

ПРАВИТЕЛЬСТВО РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ от 10 сентября 2007 г. N 575

ОБ УТВЕРЖДЕНИИ ПРАВИЛ ОКАЗАНИЯ ТЕЛЕМАТИЧЕСКИХ УСЛУГ СВЯЗИ

(в ред. Постановлений Правительства РФ от 16.02.2008 N 93,
от 31.07.2014 N 758, от 12.08.2014 N 801,
от 19.02.2015 N 140, от 03.02.2016 N 57, от 25.10.2017 N 1295)

В соответствии с Федеральным законом "О связи" и Законом Российской Федерации "О защите прав потребителей" Правительство Российской Федерации постановляет:

1. Утвердить прилагаемые Правила оказания телематических услуг связи и ввести их в действие с 1 января 2008 г.

2. Подпункты "а" - "в" пункта 4 раздела XVI перечней лицензионных условий осуществления деятельности в области оказания соответствующих услуг связи, утвержденных Постановлением Правительства Российской Федерации от 18 февраля 2005 г. N 87 "Об утверждении перечня наименований услуг связи, вносимых в лицензии, и перечней лицензионных условий" (Собрание законодательства Российской Федерации, 2005, N 9, ст. 719; 2006, N 2, ст. 202), изложить в следующей редакции:

"а) доступа к сети связи лицензиата;

б) доступа к информационным системам информационно-телекоммуникационных сетей, в том числе к сети Интернет;

в) приема и передачи телематических электронных сообщений."

Председатель Правительства
Российской Федерации
М.ФРАДКОВ

ПРАВИЛА ОКАЗАНИЯ ТЕЛЕМАТИЧЕСКИХ УСЛУГ СВЯЗИ

(в ред. Постановлений Правительства РФ от 16.02.2008 N 93,
от 31.07.2014 N 758, от 12.08.2014 N 801,
от 19.02.2015 N 140, от 03.02.2016 N 57, от 25.10.2017 N 1295)

І. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Настоящие Правила регулируют отношения между абонентом или пользователем, с одной стороны, и оператором связи, оказывающим телематические услуги связи (далее - оператор связи), с другой стороны, при оказании телематических услуг связи.

2. Используемые в настоящих Правилах понятия означают следующее:

"абонент" - пользователь телематическими услугами связи, с которым заключен возмездный договор об оказании телематических услуг связи с выделением уникального кода идентификации (далее - договор);

"абонентская линия" - линия связи, соединяющая пользовательское (оконечное) оборудование с узлом связи сети передачи данных;

"абонентский интерфейс" - технико-технологические параметры физических цепей, соединяющих средства связи оператора связи с пользовательским (оконечным) оборудованием, а также формализованный набор правил их взаимодействия;

"абонентский терминал" - совокупность технических и программных средств, применяемых абонентом и (или) пользователем при пользовании телематическими услугами связи для передачи, приема и отображения электронных сообщений и (или) формирования, хранения и обработки информации, содержащейся в информационной системе;

"вредоносное программное обеспечение" - программное обеспечение, целенаправленно приводящее к нарушению законных прав абонента и (или) пользователя, в том числе к сбору, обработке или передаче с абонентского терминала информации без согласия абонента и (или) пользователя, либо к

ухудшению параметров функционирования абонентского терминала или сети связи;

"карта оплаты" - средство, позволяющее абоненту и (или) пользователю использовать телематические услуги связи, идентифицировав абонента и (или) пользователя для оператора связи как плательщиков;

"пользователь телематическими услугами связи" - лицо, заказывающее и (или) использующее телематические услуги связи;

"информационная система" - совокупность содержащейся в базах данных информации и обеспечивающих ее обработку информационных технологий и технических средств;

"информационно-телекоммуникационная сеть" - технологическая система, предназначенная для передачи по линиям связи информации, доступ к которой осуществляется с использованием средств вычислительной техники;

"предоставление доступа к информационным системам информационно-телекоммуникационной сети" - обеспечение возможности приема и передачи телематических электронных сообщений (обмена телематическими электронными сообщениями) между абонентским терминалом и информационной системой информационно-телекоммуникационной сети;

"предоставление доступа к сети передачи данных" - совокупность действий оператора связи по формированию абонентской линии, подключению с ее помощью пользовательского (оконечного) оборудования к узлу связи сети передачи данных либо по обеспечению возможности подключения к сети передачи данных пользовательского (оконечного) оборудования с использованием телефонного соединения или соединения по иной сети передачи данных в целях обеспечения возможности оказания абоненту и (или) пользователю телематических услуг связи;

"протокол обмена" - формализованный набор требований к структуре телематического электронного сообщения и алгоритму обмена телематическими электронными сообщениями;

"сетевой адрес" - номер из ресурса нумерации сети передачи данных, однозначно определяющий при оказании телематических услуг связи абонентский терминал или средства связи, входящие в информационную систему;

"спам" - телематическое электронное сообщение, предназначенное неопределенному кругу лиц, доставленное абоненту и (или) пользователю без их предварительного согласия и не позволяющее определить отправителя этого сообщения, в том числе ввиду указания в нем несуществующего или фальсифицированного адреса отправителя;

"тарифный план" - совокупность ценовых условий, при которых оператор связи предлагает пользоваться одной либо несколькими телематическими услугами связи;

"телематическое электронное сообщение" - одно или несколько сообщений электросвязи, содержащих информацию, структурированную в соответствии с протоколом обмена, поддерживаемым взаимодействующими информационной системой и абонентским терминалом;

"техническая возможность предоставления доступа к сети передачи данных" - одновременное наличие незадействованной монтированной емкости узла связи, в зоне действия которого запрашивается подключение пользовательского (оконечного) оборудования к сети передачи данных, и незадействованных линий связи, позволяющих сформировать абонентскую линию связи между узлом связи и пользовательским (оконечным) оборудованием;

"унифицированный указатель" - совокупность букв, цифр, символов, однозначно определяющих в информационно-телекоммуникационной сети информационную систему с определенным для такой сети форматом.

3. При осуществлении взаимоотношений оператора связи с абонентом и (или) пользователем, возникающих при оказании телематических услуг связи на территории Российской Федерации, используется русский язык.

4. Оператор связи обязан обеспечить соблюдение тайны связи.

Сведения об оказанных абоненту и (или) пользователю услугах связи могут предоставляться только абоненту и (или) пользователю или их уполномоченным представителям, если иное не предусмотрено федеральными законами или договором.

Сведения об абоненте-гражданине и (или) пользователе-гражданине, ставшие известными оператору связи при исполнении им договора, могут передаваться третьим лицам только с письменного согласия абонента-гражданина и (или) пользователя-гражданина, за исключением случаев, предусмотренных законодательством Российской Федерации.

(в ред. Постановления Правительства РФ от 16.02.2008 N 93)

Согласие абонента-гражданина и (или) пользователя-гражданина на обработку их (его) персональных данных в целях осуществления оператором связи расчетов за оказанные услуги связи, а

также рассмотрения претензий не требуется.

(абзац введен Постановлением Правительства РФ от 16.02.2008 N 93)

5. При чрезвычайных ситуациях природного и техногенного характера оператор связи в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации, вправе временно прекратить или ограничить оказание телематических услуг связи. Уполномоченные государственные органы в соответствии с законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации имеют право на приоритетное пользование телематическими услугами связи.

5(1). Оператор связи в порядке, определяемом Правительством Российской Федерации, обязан обеспечивать передачу сигналов оповещения и экстренной информации об опасностях, возникающих при угрозе возникновения или возникновении чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера, а также при ведении военных действий или вследствие этих действий, о правилах поведения населения и необходимости проведения мероприятий по защите, до пользователей услугами связи, окончное оборудование которых подключено к информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

(п. 5(1) введен Постановлением Правительства РФ от 19.02.2015 N 140)

6. Для пользования телематическими услугами связи абонент и (или) пользователь обязаны применять пользовательское (оконечное) оборудование, соответствующее установленным требованиям.

Обязанность по предоставлению пользовательского (оконечного) оборудования и абонентского терминала возлагается на абонента и (или) пользователя, если иное не предусмотрено договором.

7. Оператор связи обеспечивает абоненту и (или) пользователю возможность пользования телематическими услугами связи 24 часа в сутки, если иное не предусмотрено законодательством Российской Федерации или договором.

8. Оператор связи может оказывать не только телематические услуги связи, но и услуги, технологически неразрывно связанные с телематическими услугами связи и направленные на повышение их потребительской ценности, если для этого не требуется отдельной лицензии и им соблюдаются требования, предусмотренные пунктом 25 настоящих Правил. Перечень услуг, технологически неразрывно связанных с телематическими услугами связи и направленных на повышение их потребительской ценности, определяется оператором связи.

9. Оператор связи обязан создавать систему информационно-справочного обслуживания в целях предоставления абоненту и (или) пользователю информации, связанной с оказанием телематических услуг связи.

10. В системе информационно-справочного обслуживания оказываются платные и бесплатные информационно-справочные услуги.

11. Оператор связи оказывает бесплатно и круглосуточно следующие информационно-справочные услуги:

- а) предоставление информации об оказываемых телематических услугах связи;
- б) предоставление информации о тарифах (тарифных планах) для оплаты телематических услуг связи, о территории оказания телематических услуг связи (зоне обслуживания);
- в) предоставление абоненту информации о состоянии его лицевого счета;
- г) прием от абонента и (или) пользователя информации о технических неисправностях, препятствующих пользованию телематическими услугами связи;
- д) предоставление информации о настройках абонентского терминала и (или) пользовательского (оконечного) оборудования для пользования телематическими услугами связи.

12. Перечень бесплатных информационно-справочных услуг, предусмотренных пунктом 11 настоящих Правил, не может быть сокращен. Оказание бесплатных информационно-справочных услуг может производиться с использованием автоинформаторов или информационных систем, доступных в информационно-телекоммуникационной сети, в которой оператор оказывает телематические услуги связи.

13. Оператор связи самостоятельно определяет перечень оказываемых платных информационно-справочных услуг и время их оказания.

14. Оператор связи обязан предоставить абоненту и (или) пользователю необходимую для заключения и исполнения договора информацию, включающую в себя:

- а) наименование (фирменное наименование) оператора связи, перечень его филиалов, места их нахождения и режим работы;
- б) реквизиты выданной оператору связи лицензии на осуществление деятельности в области оказания услуг связи (далее - лицензия) и лицензионные условия;
- в) состав телематических услуг связи, условия и порядок их оказания в соответствии с настоящими Правилами, в том числе используемые абонентские интерфейсы;

- г) диапазон значений показателей качества обслуживания, обеспечиваемых сетью передачи данных, в пределах которого абонент вправе установить в договоре необходимые ему значения;
- д) перечень и описание преимуществ и ограничений в оказании телематических услуг связи;
- е) тарифы на телематические услуги связи;
- ж) порядок, форма и тарифные планы для оплаты телематических услуг связи;
- з) номера телефонов системы информационно-справочного обслуживания и унифицированный указатель информационной системы оператора;
- и) перечень услуг, технологически неразрывно связанных с телематическими услугами связи и направленных на повышение их потребительской ценности;
- к) перечень мест, где абонент и (или) пользователь могут в полном объеме ознакомиться с настоящими Правилами;
- л) перечень принимаемых на добровольной основе дополнительных обязательств оператора связи перед абонентом и (или) пользователем, в том числе:
 - описание мер, препятствующих распространению спама, вредоносного программного обеспечения и другой информации, запрещенной к распространению законодательством Российской Федерации;
 - ответственность оператора телематических услуг связи перед абонентом и (или) пользователем за действие или бездействие, способствующее распространению спама, вредоносного программного обеспечения и другой информации, запрещенной к распространению законодательством Российской Федерации.

15. Оператор связи обязан по требованию абонента и (или) пользователя предоставить им помимо информации, предусмотренной пунктом 14 настоящих Правил, дополнительную информацию об оказании телематических услуг связи.

Информация доводится до сведения абонента и (или) пользователя через сайт оператора связи в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" или систему информационно-справочного обслуживания на русском языке (при необходимости на иных языках) бесплатно в наглядной и доступной форме. По заявлению абонента направление информации возможно на указанный им адрес электронной почты или электронный адрес системы самообслуживания оператора связи, через которую абонентом осуществляется доступ к сведениям об оказываемых ему телематических услугах связи, расчетах с оператором связи и иной информации (личный кабинет).

(в ред. Постановления Правительства РФ от 03.02.2016 N 57)

II. ПОРЯДОК И УСЛОВИЯ ЗАКЛЮЧЕНИЯ ДОГОВОРА

16. Телематические услуги связи оказываются оператором связи на основании договора.

17. Договор заключается путем осуществления конклюдентных действий или в письменной форме в 2 экземплярах, один из которых вручается абоненту. Порядок осуществления конклюдентных действий, а также их перечень устанавливаются офертой.

Договор об оказании разовых телематических услуг связи в пунктах коллективного доступа заключается путем осуществления конклюдентных действий. Такой договор считается заключенным с момента осуществления пользователем действий, направленных на получение и (или) использование телематических услуг связи.

17(1). В случае заключения срочного договора об оказании разовых телематических услуг связи в пунктах коллективного доступа оператор связи осуществляет идентификацию пользователей и используемого ими оконечного оборудования.

(в ред. Постановления Правительства РФ от 12.08.2014 N 801)

Идентификация пользователя осуществляется оператором связи путем установления фамилии, имени, отчества (при наличии) пользователя, подтверждаемых документом, удостоверяющим личность, либо иным способом, обеспечивающим достоверное установление указанных сведений, в том числе с использованием федеральной государственной информационной системы "Единая система идентификации и аутентификации в инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме", или достоверного установления абонентского номера, назначенного пользователю в соответствии с договором об оказании услуг подвижной радиотелефонной связи, заключенным с оператором связи.

(в ред. Постановления Правительства РФ от 12.08.2014 N 801)

Идентификация оконечного оборудования осуществляется средствами связи оператора связи путем определения уникального идентификатора оборудования сетей передачи данных.

(п. 17(1) введен Постановлением Правительства РФ от 31.07.2014 N 758)

18. Оказание телематических услуг связи с предоставлением доступа к сети передачи данных с использованием абонентской линии осуществляется на основании договора, заключенного в письменной форме.

Для заключения договора с предоставлением доступа к сети передачи данных с использованием абонентской линии лицо, имеющее намерение заключить договор (далее - заявитель), подает оператору связи заявление о заключении договора (далее - заявление).

Порядок регистрации и форма заявлений устанавливаются оператором связи. Оператор связи обязан оповестить заявителя о регистрации заявления в 3-дневный срок.

Оператор связи не вправе отказать заявителю в приеме и рассмотрении заявления.

19. Оператор связи в срок, не превышающий 30 дней с даты регистрации заявления, осуществляет проверку наличия технической возможности для предоставления доступа к сети передачи данных. При ее наличии оператор связи заключает с заявителем договор.

20. Оператор связи имеет право отказать в заключении договора при отсутствии технической возможности для предоставления доступа к сети передачи данных. При этом о своем отказе оператор связи обязан сообщить заявителю в письменной форме в срок, не превышающий 10 дней с даты окончания проверки, предусмотренной пунктом 19 настоящих Правил.

В случае отказа или уклонения оператора связи от заключения договора заявитель вправе обратиться в суд с требованием о понуждении оператора связи к его заключению. Бремя доказывания отсутствия технической возможности для предоставления доступа к сети передачи данных лежит на операторе связи.

21. Сторонами договора, заключаемого в письменной форме, могут выступать гражданин, юридическое лицо либо индивидуальный предприниматель, с одной стороны, и оператор связи, с другой стороны. При этом:

гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность;

представитель юридического лица предъявляет документ, подтверждающий его полномочия (доверенность или соответствующее решение единоличного исполнительного органа), а также копию свидетельства о государственной регистрации юридического лица;

индивидуальный предприниматель предъявляет документ, удостоверяющий его личность, а также копию свидетельства о государственной регистрации в качестве индивидуального предпринимателя.

Договор, заключаемый с гражданином в целях пользования телематическими услугами связи для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности, является публичным договором и заключается на неопределенный срок. По желанию заявителя с ним может быть заключен срочный договор.

22. В договоре, заключаемом в письменной форме, должны быть указаны:

а) дата и место заключения договора;

б) наименование (фирменное наименование) и место нахождения оператора связи;

в) реквизиты расчетного счета оператора связи;

г) реквизиты выданной оператору связи лицензии;

д) сведения об абоненте:

фамилия, имя, отчество, дата и место рождения, реквизиты документа, удостоверяющего личность,

- для гражданина;

наименование (фирменное наименование), место нахождения, основной государственный регистрационный номер, индивидуальный номер налогоплательщика - для юридического лица;

(в ред. Постановления Правительства РФ от 03.02.2016 N 57)

реквизиты документа, удостоверяющего личность, и свидетельства о государственной регистрации в качестве индивидуального предпринимателя - для индивидуального предпринимателя;

е) адрес установки пользовательского (оконечного) оборудования и описание абонентской линии (при доступе к сети передачи данных с использованием абонентской линии);

ж) технические показатели, характеризующие качество телематических услуг связи (в том числе полосу пропускания линии связи в сети передачи данных);

з) технические нормы, в соответствии с которыми оказываются телематические услуги связи и технологически неразрывно связанные с ними услуги;

и) тарифы и (или) тарифный план для оплаты телематических услуг связи в российских рублях;

к) адрес и способ доставки счета за оказанные телематические услуги связи;

л) права, обязанности и ответственность сторон, в том числе обязательства оператора связи по соблюдению сроков и порядка устранения неисправностей, препятствующих пользованию

телематическими услугами связи;

м) срок действия договора;

н) перечень дополнительных обязательств перед абонентом, добровольно принимаемых на себя оператором связи.

22(1). В договоре с абонентом - юридическим лицом либо индивидуальным предпринимателем, помимо сведений, указанных в пункте 22 настоящих Правил, предусматривается обязанность предоставления оператору связи юридическим лицом либо индивидуальным предпринимателем списка лиц, использующих его пользовательское (оконечное) оборудование, и устанавливается срок предоставления указанного списка, а также устанавливается, что указанный список должен быть заверен уполномоченным представителем юридического лица либо индивидуальным предпринимателем, содержать сведения о лицах, использующих его пользовательское (оконечное) оборудование (фамилия, имя, отчество (при наличии), место жительства, реквизиты документа, удостоверяющего личность), и обновляться не реже одного раза в квартал.

(п. 22(1) введен Постановлением Правительства РФ от 31.07.2014 N 758; в ред. Постановления Правительства РФ от 03.02.2016 N 57)

23. В договоре должны быть указаны следующие существенные условия:

а) состав оказываемых телематических услуг связи;

б) используемые абонентские интерфейсы;

в) тарифы и (или) тарифные планы для оплаты телематических услуг связи;

г) порядок, срок и форма расчетов.

24. Оператор связи вправе поручить третьему лицу заключить договор от имени и за счет оператора связи, а также осуществлять расчеты с абонентом от имени оператора связи.

По договору, заключенному уполномоченным третьим лицом от имени и за счет оператора связи, права и обязанности возникают непосредственно у оператора связи.

25. Оператор связи не вправе при заключении договора навязывать абоненту и (или) пользователю оказание иных услуг за отдельную плату.

III. ПОРЯДОК И УСЛОВИЯ ИСПОЛНЕНИЯ ДОГОВОРА

Права и обязанности сторон при исполнении договора

26. Оператор связи обязан:

а) оказывать абоненту и (или) пользователю телематические услуги связи в соответствии с законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, настоящими Правилами, лицензией и договором;

б) извещать абонента и (или) пользователя в местах работы с абонентами и (или) пользователями, через свой сайт в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" и (или) информационные системы об изменении тарифов и (или) тарифных планов для оплаты телематических услуг связи не менее чем за 10 дней до введения новых тарифов и (или) тарифных планов. По заявлению абонента извещение об изменении тарифов и (или) тарифных планов для оплаты телематических услуг связи возможно осуществлять через указанный им адрес электронной почты или электронный адрес личного кабинета;

(пп. "б" в ред. Постановления Правительства РФ от 03.02.2016 N 57)

в) назначать по согласованию с абонентом и (или) пользователем новые сроки оказания телематических услуг связи, если несоблюдение установленного срока было обусловлено обстоятельствами непреодолимой силы;

г) устранять в установленный срок неисправности, препятствующие использованию телематическими услугами связи. Информация о сроках устранения неисправностей, препятствующих пользованию услугами связи, размещается на сайте оператора связи в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет";

(пп. "г" в ред. Постановления Правительства РФ от 03.02.2016 N 57)

д) извещать абонента и (или) пользователя удобным для них способом не позднее чем за 24 часа о действиях, предпринимаемых в соответствии с пунктом 27 настоящих Правил;

е) возобновить оказание телематических услуг связи абоненту и (или) пользователю в течение суток со дня предоставления документов, подтверждающих ликвидацию задолженности по оплате этих услуг (в случае приостановления оказания услуг);

ж) обеспечить в целях оказания телематических услуг связи выделение абонентскому терминалу

сетевого адреса;

з) выполнять обязательства, предусмотренные подпунктом "н" пункта 22 настоящих Правил;

и) исключить возможность доступа к информационным системам, сетевые адреса или унифицированные указатели которых абонент сообщает оператору связи в предусмотренном договором виде;

к) при поступлении соответствующего запроса от органа, осуществляющего оперативно-розыскную деятельность, в течение 3 рабочих дней со дня получения такого запроса направить абоненту запрос с требованием подтвердить соответствие персональных данных фактического пользователя сведениям, заявленным в договоре, с указанием даты прекращения оказания услуг связи в случае неподтверждения соответствия персональных данных одним или несколькими из следующих способов:

путем отправки короткого текстового сообщения по сети подвижной радиотелефонной связи;

путем отправки сообщения с использованием справочно-информационной службы оператора связи, в том числе автоинформатора;

с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", в том числе путем отправки сообщения по электронной почте (при наличии адреса) либо путем отправки уведомления с использованием системы самообслуживания оператора связи, через которую абонентом осуществляется доступ к сведениям об оказываемых ему телематических услугах связи и о расчетах с оператором связи, а также к иной информации (личный кабинет);

(пп. "к" введен Постановлением Правительства РФ от 25.10.2017 N 1295)

л) повторно информировать абонента в порядке, предусмотренном подпунктом "к" настоящего пункта, о сроках прекращения оказания услуг связи в случае неподтверждения соответствия персональных данных фактического пользователя сведениям, заявленным в договоре, не позднее чем за 3 суток до прекращения оказания услуг связи;

(пп. "л" введен Постановлением Правительства РФ от 25.10.2017 N 1295)

м) обеспечить для абонента возможность подтверждения соответствия персональных данных фактического пользователя сведениям, заявленным в договоре, путем представления оператору связи документа, удостоверяющего личность, а также использования одного из предоставляемых оператором связи способов (при их наличии), указанных в подпункте "ж" пункта 28 настоящих Правил, проинформировав абонента о таких способах при направлении ему запроса в соответствии с подпунктом "к" настоящего пункта либо указав в запросе электронный адрес страницы сайта оператора связи в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", на которой размещена информация о таких способах.

(пп. "м" введен Постановлением Правительства РФ от 25.10.2017 N 1295)

27. Оператор связи вправе:

приостанавливать оказание телематических услуг связи абоненту и (или) пользователю в случае нарушения абонентом и (или) пользователем требований, предусмотренных договором, а также в случаях, установленных законодательством Российской Федерации;

осуществлять ограничение отдельных действий абонента и (или) пользователя, если такие действия создают угрозу для нормального функционирования сети связи.

28. Абонент обязан:

а) вносить плату за оказанные ему телематические услуги связи и иные предусмотренные договором услуги в полном объеме и в предусмотренный договором срок;

б) использовать для получения телематических услуг связи пользовательское (оконечное) оборудование и программное обеспечение, которое соответствует установленным требованиям;

в) сообщать оператору связи в срок, не превышающий 60 дней, о прекращении своих прав владения и (или) пользования помещением, в котором установлено пользовательское (оконечное) оборудование, а также об изменении фамилии (имени, отчества) и места жительства, наименования (фирменного наименования) и места нахождения;

г) содержать в исправном состоянии абонентскую линию и пользовательское (оконечное) оборудование, находящиеся в помещении абонента, а также соблюдать правила эксплуатации этого оборудования;

д) предпринимать меры по защите абонентского терминала от воздействия вредоносного программного обеспечения;

е) препятствовать распространению спама и вредоносного программного обеспечения с его абонентского терминала;

ж) при поступлении запроса от оператора связи с требованием подтвердить соответствие персональных данных фактического пользователя сведениям, заявленным в договоре, осуществить

подтверждение персональных данных путем представления оператору связи документа, удостоверяющего личность, или одним из следующих предоставляемых оператором связи способов:

путем направления оператору связи электронного документа, подписанного усиленной квалифицированной электронной подписью, либо при осуществлении доступа к системе самообслуживания оператора связи, через которую абонентом осуществляется доступ к сведениям об оказываемых ему телематических услугах связи и о расчетах с оператором связи, а также к иной информации (личный кабинет), с использованием усиленной квалифицированной электронной подписи;

с использованием федеральной государственной информационной системы "Единая система идентификации и аутентификации в инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме" при наличии подтвержденной учетной записи в системе.

(пп. "ж" введен Постановлением Правительства РФ от 25.10.2017 N 1295)

29. Абонент вправе:

а) отказаться от оплаты телематических услуг связи, не предусмотренных договором и предоставленных ему без его согласия;

б) назначать по согласованию с оператором связи новые сроки оказания телематических услуг связи, если несоблюдение установленного срока было обусловлено обстоятельствами непреодолимой силы;

в) требовать от оператора связи исключения возможности доступа к информационным системам, сетевые адреса или унифицированные указатели которых абонент сообщает оператору связи в предусмотренном договором виде.

30. Пользователь обязан:

а) вносить плату за оказанные ему телематические услуги связи и иные предусмотренные договором услуги в полном объеме;

б) использовать для получения телематических услуг связи пользовательское (оконечное) оборудование и программное обеспечение, которое соответствует установленным требованиям;

в) предпринимать меры по защите абонентского терминала от воздействия вредоносного программного обеспечения;

г) препятствовать распространению спама и вредоносного программного обеспечения с его абонентского терминала.

31. Пользователь вправе:

а) отказаться от оплаты телематических услуг связи, не предусмотренных договором и предоставленных ему без его согласия;

б) назначать по согласованию с оператором связи новые сроки оказания телематических услуг связи, если несоблюдение установленного срока было обусловлено обстоятельствами непреодолимой силы.

IV. ФОРМА И ПОРЯДОК РАСЧЕТОВ ЗА ОКАЗАННЫЕ ТЕЛЕМАТИЧЕСКИЕ УСЛУГИ СВЯЗИ

32. Оплата оказанных телематических услуг связи может осуществляться по абонентской, повременной или комбинированной системе оплаты, по объему принятой, и (или) переданной, и (или) отправленной, и (или) обработанной, и (или) хранимой информации либо по факту оказания единичной услуги.

Оператор связи не вправе требовать плату за оказание телематических услуг связи за тот период, в течение которого оказание телематических услуг связи приостанавливалось в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Оператор связи обязан вести лицевые счета абонентов, на которых отражаются поступление средств оператору связи, а также списание этих средств в счет оплаты телематических услуг связи, оказанных в соответствии с договором.

33. Плата за предоставление оператором связи доступа к сети передачи данных взимается однократно.

Тариф на предоставление оператором связи доступа к сети передачи данных устанавливается оператором связи самостоятельно, если иное не предусмотрено законодательством Российской Федерации.

34. Единица тарификации потребления телематических услуг связи устанавливается оператором связи. Учет потребленных пользователем услуг связи ведется в соответствии с принятой оператором

связи единицей тарификации.

35. Тарифы и (или) тарифные планы для оплаты телематических услуг связи, а также стоимость неполной единицы тарификации устанавливаются оператором связи, если иное не предусмотрено законодательством Российской Федерации.

36. Для граждан, использующих телематические услуги связи в личных целях, и для юридических лиц и граждан, использующих телематические услуги связи в иных целях, могут быть установлены различные тарифы и (или) тарифные планы для оплаты телематических услуг связи.

Тарифным планом могут устанавливаться дифференцированные тарифы по времени суток, дням недели, выходным и праздничным дням, по объему принятой, и (или) переданной, и (или) отправленной, и (или) обработанной, и (или) хранимой информации.

37. Оплата телематических услуг связи осуществляется в российских рублях в соответствии с выбранными абонентом и (или) пользователем тарифом и (или) тарифным планом для оплаты телематических услуг связи.

38. Основанием для выставления счета абоненту или списания средств с лицевого счета за предоставленные телематические услуги связи являются данные, полученные с помощью оборудования, используемого оператором связи для учета объема оказанных им телематических услуг связи.

39. Оплата телематических услуг связи может осуществляться при помощи карты оплаты.

Карта оплаты содержит закодированную информацию, которая используется для сообщения оператору связи сведений об оплате телематических услуг связи, а также следующую информацию:

а) наименование (фирменное наименование) оператора связи, телематические услуги связи которого могут быть оплачены путем использования карты оплаты;

б) размер авансового платежа, внесение которого подтверждает карта оплаты, или объем телематических услуг связи, которые может получить пользователь при ее использовании;

в) срок действия карты оплаты;

г) справочные (контактные) номера телефонов оператора связи;

д) правила пользования картой оплаты;

е) идентификационный номер карты оплаты;

ж) номер лицензии, на основании которой оказываются телематические услуги связи.

40. Абонент и (или) пользователь имеют право обратиться к оператору связи с требованием возврата средств, внесенных ими в качестве авансового платежа, в том числе с использованием карты оплаты.

Оператор связи обязан вернуть абоненту и (или) пользователю неиспользованный остаток средств.

41. Счет, выставляемый абоненту за оказанные телематические услуги связи, является расчетным документом, в котором отражаются данные о денежных обязательствах абонента и который содержит следующие сведения:

а) реквизиты оператора связи;

б) сведения об абоненте;

в) расчетный период, за который выставляется счет;

г) номер лицевого счета абонента;

д) данные о суммарном количестве оказанных телематических услуг связи за расчетный период и период оказания телематических услуг связи, а также объем каждой телематической услуги связи, оказанной абоненту;

е) общая сумма, предъявляемая к оплате;

ж) размер остатка средств на лицевом счете (при авансовом платеже);

з) дата выставления счета;

и) срок оплаты счета;

к) сумма, предъявляемая к оплате по каждому виду телематических услуг связи и технологически неразрывно связанных с ними услуг;

л) виды оказанных телематических услуг связи.

42. Оператор связи обязан обеспечить доставку абоненту счета для оплаты оказанных телематических услуг связи в течение 10 дней с даты выставления этого счета.

43. Расчетный период, за который выставляется счет за оказание телематических услуг связи, не должен превышать одного месяца.

44. По обращению абонента оператор связи производит детализацию счета, то есть предоставляет дополнительную информацию об оказанных телематических услугах связи, за что может устанавливать отдельную плату.

45. Абонент и (или) пользователь вправе потребовать возврата средств, уплаченных авансом за

пользование телематическими услугами связи, за период, когда отсутствовала возможность пользования такими телематическими услугами связи не по вине этих абонента и (или) пользователя.

V. ПОРЯДОК И УСЛОВИЯ ПРИОСТАНОВЛЕНИЯ, ИЗМЕНЕНИЯ, ПРЕКРАЩЕНИЯ И РАСТОРЖЕНИЯ ДОГОВОРА

46. Абонент вправе в любое время в одностороннем порядке расторгнуть договор при условии оплаты им понесенных оператором связи расходов по оказанию ему телематических услуг связи. Порядок одностороннего отказа от исполнения договора определяется договором.

47. В случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, или в случае нарушения абонентом требований, установленных договором, в том числе срока оплаты оказанных телематических услуг связи, оператор связи имеет право приостановить оказание телематических услуг связи до устранения нарушения, письменно уведомив об этом абонента.

Если абонент не устранит нарушение в течение 6 месяцев с даты получения им письменного уведомления оператора связи о намерении приостановить оказание телематических услуг связи, оператор связи вправе расторгнуть договор в одностороннем порядке.

48. По письменному заявлению абонента оператор связи обязан без расторжения договора приостановить оказание телематических услуг связи абоненту. При этом с абонента взимается плата за весь период, указанный в заявлении, в соответствии с установленным для таких случаев тарифом.

49. Действие договора, предусматривающего предоставление доступа к сети передачи данных с использованием абонентской линии, может быть приостановлено по письменному заявлению абонента в случае сдачи в наем (поднаем), аренду (субаренду) помещения, в том числе жилого помещения, в котором установлено пользовательское (оконечное) оборудование, на срок действия договора найма (поднайма), аренды (субаренды). С нанимателем (поднанимателем), арендатором (субарендатором) помещения, в котором установлено оборудование, может быть заключен договор на срок действия договора найма (поднайма), аренды (субаренды) с выделением для этих целей того же уникального кода идентификации, который был выделен при заключении договора, действие которого приостанавливается, или иного уникального кода идентификации.

50. Внесение изменений в договор, заключенный в письменной форме, в том числе изменений, касающихся выбора абонентом другого тарифного плана для оплаты телематических услуг связи, оформляется путем заключения дополнительного соглашения к договору. Плата за изменение тарифного плана с абонента не взимается.

51. В случае если внесение изменений в договор повлекло необходимость выполнения оператором связи соответствующих работ, эти работы подлежат оплате стороной, по инициативе которой были внесены изменения в договор, если иное не установлено договором.

52. Если абонент утратил право владения или пользования помещением, в котором установлено пользовательское (оконечное) оборудование, действие договора прекращается. При этом оператор связи, являющийся стороной этого договора, по требованию нового владельца указанного помещения обязан в течение 30 дней заключить с ним договор.

В случае если в указанном помещении остались проживать члены семьи абонента, договор переоформляется на одного из них с письменного согласия других совершеннолетних членов семьи, постоянно зарегистрированных в этом помещении.

53. До истечения предусмотренного Гражданским кодексом Российской Федерации срока принятия наследства, в состав которого входит помещение с установленным пользовательским (оконечным) оборудованием для предоставления доступа к сети передачи данных, оператор связи не имеет права распоряжаться техническими средствами, предназначенными для подключения этого оборудования к сети передачи данных.

Лицо, принявшее наследство, в течение 30 дней с даты вступления в наследство вправе подать оператору связи заявление.

Оператор связи обязан в течение 30 дней с даты регистрации заявления заключить с наследником договор.

Если заявление не подано в установленный срок, оператор связи вправе распорядиться техническими средствами, предназначенными для подключения оборудования в целях предоставления доступа к сети передачи данных, по своему усмотрению.

54. По заявлению абонента-гражданина в договоре может быть указан новый абонент-гражданин. При этом новым абонентом может стать член семьи абонента, зарегистрированный по месту жительства абонента или являющийся участником общей собственности на помещение, в котором установлен

абонентский терминал.

55. При реорганизации или переименовании абонента - юридического лица (за исключением реорганизации в форме выделения или разделения) в договоре могут быть указаны правопреемник или новое наименование абонента - юридического лица. При реорганизации юридического лица в форме выделения или разделения вопрос о том, с кем из правопреемников следует заключить договор, решается в соответствии с разделительным балансом, в котором определяется, кому из правопреемников перейдет помещение с установленным пользовательским (оконечным) оборудованием.

VI. ПОРЯДОК ПРЕДЪЯВЛЕНИЯ И РАССМОТРЕНИЯ ПРЕТЕНЗИЙ

56. Абонент и (или) пользователь вправе обжаловать решение и действие (бездействие) оператора связи, связанные с оказанием телематических услуг связи.

57. Оператор связи обязан иметь книгу жалоб и предложений и выдавать ее по первому требованию абонента и (или) пользователя.

58. Рассмотрение жалобы абонента и (или) пользователя осуществляется в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

59. При неисполнении или ненадлежащем исполнении оператором связи обязательств по оказанию телематических услуг связи абонент и (или) пользователь до обращения в суд предъявляют оператору связи претензию.

60. Претензия предъявляется в письменной форме и подлежит регистрации в день получения ее оператором связи.

Претензии по вопросам, связанным с отказом в оказании телематических услуг связи, с несвоевременным или ненадлежащим исполнением обязательств, вытекающих из договора, предъявляются в течение 6 месяцев с даты оказания телематических услуг связи, отказа в их оказании или выставления счета за оказанную услугу.

К претензии прилагаются копия договора (в случае заключения договора в письменной форме), а также иные необходимые для рассмотрения претензии документы, в которых должны быть представлены доказательства неисполнения или ненадлежащего исполнения обязательств по договору, а в случае предъявления претензии о возмещении ущерба - сведения о размере причиненного ущерба.

61. Претензия рассматривается оператором связи в срок не более 60 дней с даты регистрации претензии.

О результатах рассмотрения претензии оператор связи должен сообщить в письменной форме предъявившим ее абоненту и (или) пользователю.

Если претензия признана оператором связи обоснованной, недостатки, выявленные при оказании телематических услуг связи, подлежат устранению в разумный срок, назначенный абонентом и (или) пользователем.

Требования абонента и (или) пользователя об уменьшении размера оплаты оказанных телематических услуг связи, о возмещении расходов по устранению недостатков своими силами или третьими лицами, а также о возврате уплаченных за оказание телематических услуг связи средств и возмещении убытков, причиненных в связи с отказом от предоставления телематических услуг связи, признанные оператором связи обоснованными, подлежат удовлетворению в 10-дневный срок с даты признания их обоснованными.

VII. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

62. За неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по договору оператор связи несет ответственность перед абонентом и (или) пользователем в следующих случаях:

а) нарушение сроков предоставления доступа к сети передачи данных с использованием абонентской линии;

б) нарушение предусмотренных договором сроков оказания телематических услуг связи;

в) неоказание телематических услуг связи, предусмотренных договором;

г) некачественное оказание телематических услуг связи;

д) нарушение установленных ограничений на распространение сведений об абоненте-гражданине, ставших известными оператору связи ввиду исполнения договора.

63. При нарушении оператором связи установленных сроков оказания телематических услуг связи абонент-гражданин по своему выбору вправе:

а) назначить оператору связи новый срок, в течение которого должна быть оказана телематическая услуга связи;

б) поручить оказание телематических услуг связи третьим лицам за разумную цену и потребовать от оператора связи возмещения понесенных расходов;

в) потребовать уменьшения стоимости телематических услуг связи;

г) расторгнуть договор.

64. При нарушении сроков предоставления доступа к сети передачи данных оператор связи уплачивает абоненту-гражданину неустойку в размере 3 процентов платы за предоставление доступа к сети передачи данных за каждый день просрочки вплоть до начала обеспечения доступа к сети передачи данных, если более высокий размер неустойки не указан в договоре, но не более размера предусмотренной договором платы.

65. В случае нарушения оператором связи установленных сроков оказания телематических услуг связи абонент и (или) пользователь вправе требовать полного возмещения убытков, причиненных им в связи с нарушением указанных сроков.

66. В случаях, указанных в подпунктах "в" и "г" пункта 62 настоящих Правил, абонент и (или) пользователь вправе потребовать по своему выбору:

а) безвозмездного устранения недостатков, выявленных при оказании телематических услуг связи;

б) соответствующего уменьшения стоимости оказания телематических услуг связи;

в) возмещения понесенных им расходов по устранению своими силами или силами третьих лиц недостатков, выявленных при оказании телематических услуг связи.

67. В случае нарушения оператором связи установленных ограничений на распространение сведений об абоненте-гражданине, ставших ему известными ввиду исполнения договора, оператор связи по требованию абонента-гражданина возмещает причиненные этими действиями убытки.

68. Оператор связи не несет ответственности за содержание информации, передаваемой (получаемой) абонентом и (или) пользователем при пользовании телематическими услугами связи.

69. Абонент и (или) пользователь несут ответственность перед оператором связи в следующих случаях:

а) неоплата, неполная или несвоевременная оплата телематических услуг связи;

б) нарушение правил эксплуатации пользовательского (оконечного) оборудования и (или) абонентского терминала;

в) нарушение запрета на подключение пользовательского (оконечного) оборудования, не соответствующего установленным требованиям;

г) совершение действий, приводящих к нарушению функционирования средств связи и сети связи оператора связи.

70. В случаях, указанных в подпунктах "б" - "г" пункта 69 настоящих Правил, оператор связи вправе обратиться в суд с иском о возмещении убытков, причиненных такими действиями абонента и (или) пользователя.

71. В случае неоплаты, неполной или несвоевременной оплаты телематических услуг связи абонент уплачивает оператору связи неустойку в размере 1 процента стоимости неоплаченных, оплаченных в неполном объеме или несвоевременно оплаченных телематических услуг связи, если меньший размер не указан в договоре, за каждый день просрочки вплоть до дня погашения задолженности, но не более суммы, подлежащей оплате.

72. В случае непредставления, неполного или несвоевременного представления информации об оказании телематических услуг связи гражданин-абонент и (или) пользователь вправе отказаться от исполнения договора и обратиться в суд с иском о возврате средств, уплаченных за оказанные телематические услуги связи, и о возмещении понесенных убытков.

73. Стороны договора освобождаются от ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по договору, если докажут, что их неисполнение или ненадлежащее исполнение произошло вследствие действия обстоятельств непреодолимой силы или по вине другой стороны.

ПРАВИТЕЛЬСТВО РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ от 23 января 2006 г. N 32

ОБ УТВЕРЖДЕНИИ ПРАВИЛ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ СВЯЗИ ПО ПЕРЕДАЧЕ ДАННЫХ

(в ред. Постановлений Правительства РФ от 16.02.2008 N 93,
от 31.07.2014 N 758, от 12.08.2014 N 801, от 03.02.2016 N 57,
от 25.10.2017 N 1295)

В соответствии с Федеральным законом "О связи" и Законом Российской Федерации "О защите прав потребителей" Правительство Российской Федерации постановляет:

Утвердить прилагаемые Правила оказания услуг связи по передаче данных и ввести их в действие с 1 июля 2006 г.

Председатель Правительства
Российской Федерации
М.ФРАДКОВ

ПРАВИЛА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ СВЯЗИ ПО ПЕРЕДАЧЕ ДАННЫХ

(в ред. Постановлений Правительства РФ от 16.02.2008 N 93,
от 31.07.2014 N 758, от 12.08.2014 N 801, от 03.02.2016 N 57,
от 25.10.2017 N 1295)

I. Общие положения

1. Настоящие Правила регулируют отношения между абонентом и (или) пользователем, с одной стороны, и оператором связи, с другой стороны, при оказании услуг связи по передаче данных.

2. Используемые в настоящих Правилах понятия означают следующее:

"абонент" - пользователь услугами связи по передаче данных, с которым заключен договор об оказании услуг связи по передаче данных при выделении для этих целей уникального кода идентификации;

"абонентская линия" - линия связи, соединяющая пользовательское (оконечное) оборудование с узлом связи сети передачи данных;

"абонентский интерфейс" - технико-технологические параметры физических цепей, соединяющих средства связи с пользовательским (оконечным) оборудованием;

"абонентский терминал" - пользовательское (оконечное) оборудование, используемое абонентом и (или) пользователем для подключения к узлу связи сети передачи данных с помощью абонентской линии;

"достоверность передачи информации" - взаимнооднозначное соответствие пакетов информации, переданных пользовательским (оконечным) оборудованием, являющимся одной стороной установленного соединения по сети передачи данных, и принятых пользовательским (оконечным) оборудованием, являющимся другой стороной данного соединения;

"пользователь услугами связи по передаче данных" - лицо, заказывающее и (или) использующее услуги связи по передаче данных;

"пакет информации" - сообщение электросвязи, которое передается по сети передачи данных и в составе которого присутствуют данные, необходимые для его коммутации узлом связи;

"протокол передачи данных" - формализованный набор требований к структуре пакетов информации и алгоритму обмена пакетами информации между устройствами сети передачи данных;

"предоставление доступа к сети передачи данных" - совокупность действий оператора связи сети передачи данных по формированию абонентской линии и подключению с ее помощью пользовательского (оконечного) оборудования к узлу связи сети передачи данных или обеспечению возможности подключения к сети передачи данных пользовательского (оконечного) оборудования с использованием телефонного соединения или соединения по иной сети передачи данных в целях обеспечения возможности оказания абоненту услуг связи по передаче данных;

"предоставление возможности доступа к услугам связи по передаче данных" - обеспечение одним оператором связи возможности получения его абонентом услуг связи по передаче данных, оказываемых другим оператором связи;

"соединение по сети передачи данных (сеанс связи)" - установленное в результате вызова или предварительно установленное взаимодействие между средствами связи, позволяющее абоненту и (или) пользователю передавать и (или) принимать голосовую и (или) неголосовую информацию;

"техническая возможность предоставления доступа к сети передачи данных" - одновременное наличие незадействованной монтированной емкости узла связи, в зоне действия которого запрашивается подключение пользовательского (оконечного) оборудования к сети передачи данных, и незадействованных линий связи, позволяющих сформировать абонентскую линию связи между узлом связи и пользовательским (оконечным) оборудованием;

"тарифный план" - совокупность ценовых условий, на которых оператор связи предлагает пользоваться одной либо несколькими услугами связи по передаче данных;

"узел связи сети передачи данных" - средства связи, выполняющие функции систем коммутации.

3. Взаимоотношения оператора связи, оказывающего услуги связи по передаче данных (далее - оператор связи), с абонентом и (или) пользователем, возникающие при оказании услуг связи по передаче данных на территории Российской Федерации, осуществляются на русском языке.

4. Оператор связи обязан обеспечить соблюдение тайны информации, передаваемой по сети передачи данных.

Ограничение права на тайну информации, передаваемой по сети передачи данных, допускается только в случаях, предусмотренных федеральными законами.

Сведения об информации, передаваемой по сети передачи данных, могут предоставляться только абонентам и (или) пользователям или их уполномоченным представителям, если иное не предусмотрено федеральными законами.

Сведения об абоненте-гражданине, ставшие известными оператору связи в силу исполнения договора об оказании услуг связи по передаче данных (далее - договор), могут использоваться оператором связи для оказания справочных и иных информационных услуг или передаваться третьим лицам только с письменного согласия этого абонента, за исключением случаев, предусмотренных федеральными законами.

(в ред. Постановления Правительства РФ от 16.02.2008 N 93)

Согласие абонента-гражданина на обработку его персональных данных в целях осуществления оператором связи расчетов за оказанные услуги связи, а также рассмотрения претензий не требуется.

(абзац введен Постановлением Правительства РФ от 16.02.2008 N 93)

5. При чрезвычайных ситуациях природного и техногенного характера оператор связи в порядке, определенном законодательством Российской Федерации, вправе временно прекращать или ограничивать оказание услуг связи по передаче данных.

6. К абонентской линии может быть подключено пользовательское (оконечное) оборудование (далее - оборудование), которое соответствует установленным требованиям.

Обязанность по предоставлению оборудования, подлежащего подключению к абонентской линии, возлагается на абонента, если иное не установлено договором.

7. Оператор связи обеспечивает абоненту и (или) пользователю возможность пользования услугами связи по передаче данных 24 часа в сутки, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.

8. Услуги связи по передаче данных подразделяются на:

услуги связи по передаче данных, за исключением услуг связи по передаче данных для целей передачи голосовой информации;

услуги связи по передаче данных для целей передачи голосовой информации.

9. Оператор связи вправе оказывать абоненту те услуги связи по передаче данных, на оказание которых этому оператору связи выдана лицензия, в соответствии с лицензионными условиями, предусмотренными в выданной оператору связи лицензии.

Оказание услуг связи по передаче данных может сопровождаться оказанием оператором связи иных услуг, технологически неразрывно связанных с услугами связи по передаче данных и направленных на повышение их потребительской ценности, при соблюдении требований, предусмотренных пунктами 31 и 32 настоящих Правил.

Перечень услуг, технологически неразрывно связанных с услугами связи по передаче данных и направленных на повышение их потребительской ценности, определяется оператором связи.

10. Оператор связи обязан создавать систему информационно-справочного обслуживания в целях предоставления абоненту и (или) пользователю информации, связанной с оказанием услуг связи по передаче данных.

11. В системе информационно-справочного обслуживания оказываются платные и бесплатные информационно-справочные услуги.

12. Оператор связи оказывает бесплатно и круглосуточно следующие информационно-справочные услуги:

а) предоставление информации о тарифах на услуги связи по передаче данных, о территории оказания услуг связи по передаче данных (зоне обслуживания);

б) предоставление абоненту информации о состоянии его лицевого счета;

в) прием от абонента и (или) пользователя информации о технических неисправностях, препятствующих пользованию услугами связи по передаче данных;

г) предоставление информации об оказываемых услугах связи по передаче данных и необходимых разъяснений.

13. Перечень бесплатных информационно-справочных услуг, предусмотренных в пункте 12 настоящих Правил, не может быть сокращен.

Оказание бесплатных информационно-справочных услуг может производиться с использованием автоинформаторов.

14. Оператор связи самостоятельно определяет перечень и время предоставляемых платных информационно-справочных услуг.

15. Оператор связи обязан предоставлять гражданину, юридическому лицу либо индивидуальному предпринимателю необходимую для заключения и исполнения договора информацию, которая включает в себя:

а) наименование (фирменное наименование) оператора связи, перечень его филиалов, места их нахождения и режим работы;

б) реквизиты выданной оператору связи лицензии (лицензий) на осуществление деятельности в области оказания услуг связи (далее - лицензия) и лицензионные условия;

в) перечень услуг связи по передаче данных, условия и порядок их оказания, включая используемые абонентские интерфейсы и протоколы передачи данных;

г) диапазон значений показателей качества обслуживания, обеспечиваемых сетью передачи данных, в пределах которого абонент вправе установить в договоре необходимые ему значения;

д) перечень и описание преимуществ и ограничений в оказании услуг связи по передаче данных;

е) тарифы на услуги связи по передаче данных;

ж) порядок, формы и системы оплаты услуг связи по передаче данных;

з) номера телефонов системы информационно-справочного обслуживания;

и) перечень услуг, технологически неразрывно связанных с услугами связи по передаче данных и направленных на повышение их потребительской ценности;

к) указание мест, где абонент и (или) пользователь могут в полном объеме ознакомиться с настоящими Правилами.

16. Оператор связи обязан по требованию гражданина, юридического лица либо индивидуального предпринимателя предоставить ему помимо информации, предусмотренной пунктом 15 настоящих Правил, дополнительную информацию, связанную с оказанием услуг связи по передаче данных.

Указанная информация на русском языке (при необходимости на иных языках) в наглядной и доступной форме бесплатно доводится через сайт оператора связи в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" и систему информационно-справочного обслуживания до сведения гражданина, юридического лица либо индивидуального предпринимателя. По заявлению абонента направление информации возможно на указанный им адрес электронной почты или электронный адрес системы самообслуживания оператора связи, через которую абонентом осуществляется доступ к сведениям об оказываемых ему услугах связи по передаче данных, расчетах с оператором связи и иной информации (личный кабинет).

(в ред. Постановления Правительства РФ от 03.02.2016 N 57)

II. Порядок и условия заключения договора

17. Услуги связи по передаче данных оказываются на основании возмездного договора.

18. Сторонами по договору выступают гражданин, юридическое лицо либо индивидуальный предприниматель, с одной стороны, и оператор связи, с другой стороны.

19. Для заключения договора заявитель подает оператору связи заявление в 2 экземплярах по форме, устанавливаемой оператором связи.

Заявление регистрируется оператором связи. Один экземпляр остается у оператора связи, другой вручается заявителю.

Порядок регистрации заявлений о заключении договора устанавливается оператором связи.

Оператор связи не вправе отказать заявителю в приеме и рассмотрении заявления.

20. Гражданин при подаче заявления о заключении договора предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

Представитель юридического лица при подаче заявления о заключении договора предъявляет документ, подтверждающий его полномочия (доверенность или соответствующее решение единоличного исполнительного органа), а также копию свидетельства о государственной регистрации юридического лица.

Индивидуальный предприниматель при подаче заявления о заключении договора предъявляет документ, удостоверяющий его личность, а также копию свидетельства о государственной регистрации в качестве индивидуального предпринимателя.

21. Оператор связи в срок, не превышающий 1 месяца со дня регистрации заявления о заключении договора, осуществляет проверку наличия технической возможности предоставления доступа к сети передачи данных. При наличии такой технической возможности оператор связи заключает с заявителем договор.

22. Договор, заключаемый с гражданином, является публичным договором. Договор заключается на неопределенный срок. По желанию заявителя с ним может быть заключен срочный договор.

23. Оператор связи имеет право отказать в заключении договора при отсутствии технической возможности предоставления доступа к сети передачи данных. При этом о своем отказе оператор связи обязан сообщить в письменной форме заявителю в срок, не превышающий 10 дней с даты окончания проверки наличия технической возможности.

В случае отказа или уклонения оператора связи от заключения договора заявитель вправе обратиться в суд с требованием о понуждении к заключению договора. Бремя доказывания отсутствия технической возможности предоставления доступа к сети передачи данных лежит на операторе связи.

24. Договор заключается в письменной форме в 2 экземплярах, один из которых вручается абоненту, или путем осуществления конклюдентных действий.

Путем осуществления конклюдентных действий заключается срочный договор об оказании разовых услуг по передаче данных в пунктах коллективного доступа. Этот договор считается заключенным с момента осуществления абонентом и (или) пользователем действий, направленных на установление соединения по сети передачи данных (сеанса связи).

24(1). В случае заключения срочного договора об оказании разовых услуг по передаче данных в пунктах коллективного доступа оператор связи осуществляет идентификацию пользователей и используемого ими окончного оборудования.

(в ред. Постановления Правительства РФ от 12.08.2014 N 801)

Идентификация пользователя осуществляется оператором связи путем установления фамилии, имени, отчества (при наличии) пользователя, подтверждаемых документом, удостоверяющим личность, либо иным способом, обеспечивающим достоверное установление указанных сведений, в том числе с использованием федеральной государственной информационной системы "Единая система идентификации и аутентификации в инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме", или достоверного установления абонентского номера, назначенного пользователю в соответствии с договором об оказании услуг подвижной радиотелефонной связи, заключенным с оператором связи.

(в ред. Постановления Правительства РФ от 12.08.2014 N 801)

Идентификация окончного оборудования осуществляется средствами связи оператора связи путем определения уникального идентификатора оборудования сетей передачи данных.

(п. 24(1) введен Постановлением Правительства РФ от 31.07.2014 N 758)

25. Оператор связи вправе поручить третьему лицу заключить договор от имени и за счет оператора связи, а также осуществлять расчеты с абонентом от имени оператора связи.

По договору, заключенному третьим лицом от имени и за счет оператора связи, права и обязанности возникают непосредственно у оператора связи.

26. В договоре должны быть указаны следующие данные:

а) дата и место заключения договора;

- б) наименование (фирменное наименование) оператора связи;
- в) реквизиты расчетного счета оператора связи;
- г) реквизиты выданной оператору связи лицензии;
- д) сведения об абоненте:
 - фамилия, имя, отчество, дата и место рождения, реквизиты документа, удостоверяющего личность, - для гражданина;
 - наименование (фирменное наименование), место нахождения, основной государственный регистрационный номер, индивидуальный номер налогоплательщика - для юридического лица; (в ред. Постановления Правительства РФ от 03.02.2016 N 57)
 - реквизиты документа, удостоверяющего личность, и свидетельства о государственной регистрации в качестве индивидуального предпринимателя - для индивидуального предпринимателя;
- е) адрес установки оборудования;
- ж) вид (тип) оборудования;
- з) технические показатели, характеризующие качество услуг по передаче данных (в том числе полосу пропускания линии связи в сети передачи данных, потери пакетов информации, временные задержки при передаче пакетов информации, достоверность передачи информации);
- и) согласие (отказ) абонента на использование сведений о нем при информационно-справочном обслуживании;
- к) способ доставки счета за оказанные услуги связи по передаче данных;
- л) права, обязанности и ответственность сторон;
- м) обязанность оператора связи по соблюдению сроков и порядка устранения неисправностей, препятствующих пользованию услугами связи по передаче данных;
- н) срок действия договора.

26(1). В договоре с абонентом - юридическим лицом либо индивидуальным предпринимателем, помимо данных, указанных в пункте 26 настоящих Правил, предусматривается обязанность предоставления оператору связи юридическим лицом либо индивидуальным предпринимателем списка лиц, использующих его пользовательское (оконечное) оборудование, и устанавливается срок предоставления указанного списка, а также устанавливается, что указанный список должен быть заверен уполномоченным представителем юридического лица либо индивидуальным предпринимателем, содержать сведения о лицах, использующих его пользовательское (оконечное) оборудование (фамилия, имя, отчество (при наличии), место жительства, реквизиты документа, удостоверяющего личность), и обновляться не реже одного раза в квартал.

(п. 26(1) введен Постановлением Правительства РФ от 31.07.2014 N 758; в ред. Постановления Правительства РФ от 03.02.2016 N 57)

27. В договоре должны быть указаны следующие существенные условия:

- а) используемые абонентские интерфейсы и протоколы передачи данных;
- б) оказываемые услуги связи по передаче данных;
- в) система оплаты услуг связи по передаче данных;
- г) порядок, сроки и форма расчетов.

28. При заключении договора в качестве уникального кода идентификации не допускается выделение номера из ресурса нумерации географически определяемой или географически не определяемой зоны нумерации.

29. Оператор связи не вправе навязывать абоненту и (или) пользователю оказание иных услуг за отдельную плату.

30. Оператор связи не вправе обуславливать оказание одних услуг связи по передаче данных обязательным оказанием других услуг.

III. Порядок и условия исполнения договора

31. Оператор связи обязан:

а) оказывать абоненту и (или) пользователю услуги связи по передаче данных в соответствии с законодательством Российской Федерации, настоящими Правилами, лицензией и договором;

б) устранять в установленные сроки неисправности, препятствующие пользованию услугами связи по передаче данных. Информация о сроках устранения неисправностей, препятствующих пользованию услугами связи по передаче данных, размещается на сайте оператора связи в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет";

(пп. "б" в ред. Постановления Правительства РФ от 03.02.2016 N 57)

в) извещать абонентов и (или) пользователей в местах работы с абонентами и (или) пользователями и через свой сайт в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" об изменении тарифов на услуги связи по передаче данных не менее чем за 10 дней до введения новых тарифов. По заявлению абонента извещение возможно осуществлять через указанный им адрес электронной почты или электронный адрес личного кабинета;

(пп. "в" в ред. Постановления Правительства РФ от 03.02.2016 N 57)

г) назначать по согласованию с абонентом и (или) пользователем новый срок исполнения услуг связи по передаче данных, если несоблюдение срока было обусловлено обстоятельствами непреодолимой силы;

д) при поступлении соответствующего запроса от органа, осуществляющего оперативно-розыскную деятельность, в течение 3 рабочих дней со дня получения такого запроса направить абоненту запрос с требованием подтвердить соответствие персональных данных фактического пользователя сведениям, заявленным в договоре, с указанием даты прекращения оказания услуг связи в случае неподтверждения соответствия персональных данных одним или несколькими из следующих способов:

путем отправки короткого текстового сообщения по сети подвижной радиотелефонной связи;

путем отправки сообщения с использованием справочно-информационной службы оператора связи, в том числе автоинформатора;

с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", в том числе путем отправки сообщения по электронной почте (при наличии адреса) либо путем отправки уведомления с использованием системы самообслуживания оператора связи, через которую абонентом осуществляется доступ к сведениям об оказываемых ему услугах связи по передаче данных и о расчетах с оператором связи, а также к иной информации (личный кабинет);

(пп. "д" введен Постановлением Правительства РФ от 25.10.2017 N 1295)

е) повторно информировать абонента в порядке, предусмотренном подпунктом "д" настоящего пункта, о сроках прекращения оказания услуг связи в случае неподтверждения соответствия персональных данных фактического пользователя сведениям, заявленным в договоре, не позднее чем за 3 суток до прекращения оказания услуг связи;

(пп. "е" введен Постановлением Правительства РФ от 25.10.2017 N 1295)

ж) обеспечить для абонента возможность подтверждения соответствия персональных данных фактического пользователя сведениям, заявленным в договоре, путем представления оператору связи документа, удостоверяющего личность, а также использования одного из предоставляемых оператором связи способов (при их наличии), указанных в подпункте "е" пункта 32 настоящих Правил, проинформировав абонента о таких способах при направлении ему запроса в соответствии с подпунктом "д" настоящего пункта либо указав в запросе электронный адрес страницы сайта оператора связи в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", на которой размещена информация о таких способах.

(пп. "ж" введен Постановлением Правительства РФ от 25.10.2017 N 1295)

32. Абонент обязан:

а) вносить плату за оказанные ему услуги связи по передаче данных и иные предусмотренные в договоре услуги в полном объеме и в определенные договором сроки;

б) не подключать к абонентской линии оборудование, которое не соответствует установленным требованиям;

в) сообщать оператору связи в срок, не превышающий 60 дней, о прекращении своего права владения и (или) пользования помещением, в котором установлено оборудование, а также об изменении соответственно фамилии (имени, отчества) и места жительства, наименования (фирменного наименования) и места нахождения;

г) содержать в исправном состоянии абонентскую линию и оборудование, находящиеся в помещении абонента;

д) соблюдать правила эксплуатации оборудования;

е) при поступлении запроса от оператора связи с требованием подтвердить соответствие персональных данных фактического пользователя сведениям, заявленным в договоре, осуществить подтверждение персональных данных путем представления оператору связи документа, удостоверяющего личность, или одним из следующих предоставляемых оператором связи способов:

путем направления оператору связи электронного документа, подписанного усиленной квалифицированной электронной подписью, либо при осуществлении доступа к системе самообслуживания оператора связи, через которую абонентом осуществляется доступ к сведениям об

оказываемых ему услугах связи по передаче данных и о расчетах с оператором связи, а также к иной информации (личный кабинет), с использованием усиленной квалифицированной электронной подписи;

с использованием федеральной государственной информационной системы "Единая система идентификации и аутентификации в инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме" при наличии подтвержденной учетной записи в системе.

(пп. "е" введен Постановлением Правительства РФ от 25.10.2017 N 1295)

33. Абонент вправе:

а) отказаться в любое время в одностороннем порядке от исполнения договора при условии оплаты фактически понесенных оператором связи расходов по оказанию этому абоненту услуг связи по передаче данных;

б) отказаться от оплаты не предусмотренных договором услуг связи по передаче данных, предоставленных ему без его согласия;

в) назначать по согласованию с оператором связи новый срок оказания услуг связи по передаче данных, если несоблюдение сроков было обусловлено обстоятельствами непреодолимой силы, о которых абоненту было сообщено до истечения назначенного срока оказания услуг связи по передаче данных.

34. С целью подключения к абонентской линии средств связи, обеспечивающих одновременное совместное использование двумя операторами связи одной абонентской линии, оператор связи обязан изменить схему включения работающего на отдельной абонентской линии оборудования при получении от другого оператора связи обращения о таком изменении, письменно согласованного с абонентом. При этом порядок и условия изменения указанной схемы регулируются заключенным между операторами связи соглашением.

35. Оплата услуг связи по передаче данных может осуществляться по абонентской или повременной системе оплаты либо по объему принятой и (или) переданной информации.

36. Плата за предоставление оператором связи доступа к сети передачи данных взимается однократно за каждый факт предоставления доступа к сети передачи данных.

Тариф на предоставление оператором связи доступа к сети передачи данных устанавливается оператором связи, если иной порядок не предусмотрен законодательством Российской Федерации.

37. Единица тарификации соединения по сети передачи данных (сеанса связи) устанавливается оператором связи, но не может быть более 1 минуты для услуг связи по передаче данных для целей передачи голосовой информации.

Учет продолжительности соединения по сети передачи данных (сеанса связи) ведется в соответствии с принятой оператором связи единицей тарификации.

38. Продолжительность соединения по сети передачи данных (сеанса связи), используемая для определения размера платы, при передаче голосовой информации отсчитывается с 1-й секунды после ответа вызываемого оборудования до момента отбоя вызывающего или вызываемого оборудования или оборудования, заменяющего абонента в его отсутствие, а при передаче неголосовой информации - с 1-го переданного байта. Соединение по сети передачи данных (сеанс связи) при передаче голосовой информации продолжительностью менее 2 секунд не учитывается в объеме оказанных услуг связи по передаче данных при повременной системе оплаты.

39. Тарифы на услуги связи по передаче данных, в том числе тариф, используемый для оплаты неполной единицы тарификации, устанавливаются оператором связи, если иной порядок не установлен законодательством Российской Федерации.

40. Тарифы могут дифференцироваться по времени суток, дням недели, выходным и праздничным дням, по объему принятой и (или) переданной информации, а также в зависимости от расстояния между оборудованием, являющимся одной стороной установленного соединения по сети передачи данных (сеанса связи), и оборудованием, являющимся другой стороной данного соединения (сеанса связи).

41. Плата за соединение по сети передачи данных (сеанс связи) определяется исходя из его продолжительности, выраженной в количестве единиц тарификации.

42. При передаче голосовой информации по сети передачи данных к оборудованию, сигнал ответа которого приравнивается к ответу вызываемого абонента и служит началом отсчета продолжительности соединения по сети передачи данных (сеанса связи), относятся:

абонентский терминал с функцией автоответчика;

иное оборудование, заменяющее абонента в его отсутствие и обеспечивающее или имитирующее обмен информацией.

43. Оплата услуг по передаче данных осуществляется путем наличного или безналичного расчета в российских рублях.

Оплата услуг связи по передаче данных может производиться посредством авансового либо отложенного платежа или непосредственно после оказания таких услуг в пунктах коллективного доступа.

При оплате услуг связи по передаче данных посредством авансового платежа абонент вносит определенную сумму на свой лицевой счет, с которого оператор связи снимает платежи за оказанные абоненту услуги связи по передаче данных.

При оплате услуг связи по передаче данных посредством отложенного платежа оплата осуществляется по окончании расчетного периода. Услуги связи по передаче данных оплачиваются в срок, устанавливаемый оператором связи, при этом указанный срок не должен быть менее 10 дней с даты окончания расчетного периода. Более длительный срок оплаты услуг связи по передаче данных может быть предусмотрен договором.

44. Основанием для выставления счета абоненту и (или) пользователю за предоставленные соединения по сети передачи данных (сеансы связи) являются данные, полученные с помощью оборудования, используемого оператором связи для учета объема оказанных услуг связи по передаче данных.

45. Карта оплаты услуг связи по передаче данных содержит закодированную информацию, используемую для доведения до оператора связи сведений об оплате услуг связи по передаче данных, а также следующие сведения:

- а) наименование (фирменное наименование) оператора связи, выпустившего карту;
- б) наименование видов услуг связи по передаче данных, оплачиваемых с использованием карты;
- в) размер авансового платежа, внесение которого подтверждает карта;
- г) срок действия карты;
- д) справочные (контактные) номера телефонов оператора связи;
- е) правила пользования картой оплаты;
- ж) идентификационный номер карты.

46. Абонент и (или) пользователь имеют право обратиться к оператору связи с требованием возврата средств, внесенных ими в качестве авансового платежа.

Оператор связи обязан вернуть абоненту и (или) пользователю неиспользованный остаток средств.

47. Расчетный период, за который выставляется счет за оказание услуг связи по передаче данных, не должен превышать 1 месяца.

48. Срок оплаты услуг связи по передаче данных (кроме абонентской платы) не должен быть менее 15 дней с даты выставления счета. Более длительный срок оплаты может быть установлен в договоре.

При оплате услуг связи по передаче данных с применением абонентской системы оплаты расчет за оказанные услуги связи по передаче данных производится не позднее 10 дней с даты окончания расчетного периода.

49. Счет, выставляемый абоненту за услуги связи по передаче данных, является расчетным документом, в котором отражаются данные о денежных обязательствах абонента и который содержит:

- а) реквизиты оператора связи;
- б) сведения об абоненте;
- в) расчетный период, за который выставляется счет;
- г) номер лицевого счета абонента (при авансовом платеже);
- д) данные о суммарной продолжительности соединений по сети передачи данных (сеансов связи) за расчетный период (при повременном учете);
- е) общую сумму, предъявляемую к оплате;
- ж) размер остатка средств на лицевом счете (при авансовом платеже);
- з) дату выставления счета;
- и) срок оплаты счета;
- к) сумму, предъявляемую к оплате по каждому виду услуг связи по передаче данных;
- л) виды оказанных услуг связи по передаче данных;
- м) дату оказания каждой услуги связи по передаче данных;
- н) объем каждой услуги связи по передаче данных, оказанной абоненту.

50. Оператор связи обязан обеспечить доставку абоненту счета для оплаты оказанных услуг связи по передаче данных в течение 5 дней с даты выставления этого счета.

По обращению абонента оператор связи обязан произвести детализацию счета, заключающуюся в предоставлении дополнительной информации об оказанных услугах связи по передаче данных, за что может взиматься отдельная плата.

51. Абонент и (или) пользователь вправе потребовать возврата средств, уплаченных за пользование услугами связи по передаче данных, за период, когда отсутствовала возможность воспользоваться такими услугами не по вине этого абонента и (или) пользователя.

IV. Порядок и условия приостановления, изменения, прекращения и расторжения договора

52. В случае нарушения абонентом связанных с оказанием услуг связи по передаче данных требований, установленных Федеральным законом "О связи", настоящими Правилами и договором, в том числе нарушения сроков оплаты оказанных услуг связи по передаче данных, оператор связи имеет право приостановить оказание услуг связи по передаче данных до устранения нарушения, уведомив об этом абонента.

В случае неустранения такого нарушения в течение 6 месяцев с даты получения абонентом от оператора связи уведомления в письменной форме о намерении приостановить оказание услуг связи по передаче данных оператор связи в одностороннем порядке вправе расторгнуть договор.

53. По письменному заявлению абонента оператор связи обязан без расторжения договора: приостановить оказание абоненту услуг связи по передаче данных. При этом с абонента взимается плата за весь период, указанный в заявлении, в соответствии с установленным для таких случаев тарифом;

приостановить предоставление возможности доступа к услугам связи по передаче данных и (или) к услугам системы информационно-справочного обслуживания.

54. Действие договора может быть приостановлено по письменному заявлению абонента в случае сдачи в наем (поднаем), аренду (субаренду) помещения, в том числе жилого помещения, в котором установлено оборудование, на срок действия договора найма (поднайма), аренды (субаренды). С нанимателем (поднанимателем), арендатором (субарендатором) помещения, в котором установлено оборудование, может быть заключен договор на срок действия договора найма (поднайма), аренды (субаренды) с выделением для этих целей того же уникального кода идентификации, что был выделен при заключении договора, действие которого приостанавливается.

55. Внесение изменений в договор, заключенный в письменной форме, в том числе касающихся изменения абонентом системы оплаты услуг связи по передаче данных, оформляется путем заключения дополнительного соглашения к договору.

56. В случае если внесение изменений в договор повлекло необходимость выполнения оператором связи соответствующих работ, эти работы подлежат оплате стороной, по инициативе которой были внесены изменения в договор.

57. С письменного согласия абонента в договор может быть внесено изменение, касающееся указания в нем нового абонента-гражданина. При этом новым абонентом может стать:

член семьи абонента, зарегистрированный по месту жительства абонента или являющийся участником общей собственности на помещение, в котором установлено оборудование;

член семьи абонента, который на дату изменения договора является несовершеннолетним гражданином. При этом до достижения 14-летнего возраста право на подачу заявления об изменении договора от имени несовершеннолетнего гражданина имеют его законные представители.

58. При реорганизации или переименовании абонента - юридического лица (за исключением реорганизации в форме выделения или разделения) в договор может быть внесено изменение, касающееся указания в нем правопреемника или нового наименования абонента - юридического лица. При реорганизации юридического лица в форме выделения или разделения вопрос о том, с кем из правопреемников следует заключить договор, решается в соответствии с разделительным балансом.

59. В случае прекращения действия договора прекращается исполнение оператором связи обязательств по обеспечению для абонента возможности доступа к услугам связи, оказываемым другим оператором связи.

60. В случае прекращения у абонента права владения или пользования помещением, в котором установлено оборудование, договор с абонентом прекращается. При этом оператор связи, являющийся стороной этого договора, по требованию нового владельца указанного помещения обязан в течение 30 дней заключить с ним новый договор.

V. Порядок предъявления и рассмотрения претензий

61. Абонент и (или) пользователь вправе обжаловать решения и действия (бездействие) оператора связи, связанные с оказанием услуг связи по передаче данных.

62. Оператор связи обязан иметь книгу жалоб и предложений и выдавать ее по первому требованию абонента и (или) пользователя.

63. Рассмотрение жалобы абонента и (или) пользователя осуществляется в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

64. При неисполнении или ненадлежащем исполнении оператором связи обязательств по оказанию услуг связи по передаче данных абонент и (или) пользователь до обращения в суд предъявляет оператору связи претензию.

65. Претензия предъявляется в письменной форме и подлежит регистрации в день ее получения оператором связи.

Претензии по вопросам, связанным с отказом в оказании услуг связи по передаче данных, несвоевременным или ненадлежащим исполнением обязательств, вытекающих из договора, предъявляются в течение 6 месяцев со дня оказания услуг связи по передаче данных, отказа в их оказании или выставления счета за оказанную услугу.

К претензии прилагаются копия договора, а также иные необходимые для рассмотрения претензии по существу документы, в которых должны быть указаны сведения о неисполнении или ненадлежащем исполнении обязательств по договору, а в случае предъявления претензии о возмещении ущерба - о факте и размере причиненного ущерба.

66. Претензия рассматривается оператором связи в срок не более 60 дней с даты регистрации претензии.

О результатах рассмотрения претензии оператор связи должен сообщить в письменной форме предъявившему ее абоненту и (или) пользователю.

В случае если претензия была признана оператором связи обоснованной, выявленные недостатки подлежат устранению в разумный срок, назначенный абонентом и (или) пользователем.

В случае если оператором связи были признаны обоснованными требования абонента и (или) пользователя об уменьшении размера оплаты оказанных услуг связи по передаче данных, о возмещении расходов по устранению недостатков своими силами или третьими лицами, а также о возврате уплаченных за оказание услуг связи по передаче данных средств и возмещении убытков, причиненных в связи с отказом от предоставления услуг связи по передаче данных, указанные требования подлежат удовлетворению в 10-дневный срок с даты предъявления претензии.

При отклонении претензии полностью или частично либо неполучении ответа в установленный для ее рассмотрения срок абонент и (или) пользователь имеют право предъявить иск в суд.

VI. Ответственность сторон

67. За неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по договору оператор связи несет ответственность перед абонентом и (или) пользователем в следующих случаях:

- а) нарушение сроков обеспечения доступа к сети передачи данных;
- б) нарушение установленных в договоре сроков оказания услуг связи по передаче данных;
- в) неоказание услуг связи по передаче данных, указанных в договоре;
- г) некачественное оказание услуг связи по передаче данных, в том числе в результате ненадлежащего содержания сети передачи данных;
- д) нарушение тайны информации, передаваемой по сети передачи данных;
- е) нарушение установленных ограничений на распространение сведений об абоненте-гражданине, ставших известными оператору связи в силу исполнения договора.

68. При нарушении установленных сроков оказания услуг связи по передаче данных абонент-гражданин по своему выбору вправе:

- а) назначить оператору связи новый срок, в течение которого должна быть оказана услуга связи по передаче данных;
- б) поручить оказание услуг связи по передаче данных третьим лицам за разумную цену и потребовать от оператора связи возмещения понесенных расходов;
- в) потребовать уменьшения стоимости услуги связи по передаче данных;
- г) расторгнуть договор.

69. В дополнение к требованиям, предъявляемым абонентом-гражданином в соответствии с пунктом 68 настоящих Правил, оператор связи уплачивает абоненту-гражданину неустойку:

при нарушении сроков предоставления доступа к сети передачи данных - в размере 3 процентов платы за предоставление доступа к сети передачи данных за каждый день просрочки вплоть до начала обеспечения доступа к сети передачи данных, если более высокий размер неустойки не указан в договоре, но не более размера указанной в договоре платы;

при нарушении установленных сроков оказания услуг связи по передаче данных - в размере 3 процентов стоимости услуги связи по передаче данных за каждый час просрочки вплоть до начала оказания услуги связи по передаче данных, если более высокий размер неустойки не указан в договоре, но не более стоимости услуги связи по передаче данных.

Если стоимость услуги связи по передаче данных не определена, размер неустойки определяется исходя из общей стоимости услуги связи по передаче данных, существовавшей в том месте, в котором требование абонента и (или) пользователя должно было быть удовлетворено оператором связи, на день добровольного удовлетворения такого требования или на день вынесения судебного решения, если требование абонента и (или) пользователя добровольно удовлетворено не было.

70. В случае нарушения оператором связи установленных сроков оказания услуг связи по передаче данных абонент и (или) пользователь вправе требовать полного возмещения убытков, причиненных им в связи с нарушением указанных сроков.

71. В случае неисполнения или ненадлежащего исполнения обязательств в соответствии с договором абонент и (или) пользователь вправе потребовать по своему выбору:

- а) безвозмездного устранения недостатков по оказанию услуг связи по передаче данных;
- б) соответствующего уменьшения стоимости услуг связи по передаче данных;

в) возмещения понесенных ими расходов по устранению недостатков оказанной услуги связи по передаче данных своими силами или третьими лицами.

72. В случае нарушения оператором связи тайны информации, передаваемой по сети передачи данных, и требований об ограничении распространения сведений об абоненте-гражданине, ставших ему известными в силу исполнения договора, оператор связи по требованию абонента возмещает причиненные этими действиями убытки.

73. В случае непредставления, неполного или несвоевременного представления информации об оказании услуг связи по передаче данных абонент вправе отказаться от исполнения договора, потребовать возврата уплаченных за оказанные услуги связи по передаче данных средств и возмещения понесенных убытков.

74. Абонент и (или) пользователь несут ответственность перед оператором связи в следующих случаях:

- а) неоплата, неполная или несвоевременная оплата услуг связи по передаче данных;
- б) несоблюдение правил эксплуатации оборудования;
- в) несоблюдение запрета на подключение к абонентской линии оборудования, не соответствующего установленным требованиям.

75. В случае неоплаты, неполной или несвоевременной оплаты услуг связи по передаче данных абонент и (или) пользователь уплачивают оператору связи неустойку в размере 1 процента стоимости неоплаченных, оплаченных не в полном объеме или несвоеременно оплаченных услуг связи по передаче данных (если меньший размер не указан в договоре) за каждый день просрочки вплоть до дня погашения задолженности, но не более суммы, подлежащей оплате.

76. В случае несоблюдения абонентом и (или) пользователем правил эксплуатации оборудования или несоблюдения запрета на подключение к абонентской линии оборудования, не соответствующего установленным требованиям, оператор связи вправе обратиться в суд с требованием о возмещении причиненных такими действиями абонента и (или) пользователя убытков.

77. Оператор связи освобождается от ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по договору, если докажет, что их неисполнение или ненадлежащее исполнение произошло вследствие действия обстоятельств непреодолимой силы или по вине другой стороны.
