

В декабре 2014г. Постановлением Правительства РФ № 1342 утверждены новые правила о порядке оказания услуг телефонной связи, которые заменяют ранее действовавшие «Правила оказания услуг подвижной связи» и «Правила оказания услуг местной, внутризоновой, междугородной и международной телефонной связи», делая их едиными для фиксированной и подвижной связи в сетях общего пользования. Документ вводит единую терминологию и уточняет процедуру переноса абонентских номеров операторами подвижной радиотелефонной связи.

Как и прежде, операторы связи обязаны круглосуточно обеспечивать возможность бесплатного вызова экстренных служб, а также предоставление информации о тарифах, зоне обслуживания, сумме задолженности и прием сообщений о неисправности сети.

Операторы фиксированной связи также должны обеспечить бесплатное получение информации о точном времени. При этом обязательства круглосуточно обеспечивать вызов бюро ремонта и предоставлять информацию об универсальных услугах у операторов фиксированной связи более нет.

Новые Правила содержат общие нормы от прежних:

- абонент обязан оплачивать только те услуги связи, которые он заказывал;
- оператор вправе отключить абоненту только те услуги, которые он не оплатил;
- при этом абонента нельзя отключить от услуг телефонной связи, если он не оплатил какие-либо дополнительные услуги, оказываемые с помощью телефонии. В случае отказа оператора от заключения договора абонент вправе подать в суд, при этом бремя доказательства отсутствия технической возможности подключения ложится на оператора.

Из Правил исчезли нормы, подробно регламентирующие ответственность сторон за нарушение принятых на себя обязательств. Так, ранее за каждый день или час, в течение которого были нарушены сроки оказания услуг связи, оператор должен был выплачивать абоненту неустойку в размере 3% от стоимости услуг связи за указанный период. Со своей стороны, абонент должен выплачивать неустойку в размере 1% от суммы счета за услуги связи за каждый день просрочки с его оплатой. А размер неустойки в случае нарушения сроков оказания услуг или оказания некачественных услуг связи потребителям установлен статьями 28 и 29 Закона РФ «О защите прав потребителей» в размере 3 % стоимости.

Также в прежних версиях документов был прописан механизм рассмотрения претензий, когда оператор должен был зарегистрировать жалобу абонента и рассмотреть ее в течение 60 дней. Теперь в Правилах по всем этим пунктам содержится лишь отсылка к общим нормам законодательства.

В зависимости от вида требования потребителя услуг связи статьями 28, 29, 31 Закона РФ «О защите прав потребителей» установлены сроки их удовлетворения, а также размер неустойки за нарушение установленных сроков.

В документе уточнена процедура переноса абонентских номеров (MNP) операторами подвижной радиотелефонной связи - какие именно данные должно содержать заявление о переносе, как быстро заявление должно быть рассмотрено, какие основания у оператора могут быть, чтобы отказать пользователю в этой услуге. Например, в заявлении о переносе абонентского номера абонент вправе определить дату и время (час), когда оператор должен начать оказание услуг подвижной радиотелефонной связи с использованием перенесенного абонентского номера. А оператор, в свою очередь, должен начать оказание услуг с перенесенным номером в течение часа со времени, указанного в заявлении.

Вместе с тем в новых Правилах имеются новшества. Например, каждый оператор должен ввести в линейку тарифов, как минимум один, с посекундной тарификацией. Для тарифов с поминутной тарификацией при расчете стоимости звонка должно происходить округление его длительности с точностью до 30 секунд. Ранее такое требование действовало только в отношении операторов фиксированной связи, теперь оно распространится и на операторов мобильной связи.

Еще одно новшество Правил - возможность дистанционного взаимодействия оператора связи и абонента через личный кабинет или другой инструмент, предоставленный оператором связи. В постановлении говорится, что абонент таким образом может изменять тарифный план, состав оказываемых услуг, условия договора, а также совершать иные действия, связанные с оказанием услуг телефонной связи. При этом оператор обязан в течение трех лет хранить журнал действия пользователя.

По новым правилам, операторы как подвижной, так и фиксированной связи, обязаны не менее чем за 10 дней уведомлять абонента об изменении тарифов на услуги. Для фиксированной связи достаточно объявления в СМИ, для сотовой - по смс.

Правилами установлена обязанность абонента вносить плату за оказанные услуги телефонной связи в полном объеме и сроки, которые определены договором, при том, что оператор связи обязан возобновлять оказание услуг телефонной связи абоненту в течение 3 дней со дня получения оплаты от абонента или предоставления абонентом документов, подтверждающих ликвидацию задолженности по оплате услуг телефонной связи (в случае приостановления оказания услуг телефонной связи за нарушение сроков оплаты оказанных ему услуг телефонной связи).

Следует отметить, что согласно положениям Правил к существенным условиям договора оказания услуг более не отнесена система оплаты услуг связи, т.е. ценовые условия договора.

Начало действия принятого документа - 15.01.2015 г. за исключением отдельных положений.

Государственный надзор за выполнением требований Правил осуществляется Федеральной службой по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций и Федеральной службой по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека в пределах своей компетенции.