п'яти відсотків трафіка. Разом з тим, на думку Жевняк О. В., поняття "оператор, що займає істотне положення в мережі загального користування" не збігається з поняттям "оператора, що займає домінуюче

положення на ринку телекомунікаційних послуг", оскільки перша категорія була введена законодавством в основному з метою регулювання відносин між операторами, а особливість режиму останньої послуги полягає, в тому числі, в законодавчому встановленні заборон зловживання господарюючим суб'єктом своїм домінуючим становищем [47, с. 139].

Отже, на цей момент, конкретна класифікація операторів, провайдерів телекомунікацій в законодавстві України відсутня, але, аналізуючи положення Закону, який визначає монопольного (домінуючого) оператора як такого, що відповідно до законодавства України займає монопольне (домінуюче) становище на ринку певних телекомунікаційних послуг на території держави чи певного регіону, можна зробити висновок, що всі оператори поділяються на тих, які *займають монопольне (домінуюче) становище на ринку телекомунікацій, оператори телекомунікацій з істотною ринковою перевагою на ринку послуг та інших* [204]. Відповідно до ст. 4 ЗУ "Про внесення змін до Закону України "Про телекомунікації" щодо ринку телекомунікаційних послуг пропуску трафіка" від 7 червня 2012 року № 4910-VI "оператор, провайдер телекомунікацій з істотною ринковою перевагою на ринку телекомунікаційних послуг – оператор, провайдер телекомунікацій, частка доходу якого на визначеному національною комісією, що здійснює державне регулювання у сфері зв'язку та інформатизації, ринку певних телекомунікаційних послуг протягом року, що передуює проведенню аналізу ринку, перевищує 25 відсотків сумарного доходу всіх операторів, провайдерів телекомунікацій, отриманого на цьому ринку за той самий період часу, або якщо внаслідок технологічного процесу надання послуги іншому оператору, провайдеру телекомунікацій її може бути надано тільки в мережі певного оператора, провайдера телекомунікацій" [119]. Віднесення ж операторів і провайдерів телекомунікацій до таких, що займають монопольне (домінуюче) становище на ринку телекомунікацій, згідно ст. 37 Закону проводиться Антимонопольним комітетом України на підставі законодавства про захист економічної конкуренції.

Стосовно Правил, які мали б в першу чергу уточнити Закон, то в них навіть таких визначень операторів (провайдерів) не існує. Тому поділ операторів (провайдерів) телекомунікацій на законодавчому рівні, на наше переконання, не можна визнати задовільним.

Необхідно додати, що *оператор, який відповідно до законодавства України займає монопольне (домінуюче) становище на ринку певних телекомунікаційних послуг на території держави чи певного регіону,*

володіє особливим правовим статусом. Відповідно, розрахункові такси за доступ до телекомунікаційних мереж операторів телекомунікацій, що займають монопольне (домінуюче) становище на ринку телекомунікацій та технічні, організаційні та комерційні умови взаємопідключення з операторами телекомунікацій, що займають монопольне (домінуюче) становище на ринку телекомунікацій, установлюються та регулюються НКРЗІ (ст. 57 Закону).

Слід також зазначити, що існує така категорія операторів (провайдерів) телекомунікацій, як *оператор (провайдер) універсального обслуговування*, (хоча його визначення в Законі і відсутнє), що надає послуги в телекомунікаційній мережі загального користування – тобто, доступ до якої відкрито для всіх споживачів (ст. 1 Закону) і на якого в порядку, встановленому ЗУ "Про телекомунікації", покладено обов'язок з надання загальнодоступних (універсальних) телекомунікаційних послуг.

Відбір операторів універсального обслуговування в Російській Федерації, Республіки Білорусь, Азербайджанської Республіці та інших країнах здійснюється за результатами конкурсу [108; 178; 216]. У нашому ж законодавстві з цього приводу зазначено лише те, що у разі недостатнього задоволення попиту споживачів на загальнодоступні телекомунікаційні послуги в окремих регіонах України НКРЗІ має право прийняти рішення щодо покладання на операторів телекомунікацій, які займають монопольне (домінуюче) становище на ринку телекомунікацій і діяльність яких поширюється на всю територію України, а також на операторів фіксованого проводового зв'язку, які здійснюють або мають намір здійснювати діяльність у цих регіонах, обов'язків щодо розвитку та надання загальнодоступних телекомунікаційних послуг споживачам із застосуванням механізму компенсації збитків, встановленого Кабінетом Міністрів України (п. 5 ст. 63 Закону). Тобто, у нашому законодавстві відсутній і загальний порядок, і процедура призначення операторів, що здійснювали б універсальне обслуговування, а зазначені лише виключні випадки такого призначення.

Слід зазначити, що оператори та провайдери мають право об'єднуватись у відповідні асоціації для здійснення захисту прав та законних інтересів операторів зв'язку України, підтримки умов їхнього розвитку, сприяння реформуванню галузі зв'язку та розвитку ринку телекомунікацій (наприклад, Українська асоціація операторів зв'язку "Телас") та укладати меморандуми (наприклад, Меморандум про принципи діяльності операторів та провайдерів телекомунікацій при наданні послуг споживачам від 24 березня 2009 року [202]).

Особливою категорією замовника послуги є **споживач** телекомунікаційних послуг. Відносини між споживачами та операторами, провайдерами телекомунікацій зазвичай носять тривалий характер. При цьому оператори, провайдери надають послуги багаторазово, у міру виникнення потреби замовника. Такі відносини отримали в літературі назву "абонентні" [61, с. 34–35; 171, с. 223–224].

Цей учасник ринку телекомунікаційних послуг та сторона договору про їх надання також представлений двома назвами. Відповідністю терміну "замовник", що використовується в ЦК є термін "споживач телекомунікаційних послуг", яким, згідно ст. 1 Закону, є юридична або фізична особа, яка потребує, замовляє та/або отримує телекомунікаційні послуги для власних потреб. Акти, що регулюють окремі види телекомунікаційних послуг, містять різні найменування даних суб'єктів. Так, в Правилах згадуються такі категорії споживачів, як абонент, адресат, відправник.

При розгляді правового статусу сторони, якій оператор телекомунікацій надає свої послуги, слід зазначити відсутність яких-небудь законодавчих обмежень стосовно її суб'єктного складу. Керуючись положеннями ЦК, споживачами телекомунікаційних послуг можуть виступати юридичні та фізичні особи, як державні так і іноземні, особи без громадянства, а також держава Україна, АРК, територіальні громади. Виходячи зі змісту статей 170 – 173 ЦК, від імені держави, АРК та територіальних громад у договірні відносини, що складаються між суб'єктами права, в тому числі при наданні телекомунікаційних послуг, вступають органи державної влади, органи влади АРК, органи місцевого самоврядування у межах їхньої компетенції, встановленої законом. У порядку, встановленому ст. 173 ЦК, від імені держави, Автономної Республіки Крим, територіальних громад за спеціальними дорученнями можуть виступати фізичні та юридичні особи, органи державної влади, органи влади Автономної Республіки Крим та органи місцевого самоврядування.

До споживачів належать також особи, правовий статус яких визначається нормами міжнародного права. Споживачами телекомунікаційних послуг можуть бути дипломатичні представництва або консульські установи, що діють на території України і у відповідності з Віденською конвенцією про дипломатичні зносини 1961 року [198] та Віденською Конвенцією про консульські зносини 1963 року [199], а також особи, що створені у відповідності з нормами міжнародного права або законодавствами іноземних держав.

Існує потреба в чіткому визначенні змісту термінів, що використовуються для визначення учасників відносин з надання телекомунікаційних послуг. Суб'єкта, який укладає договір з оператором, провайдером телекомунікацій, слід назвати "замовником" суб'єкта, якому за договором передається повідомлення, – "адресатом". З метою наділення даних осіб деякими однаковими правами та обов'язками можна використовувати об'єднуючий їх термін "споживач телекомунікаційної послуги". Отже, в даному випадку можна зробити висновок, що термін "споживач" включає як замовника – сторону в договорі, так і адресата, з яким договір про надання телекомунікаційних послуг даний оператор не укладає.

Якщо зі споживачем телекомунікаційних послуг укладено договір про надання телекомунікаційних послуг, котрий передбачає підключення кінцевого обладнання, що перебуває в його власності або користуванні, до телекомунікаційної мережі, у відповідності з визначенням, що міститься в ст. 1 Закону, споживач іменується **абонентом**. Якщо проаналізувати поняття "абонент" та "споживач", то можна вказати на наступні встановлені законом відмінності між цими поняттями: для отримання телекомунікаційних послуг абонент повинен мати у власності чи в користуванні кінцеве обладнання – обладнання, призначене для з'єднання з пунктом закінчення телекомунікаційної мережі з метою забезпечення доступу до телекомунікаційних послуг; абонент отримує телекомунікаційні послуги для власних потреб на умовах договору, котрий передбачає підключення кінцевого обладнання, що перебуває у його власності або користуванні. Як видно із тексту Закону, термін "споживач телекомунікаційних послуг" має більш широке значення. Поняття "споживач" та "абонент" співвідносяться між собою як загальне та особливе. Зокрема, особі, що уклала з оператором телекомунікацій договір про надання послуг місцевого телефонного зв'язку, виділяється абонентський номер, що дозволяє віднести такого споживача телекомунікаційних послуг до категорії абонентів. У свою чергу, надання послуг міжміського та міжнародного телефонного зв'язку з використання пунктів колективного користування, наприклад, при відвідуванні споживачем переговорного пункту не передбачає підключення кінцевого обладнання, що перебуває в його власності або користуванні, до телекомунікаційної мережі, що не дозволяє використовувати термін "абонент". Споживачі телекомунікаційних послуг, які не є абонентами, не мають кінцевого обладнання, яке потрібно було б з'єднати з телекомунікаційною мережею оператора або провайдера. Відповідно з такими споживачами не укладається договір в письмовій

формі. Як приклад, також можна навести користування особами телефонним зв'язком в телефонних автоматах загального користування, встановлених на вулиці. Між такими особами та операторами виникають договірні відносини, а форма договору між ними є *усною*. Пропозицією (офертою) особи, яка надає послуги, щодо укладення договору є встановлення кінцевого обладнання у загальнодоступних місцях, а згода (акцепт) особи на пропозицію є вчинення дій з оплати цих послуг, наприклад, особа опускає картку чи жетон в монетоприймач. У таких випадках говорять про те, що договір укладений шляхом вчинення сторонами конклюдентних дій.

Щодо можливості використання послуг тільки для власних потреб означає те, що споживачі не мають права використовувати надані їм послуги для передачі третім особам. Так, наприклад, особа, яка користується телефонним зв'язком, не має права передавати виділений їй номер іншим особам шляхом подовження комунікаційної мережі.

Цікавим є твердження Богуцького О. А., щодо спірності "віднесення законом до споживачів осіб, які потребують та/або замовляють послуги. Якщо мати на увазі, що споживач є особою, яка вступила у договірні відносини з операторами телекомунікаційних послуг, то до виникнення таких відносин (до укладення договору), особа не може бути споживачем цих послуг, оскільки відносини з надання послуг ще не виникли, не зважаючи на наявність волевиявлення однієї з сторін. До укладення договору ці особи можуть бути тільки потенційними споживачами телекомунікаційних послуг. Але до останніх можна віднести усіх людей та усі організації. Тому вживання таких ознак для відмежування кола споживачів телекомунікаційних послуг від інших суб'єктів не виконує основної функції будь-якої дефініції – відмежування одних об'єктів від інших, оскільки не тільки не відмежовує коло споживачів, а навпаки поширює його на усіх осіб" [19, с. 75].

Варто погодитись з автором щодо дискусійності питання. Але така ситуація взагалі могла б і не виникнути, якби на нормативному рівні існувало поняття "замовник" або "користувач" телекомунікаційних послуг. Такі пропозиції існували в одному з проектів Правил. Так, наприклад, під "користувачем" пропонувалося розуміти – "споживача телекомунікаційних послуг, який не має власного чи орендованого кінцевого обладнання, договору на підключення обладнання до телекомунікаційної мережі і отримує телекомунікаційні послуги через таксофони, переговорні пункти, пункти загального користування, тощо з використанням карток передоплати або готівкових коштів".

У законодавстві інших країн особи, які отримують телекомунікаційні послуги для власних потреб, називаються *користувачами*. Так, наприклад, § 2 Закону Естонії "Про телекомунікації" передбачає, що користувачем телекомунікаційної послуги є особа, яка є або кінцевим користувачем (в подальшому – абонент) або постачальником телекомунікаційної послуги, і котра уклала угоду з постачальником телекомунікаційних послуг про використання суспільної телекомунікаційної послуги. У ФРН п. 11 § 3 Закону про телекомунікації від 25 липня 1996 року визначає користувачів як осіб, які запитують телекомунікаційні послуги. Федеральним Законом Російської Федерації "О связи" в ст. 2 встановлюється, що користувачем послугами зв'язку є особа, яка замовляє та (або) використовує названі послуги. Згідно з п. b) ст. 2 Директиви 97/66/ЄС Європейського парламенту та Ради від 15 грудня 1997 року, яка стосується оброблення персональних даних та охорони таємниці приватного життя в телекомунікаційному секторі, "користувач" означає будь-яку фізичну особу, яка використовує публічно доступні телекомунікаційні послуги з приватною чи діловою метою, не обов'язково являючись абонентом цих послуг [229].

Проте вживання терміну "користувач послугою" викликає й певні заперечення. Він має відтінок одностороннього погляду на відносини: немов головним є професіонал – оператор зв'язку, інша сторона лише користується його послугами. Необхідно враховувати те, що договір про надання послуг зв'язку укладається при задоволенні потреби саме споживача послуги, оператор зв'язку надає послугу "за завданням замовника" [47, с. 134].

На думку автора, послугу замовляють, споживають, а не користуються нею. Термін "користування" більш доцільно застосовувати для означення дій, пов'язаних з речами, тобто матеріальними благами (наприклад, в ст. 773 ЦК закріплено, що наймач зобов'язаний користуватися річчю відповідно до її призначення та умов договору). Тому не можна погодитись із Богуцьким О. А. у тому, що для позначення особи, якій надаються телекомунікаційні послуги, більш вдалим є використання поняття "користувач". Термін "користувач" вживається для позначення одного з суб'єктів ринку Інтернет-послуг (як слушно зазначає Н. В. Савчук, користувачі – це фізичні та юридичні особи, які інтенсивно використовують Інтернет у їх господарській діяльності [156, с. 76]), або суб'єкту ринку телекомунікацій, що користується радіочастотним спектром.

На наш погляд, для позначення особи, якій надаються телекомунікаційні послуги слід використовувати терміни "споживач" або "замовник".

Міхеєва О. М. обґрунтовує класифікацію договорів про надання телекомунікаційних послуг в залежності від категорії замовника [96, с. 8–9]. Однак уявляється неправильним виділення вказаним автором в якості особливої категорії замовника фізичної особи – підприємця. У даному випадку необхідно застосовувати загальні правила цивільно-правового регулювання про правовий статус фізичної особи-підприємця, прирівнюючи його до правового статусу юридичної особи (ст. 51 ЦК).

Права споживача, насамперед, є досить різноманітними. Зокрема, споживачу гарантується з боку держави вільний доступ до телекомунікаційних послуг та захист своїх прав. Зазначені права по своїй суті є конституційними і належать будь-якій особі.

Реалізуючи принцип свободи договору в цивільному праві споживач може на власний розсуд обирати оператора, провайдера, вид та кількість телекомунікаційних послуг. Право на захист цивільних прав та інтересів споживач реалізує оскарженням неправомірних дій операторів, провайдерів телекомунікацій шляхом звернення до суду або/та уповноважених державних органів.

На будь-якого споживача за договором про надання будь-яких телекомунікаційних послуг поширюються також такі *права*:

- отримання від оператора, провайдера телекомунікацій наявних відомостей щодо наданих телекомунікаційних послуг;
- 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;
- відмову від телекомунікаційних послуг у порядку, встановленому договором про надання телекомунікаційних послуг;
- відшкодування збитків, заподіяних унаслідок невиконання чи нена належного виконання оператором, провайдером телекомунікацій обов'язків, передбачених договором із споживачем чи законодавством та інші права, передбачені ст. 32 Закону.

Отже, споживачі наділені широким спектром прав, що мають цивільну або конституційну природу, та задовольняють різноманітні інтереси. Їх перелік не є вичерпним, оскільки із появою нових послуг, розвитку технологій та лібералізації суспільства їх коло тільки розширюється.

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) (мається на увазі розшифровка кількості наданих послуг телефонного зв'язку – номер, на який здійснювався виклик тощо), розшифровці не підлягають (нагадаємо, що як правило, це відбувається при наданні послуг мобільного телефонного зв'язку, при наданні доступу до мережі Інтернет за допомогою карток).

Щодо *обов'язків споживача*, то на споживача в деяких випадках покладені обов'язки, що направлені на забезпечення надання телекомунікаційних послуг, їх можна назвати кредиторськими обов'язками замовника [39, с. 16–17], що також є специфічною рисою договору про надання телекомунікаційних послуг. Наприклад, вони зобов'язані використовувати кінцеве обладнання, що має документ про підтвердження відповідності; не допускати використання кінцевого обладнання споживача для вчинення протиправних дій або дій, що суперечать інтересам національної безпеки, оборони та охорони правопорядку; не допускати дій, що можуть перешкоджати безпечній експлуатації телекомунікаційних мереж, підтримці цілісності та взаємодії таких мереж, захисту їх інформаційної безпеки, електромагнітної сумісності радіоелектронних засобів, ускладнювати чи унеможлиблювати надання послуг іншим споживачам; не допускати використання на комерційній основі кінцевого обладнання та абонентських ліній для надання телекомунікаційних послуг третім особам та інші обов'язки. Для договорів про надання телекомунікаційних послуг одностороннього характеру додатковий обов'язок полягає, як правило, в обов'язку правильно оформити повідомлення.

Крім зазначених, у багатьох випадках на споживача також покладається *обов'язок мати* для отримання телекомунікаційних послуг *кінцеве обладнання*. Це обладнання повинно не тільки відповідати певним, встановленим у законодавстві, вимогам, а й бути технічно справним. Оператор, провайдер не зобов'язаний слідкувати чи має абонент кінцеве обладнання, чи працює це обладнання, чи вийшло воно з ладу. Надання послуг полягає в забезпеченні оператором, провайдером підключення абонента до своєї мережі за умови наявності у абонента певного обладнання, технічні характеристики якого відповідають послугам, що замовляються.

З метою ілюстрації даного обов'язку слід навести приклад із судової практики. Особа 1 звернулась до суду з позовом до Приватної теле-радіокомпанії (далі – ПТРК) "Вітал" про забезпечення виконання зобов'язання за договором. В обґрунтування позовних вимог позивач послався на те, що до 01.11.2008 року її телевізор приймав 33 канали із базового пакету, після 01.11.2008 року – лише 24 канали. Просить зобов'язати ПТРК "Вітал" негайно підключити до її телевізора 33 канали із базового пакета, стягнути витрати та відшкодувати завдану їй моральну шкоду.

Рішенням Комсомольського районного суду м. Херсона в задоволенні позову відмовлено у зв'язку з необґрунтованістю. Судом встановлено, що 20 січня 2009 року на виконання заявки позивача її телеприймач було оглянуто технічним працівником ПТРК "Вітал" та в результаті огляду встановлено, що модель телеприймача не дозволяє отримувати всі канали, які входять до складу пакета "Базовий", про що позивачу було повідомлено. Згідно п. 489 Правил, оператор, провайдер не несе відповідальності за неякісні послуги та перерву у наданні послуг у разі, зокрема, невідповідності технічного стану кінцевого обладнання встановленим нормам. Надання ПТРК "Вітал" програмної послуги не в повному обсязі (неповна кількість каналів, які входять до складу пакета телепрограм "Базовий") викликано порушенням позивачем умов публічного договору та вимог чинного законодавства в частині забезпечення відповідачем відповідності технічного стану кінцевого обладнання встановленим нормам.

Згідно зі статтею 538 Цивільного кодексу України, виконання свого обов'язку однією із сторін, яке відповідно до договору обумовлене виконанням другою стороною свого обов'язку, є зустрічним виконанням зобов'язання. У разі невиконання однією із сторін у зобов'язанні свого обов'язку друга сторона має право зупинити виконання свого обов'язку, відмовитися від його виконання частково або в повному обсязі.

Отже, відповідач не виконав свого обов'язку щодо створення належних умов отримання послуги кабельного телебачення. Відповідно надання ПТРК "Вітал" програмної послуги не в повному обсязі є правомірним [226] .

Слід зауважити, що у випадку, коли обов'язку мати кінцеве обладнання у споживача не виникає, тобто у разі надання послуг у пунктах колективного користування (Інтернет-кафе, переговорні пункти тощо) та за допомогою таксофонів, оператор, провайдер інформують споживача про обов'язок щодо дотримання правил (порядку) користування належним їм кінцевим обладнанням та про відповідальність за порушення зазначених правил.

У правовідносинах, що виникають з договору про надання телекомунікаційних послуг беруть участь і **треті особи**, що є однією з основних особливостей договору про надання телекомунікаційних послуг. Треті особи, "не є сторонами договору, але своїми діями певним чином впливають на динаміку правовідносин" [22, с. 361] з надання телекомунікаційних послуг. Основна ознака третьої особи – юридично значущий зв'язок його з однією або обома сторонами договору.

У предмет договору про надання телекомунікаційних послуг, як відомо, входить передача інформації (адресованого повідомлення) або обмін інформацією (повідомленнями) з конкретною особою. У певних правовідносинах з надання телекомунікаційних послуг (наприклад при передаванні телеграфного повідомлення або повідомлення за допомогою мобільного зв'язку) з'являється особливий суб'єкт – **адресат**. Більш яскраво його фігура "вимальовується" в правовідносинах, що пов'язані з односторонньою передачею інформації (телекомунікаційною послугою одностороннього характеру), наприклад в договорі про надання послуг електронної пошти [3, с. 50–54], договорі телеграфного зв'язку та інших.

Можна припустити, що у зв'язку з цим такий договір про надання телекомунікаційних послуг можна назвати договором на користь третьої особи, який укладається не в інтересах самих сторін, а в інтересах третьої особи. Поняття договору на користь третьої особи розкривається в ст. 636 ЦК, згідно з якою договором на користь третьої особи є договір, в якому боржник зобов'язаний виконати свій обов'язок на користь третьої особи, яка встановлена або не встановлена у договорі".

Отже, слід погодитись з тим, що основний сенс договору на користь третьої особи полягає в тому, що третій особі надається право самостійної вимоги до сторони за договором, в укладенні якого вона участь не приймала [22, с. 363]. Брагінський М. І. виділяє елементи, що характерні для розглядуваного договору: 1) третя особа завжди протистоїть в якості кредитора одній із сторін первісного договору; 2) первісний договір в принципі створює у третьої особи права, а не обов'язки; 3) при відмові третьої особи від вказаного права його зазвичай може здійснити сам контрагент, що виступає в ролі кредитора [22, с. 363].

На основі аналізу Правил, можна відмітити таке:

1) особа адресата в договорі про надання послуг телеграфного зв'язку з'являється завдяки завданню замовника (відправника);

2) адресат за договором про надання послуг телеграфного зв'язку наділяється певними правами по відношенню до оператора телекомунікацій чи іншого суб'єкта господарювання (підприємства поштового зв'язку). Виходячи з аналізу Правил, адресат має право розпоряджатися, зокрема, про досилання та доставку телеграм на визначену ним адресу, на отримання телеграм за своїм місцем проживання, "до запитання" або з використанням абонентської скриньки, а також на отримання від операторів телекомунікацій та підприємств поштового зв'язку довідок про відправлені телеграми, в тому числі довідок про адреси відправників телеграм.

В основному адресат наділяється правами, але існують приклади покладання на нього й обов'язків за договором (наприклад, з адресата може стягуватися плата за надання йому довідок про відправлені телеграми, адреси відправників телеграм, якщо він є заявником). У будь-якому випадку він має право відмовитися від наданих йому прав, а значить, й від обов'язків.

Отже, договір про надання послуг телеграфного зв'язку є договором на користь третьої особи. Це твердження можна поширити на всі договори про надання телекомунікаційних послуг одностороннього характеру, так як саме характером такої послуги, участю в ній адресата та відсутністю у нього договірних відносин з надання телекомунікаційних послуг зі "своїм" оператором пояснюється характер договору як договору на користь третьої особи.

Договори про надання послуг телефонного зв'язку, передавання даних, рухомого (мобільного) зв'язку та інші відносяться до договорів про надання телекомунікаційних послуг *двостороннього характеру*. При цьому встановлюється особлива схема договірних зв'язків: замовник укладає договір зі своїм оператором, провайдером, за яким цей оператор, провайдер передає повідомлення адресатові (або приймає їх від нього). Адресат, у свою чергу, є замовником за договором, що укладений ним зі своїм оператором, провайдером (два оператори, провайдери можуть співпадати в одній особі). Кожен споживач телекомунікаційних послуг за час надання однієї послуги не тільки відправляє інформацію, але й отримує, тобто виступає і в ролі відправника, і в ролі адресата. Кожен з них в силу наявності договірних відносин зі своїм оператором, провайдером телекомунікацій має права вимоги по відношенню до цього оператора або провайдера. У зв'язку з цим такої категорії, як "адресат", правила надання подібних телекомунікаційних послуг не використовують. Адресат в цих відносинах

не набуває прав по відношенню до оператора, провайдера телекомунікацій, з яким він не укладав договір. Тому договори про надання телекомунікаційних послуг двостороннього характеру не є договорами на користь третьої особи.

Однак в будь-якому випадку адресат у цих відносинах присутній, йому передається виконання зобов'язання. Такий договір можна віднести до категорії договору про виконання третій особі (договору, що виконується на користь третьої особи). Сенс даної конструкції полягає в тому, що боржник за вказівкою кредитора зобов'язаний виконати зобов'язання третій особі, права вимоги до боржника належать тільки стороні договору, третя особа не має таких прав [22, с. 381; 39, с. 37–38]. На думку Суханова Є. О., відбувається "переадресування виконання" [39, с. 37]. У відношенні договорів про надання телекомунікаційних послуг двостороннього характеру використовується не "класичний" варіант переадресування виконання, так як оператор, провайдер телекомунікацій зобов'язаний як передати повідомлення адресатові, так і отримувати від нього повідомлення з тим, щоб передати їх своєму замовникові. Отже, у даному випадку боржник за вказівкою кредитора зобов'язаний виконати зобов'язання третій особі.

На підставі викладеного, *договір про надання телекомунікаційних послуг одностороннього характеру* слід кваліфікувати як договір на користь третьої особи, *договір про надання телекомунікаційних послуг двостороннього характеру* – як договір, який виконується третій особі.

У зв'язку з тим, що телекомунікаційна послуга носить мережний характер, а права користування різними ділянками телекомунікаційної мережі можуть належати різним особам, у правовідносинах, що випливають з договору про надання телекомунікаційних послуг, може приймати участь третя особа на стороні оператора, провайдера телекомунікацій. Чи можна в цьому випадку визнати договір про надання телекомунікаційних послуг договором, за яким виконання зобов'язання покладено на третю особу, чи це договір, в якому третя особа виступає в якості співвиконавця?

Виконання зобов'язання іншою особою регулюється ст. 528 ЦК. Сенс цієї конструкції полягає в тому, що у боржника за зобов'язанням є право вибору виконання зобов'язання особисто або покладення його виконання на третю особу. Якщо він обирає другий варіант, то кредитор зобов'язаний прийняти виконання, запропоноване за боржника іншою

особою. Вказане право вибору існує як загальне правило (згідно ст. 528 ЦК), якщо "з умов договору, вимог ЦК, інших актів законодавства або суті зобов'язання не впливає обов'язок боржника виконати зобов'язання особисто". Згідно ст. 618 ЦК боржник відповідає за порушення зобов'язання іншими особами, на яких було покладено його виконання, якщо договором або законом не встановлено відповідальність безпосередньо виконавця.

Глава 63 ЦК, норми якої мають на даний момент значення загальних правил для договору про надання телекомунікаційних послуг, містить правило, згідно з яким виконавець зобов'язаний надати послуги особисто, якщо інше не передбачене договором про надання послуг (ст. 902 ЦК). Ця норма, як уявляється, не враховує в повному обсязі сутність договору про надання телекомунікаційних послуг.

Мережний характер послуги передбачає участь третьої особи у виконанні зобов'язання оператором телекомунікацій. Не дивлячись на те, що в законодавстві про телекомунікації відсутня конкретна норма, що дозволяє залучати третю особу, загальний зміст законодавства про телекомунікації передбачає варіант покладення виконання зобов'язання на третю особу. Про можливість залучення третіх осіб свідчать норми глави IX Закону, які регулюють порядок взаємоз'єднання телекомунікаційних мереж одного оператора та телекомунікаційних мереж інших операторів. Уявляється, що така складна структура договірних зв'язків є однією з індивідуалізуючих ознак договору про надання телекомунікаційних послуг.

2.3. Цивільно-правова відповідальність за порушення договору про надання телекомунікаційних послуг

Особливості, що характеризують договір про надання телекомунікаційних послуг, проявляються і в таких питаннях, як відповідальність за порушення договірних зобов'язань та порядок вирішення спорів.

Слід зазначити, що аналіз чинного законодавства, яке встановлює відповідальність у сфері надання телекомунікаційних послуг, а саме, норми ЦК України, ККУ, Кодексу України про адміністративні правопорушення, показує, що при наданні телекомунікаційних послуг передбачається відповідальність операторів, провайдерів телекомунікацій, що надають телекомунікаційні послуги, споживачів телекомунікаційних послуг за порушення, які допущені в ході споживання послуг, що їм надаються, а також відповідальність третіх осіб, які не беруть безпосередньо участь в процесі

надання телекомунікаційних послуг. Наприклад, ст. 360 ККУ встановлено відповідальність за умисне пошкодження кабельної, радіорелейної, повітряної лінії зв'язку, проводового мовлення або споруд чи обладнання, які входять до їх складу, якщо воно спричинило тимчасове припинення зв'язку [79]. Аналіз норм як процесуального, так і матеріального права, безпосередньо пов'язаних з наданням телекомунікаційних послуг показує, що в цій сфері застосовуються майже всі основні види відповідальності, що передбачені сучасним законодавством України (можливо, за виключенням заходів дисциплінарної відповідальності, що є специфічним для трудових правовідносин). Тобто, на випадок порушень, пов'язаних з процесом надання послуг електрозв'язку можуть застосовуватись заходи як кримінальної, так і адміністративної та цивільно-правової відповідальності [60, с. 111–113].

Звичайно, увагу в даному підрозділі буде приділено питанням цивільно-правової відповідальності операторів, провайдерів телекомунікацій, які є виконавцями послуг, та відповідальності споживачів (юридичних або фізичних осіб), які виступають в якості замовників телекомунікаційних послуг.

Цивільно-правова відповідальність суб'єктів телекомунікаційної сфери виникає **за порушення нормативно-правових актів та договору про надання телекомунікаційних послуг**. Її підстави, умови та розмір можуть бути передбачені загальними нормами, встановленими ЦК (в тому числі главою 63 та статтями 633, 634 ЦК України), спеціальним законом (ЗУ "Про телекомунікації"), Правилами. Залежно від суб'єктного складу, додатково застосовуються положення ЗУ "Про захист прав споживачів" (якщо споживачем є фізична особа). Крім положень, передбачених законами, які носять імперативний характер, сторони мають право уточнити та змінити окремі положення про відповідальність у договорі, а також встановити додаткову, не передбачену законом відповідальність за порушення окремих умов договору.

Слід зазначити, що питання щодо поняття цивільно-правової відповідальності протягом тривалого часу є предметом наукових дискусій і до цього часу не має однозначного вирішення

Під цивільно-правовою відповідальністю слід розуміти лише такі санкції, які пов'язані з додатковими обтяженнями для правопорушника, тобто є для нього певним покаранням за заподіяне правопорушення

[162, с. 524]. Іншими словами, це застосування до правопорушника у випадку здійснення ним протиправних дій або бездіяльності передбачених договором чи законом заходів державного примусу у вигляді додаткових цивільно-правових обов'язків майнового характеру (санкцій). Вона є одним із засобів впливу на учасників цивільних правовідносин, який визначається межами дозволеної та необхідної їх поведінки [184, с. 268–271].

На думку Іоффе О. С. цивільно-правова відповідальність – це санкція за правопорушення, що тягне для порушника негативні наслідки у вигляді позбавлення суб'єктивних цивільних прав або покладання нових або додаткових цивільно-правових обов'язків [57, с. 97].

Ця позиція Іоффе О. С., на погляд автора, точніше відображає суть цивільно-правової відповідальності, яка виражається в тому, що до правопорушника застосовуються санкції, пов'язані з додатковими обтяженнями. Вказані обтяження можуть виражатися наприклад, в позбавленні особи, що порушила зобов'язання, належних їй суб'єктивних цивільних прав, або у вигляді покладання на особу нових або додаткових цивільно-правових обов'язків.

Юридична підстава відповідальності сторін договору про надання телекомунікаційних послуг. Під юридичною **підставою** цивільно-правової відповідальності в договорі про надання телекомунікаційних послуг розуміються обставини реальної дійсності, з настанням яких за умовами договору або закону пов'язується позбавлення сторони, що порушила зобов'язання, належних їй суб'єктивних цивільних прав, або покладання на неї нових або додаткових цивільно-правових обов'язків. На фактичному рівні під юридичним приводом притягнення сторін договору про надання телекомунікаційних послуг до цивільно-правової відповідальності варто розглядати їх *неправомірні дії* (як дії так і бездіяльність), що свідчать про неналежне здійснення ними своїх суб'єктивних прав та виконання юридичних обов'язків. Інакше кажучи, під юридичною підставою притягнення до цивільно-правової відповідальності будь-якої зі сторін договору про надання телекомунікаційних послуг розглядається юридичний факт – *вчинення правопорушення* [184, с. 277].

Під правопорушенням у договорі про надання телекомунікаційних послуг розуміється протиправна поведінка однієї зі сторін договору, в результаті якої порушуються права іншої сторони або іншій стороні завдаються майнові збитки та/або немайнова шкода. У загальних рисах ця протиправна поведінка завжди виражається в недотриманні сторонами

умов договору і фактично може виражатися в будь-яких протиправних діях, в результаті яких завдаються майнові збитки або немайнова шкода сторонам договору про надання телекомунікаційних послуг.

Умови притягнення до відповідальності сторін договору про надання телекомунікаційних послуг.

Загальними умовами притягнення сторін договору про надання телекомунікаційних послуг до цивільно-правової відповідальності за здійснення цивільного правопорушення є: *протиправна поведінка, шкідливі наслідки, причинний зв'язок між протиправною поведінкою та шкідливими наслідками, вина.*

Умови цивільно-правової відповідальності на зразок загального вчення про юридичну відповідальність прийнято йменувати **складом цивільного правопорушення**. Склад цивільного правопорушення за договором про надання телекомунікаційних послуг також залежить від наявності або відсутності збитків. На цій підставі можна виокремити:

- повний склад правопорушення за договором про надання телекомунікаційних послуг, умовами якого є: протиправна поведінка, шкідливі наслідки, причинний зв'язок між протиправною поведінкою і шкідливими наслідками, та вина;
- неповний склад правопорушення за договором про надання телекомунікаційних послуг, який вміщує дві умови – протиправну поведінку та вину.

У договорі про надання телекомунікаційних послуг умовою складу цивільного правопорушення є **протиправна поведінка**, яка проявляється у вигляді невідповідної до умов домовленості неналежній поведінці сторін договору.

Наступною умовою складу цивільного правопорушення є **шкідливі наслідки**, яка знаходить свій прояв у завданні майнових збитків та/або моральної шкоди.

За договором про надання телекомунікаційних послуг, у цілому, завдання шкоди не можна визнати типовим явищем. Принаймні, при виникненні спору сторони, зазвичай, не наполягають на тому, що завдання збитків мало місце. Разом з тим, у законі та договорах, які укладаються конкретними суб'єктами, можливість завдання шкоди не виключається. Так, в ч. 3 ст. 40 ЗУ "Про телекомунікації" йдеться про відшкодування завданих споживачеві фактичних збитків, моральної шкоди, втраченої вигоди через неналежне виконання оператором, провайдером телекомунікацій обов'язків за договором про надання телекомунікаційних послуг.

Якщо привести вказані положення у відповідність до ст. 22 та ст. 23 ЦК України, в яких визначаються загальні види та характеристика шкоди в цивільному праві, то можна вважати, що згідно Закону за договором про надання телекомунікаційних послуг передбачається:

1) відшкодування майнової шкоди у повному обсязі:

- реальних збитків;
- упущеної вигоди;

2) компенсація моральної шкоди.

Прикладом реальних збитків у значенні ст. 22 ЦК України може бути, наприклад, пошкодження телекомунікаційних мереж, кінцевого обладнання тощо. Немайна (моральна) шкода може полягати у душевних стражданнях, які особа зазнала в результаті порушення умов договору протилежною стороною. Зокрема, це може бути пов'язані з невиконанням або неналежним виконанням договору погіршення ділової репутації, порушення звичайного ритму життя, професійної або наукової діяльності, зіпсований настрій, нервові зриви тощо.

Така умова складу цивільного правопорушення як **причинний зв'язок** між протиправною поведінкою і шкодливими наслідками, що виникли в результаті цієї поведінки, полягає у взаємообумовленості причини і наслідку. Протиправна поведінка однієї зі сторін договору має бути причиною завдання майнових збитків або немайнової шкоди іншій стороні договору.

Наступна умова складу цивільного правопорушення – **вина** (ст. 614 ЦК України). Вина в договорі про надання телекомунікаційних послуг – це показник суб'єктивного ставлення споживача або оператора, провайдера до належного здійснення ними своїх суб'єктивних прав та обов'язків. Вина завжди проявляється у формі умислу чи необережності, яка у свою чергу, може бути грубою або простою. На думку автора, вина в договорі про надання телекомунікаційних послуг може бути в будь-яких формах свого прояву.

Відповідно до п. 1 ст. 613 ЦК України якщо інше не передбачено договором або законом, особа, яка порушила зобов'язання, несе відповідальність за наявності її **вини** (умислу або необережності), якщо не доведе, що це порушення сталося внаслідок випадку або непереборної сили (ст. 617). Наприклад, в п. 2 ст. 40 Закону зазначена умова звільнення від відповідальності оператора, провайдера телекомунікацій та наводиться приклад дій непереборної сили (про це буде йти мова пізніше).

Правовими наслідками здійснення цивільного правопорушення за договором про надання телекомунікаційних послуг вважається покладення на відповідальну за це сторону відповідного обтяжування, що виражається у вигляді додаткового обов'язку або позбавлення суб'єктивного права. Згідно з ч. 3 ст. 40 ЗУ "Про телекомунікації", ст. 549, ст. 906 ЦК зазначений обов'язок полягає у:

- відшкодуванні фактичних збитків;
- відшкодуванні упущеної вигоди;
- відшкодуванні моральної немайнової шкоди;
- сплаті неустойки;
- застосування інших засобів майнового впливу, що передбачаються договором про надання телекомунікаційних послуг.

Додаткові цивільно-правові обов'язки ще іноді називають формою відповідальності, якою слід вважати форму виразу тих додаткових обтяжень, які покладаються на правопорушника [162, с. 526].

ЦК України встановлено, що відповідальність може наступати у формі *відшкодування збитків* (ст. 22 ЦК), *сплати неустойки* (ст. 549 ЦК) *втрати завдатку* (ст. 570 ЦК) тощо. При цьому, на думку Міхеєвої О. М., відносно праввідносин у сфері надання послуг зв'язку в основному застосовується відповідальність у формі **відшкодування збитків** [96, с. 132]. З цим не можна повністю погодитись, оскільки доволі часто відповідальність виступає й у вигляді відшкодування моральної шкоди.

Уявляється необхідним стисло розглянути загальні положення, що стосуються такої форми цивільно-правової відповідальності як *відшкодування збитків*, перш ніж перейти до її розгляду відповідно до надання телекомунікаційних послуг.

Як загальна міра цивільно-правової відповідальності відшкодування збитків застосовується за будь-яких порушень зобов'язань. У відповідності з п. 1 статті 623 ЦК України боржник, який порушив зобов'язання, має відшкодувати кредиторомі завдані цим збитки. Згідно статті 22 ЦК України під збитками розуміються втрати, яких особа зазнала у зв'язку зі знищенням або пошкодженням речі, а також витрати, які особа зробила або мусить зробити для відновлення свого порушеного права (реальні збитки), а також доходи, які особа могла б реально одержати за звичайних обставин, якби її право не було порушене (упущена вигода). Отже, за загальним правилом, відшкодуванню підлягають обидві складові частини збитків – як *реальна шкода*, так і *упущена вигода*.

Слід зазначити, що в тій же статті 22 ЦК, встановлений принцип повного відшкодування збитків, що полягає в тому, що особа, право якої

порушено, може вимагати повного відшкодування завданих їй збитків, якщо законом або договором не передбачено відшкодування у меншому або більшому розмірі. Збитки відшкодовуються у повному обсязі, якщо договором або законом не передбачено відшкодування у меншому або більшому розмірі. Якщо особа, яка порушила право, одержала у зв'язку з цим доходи, то розмір упущеної вигоди, що має відшкодовуватися особі, право якої порушено, не може бути меншим від доходів, одержаних особою, яка порушила право.

Положеннями як чинного Закону, так і Закону "Про зв'язок", що втратив чинність, не встановлено єдиних вимог щодо застосування повної чи обмеженої відповідальності. При цьому слід зазначити, що до правовідносин між операторами, провайдерами телекомунікацій та споживачами застосовується *повна відповідальність*, яка встановлена чинним законодавством.

Згідно з Законом відшкодування збитків може застосовуватися до кожної із сторін договору про надання телекомунікаційних послуг, оскільки кожна з них може бути винною у завданні шкоди другій стороні. У ч. 4 ст. 36 ЗУ "Про телекомунікації" зазначається, що 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 неодержаний прибуток) покладаються на споживача.

У ч. 3 ст. 40 ЗУ "Про телекомунікації" сказано, що 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.

У цілому можна сказати, що за договором про надання телекомунікаційних послуг найбільш типовим видом цивільно-правової відповідальності за порушення договору про надання телекомунікаційних послуг є **сплата неустойки**. Умови, порядок сплати та розмір неустойки передбачаються договором або законом.

При цьому неустойка може передбачатися як у вигляді штрафу, так і пені, які боржник повинен передати кредиторіві у разі порушення боржником зобов'язання. Згідно з ч. 2 ст. 549 ЦК *штрафом* є неустойка, що обчислюється у відсотках від суми невиконаного або неналежно виконаного зобов'язання. Нерідко саме штраф передбачається в якості міри відповідальності і за договором про надання телекомунікаційних послуг (п. 1 ч. 1 ст. 40 ЗУ "Про телекомунікації"). *Пенею*, згідно з ч. 3 ст. 549 ЦК є неустойка, що обчислюється у відсотках від суми несвоєчасно

виконаного грошового зобов'язання за кожен день прострочення виконання. За договором про надання телекомунікаційних послуг сторони також використовують сплату неустойки, якщо порушення має тривалий характер і пов'язується зі спливом певного часу (п. 3 ч. 1 ст. 40 Закону "Про телекомунікації").

Основну відповідальність за договором про надання телекомунікаційних послуг щодо сплати неустойки покладено на особу, яка надає послугу. Такий підхід є цілком виправданим, оскільки оператор, провайдер є фахівцем у сфері надання телекомунікаційних послуг і суб'єктом підприємницької діяльності, у той час як споживач, як правило, це фізична особа, права якої підлягають особливому захисту.

Нормами ст. 40 Закону, що регулюють відповідальність операторів, провайдерів телекомунікацій і носять спеціальний характер, встановлено таку майнову відповідальність операторів, провайдерів телекомунікацій за *ненадання або неналежне надання телекомунікаційних послуг*:

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 безпідставне відключення кінцевого обладнання, – у розмірі абонентної плати за весь період відключення;

3) за безпідставні скорочення чи зміну переліку послуг, – у розмірі абонентної плати за один місяць;

4) в інших випадках – у розмірах, передбачених договором про надання телекомунікаційних послуг;

5) 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 кожну добу перевищення цього терміну, але не більше ніж за три місяці. Вказівка "в інших випадках" вказує на невичерпний перелік підстав відповідальності.

Отже, під **відповідальністю у сфері телекомунікацій** пропонується розуміти застосування до правопорушника у разі вчинення ним протиправних дій або бездіяльності передбачених договором чи законом заходів державного примусу у вигляді додаткових цивільно-правових обов'язків (відшкодування збитків та немайнової (моральної) шкоди або

обов'язків зі сплати неустойки чи інших мір відповідальності, які передбачаються договором або цивільним законодавством).

Законодавець, регулюючи зобов'язання з надання послуг, розмежовує відповідальність сторін за невиконання чи неналежне виконання договору за критерієм оплатності договору. Серед норм, що регулюють відповідальність за оплатними договорами, в свою чергу, виокремлює відповідальність за договорами, які надаються виконавцем при здійсненні ним підприємницької діяльності. При цьому слід звернути увагу, що при вирішенні питання про сам факт притягнення до відповідальності не розмежовуються невиконання зобов'язань за договором і неналежне виконання або виконання з порушенням його умов. І одне, і друге, вважається порушенням зобов'язання, яке є підставою для настання цивільно-правової відповідальності (ст. 610 ЦК України) [44, с. 481].

Слідуючи загальному правилу про відповідальність за вину, законодавець закріпив це положення і для договорів про надання послуг. Якщо неможливість виконання виникла з вини замовника, тоді на нього покладаються всі негативні наслідки такої неможливості, які полягають в зобов'язанні замовника оплатити послуги в повному обсязі. Такий обов'язок є формою відповідальності за порушення зобов'язань. При цьому можливі ситуації змішаної вини, тобто вини обох сторін. У таких випадках суд може зобов'язати замовника лише до часткової оплати послуг.

Згідно з ст. 906 ЦК, збитки, завдані замовнику невиконанням або неналежним виконанням договору про надання послуг за плату, підлягають відшкодуванню виконавцем, у разі наявності його вини, у повному обсязі, якщо інше не встановлено договором. Виконавець, який порушив договір про надання послуг за плату при здійсненні ним підприємницької діяльності, відповідає за це порушення, якщо не доведе, що належне виконання виявилось неможливим внаслідок непереборної сили, якщо інше не встановлено договором або законом. Отже, для сфери підприємницької діяльності закріплено відповідальність у випадку, якщо виконавець не доведе неможливість належного виконання свого обов'язку внаслідок непереборної сили, якщо інше не встановлене договором або законом. При цьому обов'язок доведення невідворотності обставин лежить на стороні-підприємцеві. Переважна більшість таких послуг надається у сфері обслуговування громадян. Якщо йдеться про надання послуг у сфері обслуговування населення, то коментована стаття набуває характеру загальної норми, а спеціальні правила відповідальності передбачені в статтях 23, 16 ЗУ "Про захист прав споживачів", включаючи і відшкодування моральної шкоди.

Відповідальність оператора, провайдера телекомунікацій наступає також у випадку **відмови** або **ухилення від укладення зі споживачем договору**, що передбачає надання телекомунікаційних послуг, при наявності можливості надати йому дані послуги. У цьому випадку, у відповідності зі ст. 633 ЦК, споживач може звернутися з вимогою про відшкодування збитків, завданих такою необґрунтованою відмовою.

Право на компенсацію **моральної** шкоди за договором про надання телекомунікаційних послуг, у першу чергу, може належати споживачеві послуги. Згідно із ч. 1 ст. 23 ЦК особа має право на відшкодування моральної шкоди, завданої внаслідок порушення її прав. Розмір відшкодування моральної шкоди визначається судом залежно від характеру правопорушення, глибини фізичних та душевних страждань, погіршення здібностей потерпілого або позбавлення його можливості їх реалізації, ступеня вини особи, яка завдала моральної шкоди, якщо вина є підставою для відшкодування, а також з урахуванням інших обставин, які мають істотне значення. При визначенні розміру відшкодування враховуються вимоги розумності і справедливості (ч. 3 ст. 23 ЦК).

Так, наприклад, при розгляді справи за № 6-2673св09 Колегією суддів Судової палати у цивільних справах ВСУ було встановлено, що придбавши в серпні 2005 року стартовий пакет мобільного зв'язку ЗАТ "Київстар Дж.Ес.Ем." Особа 3 стала споживачем телекомунікаційних послуг цього оператора, який зобов'язаний забезпечити схоронність про надані послуги. Проте в липні 2006 року вона дізналася про те, що оператором без її згоди та відома зроблена деталізація її телефонних дзвінків (номери, дата, час, тривалість, тип, серійний номер, азимут, адреса базової станції) за період з 10 червня 2006 року до 7 липня 2006 року, яка стала відомою її чоловікові, що дало можливість з'ясувати її місцезнаходження та певні обставини з її особистого життя, що призвело до неприязних стосунків із ним, а згодом і до розірвання шлюбу. Через такі неправомірні дії з незбереження конфіденційної інформації та порушення таємниці її особистого життя вона зазнала душевних страждань та моральних переживань, тому на підставі ст. ст. 31, 32 Конституції України, ЗУ "Про телекомунікації" просила стягнути із ЗАТ "Київстар Дж.Ес.Ем." 250 тис. грн. моральної шкоди. Рішенням Солом'янського районного суду м. Києва залишеним без змін ухвалою Апеляційного суду м. Києва, у задоволенні позову було відмовлено.

В ухвалі Верховного суду України, який визнав незаконними рішення попередніх інстанцій зазначалося, що відповідно до положень ст. ст. 31, 32 Конституції України, ст. ст. 270, 306 ЦК України кожному

гарантується право на недоторканість особистого життя, право на таємницю телефонних розмов; не допускається збирання, зберігання, використання та поширення конфіденційної інформації про особу без її згоди, крім випадків, визначених законом, і лише в інтересах національної безпеки, економічного добробуту та прав людини. На зазначені конституційні положення, які гарантують право на недоторканість особистого життя, суди взагалі не звернули уваги, незважаючи на те, що позивачка посилалась на них як на підставу позову.

У сфері телекомунікаційних послуг, які надавались ЗАТ "Київстар Дж.Ес.Ем." на договірній основі Особі З, права споживача гарантовані ст. 9 ЗУ "Про телекомунікації", згідно з якою охорона таємниці телефонних розмов, телеграфної чи іншої кореспонденції, що передаються технічними засобами телекомунікацій, та інформаційна безпека телекомунікаційних мереж гарантуються Конституцією та законами України; зняття інформації з телекомунікаційних мереж заборонене, крім випадків, передбачених законом. Цим же законом покладені обов'язки на оператора телекомунікацій, який зобов'язаний вживати відповідно до законодавства технічних та організаційних заходів із захисту телекомунікаційних мереж, засобів 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 (ст. ст. 9, 34 Закону).

Згідно з ч. 1 ст. 32 ЗУ "Про телекомунікації" споживачі під час замовлення та/або отримання телекомунікаційних послуг мають право на державний захист своїх прав; безоплатне отримання від оператора, провайдера телекомунікацій вичерпної інформації щодо змісту, якості, вартості та порядку надання телекомунікаційних послуг; відшкодування збитків, заподіяних унаслідок невиконання чи неналежного виконання оператором, провайдером телекомунікацій обов'язків, передбачених договором із споживачем чи законодавством; оскарження неправомірних дій операторів, провайдерів телекомунікацій шляхом звернення до суду та уповноважених державних органів.

ЗАТ "Київстар Дж.Ес.Ем." було порушено особисті немайнові права позивачки та заподіяло моральну шкоду. Згідно з вимогами ч. 3 ст. 40 ЗУ "Про телекомунікації" 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. Тобто, зазначеною нормою спеціального закону, яким врегульовані спірні правовідносини, передбачено такий вид відповідальності оператора телекомунікаційних послуг перед споживачем, як відшкодування моральної шкоди внаслідок порушення ним договірних зобов'язань, а тому встановивши, що ЗАТ "Київстар Дж.Ес.Ем." у порушення Конституції України та Закону порушив права позивачки на таємницю телефонних розмов та схоронність наданих телекомунікаційних послуг, суд дійшов обґрунтованого висновку про неправильність вирішення спору, наявність підстави для часткового задоволення касаційної скарги та передання справу на новий розгляд до суду першої інстанції [230].

Межі цивільно-правової відповідальності за договором про надання телекомунікаційних послуг встановлюються, як правило, за домовленістю сторін. Якщо ж сторони не передбачають їх, вони визначаються законодавством.

При визначенні відповідальності сторін за ненадання або неналежне виконання зобов'язання за договором необхідно враховувати характер та обсяг зобов'язань, що були покладені договором на кожну зі сторін зобов'язання, з'ясувати, чи мала місце угода про зустрічне виконання зобов'язань. Виходячи з положень ст. 538 ЦК не можна притягнути операторів, провайдерів телекомунікацій до відповідальності за невиконання або неналежне виконання зобов'язань з надання телекомунікаційних послуг, якщо споживач зі своєї сторони не вчинив дій, що були необхідними для отримання телекомунікаційних послуг, до вчинення яких він був зобов'язаний положеннями договору.

Цивільно-правова відповідальність **споживача** телекомунікаційних послуг підпорядкована загальним правилам про відповідальність за порушення зобов'язань, передбачених главою 51 ЦК. Згідно з положенням п. 1 ст. 614 особа, яка порушила зобов'язання, несе відповідальність за наявності її вини (умислу або необережності), якщо інше не встановлено договором або законом. Особа є невинуватою, якщо вона доведе, що вжила всіх залежних від неї заходів щодо належного виконання зобов'язання.

Як відомо, основним обов'язком споживача за договором є оплата послуги, у зв'язку з чим відповідальність споживача телекомунікацій нерідко має місце в разі саме невиконання або неналежного виконання ним обов'язків щодо оплати телекомунікаційних послуг. Так, у разі затримки плати за надані оператором, провайдером телекомунікацій 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.

Слід зазначити, що сплата споживачем пені, правомірне припинення чи скорочення оператором, провайдером переліку телекомунікаційних послуг не звільняє споживача від обов'язку оплатити надані йому телекомунікаційні послуги. У даному випадку діє загальне правило, встановлене в ч. 1, ч. 3 ст. 22 ЦК, що особа, якій завдано збитків у результаті порушення її цивільного права, має право на їх відшкодування.

Уявляється необхідним визначення також **підстав звільнення від відповідальності** сторін за договором про надання телекомунікаційних послуг. Це питання вбачається важливим, оскільки в практиці нерідко сторони посилаються на існування певних фактичних обставин, які, на їх думку, мають визначатися як підстави звільнення від відповідальності за порушення договору.

У цілому законодавство передбачає підстави звільнення від відповідальності саме оператора, провайдера, тобто особи, яка надає відповідну послугу. Оскільки основний обов'язок споживача полягає у сплаті відповідної плати за надану послугу, то підстав звільнення його від відповідальності практично не існує. Хоча договір про надання телекомунікаційних послуг не належить до грошових зобов'язань, разом з тим обов'язок споживача сплатити грошову суму відповідає критеріям грошового зобов'язання. Тому, тут можуть застосовуватися загальні правила, передбачені ст. 625 ЦК України, згідно з ч. 1 якої боржник не звільняється від відповідальності за неможливість виконання грошового зобов'язання.

По іншому вирішується питання про другу сторону договору – оператора, провайдера телекомунікацій. Оскільки ця сторона надає відповідну послугу, оператор або провайдер розглядається як основна зобов'язана особа.

У ч. 1 ст. 906 ЦК міститься загальне правило, що стосується договорів про надання послуг щодо звільнення від відповідальності виконавця. У спеціальному законі визначається більш широке коло випадків, коли оператори та провайдери телекомунікацій звільняються від відповідальності, незважаючи на те, що ними були порушені умови договору. Зокрема, у ч. 2 ст. 40 Закону "Про телекомунікації" сказано, що оператори, провайдери телекомунікацій *звільняються від 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;
- з вини споживача у випадках, передбачених цим Законом.

Першою з вказаних підстав звільнення від відповідальності сторін за договором про надання телекомунікаційних послуг є **непереборна сила** (ст. 617 ЦК). У випадку порушення договору через ці об'єктивні обставини відповідальна за неналежне виконання умов договору сторона повинна довести свою неспроможність належного виконання. Такі обставини існувати постійно не можуть, вони, як правило, зазвичай є наслідком випадкового збігу обставин або короткочасними природними явищами, які мають надзвичайний, раптовий та невідворотний характер. Тільки доведення неможливості належного виконання умов договору про надання телекомунікаційних послуг взагалі через вище названі обставини може звільняти сторони від відповідальності за порушення договору.

Для звільнення від відповідальності за порушення зобов'язання боржник повинен довести: а) наявність непереборної сили; б) надзвичайний характер; в) неможливість попередити настання шкоди; г) причинний зв'язок між даною обставиною і наслідками.

Окрім непереборної сили провайдера, оператора за договором про надання телекомунікаційних послуг звільняє від відповідальності така обставина, як **викрадення чи пошкодження зловмисниками лінійних та станційних споруд**, що використовуються оператором, провайдером телекомунікацій. Звертає на себе увагу, що у цьому випадку закон передбачає зловмисні дії не другої сторони договору, а сторонніх осіб. У практиці виникають випадки, коли мають місце викрадення або пошкодження лінійних та станційних споруд, за допомогою яких забезпечується доступ споживачів до послуг та їх надання. Разом з тим оператор, провайдер повинен реагувати на випадки пошкодження мереж і несе відповідальність за невчасне усунення пошкоджень (ч. 1 ст. 40 Закону).

Наступною підставою звільнення від відповідальності оператора, провайдера за ненадання послуги за договором є **винні дії споживача** у випадках, передбачених Законом. 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 (ч. 4 ст. 36 Закону).

Висновки до розділу 2

На підставі дослідження, проведеного у другому розділі можна зробити такі висновки:

1. З урахуванням визначення договору про надання послуг, що міститься в ст. 901 ЦК України та п. 1.2. Основних вимог до договору про

надання телекомунікаційних послуг, а також нормативного визначення терміна "телекомунікаційна послуга", уявляється можливим викласти поняття договору про надання телекомунікаційних послуг наступним чином: договором про надання телекомунікаційних послуг є договір, за яким одна сторона (оператор, провайдер телекомунікацій) зобов'язується передати інформацію через телекомунікаційну мережу без зміни її змісту та забезпечуючи таємницю зв'язку, а споживач зобов'язується оплатити надану йому телекомунікаційну послугу, якщо інше не передбачене законом.

2. Мета договору про надання телекомунікаційних послуг полягає в задоволенні потреби конкретної особи в передачі та/або отриманні інформації зі збереженням її змісту та із забезпеченням таємниці зв'язку. Таким чином укладення договору направлене на забезпечення двох конституційних прав: права кожного "вільно збирати, зберігати, використовувати і поширювати інформацію усно, письмово або в інший спосіб на свій вибір" (ст. 34 Конституції України) і права кожного "на таємницю листування, телефонних розмов, телеграфної та іншої кореспонденції" (ст. 31 Конституції України).

3. До істотних умов договору про надання телекомунікаційних послуг повинна відноситися умова про предмет. У нормативно-правових актах про телекомунікації визначені додаткові істотні умови для деяких видів договорів про надання телекомунікаційних послуг (система оплати, ціна, порядок, строк та форма розрахунків). Зроблено висновок про те, що ціна в договорі про надання послуг набуває ролі істотної умови і повинна бути обумовлена сторонами при його укладенні.

4. Предмет договору про надання телекомунікаційних послуг наділений особливістю у зв'язку із специфікою самої телекомунікаційної послуги. Його становить послуга, що виражається в діях (діяльності) оператора, провайдера телекомунікацій з просторового переміщення інформації через телекомунікаційні мережі, з утриманням від здійснення дій зі зміни змісту інформації та її розголошення. Предмет договору з надання телекомунікаційних послуг охоплює результат послуги: передача інформації повинна завершитися доставлянням її адресату.

5. У ЗУ "Про телекомунікації" наведено не зовсім коректне визначення абонентної плати, що викликає певні непорозуміння. Абонентна плата сплачується, перш за все, за можливість отримання послуг, та, по-друге, безпосередньо за споживані послуги.

Слід викласти визначення абонентної плати в ст. 1 ЗУ "Про телекомунікації" в такій редакції: "абонентна плата – це фіксований платіж, що

може встановлюватися оператором, провайдером телекомунікацій для абонента за можливість користування послугою на постійній основі, не залежно від обсягу та переліку послуг, які йому надаються та безпосередньо за надання послуг".

6. Основним обов'язком споживача послуги є оплата послуги, якщо інше не передбачене договором або законом, тобто договір може носити як оплатний, так і безоплатний характер. На споживача також покладаються обов'язки, що направлені на забезпечення надання телекомунікаційних послуг.

7. На оператора, провайдера телекомунікацій покладені специфічні обов'язки з надання інших послуг, що технологічно пов'язані з телекомунікаційною послугою, з довідково-інформаційного забезпечення споживача. На оператора, провайдера телекомунікацій також покладаються й пасивні обов'язки: по-перше, вони не мають права змінювати зміст інформації, що передається по телекомунікаційним мережам та, по-друге, розголошувати її незалежно від її характеру чи статусу (не порушувати право споживача на таємницю зв'язку (листування, телефонних розмов, телеграфної та іншої кореспонденції)).

8. Підставою цивільно-правової відповідальності сторін договору про надання телекомунікаційних послуг є вчинене однією з них цивільне правопорушення. Умовами відповідальності сторін договору про надання телекомунікаційних послуг є ті об'єктивні і суб'єктивні ознаки, що дозволяють кваліфікувати дії споживача і провайдера як цивільне правопорушення. Ці ознаки складають зміст складу цивільного правопорушення.

9. Склад цивільного правопорушення за договором про надання телекомунікаційних послуг залежить від наявності або відсутності збитків. На цій підставі можна виокремити: повний склад правопорушення за договором, умовами якого є: протиправна поведінка, шкода, причинний зв'язок між протиправною поведінкою і шкодою та вина; неповний склад правопорушення за договором, який вміщує дві умови – протиправну поведінку та вину.

10. За договором про надання телекомунікаційних послуг найбільш типовим видом цивільно-правової відповідальності за порушення договору про надання телекомунікаційних послуг є сплата неустойки. Умови, порядок сплати та розмір неустойки передбачаються договором або законом.

Висновки

У результаті проведеного дослідження, поглибленого аналізу поглядів науковців і положень чинного цивільного законодавства, на підставі вивчення наукового доробку різних галузей права й норм національних і міжнародних правових актів сформульовано низку висновків і пропозицій, спрямованих на вирішення наукового завдання, що полягає у з'ясуванні теоретичних і практичних проблем правової регламентації цивільно-правових відносин з надання телекомунікаційних послуг, а також формулюванні висновків і пропозицій з удосконалення чинного законодавства в цій сфері у сучасних умовах. Основними з них є такі:

1. Увесь нормативно-правовий масив, що складає правову базу телекомунікаційної галузі економіки складається з норм міжнародного права, конституційно-правового блоку; норм цивільного законодавства та спеціалізованих нормативно-правових актів та носить комплексний характер. Регулювання відносин у сфері телекомунікацій (електрозв'язку) здійснюється системою нормативно-правових актів, в яку входять закони, постанови Кабінету Міністрів України та нормативно-правові акти інших органів державної влади.

2. Статтю 1 ЗУ "Про телекомунікації" слід доповнити таким абзацом: доступ до телекомунікаційної мережі – це з'єднання кінцевого обладнання з телекомунікаційною мережею з метою отримання телекомунікаційних послуг.

3. Визначення телекомунікаційної послуги, що міститься в ст. 1 Закону України "Про телекомунікації" слід викласти у такій редакції:

телекомунікаційна послуга – це дії (діяльність) оператора, провайдера телекомунікацій із задоволення потреби споживача в передачі та/або отриманні інформації через телекомунікаційні мережі без зміни її змісту та із забезпеченням таємниці зв'язку, якщо інше не встановлене законом та/або не впливає із суті відносин.

4. Не є телекомунікаційними послугами інформаційна, телематична, поштова послуги, а також послуга з пропуску трафіка та послуга з надання споживачам доступу до телекомунікаційних мереж Уявляється необхідним закріплення на нормативному рівні терміну "телематичні послуги".

Телематичні послуги – послуги, які опосередковують передачу інформації по проводовій, радіо, оптичній або іншим електромагнітним системам, які при цьому не є послугами телефонного зв'язку, телеграфного зв'язку або послугами зв'язку з передавання даних.

Рекомендується виключити у визначенні послуги пропуску трафіка, що міститься в ст. 1 ЗУ "Про телекомунікації" слово "телекомунікаційна" і викласти його в такій редакції:

послуга з пропуску трафіка – послуга щодо здійснення термінації та/або транзиту трафіка, що надається оператором, провайдером телекомунікацій іншим операторам, провайдерам.

5. Пропонується розглядати телекомунікаційні послуги у двох аспектах: 1) у вузькому розумінні (власне телекомунікаційні послуги); 2) у широкому розумінні (послуги у сфері телекомунікацій).

До першої групи послуг належать телекомунікаційні послуги, що надаються оператором, провайдером телекомунікацій споживачеві (фізичній або юридичній особі) на підставі договору про надання телекомунікаційних послуг. До другої групи належать всі інші послуги, що надаються операторами та провайдерами, зокрема, послуги з пропуску трафік, послуги доступу до телекомунікаційних мереж загального користування, послуги доступу одного оператора до телекомунікаційних мереж іншого тощо. За допомогою даних послуг відбувається об'єднання мереж різних операторів, провайдерів між собою та передача інформації даними мережами, що, в свою чергу, забезпечує можливість надання власне телекомунікаційних послуг.

6. У роботі проведено розгорнуту класифікацію телекомунікаційних послуг. Запропоновано класифікувати телекомунікаційні послуги за: 1) суб'єктом, що надає телекомунікаційну послугу (телекомунікаційні послуги, що надаються оператором, провайдером, що займає монопольне (домінуюче) становище на ринку певних телекомунікаційних послуг на території держави чи певного регіону; оператором, провайдером з істотною перевагою на ринку телекомунікаційних послуг; телекомунікаційні послуги, що надаються оператором, провайдером, який не займає монопольного (домінуючого) становища); 2) замовником (споживачем) телекомунікаційної послуги (телекомунікаційні послуги, що надаються фізичним особам та юридичним особам приватного права; телекомунікаційні послуги, що надаються юридичним особам публічного права); 3) способом надання послуги (телекомунікаційні послуги, що надаються за допомогою обладнання індивідуального доступу; телекомунікаційні послуги, що надаються з використанням обладнання колективного доступу); 4) ступенем доступності для споживача (загальнодоступні (універсальні); інші телекомунікаційні послуги); 5) змістом послуги (послуги місцевого телефонного зв'язку; послуги міжміського та міжнародного телефонного зв'язку; послуги рухомого (мобільного зв'язку); послуги телеграфного зв'язку; послуги проводового радіомовлення; послуги з доступу до Інтернет; послуги з передавання даних та інші); 6) наявністю можливості надання (основні телекомуніка-

ційні послуги; додаткові телекомунікаційні послуги); 7) адресатом послуги (телекомунікаційні послуги одностороннього характеру; телекомунікаційні послуги двостороннього характеру).

7. Окремі класифікації підлягають телекомунікаційні послуги в залежності від об'єкту впливу послуги – інформації: 1) за формою втілення інформації, що переміщується при наданні послуги, телекомунікаційні послуги поділяються на телекомунікаційні послуги з передачі інформації, яка втілена у речову форму (послуги телеграфного зв'язку) та телекомунікаційні послуги з передачі інформації у формі електричних сигналів (послуги місцевого, міжміського та міжнародного телефонного зв'язку; послуги рухомого (мобільного зв'язку); послуги проводового радіомовлення; послуги з доступу до Інтернет; послуги з передавання даних та інші); 2) за порядком доступу до інформації розрізняють телекомунікаційні послуги з передавання інформації з обмеженим доступом, телекомунікаційні послуги з передавання відкритої інформації та послуги конфіденційного зв'язку; 3) за типом інформації існують телекомунікаційні послуги з передачі текстової інформації, звукової (голосової) інформації та з передачі зображення.

8. Чинне законодавство не містить визначення поняття "таємниця зв'язку", тому вбачається доцільним його закріплення на законодавчому рівні. Пропонуємо авторське визначення поняття "таємниця зв'язку":

таємниця зв'язку – це правовий режим охорони інформації, що передається від одного споживача до іншого будь-якими способами передачі інформації, що входять у сферу діяльності оператора, провайдера телекомунікацій, який забезпечує її конфіденційність.

9. Обґрунтовано доцільність розширення переліку загальнодоступних (універсальних) телекомунікаційних послуг шляхом внесення змін у ЗУ "Про телекомунікації" щодо включення до їх числа послуг доступу до мережі Інтернет через пункти колективного доступу, послуги фіксованого телефонного міжміського та міжнародного зв'язку, а також дзвінки на телекомунікаційні мережі рухомого (мобільного) зв'язку.

У зв'язку з наведеним, ст. 62 ЗУ "Про телекомунікації" рекомендується викласти наступним чином:

"до загальнодоступних телекомунікаційних послуг належать: підключення кінцевого обладнання споживача до телекомунікаційних мереж загального користування (універсальний доступ), послуги фіксованого телефонного зв'язку в межах зони нумерації (місцевий телефонний зв'язок), послуги фіксованого телефонного міжміського та міжнародного зв'язку, дзвінки на телекомунікаційні мережі рухомого (мобільного) зв'язку, виклик

служб екстреної допомоги, послуги довідкових служб і зв'язку за допомогою таксофонів, а також послуги доступу до мережі Інтернет через пункти колективного доступу".

10. З урахуванням визначення договору про надання послуг, що міститься в ст. 901 ЦК України та п. 1.2. Основних вимог до договору про надання телекомунікаційних послуг, а також нормативного визначення терміна "телекомунікаційна послуга", уявляється можливим викласти поняття договору про надання телекомунікаційних послуг наступним чином: договором про надання телекомунікаційних послуг є договір, за яким одна сторона (оператор, провайдер телекомунікацій) зобов'язується передати інформацію через телекомунікаційну мережу без зміни її змісту та забезпечуючи таємницю зв'язку, а споживач зобов'язується оплатити надану йому телекомунікаційну послугу, якщо інше не передбачене законом.

11. Поняття абонентної плати, яке закріплено в ст. 1 ЗУ "Про телекомунікації", пропонується викласти таким чином:

абонентна плата – це фіксований платіж, що може встановлюватися оператором, провайдером телекомунікацій для абонента за можливість користування послугою на постійній основі та безпосередньо за надання послуг, не залежно від обсягу та переліку послуг, які йому надаються.

12. Мета договору про надання телекомунікаційних послуг полягає в задоволенні потреби конкретної особи в передачі та/або отриманні інформації зі збереженням її змісту та із забезпеченням таємниці зв'язку у випадках, передбачених законом. Отже, укладення договору направлене на забезпечення двох конституційних прав: права кожного "вільно збирати, зберігати, використовувати і поширювати інформацію усно, письмово або в інший спосіб – на свій вибір" (ст. 34 Конституції України) і права кожного "на таємницю листування, телефонних розмов, телеграфної та іншої кореспонденції" (ст. 31 Конституції України).

13. До істотних умов договору про надання телекомунікаційних послуг повинна відноситися умова про предмет. Зроблено висновок про те, що ціна набуває ролі істотної умови договору про надання телекомунікаційних послуг і повинна бути обумовлена сторонами при його укладенні.

14. Предмет договору з надання телекомунікаційних послуг становить послуга, що виражається в діях (діяльності) оператора, провайдера телекомунікацій з просторового переміщення інформації через телекомунікаційні мережі, з утриманням від здійснення дій зі зміни змісту інформації та її розголошення. Він охоплює результат послуги: передача інформації повинна завершитися доставлянням її адресату.

15. Основним обов'язком споживача послуги є оплата послуги, якщо інше не передбачене договором або законом, тобто договір може

носити як оплатний, так і безоплатний характер. Споживач також наділений за договором обов'язками, що направлені на забезпечення надання телекомунікаційних послуг.

16. На оператора, провайдера телекомунікацій покладені специфічні обов'язки з надання інших послуг, що технологічно пов'язані з телекомунікаційною послугою, з довідково-інформаційного забезпечення споживача. Оператор, провайдер телекомунікацій також наділений й пасивними обов'язками: по-перше, не має права змінювати зміст інформації, що передається по телекомунікаційним мережам та, по-друге, розголошувати її незалежно від її характеру чи статусу (не порушувати право споживача на таємницю зв'язку (листування, телефонних розмов, телеграфної та іншої кореспонденції)).

17. Підставою цивільно-правової відповідальності сторін договору про надання телекомунікаційних послуг є вчинене однією з них цивільне правопорушення. Умовами відповідальності сторін договору про надання телекомунікаційних послуг є ті об'єктивні і суб'єктивні ознаки, що дозволяють кваліфікувати дії споживача і провайдера як цивільне правопорушення. Ці ознаки складають зміст складу цивільного правопорушення.

18. Склад цивільного правопорушення за договором про надання телекомунікаційних послуг залежить від наявності або відсутності збитків. На цій підставі можна виокремити: повний склад правопорушення за договором, умовами якого є: протиправна поведінка, шкода, причинний зв'язок між протиправною поведінкою і шкодою та вина; неповний склад правопорушення за договором, який вміщує дві умови – протиправну поведінку та вину.

Використана література

1. Агапов А. Б. Административное право : учебник / А. Б. Агапов. – М. : Эксмо, 2006. – 928 с.
2. Алексеев С. С. Об объекте права и правоотношения / С. С. Алексеев // Вопросы общей теории советского права. Сборник статей под ред. С. Н. Братуся. – М. : Гос. изд. юр. лит., 1960. – 407 с.
3. Аляб'єва Н. Договір про надання послуг електронної пошти: поняття, зміст, цивільно-правове регулювання / Н. Аляб'єва // Юридична Україна. – 2009. – № 9. – С. 50–54.
4. Англо-русский русско-английский современный словарь + грамматика / сост. Т. А. Сиротина. – Ростов н/Д : Баро-Пресс, 1999. – 992 с.
5. Арістова І. В. Державне регулювання телекомунікаційного розвитку в Україні: організаційно-правові аспекти / І. В. Арістова // Проблеми правознавства та правоохоронної діяльності / Ін-т внутр. справ при Донец. держ. ун-ті. – Донецьк, 2001. – С. 117–125.
6. Архипов С. И. Субъект права: теоретическое исследование / С. И. Архипов. – СПб. : Юрид. Центр Пресс, 2004. – 469 с.
7. Бабайцев А. Ю. Коммуникация / А. Ю. Бабайцев // Постмодернизм. – Мн., 2001. – С. 371–372.
8. Бабков В. Ю. Качество услуг мобильной связи. Оценка, контроль и управление / В. Ю. Бабков, П. В. Полинцев, В. И Устюжанин ; под ред. А. А. Гоголя. – М. : Горячая линия – Телеком, 2005. – 180 с.
9. Баринов Н. А. Услуги связи: гражданско-правовые аспекты : монография / Н. А. Баринов, Н. К. Нарозников. – Рязань : [б. и.], 2004. – 188 с.
10. Баринов Н. А. Услуги : монография / Н. А. Баринов. – 2-е изд., доп. – Саратов : Надежда, 2003. – 224 с.
11. Батарська О. Ф. Державне регулювання надання послуг із пропуску трафіка та послуг зв'язку / О. Ф. Батарська // Економіка та право. – 2010. – № 1. – С. 81–84.
12. Бачило И. Л. Информационное право : учебник / И. Л. Бачило ; под ред. Б. Н. Топорнина. – 2-е изд., изм. и доп. – СПб. : Юрид. центр Пресс, 2005. – 725 с.
13. Белых В. С. Гражданско-правовое обеспечение качества продукции, работ и услуг : дис. ... д-ра юрид. наук : 12.00.03 / В. С. Белых. – Екатеринбург, 1994. – 307 с.

14. Богуцький О. А. Телекомунікаційні мережі як об'єкт цивільних прав / О. А. Богуцький // Держава і право. Юридичні і політичні науки : зб. наук. пр. – К., 2006. – Вип. 32. – С. 307–314.
15. Богуцький О. А. Поняття телекомунікаційних послуг / О. А. Богуцький // Часоп. Київ. ун-ту права. – 2006. – № 1. – С. 110–116.
16. Богуцький О. А. Права та обов'язки сторін за договором про надання телекомунікаційних послуг / О. А. Богуцький // Підприємництво, госп-во і право. – 2007. – № 12. – С. 46–50.
17. Богуцький О. А. Підстави та порядок припинення договору про надання телекомунікаційних послуг / О. А. Богуцький // Підприємництво, госп-во і право. – 2007. – № 11. – С. 99–103.
18. Богуцький О. А. Договори про надання телекомунікаційних послуг : автореф. дис. ... канд. юрид. наук : 12.00.03 / О. А. Богуцький ; НДІ приват. права і підприємництва АПрН України. – К., 2010. – 19 с.
19. Богуцький О. А. Договори про надання телекомунікаційних послуг : автореф. дис. ... канд. юрид. наук : 12.00.03 / О. А. Богуцький ; НДІ приват. права і підприємництва АПрН України. – К., 2010. – 211 с.
20. Брагинский М. И. Применение статьи 426 "Публичный договор" Гражданского кодекса РФ / М. И. Брагинский // Право и экономика. – 2001. – № 9. – С. 70–71.
21. Брагинский М. И. Договорное право / М. И. Брагинский, В. В. Витрянский. – М. : Статут, 2000. – Кн. 2 : Договоры о передаче имущества. – 800 с.
22. Брагинский М. И. Договорное право / М. И. Брагинский, В. В. Витрянский. – 2-е изд., испр. – М. : Статут, 1999. – Кн. 1 : Общие положения. – 848 с.
23. Брагинский М. И. Договорное право / М. И. Брагинский, В. В. Витрянский. – 2-е изд., испр. – М. : Статут, 2000. – Кн. 1 : Общие положения. – 648 с.
24. Великий тлумачний словник сучасної української мови (з дод. і допов.) : 250 000 слів / уклад. і голов. ред. В. Т. Бусел. – К. ; Ірпінь : Перун, 2005. – 1728 с.
25. Вайпан В. А. Соотношение услуг по пропуску трафика и услуг святы / В. А. Вайпан // Право и экономика. – 2006. – № 5. – С. 20–21.
26. Василенко Л. А. Рынок информационных услуг : учеб. пособ. / Л. А. Василенко. – М. : Изд-во Рос. акад. гос. службы, 1996. – 78 с.
27. Васильєва А. А. Цивільно-правове регулювання діяльності з надання посередницьких послуг : монографія / А. А. Васильєва. – Івано-Франківськ : ВДВ ЦІТ Прикарпатського нац. ун-ту ім. В. Стефаника, 2008. – 346 с.

28. Венедіктова І. В. Юридична природа публічних послуг / І. В. Венедіктова // Вісник Харківського університету ім. В. Н. Каразіна. – 2009. – Вип. 1 (5). – № 841. – С. 86–69.
29. Венедіктова І. В. Роль законних інтересів у правовідносинах з надання послуг / І. В. Венедіктова // Вісник Харківського університету ім. В. Н. Каразіна. – 2009. – Вип. 6. – № 872. – С. 86–89.
30. Вениаминов В. Н. Терминологический словарь по электронной технике : словарь / В. Н. Вениаминов [и др.] ; под ред. Г. Н. Жеребцова. – СПб. : Политехника, 2001. – 783 с.
31. Веретенник Н. Для розвитку ринку ІТ-послуг / Н. Веретенник // Урядовий кур'єр. – 2007. – 17 трав. (№ 85).
32. Віхров О. П. Господарське право. Спеціальна частина : навч. посіб. / О. П. Віхров. – К. : Слово, 2004. – 344 с.
33. Віхров О. Правове регулювання відносин на ринку послуг мобільного зв'язку / О. Віхров // Підприємництво, госп-во і право. – 2003. – № 11. – С. 6–9.
34. Віхров О. П. Організаційно-господарські правовідносини у галузі телекомунікацій / О. П. Віхров, О. І. Віхрова // Часоп. Київ. ун-ту права. – 2008. – № 3. – С. 179–184.
35. Волков Ю. В. Анонимные субъекты телекоммуникационных сделок / Ю. В. Волков // Право и экономика. – 2006. – № 7. – С. 56–58.
36. Генеральна угода з торгівлі послугами Світової організації торгівлі : від 15.04.1994 р. // Офіц. вісн. України. – 2010. – № 84. – Ст. 2989. – С. 482.
37. Голубицкая Е. А. Экономика связи : учебник / Е. А. Голубицкая. – М. : ИРИАС, 2006. – 488 с.
38. Господарський кодекс України : Закон України від 16.01.2003 р. № 436-IV // Відом. Верхов. Ради України. – 2003. – № 18. – Ст. 144.
39. Гражданское право : в 4 т. : учебник для студентов вузов, обучающихся по направлению "Юриспруденция" / В. В. Витрянский [и др.] ; отв. ред. Е. А. Суханов. – 3-е изд., перераб. и доп. – М. : Волтерс Клувер, 2005. – Т. 3 : Обязательственное право. – 800 с.
40. Гражданское право : в 2 томах / отв. ред. Е. А. Суханов. – М. : БЕК, 1993. – Т. 2. – 432 с.
41. Грибанов Д. В. Правовое регулирование кибернетического пространства как совокупности информационных отношений : автореф. дис. ... канд. юрид. наук : 12.00.01 / Д. В. Грибанов. – Екатеринбург, 2003. – 22 с.

42. Джига Т. Нормативно-правове регулювання надання населенню універсальних телекомунікаційних послуг у країнах СНД / Т. Джига, О. Скибун // Вісн. Нац. акад. держ. упр. при Президентові України. – 2008. – № 1. – С. 98–104.
43. Договірне право України. Загальна частина : навч. посіб. / Т. В. Боднар, О. В. Дзера, Н. С. Кузнєцова [та ін.] ; за ред. О. В. Дзери. – К. : Юрінком Інтер, 2008. – 896 с.
44. Договірне право України. Особлива частина : навч. посіб. / Т. В. Боднар, О. В. Дзера, Н. С. Кузнєцова [та ін.] ; за заг. ред. О. В. Дзери. – К. : Юрінком Інтер, 2009. – 1200 с.
45. Європа на шляху до інформаційного суспільства : матеріали Європ. Комісії 1994 – 1995 рр. / Держ. ком. зв'язку та інформ. України ; за заг. ред. О. М. Кальченка ; уклад. В. М. Павлович, А. В. Цвігун. – К., 2000. – 176 с.
46. Жарова А. К. Правовые проблемы обращения информации в Интернете. Опыт Республики Узбекистан : автореф. дис. ... канд. юрид. наук : 12.00.03 / А. К. Жарова. – М., 2002. – 23 с.
47. Жевняк О. В. Гражданско-правовой институт оказания услуг связи : автореф. дис. ... канд. юрид. наук : 12.00.03 / О. В. Жевняк ; Гос. образов. учреждение высш. проф. образования "Урал. гос. тех. ун-т – УПИ им. первого Президента России Б. Н. Ельцина" ; науч. рук. Е. Г. Шаблова. – Екатеринбург, 2009. – 228 с.
48. Жилинкова И. Договор о предоставлении услуг доступа в Интернет (договор Интернет-провайдинга) / И. Жилинкова // Підприємництво, госп-во і право. – 2002. – № 11. – С. 3–6.
49. Загальна декларація прав людини : декларація ООН від 10.12.1948 р. // Офіц. вісн. України. – 2008. – № 93. – Ст. 3103.
50. Закер К. Компьютерные сети. Модернизация и поиск неисправностей : пер. с англ. / К. Закер. – СПб. : БХВ-Петербург, 2002. – 1008 с.
51. Закупень Т. В. Информация и ее правовое регулирование / Т. В. Закупень, С. Ю. Соболев // Журн. рос. права. – 2004. – № 1. – С. 31–41.
52. Засько Ю. Е. Универсальные услуги связи: основные понятия и иностранный опыт / Ю. Е. Засько // Прав. вопр. связи. – 2003. – № 1. – С. 38–47.
53. Іваненко Ю. В. До визначення поняття інформаційної послуги / Ю. В. Іваненко // Матеріали за XVI междунар. науч.-практ. конф. "Основни проблеми на съвременната наука – 2010", 17 – 25 апр. 2010 г. – София, 2010. – Т. 14 : Закон. Държавна администрация. – С. 16–18.

54. Інформаційне суспільство. Дефініції: людина, її права, інформація, інформатика, інформатизація, телекомунікації, інтелектуальна власність, ліцензування, сертифікація, економіка, ринок, юриспруденція / за ред. Р. А. Калюжного, М. Я. Швеця. – К. : Інтеграл, 2002. – 220 с.
55. Информационные ресурсы развития Российской Федерации: правовые проблемы / Ин-т государства и права. – М. : Наука, 2003. – 403 с.
56. Иофис М. В. Формирование рынка информационных услуг : дис. ... канд. экон. наук : 08.00.01 / М. В. Иофис. – М., 1998. – 163 с.
57. Иоффе О. С. Обязательственное право / О. С. Иоффе. – М. : Юрид. лит., 1975. – 880 с.
58. Иоффе О. С. Избранные труды : в 4 томах / О. С. Иоффе. – СПб. : Юрид. центр Пресс, 2004. – Т. 3 : Обязательственное право. – 837 с.
59. Кабалкин А. Ю. Договор возмездного оказания услуг / А. Ю. Кабалкин // Рос. юстиция. – 1998. – № 3. – С. 14-15.
60. Кабалкин А. Ю. Последствия нарушения договоров организациями, обслуживающими граждан / А. Ю. Кабалкин // Правовое обеспечение договорной и трудовой дисциплины : тез. докл. респ. науч. конф. – Вильнюс, 1984. – С. 111–113.
61. Кабалкин А. Ю. Договор абонементного обслуживания / А. Ю. Кабалкин, Л. И. Брычева // Социалист. законность. – 1983. – № 11. – С. 34–35 с.
62. Каган М. С. Человеческая деятельность (Опыт системного анализа) / М. С. Каган. – М. : Политиздат, 1974. – 328 с.
63. Калмыков Ю. Х. К понятию обязательств по оказанию услуг в гражданском праве / Ю. Х. Калмыков // Совет. государство и право. – 1966. – № 5. – С. 116–119.
64. Калятин В. О. Правовые вопросы организации сайта в Интернете / В. О. Калятин // Юрид. мир. – 2001. – № 10. – С. 13–50.
65. Кастелье М. Галактика Интернет: Размышления об Интернете, бизнесе, обществе / М. Кастелье. – Екатеринбург : У-Фактория, 2004. – 325 с.
66. Кашинцева О. Перспективи розвитку права телекомунікацій в Україні / О. Кашинцева // Підприємництво, госп-во і право. – 2001. – № 3. – С. 42–43.
67. Кванина В. В. Договор на оказание возмездных услуг : учеб. пособ. / В. В. Кванина. – Челябинск : Изд-во ЮУрГУ, 2002. – 74 с.
68. Ким Е. В. Вопросы общего учения об обязательствах по оказанию услуг : автореф. дис. ... канд. юрид. наук : 12.00.03 / Е. В. Ким. – СПб., 2007. – 26 с.
69. Кодекс України про адміністративні правопорушення : Закон України від 07.12.1984 р. № 8073-Х // Відом. Верхов. Ради УРСР. – 1984. – № 51. – Ст. 1122.

70. Козлов И. И. Гражданско-правовое регулирование оказания услуг проводной телефонной связи : автореф. дис. ... канд. юрид. наук : 12.00.03 / И. И. Козлов. – Волгоград, 2006. – 198 с.
71. Козырев А. А. Информатика : учебник для вузов / А. А. Козырев. – СПб. : Изд-во Михайлова В. А., 2002. – 511 с.
72. Конвенція Міжнародного союзу електрозв'язку 1992 року : від 22.12.1992 р. // Офіц. вісн. України. – 2007. – № 3. – Ст. 140.
73. Конвенція про захист прав людини і основоположних свобод : Конвенція Ради Європи від 04.11.1950 р. // Офіц. вісн. України. – 1998. – № 13. – Ст. 270.
74. Конституція України : прийнята на п'ятій сес. Верхов. Ради України 28 червня 1996 року – К. : Преса України, 1997. – 80 с.
75. Корецкий А. Д. Договорное право России. Основы теории и практики реализации / А. Д. Корецкий. – М. ; Ростов н/Д. : МарТ, 2004. – 528 с.
76. Кохановська О. Теоретичні підходи до визначення основних ознак та юридичних властивостей інформації / О. Кохановська // Підприємництво, господарство і право. – 2005. – № 5. – С. 116–118.
77. Кохановська О. Класифікація та види інформації у доктрині права і законодавстві України / О. Кохановська // Підприємництво, господарство і право. – 2005. – № 3. – С. 78–81.
78. Красавчиков О. А. Сфера обслуживания: гражданско-правовой аспект / О. А. Красавчиков // Гражданское право и сфера обслуживания : сб. науч. тр. – Свердловск, 1984. – С. 5–29.
79. Кримінальний кодекс України : Закон України від 05.04.2001 р. № 2341-III // Відом. Верхов. Ради України. – 2001. – № 25. – Ст. 131.
80. Кримінально-процесуальний кодекс України : Закон України від 28.12.1960 р. № 1001-05 // Відом. Верхов. Ради України. – 1961 р. – № 2. – Ст. 15.
81. Кротов М. В. Обязательства по оказанию услуг в советском гражданском праве : учеб. пособ. / М. В. Кротов ; науч. ред. Ю. К. Толстой. – Л. : Изд-во Ленингр. ун-та, 1990. – 107 с.
82. Кузнецов П. У. Информационные основания права : монография / П. У. Кузнецов. – Екатеринбург : УрГЮА, 2005. – 410 с.
83. Кунегин С. В. Системы передачи информации : курс лекций / С. В. Кунегин. – М. : в/ч 33965, 1997. – 317 с.
84. Кутузов В. И. Основы информационного законодательства / В. И. Кутузов, А. Т. Раимова. – М. : Эдиториал УРСС, 2004. – 336 с.

85. Ланина И. Экономические вопросы трансформации индустрии телекоммуникаций / И. Ланина // Вестн. связи. – 2007. – № 10. – С. 49–53.
86. Лысенко А. В. Особенности правового регулирования в информационной сфере (теоретический анализ) : автореф. дис. ... канд. юрид. наук : 12.00.01 / А. В. Лысенко. – М., 2004. – 22 с.
87. Луман Н. Что такое коммуникация? / Н. Луман // Социолог. журн. – 1995. – № 3. – С. 114–125.
88. Луман Н. Невероятность коммуникации / Н. Луман // Проблемы теоретической социологии. – СПб., 2000. – Вып. 3. – С. 43–54.
89. Луць В. В. Цивільно-правовий договір / В. В. Луць // Зобов'язальне право: теорія і практика : навч. посіб. для студ. юрид. вузів і ф-тів ун-тів / В. В. Луць, О. В. Дзера, Н. С. Кузнєцова [та ін.] ; за ред. О. В. Дзери. – К. : Юрінком Інтер, 1998. – С. 18–42.
90. Лютікова П. До питання про предмет договору на надання інформаційних послуг / П. Лютікова // Підприємництво, госп-во і право. – 2003. – № 9. – С. 29–32.
91. Макаров В. В. Универсальный доступ к универсальной услуге на селе / В. В. Макаров, Л. З. Гильченко // Информ Курьер-Связь. – 2006. – № 6. – С. 74–76.
92. Маркина А. В. Правовое регулирование деятельности по предоставлению услуг кабельного телевидения : автореф. дис. ... канд. юрид. наук / А. В. Маркина. – Казань, 2007. – 26 с.
93. Мейер Д. И. Русское гражданское право : в 2 ч. / Д. И. Мейер. – М. : Статут, 2000. – 831 с.
94. Михайленко Е. В. Проблемы информационно-правового регулирования отношений в глобальной компьютерной сети Интернет : автореф. дис. ... канд. юрид. наук : 12.00.14 / Е. В. Михайленко. – М., 2004. – 25 с.
95. Мирошник А. В. Возмездное оказание услуг в гражданском праве России : автореф. дис. ... канд. юрид. наук : 12.00.03 / А. В. Мирошник. – Саратов, 2003. – 172 с.
96. Михеева О. М. Правовое регулирование деятельности в области оказания услуг электрической связи : афтореф. дис. ... канд. юрид. наук : 12.00.03 / О. М. Михеева. – М., 2005. – 184 с.
97. Мишущин О. М. Правовое регулирование деятельности в области оказания телематических услуг связи : афтореф. дис. ... канд. юрид. наук : 12.00.03 / О. М. Мишущин. – М., 2007. – 184 с.
98. Мур М. Телекоммуникации : руководство для начинающих / М. Мур. – СПб. : БХВ-Петербург, 2005. – 624 с.

99. Муранов А. И. Статус функционирующих телекоммуникационных кабелей (способы защиты прав собственников) / А. И. Муранов // Законодательство. – 2002. – № 4. – С. 26–33.
100. Нарозников Н. К. Радиотелефонная сотовая связь: правовое регулирование оказания услуг : учебник / Н. К. Нарозников, В. В. Суденко. – М. : Кн. мир, 2004. – 118 с.
101. Науково-практичний коментар Цивільного кодексу України : у 2 т. / за відп. ред. О. В. Дзери, Н. С. Кузнєцової, В. В. Луця. – К. : Юрінком Інтер, 2005. – Т. 2. – 1088 с.
102. Наумов В. Б. Правовое регулирование распространения информации в сети Интернет : автореф. дис. ... канд. юрид. наук : 12.00.14 / В. Б. Наумов ; Ур. гос. юрид. акад. – Екатеринбург, 2003. – 24 с.
103. Наумов В. Б. Право и Интернет: очерки теории и практики / В. Б. Наумов. – М. : Университет, 2002. – 432 с.
104. Невдяев Л. М. Русско-английские термины по сетям связи (Тетради новых терминов) / Л. М. Невдяев ; отв. ред. И. И. Убин. – М. : ВЦП, 1991. – 135 с.
105. Невдяев Л. М. Телекоммуникационные технологии : англо-рус. толк. слов.-справ. / Л. М. Невдяев ; под ред. Ю. М. Горностаева. – М. : Связь и бизнес, 2002. – 592 с.
106. Ненецька М. В. Конклюдентні дії / М. В. Ненецька // Юридична енциклопедія : в 6 т. / редкол. : Ю. С. Шемшученко (голова редкол.) [та ін.]. – Т. 3 : К–М. – К., 2001. – С. 262.
107. Ойгензихт В. А. Нетипичные договорные отношения в гражданском праве : учеб. пособ. / В. А. Ойгензихт. – Душанбе : Изд-во Тадж. ун-та, 1984. – 128 с.
108. О связи : Закон Рос. Федерации от 07.07.2003 г. № 126-ФЗ, в ред. Закона от 29.04.2008 г. // Соб. законодательства Рос. Федерации. – 2003. – № 28. – Ст. 2895.
109. Об утверждении перечня наименования услуг связи, вносимых в лицензии, и перечней лицензионных условий : постановление Правительства Рос. Федерации от 18.02.2005 г. № 87 // Собр. законодательства Рос. Федерации. – 2005. – № 9. – Ст. 719.
110. Олійник Д. Нові підходи щодо цінового регулювання телекомунікаційних послуг / Д. Олійник // Економіка України. – 2007. – № 10. – С. 43–51.
111. Основні вимоги до договору про надання телекомунікаційних послуг : Рішення НКРЗІ від 29.11.2012 № 624 // Офіц. вісн. України. – 2012. – № 100. – Ст. 410.

112. Основы построения открытых систем : учеб. пособ. / В. К. Батоврин, И. П. Дешко, Е. Е. Журавлев [и др.]. – М. : ИРЭ РАН, 1999. – 97 с.
113. Очиченко О. Захист конфіденційної інформації в інформаційно-телекомунікаційних системах / О. Очиченко // Юрид. радник. – 2007. – № 4. – С. 24–27.
114. Петровский С. В. Правовое регулирование оказания Интернет-услуг : автореф. дис. ... канд. юрид. наук : 12.00.03 / С. В. Петровский. – М., 2002. – 189 с.
115. Петровский С. В. Интернет-услуги в правовом поле России / С. В. Петровский. – М. : Изд. сервис, 2003. – 272 с.
116. Поляков А. В. Общая теория права: проблемы интерпретации в контексте коммуникативного подхода : курс лекций / А. В. Поляков. – СПб. : Издат. дом Санкт-Петерб. гос. ун-та, 2004. – 864 с.
117. Прищепа С. Ю. Гражданско-правовое регулирование в сфере связи : автореф. дис. ... канд. юрид. наук : 12.00.03 / С. Ю. Прищепа. – Краснодар, 2005. – 183 с.
118. Про внесення змін до деяких законодавчих актів України щодо протидії розповсюдженню дитячої порнографії : Закон України від 20.01.2010 р. № 1819-VI // Відом. Верхов. Ради України. – 2010. – № 10. – Ст. 105.
119. Про внесення змін до деяких законодавчих актів України щодо розмежування повноважень державних органів у сферах природних монополій та у галузі зв'язку : Закон України від 07.06.2012 р. № 4910-VI // Офіц. вісн. України. – 2012. – № 51. – Ст. 9.
120. Про внесення змін і доповнень до деяких законодавчих актів України щодо відповідальності за правопорушення в галузі зв'язку : Закон України від 01.10.1996 р. № 386/96-ВР // Відом. Верхов. Ради України. – 1996. – № 46. – Ст. 247.
121. Про деякі питання практики застосування господарськими судами законодавства про інформацію : Інфор. лист Вищ. госп. суду України від 28.03.2007 р. № 01-8/184 // Вісн. госп. судочинства. – 2007. – № 3. – 46 с.
122. Про затвердження Державної програми створення, розвитку та забезпечення функціонування Національної системи конфіденційного зв'язку : Постанова Каб. Міністрів України від 11.10.2002 р. № 1520 // Офіц. вісн. України. – 2002. – № 42. – Ст. 1937.
123. Про затвердження Ліцензійних умов користування радіочастотним ресурсом країни : Рішення Нац. коміс. з питань регулювання зв'язку України від 19.09.2005 р. № 53 // Офіц. вісн. України. – 2005. – № 43. – Ст. 2723.

124. Про затвердження Національного плану нумерації : Наказ М-ва транспорту та зв'язку України від 23.11.2006 р. № 1105 // Офіц. вісн. України. – 2006. – № 50. – Ст. 3365.

125. Про затвердження Плану використання радіочастотного ресурсу України : Постанова Каб. Міністрів України від 09.06.2006 р. № 815 // Офіц. вісн. України. – 2006. – № 24. – Ст. 1771.

126. Про затвердження Положення про державне регулювання номерного ресурсу телекомунікаційної мережі загального користування України : Рішення Нац. коміс. з питань регулювання зв'язку України від 01.06.2007 р. № 769 : із змін., внес. рішенням від 07.12.2007 р. № 1008) // Офіц. вісн. України. – 2007. – № 46. – Ст. 1928.

127. Про затвердження Положення про філії (територіальні управління) Національного банку України : Постанова Нац. Банку України від 22.12.2000 р. № 495 // Офіц. вісн. України. – 2001. – № 51. – Ст. 190.

128. Про затвердження Положення про якість телекомунікаційних послуг : Рішення Нац. коміс. з питань регулювання зв'язку України від 15.04.2010 р. № 174 // Офіц. вісн. України. – 2010. – № 49. – Ст. 1618.

129. Про затвердження Порядку взаємодії органів виконавчої влади з питань захисту державних інформаційних ресурсів в інформаційних та телекомунікаційних системах : Постанова Каб. Міністрів України від 16.11.2002 р. № 1772 // Офіц. вісн. України. – 2002. – № 47. – Ст. 2155.

130. Про затвердження Порядку взаєморозрахунків між операторами телекомунікацій за послуги доступу до телекомунікаційних мереж загального користування : Рішення Нац. коміс. з питань регулювання зв'язку України від 09.07.2009 р. № 1586 // Офіц. вісн. України. – 2009. – № 74. – Ст. 2542.

131. Про затвердження Порядку надання послуг конфіденційного зв'язку органам державної влади та органам місцевого самоврядування, державним підприємствам, установам та організаціям : Постанова Каб. Міністрів України від 11.10.2002 р. № 1519 // Офіц. вісн. України. – 2002. – № 42. – Ст. 1936.

132. Про затвердження Правил взаємоз'єднання телекомунікаційних мереж загального користування : Рішення Нац. коміс. з питань регулювання зв'язку від 08.12.2005 р. № 155 // Офіц. вісн. України. – 2006. – № 5. – Ст. 260.

133. Про затвердження Правил забезпечення захисту інформації в інформаційних, телекомунікаційних та інформаційно-телекомунікаційних системах : Постанова Каб. Міністрів України від 29.03.2006 р. № 373 // Офіц. вісн. України. – 2006. – № 13. – Ст. 878.

134. Про затвердження Правил надання та отримання телекомунікаційних послуг : Постанова Каб. Міністрів України від від 11.04.2012 р. № 295 // Офіц. вісн. України. – 2012. – № 29. – Ст. 1074.

135. Про захист інформації в інформаційно-телекомунікаційних системах : Закон України від 05.07.1994 р. № 80/94-ВР // Відом. Верхов. Ради України. – 1994. – № 31. – Ст. 286.

136. Про захист прав споживачів : Закон України від 12.05.1991 р. № 1023-XII // Відом. Верхов. Ради України. – 1991. – № 30. – Ст. 379.

137. Про зв'язок : Закон України від 16.03.1995 р. № 160/95-ВР // Відом. Верхов. Ради України. – 1995. – № 20. – Ст. 143.

138. Про інформацію : Закон України від 02.10.1992 р. № 2657-XII // Відом. Верхов. Ради України. – 1992. – № 48. – Ст. 650.

139. Про Концепцію Національної програми інформатизації : Закон України від 04.02.1998 р. № 75/98-ВР // Відом. Верхов. Ради України. – 1998. – № 27/28. – Ст. 182.

140. Про кредитні спілки : Закон України від 20.12.2001 р. № 2908-III // Відом. Верхов. Ради України. – 2002. – № 15. – Ст. 101.

141. Про ліцензування певних видів господарської діяльності : Закон України від 01.06.2000 р. № 1775-III // Відом. Верхов. Ради України. – 2000. – № 36. – Ст. 299.

142. Про Національну систему конфіденційного зв'язку : Закон України від 10.01.2002 р. № 2919-III // Відом. Верхов. Ради України. – 2002. – № 15. – Ст. 103.

143. Про Основні засади розвитку інформаційного суспільства в Україні на 2007 – 2015 роки : Закон України від 09.01.2007 р. № 537-V // Відом. Верхов. Ради України. – 2007. – № 12. – Ст. 102.

144. Про поштовий зв'язок : Закон України від 04.10.2001 р. № 2759-III // Відом. Верхов. Ради України. – 2002. – № 6. – Ст. 39.

145. Про радіочастотний ресурс України : Закон України від 01.06.2000 р. № 1770-III // Відом. Верхов. Ради України. – 2000. – № 36. – Ст. 298.

146. Про ратифікацію Статуту і Конвенції Міжнародного союзу електрозв'язку : Закон України від 15.07.1994 р. № 116/94-ВР // Офіц. вісн. України. – 2007. – № 3. – Ст. 140.

147. Про розміри плати за видачу, продовження строку дії, переоформлення, видачу дублікатів ліцензій на користування радіочастотним ресурсом України : постанова Каб. Міністрів України від 22.02.2006 р. № 200 // Офіц. вісн. України. – 2006. – № 8. – Ст. 453.

148. Про страхування : Закон України від 07.03.1996 р. № 85/96-ВР // Відом. Верхов. Ради України. – 1996. – № 18. – Ст. 78.
149. Про схвалення Концепції розвитку телекомунікацій в Україні : Розпорядження Каб. Міністрів України від 07.06.2006 р. № 316-р // Офіц. вісн. України. – 2006. – № 23. – Ст. 1729.
150. Про телебачення і радіомовлення : Закон України від 21.12.1993 р. № 3759-XII // Відом. Верхов. Ради України. – 1994. – № 10. – Ст. 43.
151. Про телекомунікації : Закон України від 08.11.2003 р. № 1280-IV // Відом. Верхов. Ради України. – 2004. – № 12. – Ст. 155.
152. Пройдаков Э. М. Англо-русский словарь терминов и сокращений по ВТ, Интернет и программированию / Э. М. Пройдаков, Л. А. Теплицкий. – М. : СК Пресс, 1998. – 288 с.
153. Резникова Н. П. Менеджмент в телекоммуникациях / Н. П. Резникова ; под ред. Н. П. Резниковой, Е. В. Деминой. – М. : Эко-Трендз, 2005. – 392 с.
154. Рейман Л. Д. Информационное общество и роль телекоммуникаций в его становлении / Л. Д. Рейман // Вопросы философии. – 2001. – № 3. – С. 3–9.
155. Романец Ю. В. Договор возмездного оказания услуг / Ю. В. Романец // Закон. – 1999. – № 10. – С. 119–122.
156. Савчук Н. В. Особливості та суперечності розвитку ринку Інтернет-послуг в Україні / Н. В. Савчук // Вісник Академії праці і соціальних відносин Федерації профспілок України : наук.-практ. зб. – К., 2009. – № 2. – С. 76–80.
157. Санникова Л. В. Услуги в гражданском праве России / Л. В. Санникова. – М. : Волтерс Клувер, 2006. – 106 с.
158. Санникова Л. В. Обязательства об оказании услуг в российском гражданском праве / Л. В. Санникова. – М. : Волтерс Клувер, 2007. – 120 с.
159. Санникова Л. В. Обязательства об оказании услуг в российском гражданском праве : автореф. дис. ... д-ра юрид. наук : 12.00.03 / Л. В. Санникова ; Ин-т государства и права РАН. – М., 2007. – 315 с.
160. Свирков С. А. Договорные обязательства в электроэнергетике / С. А. Свирков. – М. : Статут, 2006. – 253 с.
161. Сербінов О. С. Окремі види інформації про абонента, яка знаходиться у користуванні операторів мобільного зв'язку та може бути отримана у ході проведення оперативно-розшукових заходів або слідчих дій / О. С. Сербінов // Адвокат. – 2009. – № 5. – С. 39–42.

162. Гражданское право : учебник / под ред. А. П. Сергеева, Ю. К. Толстого. – М. : Проспект, 1997. – Ч. 2. – 631 с.
163. Серго А. Г. Интернет и право / А. Г. Серго. – М. : Бестселлер, 2003. – 272 с.
164. Сибільов М. М. Загальні положення регулювання договірних відносин у сфері надання послуг за проектом нового Цивільного кодексу України / М. М. Сибільов // Вісник Академії правових наук України. – Х., 1996. – № 7. – С. 108–112.
165. Сиднева Ю. Е. Информационные услуги в системе экономических отношений (теоретический аспект) : автореф. дис. ... канд. экон. наук : 08.00.01 / Ю. Е. Сиднева. – Уфа, 2001. – 186 с.
166. Ситдикова Л. Б. Правовое регулирование отношений по возмездному оказанию услуг : автореф. дис. ... канд. юрид. наук : 12.00.03 / Л. Б. Ситдикова. – Казань, 2002. – 23 с.
167. Ситдикова Л. Б. Дискуссионные вопросы правовой природы информационных услуг / Л. Б. Ситдикова // Рос. юстиция. – 2008. – № 9. – С. 5–8.
168. Скорилова Т. Н. Гражданско-правовое регулирование отношений по оказанию услуг сотовой связи : автореф. дис. ... канд. юрид. наук : 12.00.03 / Т. Н. Скорилова. – Томск, 2006. – 268с.
169. Советское гражданское право / под общ. ред. В. Ф. Маслова, А. А. Пушкина. – К. : Вища школа, 1977. – Ч. 1. – 477 с.
170. Степанов Д. Услуги как объект гражданских прав / Д. Степанов // Рос. юстиция. – 2000. – № 2. – С. 16–18.
171. Степанов Д. И. Услуги как объект гражданских прав / Д. И. Степанов. – М. : Статут, 2005. – 349 с.
172. Столлингс В. Современные компьютерные сети / В. Столлингс. – 2-е изд. – СПб. : Питер, 2003. – 783 с.
173. Стрельцов А. А. Обеспечение информационной безопасности России. Теоретические и методологические основы / А. А. Стрельцов ; под ред. В. А. Садовниченко, В. Н. Шерстюка. – М. : МЦНМО, 2002. – 296 с.
174. Суденко В. В. Договор оказания услуг радиотелефонной сотовой связи : автореф. дис. ... канд. юрид. наук : 12.00.03 / В. В. Суденко. – Краснодар, 2003. – 172 с.
175. Сфера зв'язку та інформаційних технологій в Європейському союзі та в Україні: особливості правового регулювання. – К. : Центр учб. л-ри, 2007. – 156 с.

176. Таненбаум Э. Современные операционные системы / Э. Таненбаум. – СПб. : Питер, 2002. – 1040 с.
177. Таненбаум Э. Компьютерные сети / Э. Таненбаум. – СПб. : Питер, 2002. – 848 с.
178. О применении Закона Азербайджанской Республики "О телекоммуникации" : Указ Президента Азерб. Респ. от 09.08.2005 г. № 277 // Собр. законодательства Азерб. Респ. – 2005. – № 8. – Ст. 709.
179. Усенко Ю. Інформаційний аспект телекомунікації (історіографія проблеми) / Ю. Усенко // Вісн. Книж. палати. – 2007. – № 9. – С. 36–38.
180. Федорова Т. К вопросу защиты прав потребителей / Т. Федорова // Юрид. практика. – 2003. – № 44. – С. 14.
181. Форд М. Руководство Cisco по технологиям объединенных сетей / М. Форд, К. Лью, С. Спаньер ; пер. с англ. – М. : [б. в.], 2002. – 1040 с.
182. Фролов И. Т. Философский словарь / под ред. И. Т. Фролова. – 7-е изд., перераб. и доп. – М. : Республика, 2001. – 719 с.
183. Цивільний кодекс України : наук.-практ. ком. : у 2 ч. / [за заг. ред. Я. М. Шевченко]. – К. : Ін Юре, 2004. – Ч. 1. – 692 с.
184. Цивільне право України : підручник : у 2 т. / за заг. ред. В. І. Борисової, І. В. Спасибо-Фатєєвої, В. Л. Яроцького. – К. : Юрінком Інтер, 2004. – Т. 1. – 720 с.
185. Цивільне право України : підручник : у 2 т. / за заг. ред. В. І. Борисової, І. В. Спасибо-Фатєєвої, В. Л. Яроцького. – К. : Юрінком Інтер, 2004. – Т. 2. – 552 с.
186. Чуб Г. П. Договор о предоставлении услуг почтово-телеграфной связи : автореф. дис. ... канд. юрид. наук : 12.00.03 / Г. П. Чуб. – М.; 1963. – 16 с.
187. Чучковська А. В. Правове регулювання господарських договорів, що вчиняються через мережу електрозв'язку : автореф. дис. ... канд. юрид. наук : 12.00.04 / А. В. Чучковська. – К., 2004. – 20 с.
188. Шаблова Е. Г. Гражданско-правовое регулирование отношений возмездного оказания услуг : автореф. дис. ... д-ра юрид. наук : 12.00.03 / Е. Г. Шаблова. – Екатеринбург, 2003. – 363 с.
189. Шаблова Е. Г. Гражданско-правовое регулирование отношений возмездного оказания услуг : автореф. дис. ... д-ра юрид. наук : 12.00.03 / Е. Г. Шаблова. – Екатеринбург, 2002. – 42 с.
190. Шаблова Е. Г. Проблемы гражданско-правового регулирования отношений возмездного оказания услуг / Е. Г. Шаблова. – Екатеринбург : ГОУ ВПО УГТУ-УПИ, 2004. – 355 с.

191. Шамраев А. В. Правовое регулирование информационных технологий (анализ проблем и основные документы). Версия 1.0 / А. В. Шамраев. – М. : Статут : Интертех : БДЦ-пресс, 2003. – 1013 с.
192. Шенон К. Э. Современные достижения теории связи / К. Э. Шенон // Информационное общество : сб. – М., 2004. – С. 23-44.
193. Шешенин Е. Д. Предмет обязательства по оказанию услуг / Е. Д. Шешенин // Сб. учен. тр. Свердл. юрид. ин-та. – 1964. – Вип. 3. – С. 151–193.
194. Шешенин Е. Д. О нормативном регулировании отношений по оказанию услуг / Е. Д. Шешенин // Актуальные проблемы гражданского права : межвуз. сб. науч. тр. – Свердловск, 1986. – С. 92–100.
195. Юсупов Р. М. Научно-методологические основы информатизации / Р. М. Юсупов, В. П. Заболоцкий. – СПб. : Наука, 2000. – 455 с.
196. Юшкевич А. В. Гражданско-правовое регулирование деятельности по оказанию услуг связи : автореф. ... канд. юрид. наук : 12.00.03 / А. В. Юшкевич. – Екатеринбург, 2008. – 33 с.
197. Янишен В. П. Послуги як об'єкт цивільних правовідносин за Цивільним кодексом України / В. П. Янишен // Проблеми законності : республік. міжвідом. наук. зб. – Х., 2006. – Вип. 79. – С. 52–61.
198. Віденська конвенція про дипломатичні зносини від 18.04.1961 р. [Електронний ресурс]. – Режим доступу : http://zakon.rada.gov.ua/cgi-bin/laws/main.cgi?nreg=995_048.
199. Віденська Конвенція про консульські зносини від 24.04.1963 р. [Електронний ресурс]. – Режим доступу : http://zakon.rada.gov.ua/cgi-bin/laws/main.cgi?nreg=995_047.
200. Керівний нормативний документ (КНД) Державної адміністрації зв'язку [Електронний ресурс] : від 28.03.2008 р. № 45-216-2005 // Державна адміністрація зв'язку : уряд. портал. – Режим доступу : <http://www.stc.gov.ua/uk/publish/article/64577;jsessionid=0E827F08169893A12F8A5233523E0E8D>.
201. Класифікатор послуг Всесвітньої торговельної організації від 10.07.1991 р. (Services sectoral classification list) [Електронний ресурс] // Всесвітня торговельна організація : сайт. – Режим доступу : www.wto.org/english/tratop_e/serv_e/mth_9ns_w_120_e.doc.
202. Меморандум про принципи діяльності операторів та провайдерів телекомунікацій при наданні послуг споживачам [Електронний ресурс] : підписаний 24.03.2009 р., м. Київ // Національна комісія з питань регулювання зв'язку України : офіц. Інтернет-представництво. – Режим доступу : <http://www.nkrz.gov.ua/uk/1238753144/>.

203. Міжнародний пакт про громадянські та політичні права [Електронний ресурс] : Пакт ООН від 16.12.1966 р. // Законодавство України : офіц. сайт Верхов. Ради України. – Режим доступу : http://zakon.rada.gov.ua/cgi-bin/laws/main.cgi?nreg=995_043&c=1#Public.

204. Національна комісія з питань регулювання зв'язку України [Електронний ресурс] : офіц. Інтернет-представництво. – Режим доступу : <http://www.nkrz.gov.ua/uk/>.

205. Національний класифікатор України. Рубрикатор науково-технічної інформації ДК 022:2008 [Електронний ресурс] : наказ Держ. ком. України з питань техн. регулювання та спожив. політики від 31.12.2008 р. № 525 // Законодавство України : офіц. сайт Верхов. Ради України. – Режим доступу : <http://zakon.nau.ua/doc/?code=va525609-08>.

206. О связи [Электронный ресурс] : Закон Респ. Казахстан от 05.06.2004 г. № 567-II // ЮРИСТ : справ. прав. система, 14.04.2006 18:53:56. – Режим доступа : www.e.gov.kz/wps/portal/download?page=cul_media&fileID=142146.

207. О телекоммуникациях [Электронный ресурс] : Закон Литов. Респ. от 09.06.1998 г. № VIII-774 // Институт проблем информационного права : офіц. сайт. – Режим доступа : <http://www.medialaw.ru/exussrlaw/l/lt/telecom.htm>.

208. О телекоммуникациях [Электронный ресурс] : Закон Респ. Армения от 20.02.1998 г. № ЗР-197 // Институт проблем информационного права : офіц. сайт. – Режим доступа : http://www.medialaw.ru/laws/russia№_laws/telecom/№pa/6etr/armentel.htm.

209. О телекоммуникациях [Электронный ресурс] : Закон Респ. Узбекистан от 20.08.1999 г. № 822-1 // Узбецкое агентство связи и информации : офіц. портал. – Режим доступа : http://www.aci.uz/ru/normative_base/general_documents/.

210. О телекоммуникациях [Электронный ресурс] : Закон Федер. Респ. Германия от 25.06.1996 г. // Институт проблем информационного права : офіц. сайт. – Режим доступа : <http://www.medialaw.ru/publicatioNs/books/wb-tele/law-germ3.html>.

211. О телекоммуникациях [Электронный ресурс] : Закон Франции от 26.06.1996 г. № 96-659 // Институт проблем информационного права : офіц. сайт. – Режим доступа : http://www.medialaw.ru/laws/russian_laws/telecom/npa/6etr/fran96659.htm.

212. О телекоммуникациях [Электронный ресурс] : Закон Швеции от 01.07.2007 г. // Институт проблем информационного права : офиц. сайт. – Режим доступа : http://www.medialaw.ru/laws/russian_laws/telecom/npa/6etr/swed.htm.

213. О телекоммуникациях [Электронный ресурс] : Закон Эстонии от 09.02.2000 г. № RT I 2000, 18, 116. // Институт проблем информационного права : офиц. сайт. – Режим доступа : <http://www.medialaw.ru/exussrlaw//ee/telecom.htm>.

214. Об утверждении руководящего документа отрасли "Телематические службы" [Электронный ресурс] : Приказ Минсвязи Рос. Федерации от 23.07.2001 г. № 175 // Bestpravo.ru. Законодательство России. – Режим доступа : <http://bestpravo.ru/fed2001/data04/tex16396.htm>.

215. Об электрической связи [Электронный ресурс] : Закон Респ. Таджикистан от 10.05.2002 г. № 56 // Институт проблем информационного права : офиц. сайт. – Режим доступа : <http://www.medialaw.ru/exussrlaw//tg/svyaz.htm>.

216. Об электросвязи [Электронный ресурс] : Закон Респ. Беларусь от 19.07.2005 г. № 45-3 // Национальный правовой интернет-портал Республики Беларусь. – Режим доступа : <http://pravo.by/webnpa/text.asp?RN=N10500045>.

217. Про затвердження Граничних тарифів на загальнодоступні телекомунікаційні послуги [Електронний ресурс] : рішення Нац. коміс., що здійснює держ. регулювання у сфері зв'язку та інформатизації від 04.04.2013 р. № 196 // Державне підприємство "Український державний центр радіочастот" : офіц. Інтернет-представництво. – Режим доступу : <http://www.ucrf.gov.ua>.

218. Про затвердження плану заходів з виконання завдань, передбачених Законом України "Про Основні засади розвитку інформаційного суспільства в Україні на 2007-2015 роки" [Електронний ресурс] : розпорядження Каб. Міністрів України від 15.08.2007 р. № 653-р // Законодавство України : офіц. сайт Верхов. Ради України. – Режим доступу : <http://zakon.rada.gov.ua/cgi-bin/laws/main.cgi?nreg=653-2007-%F0>.

219. Про затвердження форм звітності та інструкцій щодо їх заповнення [Електронний ресурс] : рішення Нац. коміс. з питань регулювання зв'язку України від 25.12.2008 р. № 1283 // Національна комісія з питань регулювання зв'язку України : офіц. Інтернет-представництво. – Режим доступу : <http://www.nkrz.gov.ua>.

220. Про захист прав користувачів телекомунікацій [Електронний ресурс] : проект Закону України, внес. Рудьковским М. М. // Верховна Рада України : офіц. веб-сайт. – Режим доступу : <http://gska2.rada.gov.ua>.

221. Про збереження даних, створених або оброблених при наданні загальнодоступних послуг електронних повідомлень або громадських мереж зв'язку, та внесення поправок в Директиву 2002/58/ЄС [Електронний ресурс] : Директива Європейського парламенту та Ради Європи від 15 березня 2006 р. №2006/24/ЄС // <http://ain.ua/2009/10/27/16527>.

222. Про Концепції розвитку зв'язку України до 2010 року [Електронний ресурс] : постанова Каб. Міністрів України від 09.12.1999 р. № 2230 // Законодавство України : інформ. сайт Верхов. Ради України. – Режим доступу : zakon.rada.gov.ua/cgi-bin/laws/main.cgi?nreg=2238-99-%EF.

223. Про телекомунікації : Закон Великобританії 1984 р. [Електронний ресурс] // [Legislation.gov.uk](http://www.legislation.gov.uk). – Режим доступу : <http://www.legislation.gov.uk/ukpga/1984/12>.

224. Про телекомунікації [Електронний ресурс] : проект Закону України від 22.11.2002 р. № 2059 // Верховна Рада України : офіц. веб-сайт. – Режим доступу : http://gska2.rada.gov.ua/pls/zweb_n/webproc4_1?id=&pf3511=12876.

225. Про універсальну послугу та права користувачів стосовно електронних мереж зв'язку і послуг [Електронний ресурс] : Директива Європейського парламенту та Ради від 7.03.2002 р. №2002/22/ЄС. – Режим доступу : http://www.nkrz.gov.ua/img/zstored/File/22_Ukr_Univ_service.pdf.

226. Рішення Комсомольського районного суду м. Херсона від 09.12.2009 р. по справі № 2-5242 [Електронний ресурс] // Єдиний державний реєстр судових рішень. – Режим доступу : <http://www.reyestr.court.gov.ua>.

227. Рішення Червонозаводського районного суду м. Харкова від 22.01.2010 р. по справі № 2-364/10 [Електронний ресурс] // Єдиний державний реєстр судових рішень. – Режим доступу : <http://www.reyestr.court.gov.ua>.

228. Телекомунікаційний Акт 1996 Сполучених Штатів Америки [Електронний ресурс] // Сайт Федеральної Комісії Зв'язку США (Federal Communications Commission). – Режим доступу : <http://www.fcc.gov/telecom.html>.

229. Об использовании персональных данных и защиты неприкосновенности частной жизни в сфере телекоммуникаций [Электронный

ресурс] : Директива Европейського парламенту і Ради Європейського Союзу від 15 грудня 1997 р. під № 97/66/ЄС. – Режим доступу : <http://www.gdf.ru/books/books/defe№ce/006.shtml>.

230. Ухвала Верховного суду України від 28 липня 2010 р. по справі №6-2673св09 [Електронний ресурс] : Справа / Верховний суд України // Сайт Єдиного державного реєстру суд. рішень. – Режим доступу : <http://www.reyestr.court.gov.ua>.

231. National Cable & Telecommunications Association (NCTA) v. Brand X Internet Services (04-277) [Electronic resource] : Cornell University Law School. – Access mode : <http://www.law.cornell.edu/supct/html/04-277.ZO.html>.

232. FCC Classifies DSL as Information Service [Electronic resource] // Techlawjournal. – Access mode : <http://www.techlawjournal.com/topstories/2005/20050805a.asp>.

НАУКОВЕ ВИДАННЯ

Пешкова Анжеліка Станіславівна

**ЦИВІЛЬНО-ПРАВОВЕ
РЕГУЛЮВАННЯ ВІДНОСИН
З НАДАННЯ ТЕЛЕКОМУНІКАЦІЙНИХ
ПОСЛУГ**

Монографія

Відповідальний за випуск *Сергієнко В. В.*

Відповідальний редактор *Оленич М. М.*

Редактор *Промський М. Н.*

Коректор *Маркова Т. А.*

План 2015 р. Поз. № 11-Н.

Підп. до друку 21.09.2015 р. Формат 60 x 90 1/16. Папір офсетний. Друк цифровий.
Ум. друк. арк. 10,0. Обл.-вид. арк. 12,5. Тираж 500 пр. Зам. № 152.

Видавець і виготівник – ХНЕУ ім. С. Кузнеця, 61166, м. Харків, просп. Леніна, 9-А
*Свідоцтво про внесення суб'єкта видавничої справи до Державного реєстру
ДК № 4853 від 20.02.2015 р.*