

## **Предоставление услуг местной, внутризоновой и междугородной телефонной связи**

Отношения между абонентом и оператором связи, предоставляющим услуги местной, внутризоновой и междугородной телефонной связи (далее – услуги телефонной связи) регулируются в соответствии с Федеральным законом от 07.07.2003 № 126-ФЗ «О связи», Законом РФ «О защите прав потребителей», Постановлением правительства от 18.05.2005 № 310 «Об утверждении Правил оказания услуг местной, внутризоновой, междугородной и международной телефонной связи» (далее – Правила).

Согласно Правилам:

**"абонент"** - пользователь услугами телефонной связи, с которым заключен договор об оказании услуг телефонной связи при выделении для этих целей абонентского номера;

**"внутризонавое телефонное соединение"** - телефонное соединение между пользовательским (оконечным) оборудованием, подключенным к сети местной телефонной связи и размещенным в пределах территории одного и того же субъекта Российской Федерации, или телефонное соединение между пользовательским (оконечным) оборудованием, подключенным к сети местной телефонной связи, и пользовательским (оконечным) оборудованием, подключенным к сети подвижной связи, когда соответствующему абоненту этой сети подвижной связи выделен абонентский номер, входящий в ресурс географически не определяемой зоны нумерации, закрепленный за тем же субъектом Российской Федерации;

**"вызов"** - действия, совершаемые абонентом или пользователем услугами телефонной связи в целях установления соединения своего пользовательского (оконечного) оборудования с пользовательским (оконечным) оборудованием другого абонента или пользователя услугами телефонной связи, и совокупность операций, порождаемых этими действиями в сети электросвязи;

**"единица тарификации телефонного соединения"** - продолжительность телефонного соединения, за предоставление которого с абонента или пользователя услугами телефонной связи взимается плата, равная тарифу, установленному для соединения данного вида;

**"зона обслуживания сети местной телефонной связи оператора связи"** - совокупность зон обслуживания всех узлов связи сети местной телефонной связи одного и того же оператора связи;

**"зона обслуживания узла связи сети местной телефонной связи"** - территория, в пределах которой пользовательское (оконечное) оборудование соединяется или может быть соединено абонентскими линиями со средствами связи одного и того же узла связи сети местной телефонной связи;

**"карта оплаты услуг телефонной связи"** - средство, позволяющее абоненту и (или) пользователю услугами телефонной связи инициировать вызов,

идентифицировав абонента и (или) пользователя услугами телефонной связи перед оператором связи как плательщика в сети связи оператора связи;

**"междугородное телефонное соединение"** - телефонное соединение между пользовательским (оконечным) оборудованием, подключенным к сети местной телефонной связи и размещенным в пределах территории различных субъектов Российской Федерации, или телефонное соединение между пользовательским (оконечным) оборудованием, подключенным к сети местной телефонной связи в пределах территории одного субъекта Российской Федерации, и пользовательским (оконечным) оборудованием, подключенным к сети подвижной связи, когда соответствующему абоненту этой сети подвижной связи выделен абонентский номер, входящий в ресурс географически не определяемой зоны нумерации, закрепленный за другим субъектом Российской Федерации;

**"международное телефонное соединение"** - телефонное соединение между пользовательским (оконечным) оборудованием, когда одно пользовательское (оконечное) оборудование подключено к сети местной телефонной связи и размещено в пределах территории Российской Федерации, а другое пользовательское (оконечное) оборудование размещено за пределами территории Российской Федерации, или телефонное соединение между пользовательским (оконечным) оборудованием, подключенным к сети местной телефонной связи в пределах территории Российской Федерации, и пользовательским (оконечным) оборудованием, подключенным к сети подвижной связи, когда соответствующему абоненту этой сети подвижной связи выделен абонентский номер, не входящий в ресурс нумерации, закрепленный за Российской Федерацией;

**"местное телефонное соединение"** - телефонное соединение между пользовательским (оконечным) оборудованием, подключенным к сети местной телефонной связи и размещенным в пределах территории одного и того же муниципального района, городского поселения, сельского поселения, города федерального значения;

**"пользователь услугами телефонной связи"** - лицо, заказывающее и (или) использующее услуги телефонной связи;

**"предоставление возможности доступа к услугам телефонной связи"** - обеспечение одним оператором связи возможности получения его абоненту и (или) пользователю услугами телефонной связи услуг телефонной связи, оказываемых другим оператором связи;

**"предоставление доступа к сети местной телефонной связи"** - совокупность действий оператора связи сети местной телефонной связи по формированию абонентской линии и подключению с ее помощью пользовательского (оконечного) оборудования к узлу связи сети местной телефонной связи в целях обеспечения предоставления абоненту услуг телефонной связи;

**"соабоненты"** - граждане, проживающие в коммунальной квартире, уполномочившие одного из жильцов этой квартиры на заключение договора об

оказании услуг телефонной связи, предусматривающего коллективное использование пользовательского (оконечного) оборудования;

**"тарифный план"** - совокупность ценовых условий, на которых оператор связи предлагает пользоваться одной либо несколькими услугами телефонной связи;

**"техническая возможность оказания услуг телефонной связи с использованием дополнительного абонентского номера"** - наличие незадействованных средств связи, позволяющих оператору связи сети местной телефонной связи осуществлять переадресацию входящих вызовов;

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

На территории Российской Федерации услуги телефонной связи оказываются операторами пользователям на основании договора об оказании услуг телефонной связи. Договор, заключаемый с гражданами, является публичным. Условия его должны соответствовать утвержденным Правилам. В случае, если в договор внесены условия, ущемляющие права потребителя по сравнению с нормами, установленными законами или иными правовыми актами Российской Федерации в области защиты прав потребителей, такие условия в соответствии со ст. 16 Закона РФ «О защите прав потребителей», признаются недействительными.

Согласно Правилам, Оператор связи обязан обеспечить соблюдение тайны телефонных переговоров, передаваемых по сетям связи. Сведения об абоненте-гражданине, ставшие известными оператору, 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.

К абонентской линии может быть подключено только такое пользовательское (оконечное) оборудование (телефонный аппарат, факсимильный аппарат, автоответчик или иное оборудование) (далее - оборудование), на которое имеется документ о подтверждении соответствия этих средств связи установленным требованиям.

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

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

Оператор связи вправе оказывать абоненту и (или) пользователю те услуги телефонной связи, на оказание которых ему выдана лицензия. Согласно ст. 9

Закона РФ «О защите прав потребителей», оператор связи обязан довести до потребителя информацию о номере лицензии, сроке действия лицензии, а также информацию об органе, выдавшем указанную лицензию.

Возможность вызова экстренных оперативных служб обеспечивается оператором связи, оказывающим услуги местной телефонной связи, каждому абоненту и (или) пользователю бесплатно и круглосуточно посредством набора номера (номеров), единого на всей территории Российской Федерации для соответствующей службы (служб). К экстренным оперативным службам относятся:

- Служба пожарной охраны;
- Служба реагирования в чрезвычайных ситуациях;
- Служба милиции;
- Служба скорой медицинской помощи;
- Аварийная служба газовой сети;
- Служба "Антитеррор".

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

Система информационно-справочного обслуживания состоит из информационно-справочных служб, а также информационно-справочных печатных изданий (телефонные справочники) на бумажном и (или) электронном носителе, содержащих сведения об операторе связи, абонентах и их абонентских номерах, а также иную информацию, необходимую для пользования услугами телефонной связи.

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

Оператор, оказывающий услуги телефонной связи, предоставляет бесплатно и круглосуточно следующие информационно-справочные услуги:

- Выдача справки о номере телефона абонента сети местной телефонной связи (гражданина и юридического лица), о междугородном коде населенного пункта, о международном коде страны и зарубежного населенного пункта, о разнице во времени с вызываемым населенным пунктом, расположенным на территории Российской Федерации или за ее пределами;
- Выдача справки о тарифах на услуги местной телефонной связи, о тарифах на услуги внутризоновой телефонной связи, о тарифах на услуги междугородной и международной телефонной связи;
- Выдача справки, о состоянии лицевого счета абонента, о порядке пользования автоматической внутризоновой телефонной связью и о номерах служб оператора связи для заказа внутризонового телефонного соединения с помощью телефониста;
- Выдача справки о порядке пользования автоматической междугородной и международной телефонной связью и о номерах служб оператора связи для заказа

междугородного и международного телефонного соединения с помощью телефониста;

- Выдача справки о состоянии лицевого счета абонента и о местном времени;

- Вызов бюро ремонта сети местной телефонной связи;

- Прием информации о технической неисправности, препятствующей пользованию услугами телефонной связи;

- Предоставление информации, связанной с оказанием универсальных услуг связи.

Перечень бесплатных информационно-справочных услуг не может быть сокращен.

При определении способа распространения информационно-справочных изданий, оператор связи принимает разумные меры по обеспечению доступности этой информации для абонентов и пользователей.

Оператор связи не реже 1 раза в год актуализирует информацию, размещаемую в телефонных справочниках.

Информация, предоставляемая оператором связи абоненту и (или) пользователю при заключении договора, включает:

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

- Реквизиты выданной оператору связи лицензии (лицензий) на осуществление деятельности в области оказания услуг связи (далее - лицензия) и содержание лицензионных условий;

- Перечень услуг телефонной связи, условия и порядок их оказания;

- Перечень кодов выбора сетей междугородной и международной телефонной связи;

- Перечень и описание преимуществ и ограничений в оказании услуг телефонной связи;

- Наименование и реквизиты нормативных документов, определяющих требования к качеству оказываемых услуг телефонной связи;

- Тарифы на услуги телефонной связи;

- Порядок, формы и системы оплаты услуг телефонной связи;

- Порядок и сроки рассмотрения заявления о заключении договора;

- Порядок рассмотрения претензий абонента и (или) пользователя;

- Перечень оборудования, имеющего документ о подтверждении соответствия установленным требованиям;

- Номера телефонов информационно-справочных служб и бюро ремонта;

- Указание мест, где абонент и (или) пользователь может в полном объеме ознакомиться Правилами;

- Указание на конкретное лицо, которое будет выполнять работы (или будет являться ответственным за их выполнение), связанные с оказанием услуг телефонной связи, его фамилию, имя, отчество и должность, если это имеет значение исходя из характера услуги.

С гражданами, проживающими в коммунальной квартире, может быть заключен договор (договоры), предусматривающий оказание услуг телефонной связи с коллективным и (или) индивидуальным использованием оборудования.

Заявление о заключении договора, предусматривающего оказание услуг телефонной связи с коллективным использованием оборудования, подается оператору связи, оказывающему услуги местной телефонной связи с предоставлением доступа к сети местной телефонной связи, гражданином, уполномоченным на то представителем от каждой семьи, проживающей в этой коммунальной квартире и имеющей намерение воспользоваться услугами телефонной связи.

Полномочия гражданина на подачу заявления подтверждаются оформленной в установленном порядке доверенностью.

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

Представитель юридического лица при подаче указанного заявления предъявляет документ, подтверждающий его полномочия (доверенность или решение об избрании единоличного исполнительного органа).

Гражданин при подаче заявления о заключении договора представляет оператору связи следующие документы:

- Копия документа, подтверждающего право владения или пользования помещением, в котором устанавливается оборудование;
- Письменное согласие законных представителей (в случае необходимости);
- Доверенность (в определенных случаях).

Оператор связи в срок, не превышающий 1 месяц со дня регистрации им заявления о заключении договора, осуществляет в соответствии с заявлением проверку наличия технической возможности предоставления доступа к сети местной телефонной связи или технической возможности оказания услуг телефонной связи с использованием дополнительного абонентского номера (далее - техническая возможность). При наличии соответствующей технической возможности оператор связи заключает с заявителем договор.

Оператор связи в срок, не превышающий 2 месяца со дня регистрации им заявления о заключении договора, сообщает (в письменной форме) заявителю о предполагаемом сроке заключения договора, а при отсутствии соответствующей технической возможности - также о порядковом номере его заявления в очереди.

Заявление о заключении договора может быть переоформлено в случае:

- Изменения места жительства (места нахождения) заявителя;
- Замены заявителя.

Заявление о заключении договора переоформляется на основании письменного обращения заявителя, его наследника (правопреемника) или уполномоченного заявителем лица.

Заявление о заключении договора, поданное гражданином, может быть переоформлено на другого гражданина, который на день обращения о переоформлении заявления зарегистрирован по месту жительства заявителя не

менее 6 месяцев или является участником общей собственности на жилое помещение, адрес которого был указан в заявлении и в котором будет устанавливаться оборудование.

Заявление может быть переоформлено на имя члена семьи заявителя, зарегистрированного по месту жительства заявителя или ставшего участником общей собственности на жилое помещение позднее даты подачи заявления.

Заявление может быть переоформлено на имя члена семьи заявителя, который на дату подачи заявления был несовершеннолетним, с момента достижения им 18-летнего возраста. При этом до достижения 14-летнего возраста право на переоформление заявления от имени несовершеннолетнего имеют его законные представители.

В указанных случаях порядковый номер переоформленного заявления в очереди на заключение договора сохраняется таким, какой был у переоформляемого (первичного) заявления.

При изменении места жительства (места нахождения) заявителя в пределах зоны обслуживания одного и того же узла связи сети местной телефонной связи заявление о заключении договора может быть переоформлено с указанием в нем нового адреса установки оборудования. При этом порядковый номер переоформленного заявления в очереди на заключение договора сохраняется таким, какой был у переоформляемого (первичного) заявления.

При изменении места жительства (места нахождения) заявителя в пределах зоны обслуживания сети местной телефонной связи оператора связи, которому было подано заявление, но за пределами зоны обслуживания узла связи, в которую входил указанный в заявлении адрес установки оборудования, заявление переоформляется с указанием в нем нового адреса установки оборудования. При этом очередность заключения договора с заявителем устанавливается исходя из даты регистрации переоформляемого (первичного) заявления.

Заявление о заключении договора снимается с учета в случае, если заявитель без уважительной причины в течение 30 дней с момента получения письменного извещения (с уведомлением о вручении) о готовности оператора связи заключить с ним договор не обратился к оператору для заключения договора или с заявлением о предоставлении отсрочки от заключения договора.

Оператор связи имеет право отказать в заключении договора при отсутствии соответствующей технической возможности.

В случае отказа или уклонения оператора связи от заключения договора заявитель вправе обратиться в суд с требованием о понуждении к заключению договора и о возмещении убытков. Бремя доказывания отсутствия соответствующей технической возможности лежит на операторе связи.

Отсутствие технической возможности предоставления доступа к сети местной телефонной связи одному заявителю не является препятствием для заключения договора с другим заявителем, в том числе подавшим заявление позднее, но указавшим в нем такое место установки оборудования, где имеется

техническая возможность предоставления доступа к сети местной телефонной связи.

Оператор связи при отсутствии заявлений на заключение договора от других лиц, испрашивающих установку оборудования в пределах зоны обслуживания указанного заявителем узла связи сети местной телефонной связи, вправе заключить договор с заявителем, предусматривающий предоставление доступа к сети местной телефонной связи и установку оборудования в помещении, в котором уже установлено оборудование.

Оператор связи вправе поручить третьему лицу заключить договор от имени и за счет оператора связи, а также осуществлять от его имени расчеты с абонентом и (или) пользователем.

В соответствии с договором, заключенным третьим лицом от имени и за счет оператора связи, права и обязанности возникают непосредственно у оператора связи.

Оператор связи, оказывающий услуги внутрizonовой телефонной связи, не вправе отказать абоненту и (или) пользователю оператора связи, оказывающего услуги местной телефонной связи, в заключении договора, за исключением случая, когда сети связи указанных операторов связи не имеют присоединения.

Оператор связи, оказывающий услуги междугородной и международной телефонной связи, не вправе отказать абоненту и (или) пользователю оператора связи, оказывающего услуги местной телефонной связи, в заключении договора.

В договоре, заключаемом в письменной форме, указываются:

- Дата и место заключения договора;
- Наименование (фирменное наименование) оператора связи;
- Реквизиты расчетного счета оператора связи;
- Реквизиты выданной оператору связи лицензии;
- Сведения об абоненте (фамилия, имя, отчество, дата и место рождения, место жительства и реквизиты основного документа, удостоверяющего личность, - для гражданина, наименование (фирменное наименование) юридического лица, его место нахождения (место государственной регистрации) - для юридического лица);
- Адрес установки оборудования;
- Вид (тип) оборудования;
- Коллективное или индивидуальное использование оборудования;
- Согласие (отказ) абонента на доступ к услугам внутрizonовой, междугородной и международной телефонной связи и на предоставление сведений о нем другим операторам связи для оказания таких услуг (для договоров оказания услуг местной телефонной связи);
- Согласие (отказ) абонента-гражданина на использование сведений о нем при информационно-справочном обслуживании;
- Адрес и способ доставки счета за оказанные услуги телефонной связи;
- Права, обязанности и ответственность сторон;



➤ Обязанность оператора связи по соблюдению сроков и порядка устранения неисправностей в сети связи оператора связи, препятствующих пользованию услугами телефонной связи;

➤ Срок действия договора.

К договору, заключаемому с выделением для оказания услуг телефонной связи дополнительного абонентского номера, требования подпунктов "е" - "и" не применяются.

В случае согласия абонента на доступ к услугам внутрizonовой, междугородной и международной телефонной связи по решению абонента в договоре указываются наименования операторов связи, оказывающих эти услуги телефонной связи, и коды выбора оператора сети междугородной и международной телефонной связи, который определен абонентом для получения услуг междугородной и международной телефонной связи (предварительный выбор), или решение абонента о выборе оператора сети междугородной и международной телефонной связи при каждом вызове, совершаемом для получения соответствующих услуг (выбор при каждом вызове).

В договоре должны быть указаны следующие существенные условия:

➤ Абонентский номер (дополнительный абонентский номер);

➤ Оказываемые услуги телефонной связи;

➤ Схема включения оборудования (для договора об оказании услуг местной телефонной связи без использования средств коллективного доступа или дополнительного абонентского номера);

➤ Тарифный план для оплаты услуг телефонной связи;

➤ Порядок, сроки и форма расчетов.

В договоре, предусматривающем коллективное использование оборудования, система оплаты местных телефонных соединений устанавливается на основании общего решения всех соабонентов. В случае недостижения соабонентами согласия устанавливается абонентская система оплаты.

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

Оператор связи обязан:

➤ Оказывать абоненту и (или) пользователю услуги телефонной связи в соответствии с законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, Правилами, лицензией и договором;

➤ Устранять в установленные сроки неисправности, препятствующие пользованию услугами телефонной связи;

➤ Предоставлять абоненту-гражданину возможность выбора системы оплаты местных телефонных соединений;

➤ Извещать абонентов и (или) пользователей через средства массовой информации об изменении тарифов на услуги телефонной связи не менее чем за 10 дней до введения новых тарифов;

➤ Создавать условия для беспрепятственного доступа абонентов и (или) пользователей, в том числе инвалидов, к объектам связи, предназначенным для

работы с пользователями, включая места оказания услуг телефонной связи и места их оплаты;

➤ Назначать по согласованию с абонентом и (или) пользователем новый срок исполнения услуг телефонной связи, если несоблюдение сроков было обусловлено обстоятельствами непреодолимой силы.

Абонент обязан:

➤ Вносить плату за оказанные ему услуги телефонной связи и иные предусмотренные в договоре услуги в полном объеме и в определенные в нем сроки;

➤ Не подключать к абонентской линии оборудование, не имеющее документа о подтверждении соответствия установленным требованиям;

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

➤ Содержать в исправном состоянии абонентскую линию и оборудование, находящиеся в телефонизированном помещении;

➤ Соблюдать правила эксплуатации оборудования.

Пользователь обязан:

➤ Вносить в полном объеме плату оператору связи за оказанные ему услуги телефонной связи;

➤ Соблюдать установленные оператором связи правила пользования таксофонами и средствами коллективного доступа.

Абонент и (или) пользователь вправе:

➤ Требовать предоставления преимуществ в области оказания услуг телефонной связи, предусмотренных для этого абонента и (или) пользователя международными договорами, законодательством Российской Федерации или законодательством субъектов Российской Федерации;

➤ Отказаться в любое время в одностороннем порядке от исполнения договора при условии оплаты фактически понесенных оператором связи расходов по оказанию этому абоненту и (или) пользователю услуг телефонной связи;

➤ Отказаться от оплаты услуг телефонной связи, предоставленных ему без его согласия;

➤ Назначать по согласованию с оператором связи новый срок оказания услуг телефонной связи, если несоблюдение сроков было обусловлено обстоятельствами непреодолимой силы, о которых абоненту и (или) пользователю было сообщено до истечения назначенного срока оказания услуг телефонной связи.

Оператор связи по своей инициативе имеет право заменить выделенный абоненту абонентский номер только в том случае, если продолжение оказания услуг телефонной связи с использованием указанного номера невозможно. При этом оператор связи обязан письменно известить абонента и сообщить ему его новый абонентский номер не менее чем за 60 дней до даты замены, если

необходимость замены не была вызвана непредвиденными или чрезвычайными обстоятельствами.

В случае массовой замены абонентских номеров оповещение абонентов производится через средства массовой информации и с использованием средств связи оператора связи (автоинформатора).

Следующие телефонные соединения, устанавливаемые с помощью телефониста, предоставляются с соблюдением приоритетов (в порядке убывания):

- Категория "бедствие" (вне всякой очереди);
- Правительственное (государственное);
- Служебное;
- Привилегированное (парольное);
- Частное (обыкновенное).

Порядок предоставления указанных телефонных соединений устанавливается Министерством связи и массовых коммуникаций Российской Федерации.

Изменение условий пользования оборудованием, установленным в коммунальной квартире на основании договора, предусматривающего индивидуальное использование оборудования, может быть осуществлено только с согласия абонента-гражданина.

В случае несогласия абонента-гражданина заявление от других жильцов коммунальной квартиры о заключении указанного договора подается в общем порядке.

В случае если договором предусмотрено коллективное использование оборудования, изменение адреса установки оборудования производится при наличии письменного согласия всех соабонентов.

Не допускается изменение схемы включения оборудования, работающего по отдельной абонентской линии, без письменного согласия абонента.

Использование схемы спаренного включения оборудования не допускается в том телефонизированном помещении, в котором проживает зарегистрированный по этому месту жительства инвалид, или в коммунальной квартире, если договором предусмотрено коллективное использование оборудования.

Единица тарификации местного (при наличии системы повременного учета продолжительности местных телефонных соединений (далее - повременный учет)), внутризонавого, междугородного или международного телефонного соединения устанавливается оператором связи, но не может быть более 1 минуты. Учет продолжительности местного (при повременном учете), внутризонавого, междугородного или международного телефонного соединения ведется в соответствии с принятой оператором связи единицей тарификации.

Продолжительность телефонного соединения, используемая для определения размера платы за местное (при повременном учете), а также за внутризонавое, междугородное или международное (при автоматическом способе установления соединения) телефонное соединение, отсчитывается с 1-й секунды после ответа вызываемого оборудования до момента отбоя вызывающего или вызываемого

оборудования или оборудования, заменяющего пользователя в его отсутствие. Телефонное соединение продолжительностью менее 6 секунд не учитывается в объеме оказанных услуг телефонной связи.

Продолжительность телефонного соединения, используемая для определения размера платы за внутризонавое, междугородное или международное телефонное соединение (при установлении телефонного соединения с помощью телефониста), отсчитывается с момента ответа пользователя, указанного в бланке заказа, или оборудования, сигнал ответа которого приравнивается к ответу пользователя, до момента отбоя вызывающего или вызываемого пользователя либо оборудования, заменяющего пользователя в его отсутствие.

В случае, если при установлении телефонного соединения телефонист определит, что на стороне вызываемого пользователя установлено оборудование, заменяющее пользователя в его отсутствие, он обязан проинформировать об этом вызывающего абонента и (или) пользователя. Продолжение установления соединения возможно только после согласия абонента или пользователя. При этом, плата за услугу начисляется исходя из фактической продолжительности телефонного соединения между вызывающим абонентом или пользователем и вызываемым пользователем либо оборудованием, заменяющим пользователя в его отсутствие.

В случае отказа абонента и (или) пользователя от установления телефонного соединения с оборудованием, заменяющим пользователя в его отсутствие, плата за телефонное соединение не взимается.

К оборудованию, сигнал ответа которого приравнивается к ответу вызываемого пользователя и служит началом отсчета продолжительности телефонного соединения при автоматической телефонной связи, относятся:

- Телефонный модем;
- Факсимильный аппарат;
- Оборудование с функцией автоответчика;
- Телефонный аппарат с функцией автоматического определителя номера;
- Учрежденческая телефонная станция;
- Таксофон;
- Иное оборудование, заменяющее пользователя в его отсутствие и обеспечивающее (или имитирующее) обмен информацией.

Карта оплаты услуг телефонной связи содержит закодированную определенным способом информацию, используемую для доведения до оператора связи сведений об оплате услуг телефонной связи. На карте оплаты услуг телефонной связи указываются следующие сведения:

- Наименование (фирменное наименование) оператора связи, выпустившего данную карту оплаты услуг телефонной связи;
- Наименование видов услуг телефонной связи, оплачиваемых с использованием карты оплаты услуг телефонной связи;
- Размер авансового платежа оператору связи, внесение которого подтверждает карта оплаты услуг телефонной связи;

- Срок действия карты оплаты услуг телефонной связи;
- Справочные (контактные) телефоны оператора связи;
- Правила пользования картой оплаты услуг телефонной связи;
- Идентификационный номер карты оплаты услуг телефонной связи.

Срок оплаты услуг телефонной связи не должен быть менее 20 дней с даты выставления счета. Более длительный срок оплаты может быть установлен в договоре.

Счет, выставляемый абоненту за услуги местной телефонной связи, содержит:

- Реквизиты оператора связи;
- Реквизиты абонента;
- Расчетный период, за который выставляется счет;
- Номер лицевого счета абонента (при предварительном платеже);
- Данные о суммарной продолжительности местных телефонных соединений за расчетный период (при повременном учете);
- Сумму, предъявляемую к оплате;
- Сумму остатка на лицевом счете (при предварительном платеже);
- Дату выставления счета;
- Срок оплаты счета.

Счет, выставляемый абоненту за услуги внутризоновой или (и) междугородной и международной телефонной связи, помимо указанных сведений, должен содержать:

- Сумму, предъявляемую к оплате по каждому виду услуг телефонной связи и каждому абонентскому номеру;
- Виды оказанных услуг телефонной связи;
- Коды географически определяемых зон нумерации или коды географически не определяемых зон нумерации, в ресурс нумерации которых входят абонентские номера, с которыми состоялись телефонные соединения;
- Дату оказания каждой услуги телефонной связи;
- Объем оказания каждой услуги телефонной связи.

Оператор связи обязан обеспечить доставку абоненту счета на оплату услуг телефонной связи в течение 10 дней с даты выставления этого счета.

По обращению абонента оператор связи обязан произвести детализацию счета, заключающуюся в предоставлении дополнительной информации об оказанных услугах телефонной связи, за что может взиматься отдельная плата в размере не более 10 процентов месячной абонентской платы, установленной в тарифном плане с абонентской системой оплаты услуг местной телефонной связи.

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

абонента в письменной форме и с использованием средств связи оператора связи (автоинформатора).

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 телефонной связи оператор связи в одностороннем порядке вправе расторгнуть договор.

Оператор связи вправе приостановить оказание абоненту только тех услуг телефонной связи, по которым этим абонентом допущены нарушения требований. При этом оператор связи вправе приостановить предоставление абоненту возможности бесплатного круглосуточного вызова экстренных оперативных служб только в случае, если технико-технологические особенности средств связи сети связи этого оператора связи не позволяют сохранить такую возможность одновременно с приостановлением оказания абоненту услуг телефонной связи.

По письменному заявлению абонента оператор связи обязан без расторжения договора:

➤ Приостановить оказание услуг местной телефонной связи подавшему заявление абоненту. При этом оператором связи в соответствии с установленным для таких случаев тарифом взимается плата с абонента за весь период времени, указанный в заявлении;

➤ Приостановить предоставление возможности доступа к услугам внутризонавой, междугородной и международной телефонной связи и (или) к услугам информационно-справочных служб.

По письменному заявлению абонента в случае сдачи в наем (поднаем), аренду (субаренду) телефонизированного помещения, в том числе жилого, действие договора может быть приостановлено на срок действия договора найма (поднаема), аренды (субаренды). С нанимателем (поднанимателем), арендатором (субарендатором) телефонизированного помещения может быть заключен договор на срок действия договора найма (поднайма), аренды (субаренды) с выделением для этих целей того же абонентского номера, что был выделен при заключении приостанавливаемого договора.

Оператор связи не вправе приостанавливать оказание абоненту услуг телефонной связи в случае неоплаты абонентом услуг, оказанных с использованием услуг телефонной связи, но не являющихся услугами телефонной связи.

В случае прекращения действия договора, заключенного с оператором связи сети местной телефонной связи, прекращается исполнение этим оператором связи обязательств по обеспечению абоненту возможности доступа к услугам телефонной связи других операторов связи.

Изменение договора, заключенного в письменной форме, в том числе изменение решения о выборе оператора связи, оказывающего услуги междугородной и международной телефонной связи (при предварительном выборе), тарифного плана для оплаты услуг местной телефонной связи и схемы

включения окончного (пользовательского) оборудования, оформляется дополнительным соглашением к договору.

В случае если внесение изменений в договор повлекло необходимость выполнения оператором связи соответствующих работ, эти работы (за исключением работ, связанных с выбором и изменением абонентом тарифного плана для оплаты услуг местной телефонной связи) подлежат оплате стороной, по инициативе которой были внесены изменения в условия договора.

В случае прекращения у абонента права владения и пользования телефонизированным помещением договор с абонентом прекращается. При этом оператор связи, с которым прекращается договор, по требованию нового владельца указанного помещения обязан в течение 30 дней заключить с новым владельцем договор.

В случае если в телефонизированном помещении остались проживать члены семьи абонента, договор переоформляется на одного из них с письменного согласия других членов семьи, зарегистрированных по месту жительства в этом помещении.

Заявление о заключении договора может быть подано в течение 60 дней с даты прекращения договора, указанного в настоящем пункте. В случаях неподдачи заявления в установленный срок, оператор связи вправе распорядиться соответствующим абонентским номером.

Оператор связи до истечения установленного Гражданским кодексом Российской Федерации срока принятия наследства, в состав которого входит телефонизированное помещение, не имеет права распоряжаться соответствующим абонентским номером.

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

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

Наследник обязан оплатить оператору связи стоимость оказанных услуг телефонной связи за период до вступления в права наследования.

В случае неподдачи заявления в установленный срок оператор связи вправе распорядиться соответствующим абонентским номером.

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 телефонизированное помещение;

➤ 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.

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

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

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

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

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

К претензии прилагаются копия договора или отрывной купон бланка заказа, 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.

Претензия рассматривается оператором связи в срок не более 30 дней с даты регистрации претензии (исключение сделано лишь для срока рассмотрения претензий, связанных с оказанием услуг междугородной, международной телефонной связи и с обеспечением оператором связи абоненту возможности пользоваться услугами подвижной радиотелефонной связи за пределами территории Российской Федерации, оказываемыми другим оператором связи, с которым у абонента не заключён договор об оказании услуг подвижной радиотелефонной связи, которые подлежат рассмотрению в течение 60 дней со дня их регистрации).

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 признания оператором связи требований абонента и (или) пользователя об уменьшении размера оплаты оказанных услуг телефонной связи, о возмещении расходов по устранению недостатков выполненной работы своими силами или третьими лицами, а также о возврате уплаченной за услуги телефонной связи денежной суммы и возмещении убытков, причиненных в связи с отказом от оказания услуг телефонной связи, обоснованными они подлежат удовлетворению в 10-дневный срок с даты принятия оператором связи решения об удовлетворении претензии.

При отклонении претензии полностью или частично либо неполучении ответа в установленные для ее рассмотрения сроки абонент и (или) пользователь имеет право предъявить иск в суд.



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

- Необоснованный отказ от заключения договора или уклонение от его заключения;
- Нарушение сроков обеспечения доступа к сети местной телефонной связи;
- Нарушение установленных в договоре сроков оказания услуг телефонной связи;
- Оказание не всех услуг телефонной связи, указанных в договоре;
- Некачественное оказание услуг телефонной связи, в том числе в результате ненадлежащего содержания сети связи;
- Нарушение тайны телефонных сообщений;
- Нарушение установленных ограничений на распространение сведений об абоненте-гражданине, ставших известными оператору связи в связи с исполнением договора.

При оказании абоненту-гражданину услуг телефонной связи исключительно для личных, семейных, домашних или иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности, оператор связи несет ответственность также за непредставление, неполное или несвоевременное представление информации, связанной с оказанием услуг телефонной связи.

Оператор связи за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств в соответствии с договором несет следующую имущественную ответственность:

- В случае нарушения сроков предоставления доступа к сети местной телефонной связи уплачивает неустойку в размере 3 процентов платы за предоставление доступа к сети местной телефонной связи за каждый день просрочки вплоть до начала обеспечения доступа к сети телефонной связи, если более высокий размер неустойки не указан в договоре, но не более размера указанной платы;
- В случае нарушения установленных сроков оказания услуг телефонной связи уплачивает неустойку в размере 3 процентов стоимости услуг телефонной связи за каждый час просрочки вплоть до начала оказания услуги телефонной связи, если более высокий размер неустойки не указан в договоре, но не более стоимости услуги телефонной связи.

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

В случае оказания не всех услуг телефонной связи, предусмотренных договором, абонент вправе по своему выбору:

- Потребовать соразмерного уменьшения стоимости услуг телефонной связи;
- Отказаться от исполнения договора.

В случае некачественного оказания услуг телефонной связи абонент и (или) пользователь вправе потребовать по своему выбору:

➤ Безвозмездного устранения недостатков оказанной услуги телефонной связи;

➤ Соответствующего уменьшения стоимости услуги телефонной связи;

➤ Возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков оказанной услуги телефонной связи своими силами или третьими лицами.

В случае нарушения оператором связи тайны телефонных сообщений 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, а также моральный вред.

В случае непредставления, неполного или несвоевременного представления информации об оказании услуг телефонной связи абонент и (или) пользователь вправе отказаться от исполнения договора, потребовать возврата уплаченной за оказанные услуги телефонной связи суммы и возмещения понесенных убытков.

Абонент и (или) пользователь несет ответственность перед оператором связи в следующих случаях:

➤ Неоплата, неполная или несвоевременная оплата услуг телефонной связи;

➤ Несоблюдение правил эксплуатации оборудования;

➤ Несоблюдение запрета на подключение к абонентской линии оборудования, не соответствующего установленным требованиям.

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

В случае несоблюдения абонентом 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 убытков.

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.