

## Постановление Правительства РФ от 25 мая 2005 г. N 328 "Об утверждении Правил оказания услуг подвижной связи"

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 подвижной связи.

Информация об изменениях:

[Постановлением](#) Правительства РФ от 30 июня 2005 г. N 408 в пункт 2 внесены изменения

*См. текст пункта в предыдущей редакции*

2. Установить, что [Правила](#) оказания услуг подвижной связи, утвержденные настоящим постановлением, вводятся в действие с 1 января 2006 г.

Председатель Правительства  
Российской Федерации

М. Фрадков

Москва 25  
мая 2005 г.  
N 328

### Правила оказания услуг подвижной связи (утв. [постановлением](#) Правительства РФ от 25 мая 2005 г. N 328)

ГАРАНТ:

Настоящие Правила [вводятся в действие](#) с 1 января 2006 г.

#### I. Общие положения

Информация об изменениях:

[Постановлением](#) Правительства РФ от 15 июля 2013 г. N 599 в пункт 1 внесены изменения, [вступающие в силу](#) с 1 декабря 2013 г.

*См. текст пункта в предыдущей редакции*

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), а также особенности оказания услуг связи при перенесении абонентского номера.

Информация об изменениях:

[Постановлением](#) Правительства РФ от 15 июля 2013 г. N 599 в пункт 2 внесены изменения, [вступающие в силу](#) с 1 декабря 2013 г.

*См. текст пункта в предыдущей редакции*

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;

**"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;

**"перенесение абонентского номера"** - совокупность организационно-технических мероприятий, позволяющих абоненту, которому на основании договора об оказании услуг подвижной связи (далее - договор) выделен абонентский номер, сохранить и использовать этот абонентский номер при заключении нового договора с другим оператором связи при соблюдении условий, установленных настоящими Правилами;

**"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.**

Информация об изменениях:

***Постановлением Правительства РФ от 15 июля 2013 г. N 599 в пункт 4 внесены***

изменения, [вступающие в силу с 1 декабря 2013 г.](#)

См. текст пункта в предыдущей редакции

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, 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.

Согласие абонента-гражданина на обработку 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, 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.

Информация об изменениях:

[Постановлением Правительства РФ от 12 октября 2007 г. N 666 Правила дополнены пунктом 8.1](#)

8.1. При наличии у абонента дополнительного абонентского номера в сети местной телефонной связи этот номер может использоваться для переадресации вызовов с указанной сети на абонентскую станцию (абонентское устройство) этого абонента.

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;

Информация об изменениях:

*Постановлением Правительства РФ от 6 октября 2011 г. N 824 в подпункт "в" пункта 9 внесены изменения*

*См. текст подпункта в предыдущей редакции*

в) полиция;

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;

Информация об изменении:

*Постановлением Правительства РФ от 4 апреля 2014 г. N 265 пункт 19 дополнен подпунктом "м"*

м) способ предоставления абоненту сведений обо всех договорах на оказание услуг подвижной радиотелефонной связи, заключенных им с оператором связи и (или) лицом, действующим от его имени, - в случае заключения договора на оказание услуг подвижной радиотелефонной связи.

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.

Информация об изменениях:

*Постановлением Правительства РФ от 15 июля 2013 г. N 599 пункт 24 изложен в новой редакции, вступающей в силу с 1 декабря 2013 г.*

*См. текст пункта в предыдущей редакции*

24. Оператор связи вправе поручить третьему лицу заключить договор, в том числе договор, предусматривающий использование перенесенного абонентского номера, от имени и за счет оператора связи, а также осуществлять расчеты с абонентами и иные действия по обслуживанию абонентов от имени оператора связи.

По договору, заключенному третьим лицом от имени и за счет оператора связи, права и обязанности по оказанию услуг подвижной связи и совершению иных действий, связанных с обслуживанием абонентов, возникают непосредственно у оператора связи.

Третье лицо, действующее от имени оператора связи, при заключении договора, в том числе договора, предусматривающего использование перенесенного абонентского номера, обязано внести в договор сведения о лице, заключающем договор на основании документов, представленных в соответствии с [пунктами 16-18](#) настоящих Правил, а также направить один экземпляр подписанного договора оператору связи не позднее 10 дней после заключения договора, если меньший срок не предусмотрен договором, заключенным между оператором связи и третьим лицом.

Такое третье лицо обязано по требованию пользователя услугами подвижной связи предъявить копию документа, подтверждающего его полномочия на заключение договора от имени оператора связи.

ГАРАНТ:

О принятии коммерческой организацией, не являющейся кредитной организацией, и индивидуальным предпринимателем от физических лиц наличных денежных средств в качестве платы за услуги электросвязи, жилое помещение и коммунальные услуги см. [статью 13.1](#) Федерального закона от 2 декабря 1990 г. N 395-1 "О банках и банковской деятельности"

### **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;

ГАРАНТ:

[Решением](#) Верховного Суда РФ от 15 октября 2007 г. N ГКПИ07-748 подпункт "д" пункта 25 настоящих Правил признан не противоречащим действующему законодательству

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);

Информация об изменениях:

[Постановлением](#) Правительства РФ от 4 апреля 2014 г. N 265 пункт 25 дополнен подпунктом "ж"

ж) предоставлять абоненту сведения о заключенных им и (или) лицом, действующим от его имени, с абонентом договорах на оказание услуг подвижной радиотелефонной связи. Предоставление указанных сведений осуществляется непосредственно абоненту с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", в том числе по адресу электронной почты, указанному абонентом в договоре на оказание услуг подвижной радиотелефонной связи, если абонентом избран такой способ предоставления сведений. Сведения, предоставляемые абоненту, должны содержать номер договора и дату его заключения в отношении каждого договора на оказание услуг подвижной радиотелефонной связи. Договором на оказание услуг подвижной радиотелефонной связи определяется способ предоставления абоненту указанных сведений с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет". Указанные сведения оператор связи обязан предоставлять абоненту при заключении с ним каждого нового договора на оказание услуг подвижной радиотелефонной связи в течение 20 дней со дня заключения им или лицом, действующим от его имени, с абонентом договора на оказание услуг подвижной радиотелефонной 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;

Информация об изменениях:

*Постановлением Правительства РФ от 15 июля 2013 г. N 599 пункт 27 дополнен подпунктом "д", вступающим в силу с 1 декабря 2013 г.*

д) сохранить абонентский номер в пределах территории субъекта Российской Федерации в случае перенесения абонентского номера.

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));

Информация об изменениях:

*Постановлением Правительства РФ от 15 июля 2013 г. N 599 пункт 28 дополнен подпунктом "д", вступающим в силу с 1 декабря 2013 г.*

д) в случае перенесения абонентского номера погасить задолженность за оказанные услуги по договору с оператором-донором в отношении переносимого абонентского номера.

### **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.

ГАРАНТ:

*Решением Верховного Суда РФ от 15 октября 2007 г. N ГКПИ07-748 пункт 32 настоящих Правил признан не противоречащим действующему законодательству*

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.

Информация об изменениях:

*Постановлением Правительства РФ от 15 июля 2013 г. N 599 Правила дополнены пунктом 32.1, вступающим в силу с 1 декабря 2013 г.*



32.1. Размер платы абонента за использование сохраненного абонентского номера при заключении нового договора, предусматривающего использование перенесенного абонентского номера, устанавливается оператором-реципиентом и не может превышать 100 рублей. При этом в случае, если абонентский номер не был перенесен в связи с отказом абонента от перенесения абонентского номера в соответствии с [пунктом 48.24](#) настоящих Правил или непогашением задолженности абонента перед оператором-донором в соответствии с [подпунктом "б" пункта 48.17](#) настоящих Правил, плата, внесенная абонентом оператору-реципиенту за использование сохраненного абонентского номера, абоненту не возвращается.

Абонент при перенесении абонентского номера оплачивает операторам подвижной связи только платежи, предусмотренные настоящими Правилами.

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) повременная, при которой размер платежа абонента зависит от суммарной продолжительности инициированных 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.

Информация об изменениях:

[Постановлением Правительства РФ от 5 февраля 2007 г. N 77 в пункт 35 внесены изменения](#)

[См. текст пункта в предыдущей редакции](#)

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

Оплате абонентом не подлежит телефонное соединение, установленное в результате вызова другим абонентом, за исключением случаев, если телефонное соединение установлено:

при помощи телефониста с оплатой за счет вызываемого пользователя услугами связи; с использованием назначенных федеральным органом исполнительной власти в области связи кодов доступа к услугам электросвязи; с абонентом, находящимся за пределами территории субъекта Российской Федерации, указанной в решении о выделении оператору связи ресурса нумерации, включающего в себя выделенный данному абоненту абонентский номер, если договором об оказании услуг связи не установлено иное.

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).

Информация об изменениях:

[Постановлением Правительства РФ от 15 июля 2013 г. N 599 в пункт 43 внесены изменения, вступающие в силу с 1 декабря 2013 г.](#)

[См. текст пункта в предыдущей редакции](#)

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.

При оплате услуг подвижной связи посредством авансового платежа в случае исчерпания суммы внесенных денежных средств на лицевой счет абонента оператор связи обязан приостановить оказание услуг подвижной связи. При этом оператор подвижной связи вправе с согласия абонента продолжить оказание услуг подвижной связи сверх суммы внесенных денежных средств на лицевой счет абонента.

При перенесении абонентского номера оказанные услуги подвижной связи подлежат оплате в порядке и сроки, которые предусмотрены в этом случае настоящими Правилами.

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.

Информация об изменениях:

[Постановлением Правительства РФ от 15 июля 2013 г. N 599 Правила дополнены пунктом 45.1, вступающим в силу с 1 декабря 2013 г.](#)

45.1. Для перенесения абонентского номера абонент обязан погасить задолженность согласно счету, выставленному в соответствии с [пунктом 42](#) настоящих Правил, за услуги, оказанные по договору с оператором-донором в отношении переносимого абонентского номера, образовавшуюся по состоянию на 24 часа 00 минут дня, следующего за днем заключения договора, предусматривающего использование перенесенного абонентского номера. Информирование абонента о необходимости погашения задолженности согласно

выставленному счету осуществляется в соответствии с [пунктами 48.15 и 48.16](#) настоящих Правил.

Погашение указанной задолженности осуществляется абонентом не позднее 24 часов 00 минут 4-го дня - для абонента - физического лица и не позднее 24 часов 00 минут 21-го дня - для абонента - юридического лица со дня заключения договора, предусматривающего использование перенесенного абонентского номера.

Информация об изменениях:

[Постановлением Правительства РФ от 15 июля 2013 г. N 599 Правила дополнены пунктом 45.2, вступающим в силу с 1 декабря 2013 г.](#)

45.2. В случае если после 24 часов 00 минут дня, следующего за днем заключения договора, предусматривающего использование перенесенного абонентского номера, у абонента согласно счету, выставленному в соответствии с [пунктом 42](#) настоящих Правил, образовалась задолженность за услуги в отношении переносимого абонентского номера, оказанные по договору с оператором-донором, оператор-донор вправе по истечении 30 дней, но не позднее 60 дней со дня начала оказания услуг подвижной связи с использованием перенесенного абонентского номера направить оператору-реципиенту информацию о наличии задолженности абонента за услуги, оказанные по договору с оператором-донором в отношении перенесенного абонентского номера, а также о 10-дневном сроке погашения задолженности и способах ее погашения.

Не позднее дня, следующего за днем получения от оператора-донора информации о наличии задолженности абонента, оператор-реципиент обязан направить абоненту информацию о наличии задолженности перед оператором-донором, о способах ее погашения и о том, что если абонент не погасит эту задолженность в 10-дневный срок, услуги подвижной связи будут приостановлены.

В случае если абонент не погасит задолженность в указанный 10-дневный срок, оператор-донор не позднее 60 дней со дня направления оператору-реципиенту информации о наличии задолженности абонента направляет оператору-реципиенту информацию о том, что абонентом такая задолженность не погашена. Не позднее дня, следующего за днем получения указанной информации, оператор-реципиент обязан приостановить оказание услуг подвижной связи с использованием перенесенного абонентского номера в соответствии с [пунктом 48.4](#) настоящих Правил. Оператор-реципиент обязан направить не позднее одного дня со дня приостановления оказания услуг подвижной связи с использованием перенесенного абонентского номера оператору-донору информацию о таком приостановлении.

Оператор-донор обязан направить не позднее одного дня со дня погашения задолженности абонента информацию о погашении задолженности абонента оператору-реципиенту. Оператор-реципиент обязан возобновить оказание услуг подвижной связи абоненту не позднее одного дня со дня получения информации о погашении задолженности абонента от оператора-донора.

Оператор-реципиент обязан направить не позднее одного дня со дня возобновления оказания услуг подвижной связи с использованием перенесенного абонентского номера оператору-донору информацию о таком возобновлении.

#### 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.

ГАРАНТ:

[Решением](#) Верховного Суда РФ от 6 апреля 2010 г. N ГКПИ10-63, оставленным без изменения [Определением](#) Кассационной коллегии Верховного Суда РФ от 25 мая 2010 г. N КАС10-238, пункт 48.1 настоящих Правил признан не противоречащим действующему законодательству в части, устанавливающей возможность изменения договора путем совершения абонентом конклюдентных действий, перечень и порядок осуществления которых определяются оператором связи

Информация об изменениях:

[Постановлением](#) Правительства РФ от 12 октября 2007 г. N 666 Правила дополнены пунктом 48.1

48.1. Изменение договора оформляется путем заключения дополнительного соглашения в письменной форме либо путем совершения абонентом конклюдентных действий, перечень и порядок осуществления которых определяются оператором связи.

Информация об изменениях:

*Постановлением Правительства РФ от 15 июля 2013 г. N 599 (в редакции постановления Правительства РФ от 28 ноября 2013 г. N 1094) Правила дополнены разделом IV.1, вступающим в силу с 1 декабря 2013 г.*

#### **IV.1. Порядок перенесения абонентского номера**

48.2. Абонент, имеющий намерение сохранить абонентский номер при заключении нового договора с оператором-реципиентом, обращается к оператору-реципиенту либо третьему лицу, предусмотренному [пунктом 24](#) настоящих Правил, с письменным заявлением о расторжении договора с оператором-донором и перенесении абонентского номера (далее - заявление о перенесении абонентского номера) и прилагаемыми документами, предусмотренными [разделом II](#) настоящих Правил.

48.3. В заявлении о перенесении абонентского номера указываются сведения:

а) о переносимом абонентском номере;

б) об абоненте (фамилия, имя, отчество, место жительства, реквизиты документа, удостоверяющего личность, - для гражданина, наименование (фирменное наименование) организации, место нахождения, идентификационный номер налогоплательщика - для юридического лица);

в) о дате подачи абонентом заявления о перенесении абонентского номера;

ГАРАНТ:

*Подпункт "г" пункта 48.3 вступает в силу с 8 апреля 2014 г.*

г) о сроке начала оказания услуг оператором-реципиентом;

д) о решении абонента об одностороннем отказе от исполнения и о расторжении договора с оператором-донором;

е) о согласии абонента погасить задолженность за услуги, оказанные по договору с оператором-донором в отношении переносимого абонентского номера;

ж) о согласии абонента перейти на авансовую систему оплаты услуг подвижной связи, предусмотренную [пунктом 48.14](#) настоящих Правил.

48.4. В силу заключенного договора с абонентом оператор-реципиент должен совершить предусмотренные настоящими Правилами действия для перенесения абонентского номера.

При заключении договора с оператором-реципиентом абонент дает согласие на обработку персональных данных абонента при перенесении абонентского номера, в том числе третьими лицами, а также согласие на то, что оператором-реципиентом будет приостановлено оказание услуг подвижной связи с использованием перенесенного абонентского номера в случае непогашения абонентом задолженности в соответствии с [пунктом 45.2](#) настоящих Правил за услуги, оказанные по договору с оператором-донором в отношении перенесенного абонентского номера.

Заявление о перенесении абонентского номера прилагается к договору, предусматривающему использование перенесенного абонентского номера.

Абонент - юридическое лицо, имеющий намерение сохранить абонентский номер при заключении нового договора с оператором-реципиентом, вправе обратиться к оператору-донору для произведения взаиморасчетов и урегулирования иных вопросов, связанных с расторжением (изменением) договора с оператором-донором.

ГАРАНТ:

Пункт 48.5 [вступает в силу](#) с 8 апреля 2014 г.

48.5. В заявлении о перенесении абонентского номера абонент вправе определить дату и время (час), когда оператор-реципиент должен начать оказание услуг подвижной связи с использованием перенесенного абонентского номера (далее - дата начала оказания услуг оператором-реципиентом). Оператор-реципиент должен начать оказание услуг подвижной связи с использованием перенесенного абонентского номера в течение 1 часа со времени, указанного в заявлении о перенесении абонентского номера.

При этом дата начала оказания услуг оператором-реципиентом не может быть ранее 8-го дня - для абонента - физического лица и ранее 29-го дня - для абонента - юридического лица, но в любом случае не может быть позднее 6 месяцев со дня заключения договора с оператором-реципиентом.

ГАРАНТ:

Пункт 48.5 [вступает в силу](#) с 8 апреля 2014 г.

48.6. В случае если абонент в заявлении о перенесении абонентского номера не определил дату начала оказания услуг оператором-реципиентом, началом оказания услуг оператором-реципиентом является определенный по усмотрению оператора-реципиента час в интервале времени с 1 часа 00 минут до 6 часов 00 минут на 8-й день - для абонента - физического лица и на 29-й день - для абонента - юридического лица со дня заключения договора с оператором-реципиентом. Оператор-реципиент должен начать оказание услуг подвижной связи с использованием перенесенного абонентского номера в течение 1 часа с указанного времени.

48.7. Между оператором-реципиентом и абонентом заключается договор, составленный по форме и содержащий условия, предусмотренные [разделом II](#) настоящих Правил. Договор, предусматривающий использование перенесенного абонентского номера, считается заключенным при условии внесения абонентом платы за использование сохраненного абонентского номера в размере, установленном оператором-реципиентом в соответствии с [пунктом 32.1](#) настоящих Правил, в день подачи заявления о перенесении абонентского номера.

В случае если при подаче заявления о перенесении абонентского номера абонентом не внесена плата за использование сохраненного абонентского номера, договор, предусматривающий использование перенесенного абонентского номера, считается незаключенным и перенесение абонентского номера не осуществляется.

Права и обязанности по договору, предусматривающему использование перенесенного абонентского номера, возникают с момента начала оказания услуг оператором-реципиентом в соответствии с настоящими Правилами.

48.8. Предусмотренное настоящими Правилами информирование абонента со стороны оператора-реципиента и оператора-донора при перенесении абонентского номера осуществляется в порядке, предусмотренном договором, заключенным между абонентом и соответствующим оператором. Если порядок информирования абонента в договоре не определен, то информирование осуществляется путем направления абоненту короткого текстового сообщения с 9 часов 00 минут до 18 часов 00 минут.

Информирование абонентов со стороны оператора-донора и оператора-реципиента при перенесении абонентского номера осуществляется по времени часовой зоны территории в соответствии с национальной шкалой времени Российской Федерации UTC (SU), в границах которой осуществляется перенесение абонентского номера. При

взаимодействии таких операторов между собой и оператором базы данных перенесенных абонентских номеров применяется единое учетно-отчетное время - московское.

48.9. Оператор-реципиент не позднее дня, следующего за днем заключения договора, предусматривающего использование перенесенного абонентского номера, направляет запрос о переносимом абонентском номере оператору базы данных перенесенных абонентских номеров.

48.10. Оператор базы данных перенесенных абонентских номеров направляет в течение 1 часа со времени получения запроса, указанного в [пункте 48.9](#) настоящих Правил, оператору-реципиенту информацию о получении запроса и дате последнего перенесения абонентского номера (в случае, если абонентский номер ранее переносился). В случае если до окончания процедуры перенесения абонентского номера оператором базы данных перенесенных абонентских номеров получены запросы от нескольких операторов-реципиентов, то рассмотрению подлежит запрос от оператора-реципиента, поступивший первым. По остальным запросам оператор базы данных перенесенных абонентских номеров направляет в течение 1 часа со времени получения запроса оператору-реципиенту информацию о невозможности перенесения абонентского номера.

48.11. В течение одного дня со дня получения от оператора базы данных перенесенных абонентских номеров информации, указанной в [пункте 48.10](#) настоящих Правил, оператор-реципиент информирует абонента о том, что абонентский номер подлежит перенесению, или о невозможности перенесения абонентского номера в связи с нарушением [пункта 48.26](#) настоящих Правил. В случае невозможности перенесения абонентского номера права и обязанности по договору между абонентом и оператором-реципиентом не возникают и договор подлежит прекращению.

48.12. Оператор-реципиент обязан не позднее 24 часов 00 минут 1-го дня, следующего за днем заключения договора, предусматривающего использование перенесенного абонентского номера, направить оператору-донору сведения, предусмотренные [пунктом 48.3](#) настоящих Правил, копию заявления о перенесении абонентского номера, а также сведения о заключении договора между абонентом и оператором-реципиентом, предусматривающего использование перенесенного абонентского номера. Направление указанных сведений, а также копии заявления о перенесении абонентского номера является надлежащим уведомлением оператора-донора о решении абонента об одностороннем отказе от исполнения и о расторжении договора с оператором-донором.

Обмен сообщениями и документами между оператором-реципиентом и оператором-донором осуществляется через базу данных перенесенных абонентских номеров в соответствии с порядком организационно-технического взаимодействия операторов подвижной радиотелефонной связи при обеспечении перенесения абонентского номера, утвержденным федеральным органом исполнительной власти в области связи.

48.13. Оператор-донор не позднее 24 часов 00 минут 4-го дня - для абонента - физического лица и не позднее 24 часов 00 минут 21-го дня - для абонента - юридического лица со дня поступления сведений, указанных в [пункте 48.12](#) настоящих Правил, обязан направить оператору-реципиенту сведения:



а) о наличии договора, предусматривающего выделение переносимого абонентского номера, заключенного между оператором-донором и абонентом;

б) о принадлежности абонентского номера ресурсу нумерации, закрепленному за территорией субъекта Российской Федерации, включающего в себя переносимый абонентский номер;

в) об отсутствии приостановления оказания услуг подвижной связи абоненту в связи с утратой SIM-карты, по решению суда или в связи с непогашением задолженности в соответствии с [пунктом 45.2](#) настоящих Правил за услуги в отношении переносимого абонентского номера, оказанные по договору с оператором-донором.

48.14. Со времени поступления сведений, указанных в [пункте 48.12](#) настоящих Правил, оператор-донор вправе перевести абонента на авансовую систему оплаты услуг подвижной связи.

48.15. При наличии задолженности абонента за услуги в отношении переносимого абонентского номера, оказанные по договору с оператором-донором, образовавшейся по состоянию на 24 часа 00 минут дня, следующего за днем заключения договора, предусматривающего использование перенесенного абонентского номера, оператор-донор сообщает оператору-реципиенту информацию о наличии задолженности до 9 часов 00 минут во 2-й и 4-й дни - для абонента - физического лица и во 2-й и 21-й дни - для абонента - юридического лица со дня заключения договора, предусматривающего использование перенесенного абонентского номера.

48.16. Оператор-реципиент информирует абонента о необходимости погашения задолженности, указанной в [пункте 48.15](#) настоящих Правил, и о том, что перенесение абонентского номера не будет осуществлено в случае, если абонент не погасит эту задолженность до 24 часов 00 минут 4-го дня - для абонента - физического лица и до 24 часов 00 минут 21-го дня - для абонента - юридического лица со дня заключения договора, предусматривающего использование перенесенного абонентского номера. Указанная информация направляется абоненту во 2-й и 4-й дни - для абонента - физического лица и во 2-й и 21-й дни - для абонента - юридического лица со дня заключения договора, предусматривающего использование перенесенного абонентского номера.

48.17. Перенесение абонентского номера осуществляется при соблюдении следующих условий:

а) заключение договора, предусматривающего использование перенесенного абонентского номера, между абонентом и оператором-реципиентом;

б) отсутствие у абонента задолженности за оказанные услуги подвижной связи перед оператором-донором, образовавшейся по состоянию на 24 часа 00 минут дня, следующего за днем заключения договора, предусматривающего использование перенесенного абонентского номера, при условии, что оператором-донором направлена информация в соответствии с [пунктом 48.15](#) настоящих Правил;

в) получение оператором-реципиентом сведений о наличии договора, предусматривающего использование перенесенного абонентского номера, заключенного между оператором-донором и абонентом;

г) получение оператором-реципиентом сведений о подтверждении принадлежности абонентского номера ресурсу нумерации, закрепленному за

территорией субъекта Российской Федерации, включающего в себя переносимый абонентский номер;

д) получение оператором-реципиентом информации от оператора-донора о том, что оказание услуг подвижной связи не приостановлено абоненту в связи с утратой SIM-карты, по решению суда или в связи с непогашением задолженности в соответствии с [пунктом 45.2](#) настоящих Правил за услуги в отношении переносимого абонентского номера, оказанные по договору с оператором-донором.

48.18. Оператор-реципиент не позднее 3-х дней - для абонента - физического лица и не позднее 7-ми дней - для абонента - юридического лица до даты начала оказания услуг обязан уведомить абонента о предстоящем перенесении абонентского номера в соответствии с договором, предусматривающим использование перенесенного абонентского номера, или невозможности осуществления перенесения абонентского номера с указанием нарушенных условий, предусмотренных [пунктом 48.17](#) настоящих Правил. В случае невозможности перенесения абонентского номера права и обязанности по договору между абонентом и оператором-реципиентом не возникают и договор подлежит прекращению.

48.19. Оператор-реципиент в день, предшествующий дате начала оказания услуг оператором-реципиентом, информирует абонента о том, что на дату начала оказания услуг оператором-реципиентом для получения услуг подвижной связи необходимо вставить в абонентское устройство новую SIM-карту, полученную абонентом при заключении договора с оператором-реципиентом, и о том, что с даты начала оказания услуг оператором-реципиентом могут возникать технологические перерывы в оказании услуг, указанные в [пункте 48.20](#) настоящих Правил.

48.20. Технологический перерыв в оказании абоненту услуг подвижной связи с использованием перенесенного абонентского номера с даты начала оказания услуг оператором-реципиентом может составлять не более:

а) 30 минут - для предоставления исходящих соединений по сети подвижной связи и направления коротких текстовых сообщений;

б) 6 часов - для предоставления входящих соединений по сети подвижной связи от всех абонентов сети связи общего пользования и для получения коротких текстовых сообщений.

48.21. В случае если абонентский номер не был перенесен в установленный срок, оператор-реципиент обязан незамедлительно уведомить абонента о причинах нарушения сроков и новой дате начала оказания услуг оператором-реципиентом.

48.22. Договор, заключенный между абонентом и оператором-донором, прекращает свое действие с даты начала оказания услуг оператором-реципиентом.

В случае если по договору, заключенному с оператором-донором, выделено несколько абонентских номеров, такой договор прекращает свое действие только в отношении перенесенного абонентского номера.

48.23. В случае нарушения срока начала оказания услуг подвижной связи с использованием перенесенного абонентского номера более чем на 24 часа информация о таком нарушении не позднее 1-го дня со дня фактического начала оказания услуг подвижной связи направляется оператором-реципиентом в федеральный орган исполнительной власти, осуществляющий функции по контролю и надзору в сфере связи.

48.24. Абонент не позднее 24 часов 00 минут 4-го дня - для абонента - физического лица и 24 часов 00 минут 8-го дня - для абонента - юридического лица до даты начала оказания услуг вправе отказаться от перенесения абонентского номера путем подачи соответствующего заявления оператору-реципиенту либо третьему лицу, предусмотренному [пунктом 24](#) настоящих Правил. При отказе абонента от перенесения абонентского номера:

а) оператор-донор продолжает оказание абоненту услуг подвижной связи с использованием абонентского номера, от перенесения которого абонент отказался;

б) договор между абонентом и оператором-реципиентом прекращает свое действие.

48.25. Оператор-реципиент в течение 1 дня со дня поступления заявления об отказе от перенесения абонентского номера сообщает оператору-донору и оператору базы данных перенесенных абонентских номеров о прекращении процедуры перенесения абонентского номера.

48.26. Абонент вправе подать новое заявление о перенесении абонентского номера другому оператору-реципиенту не ранее дня подачи заявления об отказе от перенесения абонентского номера, предусмотренного [пунктом 48.24](#) настоящих Правил, либо после начала оказания услуг оператором-реципиентом при условии окончания срока, указанного в [пункте 45.2](#) настоящих Правил, в течение которого оператор-донор имеет право направлять информацию о наличии задолженности абонента за услуги, оказанные по договору с оператором-донором в отношении перенесенного абонентского номера, и погашения абонентом такой задолженности.

48.27. В случае если перенесение абонентского номера осуществляется абонентом - юридическим лицом, которому по договору, заключенному с оператором-донором, выделено не более 5 абонентских номеров, перенесение абонентского номера осуществляется в порядке, предусмотренном настоящими Правилами для перенесения абонентского номера абонента - физического лица.

## **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.

Информация об изменениях:

*Постановлением Правительства РФ от 15 июля 2013 г. N 599 Правила дополнены пунктом 54.1, вступающим в силу с 1 декабря 2013 г.*

54.1. Претензии, связанные с перенесением абонентского номера, направляются оператору-реципиенту. В случае если перенесение абонентского номера осуществлено без заявления о перенесении абонентского номера, претензии направляются оператору-донору.

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.

ГАРАНТ:

[Решением](#) Верховного Суда РФ от 17 декабря 2009 г. N ГКПИ09-1526 пункт 59 настоящих Правил признан не противоречащим действующему законодательству в части установления неустойки в размере 1 процента за неоплату, неполную или несвоевременную оплату услуг подвижной связи

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.