

**ПРАВИЛА
ОКАЗАНИЯ ТЕЛЕМАТИЧЕСКИХ УСЛУГ
I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

1. Настоящие Правила утверждены в соответствии с Постановлением Правительства Российской Федерации №575 от 10.09.2007 года и 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.

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.

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.

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;

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.

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).

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.

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.

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

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 или заявки на подключение.

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

19. Оператор связи имеет право отказать в заключении договора при отсутствии технической возможности для предоставления доступа к сети передачи данных.

Бремя доказывания отсутствия технической возможности для предоставления доступа к сети передачи данных лежит на операторе связи.

20. 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.

21. 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

22. 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;

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";

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

и) 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);

к) 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;

л) 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 24 настоящих Правил, проинформировав абонента о таких способах при направлении ему запроса в соответствии с подпунктом "и" настоящего пункта либо указав в запросе электронный адрес страницы сайта оператора связи в

информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", на которой размещена информация о таких способах.

23. 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.

24. 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.

25. 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.

26. 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.

27. 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

28. 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.

29. 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.

30. Единица тарификации потребления телематических услуг связи устанавливается оператором связи.

Учет потребленных пользователем услуг связи ведется в соответствии с принятой оператором связи единицей тарификации.

31. 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.

32. 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.

33. 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.

34. 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.

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

36. 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.

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

38. 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

39. 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.

40. 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.

41. 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.

42. 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.

43. 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.

44. 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.

45. 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

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

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

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

49. 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.

50. 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.

51. 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 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

52. 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.

53. 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.

54. 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.

55. 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.

56. В случаях, указанных в подпунктах "в" и "г" пункта 52 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.

57. 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.

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

59. 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.

60. В случаях, указанных в подпунктах "б" - "г" пункта 59 настоящих Правил, оператор связи вправе обратиться в суд с иском о возмещении убытков, причиненных такими действиями абонента и (или) пользователя.

61. 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.

62. 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.

63. 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.