

## **Статья 44. Оказание услуг связи**

1. На территории Российской Федерации услуги связи оказываются операторами связи пользователям услугами связи на основании договора об оказании услуг связи, заключаемого в соответствии с гражданским законодательством и правилами оказания услуг связи.

2. Правила оказания услуг связи утверждаются Правительством Российской Федерации.

Правилами оказания услуг связи регламентируются взаимоотношения пользователей услугами связи и операторов связи при заключении и исполнении договора об оказании услуг связи, а также порядок и основания приостановления оказания услуг связи по договору и расторжения такого договора, особенности оказания услуг связи, права и обязанности операторов связи и пользователей услугами связи, форма и порядок расчетов за оказанные услуги связи, порядок предъявления и рассмотрения жалоб, претензий пользователей услугами связи, ответственность сторон.

3. В случае нарушения пользователем услугами связи требований, установленных настоящим Федеральным законом, правилами оказания услуг связи или договором об оказании услуг связи, в том числе нарушения сроков оплаты оказанных ему услуг связи, определенных условиями договора об оказании услуг связи, оператор связи имеет право приостановить оказание услуг связи до устранения нарушения, за исключением случаев, установленных настоящим Федеральным законом.

В случае неустранения такого нарушения в течение шести месяцев со дня получения пользователем услугами связи от оператора связи уведомления в письменной форме о намерении приостановить оказание услуг связи оператор связи в одностороннем порядке вправе расторгнуть договор об оказании услуг связи, за исключением случаев, установленных настоящим Федеральным законом.

## **Статья 45. Особенности оказания услуг связи гражданам**

1. Договор об оказании услуг связи, заключаемый с гражданами, является публичным договором. Условия такого договора должны соответствовать правилам оказания услуг связи.

2. Во всех случаях замены абонентского номера оператор связи обязан известить абонента и сообщить ему новый абонентский номер не менее чем за шестьдесят дней, если необходимость замены не была вызвана непредвиденными или чрезвычайными обстоятельствами.

3. Оператор связи без согласия в письменной форме абонента не вправе изменять схему включения его окончательного оборудования, работающего на отдельной абонентской линии.

4. Абонент вправе требовать переключения абонентского номера, а оператор связи при наличии технической возможности обязан переключить абонентский номер на абонентскую линию в помещении, расположенном по другому адресу и находящемся во владении данного абонента. Переключение абонентского номера является дополнительной услугой.

5. В случае прекращения у абонента права владения и пользования помещением, в котором установлено окончательное оборудование (далее - телефонизированное помещение), договор об оказании услуг связи с абонентом прекращается.

При этом оператор связи, с которым прекращается договор об оказании услуг связи, по требованию нового владельца телефонизированного помещения в течение тридцати дней обязан заключить с ним договор об оказании услуг связи.

В случае, если в телефонизированном помещении остались проживать члены семьи абонента, договор об оказании услуг связи переоформляется на одного из них в соответствии с правилами оказания услуг связи.

Оператор связи до истечения установленного Гражданским кодексом Российской Федерации срока принятия наследства, в состав которого входит телефонизированное помещение, не имеет права распоряжаться соответствующим абонентским номером. При наследовании указанного помещения с наследником заключается договор об оказании услуг связи. Наследник обязан оплатить оператору связи стоимость оказанных услуг связи за период до вступления в права наследования.

## **Статья 46. Обязанности операторов связи**

1. Оператор связи обязан:

оказывать пользователям услугами связи услуги связи в соответствии с законодательством Российской Федерации, национальными стандартами, техническими нормами и правилами, лицензией, а также договором об оказании услуг связи;

руководствоваться при проектировании, построении, реконструкции, вводе в эксплуатацию и эксплуатации сетей связи нормативными правовыми актами федерального органа исполнительной власти в области связи, осуществлять построение сетей связи с учетом требований обеспечения устойчивости и безопасности их функционирования. Связанные с этим расходы, а также расходы на создание и

эксплуатацию систем управления своих сетей связи и их взаимодействие с единой сетью электросвязи Российской Федерации несут операторы связи;

соблюдать требования, касающиеся организационно-технического взаимодействия с другими сетями связи, пропуска трафика и его маршрутизации и устанавливаемые федеральным органом исполнительной власти в области связи, а также требования к ведению взаиморасчетов и обязательным платежам;

представлять статистическую отчетность по форме и в порядке, которые установлены федеральными законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации;

предоставлять по запросам федерального органа исполнительной власти в области связи для реализации его полномочий информацию, в том числе о техническом состоянии, перспективах развития сетей связи и средств связи, об условиях оказания услуг связи, услуг присоединения и услуг по пропуску трафика, о применяемых тарифах и расчетных таксах, по форме и в порядке, которые установлены федеральными законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации.

2. Оператор связи обязан создавать условия для беспрепятственного доступа инвалидов к объектам связи, предназначенным для работы с пользователями услугами связи, в том числе к местам оказания услуг связи и местам их оплаты на объектах связи.

3. Оператор связи в целях информирования пользователей услугами связи о действующей на его сети связи нумерации обязан создавать систему бесплатного информационно-справочного обслуживания, а также предоставлять на платной основе, исходя из экономически обоснованных затрат, сведения об абонентах его сети связи организациям, заинтересованным в создании своих систем информационно-справочного обслуживания.

4. Оператор связи, который оказывает услуги связи для целей телевизионного вещания и (или) радиовещания (за исключением услуг связи для целей проводного радиовещания) на основании договора с абонентом, в соответствии с условиями полученной лицензии обязан осуществлять в эксплуатируемых им сетях связи трансляцию обязательных общедоступных телеканалов и (или) радиоканалов в неизменном виде за свой счет (без заключения договоров с вещателями обязательных общедоступных телеканалов и (или) радиоканалов и без взимания платы за прием и трансляцию таких каналов с абонентов и вещателей обязательных общедоступных телеканалов и (или) радиоканалов).

---

#### **Статья 47. Льготы и преимущества при пользовании услугами связи**

1. Для отдельных категорий пользователей услугами связи международными договорами Российской Федерации, федеральными законами, законами субъектов Российской Федерации могут устанавливаться льготы и преимущества в части очередности оказания услуг связи, порядка и размера их оплаты.

2. Пользователи услугами связи, указанные в пункте 1 настоящей статьи, обязаны вносить плату за оказанные им услуги связи в полном объеме с последующей компенсацией произведенных ими расходов непосредственно за счет средств бюджета соответствующего уровня.

#### **Статья 48. Использование языков и алфавитов при оказании услуг связи**

1. В Российской Федерации служебное делопроизводство в области связи осуществляется на русском языке.

2. Взаимоотношения операторов связи с пользователями услугами связи, возникающие при оказании услуг связи на территории Российской Федерации, осуществляются на русском языке.

3. Адреса отправителей и получателей телеграмм, почтовых отправлений и почтовых отправлений денежных средств, пересылаемых в пределах Российской Федерации, должны оформляться на русском языке. Адреса отправителей и получателей телеграмм, почтовых отправлений и почтовых переводов денежных средств, пересылаемых в пределах территорий республик, находящихся в составе Российской Федерации, могут оформляться на государственных языках соответствующих республик при условии дублирования адресов отправителей и получателей на русском языке.

4. Текст телеграммы должен быть написан буквами алфавита русского языка или буквами латинского алфавита.

5. Международные сообщения, передаваемые по сетям электросвязи и сетям почтовой связи, обрабатываются на языках, определяемых международными договорами Российской Федерации.

#### **Статья 49. Учетно-отчетное время в области связи**

1. В технологических процессах передачи и приема сообщений электросвязи и почтовой связи, их обработки в пределах территории Российской Федерации операторами электросвязи и операторами почтовой связи применяется единое учетно-отчетное время - московское.

2. В международной связи учетно-отчетное время определяется международными договорами Российской Федерации.

3. Информирование пользователя или пользователей услугами связи о времени оказания услуги связи, требующей их непосредственного участия, осуществляется оператором связи с указанием времени, действующего в часовом поясе по месту нахождения пользователя или пользователей услугами связи.

### **Статья 50. Служебная электросвязь**

1. Служебная электросвязь используется для целей оперативно-технического и административного управления сетями связи и не может быть использована для оказания услуг связи на условиях договора возмездного оказания услуг связи.

2. Операторы связи предоставляют служебную электросвязь в порядке, определяемом федеральным органом исполнительной власти в области связи.

### **Статья 51. Оказание услуг связи для государственных или муниципальных нужд**

Оказание услуг связи для государственных или муниципальных нужд осуществляется на основе договора возмездного оказания услуг связи, заключаемого в форме государственного или муниципального контракта в порядке, установленном гражданским законодательством и законодательством Российской Федерации о размещении заказов на поставки товаров, выполнение работ, оказание услуг для государственных и муниципальных нужд, в объеме, соответствующем объему финансирования предусмотренных соответствующими бюджетами расходов на оплату услуг связи.

#### **Статья 51.1. Особенности оказания услуг связи для нужд органов государственной власти, нужд обороны страны, безопасности государства и обеспечения правопорядка**

1. Федеральный орган исполнительной власти в области связи по согласованию с федеральными органами исполнительной власти, в ведении которых находятся сети связи специального назначения, предназначенные для нужд органов государственной власти, нужд обороны страны, безопасности государства и обеспечения правопорядка, вправе установить дополнительные требования к сетям связи, входящим в состав сети связи общего пользования и используемым для оказания услуг связи для нужд органов государственной власти, нужд обороны страны, безопасности государства и обеспечения правопорядка.

В случае, если обязанность по оказанию таких услуг связи в соответствии с законодательством Российской Федерации о размещении заказов на поставки товаров, выполнение работ, оказание услуг для государственных и муниципальных нужд возлагается Правительством Российской Федерации на оператора связи, указанные требования должны быть выполнены в сроки, установленные государственным контрактом на оказание услуг связи для нужд органов государственной власти, нужд обороны страны, безопасности государства и обеспечения правопорядка.

2. Цены на услуги связи, оказываемые для нужд органов государственной власти, нужд обороны страны, безопасности государства и обеспечения правопорядка, должны определяться государственным контрактом исходя из необходимости компенсации экономически обоснованных затрат, связанных с оказанием данных услуг связи, и возмещения обоснованной нормы прибыли (рентабельности) от капитала, используемого при оказании данных услуг связи.

3. Изменение цен на услуги связи, оказываемые для нужд органов государственной власти, нужд обороны страны, безопасности государства и обеспечения правопорядка, и условий оплаты оказанных услуг связи допускается в порядке, установленном государственным контрактом, не более чем один раз в год.

4. При исполнении государственного контракта на оказание услуг связи для нужд органов государственной власти, нужд обороны страны, безопасности государства и обеспечения правопорядка оператор связи, заключивший указанный государственный контракт, не вправе приостанавливать и (или) прекращать оказание услуг связи без согласия в письменной форме государственного заказчика.

---

## **Статья 52. Вызов экстренных оперативных служб**

1. Оператор связи обязан обеспечить возможность круглосуточного бесплатного для пользователя услугами связи вызова экстренных оперативных служб (пожарной охраны, полиции, скорой медицинской помощи, аварийной газовой службы и других служб, полный перечень которых определяется Правительством Российской Федерации).

Бесплатный вызов экстренных оперативных служб должен быть обеспечен каждому пользователю услугами связи посредством набора номера, единого на всей территории Российской Федерации для каждой экстренной оперативной службы.

2. Расходы операторов связи, понесенные в связи с обеспечением вызова экстренных оперативных служб, в том числе расходы, связанные с оказанием услуг по присоединению сетей связи экстренных оперативных служб к сети связи общего пользования и передаче и приему сообщений этих служб, возмещаются на основании договоров, заключаемых операторами связи с органами и организациями, создавшими соответствующие экстренные оперативные службы.

### **Статья 53. Базы данных об абонентах операторов связи**

1. Сведения об абонентах и оказываемых им услугах связи, ставшие известными операторам связи в силу исполнения договора об оказании услуг связи, являются информацией ограниченного доступа и подлежат защите в соответствии с законодательством Российской Федерации.

К сведениям об абонентах относятся фамилия, имя, отчество или псевдоним абонента-гражданина, наименование (фирменное наименование) абонента - юридического лица, фамилия, имя, отчество руководителя и работников этого юридического лица, а также адрес абонента или адрес установки окончного оборудования, абонентские номера и другие данные, позволяющие идентифицировать абонента или его окончное оборудование, сведения баз данных систем расчета за оказанные услуги связи, в том числе о соединениях, трафике и платежах абонента.

2. Операторы связи вправе использовать созданные ими базы данных об абонентах для осуществления информационно-справочного обслуживания, в том числе для подготовки и распространения информации различными способами, в частности на магнитных носителях и с использованием средств телекоммуникаций.

При подготовке данных для информационно-справочного обслуживания могут быть использованы фамилия, имя, отчество абонента-гражданина и его абонентский номер, наименование (фирменное наименование) абонента - юридического лица, указанные им абонентские номера и адреса установки окончного оборудования.

Сведения об абонентах-гражданах без их согласия в письменной форме не могут быть включены в данные для информационно-справочного обслуживания и не могут использоваться для оказания справочных и иных информационных услуг оператором связи или третьими лицами.

Предоставление третьим лицам сведений об абонентах-гражданах может осуществляться только с согласия в письменной форме абонентов, за исключением случаев, предусмотренных федеральными законами.

## **Статья 54. Оплата услуг связи**

1. Оплата услуг связи производится посредством наличных или безналичных расчетов - непосредственно после оказания таких услуг, путем внесения аванса или с отсрочкой платежа.

Порядок и форма оплаты услуг связи определяются договором об оказании услуг связи, если иное не установлено законодательством Российской Федерации. В случае, если тарифы на услуги данного оператора связи подлежат государственному регулированию, по требованию абонента-гражданина оператор связи обязан предоставить этому абоненту-гражданину возможность оплаты предоставления доступа к сети связи с рассрочкой платежа не менее чем на шесть месяцев с первоначальным взносом не более чем тридцать процентов от установленной платы.

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.

Оплата местных телефонных соединений производится по выбору абонента-гражданина с применением абонентской или повременной системы оплаты.

2. Основанием для осуществления расчетов за услуги связи являются показания средств измерений, средств связи с измерительными функциями, учитывающих объем оказанных услуг связи операторами связи, а также условия заключенного с пользователем услугами связи договора об оказании услуг связи.

3. Утратил силу. - Федеральный закон от 22.08.2004 N 122-ФЗ.

4. Денежные средства, являющиеся авансом абонента - физического лица за услуги связи, могут быть использованы для увеличения остатка электронных денежных средств такого абонента в соответствии с Федеральным законом "О национальной платежной системе".

---

### **Статья 55. Подача жалоб и предъявление претензий и их рассмотрение**

1. Пользователь услугами связи вправе обжаловать в административном или судебном порядке решения и действия (бездействие) органа или должностного лица, оператора связи, связанные с оказанием услуг связи, а также с обеспечением эксплуатационной готовности радиочастотного спектра.

2. Оператор связи обязан иметь книгу жалоб и предложений и выдавать ее по первому требованию пользователя услугами связи.

3. Рассмотрение жалоб пользователей услугами связи осуществляется в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

4. В случае неисполнения или ненадлежащего исполнения обязательств, вытекающих из договора об оказании услуг связи, пользователь услугами связи до обращения в суд предъявляет оператору связи претензию.

5. Претензии предъявляются в следующие сроки:

1) в течение шести месяцев со дня оказания услуги связи, отказа в ее оказании или дня выставления счета за оказанную услугу связи - по вопросам, связанным с отказом в оказании услуги связи, несвоевременным или ненадлежащим исполнением обязательств, вытекающих из договора об оказании услуг связи, либо невыполнением или ненадлежащим выполнением работ в области электросвязи (за исключением жалоб, связанных с телеграфными сообщениями);

2) в течение шести месяцев со дня отправки почтового отправления, осуществления почтового перевода денежных средств - по вопросам, связанным с недоставкой, несвоевременной доставкой, повреждением или утратой почтового отправления, невыплатой или несвоевременной выплатой переведенных денежных средств;

3) в течение месяца со дня подачи телеграммы - по вопросам, связанным с недоставкой, несвоевременной доставкой телеграммы или искажением текста телеграммы,

изменяющим ее смысл.

6. К претензии прилагаются копия договора об оказании услуг связи или иного удостоверяющего факт заключения договора документа (квитанция, опись вложения и тому подобные) и иные документы, которые необходимы для рассмотрения претензии по существу и в которых должны быть указаны сведения о неисполнении или ненадлежащем исполнении обязательств по договору об оказании услуг связи, а в случае предъявления претензии о возмещении ущерба - о факте и размере причиненного ущерба.

7. Претензия должна быть рассмотрена не позднее чем через шестьдесят дней со дня ее регистрации. О результатах рассмотрения претензии лицу, предъявившему претензию, должно быть сообщено в письменной форме.

8. Для претензий отдельных видов предусматриваются особые сроки их рассмотрения:

1) претензии, связанные с почтовыми отправлениями и почтовыми переводами денежных средств, пересылаемых (переводимых) в пределах одного поселения, рассматриваются в течение пяти дней со дня регистрации претензий;

2) претензии, связанные со всеми другими почтовыми отправлениями и почтовыми переводами денежных средств, рассматриваются в срок, установленный пунктом 7 настоящей статьи.

9. При отклонении претензии полностью или частично либо неполучении ответа в установленные для ее рассмотрения сроки пользователь услугами связи имеет право предъявить иск в суд.

### **Статья 56. Лица, имеющие право на предъявление претензий, и место предъявления претензий**

1. Право на предъявление претензии имеют:

абонент по обязательствам, вытекающим из договора об оказании услуг связи;

пользователь услугами связи, которому отказано в оказании таких услуг;

отправитель или получатель почтовых отправлений в случаях, указанных в подпунктах 2 и 3 пункта 5 статьи 55 настоящего Федерального закона.

2. Претензии предъявляются оператору связи, заключившему договор об оказании услуг связи или отказавшему в заключении такого договора.

Претензии, связанные с приемом или вручением почтовых или телеграфных отправлений, могут предъявляться как оператору связи, принявшему отправление, так и оператору связи по месту назначения отправления.

[&lt;Назад к оглавлению](#) [Следующая Глава&gt;](#)