Государственный комитет Республики Башкортостан
по торговле и защите прав потребителей

СПРАВОЧНИК ПОТРЕБИТЕЛЯ УСЛУГ СВЯЗИ

Уфа - 2020

Государственный комитет Республики Башкортостан
по торговле и защите прав потребителей

СПРАВОЧНИК ПОТРЕБИТЕЛЯ УСЛУГ СВЯЗИ

Данный справочник подготовлен в рамках реализации мероприятий Государственной программы «О защите прав потребителей в Республике Башкортостан», утвержденной постановлением Правительства Республики Башкортостан от 24 марта 2017 года № 107.

Уфа 2020

СОДЕРЖАНИЕ

1. Введение 4

2. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих сферу защиты прав потребителей при оказании услуг связи 5

3. Указ Президента РФ от 9 мая 2017 года № 203 «О стратегии развития информационного общества в Российской Федерации на 2017-2030 годы» 6

4. Стратегия развития информационного общества в Российской Федерации на 2017-2030 годы 7

5. Постановление Правительства РФ от 10 сентября 2007 г. № 575 «Об утверждении правил оказания телематических услуг связи» 29

6. Правила оказания телематических услуг связи 30

7. Постановление Правительства РФ от 22 декабря 2006 г. № 785 «Об утверждении правил оказания услуг связи для целей телевизионного вещания и (или) радиовещания» 50

8. Правила оказания услуг связи для целей телевизионного вещания и (или) радиовещания 50

9. Приказ Министерства связи и массовых коммуникаций РФ от 31 июля 2014 г. № 234 «Об утверждении правил оказания услуг почтовой связи» 66

10. Правила оказания услуг почтовой связи 67

11. Постановление Правительства РФ от 17 ноября 1994 г. № 1264 «Об утверждении правил по киновидеообслуживанию населения» 91

12. Правила по киновидеообслуживанию населения 91

13. Постановление Правительства РФ
от 6 июня 2005 г. № 353 «Об утверждении правил
оказания услуг связи проводного радиовещания» 96

14. Правила оказания услуг связи проводного
радиовещания 97

15. Постановление Правительства РФ
от 21 апреля 2005 г. № 241 «О мерах по организации
оказания универсальных услуг связи» 107

16. Правила оказания универсальных услуг связи 110

17. Постановление Правительства РФ от 1 ноября 2001 г.
№ 759 «Об утверждении правил распространения
периодических печатных изданий по подписке» 116

18. Правила распространения периодических
печатных изданий по подписке 116

19. Памятка потребителю услуг связи.
Основные понятия и сведения 124

20. Памятка потребителю услуг связи кабельного
телевидения 127

21. Памятка потребителю телематических услуг связи 131

22. Образец претензии при некачественном
оказании услуг связи для целей телевещания 135

23. Образец претензии при нарушении сроков
предоставления доступа к сети телевещания 137

24. Образец претензии при нарушении сроков
оказания услуг связи телевещания. 139

25. Образец претензии при неоказании услуг связи
для целей телевещания 141

ВВЕДЕНИЕ

Информационные и коммуникационные технологии стали неотъемлемой частью современных управленческих систем во всех отраслях экономики, сферах государственного управления и безопасности государства.

Электронные средства массовой информации, информационные системы, социальные сети, доступ к которым осуществляется с использованием сети «Интернет», стали частью повседневной жизни россиян.

Современные средства связи позволяют отправлять и получать информационные данные различного плана. Инновационные коммуникации сделали возможным общение людей, проживающих в разных городах и странах. Проводная и беспроводная связь помогает быстро связаться с родными, близкими, друзьями и коллегами по работе.

Поэтому особого внимания заслуживает защита прав потребителей в условиях цифровизации жизни и экономических процессов.

В справочнике представлены актуальные нормативные правовые акты, иллюстрированные памятки для потребителей услуг связи, позволяющие сориентироваться в различных ситуациях, характерных для данной сферы деятельности. Также здесь вы найдете образцы претензий, которые позволят быстро, оперативно и без дополнительных затрат решить спорный вопрос с оператором связи.

Перечень нормативных правовых актов, регулирующих сферу защиты прав потребителей при оказании услуг связи

- Гражданский кодекс Российской Федерации от 30 ноября 1994 г. № 51-ФЗ;
- Стратегия развития информационного общества в Российской Федерации на 2017 - 2030 годы, утвержденная Указом Президента Российской Федерации от 9 мая 2017 года № 203;
- Федеральный закон от 7 июля 2003 года № 126-ФЗ «О связи»;
- Федеральный закон от 17 июля 1999 года № 176-ФЗ «О почтовой связи»;
- Закон Российской Федерации от 7 февраля 1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей»;
- Правила оказания телематических услуг связи, утвержденные постановлением Правительства Российской Федерации от 10 сентября 2007 года № 575;
- Правила оказания услуг телефонной связи, утвержденные постановлением Правительства Российской Федерации от 9 декабря 2017 года № 1342;
- Правила оказания услуг связи для целей телевизионного вещания и (или) радиовещания, утвержденные постановлением Правительства Российской Федерации от 9 декабря 2017 года № 1342;
- Правила оказания услуг почтовой связи, утвержденные приказом Министерства связи и массовых коммуникаций Российской Федерации от 31 июля 2014 года № 234;
- Правила по киновидеообслуживанию населения, утвержденные постановлением Правительства Российской Федерации от 17 ноября 1994 года № 1264;
- Правила оказания услуг телеграфной связи, утвержденные постановлением Правительства Российской Федерации от 15 апреля 2005 года № 222;
- Правила оказания услуг связи проводного радиовещания, утвержденные постановлением Правительства Российской Федерации от 6 июня 2005 года № 353;
- Правила оказания универсальных услуг связи, утвержденные постановлением Правительства Российской Федерации от 21 апреля 2005 года № 241;
- Правила оказания услуг связи по передаче данных, утвержденные постановлением Правительства Российской Федерации от 23 января 2006 года № 32;
- Правила распространения периодических печатных изданий по подписке, утвержденные постановлением Правительства Российской Федерации от 1ноября 2001 года № 759.

9 мая 2017 года № 203

УКАЗ

ПРЕЗИДЕНТА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

О СТРАТЕГИИ РАЗВИТИЯ ИНФОРМАЦИОННОГО ОБЩЕСТВА В РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ НА 2017 – 2030 ГОДЫ

В целях обеспечения условий для формирования в Российской Федерации общества знаний постановляю:

1. Утвердить прилагаемую Стратегию развития информационного общества в Российской Федерации на 2017 - 2030 годы.

2. Правительству Российской Федерации утвердить до 1 октября 2017 г. перечень показателей реализации Стратегии развития информационного общества в Российской Федерации на 2017 - 2030 годы (далее – Стратегия) и план ее реализации.

3. Правительству Российской Федерации в 6-месячный срок:

а) внести изменения в документы стратегического планирования в соответствии со Стратегией;

б) обеспечить внесение изменений в документы стратегического планирования федеральных органов исполнительной власти в соответствии со Стратегией.

4. Рекомендовать органам государственной власти субъектов Российской Федерации и органам местного самоуправления внести изменения в документы стратегического планирования в соответствии со Стратегией.

5. Признать утратившей силу Стратегию развития информационного общества в Российской Федерации, утвержденную Президентом Российской Федерации 7 февраля 2008 г. № Пр-212.

6. Настоящий Указ вступает в силу со дня его подписания.

Президент
Российской Федерации
В. ПУТИН

Москва, Кремль
9 мая 2017 года
№ 203

Утверждена
Указом Президента
Российской Федерации
от 9 мая 2017 г. № 203

СТРАТЕГИЯ РАЗВИТИЯ ИНФОРМАЦИОННОГО ОБЩЕСТВА В РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ НА 2017 - 2030 ГОДЫ

I. Общие положения

1. Настоящая Стратегия определяет цели, задачи и меры по реализации внутренней и внешней политики Российской Федерации в сфере применения информационных и коммуникационных технологий, направленные на развитие информационного общества, формирование национальной цифровой экономики, обеспечение национальных интересов и реализацию стратегических национальных приоритетов.

2. Правовую основу настоящей Стратегии составляют Конституция Российской Федерации, Федеральный закон от 28 июня 2014 г. № 172-ФЗ «О стратегическом планировании в Российской Федерации», другие федеральные законы, Стратегия национальной безопасности Российской Федерации и Доктрина информационной безопасности Российской Федерации, утвержденные Президентом Российской Федерации, иные нормативные правовые акты Российской Федерации, определяющие направления применения информационных и коммуникационных технологий в Российской Федерации.

3. Основными принципами настоящей Стратегии являются:

а) обеспечение прав граждан на доступ к информации;

б) обеспечение свободы выбора средств получения знаний при работе с информацией;

в) сохранение традиционных и привычных для граждан (отличных от цифровых) форм получения товаров и услуг;

г) приоритет традиционных российских духовно-нравственных ценностей и соблюдение основанных на этих ценностях норм поведения при использовании информационных и коммуникационных технологий;

д) обеспечение законности и разумной достаточности при сборе, накоплении и распространении информации о гражданах и организациях;

е) обеспечение государственной защиты интересов российских граждан в информационной сфере.

4. В настоящей Стратегии используются следующие основные понятия:

а) безопасные программное обеспечение и сервис – программное обеспечение и сервис, сертифицированные на соответствие требованиям к информационной безопасности, устанавливаемым федеральным органом исполнительной власти, уполномоченным в области обеспечения безопасности, или федеральным органом исполнительной власти, уполномоченным в области противодействия техническим разведкам и технической защиты информации;

б) индустриальный интернет – концепция построения информационных и коммуникационных инфраструктур на основе подключения к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть «Интернет») промышленных устройств, оборудования, датчиков, сенсоров, систем управления технологическими процессами, а также интеграции данных программно-аппаратных средств между собой без участия человека;

в) интернет вещей – концепция вычислительной сети, соединяющей вещи (физические предметы), оснащенные встроенными информационными технологиями для взаимодействия друг с другом или с внешней средой без участия человека;

г) информационное общество – общество, в котором информация и уровень ее применения и доступности кардинальным образом влияют на экономические и социокультурные условия жизни граждан;

д) информационное пространство – совокупность информационных ресурсов, созданных субъектами информационной сферы, средств взаимодействия таких субъектов, их информационных систем и необходимой информационной инфраструктуры;

е) инфраструктура электронного правительства – совокупность размещенных на территории Российской Федерации государственных информационных систем, программно-аппаратных средств и сетей связи, обеспечивающих при оказании услуг и осуществлении функций в электронной форме взаимодействие органов государственной власти Российской Федерации, органов местного самоуправления, граждан и юридических лиц;

ж) критическая информационная инфраструктура Российской Федерации (далее – критическая информационная инфраструктура) - совокупность объектов критической информационной инфраструктуры, а также сетей электросвязи, используемых для организации взаимодействия объектов критической информационной инфраструктуры между собой;

з) Национальная электронная библиотека – федеральная государственная информационная система, представляющая собой совокупность документов и сведений в электронной форме (объекты исторического, научного и культурного достояния народов Российской Федерации), доступ к которым предоставляется с использованием сети «Интернет»;

и) облачные вычисления – информационно-технологическая модель обеспечения повсеместного и удобного доступа с использованием сети «Интернет» к общему набору конфигурируемых вычислительных ресурсов («облаку»), устройствам хранения данных, приложениям и сервисам, которые могут быть оперативно предоставлены и освобождены от нагрузки с минимальными эксплуатационными затратами или практически без участия провайдера;

к) обработка больших объемов данных – совокупность подходов, инструментов и методов автоматической обработки структурированной и

неструктурированной информации, поступающей из большого количества различных, в том числе разрозненных или слабосвязанных, источников информации, в объемах, которые невозможно обработать вручную за разумное время;

л) общество знаний – общество, в котором преобладающее значение для развития гражданина, экономики и государства имеют получение, сохранение, производство и распространение достоверной информации с учетом стратегических национальных приоритетов Российской Федерации;

м) объекты критической информационной инфраструктуры – информационные системы и информационно-телекоммуникационные сети государственных органов, а также информационные системы, информационно-телекоммуникационные сети и автоматизированные системы управления технологическими процессами, функционирующие в оборонной промышленности, в сфере здравоохранения, транспорта, связи, в кредитно-финансовой сфере, энергетике, топливной, атомной, ракетно-космической, горнодобывающей, металлургической и химической промышленности;

н) сети связи нового поколения – технологические системы, предназначенные для подключения к сети «Интернет» пятого поколения в целях использования в устройствах интернета вещей и индустриального интернета;

о) технологически независимые программное обеспечение и сервис – программное обеспечение и сервис, которые могут быть использованы на всей территории Российской Федерации, обеспечены гарантийной и технической поддержкой российских организаций, не имеют принудительного обновления и управления из-за рубежа, модернизация которых осуществляется российскими организациями на территории Российской Федерации и которые не осуществляют несанкционированную передачу информации, в том числе технологической;

п) туманные вычисления – информационно-технологическая модель системного уровня для расширения облачных функций хранения, вычисления и сетевого взаимодействия, в которой обработка данных осуществляется на конечном оборудовании (компьютеры, мобильные устройства, датчики, смарт-узлы и другое) в сети, а не в «облаке»;

р) цифровая экономика – хозяйственная деятельность, в которой ключевым фактором производства являются данные в цифровом виде, обработка больших объемов и использование результатов анализа которых по сравнению с традиционными формами хозяйствования позволяют существенно повысить эффективность различных видов производства, технологий, оборудования, хранения, продажи, доставки товаров и услуг;

с) экосистема цифровой экономики – партнерство организаций, обеспечивающее постоянное взаимодействие принадлежащих им

технологических платформ, прикладных интернет-сервисов, аналитических систем, информационных систем органов государственной власти Российской Федерации, организаций и граждан.

II. Россия в современном информационном обществе

5. Международные принципы создания информационного общества и подходы к его созданию определены Окинавской хартией глобального информационного общества (2000 год), Декларацией принципов «Построение информационного общества – глобальная задача в новом тысячелетии» (2003 год), Планом действий Тунисского обязательства (2005 год).

6. Первым стратегическим документом, определившим направления развития информационного общества в России, стала Стратегия развития информационного общества в Российской Федерации, утвержденная Президентом Российской Федерации. Она положила начало интенсивному использованию органами государственной власти Российской Федерации, бизнесом и гражданами информационных и коммуникационных технологий.

7. Электронные средства массовой информации, информационные системы, социальные сети, доступ к которым осуществляется с использованием сети «Интернет», стали частью повседневной жизни россиян. Пользователями российского сегмента сети «Интернет» в 2016 году стали более 80 млн. человек.

8. В России информационное общество характеризуется широким распространением и доступностью мобильных устройств (в среднем на одного россиянина приходится два абонентских номера мобильной связи), а также беспроводных технологий, сетей связи. Создана система предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме, к которой подключились более 34 млн. россиян. Граждане имеют возможность направить в электронной форме индивидуальные и коллективные обращения в государственные органы и органы местного самоуправления.

9. В России с 2014 года осуществляется подключение населенных пунктов с населением от 250 до 500 человек к сети «Интернет», в результате чего 5 млн. граждан России, проживающих почти в 14 тыс. таких малонаселенных пунктов, получат доступ к сети «Интернет».

10. Информационные и коммуникационные технологии оказывают существенное влияние на развитие традиционных отраслей экономики. Объем реализации товаров и услуг россиянам с использованием сети «Интернет» в 2015 году достиг эквивалента 2,3 процента валового внутреннего продукта и имеет тенденцию к росту.

11. Информационные и коммуникационные технологии стали частью современных управленческих систем во всех отраслях экономики, сферах

государственного управления, обороны страны, безопасности государства и обеспечения правопорядка.

12. В России, наряду с задачей обеспечения всеобщего доступа к информационным и коммуникационным технологиям, актуальной является проблема интенсификации использования самих технологий. Технологии, созданные на основе передовых знаний (нано- и биотехнологии, оптические технологии, искусственный интеллект, альтернативные источники энергии), становятся доступными.

13. Развитие технологий сбора и анализа данных, обмена ими, управления производственными процессами осуществляется на основе внедрения когнитивных технологий, их конвергенции с нано- и биотехнологиями. Значительное увеличение объема данных, источниками и средствами распространения которых являются промышленные и социальные объекты, различные электронные устройства, приводит к формированию новых технологий. Повсеместное применение таких технологий способствует развитию нового этапа экономики – цифровой экономики, и образованию ее экосистемы.

14. Главным способом обеспечения эффективности цифровой экономики становится внедрение технологии обработки данных, что позволит уменьшить затраты при производстве товаров и оказании услуг.

15. Конкурентным преимуществом на мировом рынке обладают государства, отрасли экономики которых основываются на технологиях анализа больших объемов данных. Такие технологии активно используются в России, но они основаны на зарубежных разработках. Отечественные аналоги в настоящее время отсутствуют. Повсеместное внедрение иностранных информационных и коммуникационных технологий, в том числе на объектах критической информационной инфраструктуры, усложняет решение задачи по обеспечению защиты интересов граждан и государства в информационной сфере. С использованием сети «Интернет» все чаще совершаются компьютерные атаки на государственные и частные информационные ресурсы, на объекты критической информационной инфраструктуры.

16. Темпы развития технологий, создания, обработки и распространения информации значительно превысили возможности большинства людей в освоении и применении знаний. Смещение акцентов в восприятии окружающего мира, особенно в сети «Интернет», с научного, образовательного и культурного на развлекательно-справочный сформировало новую модель восприятия – так называемое клиповое мышление, характерной особенностью которого является массовое поверхностное восприятие информации. Такая форма освоения информации упрощает влияние на взгляды и предпочтения людей, способствует формированию навязанных моделей поведения, что дает преимущество в достижении экономических и политических целей

тем государствам и организациям, которым принадлежат технологии распространения информации.

17. Международно-правовые механизмы, позволяющие отстаивать суверенное право государств на регулирование информационного пространства, в том числе в национальном сегменте сети «Интернет», не установлены. Большинство государств вынуждены «на ходу» адаптировать государственное регулирование сферы информации и информационных технологий к новым обстоятельствам.

18. Усилия многих государств направлены на приоритетное развитие национальной информационной инфраструктуры в ущерб формированию и распространению знаний, что не в полной мере соответствует целям, продекларированным на Всемирной встрече на высшем уровне по вопросам информационного общества, проходившей в Женеве в 2003 году.

19. Российское общество заинтересовано в получении информации, соответствующей высокому интеллектуальному и культурному уровню развития граждан России.

III. Цель настоящей Стратегии и стратегические национальные приоритеты Российской Федерации при развитии информационного общества

20. Целью настоящей Стратегии является создание условий для формирования в Российской Федерации общества знаний.

21. Настоящая Стратегия призвана способствовать обеспечению следующих национальных интересов:

а) развитие человеческого потенциала;

б) обеспечение безопасности граждан и государства;

в) повышение роли России в мировом гуманитарном и культурном пространстве;

г) развитие свободного, устойчивого и безопасного взаимодействия граждан и организаций, органов государственной власти Российской Федерации, органов местного самоуправления;

д) повышение эффективности государственного управления, развитие экономики и социальной сферы;

е) формирование цифровой экономики.

22. Обеспечение национальных интересов при развитии информационного общества осуществляется путем реализации следующих приоритетов:

а) формирование информационного пространства с учетом потребностей граждан и общества в получении качественных и достоверных сведений;

б) развитие информационной и коммуникационной инфраструктуры Российской Федерации;

в) создание и применение российских информационных и коммуникационных технологий, обеспечение их конкурентоспособности на международном уровне;

г) формирование новой технологической основы для развития экономики и социальной сферы;

д) обеспечение национальных интересов в области цифровой экономики.

23. В целях развития информационного общества государством создаются условия для формирования пространства знаний и предоставления доступа к нему, совершенствования механизмов распространения знаний, их применения на практике в интересах личности, общества и государства.

Формирование информационного пространства с учетом потребностей граждан и общества в получении качественных и достоверных сведений

24. Целями формирования информационного пространства, основанного на знаниях (далее – информационное пространство знаний), являются обеспечение прав граждан на объективную, достоверную, безопасную информацию и создание условий для удовлетворения их потребностей в постоянном развитии, получении качественных и достоверных сведений, новых компетенций, расширении кругозора.

25. Формирование информационного пространства знаний осуществляется путем развития науки, реализации образовательных и просветительских проектов, создания для граждан общедоступной системы взаимоувязанных знаний и представлений, обеспечения безопасной информационной среды для детей, продвижения русского языка в мире, поддержки традиционных (отличных от доступных с использованием сети «Интернет») форм распространения знаний.

26. Для формирования информационного пространства знаний необходимо:

а) проводить мероприятия в области духовно-нравственного воспитания граждан;

б) реализовывать просветительские проекты, направленные на обеспечение доступа к знаниям, достижениям современной науки и культуры;

в) проводить мероприятия по сохранению культуры и общероссийской идентичности народов Российской Федерации;

г) формировать безопасную информационную среду на основе популяризации информационных ресурсов, способствующих распространению традиционных российских духовно-нравственных ценностей;

д) совершенствовать механизмы обмена знаниями;

е) обеспечивать формирование Национальной электронной библиотеки и иных государственных информационных систем, включающих в себя объекты исторического, научного и культурного наследия народов Российской Федерации, а также доступ к ним максимально широкого круга пользователей;

ж) обеспечивать условия для научно-технического творчества, включая создание площадок для самореализации представителей образовательных и научных организаций;

з) обеспечивать совершенствование дополнительного образования для привлечения детей к занятиям научными изысканиями и творчеством, развития их способности решать нестандартные задачи;

и) использовать и развивать различные образовательные технологии, в том числе дистанционные, электронное обучение, при реализации образовательных программ;

к) создавать условия для популяризации русской культуры и науки за рубежом, в том числе для противодействия попыткам искажения и фальсификации исторических и других фактов;

л) устанавливать устойчивые культурные и образовательные связи с проживающими за рубежом соотечественниками, иностранными гражданами и лицами без гражданства, являющимися носителями русского языка, в том числе на основе информационных и коммуникационных технологий;

м) осуществлять разработку и реализацию партнерских программ образовательных организаций высшего образования и российских высокотехнологичных организаций, в том числе по вопросу совершенствования образовательных программ;

н) формировать и развивать правосознание граждан и их ответственное отношение к использованию информационных технологий, в том числе потребительскую и пользовательскую культуру;

о) обеспечивать создание и развитие систем нормативно-правовой, информационно-консультативной, технологической и технической помощи в обнаружении, предупреждении, предотвращении и отражении угроз информационной безопасности граждан и ликвидации последствий их проявления;

п) совершенствовать механизмы ограничения доступа к информации, распространение которой в Российской Федерации запрещено федеральным законом, и ее удаления;

р) совершенствовать механизмы законодательного регулирования деятельности средств массовой информации, а также средств обеспечения доступа к информации, которые по многим признакам могут быть отнесены к средствам массовой информации, но не являются таковыми (интернет-телевидение, новостные агрегаторы, социальные сети, сайты в сети «Интернет», мессенджеры);

с) принимать меры по эффективному использованию современных информационных платформ для распространения достоверной и качественной информации российского производства;

т) обеспечивать насыщение рынка доступными, качественными и легальными медиапродуктами и сервисами российского производства;

у) принимать меры поддержки традиционных средств распространения информации (радио-, телевещание, печатные средства массовой информации, библиотеки).

Развитие информационной и коммуникационной инфраструктуры Российской Федерации

27. Целью развития информационной и коммуникационной инфраструктуры Российской Федерации (далее – информационная инфраструктура Российской Федерации) является обеспечение свободного доступа граждан и организаций, органов государственной власти Российской Федерации, органов местного самоуправления к информации на всех этапах ее создания и распространения.

28. Для недопущения подмены, искажения, блокирования, удаления, снятия с каналов связи и иных манипуляций с информацией развитие информационной инфраструктуры Российской Федерации осуществляется:

а) на уровне программного обеспечения и сервисов, предоставляемых с использованием сети «Интернет»;

б) на уровне информационных систем и центров обработки данных;

в) на уровне сетей связи (линии и средства связи, инфраструктура российского сегмента сети «Интернет», технологические и выделенные сети связи, сети и оборудование интернета вещей).

29. Для устойчивого функционирования информационной инфраструктуры Российской Федерации необходимо:

а) обеспечить единство государственного регулирования, централизованные мониторинг и управление функционированием информационной инфраструктуры Российской Федерации на уровне информационных систем и центров обработки данных, а также на уровне сетей связи;

б) обеспечить поэтапный переход государственных органов и органов местного самоуправления к использованию инфраструктуры электронного правительства, входящей в информационную инфраструктуру Российской Федерации;

в) обеспечить использование российских криптоалгоритмов и средств шифрования при электронном взаимодействии федеральных органов исполнительной власти, органов государственной власти субъектов

Российской Федерации, государственных внебюджетных фондов, органов местного самоуправления между собой, а также с гражданами и организациями;

г) осуществить скоординированные действия, направленные на подключение объектов к информационной инфраструктуре Российской Федерации;

д) заменить импортное оборудование, программное обеспечение и электронную компонентную базу российскими аналогами, обеспечить технологическую и производственную независимость и информационную безопасность;

КонсультантПлюс: примечание.
О безопасности критической информационной инфраструктуры Российской Федерации см. Федеральный закон от 26.07.2017 № 187-ФЗ.

е) обеспечить комплексную защиту информационной инфраструктуры Российской Федерации, в том числе с использованием государственной системы обнаружения, предупреждения и ликвидации последствий компьютерных атак на информационные ресурсы и системы критической информационной инфраструктуры;

ж) проводить непрерывный мониторинг и анализ угроз, возникающих в связи с внедрением новых информационных технологий, для своевременного реагирования на них;

з) обеспечить единство сетей электросвязи Российской Федерации, в том числе развитие и функционирование сетей связи государственных органов и органов местного самоуправления, а также интегрированной сети связи для нужд обороны страны, безопасности государства и обеспечения правопорядка.

30. Для предоставления безопасных и технологически независимых программного обеспечения и сервисов необходимо:

а) создать российское общесистемное и прикладное программное обеспечение, телекоммуникационное оборудование и пользовательские устройства для широкого использования гражданами, субъектами малого, среднего и крупного предпринимательства, государственными органами и органами местного самоуправления, в том числе на основе обработки больших объемов данных, применения облачных технологий и интернета вещей;

б) создать встроенные средства защиты информации для применения в российских информационных и коммуникационных технологиях;

в) обеспечить использование российских информационных и коммуникационных технологий в органах государственной власти Российской Федерации, компаниях с государственным участием, органах местного самоуправления;

г) создать справедливые условия ведения предпринимательской деятельности для российских разработчиков.

31. Для защиты данных в Российской Федерации необходимо:

а) совершенствовать нормативно-правовое регулирование в сфере обеспечения безопасной обработки информации (включая ее поиск, сбор, анализ, использование, сохранение и распространение) и применения новых технологий, уровень которого должен соответствовать развитию этих технологий и интересам общества;

б) обеспечить баланс между своевременным внедрением современных технологий обработки данных и защитой прав граждан, включая право на личную и семейную тайну;

в) упорядочить алгоритмы обработки данных и доступа к таким данным;

г) обеспечить обработку данных на российских серверах при электронном взаимодействии лиц, находящихся на территории Российской Федерации, а также передачу таких данных на территории Российской Федерации с использованием сетей связи российских операторов;

д) обеспечить государственное регулирование и координацию действий при создании и ведении информационных ресурсов в Российской Федерации в целях соблюдения принципа разумной достаточности при обработке данных;

е) проводить мероприятия по противодействию незаконным обработке и сбору сведений о гражданах, в том числе персональных данных граждан, на территории Российской Федерации неуполномоченными и неустановленными лицами, а также используемым ими техническим средствам.

32. Для эффективного управления сетями связи Российской Федерации, обеспечения их целостности, единства, устойчивого функционирования и безопасности работы необходимо:

а) создать централизованную систему мониторинга и управления единой сетью электросвязи Российской Федерации;

б) создать системы, обеспечивающие возможность устойчивого, безопасного и независимого функционирования российского сегмента сети «Интернет»;

в) обеспечить надежность и доступность услуг связи в России, в том числе в сельской местности и труднодоступных населенных пунктах;

г) проводить работу по созданию государственными органами и организациями условий для расширения использования в сетях связи телекоммуникационного оборудования и программного обеспечения, исключающих возможность несанкционированного управления ими и не содержащих составных частей и элементов, замена, ремонт или производство которых в течение срока службы невозможны на территории Российской Федерации;

д) поддерживать инфраструктуру традиционных услуг связи (почтовая связь, электросвязь).

33. Для обеспечения функционирования социальных, экономических и управленческих систем с использованием российского сегмента сети «Интернет» необходимо:

а) принять меры по обеспечению устойчивого функционирования российского сегмента сети «Интернет»;

б) реализовывать государственную политику в части, касающейся государственного управления инфраструктурой российского сегмента сети «Интернет»;

в) выработать технические и законодательные меры по предотвращению нарушений работы сети «Интернет» и отдельных ее ресурсов на территории Российской Федерации в результате целенаправленных действий.

34. Для развития сети «Интернет» и информационной инфраструктуры Российской Федерации необходимо проводить следующие мероприятия на международном уровне:

а) отстаивать суверенное право государства определять информационную, технологическую и экономическую политику в национальном сегменте сети «Интернет»;

б) вести работу, направленную против использования сети «Интернет» в военных целях;

в) развивать гуманитарное значение сети «Интернет»;

г) разрабатывать нормы международно-правового регулирования, касающиеся безопасного и устойчивого функционирования и развития сети «Интернет», включая вопросы юрисдикции и определения субъектов правоотношений, на основе равноправного участия членов мирового сообщества в управлении глобальной информационной сетью и ее ресурсами с учетом уникальности данной сферы;

д) создать новые механизмы партнерства, призванные с участием всех институтов общества выработать систему доверия в сети «Интернет», гарантирующую конфиденциальность и личную безопасность пользователей, конфиденциальность их информации и исключающую анонимность, безответственность пользователей и безнаказанность правонарушителей в сети «Интернет»;

е) осуществить интеграцию российских стандартов в сфере информационных и коммуникационных технологий в соответствующие международные стандарты, а также обеспечить гармонизацию межгосударственной и национальной систем стандартов в данной сфере.

Создание и применение российских информационных и коммуникационных технологий, обеспечение их конкурентоспособности на международном уровне

35. Создание российских информационных и коммуникационных технологий осуществляется в целях получения государством и гражданами новых технологических преимуществ, использования и обработки информации, доступа к ней, получения знаний, формирования новых рынков и обеспечения лидерства на них.

36. Основными направлениями развития российских информационных и коммуникационных технологий, перечень которых может быть изменен по мере появления новых технологий, являются:

а) конвергенция сетей связи и создание сетей связи нового поколения;

б) обработка больших объемов данных;

в) искусственный интеллект;

г) доверенные технологии электронной идентификации и аутентификации, в том числе в кредитно-финансовой сфере;

д) облачные и туманные вычисления;

е) интернет вещей и индустриальный интернет;

ж) робототехника и биотехнологии;

з) радиотехника и электронная компонентная база;

и) информационная безопасность.

37. Ключевыми направлениями повышения конкурентоспособности российских информационных и коммуникационных технологий являются:

а) развитие науки, техники, технологий;

б) подготовка квалифицированных кадров в сфере информационных и коммуникационных технологий;

в) внедрение отечественных информационных технологий, формирование представления о внедрении инноваций как о приоритетном пути технологического развития;

г) стимулирование создания российских организаций, осуществляющих деятельность, направленную на развитие всего спектра сервисов цифровой экономики, и способных лидировать на внутреннем и внешнем рынках (экосистемы цифровой экономики);

д) обеспечение трансфера иностранных технологий и применение лучшего зарубежного опыта в сфере информационных технологий;

е) сотрудничество российских и иностранных организаций в сфере информационных и коммуникационных технологий на паритетных началах.

38. При создании российских информационных и коммуникационных технологий необходимо:

а) обеспечить актуальность научно-исследовательских приоритетов и последовательное развитие прикладных решений на основании передовых фундаментальных научных исследований;

б) расширять возможности многостороннего и двустороннего научно-технического сотрудничества в сфере информационных и коммуникационных технологий, укреплять исследовательский потенциал и информационный обмен между государствами;

в) проводить на региональном и международном уровнях мероприятия, направленные на продвижение российских товаров и услуг, в интересах российских организаций, развивающих и внедряющих отечественные информационные и коммуникационные технологии;

г) осуществлять стимулирование фундаментальных и прикладных научных исследований в сфере информационных и коммуникационных технологий, выполняемых научно-исследовательскими организациями, а также разработку инновационного высокотехнологичного оборудования в указанной сфере;

д) оказывать государственную поддержку в части, касающейся защиты интеллектуальной собственности российских правообладателей и совместного использования знаний, в том числе за рубежом;

е) разрабатывать и продвигать российские подходы и стандарты, позволяющие обеспечить конкурентоспособность приоритетных отечественных технологий, подходов и стандартов на международном уровне;

ж) обеспечивать экспорт российских информационных и коммуникационных технологий;

з) регулировать импорт иностранных информационных и коммуникационных технологий с учетом международных обязательств Российской Федерации;

и) создать условия для технологического преимущества бизнес-моделей российских организаций в глобальной цифровой экономике.

Формирование новой технологической основы для развития экономики и социальной сферы

39. Целью создания новой технологической основы для развития экономики и социальной сферы является повышение качества жизни граждан на основе широкого применения отечественных информационных и коммуникационных технологий, направленных на повышение производительности труда, эффективности производства, стимулирование экономического роста, привлечение инвестиций в производство инновационных технологий, повышение конкурентоспособности Российской Федерации на мировых рынках, обеспечение ее устойчивого и сбалансированного долгосрочного развития.

40. Основными задачами применения информационных и коммуникационных технологий для развития социальной сферы, системы государственного управления, взаимодействия граждан и государства являются:

а) реализация проектов по повышению доступности качественных медицинских услуг и медицинских товаров;

б) создание различных технологических платформ для дистанционного обучения в целях повышения доступности качественных образовательных услуг;

в) совершенствование механизмов предоставления финансовых услуг в электронной форме и обеспечение их информационной безопасности;

г) стимулирование российских организаций в целях обеспечения работникам условий для дистанционной занятости;

д) развитие технологий электронного взаимодействия граждан, организаций, государственных органов, органов местного самоуправления наряду с сохранением возможности взаимодействия граждан с указанными организациями и органами без применения информационных технологий;

е) применение в органах государственной власти Российской Федерации новых технологий, обеспечивающих повышение качества государственного управления;

ж) совершенствование механизмов электронной демократии;

з) обеспечение возможности использования информационных и коммуникационных технологий при проведении опросов и переписи населения;

и) создание основанных на информационных и коммуникационных технологиях систем управления и мониторинга во всех сферах общественной жизни.

41. Основными задачами применения информационных технологий в сфере взаимодействия государства и бизнеса, формирования новой технологической основы в экономике являются:

а) своевременное распространение достоверных сведений о различных аспектах социально-экономического развития, в том числе данных официального статистического учета;

б) создание условий для развития электронного взаимодействия участников экономической деятельности, в том числе финансовых организаций и государственных органов;

в) использование инфраструктуры электронного правительства для оказания государственных, а также востребованных гражданами коммерческих и некоммерческих услуг;

г) продвижение проектов по внедрению электронного документооборота в организациях, создание условий для повышения доверия к электронным

документам, осуществление в электронной форме идентификации и аутентификации участников правоотношений;

д) обеспечение доступности электронных форм коммерческих отношений для предприятий малого и среднего бизнеса;

е) сокращение административной нагрузки на субъекты хозяйственной деятельности вследствие использования информационных и коммуникационных технологий при проведении проверок органами государственного и муниципального контроля (надзора) и при сборе данных официального статистического учета;

ж) создание электронной системы представления субъектами хозяйственной деятельности отчетности в органы государственной власти Российской Федерации и органы местного самоуправления, а также сохранение возможности представления документов традиционным способом;

з) внедрение систем повышения эффективности труда в государственных и коммерческих организациях;

и) разработка мер, направленных на внедрение в российских организациях, в том числе в организациях жилищно-коммунального хозяйства и сельскохозяйственных организациях, российских информационных технологий, включая технологии обработки больших объемов данных, облачных вычислений, интернета вещей;

к) обеспечение дистанционного доступа к банковским услугам, в том числе внедрение единых подходов к проверке сведений, предоставляемых при банковском обслуживании, в электронной форме;

л) развитие трансграничного информационного взаимодействия, в том числе обеспечение трансграничного пространства доверия к электронной подписи.

Обеспечение национальных интересов в области цифровой экономики

42. Национальными интересами в области цифровой экономики являются:

а) формирование новых рынков, основанных на использовании информационных и коммуникационных технологий, и обеспечение лидерства на этих рынках за счет эффективного применения знаний, развития российской экосистемы цифровой экономики;

б) укрепление российской экономики, в том числе тех ее отраслей, в которых развитие бизнеса с использованием информационных и коммуникационных технологий предоставит конкурентные преимущества российским организациям, обеспечит эффективность производства и рост производительности труда;

в) увеличение за счет применения новых технологий объема несырьевого российского экспорта, в первую очередь товаров и услуг, пользующихся спросом у иностранных потребителей;

г) повышение конкурентоспособности российских высокотехнологичных организаций на международном рынке;

д) обеспечение технологической независимости и безопасности инфраструктуры, используемой для продажи товаров и оказания услуг российским гражданам и организациям;

е) защита граждан от контрафактной и некачественной продукции;

ж) обеспечение правомерного использования персональных данных, информации, источником которой являются объекты промышленной, транспортной инфраструктур, инфраструктуры связи, а также данных, полученных из государственных информационных систем;

з) защита интересов российских граждан, обеспечение их занятости (развитие цифровой экономики не должно ущемлять интересы граждан);

и) сохранение существующих в традиционных отраслях экономики технологий и способов производства товаров и оказания услуг;

к) обеспечение защиты интересов российских организаций, реализующих свою продукцию на традиционных (неэлектронных) рынках;

л) совершенствование антимонопольного законодательства, в том числе при предоставлении программного обеспечения, товаров и услуг с использованием сети «Интернет» лицам, находящимся на территории Российской Федерации;

м) выполнение требований законодательства Российской Федерации иностранными участниками российского рынка наравне с российскими организациями;

н) развитие торговых и экономических связей со стратегическими партнерами Российской Федерации, в том числе в рамках Евразийского экономического союза (ЕАЭС).

43. В процессе реализации национальных интересов в области цифровой экономики необходимо:

а) создать условия для развития крупных российских организаций в сфере информационных и коммуникационных технологий (экосистемы цифровой экономики);

б) обеспечить создание кросс-отраслевых консорциумов в сфере цифровой экономики на базе крупнейших российских интернет-компаний, банков, операторов связи (в том числе почтовой), операторов платежных систем, участников финансового рынка, государственных компаний и корпораций;

в) обеспечить поддержку выхода российских организаций на зарубежные рынки товаров и услуг;

г) обеспечить соблюдение антимонопольного законодательства при ведении бизнеса российскими и иностранными организациями в сфере цифровой экономики, а также равные налоговые условия;

д) создать условия для локализации иностранными организациями на территории Российской Федерации процессов производства и использования продукции в сфере информационных и коммуникационных технологий;

е) установить правила недискриминационного доступа к товарам и услугам, производимым или реализуемым российскими организациями;

ж) вносить в законодательство Российской Федерации изменения, направленные на обеспечение соответствия нормативно-правового регулирования темпам развития цифровой экономики и устранение административных барьеров;

з) обеспечить участие российских государственных органов и организаций в разработке международных договоров и иных документов в сфере цифровой экономики;

и) законодательно регламентировать доступ организаций к данным о гражданах и юридических лицах, в том числе содержащимся в государственных информационных системах, порядок обработки данных, а также порядок государственной защиты персональных данных граждан на территории Российской Федерации;

к) обеспечить защиту данных путем использования российских информационных и коммуникационных технологий в области защиты информации;

л) обеспечить защиту данных от несанкционированной и незаконной трансграничной передачи иностранным организациям;

м) развивать центры обработки данных, технические средства по обработке данных на территории Российской Федерации на основе российского программного обеспечения и оборудования;

н) обеспечить с использованием российской национальной платежной системы и элементов информационной инфраструктуры Российской Федерации безопасность проведения в сети «Интернет» финансовых операций, прозрачность трансграничных платежей (идентификация плательщика, получателя, назначение платежа), в том числе за счет применения сертифицированных средств защиты информации;

о) обеспечить создание российской платежной и логистической инфраструктуры интернет-торговли;

п) применять меры таможенного контроля в отношении товаров, заказанных с использованием сети «Интернет»;

р) обеспечить сертификацию и лицензирование товаров и услуг, ввозимых в Российскую Федерацию, в том числе приобретаемых с использованием сети «Интернет»;

с) определить в рамках ЕАЭС правила доступа товаров и услуг иностранных организаций на внутренние рынки государств – членов ЕАЭС, обеспечить интеграцию российской экономики в единое пространство цифровой экономики ЕАЭС;

т) принять меры по ограничению доступа к программному обеспечению, товарам и услугам, предоставляемым с использованием сети «Интернет» на территории Российской Федерации иностранными организациями, допустившими нарушение законодательства Российской Федерации;

у) обеспечить иностранным организациям, оказывающим услуги на территории Российской Федерации, возможность создания своих представительств в России, а также совместных предприятий с крупными российскими организациями на паритетных условиях;

ф) проводить мероприятия по защите прав российских потребителей при продаже товаров с использованием сети «Интернет» и дистанционном оказании услуг;

х) обеспечить создание и функционирование на территории Российской Федерации представительств иностранных организаций для работы с жалобами и обращениями российских граждан и исполнения требований государственных органов.

44. Сотрудничество российских организаций с иностранными организациями в сфере цифровой экономики осуществляется на следующих условиях и принципах:

а) хранение информации об осуществляемой указанными организациями деятельности и обработка данных производятся исключительно на серверах и в базах данных, находящихся на территории Российской Федерации;

б) защита интересов и безопасности российских участников электронной торговли осуществляется с учетом соблюдения требований идентификации, подтверждения достоверности и подлинности используемых документов;

в) обеспечение режима наибольшего благоприятствования (с необходимыми изъятиями) для российских поставщиков и покупателей при доступе к информации о товарах и услугах и при реализации товаров и услуг в режиме электронной торговли на территории Российской Федерации, а также при продвижении товаров на территории иностранных государств при условии соблюдения интересов национальных логистических операторов;

г) осуществление расчетов между участниками электронной торговли через российскую платежную систему.

45. Сотрудничество российских и иностранных организаций в сфере цифровой экономики не предполагает оказание на территории Российской Федерации финансовых услуг иностранными организациями.

IV. Приоритетный сценарий развития информационного общества в России

46. Государство создает благоприятные условия для применения информационных и коммуникационных технологий. Совершенствуются законодательство Российской Федерации, административные процедуры (в том числе в электронной форме) и бизнес-процессы коммерческих организаций.

47. Инвестиции (в том числе бюджетные инвестиции из федерального бюджета, бюджетов субъектов Российской Федерации, местных бюджетов) осуществляются в определенные государством и обществом приоритетные направления поддержки и развития информационных и коммуникационных технологий.

48. Привлекаются частные инвестиции в информационную инфраструктуру Российской Федерации.

49. Российские организации создают и совершенствуют прорывные информационные и коммуникационные технологии. Их интересы защищаются государством. Технологии, произведенные в России, востребованы за рубежом.

50. Сформированы национальные технологические платформы онлайн-образования, онлайн-медицины, единая инфраструктура электронного правительства, Национальная электронная библиотека. Граждане осведомлены о преимуществах получения информации, приобретения товаров и получения услуг с использованием сети «Интернет», а также имеют возможность получать финансовые услуги в электронной форме, онлайн-образование, услуги онлайн-медицины, электронных библиотек, государственные и муниципальные услуги.

51. Цифровая экономика оказывает существенное влияние на темпы роста валового внутреннего продукта Российской Федерации.

V. Перечень показателей реализации настоящей Стратегии и этапы ее реализации

52. В целях осуществления мониторинга реализации настоящей Стратегии Правительство Российской Федерации утверждает перечень показателей ее реализации и значения этих показателей, отражающие:

а) оценку развития информационных и коммуникационных технологий в Российской Федерации;

б) оценку развития информационного общества в Российской Федерации;

в) параметры формирования цифровой экономики, оценку ее влияния на темпы роста валового внутреннего продукта Российской Федерации;

г) состояние перехода к использованию организациями наукоемких технологий.

53. Этапы реализации настоящей Стратегии определяются в плане ее реализации, который разрабатывается и утверждается Правительством Российской Федерации.

54. План реализации настоящей Стратегии включает в себя следующие основные мероприятия:

а) разработка статистического инструментария для оценки реализации настоящей Стратегии и мониторинга достижения значений показателей ее реализации;

б) принятие законодательных и издание иных нормативных правовых актов Российской Федерации, субъектов Российской Федерации, направленных на реализацию настоящей Стратегии;

в) внесение изменений в государственные программы Российской Федерации, государственные программы субъектов Российской Федерации, планы деятельности федеральных органов исполнительной власти, органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления, институтов развития, компаний с государственным участием.

VI. Управление реализацией настоящей Стратегии. Источники и механизмы ресурсного обеспечения мероприятий по реализации настоящей Стратегии. Задачи, функции и порядок взаимодействия государственных органов, органов местного самоуправления и организаций при реализации настоящей Стратегии

55. Реализация настоящей Стратегии обеспечивается согласованными действиями следующих государственных органов, органов местного самоуправления и организаций:

а) Правительство Российской Федерации;

б) Администрация Президента Российской Федерации;

в) аппарат Совета Безопасности Российской Федерации;

г) федеральные органы исполнительной власти;

д) Центральный банк Российской Федерации;

е) органы исполнительной власти субъектов Российской Федерации;

ж) органы местного самоуправления;

з) государственные внебюджетные фонды;

и) фонды и институты развития (в соответствии с планом реализации настоящей Стратегии);

к) государственные корпорации, компании с государственным участием и частные компании (в соответствии с планом реализации настоящей Стратегии).

56. Финансовое обеспечение реализации настоящей Стратегии осуществляется за счет бюджетных ассигнований федерального бюджета, бюджетов субъектов Российской Федерации, местных бюджетов, средств государственных внебюджетных фондов и внебюджетных источников, включая средства институтов развития, компаний с государственным участием, государственных корпораций.

57. Согласованное планирование и реализация мероприятий, предусмотренных настоящей Стратегией, осуществляются на основе документов стратегического планирования с использованием механизмов координации мероприятий по обеспечению стратегического управления в сфере развития информационного общества, реализуемых органами государственной власти и органами местного самоуправления.

58. В рамках реализации настоящей Стратегии российские фонды, институты развития, государственные корпорации, компании с государственным участием и частные компании осуществляют инвестиции в сферу информационных и коммуникационных технологий.

59. Мероприятия по реализации настоящей Стратегии учитываются при формировании и корректировке государственных программ Российской Федерации, программ институтов развития, программ субъектов Российской Федерации по созданию и развитию информационного общества.

60. В соответствии с планом реализации настоящей Стратегии в государственные программы вносятся необходимые изменения.

61. План реализации настоящей Стратегии, кроме перечня основных мероприятий по ее реализации, включает в себя задачи и порядок координации деятельности и взаимодействия государственных органов, органов местного самоуправления и организаций при реализации настоящей Стратегии.

62. Федеральные органы исполнительной власти включают в планы своей деятельности мероприятия по реализации настоящей Стратегии.

63. Органы исполнительной власти субъектов Российской Федерации вносят в планы реализации региональных документов стратегического планирования изменения в соответствии с настоящей Стратегией.

64. Оценка эффективности результатов деятельности руководителей федеральных органов исполнительной власти и высших должностных лиц (руководителей высших исполнительных органов государственной власти) субъектов Российской Федерации по реализации настоящей Стратегии проводится ежегодно.

65. Положения настоящей Стратегии и план ее реализации обязательны для выполнения всеми органами государственной власти Российской Федерации и органами местного самоуправления и являются основой для разработки и корректировки соответствующих государственных, ведомственных и региональных программ и планов.

ПРАВИТЕЛЬСТВО РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ
от 10 сентября 2007 г. № 575

ОБ УТВЕРЖДЕНИИ ПРАВИЛ ОКАЗАНИЯ ТЕЛЕМАТИЧЕСКИХ УСЛУГ СВЯЗИ

Список изменяющих документов
(в ред. постановлений Правительства РФ от 16.02.2008 № 93,
от 31.07.2014 № 758, от 12.08.2014 № 801,
от 19.02.2015 № 140, от 03.02.2016 № 57, от 25.10.2017 № 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. № 87 «Об утверждении перечня наименований услуг связи, вносимых в лицензии, и перечней лицензионных условий» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2005, № 9, ст. 719; 2006, № 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

Утверждены
постановлением Правительства
Российской Федерации
от 10 сентября 2007 г. № 575

ПРАВИЛА ОКАЗАНИЯ ТЕЛЕМАТИЧЕСКИХ УСЛУГ СВЯЗИ

Список изменяющих документов
(в ред. постановлений Правительства РФ от 16.02.2008 № 93,
от 31.07.2014 № 758, от 12.08.2014 № 801,
от 19.02.2015 № 140, от 03.02.2016 № 57, от 25.10.2017 № 1295)

I. 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 № 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 № 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, оконечное оборудование которых подключено к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

(п. 5(1) введен постановлением Правительства РФ от 19.02.2015 № 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 № 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 № 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 № 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 № 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 № 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 № 758; в ред. постановления Правительства РФ от 03.02.2016 № 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 № 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 № 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 № 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 № 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 № 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 № 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 22 декабря 2006 г. № 785

ОБ УТВЕРЖДЕНИИ ПРАВИЛ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ СВЯЗИ ДЛЯ ЦЕЛЕЙ ТЕЛЕВИЗИОННОГО ВЕЩАНИЯ И (ИЛИ) РАДИОВЕЩАНИЯ

Список изменяющих документов
(в ред. постановлений Правительства РФ от 16.02.2008 № 93,
от 19.02.2015 № 140, от 03.02.2016 № 57)

Во исполнение статьи 44 Федерального закона «О связи» Правительство Российской Федерации постановляет:

Утвердить прилагаемые Правила оказания услуг связи для целей телевизионного вещания и (или) радиовещания и ввести их в действие с 1 марта 2007 г.

Председатель Правительства
Российской Федерации
М. ФРАДКОВ

Утверждены
постановлением Правительства
Российской Федерации
от 22 декабря 2006 г. № 785

ПРАВИЛА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ СВЯЗИ ДЛЯ ЦЕЛЕЙ ТЕЛЕВИЗИОННОГО ВЕЩАНИЯ И (ИЛИ) РАДИОВЕЩАНИЯ

Список изменяющих документов
(в ред. постановлений Правительства РФ от 16.02.2008 № 93,
от 19.02.2015 № 140, от 03.02.2016 № 57)

I. Общие положения

1. Настоящие Правила регулируют отношения между абонентом или вещателем и оператором связи, оказывающим услуги связи для целей кабельного и (или) эфирного телевизионного вещания и (или) радиовещания (далее – телерадиовещание), в случае заключения возмездного договора об оказании услуг связи для целей кабельного и (или) эфирного телерадиовещания (далее – услуга связи для целей телерадиовещания).

2. Используемые в настоящих Правилах понятия означают следующее:

«абонент» – пользователь услугами связи для целей телерадиовещания, с которым заключен договор об оказании услуг связи для целей телерадиовещания (далее – договор) с выделением для этого уникального кода идентификации;

«абонентская линия» – линия связи, соединяющая средства связи сети связи для распространения программ телерадиовещания (далее – сеть связи телерадиовещания) через абонентскую распределительную систему с пользовательским (оконечным) оборудованием;

«абонентская распределительная система» – совокупность физических цепей и технических средств (в том числе проходных усилителей, разветвителей, абонентских розеток и иных коммутационных элементов), расположенных в помещении абонента, через которые пользовательское (оконечное) оборудование подключается к средствам связи сети связи телерадиовещания;

«вещатель» – пользователь услугами связи для целей телерадиовещания, с которым заключен договор и который составляет телепрограммы и (или) радиопрограммы (далее – телерадиопрограммы) для их приема неопределенным кругом лиц и на основании лицензии на вещание, распространяет их либо обеспечивает их распространение в полной и неизменной форме третьим лицом;

«зона обслуживания оператора сети связи телерадиовещания» – территория, в пределах которой при эфирном вещании обеспечивается прием сигнала телерадиопрограммы, соответствующего техническим нормам, или территория, в пределах которой при кабельном вещании обеспечивается наличие технической возможности доставки сигнала телерадиопрограммы;

«пользовательское (оконечное) оборудование» – технические средства (в том числе телевизионный приемник, радиоприемник), предназначенные для приема, обработки и воспроизведения сигналов телерадиопрограмм;

«предоставление абоненту доступа к сети связи телерадиовещания» – совокупность действий оператора связи, оказывающего услуги связи для целей телерадиовещания (далее – оператор связи), по формированию абонентской

линии и подключению с ее помощью пользовательского (оконечного) оборудования к средствам связи сети связи телерадиовещания;

«предоставление вещателю доступа к сети связи телерадиовещания» – совокупность действий оператора связи, направленных на формирование линии связи для приема сигнала телерадиопрограммы от вещателя на средства связи сети связи телерадиовещания;

«сигнал телерадиопрограммы» – электрический сигнал программы телерадиовещания, технологические параметры которого определены вещателем в соответствии с техническими нормами и стандартами;

«техническая возможность предоставления абоненту или вещателю доступа к сети связи телерадиовещания» – наличие незадействованной монтированной емкости сети связи телерадиовещания, позволяющей оператору связи обеспечить возможность приема сигнала телерадиопрограммы от вещателя и доставки сигнала телерадиопрограммы до пользовательского (оконечного) оборудования.

3. Взаимоотношения, возникающие при оказании услуг связи для целей телерадиовещания на территории Российской Федерации, осуществляются на русском языке.

4. Сведения об абоненте-гражданине, ставшие известными оператору связи в силу исполнения договора, могут передаваться третьим лицам только с письменного согласия этого абонента, за исключением случаев, предусмотренных федеральными законами.

(в ред. постановления Правительства РФ от 16.02.2008 № 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 № 93)

5. Во время чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера, определенных законодательством Российской Федерации, уполномоченные государственные органы в порядке, определенном Правительством Российской Федерации, имеют право на приоритетное использование сетей связи телерадиовещания для передачи сообщений, связанных с чрезвычайной ситуацией, а также приостановление или ограничение распространения сигналов телерадиопрограмм вещателей.

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.

(п. 5(1) введен постановлением Правительства РФ от 19.02.2015 № 140)

6. Абонентская распределительная система должна соответствовать требованиям, установленным законодательством Российской Федерации.

На пользовательское (оконечное) оборудование, которое подключается к средствам связи сети связи телерадиовещания, необходимо иметь документ о подтверждении его соответствия установленным требованиям.

Обязанность по обеспечению наличия абонентской распределительной системы и пользовательского (оконечного) оборудования возлагается на абонента, если иное не установлено договором с абонентом.

7. Оператор связи вправе оказывать те услуги связи для целей телерадиовещания, на оказание которых этому оператору связи выдана лицензия.

Оказание услуг связи для целей телерадиовещания может сопровождаться оказанием оператором связи иных услуг, технологически неразрывно связанных с услугами связи для целей телерадиовещания и направленных на повышение их потребительской ценности, если для этого не требуется отдельной лицензии.

Оператор связи обеспечивает абоненту возможность пользования услугами связи для целей телерадиовещания 24 часа в сутки, если иное не установлено законодательством Российской Федерации или договором между оператором связи и абонентом.

8. Оператор связи обязан создавать систему информационно-справочного обслуживания в целях предоставления сведений об операторе связи, а также информации, необходимой для заключения и исполнения договора.

Указанная информация на русском языке (при необходимости – на иных языках) в наглядной и доступной форме бесплатно доводится до сведения граждан либо юридических лиц с помощью информационно-справочной системы, а также в местах работы с абонентами.

9. В информационно-справочной системе оператор связи бесплатно предоставляет абонентам следующую информацию:

а) состояние лицевого счета абонента;

б) сведения о бюро ремонта;

в) сведения о местах работы с абонентами;

г) тарифы на услуги связи для целей телерадиовещания;

д) порядок, форма и системы оплаты услуг связи для целей телерадиовещания.

10. В системе информационно-справочного обслуживания могут оказываться платные информационно-справочные услуги.

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

11. Оператор связи для заключения и исполнения договора обязан предоставлять 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 на оказание услуг связи для целей телерадиовещания и содержание лицензионных условий;

в) перечень оказываемых услуг связи для целей телерадиовещания, условия и порядок их оказания;

г) перечень и описание ограничений в оказании услуг связи для целей телерадиовещания;

д) требования к параметрам абонентской распределительной системы;

е) наименование и реквизиты нормативных документов, определяющих требования к качеству оказываемых услуг связи для целей телерадиовещания;

ж) тарифы на услуги связи для целей телерадиовещания;

з) порядок, форму и системы оплаты услуг связи для целей телерадиовещания;

и) порядок и сроки рассмотрения заявления о заключении договора;

к) порядок рассмотрения претензий;

л) номера телефонов информационно-справочных служб;

м) порядок и условия использования абонентом технических средств доступа к сигналам телерадиопрограмм в случае применения оператором связи технических средств защиты от несанкционированного доступа к сигналам телерадиопрограмм;

н) сведения о местах работы с абонентами для ознакомления с настоящими Правилами.

12. Договор между оператором связи и абонентом или вещателем заключается в письменной форме на неопределенный срок. По желанию пользователя, имеющего намерение заключить договор (далее – заявитель), может быть заключен срочный договор.

13. Оператор связи вправе поручить третьему лицу заключение договора от имени и за счет оператора связи, а также осуществление от его имени расчетов.

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

14. Расчеты за услуги связи для целей телерадиовещания осуществляются в российских рублях.

II. Порядок и условия заключения договора с абонентом

15. В договоре с абонентом предусматривается предоставление абоненту доступа к сети связи телерадиовещания оператора связи, предоставление

в постоянное пользование абонентской линии и доставка сигнала телерадиопрограммы до пользовательского (оконечного) оборудования абонента.

Доставка оператором связи сигнала телерадиопрограммы до пользовательского (оконечного) оборудования абонента может быть предусмотрена в договоре, заключенном между оператором связи и вещателем, с оплатой этой услуги за счет средств вещателя. В этом случае в договоре оператора связи с абонентом условие об оплате доставки сигнала телерадиопрограммы абонентом не предусматривается.

16. Для заключения договора заявитель подает оператору связи заявление, форма которого устанавливается оператором связи.

Оператор связи обязан зарегистрировать заявление. Порядок регистрации заявлений о заключении договора устанавливается оператором связи.

Оператор связи не вправе отказать заявителю в приеме и рассмотрении заявления о заключении договора и (или) потребовать от заявителя предъявления каких-либо документов к заявлению.

17. Договор, заключаемый с гражданином, является публичным.

18. Оператор связи в срок, не превышающий 30 дней со дня регистрации заявления о заключении договора, осуществляет проверку наличия технической возможности предоставления заявителю доступа к сети связи телерадиовещания. При наличии технической возможности оператор связи направляет в указанный срок заявителю уведомление о предполагаемом сроке заключения договора.

19. Оператор связи вправе отказать заявителю в заключении договора при отсутствии технической возможности предоставления доступа к сети связи телерадиовещания.

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

20. В договоре с абонентом должны быть указаны следующие сведения:

а) дата и место заключения договора;

б) наименование (фирменное наименование) оператора связи;

в) реквизиты расчетного счета оператора связи;

г) реквизиты выданной оператору связи лицензии на осуществление деятельности в области оказания услуг связи;

д) сведения об абоненте:

фамилия, имя, отчество, реквизиты документа, удостоверяющего личность, – для гражданина;

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

(в ред. постановления Правительства РФ от 03.02.2016 № 57)

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

е) адрес установки пользовательского (оконечного) оборудования;

ж) адрес и способ доставки счета за оказанные услуги связи для целей телерадиовещания или иной вид информирования о состоянии счета или оказанных услугах;

з) права, обязанности и ответственность сторон;

и) срок действия договора, порядок и условия его расторжения.

21. В договоре оператора связи с абонентом должны быть указаны следующие существенные условия:

а) перечень оказываемых услуг связи для целей телерадиовещания;

б) система оплаты услуг связи для целей телерадиовещания;

в) порядок, сроки и форма оплаты услуг связи для целей телерадиовещания.

22. Оператор связи не вправе при заключении договора навязывать абоненту оказание иных услуг за отдельную плату.

23. Оператор связи не вправе обусловливать оказание абоненту одних услуг связи для целей телерадиовещания обязательным оказанием иных услуг.

III. Порядок и условия исполнения договора с абонентом

24. Оператор связи обязан:

а) оказывать абоненту услуги связи для целей телерадиовещания в соответствии с законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, настоящими Правилами, лицензией и договором;

б) оказывать абоненту при его обращении услуги по устранению неисправностей абонентской распределительной системы, препятствующих пользованию услугами связи для целей телерадиовещания (с учетом возможности доступа сотрудников оператора связи в помещение абонента), если оказание этой услуги предусмотрено договором;

в) извещать абонентов через сайт оператора связи в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и (или) в местах работы с абонентами об изменении тарифов на услуги связи для целей телерадиовещания не менее чем за 10 дней до введения новых тарифов;

(в ред. постановления Правительства РФ от 03.02.2016 № 57)

г) создавать условия для беспрепятственного доступа абонентов, в том числе инвалидов, к объектам, предназначенным для работы с абонентами, и местам оплаты услуг, организованным оператором связи;

д) назначать по согласованию с абонентом новый срок оказания услуг связи для целей телерадиовещания, если несоблюдение сроков было обусловлено обстоятельствами непреодолимой силы;

е) доставлять до пользовательского (оконечного) оборудования сигнал телерадиопрограммы, соответствующий технологическим параметрам, установленным в договоре между оператором связи и вещателем.

25. Абонент обязан:

а) вносить плату за оказанные ему услуги связи для целей телерадиовещания и иные предусмотренные в договоре услуги в полном объеме и в определенные договором сроки;

б) не подключать к абонентской распределительной системе пользовательское (оконечное) оборудование, которое не соответствует требованиям, установленным законодательством Российской Федерации, или пользовательское (оконечное) оборудование третьих лиц;

в) сообщать оператору связи в срок, не превышающий 60 дней, о прекращении своего права владения помещением, в котором установлено пользовательское (оконечное) оборудование (в случае оказания услуг кабельного вещания), а также об изменении фамилии (имени, отчества) и места жительства, касающемся физических лиц и индивидуальных предпринимателей, об изменении наименования (фирменного наименования), места нахождения, касающемся юридических лиц;

г) содержать в исправном состоянии абонентскую распределительную систему и пользовательское (оконечное) оборудование, находящиеся в помещении абонента.

26. Абонент вправе:

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

б) назначать по согласованию с оператором связи новый срок оказания услуг связи для целей телерадиовещания, если несоблюдение сроков оказания услуг было обусловлено обстоятельствами непреодолимой силы;

в) требовать от оператора связи безвозмездного устранения недостатков при оказании услуг связи для целей телерадиовещания, а также возмещения причиненного по вине оператора связи ущерба;

г) требовать от оператора связи соответствующего уменьшения стоимости услуг связи для целей телерадиовещания в случае ненадлежащего исполнения оператором связи обязательств по договору.

27. Для проведения профилактических (регламентных) работ в сети связи телерадиовещания допускаются технологические перерывы

в виде полного или частичного прерывания доставки сигнала телерадиопрограмм не чаще 1 раза в месяц в рабочие дни не более чем на 8 часов.

28. Оператор связи вправе отказать абоненту в доступе к сети связи телерадиовещания в том случае, если принадлежащая абоненту абонентская распределительная система не соответствует требованиям, установленным законодательством Российской Федерации.

При отсутствии в помещении, занимаемом абонентом, абонентской распределительной системы установка всех или части технических средств, образующих такую систему, может быть произведена оператором связи за счет абонента.

29. В рамках договора оператором связи могут быть оказаны услуги по ремонту и техническому обслуживанию абонентской распределительной системы.

30. Оплата абонентом услуг связи для целей телерадиовещания может осуществляться посредством наличных или безналичных расчетов непосредственно после оказания услуг, путем внесения аванса или с отсрочкой платежа.

31. Плата за формирование абонентской линии и подключение пользовательского (оконечного) оборудования абонента к сети связи телерадиовещания взимается оператором связи однократно.

32. Расчетный период за оказанные услуги связи для целей телерадиовещания составляет 1 месяц.

33. В случае если оператор связи выставляет абонентам счет за оказанные услуги связи для целей телерадиовещания, счет должен содержать:

а) реквизиты оператора связи;

б) реквизиты абонента;

в) расчетный период, за который выставляется счет;

г) номер лицевого счета абонента;

д) сумму, предъявляемую к оплате;

е) дату выставления счета;

ж) срок оплаты счета.

34. Срок оплаты услуг связи для целей телерадиовещания (кроме абонентской платы), указанный в счете, не должен быть менее 15 дней с даты выставления счета. Более длительный срок оплаты может быть установлен в договоре.

При оплате услуг связи для целей телерадиовещания с применением абонентской системы оплаты за услуги связи для целей телерадиовещания оплата производится не позднее 10 дней с даты окончания расчетного периода.

35. Абонент вправе потребовать возврата средств, уплаченных за пользование услугами связи для целей телерадиовещания, за период, когда

отсутствовала возможность воспользоваться этими услугами не по вине этого абонента.

36. В случае расторжения договора абонент имеет право обратиться к оператору связи с требованием возврата средств, внесенных им в качестве авансового платежа.

Оператор связи обязан вернуть абоненту неиспользованный остаток средств.

IV. Порядок заключения и исполнения договора с вещателем

37. К отношениям вещателя и оператора связи по заключению договора применяются правила направления оферты и получения акцепта, предусмотренные гражданским законодательством Российской Федерации.

38. В договоре с вещателем на оказание услуг связи для целей телерадиовещания предусматривается обеспечение предоставления вещателю доступа к сети связи телерадиовещания оператора связи и (или) прием и передача сигнала телерадиопрограммы до пользовательского (оконечного) оборудования.

Вещателю в договоре может быть предусмотрено оказание такой услуги связи для целей телерадиовещания, как доставка сигнала телерадиопрограммы до пользовательского (оконечного) оборудования с оплатой этой услуги за счет средств вещателя.

39. Оператор связи вправе отказать в заключении договора с вещателем при отсутствии технической возможности предоставления вещателю доступа к сети связи телерадиовещания или отсутствия у вещателя лицензии на вещание, дающей право осуществлять распространение продукции средства массовой информации с использованием технических возможностей сети связи телерадиовещания оператора связи.

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

40. В договоре с вещателем должны быть указаны:

а) дата и место заключения договора;

б) наименование (фирменное наименование) оператора связи;

в) реквизиты расчетного счета оператора связи;

г) реквизиты выданной оператору связи лицензии на осуществление деятельности в области оказания услуг связи;

д) сведения о вещателе:

наименование (фирменное наименование), место нахождения, банковские реквизиты – для юридического лица;

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

е) реквизиты выданной вещателю лицензии, дающей право осуществлять распространение продукции средства массовой информации с использованием технических возможностей сети связи телерадиовещания оператора связи;

ж) адрес и способ доставки счета за оказанные услуги связи для целей телерадиовещания;

з) права, обязанности и ответственность сторон;

и) порядок и условия применения оператором связи технических и программных средств защиты от несанкционированного доступа к сигналам телерадиопрограмм (в случае их применения);

к) срок действия договора;

л) порядок расторжения договора с вещателем, предусматривающий своевременное предварительное извещение оператором связи абонентов о прекращении доставки им сигнала телерадиопрограммы этого вещателя.

41. В договоре оператора связи с вещателем должны быть указаны следующие существенные условия:

а) перечень оказываемых услуг связи для целей телерадиовещания;

б) система оплаты услуг связи для целей телерадиовещания;

в) порядок, сроки и форма оплаты услуг связи для целей телерадиовещания;

г) зона обслуживания оператора сети связи телерадиовещания;

д) технологические параметры сигналов телерадиопрограмм, определенные вещателем в соответствии с техническими нормами и стандартами, которые обязан соблюдать оператор связи при оказании услуг связи для целей телерадиовещания.

42. Оплата вещателем услуг связи для целей телерадиовещания может осуществляться посредством наличных или безналичных расчетов непосредственно после оказания услуг, путем внесения аванса или с отсрочкой платежа.

43. Оператор связи обязан:

а) оказывать вещателю услуги связи для целей телерадиовещания в соответствии с законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, настоящими Правилами, лицензией и договором;

б) обеспечивать соблюдение технологических параметров сигналов телерадиопрограмм при их передаче, а также доставке (если предусмотрено договором);

в) назначать по согласованию с вещателем новый срок оказания услуг связи для целей телерадиовещания, если несоблюдение сроков было обусловлено обстоятельствами непреодолимой силы;

г) заблаговременно уведомлять вещателя о вводе в действие новых средств связи, внедрении новых технологических решений в своей сети связи телерадиовещания, проведении профилактических (регламентных) работ в сети связи телерадиовещания.

44. Вещатель обязан:

а) вносить плату за оказанные ему услуги связи для целей телерадиовещания и иные предусмотренные в договоре услуги в полном объеме и в определенные договором сроки;

б) обеспечивать согласованный с оператором связи бесперебойный режим подачи сигналов телерадиопрограмм;

в) обеспечивать передачу на технические средства оператора связи сигналов телерадиопрограмм, соответствующих техническим параметрам, указанным в соответствующих технических нормах и стандартах;

г) сообщать оператору связи в срок, не превышающий 60 дней, об изменении указанных в договоре сведений о вещателе.

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

45. Оператор связи и абонент или вещатель вправе в любое время по соглашению сторон расторгнуть договор при условии оплаты оказанных услуг связи для целей телерадиовещания. В договоре могут быть предусмотрены случаи и порядок одностороннего отказа сторон от исполнения договора.

46. В случае нарушения абонентом или вещателем требований, связанных с оказанием услуг связи для целей телерадиовещания, установленных Федеральным законом «О связи», настоящими Правилами и договором, в том числе нарушения сроков оплаты оказанных услуг связи для целей телерадиовещания, оператор связи вправе приостановить оказание услуг связи для целей телерадиовещания до устранения нарушения, уведомив об этом абонента или вещателя.

В случае неустранения такого нарушения по истечении 6 месяцев с даты получения абонентом или вещателем от оператора связи уведомления в письменной форме о намерении приостановить оказание услуг связи для целей телерадиовещания оператор связи в одностороннем порядке вправе расторгнуть договор.

47. В случае оказания услуг связи для целей кабельного вещания действие договора с абонентом 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).

48. В случае оказания услуг связи для целей кабельного вещания с письменного согласия абонента-гражданина 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 пользовательское (оконечное) оборудование.

49. При реорганизации или переименовании абонента – юридического лица или вещателя – 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 или вещателя – 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.

50. В случае если абоненту оказывается услуга связи для целей кабельного вещания, при прекращении у абонента права владения или пользования помещением, в котором установлено пользовательское (оконечное) 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.

51. В случае если внесение изменений в договор повлекло необходимость выполнения оператором связи соответствующих работ, связанных с обеспечением доступа к сети связи телерадиовещания оператора связи, эти работы подлежат оплате.

VI. Порядок предъявления и рассмотрения претензий

52. Абонент и вещатель вправе обжаловать решения и действия (бездействие) оператора связи, связанные с оказанием услуг связи для целей телерадиовещания.

53. Оператор связи обязан иметь книгу жалоб и предложений и выдавать ее по требованию.

54. Рассмотрение жалобы абонента осуществляется в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

55. При неисполнении или ненадлежащем исполнении оператором связи обязательств по оказанию услуг связи для целей телерадиовещания

абонент или вещатель до обращения в суд предъявляет оператору связи претензию.

56. Претензия абонента или вещателя предъявляется в письменной форме и подлежит регистрации в день ее получения оператором связи.

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

К претензии прилагаются копия договора, а также иные необходимые для рассмотрения претензии 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.

57. 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 или вещателю.

Отказ в удовлетворении претензии должен быть мотивирован.

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

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

При отклонении претензии полностью или частично либо неполучении ответа в установленный срок абонент или вещатель вправе предъявить иск в суд.

VII. Ответственность сторон

58. За неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по договору между оператором связи и абонентом или вещателем оператор связи несет ответственность в следующих случаях:

а) нарушение сроков предоставления абоненту или вещателю доступа к сети связи телерадиовещания;

б) нарушение установленных в договоре сроков оказания услуг связи для целей телерадиовещания;

в) неоказание услуг связи для целей телерадиовещания, указанных в договоре;

г) некачественное оказание услуг связи для целей телерадиовещания, в том числе в результате ненадлежащего содержания сети связи телерадиовещания.

59. В случае неисполнения или ненадлежащего исполнения оператором связи обязательств в соответствии с договором абонент или вещатель вправе потребовать по своему выбору:

а) безвозмездного устранения недостатков по оказанию услуг связи для целей телерадиовещания;

б) соответствующего уменьшения стоимости услуг связи для целей телерадиовещания;

в) возмещения понесенных абонентом или вещателем расходов по устранению недостатков оказанной услуги связи для целей телерадиовещания своими силами или третьими лицами.

60. В случае нарушения оператором связи 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.

61. При нарушении оператором связи установленных сроков оказания услуг связи для целей телерадиовещания абонент-гражданин по своему выбору вправе:

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

б) потребовать уменьшения стоимости услуги связи для целей телерадиовещания;

в) расторгнуть договор.

62. Оператор связи при нарушении сроков предоставления абоненту доступа к сети связи телерадиовещания уплачивает абоненту-гражданину неустойку в размере 3 процентов платы за предоставление абоненту доступа к сети связи телерадиовещания за каждый день просрочки вплоть до начала обеспечения абоненту доступа к сети связи телерадиовещания, если более высокий размер неустойки не указан в договоре, но не более размера указанной в договоре платы за предоставление абоненту доступа к сети связи телерадиовещания.

63. В случае непредставления, неполного или несвоевременного представления информации об оказании услуг связи для целей телерадиовещания абонент-гражданин вправе отказаться от исполнения договора и потребовать возмещения понесенных убытков.

64. Абонент несет ответственность перед оператором связи в следующих случаях:

а) неоплата, неполная или несвоевременная оплата услуг связи для целей телерадиовещания;

б) несоблюдение запрета на подключение к абонентской распределительной системе пользовательского (оконечного) оборудования, не имеющего документа, подтверждающего соответствие установленным требованиям, или запрета на подключение пользовательского (оконечного) оборудования третьих лиц.

65. Вещатель несет ответственность перед оператором связи в следующих случаях:

а) неоплата, неполная или несвоевременная оплата услуг связи для целей телерадиовещания;

б) несоответствие технических параметров сигналов телерадиопрограмм техническим нормам и стандартам при передаче этих сигналов на технические средства оператора связи;

в) необеспечение бесперебойного режима подачи сигналов телерадиопрограмм.

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

67. В случае несоблюдения абонентом запрета на подключение к абонентской распределительной системе пользовательского (оконечного) оборудования, не соответствующего установленным требованиям, или пользовательского (оконечного) оборудования третьих лиц возмещению подлежат причиненные такими действиями абонента убытки оператора связи.

68. Оператор связи не несет ответственность за содержание телерадиопрограмм, распространяемых по сети связи телерадиовещания.

Оператор связи не несет ответственность за снижение качества оказываемых абонентам услуг связи для целей телерадиовещания, если это вызвано неисправностями абонентской линии или абонентской распределительной системы, находящихся в помещении абонента.

69. 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.

Зарегистрировано в Минюсте России 26 декабря 2014 г. № 35442

МИНИСТЕРСТВО СВЯЗИ И МАССОВЫХ КОММУНИКАЦИЙ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ПРИКАЗ
от 31 июля 2014 г. № 234

ОБ УТВЕРЖДЕНИИ ПРАВИЛ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ПОЧТОВОЙ СВЯЗИ

Список изменяющих документов
(в ред. Приказов Минкомсвязи России от 13.02.2018 № 61,
от 13.11.2018 № 619, от 27.03.2019 № 106)

В соответствии со статьей 4 Федерального закона от 17 июля 1999 г. № 176-ФЗ «О почтовой связи» (Собрание законодательства Российской Федерации, 1999, № 29, ст. 3697; 2003, № 28, ст. 2895; 2004, № 35, ст. 3607; 2007, № 27, ст. 3213; 2008, № 29, ст. 3418; № 30, ст. 3616; 2009, № 26, ст. 3122; 2011, № 50, ст. 7351) и подпунктом 5.2.25.1 Положения о Министерстве связи и массовых коммуникаций Российской Федерации, утвержденного постановлением Правительства Российской Федерации от 2 июня 2008 г. № 418 (Собрание законодательства Российской Федерации, 2008, № 23, ст. 2708; № 42, ст. 4825; № 46, ст. 5337; 2009, № 3, ст. 378; № 6, ст. 738; № 33, ст. 4088; 2010, № 13 ст. 1502; № 26, ст. 3350; № 30, ст. 4099; № 31, ст. 4251; 2011, № 2, ст. 338; № 3, ст. 542; № 6, ст. 888; № 14, ст. 1935; № 21, ст. 2965; № 44, ст. 6272; № 49, ст. 7283; 2012, № 20, ст. 2540; № 37, ст. 5001; № 39, ст. 5270; № 46, ст. 6347; 2013, № 13, ст. 1568, ст. 1569; № 33, ст. 4386; № 45, ст. 5822; 2014, № 30, ст. 4305; № 31, ст. 4414), приказываю:

1. Утвердить прилагаемые Правила оказания услуг почтовой связи.

2. Установить, что настоящий приказ вступает в силу с даты вступления в силу постановления Правительства Российской Федерации о признании утратившим силу постановления Правительства Российской Федерации от 15 апреля 2005 г. № 221 «Об утверждении Правил оказания услуг почтовой связи» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2005, № 17, ст. 1556).

3. Направить настоящий приказ на государственную регистрацию в Министерство юстиции Российской Федерации.

Врио Министра
О. ПАК

ПРАВИЛА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ПОЧТОВОЙ СВЯЗИ

Список изменяющих документов
(в ред. Приказов Минкомсвязи России от 13.02.2018 № 61,
от 13.11.2018 № 619, от 27.03.2019 № 106)

I. Общие положения

1. Настоящие Правила регулируют взаимоотношения пользователей услугами почтовой связи и операторов почтовой связи общего пользования при заключении и исполнении договора об оказании услуг почтовой связи, а также устанавливают права и обязанности указанных операторов и пользователей.

2. Операторы почтовой связи оказывают пользователям услуги почтовой связи на договорной основе.

3. Услуги почтовой связи подразделяются на:

а) универсальные услуги почтовой связи;

б) иные услуги, в том числе:

услуги по осуществлению почтовых переводов денежных средств <1>;

<1> Статья 2 Федерального закона от 17.07.1999 № 176-ФЗ «О почтовой связи» (Собрание законодательства Российской Федерации, 1999, № 29, ст. 3697; 2003, № 28, ст. 2895; 2004, № 35, ст. 3607; 2007, № 27, ст. 3213; 2008, № 29, ст. 3418; № 30, ст. 3616; 2009, № 26, ст. 3122; 2011, № 50, ст. 7351).

услуги по пересылке международных почтовых отправлений;

услуги по приему, обработке, перевозке и доставке (вручению) почтовых отправлений, пересылаемых в сроки, в порядке и с логотипом, определенными актами Всемирного почтового союза, которые осуществляются оператором почтовой связи, уполномоченным в установленном порядке на оказание этих услуг (далее – услуги EMS (Express Mail Service) <2>.

<2> Распоряжение Правительства Российской Федерации от 15.01.2014 № 16-р «Об утверждении Общего регламента Всемирного почтового союза, Всемирной почтовой конвенции, Заключительного протокола Всемирной почтовой конвенции, Соглашения о почтовых платежных услугах» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2014, № 3, ст. 303).

4. Обмен международными почтовыми отправлениями осуществляется в объектах федеральной почтовой связи, осуществляющих обработку поступающих от иностранных почтовых администраций международных почтовых отправлений, принятых в Российской Федерации и их отправку по назначению, а также пересылаемых открытым транзитом (далее – места международного почтового обмена).

5. У входа в объект почтовой связи либо на ином видном и доступном для пользователей услугами почтовой связи месте на объекте почтовой связи, в том числе на автоматизированных пунктах почтовой связи помещается вывеска с указанием наименования оператора почтовой связи, наименования и режима работы объекта, его почтового индекса.

(в ред. Приказа Минкомсвязи России от 13.02.2018 № 61)

6. Внутри объекта почтовой связи на видном и доступном для пользователей услугами почтовой связи месте должны находиться книга заявлений и предложений и необходимый информационный материал, включающий:

а) наименование оператора почтовой связи и место его нахождения;

б) адрес объекта почтовой связи и его почтовый индекс;

в) сведения о месте приема и рассмотрения претензий;

г) перечень оказываемых услуг, сроки их оказания и тарифы на них;

д) порядок адресования и выплаты почтовых переводов;

е) порядок адресования, упаковывания и оплаты пересылки почтовых отправлений, установленные для них размеры и предельная масса;

ж) срок хранения неврученных почтовых отправлений и невыплаченных почтовых переводов;

з) перечень предметов и веществ, запрещенных к пересылке;

и) перечень категорий пользователей услугами почтовой связи, которым предоставляются льготы в соответствии с законодательством Российской Федерации;

к) копию лицензии на оказание услуг почтовой связи;

л) настоящие Правила;

м) информацию об ответственности операторов почтовой связи и пользователей услугами почтовой связи;

н) иную информацию, связанную с оказанием услуг почтовой связи оператором.

7. Внутри объекта почтовой связи, в котором оказываются универсальные услуги почтовой связи, дополнительно размещается почтовый ящик для сбора письменной корреспонденции и указывается информация:

а) о нормативах частоты сбора письменной корреспонденции из почтовых ящиков, ее обмена, перевозки и доставки;

б) о контрольных сроках пересылки письменной корреспонденции;

в) о порядке оказания универсальных услуг почтовой связи.

8. На почтовых ящиках указываются наименование оператора почтовой связи, присвоенный почтовому ящику номер, дни недели и время, в которые осуществляется выемка письменной корреспонденции.

9. Почтовые отправления и почтовые переводы подразделяются на внутренние (принимаемые для пересылки в пределах территории Российской Федерации) и международные (принимаемые для пересылки за пределы Российской Федерации, поступающие на ее территорию из других государств либо следующие транзитом через территорию Российской Федерации).

10. По совокупности признаков, определяющих порядок и условия приема, обработки, перевозки и доставки (вручения), почтовые отправления подразделяются на следующие категории:

а) простые (в том числе пересылаемые в форме электронного документа) – принимаемые от отправителя без выдачи ему квитанции и доставляемые (вручаемые) адресату (его уполномоченному представителю) без подтверждения факта получения, а в случае простых почтовых отправлений, пересылаемых в форме электронного документа, принимаемые и доставляемые в соответствии с порядком, установленным главой VI настоящих Правил;

(в ред. Приказа Минкомсвязи России от 13.02.2018 № 61)

б) регистрируемые (заказные, в том числе пересылаемые в форме электронного документа, обыкновенные, с объявленной ценностью (почтовое отправление, принимаемое с оценкой стоимости вложения, определяемой отправителем) – принимаемые от отправителя с выдачей ему квитанции и вручаемые адресату (его уполномоченному представителю) с подтверждением факта вручения, а в случае заказных почтовых отправлений, пересылаемых в форме электронного документа, принимаемые и доставляемые в соответствии с порядком, установленным главой VI настоящих Правил.

(в ред. Приказа Минкомсвязи России от 13.02.2018 № 61)

Регистрируемые почтовые отправления (почтовые переводы) могут пересылаться с уведомлением о вручении (в международном почтовом обмене – с уведомлением о получении) (при подаче которых отправитель поручает оператору почтовой связи сообщить ему или указанному им лицу, когда и кому вручено почтовое отправление (выплачен почтовый перевод).

Почтовые отправления с объявленной ценностью могут пересылаться:

- с наложенным платежом (при подаче которых отправитель поручает оператору почтовой связи получить установленную им денежную сумму с адресата и осуществить ее перевод отправителю или указанному им лицу);

(в ред. Приказа Минкомсвязи России от 13.02.2018 № 61)

- с описью вложения.

Перечень видов и категорий почтовых отправлений, пересылаемых с описью вложения, с уведомлением о вручении и с наложенным платежом, определяется операторами почтовой связи.

Наложенный платеж почтовым переводом осуществляется организацией федеральной почтовой связи.

(абзац введен Приказом Минкомсвязи России от 13.02.2018 № 61)

11. К внутренним почтовым отправлениям относятся следующие виды и категории почтовых отправлений:

а) почтовые отправления в виде письменных сообщений на специальном бланке, пересылаемые в открытом виде (простые, заказные) (далее – почтовые карточки);

б) почтовые отправления с письменным сообщением, в том числе в форме электронного документа (простые, в том числе пересылаемые в форме электронного документа, заказные, в том числе пересылаемые в форме электронного документа, с объявленной ценностью) (далее – письма);

в) почтовые отправления с печатными изданиями, рукописями, деловыми бумагами, фотографиями (простые, заказные, с объявленной ценностью) (далее – бандероли);

г) почтовые отправления, подаваемые в открытом виде, с вложением, предназначенным исключительно для слепых (простые, заказные) (далее – секограммы);

д) почтовые отправления с товарным вложением (обыкновенные, с объявленной ценностью) (далее – посылки);

е) почтовые отправления с товарами и другими материальными ценностями, направляемые к месту назначения (обыкновенные, с объявленной ценностью) (далее – прямые почтовые контейнеры).

12. Операторы почтовой связи при оказании услуг почтовой связи (кроме универсальных услуг почтовой связи) вправе устанавливать другие виды и категории внутренних почтовых отправлений для пересылки по своей сети почтовой связи.

13. Письменная корреспонденция, за исключением простых и заказных почтовых отправлений, пересылаемых в форме электронного документа, пересылаемая при оказании универсальных услуг почтовой связи, должна соответствовать предельной массе, допустимому вложению и предельным размерам, указанным в приложении № 1 к настоящим Правилам.

Оператор почтовой связи, оказывающий универсальные услуги почтовой связи, не вправе отказать пользователю услугами почтовой связи в приеме внутренней письменной корреспонденции, если она соответствует предельной массе, допустимому вложению и предельным размерам, указанным в приложении № 1 к настоящим Правилам.

Операторы почтовой связи оказывают услуги почтовой связи только при наличии у них соответствующей лицензии, выданной в соответствии с Федеральным законом от 4 мая 2011 г. № 99-ФЗ «О лицензировании отдельных видов деятельности» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2011, № 19, ст. 2716; № 30, ст. 4590; № 43, ст. 5971; № 48, ст. 6728; 2012, № 26, ст. 3446; № 31, ст. 4322; 2013, № 9, ст. 874; № 27, ст. 3477; 2014, № 30, ст. 4256).

14. Международное почтовое отправление, пересылаемое в рамках международного почтового обмена, должно соответствовать предельной массе, допустимому вложению и предельным размерам, указанным в приложении № 2 к настоящим Правилам.

Виды и категории международных почтовых отправлений, не указанные в приложении № 2 к настоящим Правилам, могут пересылаться на основании соглашений организации федеральной почтовой связи с организациями почтовой связи, находящимися под юрисдикцией других государств, заключаемых в соответствии с актами Всемирного почтового союза.

(абзац введен Приказом Минкомсвязи России от 13.02.2018 № 61)

15. Операторы почтовой связи вправе установить разряды почтовых отправлений (почтовых переводов) в зависимости от категории отправителей, прием, пересылка и доставка которых осуществляются в приоритетном порядке по установленным тарифам, предусмотренным для соответствующих видов почтовых отправлений (почтовых переводов).

Особенности доставки (вручения), хранения почтовых отправлений разряда «судебное» (почтовых отправлений федеральных судов, конституционных (уставных) судов и мировых судей субъектов Российской Федерации, содержащих вложения в виде судебных извещений (судебных повесток), копий судебных актов (в том числе определений, решений, постановлений судов), судебных дел (материалов), исполнительных документов), а также разряда «административное» (направляемых в ходе производства по делам об административных правонарушениях почтовых отправлений органов и должностных лиц, уполномоченных рассматривать дела об административных правонарушениях в соответствии с Кодексом Российской Федерации об административных правонарушениях и принимаемыми в соответствии с ним законами субъектов Российской Федерации об административных правонарушениях, содержащих вложения в виде извещений (повесток), копий актов (в том числе определений, решений, постановлений по делам об административных правонарушениях), дел (материалов) об административных правонарушениях, исполнительных документов), устанавливаются настоящими правилами.

(в ред. Приказа Минкомсвязи России от 13.11.2018 № 619)

II. Прием почтовых отправлений и почтовых переводов

16. Во внутренних почтовых отправлениях пересылаются вложения, не запрещенные к пересылке в пределах территории Российской Федерации в соответствии с Федеральным законом от 17 июля 1999 г. № 176-ФЗ «О почтовой связи» (Собрание законодательства Российской Федерации, 1999, № 29, ст. 3697; 2003, № 28, ст. 2895; 2004, № 35, ст. 3607; 2007, № 27, ст. 3213; 2008, № 29, ст. 3418; № 30, ст. 3616; 2009, № 26, ст. 3122; 2011, № 50, ст. 7351).

17. В международных почтовых отправлениях пересылаются вложения, не запрещенные:

а) к ввозу на территорию Российской Федерации;

б) к вывозу с территории Российской Федерации и к ввозу в государство назначения.

Запреты и ограничения при пересылке товаров в международных почтовых отправлениях устанавливаются таможенным законодательством Российской Федерации.

18. Почтовые переводы принимаются к пересылке в валюте Российской Федерации.

19. Почтовые отправления принимаются в упакованном виде. Упаковка почтовых отправлений должна соответствовать характеру вложения, условиям пересылки, исключать возможность повреждения вложения при обработке и пересылке, доступа к нему без нарушения оболочки, порчи других отправлений и причинения какого-либо вреда имуществу и работникам почтовой связи.

Упаковка различных видов и категорий почтовых отправлений в зависимости от характера их вложения определяется операторами почтовой связи.

20. Почтовые отправления принимаются в открытом виде в следующих случаях:

а) при их пересылке с описью вложения;

б) при возникновении у работника оператора почтовой связи подозрений о наличии в почтовом отправлении запрещенных к пересылке предметов или веществ.

(пп. «б» в ред. Приказа Минкомсвязи России от 13.02.2018 № 61)

21. Почтовый адрес включает описание места нахождения пользователя услугами почтовой связи с обязательным указанием почтового индекса и (или) обозначение с помощью символов адреса пользователя услугами почтовой связи в информационной системе организации федеральной почтовой связи.

Почтовый адрес пользователя услугами почтовой связи в информационной системе организации федеральной почтовой связи присваивается пользователю автоматически при подтверждении им согласия

на получение заказных почтовых отправлений, пересылаемых в форме электронного документа в соответствии с пунктом 57 настоящих Правил.

На почтовых отправлениях и бланках почтовых переводов денежных средств отправителем указываются точные адреса отправителя и адресата, а также может указываться номер телефона отправителя и (или) адресата.

(в ред. Приказа Минкомсвязи России от 13.02.2018 № 61)

Допускается указание почтового адреса под оболочкой простого или заказного почтового отправления, пересылаемого в конвертах с прозрачным адресным окном, если это предусмотрено договором об оказании услуг почтовой связи.

(абзац введен Приказом Минкомсвязи России от 13.02.2018 № 61)

Адреса отправителя и адресата почтовых отправлений (почтовых переводов), принимаемых для пересылки в пределах территории Российской Федерации, за исключением простых и заказных почтовых отправлений, пересылаемых в форме электронного документа, должны быть указаны на русском языке. Адреса отправителя и адресата почтовых отправлений (почтовых переводов), принимаемых для пересылки в пределах территорий республик в составе Российской Федерации, могут быть указаны на государственном языке соответствующей республики при условии их повторения на русском языке.

На международных почтовых отправлениях адрес пишется латинскими буквами и арабскими цифрами. Допускается написание адреса на языке страны назначения при условии повторения наименования страны назначения на русском языке.

Адрес адресата пишется в правой нижней части почтового отправления, а адрес отправителя – в левой верхней части. Адрес пишется четко и без исправлений, в нем не должно быть знаков, не относящихся к адресу, и сокращенных названий.

22. Реквизиты адреса на почтовых отправлениях и бланках почтовых переводов денежных средств пишутся в следующем порядке:

а) для юридического лица – полное или сокращенное наименование (при наличии), для гражданина – фамилия, имя, отчество (последнее при наличии);

б) банковские реквизиты (для почтовых переводов, направляемых юридическому лицу или принимаемых от юридического лица);

в) название улицы, номер дома, номер квартиры;

г) название населенного пункта (города, поселка и т.п.);

д) название района;

е) название республики, края, области, автономного округа (области);

ж) название страны (для международных почтовых отправлений);

з) почтовый индекс.

Почтовые переводы и почтовые отправления, за исключением простых и заказных почтовых отправлений, пересылаемых в форме электронного

документа, могут быть адресованы до востребования (с указанием на почтовом отправлении или бланке почтового перевода денежных средств наименования объекта почтовой связи, фамилии, имени, отчества адресата) или на абонементный ящик (с указанием на почтовом отправлении или бланке почтового перевода денежных средств наименования объекта почтовой связи, номера ячейки абонементного почтового шкафа, фамилии, имени, отчества адресата или полного наименования юридического лица).

23. Плата за оказание услуг почтовой связи взимается с отправителя при приеме почтовых отправлений и почтовых переводов в соответствии с тарифами, действующими на дату приема, если иное не определено договором между оператором почтовой связи и пользователем услугами почтовой связи.

Плата за пересылку наземным транспортом внутренних и международных секограмм не взимается.

Порядок оплаты услуг почтовой связи по доставке (вручению) простых и заказных почтовых отправлений, пересылаемых в форме электронного документа, определяется договором между оператором почтовой связи и пользователем услугами почтовой связи.

Плата за оказание услуг почтовой связи по доставке (вручению) простых и заказных почтовых отправлений, пересылаемых в форме электронного документа, не должна превышать предельный уровень тарифов, установленных для универсальных услуг почтовой связи.

Нормативы, контрольные сроки и тарифы на оказание услуг почтовой связи, не относящихся к универсальным услугам почтовой связи, устанавливаются операторами почтовой связи.

24. Для подтверждения оплаты услуг почтовой связи по пересылке простой и заказной письменной корреспонденции, оказываемых организациями федеральной почтовой связи, применяются государственные знаки почтовой оплаты. В качестве государственных знаков почтовой оплаты используются:

а) почтовые марки, наклеиваемые на письменную корреспонденцию или наносимые типографским способом на почтовые конверты и почтовые карточки;

б) оттиски государственных знаков почтовой оплаты, наносимые франкировальными машинами;

в) знаки в информационной системе организации федеральной почтовой связи, подтверждающие оплату услуг почтовой связи по пересылке простых и заказных почтовых отправлений в форме электронного документа;

(пп. «в» в ред. Приказа Минкомсвязи России от 13.02.2018 № 61)

<3> Сноска исключена. – Приказ Минкомсвязи России от 13.02.2018 № 61.

г) иные знаки почтовой оплаты, наносимые на почтовые отправления <3>.

(пп. «г» в ред. Приказа Минкомсвязи России от 13.02.2018 № 61)

<3> Статья 2 Федерального закона от 17.07.1999 № 176-ФЗ «О почтовой связи» (Собрание законодательства Российской Федерации, 1999, № 29, ст. 3697; 2003, № 28, ст. 2895; 2004, № 35, ст. 3607; 2007, № 27, ст. 3213; 2008, № 29, ст. 3418; № 30, ст. 3616; 2009, № 26, ст. 3122; 2011, № 50, ст. 7351).

(сноска введена Приказом Минкомсвязи России от 13.02.2018 № 61)

25. Государственные знаки почтовой оплаты размещаются в правом верхнем углу письменной корреспонденции. Отправитель обязан нанести на пересылаемую письменную корреспонденцию государственные знаки почтовой оплаты на сумму платы за оказываемые услуги почтовой связи, если иное не установлено договором между организацией федеральной почтовой связи и отправителем. Нанесение одного государственного знака почтовой оплаты на другой запрещается.

(п. 25 в ред. Приказа Минкомсвязи России от 13.02.2018 № 61)

26. Проданные государственные знаки почтовой оплаты обмену и возврату не подлежат. Почтовые марки, изъятые из почтового обращения, испорченные (загрязненные, поврежденные, заклеенные, погашенные каким-либо способом), а также иностранные почтовые марки для подтверждения оплаты услуг почтовой связи не используются.

27. Для оплаты услуг по пересылке международной письменной корреспонденции, отвечающей требованиям, установленным настоящими Правилами, могут быть предъявлены международные ответные купоны (печатаемые на бумаге с водяными знаками, изображающими крупным шрифтом аббревиатуру «UPU»), выпускаемые Международным бюро Всемирного почтового союза в соответствии с актами Всемирного почтового союза.

Предъявляемые при приеме почтового отправления международные ответные купоны обмениваются на почтовые марки в соответствии с тарифом на пересылку воздушным транспортом одного простого международного письма массой до 20 граммов.

28. Почтовые отправления, за исключением простых и заказных почтовых отправлений, пересылаемых в форме электронного документа, и почтовые переводы принимаются в объектах почтовой связи, в том числе в автоматизированных пунктах почтовой связи. Простая письменная корреспонденция, за исключением секограмм и простых почтовых отправлений, пересылаемых в форме электронного документа, оплата услуг по пересылке которой подтверждена почтовыми марками, может опускаться в почтовые ящики.

(в ред. Приказа Минкомсвязи России от 13.02.2018 № 61)

Опущенная в почтовые ящики письменная корреспонденция, подаваемые через автоматизированные пункты почтовой связи почтовые

отправления без подтверждения полной оплаты услуги не посылаются по назначению и возвращаются отправителям без гашения государственных знаков почтовой оплаты, а в случае отсутствия адреса отправителя – передаются в число нерозданных почтовых отправлений. Письменная корреспонденция с оттисками клише франкировальных машин и иными знаками, подтверждающими оплату услуг почтовой связи, принимается в объектах почтовой связи, определенных оператором почтовой связи.

(в ред. Приказа Минкомсвязи России от 13.02.2018 № 61)

29. Международные почтовые отправления принимаются и оформляются в соответствии с актами Всемирного почтового союза, международными договорами Российской Федерации в области международного почтового обмена и требованиями настоящих Правил.

30. Почтовые отправления дипломатических и консульских представительств иностранных государств, международных межправительственных организаций и представительств иностранных государств при этих организациях в Российской Федерации для пересылки в пределах Российской Федерации, а также почтовые отправления, посылаемые в адрес указанных учреждений, оплачиваются и оформляются как внутренние, но обрабатываются, пересылаются и доставляются в порядке, предусмотренном для международных почтовых отправлений.

31. Регистрируемые почтовые отправления, за исключением заказных почтовых отправлений, пересылаемых в форме электронного документа, и почтовые переводы принимаются в объектах почтовой связи, а также по выбору отправителя могут приниматься иным способом, если такая возможность предусмотрена оператором почтовой связи в соответствии с договором об оказании услуг почтовой связи.

(в ред. Приказа Минкомсвязи России от 13.02.2018 № 61)

При приеме регистрируемого почтового отправления или почтового перевода отправителю выдается квитанция. В квитанции указываются вид и категория почтового отправления (почтового перевода), фамилия адресата (наименование юридического лица), наименование объекта почтовой связи места назначения, номер почтового отправления (почтового перевода).

III. Доставка (вручение) почтовых отправлений и выплата почтовых переводов

32. Почтовые отправления (почтовые переводы) доставляются (выплачиваются) в соответствии с указанными на них адресами или выдаются (выплачиваются) в объектах почтовой связи, а также иными способами, определенными оператором почтовой связи.

(в ред. Приказа Минкомсвязи России от 13.02.2018 № 61)

Порядок доставки почтовых отправлений (выплаты почтовых переводов) в адрес юридического лица определяется договором между ним и оператором почтовой связи.

В ячейки абонентских почтовых шкафов, почтовые абонентские ящики, ячейки абонементных почтовых шкафов, почтовые шкафы опорных пунктов опускаются в соответствии с указанными на них адресами, если иное не определено договором между оператором почтовой связи и пользователем услугами почтовой связи:

а) простые почтовые отправления;

б) извещения о регистрируемых почтовых отправлениях и почтовых переводах;

в) извещения о простых почтовых отправлениях, размеры которых не позволяют опустить их в ячейки почтовых шкафов;

г) простые уведомления о вручении почтовых отправлений и выплате почтовых переводов.

Пользователь услугами почтовой связи вправе отказаться от направления в его адрес извещений, предусмотренных подпунктами «б» и «в» настоящего пункта, заменив их на иной способ извещения, в случае, если оператор почтовой связи предоставляет такую возможность, посредством совершения пользователем услугами почтовой связи действий, позволяющих достоверно установить его волеизъявление, выбрать иной способ извещения. Извещение осуществляется не позднее следующего рабочего дня за днем поступления почтового отправления в объект почтовой связи места назначения.

(абзац введен Приказом Минкомсвязи России от 13.02.2018 № 61)

33. Вручение простых почтовых отправлений, адресованных до востребования, регистрируемых почтовых отправлений, а также выплата почтовых переводов адресатам (уполномоченным представителям) осуществляются при предъявлении документа, удостоверяющего личность, или с использованием определенного оператором почтовой связи иного способа, обеспечивающего достоверное установление сведений о пользователе услугами почтовой связи, в том числе на основе кодов, паролей с использованием информационно-коммуникационных технологий, электронных носителей информации, а также иных технических устройств.

При этом оператор почтовой связи осуществляет фиксирование:

КонсультантПлюс: примечание.
До 01.01.2019 для обеспечения фиксирования сведений, предусмотренных пп. а) и б) п. 33 организация федеральной почтовой связи вправе предложить адресату или его уполномоченному представителю заполнить соответствующие сведения в типовых формах (бланках) документов, предусмотренных абз. 5 данного пункта (Приказ Минкомсвязи России от 13.02.2018 № 61).

а) данных документа, удостоверяющего личность адресата или его уполномоченного представителя (фамилия, имя, отчество (при наличии), номер документа, сведения о дате выдачи документа и выдавшем его органе);

б) реквизитов доверенности или иного документа, подтверждающего полномочия представителя (в случае, если от имени адресата действует уполномоченный представитель).

Указанные данные могут фиксироваться, в том числе путем их внесения оператором почтовой связи в установленные им типовые формы (бланки) документов, характер информации в которых предусматривает включение в них персональных данных адресата или его уполномоченного представителя, используемых для оказания услуг почтовой связи и обработки персональных данных.

Факт вручения регистрируемых почтовых отправлений (выплаты почтовых переводов) подтверждается подписью адресата (его уполномоченного представителя) или иным определенным оператором почтовой связи способом, обеспечивающим достоверное подтверждение факта вручения почтового отправления (выплаты почтового перевода).

(п. 33 в ред. Приказа Минкомсвязи России от 13.02.2018 № 61)

34. Письменная корреспонденция и почтовые переводы при невозможности их вручения (выплаты) адресатам (их уполномоченным представителям) хранятся в объектах почтовой связи места назначения в течение 30 дней, иные почтовые отправления – в течение 15 дней, если более длительный срок хранения не предусмотрен договором об оказании услуг почтовой связи. Почтовые отправления разряда «судебное» и разряда «административное» при невозможности их вручения адресатам (их уполномоченным представителям) хранятся в объектах почтовой связи места назначения в течение 7 дней.

(в ред. Приказа Минкомсвязи России от 13.11.2018 № 619)

При исчислении срока хранения почтовых отправлений разряда «судебное» и разряда «административное» день поступления и возврата почтового отправления, а также нерабочие праздничные дни, установленные трудовым законодательством Российской Федерации, не учитываются.

(в ред. Приказа Минкомсвязи России от 13.11.2018 № 619)

Срок хранения почтовых отправлений (почтовых переводов) исчисляется со следующего рабочего дня после поступления почтового отправления (почтового перевода) в объект почтовой связи места назначения.

Срок хранения почтовых отправлений и почтовых переводов может быть продлен в соответствии с договором об оказании услуг почтовой связи. Адресатом (его уполномоченным представителем) может быть продлен срок хранения почтовых отправлений (за исключением почтовых отправлений

разряда «судебное» и разряда «административное») и почтовых переводов в случае, если такая возможность предусмотрена в соответствии с договором об оказании услуг почтовой связи.

(в ред. Приказа Минкомсвязи России от 13.11.2018 № 619)

По истечении установленного срока хранения не полученная адресатами (их уполномоченными представителями) простая письменная корреспонденция передается в число невостребованных почтовых отправлений. Не полученные адресатами (их уполномоченными представителями) регистрируемые почтовые отправления и почтовые переводы возвращаются отправителям за их счет по обратному адресу, если иное не предусмотрено договором между оператором почтовой связи и пользователем. По истечении установленного срока хранения или при отказе отправителя от получения и оплаты пересылки возвращенного почтового отправления или почтового перевода они передаются на временное хранение в число невостребованных.

Договором об оказании услуг почтовой связи может быть предусмотрен отказ отправителя от возврата неврученных почтовых отправлений по истечении установленного срока хранения. При отказе отправителя от возврата неврученных почтовых отправлений по истечении установленного срока хранения, порядок действий оператора почтовой связи в отношении таких почтовых отправлений устанавливается договором об оказании услуг почтовой связи.

(п. 34 в ред. Приказа Минкомсвязи России от 13.02.2018 № 61)

35. Почтовое отправление или почтовый перевод возвращается по обратному адресу:

а) по заявлению отправителя;

б) при отказе адресата (его уполномоченного представителя) от его получения;

в) при отсутствии адресата по указанному адресу;

г) при невозможности прочтения адреса адресата;

д) при обстоятельствах, исключающих возможность выполнения оператором почтовой связи обязательств по договору об оказании услуг почтовой связи, в том числе отсутствия указанного на отправлении адреса адресата.

За пересылку по новому адресу и возврат по новому адресу почтовых отправлений взимается плата, размер которой определяется в соответствии с договором между оператором почтовой связи и пользователем услугами почтовой связи.

(в ред. Приказа Минкомсвязи России от 13.02.2018 № 61)

За осуществление пересылки по новому адресу и возврат по новому адресу почтовых переводов плата не взимается, если иное не предусмотрено

договором между оператором почтовой связи и пользователем услугами почтовой связи.

(абзац введен Приказом Минкомсвязи России от 13.02.2018 № 61)

Пересылка по новому адресу почтовых отправлений разряда «судебное» и разряда «административное» не осуществляется. За возврат почтовых отправлений разряда «судебное» по обратному адресу плата не взимается.

(абзац введен Приказом Минкомсвязи России от 13.02.2018 № 61; в ред. Приказа Минкомсвязи России от 13.11.2018 № 619)

36. Выдача оператором почтовой связи международных почтовых отправлений адресатам (их уполномоченным представителям) производится с соблюдением требований таможенного законодательства Российской Федерации.

Международные почтовые отправления, на вложения которых таможенным органом, расположенным в месте международного почтового обмена, начислены таможенные платежи, выдаются адресатам (их уполномоченным представителям) только после уплаты начисленных таможенных платежей в соответствии с таможенным законодательством Российской Федерации.

37. Вынутые из почтовых ящиков простые почтовые отправления без адресов или с неполными, неясными, сокращенными адресами, почтовые отправления с отсутствующими (поврежденными) адресами, не позволяющими направить их по назначению или возвратить отправителям, передаются на временное хранение в число нерозданных.

38. Нерозданные почтовые отправления вскрываются на основании судебного решения в целях установления адресов пользователей либо иных сведений, необходимых для доставки (вручения) их адресату или возврата отправителю.

Оператор почтовой связи обязан по мере поступления на временное хранение нерозданных почтовых отправлений, но не реже 1 раза в квартал, обращаться в суд для получения разрешения на вскрытие почтовых отправлений.

Вскрытие нерозданных почтовых отправлений производится комиссией, назначаемой в порядке, установленном оператором почтовой связи.

При наличии признаков содержания в почтовом отправлении запрещенных к пересылке предметов или веществ, которые при вскрытии почтовых отправлений могут представлять опасность для жизни и здоровья людей, такие почтовые отправления изымаются и уничтожаются без вскрытия с соблюдением необходимых мер безопасности.

По факту вскрытия, изъятия или уничтожения без вскрытия нерозданного почтового отправления комиссией составляется акт.

Если при вскрытии нерозданного почтового отправления удалось установить адреса пользователей услугами почтовой связи, то оно вместе с одним экземпляром акта упаковывается и досылается адресату или возвращается отправителю.

В случае неустановления адресов пользователей услугами почтовой связи почтовые отправления передаются в число невостребованных.

39. Временное хранение невостребованных почтовых отправлений и невостребованных почтовых переводов осуществляется в течение 6 месяцев.

(п. 39 в ред. Приказа Минкомсвязи России от 13.02.2018 № 61)

40. Вскрытие, изъятие и уничтожение невостребованных почтовых отправлений осуществляются в соответствии с пунктом 38 настоящих Правил.

Невостребованные письменные сообщения подлежат изъятию и уничтожению. Другие вложения невостребованных почтовых отправлений и невостребованные почтовые переводы переходят в собственность оператора почтовой связи в порядке, предусмотренном статьей 226 Гражданского кодекса Российской Федерации.

(п. 40 в ред. Приказа Минкомсвязи России от 13.02.2018 № 61)

41. Порядок оформления и вручения дефектных почтовых отправлений (почтовых отправлений, масса которых не соответствует массе, указанной на нем, или по внешним признакам которых можно предположить недостачу, повреждение либо порчу вложения (повреждение оболочки, перевязи, печати, ленты) устанавливается операторами почтовой связи.

(в ред. Приказа Минкомсвязи России от 13.02.2018 № 61)

IV. Права и обязанности пользователей услугами почтовой связи

42. Пользователь услугами почтовой связи обязан оплатить оказанные ему услуги.

(в ред. Приказа Минкомсвязи России от 13.02.2018 № 61)

43. До выдачи адресату (его уполномоченному представителю) регистрируемого почтового отправления или выплаты почтового перевода отправитель имеет право в порядке, установленном оператором, на основании своего письменного заявления:

а) распорядиться о возврате его почтового отправления или почтового перевода;

б) распорядиться о выдаче почтового отправления или выплате почтового перевода другому лицу и по другому адресу или о доставке (выплате) его тому же адресату, но по другому адресу;

в) продлить срок хранения почтового отправления или почтового перевода;

г) распорядиться об осуществлении действий, предусмотренных актами Всемирного почтового союза, в случае невыдачи адресату международной посылки (его уполномоченному представителю), сделав отметку на сопроводительном бланке к ней.

Отправитель имеет право получить обратно регистрируемые почтовые отправления или почтовые переводы, еще не отправленные по назначению. Условия возврата платы за обработку почтового отправления в этом случае устанавливаются операторами почтовой связи.

44. Адресат (его уполномоченный представитель) имеет право отказаться от поступившего в его адрес почтового отправления или почтового перевода, сделав отметку об этом на почтовом отправлении или извещении. Если адресат (его уполномоченный представитель) отказывается сделать такую отметку, ее делает почтовый работник.

45. Адресат (его уполномоченный представитель) имеет право за дополнительную плату сделать распоряжение (в письменной форме) об отправлении или доставке по другому адресу поступающих на его имя почтовых отправлений (за исключением почтовых отправлений разряда «судебное» и разряда «административное») и почтовых переводов.

(в ред. Приказов Минкомсвязи России от 13.02.2018 № 61, от 13.11.2018 № 619)

V. Права и обязанности операторов почтовой связи

46. Операторы почтовой связи обязаны:

а) пересылать почтовые отправления и осуществлять почтовые переводы в установленные сроки;

б) обеспечивать сохранность принятых от пользователей почтовых отправлений и почтовых переводов;

в) обеспечивать качество услуг почтовой связи в соответствии с нормативными правовыми актами, регламентирующими деятельность в области почтовой связи, и условиями договора;

г) оказывать в установленных законодательством Российской Федерации случаях и порядке содействие уполномоченным государственным органам, осуществляющим оперативно-розыскную деятельность или обеспечение безопасности Российской Федерации при проведении оперативно-розыскных мероприятий и следственных действий;

д) соблюдать тайну связи.

47. Информация об адресных данных пользователей услугами почтовой связи, о почтовых отправлениях, почтовых переводах, телеграфных и иных сообщениях, входящих в сферу деятельности операторов почтовой связи, а также сами эти почтовые отправления, переводимые денежные средства,

телеграфные и иные сообщения являются тайной связи и выдаются только отправителям (адресатам) или их уполномоченным представителям.

48. Операторы почтовой связи имеют право задерживать внутренние почтовые отправления, содержимое которых запрещено к пересылке, в месте их обнаружения. О факте обнаружения в почтовых отправлениях запрещенного к пересылке вложения и задержания этих почтовых отправлений операторы почтовой связи обязаны немедленно ставить в известность соответствующие органы, уполномоченные производить изъятие запрещенных к пересылке предметов и веществ.

Организация федеральной почтовой связи имеет право задерживать международные почтовые отправления, содержимое которых запрещено к пересылке, в месте их обнаружения. О факте обнаружения в таких почтовых отправлениях запрещенного к пересылке вложения и задержания этих почтовых отправлений организация федеральной почтовой связи обязана немедленно ставить в известность таможенные органы Российской Федерации.

Организация федеральной почтовой связи имеет право задерживать внутренние и принятые в Российской Федерации для пересылки за рубеж международные почтовые отправления в месте их обнаружения при возникновении у работника организации федеральной почтовой связи подозрений, что для подтверждения оплаты услуг почтовой связи использованы поддельные или изъятые из почтового обращения на дату приема почтового отправления государственные знаки почтовой оплаты. В этом случае подразделениями почтовой безопасности организации федеральной почтовой связи проводится проверка в срок не более 7 дней со дня задержания почтового отправления. Результаты проверки оформляются актом. Если по результатам проверки подтвержден факт использования поддельных государственных знаков почтовой оплаты, организацией федеральной почтовой связи направляется соответствующее обращение в правоохранительные органы.

В указанных случаях срок пересылки почтовых отправлений приостанавливается на время проведения соответствующих мероприятий.

(п. 48 в ред. Приказа Минкомсвязи России от 13.02.2018 № 61)

49. Предметы, которые по своему характеру или из-за упаковки могут представлять опасность для жизни и здоровья людей, загрязнять или портить (повреждать) другие почтовые отправления и имущество, изымаются операторами почтовой связи и уничтожаются, если эту опасность нельзя устранить иным путем, с составлением соответствующего акта.

Об изъятии или уничтожении предметов и веществ, запрещенных к пересылке, операторы почтовой связи обязаны информировать в 10-дневный срок отправителя или адресата, за исключением случаев, когда по факту

обнаружения указанных предметов и веществ правоохранительными органами принимается решение о проведении оперативно-розыскных мероприятий.

50. Оператор почтовой связи вправе отказать пользователям услуг почтовой связи в предоставлении услуги почтовой связи в объекте почтовой связи, если такая услуга не входит в утвержденный оператором почтовой связи для этого объекта перечень услуг почтовой связи.

Оператор почтовой связи вправе создавать объекты почтовой связи для обслуживания отдельных категорий пользователей услугами почтовой связи (юридических или физических лиц).

(абзац введен Приказом Минкомсвязи России от 13.02.2018 № 61)

VI. Особенности приема и доставки (вручения) простыхи заказных почтовых отправлений, пересылаемых в формеэлектронного документа

51. Направление отправителем простых и заказных почтовых отправлений, пересылаемых в форме электронного документа, осуществляется с использованием информационной системы организации федеральной почтовой связи.

52. Информационная система организации федеральной почтовой связи предназначена для обеспечения пользователям услугами почтовой связи возможности отправки и получения простых и заказных почтовых отправлений в форме электронного документа, с подтверждением фактов приема и доставки (вручения) таких отправлений.

53. Направление простых и заказных почтовых отправлений, пересылаемых в форме электронного документа, может осуществляться отправителями, прошедшими регистрацию в федеральной государственной информационной системе «Единая система идентификации и аутентификации в инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме» (далее – единая система идентификации и аутентификации).

54. Простые и заказные почтовые отправления, пересылаемые в форме электронного документа с использованием информационной системы организации федеральной почтовой связи, должны быть подписаны усиленной квалифицированной электронной подписью или простой электронной подписью, полученной в соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 25 января 2013 г. № 33 «Об использовании простой электронной подписи при оказании государственных и муниципальных услуг» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2013, № 5, ст. 377; № 45, ст. 5807; № 50, ст. 6601) и пересылаться с соблюдением мер по защите информации.

Простые и заказные почтовые отправления, пересылаемые в форме электронного документа, должны содержать следующую информацию:

идентификатор почтового отправления, адресные данные отправителя и адресата <4>, сведения о времени и дате приема почтового отправления.

<4> Статья 2 Федерального закона от 17.07.1999 № 176-ФЗ «О почтовой связи» (Собрание законодательства Российской Федерации, 1999, № 29, ст. 3697; 2003, № 28, ст. 2895; 2004, № 35, ст. 3607; 2007, № 27, ст. 3213; 2008, № 29, ст. 3418; № 30, ст. 3616; 2009, № 26, ст. 3122; 2011, № 50, ст. 7351).

55. Прием простых и заказных почтовых отправлений, пересылаемых в форме электронного документа, осуществляется путем их регистрации в информационной системе организации федеральной почтовой связи.

56. Организация федеральной почтовой связи направляет отправителю уведомление в форме электронного документа о приеме простых и заказных почтовых отправлений, пересылаемых в форме электронного документа.

57. Доставка (вручение) по почтовому адресу пользователя услугами почтовой связи, указанному в информационной системе организации федеральной почтовой связи, простых и заказных почтовых отправлений, пересылаемых в электронной форме, осуществляется при условии:

а) прохождения пользователем услугами почтовой связи процедуры регистрации и авторизации в единой системе идентификации и аутентификации;

б) подтверждения пользователем услугами почтовой связи в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» или в информационной системе организации федеральной почтовой связи согласия на получение заказных почтовых отправлений, пересылаемых в форме электронного документа, по почтовому адресу пользователя услугами почтовой связи, указанному в информационной системе организации федеральной почтовой связи.

58. Указанное в подпункте «б» пункта 57 настоящей главы согласие оформляется в виде электронного документа, подписанного усиленной квалифицированной электронной подписью или простой электронной подписью пользователя услугами почтовой связи, полученной в соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 25 января 2013 г. № 33 «Об использовании простой электронной подписи при оказании государственных и муниципальных услуг» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2013, № 5, ст. 377; № 45, ст. 5807; № 50, ст. 6601).

59. В случае несоблюдения пользователем услугами почтовой связи условий, предусмотренных пунктами 57 и 58 настоящей главы, организация федеральной почтовой связи осуществляет распечатывание на бумажном носителе простых и заказных почтовых отправлений, пересылаемых в форме электронного документа, а также их доставку (вручение) в порядке, установленном главой III настоящих Правил.

(п. 59 в ред. Приказа Минкомсвязи России от 13.02.2018 № 61)

60. Заказное почтовое отправление, пересылаемое в форме электронного документа, считается врученным адресату, если:

а) организацией федеральной почтовой связи в информационной системе получено уведомление о прочтении адресатом заказного почтового отправления;

б) организацией федеральной почтовой связи подтвержден факт вручения заказного почтового отправления в соответствии с пунктом 33 настоящих Правил.

(пп. «б» в ред. Приказа Минкомсвязи России от 13.02.2018 № 61)

61. Организация федеральной почтовой связи в случаях, указанных в пункте 60 настоящей главы, направляет по почтовому адресу отправителя, указанному в информационной системе организации федеральной почтовой связи, уведомление о вручении заказного почтового отправления, подписанное усиленной квалифицированной электронной подписью организации федеральной почтовой связи.

62. Проверка подлинности простой электронной подписи, которой подписано простое или заказное почтовое отправление в форме электронного документа, а также согласие пользователя услугами почтовой связи на получение заказных почтовых отправлений, пересылаемых в форме электронного документа, осуществляется организацией федеральной почтовой связи с использованием соответствующего сервиса единой системы идентификации и аутентификации.

VII. Порядок предъявления и регистрации претензий (введено Приказом Минкомсвязи России от 13.02.2018 № 61)

63. Претензии, связанные с неисполнением или ненадлежащим исполнением обязательств по оказанию услуг почтовой связи, вправе предъявлять отправитель, адресат (далее – заявитель) или уполномоченный представитель заявителя.

При подаче претензии заявитель (его уполномоченный представитель) должен предъявить документ, удостоверяющий личность. В случае если с претензией обращается представитель заявителя, также предъявляется доверенность, выданная на имя этого лица, либо документ, подтверждающий полномочия законного представителя заявителя. Данные документа, удостоверяющего личность представителя заявителя, и доверенности либо документа, подтверждающего полномочия законного представителя заявителя, фиксируются оператором почтовой связи.

Претензия может предъявляться в объект почтовой связи по месту приема почтового отправления или в объект почтовой связи по месту назначения почтового отправления. Претензия к организации федеральной почтовой связи может также предъявляться с использованием информационной

системы организации федеральной почтовой связи в соответствии с главой VI настоящих Правил. Предъявление претензии к организации федеральной почтовой связи с использованием информационной системы организации федеральной почтовой связи в соответствии с главой VI настоящих Правил осуществляется непосредственно заявителем.

64. Претензия о нарушении срока пересылки почтового отправления или осуществления почтового перевода должна содержать:

а) данные документа, удостоверяющего личность заявителя, а также данные документа, удостоверяющего личность представителя заявителя (если претензия подписана представителем заявителя);

б) номер регистрируемого почтового отправления (почтового перевода) либо оболочку простого почтового отправления или простую почтовую карточку, содержащие отметки оператора почтовой связи с датами приема и доставки почтового отправления;

в) реквизиты адресов отправителя и адресата почтового отправления (почтового перевода) в соответствии с пунктом 22 настоящих Правил.

65. Претензии, не связанные с нарушением срока пересылки почтового отправления или осуществления почтового перевода, должны содержать:

а) данные документа, удостоверяющего личность заявителя, а также данные документа, удостоверяющего личность представителя заявителя (если претензия подписана представителем заявителя);

б) вид и категорию почтового отправления (почтового перевода);

в) номер регистрируемого почтового отправления (почтового перевода);

г) дату и место приема почтового отправления (почтового перевода);

д) сумму объявленной ценности (при наличии) почтового отправления или сумму почтового перевода;

е) перечень вложения в почтовое отправление;

ж) сумму наложенного платежа (при наличии) почтового отправления;

з) реквизиты адресов отправителя и адресата почтового отправления (почтового перевода) в соответствии с пунктом 22 настоящих Правил;

и) вид упаковки почтового отправления (при наличии);

к) причину подачи претензии.

Претензии, в которых содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу работников оператора почтовой связи, а также членов их семей не принимаются и не регистрируются.

При регистрации претензии оператором почтовой связи ей присваивается идентификационный номер.

66. Претензии, связанные с неисполнением или ненадлежащим исполнением обязательств по оказанию услуг почтовой связи, рассматриваются оператором почтовой связи в порядке и сроки, установленные законодательством Российской Федерации.

Приложение № 1
к Правилам оказания услуг
почтовой связи

ПАРАМЕТРЫ ПИСЬМЕННОЙ КОРРЕСПОНДЕНЦИИ ПРИ ОКАЗАНИИ УНИВЕРСАЛЬНОЙ УСЛУГИ ПОЧТОВОЙ СВЯЗИ

Список изменяющих документов
(в ред. Приказа Минкомсвязи России от 27.03.2019 № 106)

Вид почтового отправления	Предельная масса	Допустимое вложение	Предельные размеры
1. Почтовая карточка	20 г	-	Максимальный: 120 х 235 мм; минимальный: 90 х 140 мм
2. Письмо	100 г	Письменное сообщение	Максимальный: 229 х 324 мм; минимальный: 110 х 220 мм или 114 х 162 мм
3. Бандероль	Максимальная - 5 кг; минимальная - 100 г	Малоценные печатные издания, рукописи, фотографии	Максимальный: сумма длины, ширины и толщины - не более 0,9 м; наибольшее измерение - 0,6 м. Для рулонов сумма длины и двойного диаметра - не более 1,04 м; наибольшее измерение - 0,9 м; минимальный: 105 х 148 мм. Для рулонов сумма длины и двойного диаметра - не более 0,17 м; наибольшее измерение - 0,1 м
(в ред. Приказа Минкомсвязи России от 27.03.2019 № 106)			

4. Секограмма	7 кг	Письменные сообщения и издания, написанные секографическим способом; клише со знаками секографии; отправляемые организацией для слепых или адресуемые такой организации звуковые записи, специальная бумага, тифлотехнические средства	Максимальный: сумма длины, ширины и толщины - не более 0,9 м; наибольшее измерение - 0,6 м. Для рулонов сумма длины и двойного диаметра - не более 1,04 м; наибольшее измерение - 0,9 м; минимальный: 105 х 148 мм. Для рулонов сумма длины и двойного диаметра - не более 0,17 м; наибольшее измерение - 0,1 м

Приложение № 2
к Правилам оказания услуг
почтовой связи

ПАРАМЕТРЫ МЕЖДУНАРОДНЫХ ПОЧТОВЫХ ОТПРАВЛЕНИЙ, ПЕРЕСЫЛАЕМЫХ В РАМКАХ МЕЖДУНАРОДНОГО ПОЧТОВОГО ОБМЕНА

Вид почтового отправления	Предельная масса	Допустимое вложение	Предельные размеры
1. Почтовая карточка (простая, заказная)	20 г	-	Максимальный: 120 х 235 мм; минимальный: 90х 140 мм
2. Письмо (простое, заказное, с объявленной ценностью)	2 кг	Письменные сообщения, деловые бумаги, квитанции различного рода, фактуры, счета, фотографии; копии документов и справок, заверенные нотариальными конторами; ценные бумаги	Максимальный: 229 х 324 мм; минимальный: 110 х 220 мм или 114 х 162 мм

3. Бандероль (простая, заказная)	5 кг	Печатные издания, рукописи, деловые бумаги, фотографии	Максимальный: сумма длины, ширины и толщины - не более 0,9 м; наибольшее измерение - 0,6 м. Для рулонов сумма длины и двойного диаметра - не более 1,04 м; наибольшее измерение - 0,9 м; минимальный: 105 х 148 мм. Для рулонов сумма длины и двойного диаметра - не более 0,17 м; наибольшее измерение - 0,1 м
4. Секограмма (простая, заказная)	7 кг	Письменные сообщения и издания, написанные секографическим способом; клише со знаками секографии; отправляемые организацией для слепых или адресуемые такой организации звуковые записи, специальная бумага, тифлотехнические средства	Максимальный: сумма длины, ширины и толщины - не более 0,9 м; наибольшее измерение - 0,6 м. Для рулонов сумма длины и двойного диаметра - не более 1,04 м; наибольшее измерение - 0,9 м; Минимальный: 105 х 148 мм. Для рулонов сумма длины и двойного диаметра - не более 0,17 м; наибольшее измерение - 0,1 м
5. Мелкий пакет (простой, заказной)	2 кг	Образцы товаров или небольшие предметы	- « -
6. Мешок «М»	14,5 кг	Печатные издания, направляемые одним отправителем одному адресату	- « -
7. Посылка (обыкновенная, с объявленной ценностью)	20 кг	Предметы культурно-бытового и иного назначения	Любое измерение - не более 1,05 м. Сумма длины и периметра наибольшего поперечного сечения - не более 2 м; минимальный: 110 х 220 мм или 114 х 162 мм

ПРАВИТЕЛЬСТВО РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ
от 17 ноября 1994 г. № 1264

ОБ УТВЕРЖДЕНИИ ПРАВИЛ ПО КИНОВИДЕООБСЛУЖИВАНИЮ НАСЕЛЕНИЯ

Список изменяющих документов
(в ред. постановлений Правительства РФ от 17.11.2000 № 859,
от 01.02.2005 № 49, от 14.12.2006 № 767, от 10.03.2009 № 219)

В соответствии с Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей» (Ведомости Съезда народных депутатов Российской Федерации и Верховного Совета Российской Федерации, 1992, № 15, ст. 766) Правительство Российской Федерации постановляет:

Утвердить прилагаемые Правила по киновидеообслуживанию населения.

Председатель Правительства
Российской Федерации
В. ЧЕРНОМЫРДИН

Приложение

ПРАВИЛА ПО КИНОВИДЕООБСЛУЖИВАНИЮ НАСЕЛЕНИЯ

Список изменяющих документов
(в ред. постановлений Правительства РФ от 17.11.2000 № 859,
от 01.02.2005 № 49, от 14.12.2006 № 767, от 10.03.2009 № 219)

I. Общие положения

КонсультантПлюс: примечание.
Закон РСФСР «О предприятиях и предпринимательской деятельности» утратил силу с 1 июля 2003 года в связи с принятием Федерального закона от 21.03.2002 № 31-ФЗ.

1. Настоящие Правила по киновидеообслуживанию населения (далее именуются – Правила) разработаны на основе Закона РСФСР «О предприятиях и предпринимательской деятельности», Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей» и Основ законодательства Российской Федерации о культуре, определяют порядок киновидеообслуживания населения Российской Федерации и регулируют отношения между предприятиями, организациями, учреждениями и гражданами-предпринимателями, оказывающими услуги по киновидеообслуживанию (далее – киновидеозрелищные предприятия), и потребителями данных услуг – зрителями.

2. Настоящие Правила распространяются на все киновидеозрелищные предприятия, осуществляющие публичную демонстрацию киновидеофильмов на территории Российской Федерации, независимо от форм собственности и ведомственной принадлежности.

3. Утратило силу. - постановление Правительства РФ от 14.12.2006 № 767.

4. Услугой по киновидеообслуживанию является показ художественных, документальных, научно-популярных, мультипликационных, учебных кино- и видеофильмов (далее – киновидеофильмы), предназначенных для публичной демонстрации киновидеозрелищными предприятиями и имеющих прокатные удостоверения установленного образца, выданные в установленном порядке Министерством культуры Российской Федерации.

(в ред. постановлений Правительства РФ от 17.11.2000 № 859, от 01.02.2005 № 49, от 10.03.2009 № 219)

5. Публичная демонстрация киновидеофильмов без прокатного удостоверения на киновидеофильм не допускается.

(в ред. постановления Правительства РФ от 14.12.2006 № 767)

КонсультантПлюс: примечание.
По вопросу, касающемуся порядка получения прокатного удостоверения, см. Правила выдачи, отказа в выдаче и отзыва прокатного удостоверения на фильм, утвержденные постановлением Правительства РФ от 27.02.2016 № 143.

6. По требованию зрителей киновидеозрелищные предприятия обязаны предъявлять прокатное удостоверение на киновидеофильм.

(в ред. постановления Правительства РФ от 14.12.2006 № 767)

II. Порядок заключения договора на киновидеообслуживание и расчетов с населением

7. Договор на киновидеообслуживание считается заключенным с момента продажи билета. В билете должны быть указаны наименование

киновидеозрелищного предприятия, посадочное место, дата и время начала сеанса, цена.

8. Расчеты между зрителями и киновидеозрелищным предприятием осуществляются как в наличной, так и в безналичной форме в валюте Российской Федерации.

9. Киновидеозрелищные предприятия могут организовывать предсеансовое обслуживание зрителей (в том числе выступление музыкальных ансамблей, артистов-исполнителей, демонстрация киножурнала).

III. Обязанности киновидеозрелищных предприятий

10. Киновидеозрелищные предприятия обязаны иметь вывеску с указанием наименования, режима работы, а также юридического адреса (адреса местонахождения собственника киновидеозрелищного предприятия).

11. Киновидеозрелищные предприятия должны предоставлять зрителям возможность ознакомиться с Правилами путем вывешивания их в удобном для обозрения месте.

12. Киновидеозрелищные предприятия обязаны обеспечивать качественный показ киновидеофильмов и поддерживать необходимый уровень технической оснащенности, комфортности, безопасности и качества обслуживания зрителей в соответствии с требованиями нормативных документов.

13. Киновидеозрелищные предприятия обязаны предоставлять зрителям полную и достоверную информацию:

о фильмах текущего и планируемого репертуара, в том числе указывать год выпуска, исполнителей главных ролей, имеющиеся возрастные ограничения допуска зрительской аудитории на просмотр киновидеофильма;

о ценах на билеты;

о расположении мест в зрительном зале (план);

о времени начала и продолжительности сеанса;

о дополнительных услугах, оказываемых зрителю, и ценах на них;

о льготах, предоставляемых отдельным категориям зрителей в соответствии с действующим законодательством;

о специальных сеансах для детей и порядке снижения цен на билеты на детские сеансы, устанавливаемом органами местного самоуправления.

14. Киновидеозрелищные предприятия не вправе навязывать зрителям дополнительные услуги (предсеансовое обслуживание), предоставляемые за плату.

15. Цены на билеты устанавливаются киновидеозрелищными предприятиями самостоятельно.

16. Продажа билетов на текущий сеанс начинается не позднее чем за 30 минут до начала сеанса.

17. Киновидеозрелищные предприятия могут организовывать предварительную продажу билетов.

18. Киновидеозрелищные предприятия обязаны предоставлять юридическим лицам возможность заказа билетов для коллективного просмотра киновидеофильмов.

19. Вход в киновидеозрелищное предприятие на очередной сеанс начинается за 30 минут до начала сеанса.

20. Дети дошкольного и младшего школьного возраста допускаются на вечерние сеансы на фильмы, не имеющие возрастных ограничений, в сопровождении взрослых.

21. Замена киновидеофильма в программе планируемого репертуара допускается в случае порчи или утери киновидеофильма.

22. Объявленный в программе киновидеофильм должен быть показан независимо от количества присутствующих на сеансе зрителей.

23. Во всех случаях нарушения требований, предъявляемых к киновидеозрелищным предприятиям по качеству и срокам оказания услуг, последние обязаны возмещать зрителям убытки в установленном порядке.

IV. Права и обязанности зрителей

24. Зрители имеют право на:

свободное пользование услугами на все виды киновидеообслуживания;

качественный киновидеопоказ;

получение полной и достоверной информации о киновидеозрелищном предприятии по предоставляемым им видам услуг, в том числе дополнительным;

возмещение стоимости билета в случае отмены просмотра, замены фильма или некачественной демонстрации по вине киновидеозрелищного предприятия, а также в случае непредоставления информации о возрастных ограничениях на просмотр киновидеофильма и отказа зрителя в этом случае от просмотра киновидеофильма;

предоставление льгот по киновидеообслуживанию, если они предусмотрены действующим законодательством.

25. Зрители обязаны:

при посещении киновидеозрелищных предприятий соблюдать правила работы киновидеозрелищных предприятий, общественный порядок;

сохранять билет до окончания сеанса;

взрослые зрители, пришедшие на специальные детские сеансы, приобретать билеты по цене для взрослого зрителя.

Администрация киновидеозрелищного предприятия вправе не допустить зрителя на просмотр или удалить из зала в случае нарушения зрителем общественного порядка и причинения вреда имуществу киновидеозрелищного предприятия.

26. В случае демонстрации киножурнала зрители, не пожелавшие приобрести билет на его просмотр, должны иметь возможность беспрепятственного прохода в зал для просмотра основного киновидеофильма.

27. Зритель несет имущественную ответственность за причиненный по его вине ущерб киновидеозрелищному предприятию в порядке, предусмотренном законодательством.

V. Контроль за киновидеообслуживанием

28. Контроль за соблюдением настоящих Правил, предоставление услуг по киновидеообслуживанию в соответствии с требованиями нормативных документов осуществляют органы исполнительной власти субъектов Российской Федерации, Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека, другие органы в соответствии с их компетенцией, а также организации потребителей.

(в ред. постановления Правительства РФ от 01.02.2005 № 49)

ПРАВИТЕЛЬСТВО РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ
от 6 июня 2005 г. № 353

ОБ УТВЕРЖДЕНИИ ПРАВИЛ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ СВЯЗИ ПРОВОДНОГО РАДИОВЕЩАНИЯ

Список изменяющих документов
(в ред. постановлений Правительства РФ от 16.02.2008 № 93,
от 19.02.2015 № 140)

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

1. Утвердить прилагаемые Правила оказания услуг связи проводного радиовещания и ввести их в действие с 1 июля 2005 г.

2. Признать утратившими силу с 1 июля 2005 г.:

Постановление Правительства Российской Федерации от 26 сентября 1997 г. № 1238 «Об утверждении Правил оказания услуг проводного вещания (радиофикации)» (Собрание законодательства Российской Федерации, 1997, № 40, ст. 4601);

пункт 3 изменений и дополнений, которые вносятся в акты Правительства Российской Федерации по вопросам оказания услуг телефонной, телеграфной связи и проводного вещания (радиофикации), утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 14 января 2002 г. № 12 (Собрание законодательства Российской Федерации, 2002, № 3, ст. 223).

Председатель Правительства
Российской Федерации
М. ФРАДКОВ

Утверждены
постановлением Правительства
Российской Федерации
от 6 июня 2005 г. № 353

ПРАВИЛА
ОКАЗАНИЯ УСЛУГ СВЯЗИ ПРОВОДНОГО РАДИОВЕЩАНИЯ

Список изменяющих документов
(в ред. постановлений Правительства РФ от 16.02.2008 № 93,
от 19.02.2015 № 140)

I. Общие положения

1. Настоящие Правила регулируют отношения между гражданином или юридическим лицом и оператором связи при оказании услуг связи проводного радиовещания.

2. Используемые в настоящих Правилах понятия означают следующее:

«абонент» – пользователь услугами связи проводного радиовещания, с которым заключен договор об оказании таких услуг при выделении для этих целей уникального кода идентификации;

«абонентская линия» – линия связи, соединяющая пользовательское (оконечное) оборудование с узлом связи сети проводного вещания;

«техническая возможность предоставления доступа к сети проводного вещания» – наличие незадействованных линий связи, позволяющих сформировать абонентскую линию;

«предоставление доступа к сети проводного вещания» – совокупность действий оператора связи сети проводного вещания по формированию абонентской линии и подключению с ее помощью пользовательского (оконечного) оборудования к узлу связи сети проводного вещания в целях обеспечения оказания абоненту услуг связи.

3. Взаимоотношения оператора связи, оказывающего услуги связи проводного радиовещания (далее – оператор связи), с абонентом, возникающие при оказании услуг связи на территории Российской Федерации, осуществляются на русском языке.

4. Сведения об абоненте-гражданине, ставшие известными оператору связи в силу исполнения договора об оказании услуг связи проводного радиовещания (далее – договор), могут передаваться третьим лицам только с письменного согласия этого абонента, за исключением случаев, предусмотренных федеральными законами.

(в ред. постановления Правительства РФ от 16.02.2008 № 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 № 93)

5. В случае возникновения чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера оператор связи в порядке, определенном законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, вправе временно прекращать или ограничивать оказание услуг связи проводного радиовещания.

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.

(п. 5(1) введен постановлением Правительства РФ от 19.02.2015 № 140)

6. Обязанность по обеспечению наличия пользовательского (оконечного) оборудования (далее – оборудование), подлежащего подключению к абонентской линии, возлагается на абонента, если иное не установлено договором.

7. Оператор связи обеспечивает абоненту доставку звуковой программы (программ) по сети проводного вещания до оборудования в период с 6.00 часов до 24.00 часов местного времени с перерывом продолжительностью не более 1 часа в рабочие дни в дневное время.

Возможность использования сети проводного вещания для целей оповещения населения обеспечивается 24 часа в сутки, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.

8. Оказание услуг связи проводного радиовещания может сопровождаться оказанием оператором связи иных услуг, технологически неразрывно связанных с услугами связи проводного радиовещания и направленных на повышение их потребительской ценности.

9. Оператор связи обязан оказывать услуги связи проводного радиовещания в соответствии с лицензионными условиями, предусмотренными выданной оператору связи лицензией на осуществление деятельности в области оказания услуг связи проводного радиовещания (далее – лицензия).

10. Оператор связи обязан предоставлять гражданину или юридическому лицу информацию, необходимую для заключения и исполнения договора. Указанная информация на русском языке (при

необходимости на иных языках) в наглядной и доступной форме бесплатно предоставляется в местах работы с абонентами и через средства массовой информации.

11. Информация, предоставляемая оператором связи гражданину или юридическому лицу при заключении договора, включает в себя:

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

б) реквизиты выданной оператору связи лицензии и содержание лицензионных условий;

в) перечень услуг связи проводного радиовещания, условия и порядок их оказания;

г) перечень и описание ограничений в оказании услуг связи проводного радиовещания;

д) наименование и реквизиты нормативных документов, определяющих требования к качеству оказываемых услуг связи проводного радиовещания;

е) тарифы на услуги связи проводного радиовещания;

ж) порядок и форму оплаты услуг связи проводного радиовещания;

з) порядок и срок рассмотрения заявления о заключении договора;

и) порядок рассмотрения претензий;

к) номера телефонов мест работы с абонентами и бюро ремонта;

л) сведения о местах, где можно в полном объеме ознакомиться с настоящими Правилами.

12. Оператор связи обязан по требованию абонента предоставить ему дополнительную информацию, связанную с оказанием услуг связи проводного радиовещания.

II. Порядок и условия заключения договора

13. Услуги связи проводного радиовещания оказываются на основании возмездных договоров.

14. Договор заключается путем осуществления конклюдентных действий. При этом договор считается заключенным с даты внесения абонентом платы за предоставление оператором связи доступа к сети проводного вещания.

По желанию заявителя с ним может быть заключен договор в письменной форме.

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

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

17. Оператор связи имеет право отказать в заключении договора при отсутствии технической возможности предоставления доступа к сети проводного вещания.

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

18. Для заключения договора в письменной форме оператору связи подается заявление, форма которого устанавливается оператором связи.

Гражданин в возрасте с 14 лет и до достижения им возраста 18 лет подает заявление о заключении договора с письменного согласия законных представителей (родителей, усыновителей, попечителей).

19. Заявление о заключении договора в письменной форме может быть подано любому оператору связи, оказывающему услуги связи проводного радиовещания на территории муниципального образования, где расположено помещение, в котором устанавливается оборудование. Оператор связи не вправе отказать заявителю в приеме и рассмотрении указанного заявления.

20. При отсутствии технической возможности предоставления доступа к сети проводного вещания заявление о заключении договора в письменной форме принимается оператором связи для постановки на учет.

21. Оператор связи в срок, не превышающий 1 месяц со дня регистрации им заявления о заключении договора в письменной форме, направляет заявителю уведомление о предполагаемом сроке заключения договора.

22. Заявление о заключении договора в письменной форме снимается с учета в случае, если заявитель без уважительной причины в течение 30 дней со дня получения письменного уведомления (с отметкой о вручении) о готовности оператора связи заключить с ним договор не обратился к оператору для заключения договора или не подал заявление о предоставлении отсрочки от заключения договора.

23. Оператор связи вправе поручить третьему лицу заключить договор от имени и за счет оператора связи, а также осуществлять от имени оператора связи расчеты с абонентом. При этом права и обязанности по исполнению договора возникают непосредственно у оператора связи.

24. В договоре, заключаемом в письменной форме, указываются:

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);

е) адрес установки оборудования;

ж) адрес и способ доставки счета за оказанные услуги связи проводного радиовещания;

з) права, обязанности и ответственность сторон;

и) обязанность оператора связи соблюдать срок и порядок устранения неисправностей в сети проводного вещания, препятствующих пользованию услугами связи проводного радиовещания;

к) срок действия договора;

л) существенные условия:

уникальный код идентификации;

услуги связи проводного радиовещания и сроки их оказания;

порядок, срок и форма расчетов.

25. Оператор связи не вправе навязывать абоненту оказание иных услуг за отдельную плату и обусловливать оказание одних услуг связи проводного радиовещания обязательным оказанием других услуг.

III. Порядок и условия исполнения договора

26. Оператор связи обязан:

а) оказывать абоненту услуги связи проводного радиовещания в соответствии с законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, настоящими Правилами, лицензией и договором;

б) устранять в установленный срок неисправности, препятствующие пользованию услугами связи проводного радиовещания;

в) извещать абонента через средства массовой информации и в местах работы с абонентами об изменении тарифов на услуги связи проводного радиовещания не менее чем за 10 дней до введения новых тарифов;

г) создавать условия для беспрепятственного доступа абонентов, в том числе инвалидов, к объектам связи, предназначенным для работы с абонентами.

27. Абонент обязан:

а) вносить плату за оказанные ему услуги связи проводного радиовещания в полном объеме и в определенный в договоре срок;

б) содержать в исправном состоянии часть абонентской линии, находящуюся в помещении, в котором установлено оборудование;

в) соблюдать правила эксплуатации оборудования и не допускать подключения к абонентской линии оборудования, не предназначенного для использования в сети проводного вещания.

28. Абонент вправе:

а) расторгнуть в любое время в одностороннем порядке договор при условии оплаты фактически понесенных оператором связи расходов по оказанию этому абоненту услуг связи проводного радиовещания;

б) отказаться от оплаты услуг связи проводного радиовещания, предоставленных ему без его согласия.

29. Оплата услуг связи проводного радиовещания осуществляется по абонентской системе оплаты путем наличных или безналичных расчетов.

30. Тарифы на услуги связи проводного радиовещания устанавливаются оператором связи, если иной порядок не установлен законодательством Российской Федерации.

31. Плата за предоставление оператором связи доступа к сети проводного вещания взимается однократно при заключении договора в размере абонентской платы.

32. Абонентская плата за пользование услугами связи проводного радиовещания взимается начиная с месяца, следующего за месяцем заключения договора.

33. Расчеты с абонентом осуществляются в российских рублях.

34. Расчетный период, за который выставляется счет за оказанные услуги связи проводного радиовещания, составляет 1 месяц.

35. Оплата оказанных услуг связи проводного радиовещания производится не позднее 10 дней со дня окончания расчетного периода.

36. Счет, выставляемый абоненту за оказанные услуги связи проводного радиовещания, является расчетным документом, в котором отражаются данные о денежных обязательствах абонента и который содержит:

а) реквизиты оператора связи;

б) реквизиты абонента;

в) расчетный период, за который выставляется счет;

г) уникальный код идентификации;

д) сумму, предъявляемую к оплате;

е) дату выставления счета;

ж) срок оплаты счета.

37. Оператор связи обязан доставить абоненту счет для оплаты оказанных услуг связи проводного радиовещания в течение 5 дней со дня выставления этого счета.

38. Абонент вправе потребовать возврата средств, уплаченных за пользование услугами связи проводного радиовещания, за период, когда отсутствовала возможность воспользоваться этими услугами не по вине этого абонента.

IV. Порядок и условия приостановления, изменения и расторжения договора

39. В случае нарушения абонентом связанных с оказанием услуг связи проводного радиовещания требований, установленных Федеральным законом «О связи», настоящими Правилами и договором, в том числе нарушения срока оплаты оказанных услуг связи проводного радиовещания, оператор связи имеет право приостановить оказание услуг связи проводного радиовещания до устранения нарушения.

В случае неустранения нарушения в течение 6 месяцев со дня получения абонентом от оператора связи уведомления в письменной форме о намерении приостановить оказание услуг связи проводного радиовещания оператор связи в одностороннем порядке вправе расторгнуть договор.

40. 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 условия договора.

41. При переименовании или реорганизации абонента - юридического лица (за исключением реорганизации в форме выделения или разделения) в договор может быть внесено изменение в части, касающейся внесения сведений о правопреемнике или новом наименовании юридического лица.

42. 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.

V. Порядок рассмотрения претензий

43. Абонент вправе обжаловать решения и действия (бездействие) оператора связи, касающиеся оказания услуг связи проводного радиовещания.

44. Оператор связи обязан иметь книгу жалоб и предложений и выдавать ее по первому требованию абонента.

45. Рассмотрение жалобы абонента осуществляется в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

46. При неисполнении или ненадлежащем исполнении оператором связи обязательств по оказанию услуг связи проводного радиовещания абонент до обращения в суд предъявляет оператору связи претензию в письменной форме, которая подлежит регистрации в день ее поступления оператору связи.

47. Претензии по вопросам, связанным с отказом в оказании услуг связи проводного радиовещания, несвоевременным или ненадлежащим

исполнением обязательств, вытекающих из договора, предъявляются в течение 6 месяцев со дня оказания услуг связи проводного радиовещания, отказа в их оказании или выставления счета.

К претензии прилагаются копия договора или копия платежного документа, подтверждающего факт оплаты услуг связи проводного радиовещания, 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.

48. 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.

В случае если оператором связи претензия была признана обоснованной, выявленные недостатки подлежат устранению в разумный срок.

В случае если оператором связи были признаны обоснованными требования абонента об уменьшении размера оплаты оказанных услуг связи проводного радиовещания, о возмещении расходов по устранению выявленных недостатков своими силами или третьими лицами, а также о возврате уплаченных за оказание услуг средств и возмещении убытков, причиненных в связи с отказом от оказания услуг связи, указанные требования подлежат удовлетворению в течение 10 дней со дня принятия оператором связи такого решения.

При отклонении претензии полностью или частично либо неполучения ответа в установленный для ее рассмотрения срок абонент имеет право предъявить иск в суд.

VI. Ответственность сторон

49. За неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по договору оператор связи несет ответственность перед абонентом, в том числе в случае:

а) нарушения установленных в договоре сроков оказания услуг связи проводного радиовещания или сроков предоставления доступа к сети проводного вещания;

б) оказания не всех услуг связи, указанных в договоре;

в) некачественного оказания услуг связи проводного радиовещания, в том числе в результате ненадлежащего содержания сети проводного вещания;

г) нарушения установленных ограничений на распространение сведений об абоненте-гражданине, ставших известными оператору связи в связи с исполнением договора.

50. Оператор связи за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по договору несет следующую имущественную ответственность:

а) в случае нарушения срока предоставления доступа к сети проводного вещания – уплачивает неустойку в размере 3 процентов платы за предоставление доступа к сети проводного вещания за каждый день просрочки вплоть до начала обеспечения доступа к сети проводного вещания, если более высокий размер неустойки не указан в договоре, но не более размера указанной платы;

б) в случае нарушения установленных сроков оказания услуг связи проводного радиовещания – уплачивает неустойку в размере 3 процентов стоимости услуг связи проводного радиовещания за каждый час просрочки вплоть до начала оказания услуг связи проводного радиовещания, если более высокий размер неустойки не указан в договоре, но не более стоимости услуг связи проводного радиовещания.

51. В случае нарушения оператором связи установленных в договоре сроков оказания услуг связи проводного радиовещания абонент вправе требовать полного возмещения убытков, причиненных ему в связи с нарушением указанных сроков.

52. В случае оказания не всех услуг связи проводного радиовещания, предусмотренных договором, абонент вправе по своему выбору:

а) потребовать соразмерного уменьшения стоимости услуг связи проводного радиовещания;

б) отказаться от исполнения договора.

53. В случае некачественного оказания услуг связи проводного радиовещания абонент вправе потребовать по своему выбору:

а) безвозмездного устранения недостатков по оказанию услуг связи проводного радиовещания;

б) соответствующего уменьшения стоимости услуг связи проводного радиовещания;

в) возмещения понесенных расходов по устранению недостатков по оказанию услуг связи проводного радиовещания своими силами или третьими лицами.

54. В случае непредоставления, неполного или несвоевременного предоставления информации об оказании услуг связи проводного радиовещания абонент вправе отказаться от исполнения договора, потребовать возврата уплаченных за оказанные услуги связи проводного радиовещания средств и возмещения понесенных убытков.

55. Абонент несет ответственность перед оператором связи в следующих случаях:

а) неоплата, неполная или несвоевременная оплата услуг связи проводного радиовещания;

б) несоблюдение правил эксплуатации оборудования.

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

57. В случае несоблюдения абонентом правил эксплуатации оборудования оператор связи вправе обратиться в суд с требованием о возмещении убытков, причиненных действиями абонента.

58. 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.

ПРАВИТЕЛЬСТВО РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ
от 21 апреля 2005 г. № 241

О МЕРАХ ПО ОРГАНИЗАЦИИ ОКАЗАНИЯ УНИВЕРСАЛЬНЫХ УСЛУГ СВЯЗИ

Список изменяющих документов
(в ред. постановлений Правительства РФ от 29.11.2007 № 815,
от 10.03.2009 № 219, от 31.07.2014 № 758, от 12.08.2014 № 801,
от 01.12.2014 № 1293, от 20.11.2018 № 1391)

На основании статьи 57 Федерального закона «О связи» Правительство Российской Федерации постановляет:

1. Утвердить прилагаемые Правила оказания универсальных услуг связи.

2. Установить, что:

а) оказание универсальных услуг связи осуществляется оператором связи, который занимает существенное положение в сети связи общего пользования на территориях не менее чем две трети субъектов Российской Федерации и на которого Правительством Российской Федерации возложена обязанность по оказанию универсальных услуг связи (далее – оператор универсального обслуживания), на основании договора об условиях оказания универсальных услуг связи, заключаемого с Федеральным агентством связи по согласованию с Министерством цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации;

(в ред. постановления Правительства РФ от 20.11.2018 № 1391)

б) оператор универсального обслуживания самостоятельно определяет условия доступа третьих лиц к средствам связи и сооружениям связи, используемым для оказания универсальных услуг связи, с учетом обеспечения приоритетного использования указанных средств связи и сооружений связи для оказания универсальных услуг связи надлежащего качества;

в) оператор универсального обслуживания вправе использовать средства связи, линии связи и сооружения связи, предназначенные для оказания универсальных услуг связи, в целях оказания других услуг связи, за исключением случаев, когда такое использование влияет на качество оказываемых универсальных услуг связи, ограничивает права пользователей универсальными услугами связи и снижает доступность таких услуг, а также ведет к увеличению размера финансового обеспечения оказания универсальных услуг связи и размера тарифов на эти услуги;

г) оператор универсального обслуживания ежегодно, начиная с 2015 года, не позднее 1 октября, представляет в Федеральное агентство связи информацию по субъектам Российской Федерации, предусмотренную пунктом 3 настоящего постановления, отдельно по средствам коллективного доступа и точкам доступа в порядке, утверждаемом Министерством цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации;

(в ред. постановления Правительства РФ от 20.11.2018 № 1391)

д) оператор универсального обслуживания ежеквартально, не позднее 15 числа месяца, следующего за окончанием квартала, представляет в Федеральное агентство связи сведения о предоставлении пользователю универсальными услугами связи возможностей, указанных в подпунктах «в» - «и» пункта 3 Правил, утвержденных настоящим постановлением;

е) оператор универсального обслуживания ежеквартально, не позднее 15 числа месяца, следующего за окончанием квартала, представляет в Федеральное агентство связи сведения об обеспечении указанных в пункте 7 Правил, утвержденных настоящим постановлением, условий для беспрепятственного доступа инвалидов к местам оказания универсальных услуг связи;

ж) оператор универсального обслуживания представляет в Федеральное агентство связи сведения о выполнении требований, указанных в подпунктах «в» - «и» пункта 3 и пункте 7 Правил, утвержденных настоящим постановлением, в порядке, утверждаемом Министерством цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации.

(в ред. постановления Правительства РФ от 20.11.2018 № 1391)

(п. 2 в ред. постановления Правительства РФ от 01.12.2014 № 1293)

3. Федеральному агентству связи ежегодно, не позднее 1 ноября, размещать на официальном сайте Федерального агентства связи в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» отчет о результатах оказания универсальных услуг связи в Российской Федерации за год, предшествующий году размещения отчета, в том числе отчет о формировании и расходовании средств резерва универсального обслуживания. Отчет о результатах оказания универсальных услуг связи в Российской Федерации должен содержать следующую информацию по субъектам Российской Федерации:

а) количество средств коллективного доступа, с применением которых оказываются универсальные услуги телефонной связи с использованием таксофонов, многофункциональных устройств, информационных киосков (инфоматов) и аналогичных устройств;

б) количество средств коллективного доступа, с применением которых оказываются универсальные услуги связи по передаче данных и предоставлению доступа к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» с использованием средств коллективного доступа без использования пользовательского оборудования абонента;

в) количество точек доступа, с использованием которых оказываются универсальные услуги связи по передаче данных и предоставлению доступа к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

г) сведения о доступности универсальных услуг связи и работоспособности средств коллективного доступа, определяемых в соответствии с методикой измерения доступности универсальных услуг связи и работоспособности средств коллективного доступа, утверждаемой Министерством цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации;

(в ред. постановления Правительства РФ от 20.11.2018 № 1391)

д) перечень населенных пунктов, в которых установлены средства коллективного доступа, в том числе точки доступа, с указанием количества средств коллективного доступа и точек доступа в таких населенных пунктах;

е) сведения об использовании оператором универсального обслуживания средств связи, линий связи и сооружений связи, предназначенных для оказания универсальных услуг связи, в целях оказания других услуг связи.

(п. 3 в ред. постановления Правительства РФ от 01.12.2014 № 1293)

4. Оператор универсального обслуживания обязан не позднее 1 июля 2016 г. обеспечить предоставление пользователю универсальными услугами связи возможностей, предусмотренных подпунктами «в» - «и» пункта 3 Правил, утвержденных настоящим постановлением.

(п. 4 введен постановлением Правительства РФ от 01.12.2014 № 1293)

Председатель Правительства
Российской Федерации
М. ФРАДКОВ

Утверждены
постановлением Правительства
Российской Федерации
от 21 апреля 2005 г. № 241

ПРАВИЛА
ОКАЗАНИЯ УНИВЕРСАЛЬНЫХ УСЛУГ СВЯЗИ

Список изменяющих документов
(в ред. постановлений Правительства РФ от 29.11.2007 № 815,
от 31.07.2014 № 758, от 12.08.2014 № 801, от 01.12.2014 № 1293,
от 20.11.2018 № 1391)

1. Оператор связи, который занимает существенное положение в сети связи общего пользования на территориях не менее чем две трети субъектов Российской Федерации и на которого Правительством Российской Федерации возложена обязанность по оказанию универсальных услуг связи (далее – оператор универсального обслуживания), оказывает универсальные услуги связи в соответствии с правилами оказания соответствующих видов услуг связи, утверждаемыми Правительством Российской Федерации, и настоящими Правилами.

(п. 1 в ред. постановления Правительства РФ от 01.12.2014 № 1293)

2. Деятельность оператора универсального обслуживания по оказанию универсальных услуг телефонной связи с использованием таксофонов, многофункциональных устройств, информационных киосков (инфоматов) и аналогичных устройств должна обеспечивать предоставление пользователю универсальными услугами связи:

а) местных телефонных соединений для передачи голосовой информации по сети фиксированной телефонной связи;

б) внутризоновых телефонных соединений;

в) доступа к услугам связи, оказываемым другим оператором связи в сети связи общего пользования;

г) доступа к системе информационно-справочного обслуживания;

д) возможности бесплатного круглосуточного вызова экстренных оперативных служб.

(п. 2 в ред. постановления Правительства РФ от 01.12.2014 № 1293)

3. Деятельность оператора универсального обслуживания по оказанию универсальных услуг связи по передаче данных и предоставлению доступа к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» с использованием

средств коллективного доступа без использования пользовательского оборудования абонента должна обеспечивать предоставление пользователю универсальными услугами связи возможности:

а) доступа к телематическим услугам связи и услугам связи по передаче данных со скоростью не менее 256 Кбит/с, а с 1 июля 2016 г. – не менее 2 Мбит/с;

б) передачи сообщений по электронной почте;

в) бесплатного доступа к сайтам в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», перечень которых утверждается Министерством цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации;

(в ред. постановления Правительства РФ от 20.11.2018 № 1391)

г) использования следующих устройств:

средства отображения информации – цветной монитор с диагональю не менее 48 сантиметров (при организации оказания универсальных услуг связи по передаче данных и предоставлению доступа к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» с использованием ноутбуков, многофункциональных устройств, информационных киосков (инфоматов) или аналогичных устройств допускается использование цветного монитора с диагональю не менее 35 сантиметров);

средства ввода текста – аппаратная или экранная клавиатура с русско-английской раскладкой;

графический манипулятор – компьютерная мышь, сенсорный экран;

средства ввода и вывода звука – микрофон, динамики, наушники или микротелефонная трубка;

принтер с черно-белой печатью и минимальным форматом печати А4;

веб-камера с разрешением не менее 2 мегапикселей;

универсальное устройство для чтения карт памяти и иных электронных карт различного назначения (картридер);

сканер;

д) создания и редактирования текстовых файлов и электронных таблиц;

е) использования информационно-поисковой системы;

ж) просмотра графических изображений, просмотра файлов в формате переносимого документа (PDF);

з) архивирования файлов;

и) прослушивания звуковых файлов.

(п. 3 в ред. постановления Правительства РФ от 01.12.2014 № 1293)

3(1). Оказание универсальных услуг связи по передаче данных и предоставлению доступа к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» с использованием средств коллективного доступа без использования пользовательского оборудования абонента осуществляется оператором универсального обслуживания после проведения идентификации пользователей.

Идентификация пользователя осуществляется оператором универсального обслуживания 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.

(п. 3(1) в ред. постановления Правительства РФ от 01.12.2014 № 1293)

3(2). Деятельность оператора универсального обслуживания по оказанию универсальных услуг связи по передаче данных и предоставлению доступа к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» с использованием точек доступа должна обеспечивать предоставление пользователю универсальными услугами связи возможности передачи данных на пользовательское оборудование абонента со скоростью не менее 10 Мбит/с и бесплатного доступа к сайтам в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», перечень которых утверждается Министерством цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации.

(в ред. постановления Правительства РФ от 20.11.2018 № 1391)

Оператор универсального обслуживания обязан начать оказание пользователю универсальных услуг связи по передаче данных и предоставлению доступа к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» с использованием точек доступа в течение 7 календарных дней со дня получения оператором универсального обслуживания от пользователя универсальными услугами связи заявления о заключении с оператором универсального обслуживания договора об оказании услуг связи по передаче данных и предоставлению доступа к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» с использованием точек доступа. Если такое заявление получено оператором универсального обслуживания раньше срока начала оказания универсальных услуг связи в соответствующем населенном пункте, установленного договором об условиях оказания универсальных услуг связи, оператор универсального обслуживания обязан начать оказание пользователю универсальных услуг связи в течение 7 календарных дней со дня начала оказания универсальных услуг связи в этом населенном пункте.

(п. 3(2) введен постановлением Правительства РФ от 01.12.2014 № 1293)

4. Оператор универсального обслуживания устанавливает таксофоны, используемые для оказания универсальных услуг связи, в населенных пунктах,

определенных договором об условиях оказания универсальных услуг связи, с учетом необходимости обеспечения круглосуточного свободного доступа пользователей универсальными услугами связи к таксофонам.

(в ред. постановления Правительства РФ от 01.12.2014 № 1293)

5. Оператор универсального обслуживания обязан:

а) обеспечить пользователям универсальными услугами связи свободный доступ в помещение пункта коллективного доступа;

б) установить режим работы пункта коллективного доступа не менее 5 дней в неделю и не менее 8 часов в сутки. При этом один из таких дней должен приходиться на субботу или воскресенье. Время работы пункта коллективного доступа должно определяться с учетом предложений органов местного самоуправления;

в) обеспечить в каждом пункте коллективного доступа возможность одновременного оказания универсальных услуг не менее чем 2 пользователям.

6. Оплата универсальных услуг связи производится посредством внесения пользователем авансового платежа оператору универсального обслуживания.

Оператор универсального обслуживания обязан обеспечить возможность оплаты универсальных услуг связи в форме наличных и безналичных расчетов непосредственно в месте оказания универсальных услуг связи по передаче данных и предоставлению доступа к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» с использованием средств коллективного доступа без использования пользовательского оборудования абонента либо дистанционным способом, осуществляемым не в месте оказания универсальных услуг связи.

В подтверждение оплаты универсальных услуг телефонной связи с использованием таксофонов, многофункциональных устройств, информационных киосков (инфоматов) и аналогичных устройств, произведенной дистанционным способом, оператор универсального обслуживания обязан выдать пользователю, осуществившему оплату универсальных услуг связи (далее – плательщик), карту оплаты универсальных услуг связи либо предоставить плательщику информацию, которая позволяет пользователю универсальными услугами связи идентифицировать себя в качестве плательщика непосредственно в месте оказания универсальных услуг связи (далее – код доступа к универсальным услугам связи).

При этом пользователю универсальными услугами телефонной связи с использованием таксофонов, многофункциональных устройств, информационных киосков (инфоматов) и аналогичных устройств должна быть предоставлена возможность оплаты входящих телефонных соединений за счет пользователя, осуществляющего вызов.

В подтверждение оплаты универсальных услуг связи по передаче данных и предоставлению доступа к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» с использованием точек доступа, произведенной дистанционным способом, оператор универсального обслуживания обязан предоставить плательщику код доступа к универсальным услугам связи.

В каждом населенном пункте, в котором установлено средство коллективного доступа для оказания универсальных услуг связи, оператор универсального обслуживания организует не менее одной точки дистанционной оплаты универсальных услуг связи с выдачей карт оплаты универсальных услуг связи или предоставлением кодов доступа к универсальным услугам связи.

В случае если оператор универсального обслуживания обеспечивает оплату универсальных услуг связи на территории населенного пункта исключительно дистанционным способом, оператор универсального обслуживания обязан организовать реализацию карт оплаты универсальных услуг связи в этом населенном пункте.

(п. 6 в ред. постановления Правительства РФ от 01.12.2014 № 1293)

7. Оператор универсального обслуживания обязан создать условия для беспрепятственного доступа инвалидов к местам оказания универсальных услуг связи, в том числе до 1 июля 2016 г. обеспечить:

а) размещение с учетом доступности для инвалидов на объектах связи надписей и иной текстовой и графической информации в легкочитаемой и понятной форме, в том числе с применением рельефно-точечного шрифта Брайля;

б) размещение информации об универсальных услугах связи в местах, доступных для инвалидов;

в) предоставление инвалидам в необходимых случаях помощи персонала оператора универсального обслуживания при пользовании универсальными услугами связи;

г) доведение при наличии возможности до инвалидов персоналом оператора универсального обслуживания информации об универсальных услугах связи в доступной для инвалидов форме;

д) оснащение таксофонов антивандальными кнопками с применением рельефно-точечного шрифта Брайля.

(п. 7 в ред. постановления Правительства РФ от 01.12.2014 № 1293)

8. Оператор универсального обслуживания, оказывающий универсальные услуги телефонной связи с использованием таксофонов, обязан осуществлять информирование пользователей универсальными услугами связи о номерах из ресурса нумерации, присвоенных таксофонам, предназначенным для оказания универсальных услуг телефонной связи.

9. Сведения о пользователях (фамилия, имя, отчество (при наличии), реквизиты основного документа, удостоверяющего личность), которым были оказаны универсальные услуги связи по передаче данных и предоставлению доступа к сети Интернет с использованием пунктов коллективного доступа, а также об объеме и времени оказания им услуг связи хранятся оператором универсального обслуживания не менее 6 месяцев.

(п. 9 введен постановлением Правительства РФ от 31.07.2014 № 758)

10. В перечень сайтов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», доступ к которым предоставляется бесплатно, утверждаемый Министерством цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации, включаются сайты органов государственной власти, федеральная государственная информационная система «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» и сайты средств массовой информации, на которых осуществляется официальное опубликование федеральных конституционных законов, федеральных законов, актов палат Федерального Собрания и иных нормативных правовых актов федеральных органов исполнительной власти.

(п. 10 введен постановлением Правительства РФ от 01.12.2014 № 1293; в ред. постановления Правительства РФ от 20.11.2018 № 1391)

ПРАВИТЕЛЬСТВО РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ
от 1 ноября 2001 г. № 759

ОБ УТВЕРЖДЕНИИ ПРАВИЛ РАСПРОСТРАНЕНИЯ ПЕРИОДИЧЕСКИХ ПЕЧАТНЫХ ИЗДАНИЙ ПО ПОДПИСКЕ

В связи с Федеральным законом от 17 декабря 1999 г. «О внесении изменений и дополнений в Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей» Правительство Российской Федерации постановляет:

1. Утвердить прилагаемые Правила распространения периодических печатных изданий по подписке и ввести их в действие с 1 января 2002 г.

2. Признать утратившим силу с 1 января 2002 г. постановление Правительства Российской Федерации от 2 августа 1997 г. № 976 «Об утверждении Правил распространения периодических печатных изданий по подписке» (Собрание законодательства Российской Федерации, 1997, № 32, ст. 3788).

Председатель Правительства
Российской Федерации
М. КАСЬЯНОВ

Утверждены
постановлением Правительства
Российской Федерации
от 1 ноября 2001 г. № 759

ПРАВИЛА РАСПРОСТРАНЕНИЯ ПЕРИОДИЧЕСКИХ ПЕЧАТНЫХ ИЗДАНИЙ ПО ПОДПИСКЕ

I. Общие положения

1. Настоящие Правила, разработанные в соответствии с Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей», регулируют отношения между подписчиками и редакциями, издателями, распространителями,

вытекающие из договора подписки на периодические печатные издания.

2. Для целей настоящих Правил используемые понятия означают следующее:

«редакции, издатели» – организации независимо от организационно - правовой формы, а также индивидуальные предприниматели, осуществляющие деятельность в сфере изготовления периодических печатных изданий;

«подписчик» – гражданин, имеющий намерение приобрести или приобретающий периодическое печатное издание по договору подписки исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности;

«периодическое печатное издание» – газета, журнал, альманах, бюллетень, иное издание, имеющее постоянное название, текущий номер и выходящее в свет не реже 1 раза в год;

«прием подписки на периодическое печатное издание» – оформление договора подписки на периодическое печатное издание;

«распространитель периодических печатных изданий по договору подписки» – редакция или издатель, выполняющие функции по распространению периодических печатных изданий, другая организация или индивидуальный предприниматель, выполняющие функции по распространению указанных изданий на основании договора с редакцией, издателем или на иных законных основаниях;

«подписка на периодические печатные издания» – форма распространения периодических печатных изданий, включающая в себя ряд технологических операций, в том числе прием подписки на указанные издания, и, если это предусмотрено в договоре подписки, их доставка.

II. Порядок оформления, изменения и расторжения договора подписки на периодическое печатное издание

3. Договор подписки на периодическое печатное издание (далее именуется – договор подписки) заключается подписчиком с распространителем. В договор подписки может быть включено условие доставки периодического печатного издания подписчику.

Цена подписки экземпляра (экземпляров) периодического печатного издания (далее именуется – цена подписки) складывается из цены экземпляра (экземпляров) этого издания, выпускаемого в течение указанного в договоре подписного периода, и цены услуг по оформлению и исполнению договора подписки, в том числе цены доставки периодического печатного издания подписчику, если доставка предусмотрена в договоре подписки.

4. Распространитель периодических печатных изданий по договору подписки (далее именуется – распространитель) представляет подписчику следующую информацию:

а) наименование периодического печатного издания;

б) описание его основных потребительских свойств;

в) цена подписки;

г) условия подписки (система и территория распространения, объем издания, периодичность выхода, подписные периоды);

д) фирменное наименование (наименование) редакции, издателя, его место нахождения (юридический адрес);

е) сведения о регистрации периодического печатного издания;

ж) место получения дополнительной информации (адрес, номер телефона и др.).

Информация о периодическом печатном издании доводится до сведения подписчиков редакциями, издателями и распространителями путем издания каталогов периодических печатных изданий, через средства массовой информации, при помощи рекламы и другими способами.

Распространитель присваивает периодическим печатным изданиям подписные индексы и издает каталоги с указанием этих индексов.

Распространитель по требованию подписчика представляет информацию о соответствии периодических печатных изданий установленным требованиям по обеспечению безопасности жизни, здоровья подписчика, окружающей среды и по предотвращению причинения вреда имуществу подписчика (номер документа, подтверждающего соответствие, срок его действия и наименование выдавшей его организации).

5. Распространитель самостоятельно определяет место нахождения пунктов приема подписки.

6. В пунктах приема подписки в доступном для подписчика месте должны находиться:

а) информация о фирменном наименовании (наименовании) распространителя, его месте нахождения (юридический адрес, номер телефона и др.);

б) информация о режиме работы;

в) текст настоящих Правил;

г) каталоги распространяемых им периодических печатных изданий;

д) информация о сроках оформления подписки;

е) информация о сроках (периодах) доставки периодических печатных изданий;

ж) перечень предоставляемых дополнительно услуг и тарифы на них;

з) образцы заполнения документов, удостоверяющих факт приема подписки;

и) другая необходимая информация.

7. Вся информация доводится до сведения подписчиков в наглядной и доступной форме на русском языке и дополнительно, по усмотрению распространителя, на государственном языке республики, входящей в состав Российской Федерации, и родных языках народов Российской Федерации.

8. Распространитель обеспечивает прием подписки на периодические печатные издания согласно каталогу периодических печатных изданий. При оформлении подписки распространитель обязан выдать подписчику документ, удостоверяющий факт приема подписки (далее именуется – подписной документ), содержащий реквизиты распространителя, подписной период, наименование периодического печатного издания, его подписной индекс, адрес получения, фамилию подписчика и цену подписки.

9. При заполнении подписных документов подписчик руководствуется установленными образцами, а распространитель проверяет правильность указанных подписчиком наименования и подписного индекса издания, подписного периода и цены подписки. Распространитель освобождается от ответственности при искажении подписчиком адреса получения.

10. Подписчик может оформить подписку на периодические печатные издания с очередного подписного периода на весь указанный в каталогах подписной срок или его часть, а также с перерывом срока.

11. Распространитель не вправе без согласия подписчика оказывать дополнительно за плату услуги (хранение периодических печатных изданий, заполнение подписных документов вместо подписчика, переадресовка периодических печатных изданий по подписке, прием подписки на дому и др.).

Подписчик вправе отказаться от оплаты таких услуг, а если они оплачены – потребовать от распространителя возврата уплаченных сумм за услуги, предоставленные дополнительно без его согласия.

12. Подписчик может отказаться от исполнения договора подписки до передачи очередного экземпляра (экземпляров) периодического печатного издания, при этом подписчику выплачивается цена подписки недополученных экземпляров.

13. Распространитель обязан обеспечить доставку подписчику периодических печатных изданий в объявленные им при приеме подписки сроки (периоды).

14. При задержке выхода в свет экземпляра (экземпляров) периодического печатного издания или изменении его объема редакция, издатель за свой счет сообщают об этом в средствах массовой информации, а также информируют распространителя и подписчика.

15. Редакция, издатель, распространитель имеют право увеличить цену подписки при существенном возрастании цены издания и цены доставки экземпляра (экземпляров) периодического печатного издания, а также

стоимости оказываемых третьими лицами услуг и предложить подписчику осуществить доплату до новой цены, если такое увеличение цены подписки нельзя было предусмотреть при заключении договора подписки. При несогласии подписчика доплатить до новой цены подписки распространитель вправе расторгнуть договор подписки в судебном порядке.

III. Ответственность редакции, издателя, распространителя и подписчика

16. Если подписчику не предоставлена возможность получить при заключении договора подписки информацию о периодическом печатном издании, он вправе потребовать от распространителя возмещения убытков за необоснованное уклонение от заключения договора подписки, а если договор заключен – в разумный срок расторгнуть его и потребовать возврата уплаченных средств и возмещения других убытков.

Распространитель, не представивший подписчику полной и достоверной информации о периодическом печатном издании, несет за недостатки, возникшие после передачи периодического печатного издания подписчику вследствие отсутствия у него такой информации, ответственность, предусмотренную пунктом 18 настоящих Правил.

При причинении вреда жизни, здоровью и имуществу подписчика вследствие непредставления ему полной и достоверной информации о периодическом печатном издании подписчик вправе требовать возмещения такого вреда в порядке, предусмотренном статьей 14 Федерального закона «О защите прав потребителей».

17. Подписчик вправе предъявить требования в отношении экземпляра (экземпляров) периодического печатного издания с недостатками, в том числе с полиграфическим браком, или потерявшего товарный вид, а также в отношении недоставленного экземпляра (экземпляров) периодического печатного издания или доставленного с нарушением срока (периода) доставки по своему усмотрению к редакции, издателю либо к распространителю.

Все требования подписчика рассматриваются при предъявлении им подписного документа. В случае если с требованием обращается не сам подписчик, а его доверенное лицо, то должна предъявляться доверенность.

При отсутствии у подписчика подписного документа распространитель предпринимает меры по его восстановлению.

Требования подписчика подлежат обязательной регистрации в пункте приема подписки.

18. При получении экземпляра (экземпляров) периодического печатного издания с недостатками, в том числе с полиграфическим браком, или потерявшего товарный вид, подписчик вправе по своему выбору потребовать:

а) соразмерного уменьшения цены экземпляра (экземпляров) периодического печатного издания;

б) замены на экземпляр (экземпляры) аналогичного издания;

в) замены на экземпляр (экземпляры) другого периодического печатного издания;

г) возмещения своих расходов на приобретение экземпляра (экземпляров) периодического печатного издания у другого лица;

д) возврата цены подписки.

19. Подписчик вправе предъявить указанные в пункте 18 настоящих Правил требования, если недостатки экземпляра (экземпляров) периодического печатного издания обнаружены в разумный срок, но в пределах 2 лет с даты его передачи подписчику, если более длительные сроки не установлены законом или договором.

20. Замена экземпляра (экземпляров) периодического печатного издания с недостатками, в том числе с полиграфическим браком, или потерявшего товарный вид, должна быть произведена в течение 7 дней с даты предъявления соответствующего требования к редакции, издателю, распространителю.

При отсутствии в указанный период необходимого экземпляра (экземпляров) периодического печатного издания его замена производится в течение месяца с даты предъявления указанного требования.

Распространитель обязан по поступлении экземпляра (экземпляров) периодического печатного издания доставить его подписчику, потребовавшему замены.

21. Требования подписчика, предусмотренные подпунктами «а», «г» и «д» пункта 18 настоящих Правил, должны быть удовлетворены редакцией, издателем, распространителем в течение 10 дней с даты предъявления соответствующего требования.

22. За каждый день нарушения сроков, предусмотренных пунктами 20 и 21 настоящих Правил, выплачивается неустойка в размере 1 процента цены подписки.

23. При несоблюдении срока доставки экземпляра (экземпляров) периодического печатного издания подписчик вправе предъявить к распространителю требование о его доставке или возврате цены доставки.

24. Подписчик, не получивший экземпляр (экземпляры) периодического печатного издания или получивший его с нарушением срока доставки, вправе по своему выбору:

а) назначить новый срок доставки;

б) потребовать возмещения своих расходов на приобретение экземпляра (экземпляров) периодического печатного издания у другого лица;

в) потребовать возврата цены подписки неполученного экземпляра (экземпляров) периодического печатного издания;

г) расторгнуть договор подписки;

д) согласиться на доставку экземпляра (экземпляров) другого периодического печатного издания.

25. Не доставленный в срок экземпляр (экземпляры) периодического печатного издания, вышедший вовремя в свет, по предъявлении подписчиком соответствующего требования должен быть доставлен в срок, назначенный подписчиком, с учетом времени получения распространителем периодического печатного издания от редакции, издателя.

За каждый день просрочки срока доставки, установленного договором подписки, или нового срока доставки, назначенного подписчиком, выплачивается неустойка в размере 3 процентов цены доставки экземпляра (экземпляров) периодического печатного издания до даты доставки или предъявления подписчиком иных требований, предусмотренных пунктом 24 настоящих Правил. При невозможности определить цену доставки экземпляра (экземпляров) периодического печатного издания неустойка взимается исходя из цены подписки этого экземпляра (экземпляров).

Сумма неустойки, взыскиваемой подписчиком в связи с нарушением срока доставки экземпляра (экземпляров) периодического печатного издания, не может превышать цену его доставки, а если она не определена – цену подписки этого экземпляра (экземпляров) периодического печатного издания на дату ее взыскания.

26. Распространитель обязан удовлетворить в 10-дневный срок следующие требования подписчика:

а) уменьшить цену подписки не доставленного в срок экземпляра (экземпляров) периодического печатного издания;

б) возместить расходы на приобретение экземпляра (экземпляров) периодического печатного издания у другого лица;

в) возвратить цену подписки недоставленного экземпляра (экземпляров) периодического печатного издания;

г) возместить убытки, причиненные расторжением договора подписки.

27. За каждый день просрочки выполнения указанных в пункте 26 настоящих Правил требований выплачивается неустойка в размере и порядке, предусмотренном пунктом 25 настоящих Правил.

28. Убытки, причиненные подписчику вследствие получения экземпляра (экземпляров) периодического печатного издания с недостатками, в том числе с полиграфическим браком, или потерявшего товарный вид, либо получения периодического печатного издания с нарушением срока доставки, подлежат возмещению в полной сумме сверх неустойки.

29. Уплата неустойки и возмещение убытков не освобождают редакцию, издателя, распространителя от исполнения обязательств перед подписчиком.

30. Редакция, издатель, распространитель несут ответственность за недостатки экземпляра (экземпляров) периодического печатного издания, если подписчик докажет, что эти недостатки возникли до его передачи подписчику или по причинам, возникшим до этого момента.

31. Редакция, издатель освобождаются от ответственности за задержку выхода или невыход в свет экземпляра (экземпляров) периодического печатного издания, если они докажут, что это произошло вследствие возникновения обстоятельств непреодолимой силы.

32. Распространитель освобождается от ответственности за нарушение обязательств по доставке экземпляра (экземпляров) периодического печатного издания, если докажет, что это нарушение произошло вследствие возникновения обстоятельств непреодолимой силы или по вине подписчика.

33. При оформлении подписки на условии получения периодических печатных изданий непосредственно у распространителя подписчик несет ответственность за их получение в установленный договором срок. При невыполнении этого условия подписчик компенсирует распространителю убытки, связанные с хранением периодических печатных изданий до их получения.

34. Распространитель несет ответственность за разглашение персональных данных о подписчиках, содержащихся в подписных документах, в соответствии с законодательством Российской Федерации.

35. Редакция, издатель, распространитель за неисполнение или ненадлежащее исполнение договора подписки несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

36. Контроль за соблюдением настоящих Правил осуществляет федеральный антимонопольный орган и его территориальные органы, а также другие федеральные органы исполнительной власти и их территориальные органы в пределах своей компетенции.

Государственный комитет Республики Башкортостан по торговле и защите прав потребителей

ПАМЯТКА ПОТРЕБИТЕЛЮ УСЛУГ СВЯЗИ. ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ И СВЕДЕНИЯ.

ТЕЛЕМАТИЧЕСКИЕ УСЛУГИ СВЯЗИ

Абонент – пользователь телематическими услугами связи, с которым заключен возмездный договор об оказании телематических услуг связи с выделением уникального кода идентификации.

Абонентская линия – линия связи, соединяющая пользовательское (оконечное) оборудование с узлом связи.

Карта оплаты – средство, позволяющее абоненту использовать телематические услуги связи, идентифицировав абонента для оператора связи как плательщика.

Информационно-телекоммуникационная сеть – технологическая система, предназначенная для передачи по линиям связи информации, доступ к которой осуществляется с использованием средств вычислительной техники.

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.

УСЛУГИ СВЯЗИ ТЕЛЕВИЗИОННОГО ВЕЩАНИЯ И РАДИОВЕЩАНИЯ

Абонент – пользователь услугами связи для целей телерадиовещания, с которым заключен договор об оказании услуг связи для целей телерадиовещания (далее – договор) с выделением для этого уникального кода идентификации.

Абонентская линия – линия связи, соединяющая средства связи сети связи для распространения программ телерадиовещания (далее – сеть связи телерадиовещания) через абонентскую распределительную систему с пользовательским (оконечным) оборудованием.

Сигнал телерадиопрограммы – электрический сигнал программы телерадиовещания, технологические параметры которого определены вещателем в соответствии с техническими нормами и стандартами.

УСЛУГИ ТЕЛЕФОННОЙ СВЯЗИ

Абонент – пользователь услуг телефонной связи, с которым заключен договор об оказании услуг телефонной связи при выделении для этих целей абонентского номера или уникального кода идентификации.

Абонентская линия – линия связи, соединяющая пользовательское (оконечное) оборудование с оконечным элементом сети связи.

Абонентский номер – телефонный номер, однозначно определяющий (идентифицирующий) оконечный элемент сети связи или подключенную к сети подвижной связи абонентскую станцию (абонентское устройство) с установленным в ней (в нем) идентификационным модулем.

Карта оплаты услуг телефонной связи – носитель информации, используемый для доведения до оператора связи сведений об оплате (предоплате) услуг телефонной связи или таксофонов.

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.

Короткое текстовое сообщение – сообщение, состоящее из букв и (или) символов и предназначенное для передачи по сети телефонной связи.

Оператор-донор – оператор подвижной связи, из сети связи которого осуществляется перенесение абонентского номера.

Оператор-реципиент – оператор подвижной связи, в сеть связи которого осуществляется перенесение абонентского номера.

Роуминг – обеспечение оператором связи возможности абоненту с применением идентификационного модуля пользоваться услугами подвижной связи, оказываемыми другим оператором связи, с которым у абонента договор об оказании услуг подвижной связи не заключен.

Тарифный план – совокупность ценовых условий, на которых оператор связи предлагает пользоваться одной либо несколькими услугами телефонной связи.

Телефонный номер – последовательность десятичных цифр, соответствующая требованиям, установленным в российской системе и плане нумерации или в международном плане нумерации электросвязи общего пользования, содержащая информацию, необходимую для совершения вызова в сети телефонной связи.

УСЛУГИ СВЯЗИ ПРОВОДНОГО РАДИОВЕЩАНИЯ

Абонент – пользователь услугами связи проводного радиовещания, с которым заключен договор об оказании таких услуг при выделении для этих целей уникального кода идентификации.

Абонентская линия – линия связи, соединяющая пользовательское (оконечное) оборудование с узлом связи сети проводного вещания.

УСЛУГИ ТЕЛЕГРАФНОЙ СВЯЗИ

Абонент – пользователь услуги «телекс», с которым заключен договор об оказании услуги «телекс» при выделении для этих целей абонентского номера.

Адресат – пользователь, которому адресуется телеграмма.

Внутренняя телеграмма – телеграмма, передаваемая и адресованная в пределах территории Российской Федерации.

Международная телеграмма – телеграмма, передаваемая за пределы территории Российской Федерации, или телеграмма, адресованная в Российскую Федерацию и поданная за пределами ее территории.

Телеграмма – текстовое сообщение, предназначенное для передачи средствами телеграфной связи.

Документы, регулирующие отношения в сфере услуг связи

1. Гражданский кодекс Российской Федерации.
2. Федеральный закон от 7 июля 2003 г. № 126-ФЗ «О связи».
3. Закон Российской Федерации от 07 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей».
4. Правила оказания телематических услуг связи, утвержденные постановлением Правительства Российской Федерации от 10 сентября 2007 г. № 575.
5. Правила оказания универсальных услуг связи, утвержденные постановлением Правительства Российской Федерации от 21 апреля 2005 г. № 241.
6. Правила оказания услуг почтовой связи, утвержденные приказом Министерства связи и массовых коммуникаций Российской Федерации от 31 июля 2014 г. № 234.
7. Правила оказания услуг связи по передаче данных, утвержденные постановлением Правительства Российской Федерации от 23 января 2006 г. № 32.
8. Правила оказания услуг связи проводного радиовещания, утвержденные постановлением Правительства Российской Федерации от 6 июня 2005 г. № 353.
9. Правила оказания услуг связи для целей телевизионного вещания и (или) радиовещания, утвержденные постановлением Правительства Российской Федерации от 22 декабря 2006 г. № 785.
10. Правила оказания услуг телеграфной связи, утвержденные постановлением Правительства РФ от 15 апреля 2005 г. № 222.
11. Правила оказания услуг телефонной связи, утвержденные постановлением Правительства Российской Федерации от 9 декабря 2014 г. № 1342.

При необходимости личного приема или для составления проекта досудебной претензии потребители могут обратиться в Госкомитет РБ по торговле и защите прав потребителей по адресу: 450008, г. Уфа, ул. Цюрупы, д. 13, кабинет 703, с 9.00 до 18.00 часов по будням, перерыв с 13.00 до 14.00 часов, телефон «горячей линии» 8 (347) 218-09-78

Уфа-2020

**Государственный комитет Республики Башкортостан
по торговле и защите прав потребителей**

ПАМЯТКА ПОТРЕБИТЕЛЮ
УСЛУГ СВЯЗИ КАБЕЛЬНОГО ТЕЛЕВИДЕНИЯ

Оказание услуг связи для целей кабельного вещания регулируются Правилами оказания услуг связи для целей телевизионного вещания и (или) радиовещания.

ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ

Абонент – пользователь услугами связи для целей телевещания, с которым заключен договор об оказании услуг связи для целей телевещания с выделением для этого уникального кода идентификации.

Абонентская линия – линия связи, соединяющая средства связи сети связи для распространения программ телевещания через абонентскую распределительную систему с пользовательским (оконечным) оборудованием.

Вещатель – пользователь услугами связи для целей телевещания, с которым заключен договор и который составляет телепрограммы для их приема неопределенным кругом лиц и на основании лицензии на вещание, распространяет их либо обеспечивает их распространение в полной и неизменной форме третьим лицом.

Пользовательское (оконечное) оборудование – технические средства (телевизионный приемник), предназначенные для приема, обработки и воспроизведения сигналов телепрограмм.

Сигнал телепрограммы – электрический сигнал программы телевещания, технологические параметры которого определены вещателем в соответствии с техническими нормами и стандартами.

ВАЖНО! *Оператор связи вправе оказывать только те услуги связи, на которые ему выдана лицензия.*

ПОРЯДОК И УСЛОВИЯ ЗАКЛЮЧЕНИЯ ДОГОВОРА

Услуги связи кабельного телевидения оказываются оператором связи на основании договора, заключаемого на неопределенный срок. По желанию пользователя с ним может быть заключен срочный договор.

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

ПОРЯДОК ДЕЙСТВИЙ:

1. Заявитель подает оператору связи заявление о заключении договора. Форма заявлений устанавливается оператором связи.

2. Оператор связи:

- регистрирует заявление;

Внимание! *Оператор связи не вправе отказать заявителю в приеме и рассмотрении заявления о заключении договора и требовать от него предъявления каких-либо документов к заявлению.*

- осуществляет проверку наличия технической возможности предоставления заявителю доступа к сети связи телерадиовещания;

! *Срок проверки не может превышать 30 дней со дня регистрации заявления о заключении договора.*

- направляет заявителю уведомление о предполагаемом сроке заключения договора (при наличии технической возможности);
- заключает с заявителем договор.

Следует знать! *В случае отказа или уклонения оператора связи от заключения договора заявитель вправе обратиться в суд с требованием о понуждении к заключению договора и возмещения убытков. При этом бремя доказывания отсутствия технической возможности предоставления абоненту доступа к сети телерадиовещания лежит на операторе связи.*

ИНФОРМАЦИЯ, УКАЗЫВАЕМАЯ В ДОГОВОРЕ

- дата и место заключения договора;
- наименование (фирменное наименование) оператора связи;
- реквизиты расчетного счета оператора связи;
- реквизиты выданной оператору связи лицензии на осуществление деятельности в области связи;
- сведения об абоненте-гражданине: фамилия, имя, отчество, реквизиты документа, удостоверяющего личность;
- адрес установки пользовательского (оконечного) оборудования;
- адрес и способ доставки счета за оказанные услуги связи;
- права, обязанности и ответственность сторон;
- срок действия договора, порядок и условия его расторжения.

СУЩЕСТВЕННЫМИ УСЛОВИЯМИ ДОГОВОРА ЯВЛЯЮТСЯ:

- перечень оказываемых услуг связи для целей телерадиовещания;
- система оплаты услуг связи для целей телерадиовещания;
- порядок, сроки и форма оплаты услуг связи для целей телерадиовещания.

ВНИМАНИЕ! *Оператор связи не вправе обусловливать оказание абоненту одних услуг связи для целей телевещания обязательным оказанием иных услуг.*

ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН ДОГОВОРА

ОПЕРАТОР СВЯЗИ ОБЯЗАН:

- оказывать абоненту услуги связи в соответствии с законодательством Российской Федерации, Правилами, лицензией и договором;
- оказывать услуги по устранению неисправностей абонентской распределительной системы;

• извещать абонента через сайт оператора связи в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и (или) в местах работы с абонентами об изменении тарифов на услуги связи не менее чем за 10 дней до введения новых тарифов;

• создавать условия для беспрепятственного доступа абонентов, в том числе инвалидов, к объектам, предназначенным для работы с абонентами, и местам оплаты услуг.

АБОНЕНТ ОБЯЗАН:

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

• не подключать к абонентской распределительной системе пользовательское (оконечное) оборудование, которое не соответствует требованиям, установленным законодательством РФ, или пользовательское (оконечное) оборудование третьих лиц;

• сообщать оператору связи в срок, не превышающий 60 дней, о прекращении своего права владения помещением, в котором установлено пользовательское (оконечное) оборудование, а также об изменении фамилии (имени, отчества) и места жительства;

• содержать в исправном состоянии абонентскую распределительную систему и пользовательское (оконечное) оборудование, находящиеся в помещении абонента.

ПОРЯДОК И УСЛОВИЯ ПРИОСТАНОВЛЕНИЯ, ИЗМЕНЕНИЯ, ПРЕКРАЩЕНИЯ И РАСТОРЖЕНИЯ ДОГОВОРА

АБОНЕНТ ВПРАВЕ:

• в любое время по соглашению сторон расторгнуть договор при условии оплаты оказанных ему услуг связи для целей телевещания;

• обратиться к оператору связи с заявлением о приостановлении оказания услуг связи.

ОПЕРАТОР СВЯЗИ ВПРАВЕ:

• приостановить оказание услуг связи в случае нарушения абонентом:

- требований договора;
- срока оплаты оказанных услуг;

• расторгнуть договор оказания услуг, если абонент не устранил нарушение в течение 6 месяцев с даты получения им письменного уведомления оператора связи о намерении приостановить оказание услуг связи;

• приостанавливать оказание услуг связи по заявлению абонента.

ПОРЯДОК ПРЕДЪЯВЛЕНИЯ И РАССМОТРЕНИЯ ПРЕТЕНЗИЙ

• претензия абонентом предъявляется в письменной форме и подлежит регистрации в день получения ее оператором связи. К претензии прилагаются копия договора, а также иные необходимые для рассмотрения претензии документы;

• претензия рассматривается оператором связи в срок не более 60 дней с даты регистрации претензии;

• о результатах рассмотрения претензии оператор связи сообщает в письменной форме. Отказ в удовлетворении претензии должен быть мотивирован;

• если претензия признана обоснованной, недостатки услуги подлежат устранению в срок, назначенный абонентом.

ТРЕБОВАНИЯ:

- об уменьшении размера оплаты услуг связи,
- возмещении расходов по устранению недостатков своими силами или третьими лицами,
- возврате денежных средств и возмещении убытков

подлежат удовлетворению в 10-дневный срок с даты признания претензии обоснованной.

Важно! *При неисполнении или ненадлежащем исполнении оператором связи обязательств по оказанию услуг связи абонент до обращения в суд предъявляет оператору связи претензию.*

Следует знать! *Оператор связи обязан иметь книгу жалоб и предложений и выдавать ее по требованию.*

Документы, регулирующие отношения в сфере услуг связи

1. Гражданский кодекс Российской Федерации.
2. Федеральный закон от 7 июля 2003 г. № 126-ФЗ «О связи».
3. Закон Российской Федерации от 07 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей».
4. Правила оказания услуг связи для целей телевизионного вещания и (или) радиовещания, утвержденные постановлением Правительства Российской Федерации от 22 декабря 2006 г. № 785.

При необходимости личного приема или для составления проекта досудебной претензии потребители могут обратиться в Госкомитет РБ по торговле и защите прав потребителей по адресу:
450008, г. Уфа, ул. Цюрупы, 17, кабинет 703
с 9.00 до 18.00 часов по будням,
перерыв с 13.00 до 14.00 часов
телефон «горячей линии» 8 (347) 218-09-78

Уфа-2020

Государственный комитет Республики Башкортостан
по торговле и защите прав потребителей

ПАМЯТКА ПОТРЕБИТЕЛЮ ТЕЛЕМАТИЧЕСКИХ УСЛУГ СВЯЗИ

Оказание телематических услуг связи регулируются
Правилами оказания телематических услуг связи.

ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ

Абонент – пользователь телематическими услугами связи, с которым заключен возмездный договор об оказании телематических услуг связи с выделением уникального кода идентификации.

Абонентская линия – линия связи, соединяющая пользовательское (оконечное) оборудование с узлом связи сети передачи данных.

Карта оплаты – средство, позволяющее абоненту использовать телематические услуги связи, идентифицировав абонента для оператора связи как плательщика.

Информационно-телекоммуникационная сеть – технологическая система, предназначенная для передачи по линиям связи информации, доступ к которой осуществляется с использованием средств вычислительной техники.

Спам – телематическое электронное сообщение, предназначенное неопределенному кругу лиц, доставленное абоненту без его 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.

ПОРЯДОК И УСЛОВИЯ ЗАКЛЮЧЕНИЯ ДОГОВОРА

Телематические услуги связи оказываются оператором связи на основании договора на неопределенный срок. По желанию заявителя с ним может быть заключен срочный договор.

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

ПОРЯДОК ДЕЙСТВИЙ:

1. Заявитель подает оператору связи заявление о заключении договора. Форма заявлений устанавливается оператором связи.

2. Оператор связи:

- регистрирует заявление и в 3-дневный срок оповещает об этом заявителя;

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

- осуществляет проверку наличия технической возможности для предоставления доступа к сети передачи данных;

! *Срок проверки – не более 30 дней с даты регистрации заявления.*

- заключает с заявителем договор (при наличии технической возможности).

Следует знать! *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.*

ИНФОРМАЦИЯ, УКАЗЫВАЕМАЯ В ДОГОВОРЕ

• дата и место заключения договора;

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

• реквизиты расчетного счета оператора связи;

• реквизиты выданной оператору связи лицензии;

• сведения об абоненте-гражданине: фамилия, имя, отчество, дата и место рождения, реквизиты документа, удостоверяющего личность;

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

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

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

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

• адрес и способ доставки счета за оказанные телематические услуги связи;

• права, обязанности и ответственность сторон, в том числе обязательства оператора связи по соблюдению сроков и порядка устранения неисправностей, препятствующих пользованию телематическими услугами связи;

• срок действия договора;

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

СУЩЕСТВЕННЫМИ УСЛОВИЯМИ ДОГОВОРА ЯВЛЯЮТСЯ:

• состав оказываемых телематических услуг связи;

• используемые абонентские интерфейсы;

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

• порядок, срок и форма расчетов.

ВНИМАНИЕ! *Оператор связи не вправе при заключении договора навязывать абоненту оказание иных услуг за отдельную плату.*

ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН ПРИ ИСПОЛНЕНИИ ДОГОВОРА

ОПЕРАТОР СВЯЗИ ОБЯЗАН:

• извещать абонента через свой сайт в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и (или) информационные системы об изменении тарифов и (или) тарифных планов не менее чем за 10 дней до введения новых тарифов и (или) тарифных планов.

Важно! *По заявлению абонента извещение об изменении тарифов (тарифных планов) возможно осуществлять через указанный им адрес электронной почты или электронный адрес личного кабинета;*

• устранять в установленный срок неисправности, препятствующие пользованию телематическими услугами связи.

• возобновить оказание телематических услуг связи в течение суток со дня предоставления документов, подтверждающих ликвидацию задолженности по оплате этих услуг (в случае приостановления оказания услуг).

АБОНЕНТ ОБЯЗАН:

• вносить плату за оказанные услуги связи и иные предусмотренные договором услуги в полном объеме и в предусмотренный договором срок;

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

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

ПОРЯДОК И УСЛОВИЯ ПРИОСТАНОВЛЕНИЯ, ИЗМЕНЕНИЯ, ПРЕКРАЩЕНИЯ И РАСТОРЖЕНИЯ ДОГОВОРА

АБОНЕНТ ВПРАВЕ:

• в любое время в одностороннем порядке расторгнуть договор при условии оплаты им понесенных оператором связи расходов по оказанию ему телематических услуг связи;

• обратиться к оператору связи с заявлением о приостановлении оказания услуг связи.

ОПЕРАТОР СВЯЗИ ВПРАВЕ:

• приостановить оказание услуг связи в случае нарушения абонентом:

- требований договора;
- срока оплаты оказанных услуг;

• расторгнуть договор оказания услуг, если абонент не устранил нарушение в течение 6 месяцев с даты получения им письменного уведомления оператора связи о намерении приостановить оказание услуг связи;

• приостанавливать оказание услуг связи по заявлению абонента;

• взимать плату по приостановленным договорам в соответствии с установленным тарифом.

ПОРЯДОК ПРЕДЪЯВЛЕНИЯ И РАССМОТРЕНИЯ ПРЕТЕНЗИЙ

• претензия предъявляется в письменной форме и подлежит регистрации в день получения ее оператором связи;

• претензия рассматривается оператором связи в срок не более 60 дней с даты регистрации претензии;

• о результатах рассмотрения претензии оператор связи сообщает в письменной форме;

• если претензия признана обоснованной, недостатки услуги подлежат устранению в срок, назначенный абонентом.

Важно! *При неисполнении или ненадлежащем исполнении оператором связи обязательств по оказанию услуг связи абонент до обращения в суд предъявляет оператору связи претензию.*

Следует знать! *Оператор связи обязан иметь книгу жалоб и предложений и выдавать ее по первому требованию абонента.*

Документы, регулирующие отношения в сфере услуг связи

1. Гражданский кодекс Российской Федерации.
2. Федеральный закон от 7 июля 2003 г. № 126-ФЗ «О связи».
3. Закон Российской Федерации от 07 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей».
4. Правила оказания телематических услуг связи, утвержденные постановлением Правительства Российской Федерации от 10 сентября 2007 г. № 575.

При необходимости личного приема или для составления проекта досудебной претензии потребители могут обратиться в Госкомитет РБ по торговле и защите прав потребителей по адресу:
450008, г. Уфа, ул. Цюрупы, 17, кабинет 703
с 9.00 до 18.00 часов по будням,
перерыв с 13.00 до 14.00 часов
телефон «горячей линии» 8 (347) 218-09-78

Уфа-2020

Образец претензии при некачественном оказании услуг связи для целей телевещания

Кому:_____
_____
Адрес:_____
_____
Абонент:_____
_____
Адрес:_____
_____
Телефон:_____
_____

ПРЕТЕНЗИЯ

Между мной, _____ *(Ф.И.О.)*, и _____ (*далее – оператор связи*) «_» _____ 20___г. был заключен договор об оказании услуг связи для целей кабельного телевещания.

Свои обязательства по оплате услуг я исполняю надлежащим образом, что подтверждается документом: _____ *(указать №, дату, наименование документа, подтверждающего оплату)*.

Согласно статье 4 Закона РФ «О защите прав потребителей» от 07 февраля 1992 г. № 2300-1 *(*далее – Закон о защите прав потребителей), исполнитель обязан оказать услугу, качество которой соответствует договору. При отсутствии в договоре условий о качестве услуги исполнитель обязан оказать услугу, соответствующую обычно предъявляемым требованиям и пригодную для целей, для которых услуга такого рода обычно используется.

Однако в нарушение указанной нормы вы свои обязательства исполняете ненадлежащим образом: ***вами некачественно оказаны услуги связи для целей телевещания.***

Отношения между абонентом и оператором связи, оказывающим услуги связи для целей кабельного и (или) эфирного телевизионного вещания и (или) радиовещания, в случае заключения возмездного договора об оказании услуг связи для целей кабельного и (или) эфирного телерадиовещания регулируются Правилами оказания услуг связи для целей телевизионного вещания и (или) радиовещания, утвержденными постановлением Правительства РФ от 22 декабря 2006 года № 785 (далее – Правила).

В соответствии с пунктом 58 Правил за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по договору между оператором связи и абонентом оператор связи несет ответственность, в том числе в случае некачественного оказания услуг связи для целей телевещания.

В соответствии с пунктом 59 Правил в случае неисполнения или ненадлежащего исполнения оператором связи обязательств в соответствии с договором абонент вправе потребовать по своему выбору:

а) безвозмездного устранения недостатков по оказанию услуг связи для целей телерадиовещания;

б) соответствующего уменьшения стоимости услуг связи для целей телерадиовещания;

в) возмещения понесенных абонентом или вещателем расходов по устранению недостатков оказанной услуги связи для целей телерадиовещания своими силами или третьими лицами.

Претензии по вопросам, связанным с отказом в оказании услуг связи для целей телевещания, с несвоевременным или ненадлежащим исполнением обязательств, вытекающих из договора, предъявляются в течение 6 месяцев со дня оказания услуг связи для целей телевещания, со дня отказа в их оказании или выставления счета за оказанную услугу, подлежат регистрации в день получения ее оператором связи и рассматриваются в срок не более 60 дней с даты регистрации претензии (пункт 56 и 57 Правил).

На основании вышеизложенного, в соответствии со статьей 4 Закона о защите прав потребителей и пунктами 56-59 Правил

ПРОШУ:

1. _____;

(указать требование в соответствии с пунктом 59 Правил (указаны выше))

2. Рассмотреть мое требование в срок не более 60 дней (пункт 56 Правил);

3. О результатах рассмотрения претензии сообщить в письменной форме (пункт 57 Правил).

При неисполнении моего требования в добровольном порядке оставляю за собой право обратиться в суд с исковым заявлением и предъявить требования о взыскании за каждый день просрочки неустойку (пеню) за нарушение срока удовлетворения требований потребителя в размере 3 % цены услуги, а также компенсации морального вреда.

Дополнительно сообщаю, что при удовлетворении судом требований, заявленных потребителем, суд взыскивает с продавца за несоблюдение в добровольном порядке удовлетворения требований потребителя штраф в размере 50 % от суммы, присужденной судом в пользу потребителя (пункт 6 статья 13 Закона РФ «О защите прав потребителей»).

Приложение в копиях:

1. копия договора (в случае заключения договора в письменной форме);

2. иные необходимые документы, в которых должны быть представлены доказательства неисполнения или ненадлежащего исполнения обязательств по договору;

3. сведения о факте и размере причиненного ущерба (в случае предъявления претензии о возмещении ущерба).

_____ «_____» _____20___ г.

(подпись)

Претензию получил (а) _____

(должность, фамилия, инициалы)

«____» _____ 20__ г. место для печати или штампа *(подпись)*

Порядок вручения претензии:

С заполненной претензии необходимо сделать копию или заполнить ее в двух экземплярах. Один экземпляр претензии вручается под роспись уполномоченному лицу исполнителя, оказывающего услуги (выполняющего работы), с указанием фамилии, должности, даты вручения, печати (штампа).

В случае отказа от принятия претензии необходимо направить ее на адрес исполнителя заказным письмом с уведомлением и с описью вложения.

Образец претензии при нарушении сроков предоставления доступа к сети связи телевещания

Кому:_____
_____
Адрес:_____
_____
Абонент:_____
_____
Адрес:_____
_____
Телефон:_____
_____

ПРЕТЕНЗИЯ

Между мной, _____ *(Ф.И.О.)*, и _____ (*далее – оператор связи*) «_» _____ 20___г. был заключен договор об оказании услуг связи для целей кабельного телевещания.

Свои обязательства по оплате услуг я исполняю надлежащим образом, что подтверждается документом: _____ *(указать №, дату, наименование документа, подтверждающего оплату)*.

Согласно статье 4 Закона РФ «О защите прав потребителей» от 07 февраля 1992 года № 2300-1 *(*далее – Закон о защите прав потребителей), исполнитель обязан оказать услугу, качество которой соответствует договору. При отсутствии в договоре условий о качестве услуги исполнитель обязан оказать услугу, соответствующую обычно предъявляемым требованиям и пригодную для целей, для которых услуга такого рода обычно используется.

Однако в нарушение указанной нормы вы свои обязательства не исполняете: ***вами нарушены сроки предоставления доступа к сети связи телевещания.***

Отношения между абонентом и оператором связи, оказывающим услуги связи для целей кабельного и (или) эфирного телевизионного вещания и (или) радиовещания, в случае заключения возмездного договора об оказании услуг связи для целей кабельного и (или) эфирного телерадиовещания регулируются Правилами оказания услуг связи для целей телевизионного вещания и (или) радиовещания, утвержденными постановлением Правительства РФ от 22 декабря 2006 года № 785 (далее – Правила).

В соответствии с пунктом 58 Правил за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по договору между оператором связи и абонентом оператор связи несет ответственность, в том числе в случае нарушения сроков предоставления абоненту доступа к сети связи телевещания.

В соответствии с пунктом 62 Правил оператор связи при нарушении сроков предоставления абоненту доступа к сети связи телевещания уплачивает абоненту-гражданину неустойку в размере 3 процентов платы за предоставление абоненту доступа к сети связи телевещания за каждый день просрочки вплоть до начала обеспечения абоненту доступа к сети связи телевещания, если более высокий размер неустойки не указан в договоре, но не более размера указанной в договоре платы за предоставление абоненту доступа к сети связи телерадиовещания.

Претензии по вопросам, связанным с отказом в оказании услуг связи для целей телевещания, с несвоевременным или ненадлежащим исполнением обязательств,

вытекающих из договора, предъявляются в течение 6 месяцев со дня оказания услуг связи для целей телевещания, со дня отказа в их оказании или выставления счета за оказанную услугу, подлежат регистрации в день получения ее оператором связи и рассматриваются в срок не более 60 дней с даты регистрации претензии (пункт 56 и 57 Правил).

На основании вышеизложенного, в соответствии со статьей 4 Закона о защите прав потребителей и пунктами 56-57, 62 Правил

ПРОШУ:

1. Уплатить неустойку в размере 3 % платы;
2. Рассмотреть мои требования в срок не более 60 дней (пункт 56 Правил);
3. О результатах рассмотрения претензии сообщить в письменной форме (пункт 57 Правил).

При неисполнении моего требования в добровольном порядке оставляю за собой право обратиться в суд с исковым заявлением и предъявить требования о взыскании за каждый день просрочки неустойку (пеню) за нарушение срока удовлетворения требований потребителя в размере 3 % цены услуги, а также компенсации морального вреда.

Дополнительно сообщаю, что при удовлетворении судом требований, заявленных потребителем, суд взыскивает с продавца за несоблюдение в добровольном порядке удовлетворения требований потребителя штраф в размере 50 % от суммы, присужденной судом в пользу потребителя (пункт 6 статья 13 Закона РФ «О защите прав потребителей»).

Приложение в копиях:

1. копия договора (в случае заключения договора в письменной форме);
2. иные необходимые документы, в которых должны быть представлены доказательства неисполнения или ненадлежащего исполнения обязательств по договору;

_____ «_____» _____20____ г.

(подпись)

Претензию получил (а) _____

(должность, фамилия, инициалы)

«____» _____ 20__ г. место для печати или штампа *(подпись)*

Порядок вручения претензии:

С заполненной претензии необходимо сделать копию или заполнить ее в двух экземплярах. Один экземпляр претензии вручается под роспись уполномоченному лицу исполнителя, оказывающего услуги (выполняющего работы), с указанием фамилии, должности, даты вручения, печати (штампа).

В случае отказа от принятия претензии необходимо направить ее на адрес исполнителя заказным письмом с уведомлением и с описью вложения.

Образец претензии при нарушении сроков оказания услуг связи телевещания

Кому:_____
_____
Адрес:_____
_____
Абонент:_____
_____
Адрес:_____
_____
Телефон:_____
_____

ПРЕТЕНЗИЯ

Между мной, _____ *(Ф.И.О.)*, и _____ (*далее – оператор связи*) «_» _____ 20___г. был заключён договор об оказании услуг связи для целей кабельного телевещания.

Свои обязательства по оплате услуг я исполняю надлежащим образом, что подтверждается документом: _____ *(указать №, дату, наименование документа, подтверждающего оплату)*.

Согласно статье 4 Закона РФ «О защите прав потребителей» от 07 февраля 1992 г. № 2300-1 *(*далее – Закон о защите прав потребителей), исполнитель обязан оказать услугу, качество которой соответствует договору. При отсутствии в договоре условий о качестве услуги исполнитель обязан оказать услугу, соответствующую обычно предъявляемым требованиям и пригодную для целей, для которых услуга такого рода обычно используется.

Однако в нарушение указанной нормы вы свои обязательства исполняете ненадлежащим образом: ***вами нарушены установленные в договоре сроки оказания услуг связи для целей телевещания.***

Отношения между абонентом и оператором связи, оказывающим услуги связи для целей кабельного и (или) эфирного телевещания и (или) радиовещания, в случае заключения возмездного договора об оказании услуг связи для целей кабельного и (или) эфирного телевещания и (или) радиовещания регулируются Правилами оказания услуг связи для целей телевизионного вещания и (или) радиовещания, утвержденными постановлением Правительства РФ от 22 декабря 2006 года № 785 (далее – Правила).

В соответствии с пунктом 58 Правил за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по договору между оператором связи и абонентом оператор связи несет ответственность, в том числе в случае нарушения установленных в договоре сроков оказания услуг связи для целей телевещания.

В соответствии с пунктом 61 Правил при нарушении оператором связи установленных договором сроков оказания услуг телевещания абонент-гражданин по своему выбору вправе:

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

б) потребовать уменьшения стоимости услуги связи для целей телевещания;

в) расторгнуть договор.

Претензии по вопросам, связанным с отказом в оказании услуг связи для целей телевещания, с несвоевременным или ненадлежащим исполнением обязательств,

вытекающих из договора, предъявляются в течение 6 месяцев со дня оказания услуг связи для целей телевещания, со дня отказа в их оказании или выставления счета за оказанную услугу. Претензия подлежит регистрации в день получения ее оператором связи и рассматривается в срок не более 60 дней с даты регистрации претензии (пункт 56 и 57 Правил).

На основании вышеизложенного, в соответствии со статьей 4 Закона о защите прав потребителей и пунктами 56-57, 61 Правил

ПРОШУ:

1. _____;

(указать требование в соответствии с пунктом 61 Правил (указаны выше))

2. Рассмотреть мое требование в срок не более 60 дней (пункт 56 Правил);

3. О результатах рассмотрения претензии сообщить в письменной форме (пункт 57 Правил).

При неисполнении моего требования в добровольном порядке оставляю за собой право обратиться в суд с исковым заявлением и предъявить требования о взыскании за каждый день просрочки неустойку (пеню) за нарушение срока удовлетворения требований потребителя в размере 3 % цены услуги, а также компенсации морального вреда.

Дополнительно сообщаю, что при удовлетворении судом требований, заявленных потребителем, суд взыскивает с продавца за несоблюдение в добровольном порядке удовлетворения требований потребителя штраф в размере 50 % от суммы, присужденной судом в пользу потребителя (пункт 6 статья 13 Закона РФ «О защите прав потребителей»).

Приложение в копиях:

1. копия договора (в случае заключения договора в письменной форме);

2. иные необходимые документы, в которых должны быть представлены доказательства неисполнения или ненадлежащего исполнения обязательств по договору;

_____ «_____» _____20___ г.

(подпись)

Претензию получил (а) _____

(должность, фамилия, инициалы)

«___» _____ 20__ г. место для печати или штампа *(подпись)*

Порядок вручения претензии:

С заполненной претензии необходимо сделать копию или заполнить ее в двух экземплярах. Один экземпляр претензии вручается под роспись уполномоченному лицу исполнителя оказывающего услуги (выполняющего работы), с указанием фамилии, должности, даты вручения, печати (штампа).

В случае отказа от принятия претензии необходимо направить ее на адрес исполнителя заказным письмом с уведомлением и с описью вложения.

Образец претензии при неоказании услуг связи для целей телевещания

Кому:_____
_____
Адрес:_____
_____
Абонент:_____
_____
Адрес:_____
_____
Телефон:_____
_____

ПРЕТЕНЗИЯ

Между мной, _____ *(Ф.И.О.)*, и _____ (*далее – оператор связи*) «_» _____ 20___г. был заключен договор об оказании услуг связи для целей кабельного телевещания.

Свои обязательства по оплате услуг я исполняю надлежащим образом, что подтверждается документом: _____ *(указать №, дату, наименование документа, подтверждающего оплату)*.

Согласно статье 4 Закона РФ «О защите прав потребителей» от 07 февраля 1992 г. № 2300-1 *(*далее – Закон о защите прав потребителей), исполнитель обязан оказать услугу, качество которой соответствует договору. При отсутствии в договоре условий о качестве услуги исполнитель обязан оказать услугу, соответствующую обычно предъявляемым требованиям и пригодную для целей, для которых услуга такого рода обычно используется.

Однако в нарушение указанной нормы вы свои обязательства исполняете ненадлежащим образом: ***вами не оказаны услуги связи для целей телевещания, указанных в договоре.***

Отношения между абонентом и оператором связи, оказывающим услуги связи для целей кабельного и (или) эфирного телевизионного вещания и (или) радиовещания, в случае заключения возмездного договора об оказании услуг связи для целей кабельного и (или) эфирного телерадиовещания регулируются Правилами оказания услуг связи для целей телевизионного вещания и (или) радиовещания, утвержденными постановлением Правительства РФ от 22 декабря 2006 года № 785 (далее – Правила).

В соответствии с пунктом 58 Правил за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по договору между оператором связи и абонентом оператор связи несет ответственность, в том числе в случае неоказания услуг связи для целей телерадиовещания, указанных в договоре.

В соответствии с пунктом 59 Правил в случае неисполнения или ненадлежащего исполнения оператором связи обязательств в соответствии с договором абонент или вещатель вправе потребовать по своему выбору:

а) безвозмездного устранения недостатков по оказанию услуг связи для целей телевещания;

б) соответствующего уменьшения стоимости услуг связи для целей телещания;

в) возмещения понесенных абонентом или вещателем расходов по устранению недостатков оказанной услуги связи для целей телевещания своими силами или третьими лицами.

Претензии по вопросам, связанным с отказом в оказании услуг связи для целей телевещания, с несвоевременным или ненадлежащим исполнением обязательств, вытекающих из договора, предъявляются в течение 6 месяцев со дня оказания услуг связи для целей телевещания, со дня отказа в их оказании или выставления счета за оказанную услугу, подлежат регистрации в день получения ее оператором связи и рассматриваются в срок не более 60 дней с даты регистрации претензии (пункт 56 и 57 Правил).

На основании вышеизложенного, в соответствии со статьей 4 Закона о защите прав потребителей и пунктами 56-59 Правил

ПРОШУ:

1. _____;

(указать требование в соответствии с пунктом 59 Правил (указаны выше))

2. Рассмотреть мое требование в срок не более 60 дней (пункт 56 Правил);

3. О результатах рассмотрения претензии сообщить в письменной форме (пункт 57 Правил).

При неисполнении моего требования в добровольном порядке оставляю за собой право обратиться в суд с исковым заявлением и предъявить требования о взыскании за каждый день просрочки неустойку (пеню) за нарушение срока удовлетворения требований потребителя в размере 3 % цены услуги, а также компенсации морального вреда.

Дополнительно сообщаю, что при удовлетворении судом требований, заявленных потребителем, суд взыскивает с продавца за несоблюдение в добровольном порядке удовлетворения требований потребителя штраф в размере 50 % от суммы, присужденной судом в пользу потребителя (пункт 6 статья 13 Закона РФ « О защите прав потребителей»).

Приложение в копиях:

1. копия договора (в случае заключения договора в письменной форме);

2. иные необходимые документы, в которых должны быть представлены доказательства неисполнения или ненадлежащего исполнения обязательств по договору;

3. сведения о факте и размере причиненного ущерба (в случае предъявления претензии о возмещении ущерба).

_____ «_____» _____20____ г.

(подпись)

Претензию получил (а) _____

(должность, фамилия, инициалы)

«____» _____ 20__ г. место для печати или штампа *(подпись)*

Порядок вручения претензии:

С заполненной претензии необходимо сделать копию или заполнить ее в двух экземплярах. Один экземпляр претензии вручается под роспись уполномоченному лицу исполнителя оказывающего услуги (выполняющего работы), с указанием фамилии, должности, даты вручения, печати (штампа).

В случае отказа от принятия претензии необходимо направить ее на адрес исполнителя заказным письмом с уведомлением и с описью вложения.

ДЛЯ ПОЛУЧЕНИЯ КОНСУЛЬТАЦИИ И СОСТАВЛЕНИЯ ПРОЕКТА ДОСУДЕБНОЙ ПРЕТЕНЗИИ ПОТРЕБИТЕЛИ МОГУТ ОБРАТИТЬСЯ В ГОСУДАРСТВЕННЫЙ КОМИТЕТ РЕСПУБЛИКИ БАШКОРТОСТАН ПО ТОРГОВЛЕ И ЗАЩИТЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ПО АДРЕСУ:

450008, г. Уфа,
ул. Цюрупы, 13, кабинет 703

8 (347) 218-09-78
телефон «горячей линии»

с 9.00 до 18.00 часов по будням,
перерыв с 13.00 до 14.00 часов