

Правила утверждены постановлением правительства РФ от 25 мая 2005 г N 328 и вводятся в действие с 1 июля 2005 г.

Правила оказания услуг подвижной связи.

I. Общие положения

1. Настоящие правила регулируют отношения между абонентом, пользующимся услугами подвижной связи, и оператором связи при оказании услуг подвижной радиосвязи, и /или/ услуг подвижной радиотелефонной связи, и /или/ услуг подвижной спутниковой радиосвязи в сети связи общего пользования /далее - услуги подвижной связи/.

2. Используемые в настоящих правилах понятия обозначают следующее:

"абонент" - физическое лицо /гражданин/ или юридическое лицо, с которым заключен договор об оказании услуг подвижной связи при выделении для этих целей абонентского номера или уникального кода идентификации;

"абонентский номер" - номер, однозначно определяющий /идентифицирующий/ подключенную к сети подвижной связи абонентскую станцию /абонентское устройство/ с установленной в ней SIM-картой;

"абонентская станция /абонентское устройство/" - пользовательское /оконечное/ оборудование, подключаемое к сети подвижной связи;

"зона обслуживания сети подвижной связи" - совокупность территорий, обслуживаемых всеми узлами связи сети подвижной связи одного и того же оператора связи;

"карта оплаты услуг подвижной связи" - средство, позволяющее абоненту инициировать вызов, идентифицировав абонента перед оператором связи как плательщика в сети подвижной связи оператора связи;

"короткое текстовое сообщение" - сообщение, состоящее из букв или символов, набранных в определенной последовательности, предназначенное для передачи по сети подвижной связи;

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

"соединение по сети подвижной связи" - установление в результате вызова взаимодействия между средствами связи, позволяющее абоненту передавать и /или/ принимать голосовую и /или/ неголосовую информацию; "SIM-карта" - карта, с помощью которой обеспечивается идентификация абонентской станции /абонентского устройства/, ее доступ к сети подвижной связи, а также защита от несанкционированного использования абонентского номера;

"тарифный план" - совокупность ценовых условий, на которых оператор связи предлагает пользоваться одной либо несколькими услугами подвижной связи; "техническая возможность оказания услуг подвижной связи" - наличие функционирующих технических средств и сооружений подвижной связи в зоне обслуживания сети подвижной связи оператора связи, необходимых для оказания абоненту услуг подвижной связи.

3. Взаимоотношения оператора связи, оказывающего услуги подвижной связи /далее - оператор связи/, с абонентом, возникающие при оказании услуг подвижной связи на территории Российской Федерации, осуществляются на русском языке, включая обмен короткими текстовыми сообщениями.

4. Оператор связи обязан обеспечивать соблюдение тайны телефонных переговоров и сообщений, передаваемых по сетям подвижной связи. Ограничение права на тайну телефонных переговоров и сообщений, передаваемых по сетям подвижной связи, допускается только в случаях, предусмотренных федеральными законами. Сведения о передаваемых по сетям подвижной связи телефонных переговорах и сообщениях могут предоставляться только абонентам или их уполномоченным представителям, если иное не предусмотрено федеральными законами. Сведения об абоненте, ставшие известными оператору связи в силу исполнения договора об оказании услуг подвижной связи /далее - договор/, могут использоваться оператором связи для оказания справочных и иных информационных услуг или передаваться третьим лицам только с письменного согласия этого абонента, за исключением случаев, предусмотренных федеральными законами.

5. При чрезвычайных ситуациях природного и техногенного характера оператор связи в порядке, определенном законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, вправе временно прекращать или ограничивать абоненту оказание услуг подвижной связи.

6. Для пользования услугами подвижной связи к сети подвижной связи может быть подключена только такая абонентская станция /абонентское устройство/, которая соответствует установленным требованиям.

7. Оператор связи обеспечивает абоненту возможность пользования услугами подвижной связи 24 часа в сутки, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.

8. Оказание услуг подвижной связи может с согласия абонента сопровождаться оказанием оператором связи иных услуг, технологически неразрывно связанных с услугами подвижной связи и направленных на повышение их потребительской ценности. Перечень услуг, технологически неразрывно связанных с услугами подвижной связи и направленных на повышение

их потребительской ценности, определяется оператором связи.

9. Вызов экстренных оперативных служб обеспечивается оператором связи каждому абоненту бесплатно и круглосуточно посредством набора номера /номеров/, единого на всей территории Российской Федерации для соответствующей службы /служб/. К экстренным оперативным службам относятся:

а/ служба пожарной охраны;

б/ служба реагирования в чрезвычайных ситуациях;

в/ служба милиции;

г/ служба скорой медицинской помощи;

д/ аварийная служба газовой сети;

е/ служба "Антитеррор".

10. Оператор связи обязан создавать систему информационно-справочного обслуживания в целях предоставления абонентам информации, связанной с оказанием услуг подвижной связи.

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

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

а/ выдает информацию о тарифах на услуги, о зоне обслуживания сети подвижной связи;

б/ выдает информацию абоненту о состоянии его лицевого счета и о задолженности по оплате услуг подвижной связи;

в/ осуществляет прием информации от абонента о технических неисправностях, препятствующих пользованию услугами подвижной связи. Перечень бесплатных информационно-справочных услуг не может быть сокращен.

13. Оператор связи самостоятельно определяет перечень оказываемых платных информационно-справочных услуг.

II. Порядок и условия заключения договора

14. Услуги подвижной связи оказываются на основании возмездных договоров.

15. Сторонами по договору выступают гражданин, юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, с одной стороны, и оператор связи, с другой стороны. Договор заключается в письменной форме в 2 экземплярах и подписывается сторонами. Договор, заключаемый с гражданами, является публичным договором. Подпись лица, уполномоченного оператором связи на заключение договора, должна быть заверена печатью оператора связи или организации, уполномоченной оператором связи на заключение договора от его имени.

16. Лицо, уполномоченное на заключение договора в интересах юридического лица, представляет оператору связи:

а/ доверенность на представление интересов юридического лица при заключении договора;

б/ копию свидетельства о государственной регистрации юридического лица.

17. Индивидуальный предприниматель представляет оператору связи копию свидетельства о государственной регистрации гражданина в качестве индивидуального предпринимателя.

18. Гражданин представляет оператору связи документ, удостоверяющий личность.

19. В договоре должны быть указаны следующие данные:

а/ дата и место заключения договора;

б/ наименование /фирменное наименование/ оператора связи;

в/ реквизиты расчетного счета оператора связи;

г/ реквизиты выданной оператору связи лицензии;

д/ сведения об абоненте /фамилия, имя, отчество, место жительства, реквизиты документа, удостоверяющего личность, - для гражданина, наименование /фирменное наименование/ организации, место нахождения - для юридического лица/;

е/ согласие /отказ/ абонента на предоставление доступа к услугам связи, оказываемым другим оператором связи, и предоставление сведений о нем для оказания таких услуг;

ж/ номер SIM-карты;

з/ согласие /отказ/ абонента на использование сведений о нем в системе информационно-справочного обслуживания;

и/ способ доставки счета;

к/ права, обязанности и ответственность сторон;

л/ срок действия договора.

20. В договоре должны быть указаны следующие существенные условия:

а/ назначенный абоненту абонентский номер из выделенного оператору связи ресурса нумерации географически не определяемой зоны нумерации или уникальный код идентификации;

б/ оказываемые услуги подвижной связи;

в/ порядок, сроки и форма расчетов;

г/ система оплаты услуг подвижной связи.

21. Оператор связи не вправе навязывать абоненту оказание дополнительных услуг подвижной связи, оказываемых за отдельную плату. Оператор связи не вправе обуславливать оказание одних услуг подвижной связи обязательным оказанием иных услуг связи.

22. Договор заключается на неопределенный срок. По желанию абонента может быть заключен срочный договор.

23. Оператор связи обязан заключить договор, кроме случаев, когда отсутствует техническая возможность оказания абоненту услуг подвижной связи. В случае отказа или уклонения оператора связи от заключения договора лицо, имеющее намерение заключить договор, вправе обратиться в суд с требованием о понуждении оператора связи заключить договор и возмещении ущерба, возникшего в результате его действий /бездействия/. Бремя доказывания отсутствия технической возможности оказания услуг подвижной связи лежит на операторе связи.

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

III. Порядок и условия исполнения договора

Права и обязанности сторон при исполнении договора

25. Оператор связи обязан:

а/ оказывать абоненту те услуги подвижной связи, на оказание которых этому оператору связи выдана лицензия, а также предоставлять абоненту услуги подвижной связи в соответствии с лицензионными условиями, предусмотренными в выданной оператору связи лицензии;

б/ предоставлять необходимую для заключения и исполнения договора информацию. Указанная информация на русском языке в наглядной и доступной форме бесплатно доводится до сведения абонентов в местах работы с абонентами;

в/ предоставлять абонентам в своей сети подвижной связи соединения, осуществляемые для предоставления доступа к услугам своих информационно-справочных служб на тех же условиях, что и для предоставления доступа к услугам иных информационно-справочных служб;

г/ устранять в установленные сроки технические неисправности, препятствующие пользованию услугами подвижной связи;

д/ не менее чем за 10 дней до введения новых тарифов на услуги подвижной связи извещать об этом абонентов через средства массовой информации;

е/ возобновлять оказание услуг подвижной связи абоненту в течение 3 дней с даты получения оплаты от абонента или представления абонентом документов, подтверждающих ликвидацию задолженности по оплате услуг подвижной связи /в

случае приостановления оказания услуг подвижной связи/.

26. Оператор связи обязан по требованию абонента предоставлять ему дополнительную информацию, связанную с оказанием услуг подвижной связи.

27. Абонент вправе:

а/ получать необходимую и достоверную информацию об операторе связи, режиме его работы, оказываемых услугах подвижной связи;

б/ требовать перерасчет абонентской платы вплоть до полного возврата сумм, уплаченных за услуги подвижной связи, в связи с непредоставлением услуг не по вине абонента или предоставлением их ненадлежащего качества;

в/ отказаться от оплаты услуг подвижной связи, предоставленных ему без согласования и не предусмотренных договором;

г/ получать по письменному заявлению детализацию счета по всем видам услуг подвижной связи с указанием даты и времени всех состоявшихся соединений, их продолжительности и абонентских номеров.

28. Абонент обязан:

а/ использовать для подключения к сети подвижной связи оборудование, соответствующее установленным требованиям;

б/ в полном объеме и сроки, которые определены договором, вносить плату за полученные услуги подвижной связи;

в/ незамедлительно сообщать оператору связи об утере SIM-карты;

г/ в течение 60 дней сообщать оператору связи об изменениях персональных данных /фамилии, наименования /фирменного наименования/ юридического лица, места жительства /места нахождения//.

Форма и порядок расчетов за оказанные услуги подвижной связи

29. Единица тарификации соединения по сети подвижной связи устанавливается оператором связи, но не может быть более 1 минуты.

30. Учет продолжительности соединения ведется в соответствии с принятой оператором связи единицей тарификации.

31. Продолжительность соединения по сети подвижной связи, используемая для определения размера платы, отсчитывается с 1-й секунды ответа вызываемого абонента или оборудования, сигнал ответа которого приравнивается к ответу абонента, до момента отбоя вызывающего или вызываемого абонента или такого оборудования. Соединение продолжительностью менее 3 секунд не учитывается в объеме оказанных услуг подвижной связи.

32. Тарифы на услуги подвижной связи, в том числе тариф, используемый для оплаты неполной единицы тарификации, устанавливаются оператором связи самостоятельно, если иной порядок не предусмотрен законодательством Российской Федерации.

33. Тарифы на услуги подвижной связи могут устанавливаться в виде тарифов /тарифных планов/ на отдельные услуги подвижной связи или наборы услуг подвижной связи. Тарифным планом могут устанавливаться дифференцированные тарифы по времени суток, дням недели, выходным и нерабочим праздничным дням, а также по набору и объему оказываемых услуг подвижной связи.

34. При формировании тарифных планов могут применяться следующие виды тарификации:

а/ абонентская, при которой размер платежа абонента за определенный /расчетный/ период является величиной постоянной, не зависящей от объема фактически полученных услуг подвижной связи;

б/ временная, при которой размер платежа абонента зависит от суммарной продолжительности иницированных абонентом соединений, предоставленных в течение расчетного периода;

в/ за каждую оказанную услугу подвижной связи, при которой размер платежа определяется фактически оказанными услугами подвижной связи. При формировании тарифных планов допускается сочетание нескольких видов тарификации.

35. Плата за соединение по сети подвижной связи определяется исходя из его продолжительности, выраженной в количестве единиц тарификации соединения по сети подвижной связи.

36. Плату за услугу подвижной связи абонент вносит тому оператору связи, с которым у него заключен договор, в том числе и в случаях, когда он с применением SIM-карты, указанной в договоре, воспользовался услугами подвижной связи другого оператора связи /роуминг/, с которым у абонента договор не заключен.

37. Основанием для выставления счета абоненту за предоставленные соединения по сети подвижной связи являются данные, полученные с помощью оборудования учета объема оказанных услуг подвижной связи.

38. Все расчеты за услуги подвижной связи, оказанные оператором связи абонентам, осуществляются в российских рублях.

39. Расчетный период по оказываемым услугам подвижной связи оператор связи устанавливает самостоятельно. Этот период не должен превышать 1 месяц.

40. Для целей расчета за оказанные услуги подвижной связи используется тот тариф, который действовал на момент установления соответствующего соединения.

41. К пользовательскому оборудованию, сигнал ответа которого приравнивается к ответу вызываемого лица и служит началом отсчета продолжительности соединения, относятся:

а/ модем или факсимильный аппарат, работающие в режиме автоматического приема информации;

б/ любое абонентское устройство, оборудованное автоответчиком, либо имеющее функцию автоматического определения номера;

в/ иные абонентские устройства, обеспечивающие /или имитирующие/ возможность обмена информацией при отсутствии вызываемого лица.

42. Для проведения расчетов за оказанные услуги подвижной связи абоненту выставляется счет, который должен содержать следующие сведения:

а/ реквизиты оператора связи;

б/ сведения об абоненте;

в/ расчетный период, за который выставляется счет;

г/ номер лицевого счета абонента /при авансовой системе оплаты/;

д/ виды оказанных услуг подвижной связи с указанием объема услуг подвижной связи по каждому виду;

е/ сумма, предъявляемая к оплате, по каждому виду услуг подвижной связи и каждому абонентскому номеру абонента;

ж/ общая сумма, предъявляемая к оплате;

з/ сумма остатка на лицевом счете /при авансовой системе оплаты/;

и/ дата выставления счета;

к/ срок оплаты счета /если для этого платежа он установлен оператором связи/.

43. Оплата услуг подвижной связи осуществляется путем наличных и безналичных расчетов. Оплата услуг подвижной связи может производиться посредством авансового платежа либо посредством отложенного платежа. При оплате услуг подвижной связи посредством авансового платежа осуществляется внесение определенных денежных сумм на лицевой счет абонента, с которого оператор связи снимает платежи за оказанные абоненту услуги подвижной связи. При оплате услуг подвижной связи посредством отложенного платежа оказанные услуги подвижной связи оплачиваются по окончании расчетного периода. Срок оплаты услуг подвижной связи оператор связи устанавливает самостоятельно, но этот срок не должен быть менее 10 дней, следующих за днем окончания расчетного периода. Более длительный срок оплаты услуг подвижной связи может быть предусмотрен договором.

44. Карта оплаты услуг подвижной связи /далее – карта/ содержит закодированную определенным способом информацию, используемую для доведения до оператора связи сведений об оплате услуг подвижной связи. На карте должно быть указано:

а/ наименование /фирменное наименование/ оператора связи, выпустившего карту;

б/ наименование видов услуг подвижной связи, оплачиваемых с использованием карты;

в/ размер авансового платежа оператору связи, внесение которого подтверждает карта;

г/ срок действия карты;

д/ справочные /контактные/ телефоны оператора связи;

е/ правила пользования картой;

ж/ идентификационный номер карты.

45. Абонент имеет право обратиться к оператору связи за возвратом денежных средств, внесенных им в качестве аванса. Оператор связи обязан вернуть неиспользованный остаток денежных средств.

IV. Порядок и условия приостановления, изменения и расторжения договора

46. Абонент вправе в любое время в одностороннем порядке расторгнуть договор при условии оплаты оказанных услуг подвижной связи. Порядок одностороннего отказа от исполнения договора определяется в договоре.

47. В случае нарушения абонентом требований, связанных с оказанием услуг подвижной связи и установленных Федеральным законом "О связи", настоящими Правилами и договором, оператор связи имеет право приостановить оказание услуг подвижной связи до устранения нарушения. При этом сохраняется доступ к сети подвижной связи и возможность вызова абонентом экстренных /оперативных/ служб. Оператор связи направляет абоненту уведомление о намерении приостановить оказание услуг подвижной связи в письменной форме и короткое текстовое сообщение об этом с указанием даты приостановления оказания услуг подвижной связи. В случае неустранения такого нарушения в течение 6 месяцев со дня получения абонентом от оператора связи указанного уведомления оператор связи вправе в одностороннем порядке расторгнуть договор.

48. Оператор связи по своей инициативе имеет право заменить выделенный абоненту абонентский номер только в случае, если продолжение оказания услуг подвижной связи с использованием указанного номера невозможно. При этом оператор связи обязан письменно известить абонента и сообщить ему его новый абонентский номер не менее чем за 60 дней до даты замены, если необходимость замены не была вызвана непредвиденными или чрезвычайными обстоятельствами. В случае массовой замены абонентских номеров оповещение абонентов производится через средства массовой информации и с использованием средств связи оператора связи /автоинформатора/. По письменному обращению абонента оператор связи обязан заменить выделенный абоненту абонентский номер. Замена абонентского номера по инициативе оператора связи производится бесплатно, а по инициативе абонента - за плату, размер которой устанавливается оператором связи.

V. Порядок предъявления и рассмотрения жалоб и претензий

49. Абонент вправе обжаловать решения и действия /бездействие/ оператора связи, связанные с оказанием услуг подвижной связи.

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

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

52. При неисполнении или ненадлежащем исполнении оператором связи обязательств по оказанию услуг подвижной связи абонент до обращения в суд предъявляет оператору связи претензию.

53. Претензия предъявляется в письменной форме и подлежит регистрации в день ее поступления оператору связи. Претензии по вопросам, связанным с отказом в оказании услуги подвижной связи, несвоевременным или ненадлежащим исполнением обязательств, вытекающих из договора, предъявляются в течение 6 месяцев с даты оказания услуги подвижной связи, отказа в ее оказании или выставления счета.

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

55. Претензия рассматривается оператором связи в срок, не превышающий 60 дней с даты регистрации претензии. О результатах рассмотрения претензии оператор связи должен сообщить /в письменной форме/ предъявившему ее абоненту. В случае если претензия была признана оператором связи обоснованной, выявленные недостатки подлежат устранению в разумный срок. В случае признания оператором связи требований абонента об уменьшении размера оплаты оказанных услуг подвижной связи, о возмещении расходов по устранению недостатков выполненной работы своими силами или третьими лицами, а также о возврате уплаченной за услуги денежной суммы и возмещении убытков, причиненных в связи с отказом от предоставления услуг подвижной связи, обоснованными, они подлежат удовлетворению в 10-дневный срок с даты предъявления претензии. При отклонении претензии полностью или частично либо неполучении ответа в установленные для ее рассмотрения сроки абонент имеет право предъявить иск в суд.

VI. Ответственность сторон

56. За неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по договору оператор связи несет ответственность перед абонентом в следующих случаях:

а/ нарушение сроков обеспечения доступа к сети подвижной связи;

б/ нарушение установленных в договоре сроков оказания услуг подвижной связи;

в/ оказание не всех услуг подвижной связи, указанных в договоре;

г/ некачественное оказание услуг подвижной связи;

д/ непредставление, неполное или несвоевременное представление информации, связанной с оказанием услуг подвижной связи;

е/ нарушение требований об ограничении распространения сведений об абоненте, ставших известными оператору связи в силу исполнения договора;

ж/ нарушение тайны телефонных переговоров и сообщений.

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

а/ уплачивает неустойку в размере 3 процентов стоимости услуги подвижной связи за каждый день просрочки вплоть до начала обеспечения доступа к сети подвижной связи, если более высокий размер неустойки не указан в договоре, но не более стоимости услуги подвижной связи, в случае нарушения сроков предоставления доступа к сети подвижной связи;

б/ уплачивает неустойку в размере 3 процентов стоимости услуги подвижной связи за каждый час просрочки вплоть до начала оказания услуги подвижной связи, если более высокий размер неустойки не указан в договоре, но не более стоимости услуги подвижной связи, либо по требованию абонента полностью возмещает причиненные убытки в случае нарушения установленных в договоре сроков оказания услуг подвижной связи;

в/ соразмерно уменьшает по требованию абонента стоимость услуг подвижной связи, а также соглашается с отказом от исполнения договора абонентом в случае оказания не всех услуг подвижной связи, указанных в договоре;

г/ безвозмездно устраняет по требованию абонента недостатки оказанной услуги подвижной связи, а также уменьшает стоимость услуги подвижной связи в случае некачественного оказания услуги подвижной связи, в том числе в результате ненадлежащего содержания сети подвижной связи;

д/ соглашается с отказом от исполнения договора абонентом, возвращает уплаченную за оказанную услугу подвижной связи сумму и возмещает причиненные убытки в случае непредставления, неполного или несвоевременного представления информации об оказании услуг подвижной связи;

е/ возмещает по требованию абонента причиненные убытки, а также моральный вред в случае нарушения оператором связи тайны телефонных переговоров и сообщений, а также требований об ограничении распространения сведений об абоненте, ставших ему известными в силу исполнения договора.

58. Абонент за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по договору несет ответственность перед оператором связи в следующих случаях:

а/ неоплата, неполная или несвоевременная оплата услуг подвижной связи;

б/ несоблюдение правил эксплуатации оборудования;

в/ несоблюдение запрета на подключение к сети подвижной связи абонентской станции /абонентского устройства/, не соответствующей установленным требованиям.

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

60. В случаях несоблюдения абонентом правил эксплуатации абонентской станции /абонентского устройства/ или несоблюдения запрета на подключение к сети подвижной связи абонентской станции /абонентского устройства/, не соответствующей установленным требованиям, оператор связи вправе обратиться в суд с требованием о возмещении причиненных такими действиями абонента убытков.

61. 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.

62. В случае несоблюдения абонентом условия, указанного в подпункте "в" пункта 28 настоящих Правил, он несет обязательства по оплате оказанных оператором связи услуг подвижной связи, полученных с использованием утерянной SIM-карты, вплоть до момента получения оператором связи письменного заявления об ее утрате.