

## **ПРАВИЛА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ СВЯЗИ ПО ПЕРЕДАЧЕ ДАННЫХ**

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

### **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 средства массовой информации и систему информационно-справочного обслуживания до сведения гражданина, юридического лица либо индивидуального предпринимателя.

## 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).

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 - для юридического лица;

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.

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;

в) извещать абонентов и (или) пользователей через средства массовой информации и в местах работы с абонентами и (или) пользователями об изменении тарифов на услуги связи по передаче данных не менее чем за 10 дней до введения новых тарифов;

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.

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.

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 месяц.

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.