

ПРАВИТЕЛЬСТВО РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ  
от 18 мая 2005 г. N 310

ОБ УТВЕРЖДЕНИИ ПРАВИЛ  
ОКАЗАНИЯ УСЛУГ МЕСТНОЙ, ВНУТРИЗОНОВОЙ, МЕЖДУГОРОДНОЙ  
И МЕЖДУНАРОДНОЙ ТЕЛЕФОННОЙ СВЯЗИ

Список изменяющих документов  
(в ред. Постановлений Правительства РФ  
от 30.06.2005 N 408, от 29.12.2005 N 828, от 05.02.2007 N 77,  
от 25.07.2007 N 477, от 16.02.2008 N 93, от 10.03.2009 N 219,  
от 06.10.2011 N 824)

Во исполнение Федерального закона "О связи" и Закона Российской Федерации "О защите прав потребителей" Правительство Российской Федерации постановляет:

1. Утвердить прилагаемые Правила оказания услуг местной, внутризоновой, междугородной и международной телефонной связи.

2. Установить, что Правила, утвержденные настоящим Постановлением, вводятся в действие с 1 января 2006 г.

(в ред. Постановления Правительства РФ от 30.06.2005 N 408)

3. Признать утратившими силу с 1 января 2006 г.:

(в ред. Постановления Правительства РФ от 30.06.2005 N 408)

Постановление Правительства Российской Федерации от 26 сентября 1997 г. N 1235 "Об утверждении Правил оказания услуг телефонной связи" (Собрание законодательства Российской Федерации, 1997, N 40, ст. 4599);

пункт 2 изменений и дополнений, которые вносятся в акты Правительства Российской Федерации по вопросам оказания услуг телефонной, телеграфной связи и проводного вещания (радиофикации), утвержденных Постановлением Правительства Российской Федерации от 14 января 2002 г. N 12 (Собрание законодательства Российской Федерации, 2002, N 3, ст. 223).

Председатель Правительства  
Российской Федерации  
М.ФРАДКОВ

**ПРАВИЛА  
ОКАЗАНИЯ УСЛУГ МЕСТНОЙ, ВНУТРИЗОНОВОЙ,  
МЕЖДУГОРОДНОЙ И МЕЖДУНАРОДНОЙ ТЕЛЕФОННОЙ СВЯЗИ**

Список изменяющих документов  
(в ред. Постановлений Правительства РФ от 29.12.2005 N 828,  
от 05.02.2007 N 77, от 25.07.2007 N 477, от 16.02.2008 N 93,  
от 10.03.2009 N 219, от 06.10.2011 N 824)

**I. Общие положения**

1. Настоящие Правила регулируют отношения между абонентом и (или) пользователем услугами телефонной связи и оператором связи при оказании услуг местной, внутризоновой, междугородной и международной телефонной связи в сети связи общего пользования (далее - услуги телефонной связи).

2. Используемые в настоящих Правилах понятия обозначают следующее:

"абонент" - пользователь услугами телефонной связи, с которым заключен договор об оказании услуг телефонной связи при выделении для этих целей абонентского номера;

"абонентская линия" - линия связи, соединяющая пользовательское (оконечное) оборудование с оконечным элементом сети связи;

(в ред. Постановления Правительства РФ от 29.12.2005 N 828)

"абонентский номер" - номер, однозначно определяющий (идентифицирующий) оконечный элемент сети связи;

(в ред. Постановления Правительства РФ от 29.12.2005 N 828)

"внутризональное телефонное соединение" - телефонное соединение между пользовательским (оконечным) оборудованием, подключенным к сети местной телефонной связи и размещенным в пределах территории одного и того же субъекта Российской Федерации, или телефонное соединение между пользовательским (оконечным) оборудованием, подключенным к сети местной телефонной связи, и пользовательским (оконечным) оборудованием, подключенным к сети подвижной связи, когда соответствующему абоненту этой сети подвижной связи выделен абонентский номер, входящий в ресурс географически не определяемой зоны нумерации, закрепленный за тем же субъектом Российской Федерации;

"вызов" - действия, совершаемые абонентом или пользователем услугами телефонной связи в целях установления соединения своего пользовательского (оконечного) оборудования с пользовательским (оконечным) оборудованием другого абонента или пользователя услугами телефонной связи, и совокупность операций, порождаемых этими действиями в сети электросвязи;

"дополнительный абонентский номер" - номер, однозначно определяющий (идентифицирующий) технические и программные средства узла связи сети местной телефонной связи, позволяющие осуществлять переадресацию входящих вызовов;

"единица тарификации телефонного соединения" - продолжительность телефонного соединения, за предоставление которого с абонента или пользователя услугами телефонной связи взимается плата, равная тарифу, установленному для соединения данного вида;

"зона обслуживания узла связи сети местной телефонной связи" - территория, в пределах которой пользовательское (оконечное) оборудование соединяется или может быть соединено абонентскими линиями со средствами связи одного и того же узла связи сети местной телефонной связи;

"зона обслуживания сети местной телефонной связи оператора связи" - совокупность зон обслуживания всех узлов связи сети местной телефонной связи одного и того же оператора связи;

"карта оплаты услуг телефонной связи" - средство, позволяющее абоненту и (или) пользователю услугами телефонной связи инициировать вызов, идентифицировав абонента и (или) пользователя услугами телефонной связи перед оператором связи как плательщика в сети связи оператора связи;

"код выбора оператора сети телефонной связи" - цифра или комбинация цифр, набираемых

абонентом и (или) пользователем услугами телефонной связи для выбора оператора сети междугородной и международной телефонной связи;

(в ред. Постановлений Правительства РФ от 29.12.2005 N 828, от 25.07.2007 N 477)

абзац исключен. - [Постановление](#) Правительства РФ от 29.12.2005 N 828;

"местное телефонное соединение" - телефонное соединение между пользовательским (оконечным) оборудованием, подключенным к сети местной телефонной связи и размещенным в пределах территории одного и того же муниципального района, городского поселения, сельского поселения, города федерального значения;

(в ред. [Постановления](#) Правительства РФ от 29.12.2005 N 828)

"междугородное телефонное соединение" - телефонное соединение между пользовательским (оконечным) оборудованием, подключенным к сети местной телефонной связи и размещенным в пределах территории различных субъектов Российской Федерации, или телефонное соединение между пользовательским (оконечным) оборудованием, подключенным к сети местной телефонной связи в пределах территории одного субъекта Российской Федерации, и пользовательским (оконечным) оборудованием, подключенным к сети подвижной связи, когда соответствующему абоненту этой сети подвижной связи выделен абонентский номер, входящий в ресурс географически не определяемой зоны нумерации, закрепленный за другим субъектом Российской Федерации;

"международное телефонное соединение" - телефонное соединение между пользовательским (оконечным) оборудованием, когда одно пользовательское (оконечное) оборудование подключено к сети местной телефонной связи и размещено в пределах территории Российской Федерации, а другое пользовательское (оконечное) оборудование размещено за пределами территории Российской Федерации, или телефонное соединение между пользовательским (оконечным) оборудованием, подключенным к сети местной телефонной связи в пределах территории Российской Федерации, и пользовательским (оконечным) оборудованием, подключенным к сети подвижной связи, когда соответствующему абоненту этой сети подвижной связи выделен абонентский номер, не входящий в ресурс нумерации, закрепленный за Российской Федерацией;

"пользователь услугами телефонной связи" - лицо, заказывающее и (или) использующее услуги телефонной связи;

"предоставление доступа к сети местной телефонной связи" - совокупность действий оператора связи сети местной телефонной связи по формированию абонентской линии и подключению с ее помощью пользовательского (оконечного) оборудования к узлу связи сети местной телефонной связи в целях обеспечения предоставления абоненту услуг телефонной связи;

"предоставление возможности доступа к услугам телефонной связи" - обеспечение одним оператором связи возможности получения его абоненту и (или) пользователю услугами телефонной связи услуг телефонной связи, оказываемых другим оператором связи;

"соабоненты" - граждане, проживающие в коммунальной квартире, уполномочившие одного из жильцов этой квартиры на заключение договора об оказании услуг телефонной связи, предусматривающего коллективное использование пользовательского (оконечного) оборудования;

"тарифный план" - совокупность ценовых условий, на которых оператор связи предлагает пользоваться одной либо несколькими услугами телефонной связи;

"телефонное соединение" - установленное в результате вызова взаимодействие между средствами связи, позволяющее абоненту и (или) пользователю услугами телефонной связи передавать и (или) принимать голосовую и (или) неголосовую информацию;

"техническая возможность предоставления доступа к сети местной телефонной связи" - одновременное наличие незадействованной монтированной емкости узла связи, в зоне действия которого запрашивается подключение пользовательского (оконечного) оборудования к сети местной телефонной связи, и незадействованных линий связи, позволяющих сформировать абонентскую линию связи между узлом связи и этим пользовательским (оконечным) оборудованием;

"техническая возможность оказания услуг телефонной связи с использованием дополнительного абонентского номера" - наличие незадействованных средств связи, позволяющих оператору связи сети местной телефонной связи осуществлять переадресацию входящих вызовов;

"узел связи сети телефонной связи" - средства связи, выполняющие функции систем коммутации.

3. Взаимоотношения оператора связи с абонентом и (или) пользователем услугами телефонной связи (далее - пользователь), возникающие при оказании услуг телефонной связи на территории Российской Федерации, осуществляются на русском языке.

4. Оператор связи обязан обеспечить соблюдение тайны телефонных переговоров, передаваемых

по сетям связи.

Ограничение права на тайну телефонных переговоров, передаваемых по сетям связи, допускается только в случаях, предусмотренных федеральными законами.

Сведения о передаваемых по сетям связи телефонных переговорах могут предоставляться только абонентам или их уполномоченным представителям, если иное не предусмотрено федеральными законами.

Сведения об абоненте-гражданине, ставшие известными оператору связи в силу исполнения договора об оказании услуг телефонной связи (далее - договор), могут использоваться оператором связи для оказания справочных и иных информационных услуг или передаваться третьим лицам только с письменного согласия этого абонента, за исключением случаев, предусмотренных федеральными законами.

(в ред. [Постановления](#) Правительства РФ от 29.12.2005 N 828)

Согласие абонента-гражданина на обработку его персональных данных в целях осуществления оператором связи расчетов за оказанные услуги связи, а также рассмотрения претензий не требуется.

(абзац введен [Постановлением](#) Правительства РФ от 16.02.2008 N 93)

5. При чрезвычайных ситуациях природного и техногенного характера оператор связи в [порядке](#), определенном законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, обязан оказывать имеющему на то право абоненту и (или) пользователю услуги телефонной связи в приоритетном порядке, а также вправе временно прекращать или ограничивать оказание услуг телефонной связи.

6. Для отдельных категорий должностных лиц органов государственной власти, дипломатических и консульских представителей иностранных государств, представителей международных организаций, а также отдельных категорий граждан могут устанавливаться преимущества в очередности и по порядку пользования услугами телефонной связи.

Категории должностных лиц и граждан, которые имеют право на преимущества при оказании услуг телефонной связи, определяются международными договорами Российской Федерации, законодательными актами Российской Федерации и законодательными актами субъектов Российской Федерации.

7. К абонентской линии может быть подключено только такое пользовательское (оконечное) оборудование (телефонный аппарат, факсимильный аппарат, автоответчик или иное оборудование) (далее - оборудование), на которое имеется документ о подтверждении соответствия этих средств связи установленным требованиям.

Обязанность по предоставлению оборудования, подлежащего подключению к абонентской линии, возлагается на абонента, если иное не установлено договором.

8. Оператор связи обеспечивает абоненту и (или) пользователю возможность пользования услугами телефонной связи 24 часа в сутки, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.

9. Услуги телефонной связи подразделяются на услуги местной, внутризоновой, междугородной и международной связи.

10. Оператор связи вправе оказывать абоненту и (или) пользователю те услуги телефонной связи, на оказание которых этому оператору связи выдана лицензия. При этом оператор связи обязан предоставить услуги телефонной связи в соответствии с лицензионными условиями, предусмотренными в выданной оператору связи лицензии.

Оказание услуг телефонной связи может сопровождаться предоставлением оператором связи иных услуг, технологически неразрывно связанных с услугами телефонной связи и направленных на повышение их потребительской ценности, при соблюдении требований, предусмотренных [пунктами 56 и 57](#) настоящих Правил.

---

КонсультантПлюс: примечание.

[Постановлением](#) Правительства РФ от 31.12.2004 N 894 начиная с 2008 года номер "112" назначен в качестве единого номера вызова экстренных служб на всей территории Российской Федерации.

---

11. Возможность вызова экстренных оперативных служб обеспечивается оператором связи, оказывающим услуги местной телефонной связи, каждому абоненту и (или) пользователю бесплатно и круглосуточно посредством набора номера (номеров), единого на всей территории Российской Федерации для соответствующей службы (служб). К экстренным оперативным службам относятся:

- а) служба пожарной охраны;
- б) служба реагирования в чрезвычайных ситуациях;
- в) полиция;

(в ред. [Постановления](#) Правительства РФ от 06.10.2011 N 824)

- г) служба скорой медицинской помощи;
- д) аварийная служба газовой сети;
- е) служба "Антитеррор".

12. Оператор связи обязан создавать систему информационно-справочного обслуживания в целях предоставления абоненту и (или) пользователю информации, связанной с оказанием услуг телефонной связи.

13. Система информационно-справочного обслуживания состоит из информационно-справочных служб, а также информационно-справочных печатных изданий (телефонные справочники) на бумажном и (или) электронном носителе, содержащих сведения об операторе связи, абонентах и их абонентских номерах, а также иную информацию, необходимую для пользования услугами телефонной связи.

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

15. Оператор связи, оказывающий услуги местной телефонной связи, предоставляет бесплатно и круглосуточно следующие информационно-справочные услуги:

- а) выдача справки о номере телефона абонента сети местной телефонной связи (гражданина и юридического лица), о тарифах на услуги местной телефонной связи, о состоянии лицевого счета абонента и о местном времени;
- б) вызов бюро ремонта сети местной телефонной связи;
- в) прием информации о технической неисправности, препятствующей пользованию услугами телефонной связи;
- г) предоставление информации, связанной с оказанием универсальных услуг связи.

16. Оператор связи, оказывающий услуги внутризоновой телефонной связи, предоставляет бесплатно и круглосуточно следующие информационно-справочные услуги:

- а) выдача справки о междугородном коде населенного пункта, о тарифах на услуги внутризоновой телефонной связи, о состоянии лицевого счета абонента, о порядке пользования автоматической внутризоновой телефонной связью и о номерах служб оператора связи для заказа внутризонового телефонного соединения с помощью телефониста;
- б) прием информации о технической неисправности, препятствующей пользованию услугами телефонной связи.

17. Оператор связи, оказывающий услуги междугородной и международной телефонной связи, предоставляет бесплатно и круглосуточно следующие информационно-справочные услуги:

- а) выдача справки о междугородном коде населенного пункта, о международном коде страны и зарубежного населенного пункта, о тарифах на услуги междугородной и международной телефонной связи, о состоянии лицевого счета абонента, о разнице во времени с вызываемым населенным пунктом, расположенным на территории Российской Федерации или за ее пределами, о порядке пользования автоматической междугородной и международной телефонной связью и о номерах служб оператора связи для заказа междугородного и международного телефонного соединения с помощью телефониста;
- б) прием информации о технической неисправности, препятствующей пользованию услугами телефонной связи.

18. Перечень бесплатных информационно-справочных услуг, установленный [пунктами 15 - 17](#) настоящих Правил, не может быть сокращен.

19. Оператор связи самостоятельно определяет перечень и время предоставления платных информационно-справочных услуг.

20. Оператор связи включает в телефонные справочники следующую информацию об абонентах своей сети связи:

(в ред. [Постановления](#) Правительства РФ от 29.12.2005 N 828)

- а) фамилия, имя, отчество и выделенный абонентский номер (с письменного согласия абонента-гражданина);

(пп. "а" в ред. [Постановления](#) Правительства РФ от 29.12.2005 N 828)

- б) наименование (фирменное наименование), адрес установки оборудования, указанные абонентом номера из числа выделенных этому абоненту номеров (для абонента - юридического лица).

При определении способа распространения информационно-справочных изданий оператор связи



принимает разумные меры по обеспечению доступности этой информации для абонентов и пользователей.

Оператор связи не реже 1 раза в год актуализирует информацию, размещаемую в телефонных справочниках.

21. Несколько операторов связи могут создавать единую систему информационно-справочного обслуживания, включая единые информационно-справочные издания.

22. Оператор связи обязан предоставлять абоненту и (или) пользователю информацию, необходимую для заключения и исполнения договора. Указанная информация на русском языке (при необходимости на иных языках) в наглядной и доступной форме бесплатно доводится до сведения абонента и (или) пользователя через средства массовой информации, информационно-справочные службы, а также в местах оказания услуг телефонной связи.

23. Информация, предоставляемая оператором связи абоненту и (или) пользователю при заключении договора, включает:

а) наименование (фирменное наименование) оператора связи, перечень его филиалов, места нахождения и режим работы оператора связи и его филиалов;  
(пп. "а" в ред. [Постановления](#) Правительства РФ от 29.12.2005 N 828)

б) реквизиты выданной оператору связи лицензии (лицензий) на осуществление деятельности в области оказания услуг связи (далее - лицензия) и содержание лицензионных условий;

в) перечень услуг телефонной связи, условия и порядок их оказания;

г) перечень кодов выбора сетей междугородной и международной телефонной связи;  
(в ред. [Постановления](#) Правительства РФ от 25.07.2007 N 477)

д) перечень и описание преимуществ и ограничений в оказании услуг телефонной связи;

е) наименование и реквизиты нормативных документов, определяющих требования к качеству оказываемых услуг телефонной связи;

ж) тарифы на услуги телефонной связи;

з) порядок, формы и системы оплаты услуг телефонной связи;

и) порядок и сроки рассмотрения заявления о заключении договора;

к) порядок рассмотрения претензий абонента и (или) пользователя;

л) перечень оборудования, имеющего документ о подтверждении соответствия установленным требованиям;

м) номера телефонов информационно-справочных служб и бюро ремонта;

н) указание мест, где абонент и (или) пользователь может в полном объеме ознакомиться с настоящими Правилами;

о) указание на конкретное лицо, которое будет выполнять работы (или будет являться ответственным за их выполнение), связанные с оказанием услуг телефонной связи, его фамилию, имя, отчество и должность, если это имеет значение исходя из характера услуги.

Оператор связи обязан по требованию абонента и (или) пользователя предоставить ему дополнительную информацию, связанную с оказанием услуг телефонной связи.

## II. Порядок и условия заключения договора

24. Услуги телефонной связи оказываются на основании возмездных договоров.

25. Сторонами по договору выступают гражданин или юридическое лицо либо индивидуальный предприниматель, с одной стороны, и оператор связи, с другой стороны.

26. Для заключения договора оператору связи, оказывающему услуги местной телефонной связи с предоставлением доступа к сети местной телефонной связи либо с использованием дополнительного абонентского номера, подается заявление, форма которого устанавливается оператором связи.  
(в ред. [Постановлений](#) Правительства РФ от 29.12.2005 [N 828](#), от 25.07.2007 [N 477](#))

Гражданин в возрасте с 14 лет и до достижения им 18-летнего возраста подает заявление о заключении договора с письменного согласия законных представителей (родителей, усыновителей, попечителей).

Заявление заполняется в 2 экземплярах и регистрируется оператором связи. Один экземпляр остается у оператора связи, другой вручается заявителю.

Порядок регистрации заявлений о заключении договора устанавливается оператором связи.

27. С гражданами, проживающими в коммунальной квартире, может быть заключен договор (договоры), предусматривающий оказание услуг телефонной связи с коллективным и (или)

индивидуальным использованием оборудования.

28. Заявление о заключении договора, предусматривающего оказание услуг телефонной связи с коллективным использованием оборудования, подается оператору связи, оказывающему услуги местной телефонной связи с предоставлением доступа к сети местной телефонной связи, гражданином, уполномоченным на то представителем от каждой семьи, проживающей в этой коммунальной квартире и имеющей намерение воспользоваться услугами телефонной связи.

(в ред. [Постановления](#) Правительства РФ от 29.12.2005 N 828)

Полномочия гражданина на подачу заявления подтверждаются оформленной в установленном порядке доверенностью.

29. Гражданин при подаче заявления о заключении договора предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

Представитель юридического лица при подаче указанного заявления предъявляет документ, подтверждающий его полномочия (доверенность или решение об избрании единоличного исполнительного органа).

30. Гражданин при подаче заявления о заключении договора представляет оператору связи следующие документы:

а) копия документа, подтверждающего право владения или пользования помещением, в котором устанавливается оборудование;

б) письменное согласие законных представителей (в случае, указанном в [пункте 26](#) настоящих Правил);

в) доверенность (в случаях, указанных в [пунктах 28 и 29](#) настоящих Правил).

31. Представитель юридического лица при подаче заявления о заключении договора представляет оператору связи следующие документы:

а) копия свидетельства о государственной регистрации юридического лица;

б) копия документа, подтверждающего право владения или пользования помещением, в котором устанавливается оборудование.

32. Индивидуальный предприниматель при подаче заявления о заключении договора представляет оператору связи следующие документы:

а) копия свидетельства о государственной регистрации гражданина в качестве индивидуального предпринимателя;

б) копия документа, подтверждающего право владения или пользования помещением, в котором устанавливается оборудование.

33. Документы, указанные в [пунктах 30, 31 и 32](#) настоящих Правил, хранятся у оператора связи.

34. Заявление о заключении договора может быть подано любому оператору связи, оказывающему услуги телефонной связи на территории муниципального образования, где расположено помещение, в котором устанавливается оборудование. Оператор связи не вправе отказать заявителю в приеме и рассмотрении указанного заявления.

35. Оператор связи в срок, не превышающий 1 месяц со дня регистрации им заявления о заключении договора, осуществляет в соответствии с заявлением проверку наличия технической возможности предоставления доступа к сети местной телефонной связи или технической возможности оказания услуг телефонной связи с использованием дополнительного абонентского номера (далее - техническая возможность). При наличии соответствующей технической возможности оператор связи заключает с заявителем договор.

(п. 35 в ред. [Постановления](#) Правительства РФ от 25.07.2007 N 477)

36. При отсутствии соответствующей технической возможности заявление о заключении договора принимается на учет в целях определения очередности заключения договора.

(в ред. [Постановления](#) Правительства РФ от 25.07.2007 N 477)

Очередность заключения договора определяется исходя из даты регистрации заявления о заключении договора и с учетом преимуществ, установленных законодательством Российской Федерации и международными договорами. Порядок ведения очереди на заключение договора определяется оператором связи.

37. Оператор связи в срок, не превышающий 2 месяца со дня регистрации им заявления о заключении договора, сообщает (в письменной форме) заявителю о предполагаемом сроке заключения договора, а при отсутствии соответствующей технической возможности - также о порядковом номере его заявления в очереди.

(в ред. [Постановления](#) Правительства РФ от 25.07.2007 N 477)

38. Заявление о заключении договора может быть переоформлено в случае:

- а) изменения места жительства (места нахождения) заявителя;
- б) замены заявителя.

Заявление о заключении договора переоформляется на основании письменного обращения заявителя, его наследника (правопреемника) или уполномоченного заявителем лица.

39. Заявление о заключении договора, поданное гражданином, может быть переоформлено на другого гражданина, который на день обращения о переоформлении заявления зарегистрирован по месту жительства заявителя не менее 6 месяцев или является участником общей собственности на жилое помещение, адрес которого был указан в заявлении и в котором будет устанавливаться оборудование.

Заявление может быть переоформлено на имя члена семьи заявителя, зарегистрированного по месту жительства заявителя или ставшего участником общей собственности на жилое помещение позднее даты подачи заявления.

Заявление может быть переоформлено на имя члена семьи заявителя, который на дату подачи заявления был несовершеннолетним, с момента достижения им 18-летнего возраста. При этом до достижения 14-летнего возраста право на переоформление заявления от имени несовершеннолетнего имеют его законные представители.

В указанных в настоящем пункте случаях порядковый номер переоформленного заявления в очереди на заключение договора сохраняется таким, какой был у переоформляемого (первичного) заявления.

40. При переименовании или реорганизации заявителя - юридического лица заявление о заключении договора переоформляется с указанием в нем нового наименования заявителя - юридического лица или правопреемника. При реорганизации в форме выделения или разделения вопрос о том, на имя кого из правопреемников следует переоформить заявление, решается в соответствии с разделительным балансом.

41. При изменении места жительства (места нахождения) заявителя в пределах зоны обслуживания одного и того же узла связи сети местной телефонной связи заявление о заключении договора может быть переоформлено с указанием в нем нового адреса установки оборудования. При этом порядковый номер переоформленного заявления в очереди на заключение договора сохраняется таким, какой был у переоформляемого (первичного) заявления.

При изменении места жительства (места нахождения) заявителя в пределах зоны обслуживания сети местной телефонной связи оператора связи, которому было подано заявление, но за пределами зоны обслуживания узла связи, в которую входил указанный в заявлении адрес установки оборудования, заявление переоформляется с указанием в нем нового адреса установки оборудования. При этом очередность заключения договора с заявителем устанавливается исходя из даты регистрации переоформляемого (первичного) заявления.

42. Заявление о заключении договора снимается с учета в случае, если заявитель без уважительной причины в течение 30 дней с момента получения письменного извещения (с уведомлением о вручении) о готовности оператора связи заключить с ним договор не обратился к оператору для заключения договора или с заявлением о предоставлении отсрочки от заключения договора.

43. Договор, заключаемый с гражданином, является **публичным**. Договор заключается на неопределенный срок. По желанию заявителя может быть заключен срочный договор.

44. Оператор связи имеет право отказать в заключении договора при отсутствии соответствующей технической возможности.

(в ред. [Постановления](#) Правительства РФ от 25.07.2007 N 477)

В случае отказа или уклонения оператора связи от заключения договора заявитель вправе обратиться в суд с требованием о понуждении к заключению договора и о возмещении убытков. Бремя доказывания отсутствия соответствующей технической возможности лежит на операторе связи.

(в ред. [Постановления](#) Правительства РФ от 25.07.2007 N 477)

45. Отсутствие технической возможности предоставления доступа к сети местной телефонной связи одному заявителю не является препятствием для заключения договора с другим заявителем, в том числе подавшим заявление позднее, но указавшим в нем такое место установки оборудования, где имеется техническая возможность предоставления доступа к сети местной телефонной связи.

46. Оператор связи при отсутствии заявлений на заключение договора от других лиц, испрашивающих установку оборудования в пределах зоны обслуживания указанного заявителем узла



связи сети местной телефонной связи, вправе заключить договор с заявителем, предусматривающий предоставление доступа к сети местной телефонной связи и установку оборудования в помещении, в котором уже установлено оборудование.

47. Договор с заявителем-гражданином, предусматривающий установку оборудования в нежилом помещении, может быть заключен при соблюдении требований, указанных в [пункте 46](#) настоящих Правил.

48. Договор заключается в письменной форме в 2 экземплярах, 1 из которых вручается абоненту, или путем осуществления конклюдентных действий.

Договор, заключаемый путем осуществления конклюдентных действий, считается заключенным с момента осуществления абонентом и (или) пользователем вызова, а в случае, если действия пользователя, направленные на заключение договора, представляют собой внесение аванса, такой договор считается заключенным с момента внесения этого аванса.

(в ред. [Постановления](#) Правительства РФ от 29.12.2005 N 828)

Договор об оказании услуг местной телефонной связи, за исключением срочных договоров об оказании разовых услуг телефонной связи с использованием таксофонов или об оказании разовых услуг телефонной связи с использованием средств коллективного доступа, заключается в письменной форме.

(в ред. [Постановления](#) Правительства РФ от 29.12.2005 N 828)

49. Оператор связи вправе поручить третьему лицу заключить договор от имени и за счет оператора связи, а также осуществлять от его имени расчеты с абонентом и (или) пользователем.

В соответствии с договором, заключенным третьим лицом от имени и за счет оператора связи, права и обязанности возникают непосредственно у оператора связи.

50. Оператор связи, оказывающий услуги внутризоновой телефонной связи, не вправе отказать абоненту и (или) пользователю оператора связи, оказывающего услуги местной телефонной связи, в заключении договора, за исключением случая, когда сети связи указанных операторов связи не имеют присоединения.

Оператор связи, оказывающий услуги междугородной и международной телефонной связи, не вправе отказать абоненту и (или) пользователю оператора связи, оказывающего услуги местной телефонной связи, в заключении договора.

(п. 50 в ред. [Постановления](#) Правительства РФ от 29.12.2005 N 828)

51. В договоре, предусматривающем коллективное использование оборудования, абонентом выступает гражданин, уполномоченный на то представителем от каждой семьи, проживающей в коммунальной квартире и имеющей намерение воспользоваться услугами телефонной связи.

52. Соабоненты имеют равные права и обязанности по пользованию услугами телефонной связи. Дееспособные соабоненты несут с абонентом солидарную ответственность по обязательствам, вытекающим из договора.

53. В договоре, заключаемом в письменной форме, указываются:

- 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, дата и место рождения, место жительства и реквизиты основного документа, удостоверяющего личность, - для гражданина, наименование (фирменное наименование) юридического лица, его место нахождения (место государственной регистрации) - для юридического лица);

(пп. "д" в ред. [Постановления](#) Правительства РФ от 29.12.2005 N 828)

- е) адрес установки оборудования;
- ж) вид (тип) оборудования;
- з) коллективное или индивидуальное использование оборудования;

и) согласие (отказ) абонента на доступ к услугам внутризоновой, междугородной и международной телефонной связи и на предоставление сведений о нем другим операторам связи для оказания таких услуг (для договоров оказания услуг местной телефонной связи);

к) согласие (отказ) абонента-гражданина на использование сведений о нем при информационно-справочном обслуживании;

(в ред. [Постановления](#) Правительства РФ от 29.12.2005 N 828)

л) адрес и способ доставки счета за оказанные услуги телефонной связи;

м) права, обязанности и ответственность сторон;

н) обязанность оператора связи по соблюдению сроков и порядка устранения неисправностей в сети связи оператора связи, препятствующих пользованию услугами телефонной связи;

о) срок действия договора.

К договору, заключаемому с выделением для оказания услуг телефонной связи дополнительного абонентского номера, требования [подпунктов "е" - "и"](#) настоящего пункта не применяются.

(в ред. [Постановления](#) Правительства РФ от 25.07.2007 N 477)

В случае согласия абонента на доступ к услугам внутризоновой, междугородной и международной телефонной связи по решению абонента в договоре указываются наименования операторов связи, оказывающих эти услуги телефонной связи, и коды выбора оператора сети междугородной и международной телефонной связи, который определен абонентом для получения услуг междугородной и международной телефонной связи (предварительный выбор), или решение абонента о выборе оператора сети междугородной и международной телефонной связи при каждом вызове, совершаемом для получения соответствующих услуг (выбор при каждом вызове).

(в ред. [Постановления](#) Правительства РФ от 25.07.2007 N 477)

В договоре с абонентом - юридическим лицом предусматривается обязанность предоставления оператору связи юридическим лицом списка лиц, использующих его пользовательское (оконечное) оборудование, и устанавливается срок предоставления указанного списка, а также устанавливается, что указанный список должен быть заверен уполномоченным представителем юридического лица, содержать фамилии, имена, отчества, места жительства, реквизиты основного документа, удостоверяющего личность этих лиц, и обновляться не реже 1 раза в квартал.

(абзац введен [Постановлением](#) Правительства РФ от 29.12.2005 N 828)

54. В договоре должны быть указаны следующие существенные условия:

а) абонентский номер (дополнительный абонентский номер);

б) оказываемые услуги телефонной связи;

в) схема включения оборудования (для договора об оказании услуг местной телефонной связи без использования средств коллективного доступа или дополнительного абонентского номера);

(в ред. [Постановления](#) Правительства РФ от 25.07.2007 N 477)

г) тарифный план для оплаты услуг телефонной связи;

(в ред. [Постановления](#) Правительства РФ от 25.07.2007 N 477)

д) порядок, сроки и форма расчетов.

55. В договоре, предусматривающем коллективное использование оборудования, система оплаты местных телефонных соединений устанавливается на основании общего решения всех соабонентов. В случае недостижения соабонентами согласия устанавливается абонентская система оплаты.

56. Оператор связи не вправе при заключении договора навязывать абоненту и (или) пользователю оказание иных услуг за отдельную плату.

57. Оператор связи не вправе обуславливать оказание одних услуг телефонной связи обязательным оказанием иных услуг.

58. Договор с заявителем - юридическим лицом не может быть заключен на условиях применения схемы спаренного включения оборудования.

### III. Порядок и условия исполнения договора

#### Права и обязанности сторон при исполнении договора

59. Оператор связи обязан:

а) оказывать абоненту и (или) пользователю услуги телефонной связи в соответствии с законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, настоящими Правилами, лицензией и договором;

б) устранять в установленные сроки неисправности, препятствующие пользованию услугами телефонной связи;

в) предоставлять абоненту-гражданину возможность выбора системы оплаты местных телефонных соединений;

г) извещать абонентов и (или) пользователей через средства массовой информации об изменении тарифов на услуги телефонной связи не менее чем за 10 дней до введения новых тарифов;

д) создавать условия для беспрепятственного доступа абонентов и (или) пользователей, в том числе инвалидов, к объектам связи, предназначенным для работы с пользователями, включая места

оказания услуг телефонной связи и места их оплаты;

е) назначать по согласованию с абонентом и (или) пользователем новый срок исполнения услуг телефонной связи, если несоблюдение сроков было обусловлено обстоятельствами непреодолимой силы.

60. Абонент обязан:

а) вносить плату за оказанные ему услуги телефонной связи и иные предусмотренные в договоре услуги в полном объеме и в определенные в нем сроки;

б) не подключать к абонентской линии оборудование, не имеющее документа о подтверждении соответствия установленным требованиям;

в) сообщать оператору связи в срок, не превышающий 60 дней, о прекращении своего права владения и (или) пользования телефонизированным помещением, а также об изменении фамилии (имени, отчества) и места жительства, наименования (фирменного наименования) и места нахождения;

г) содержать в исправном состоянии абонентскую линию и оборудование, находящиеся в телефонизированном помещении;

д) соблюдать правила эксплуатации оборудования.

61. Пользователь обязан:

а) вносить в полном объеме плату оператору связи за оказанные ему услуги телефонной связи;

б) соблюдать установленные оператором связи правила пользования таксофонами и средствами коллективного доступа.

62. Абонент и (или) пользователь вправе:

а) требовать предоставления преимуществ в области оказания услуг телефонной связи, предусмотренных для этого абонента и (или) пользователя международными договорами, законодательством Российской Федерации или законодательством субъектов Российской Федерации;

б) отказаться в любое время в одностороннем порядке от исполнения договора при условии оплаты фактически понесенных оператором связи расходов по оказанию этому абоненту и (или) пользователю услуг телефонной связи;

в) отказаться от оплаты услуг телефонной связи, предоставленных ему без его согласия;

г) назначать по согласованию с оператором связи новый срок оказания услуг телефонной связи, если несоблюдение сроков было обусловлено обстоятельствами непреодолимой силы, о которых абоненту и (или) пользователю было сообщено до истечения назначенного срока оказания услуг телефонной связи.

#### Особенности оказания услуг местной телефонной связи

63. Оператор связи по своей инициативе имеет право заменить выделенный абоненту абонентский номер только в том случае, если продолжение оказания услуг телефонной 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).

64. Замена абонентского номера может быть произведена оператором связи по инициативе абонента.

65. Переключение абонентского номера на другую абонентскую линию в помещение, расположенное по другому адресу и находящееся во владении или пользовании этого абонента, может быть произведено только по письменному заявлению абонента.

66. С целью подключения к абонентской линии средств связи, обеспечивающих одновременное совместное использование 2 операторами связи 1 абонентской линии для оказания различных услуг связи, оператор связи сети местной телефонной связи обязан изменить схему включения работающего на отдельной абонентской линии оборудования при получении от другого оператора связи обращения о таком изменении, письменно согласованного с абонентом. При этом порядок и условия выполнения таких изменений регулируются заключаемым между этими операторами связи соглашением.

(в ред. [Постановления](#) Правительства РФ от 29.12.2005 N 828)

#### Особенности оказания услуг внутризоновой, междугородной и международной телефонной связи

67. Оператор связи, получивший лицензию на оказание услуг междугородной и международной телефонной связи, в срок, не превышающий 1 месяца с даты назначения Министерством связи и массовых коммуникаций Российской Федерации кодов выбора этого оператора связи, обязан опубликовать в средствах массовой информации сообщение о едином сроке начала оказания этим оператором связи соответствующих услуг связи во всех субъектах Российской Федерации и кодах, назначенных для выбора этого оператора связи. При этом оператор связи обеспечивает такое опубликование во всех субъектах Российской Федерации.

(в ред. Постановлений Правительства РФ от 25.07.2007 [N 477](#), от 10.03.2009 [N 219](#))

68. Телефонные соединения внутризоновой, междугородной или международной телефонной связи могут быть установлены автоматически или с помощью телефониста.

При автоматическом способе установления телефонного соединения абонент и (или) пользователь осуществляет набор определенной последовательности цифр для однозначного определения (идентификации) вызываемого оборудования.

При установлении телефонного соединения с помощью телефониста абонент и (или) пользователь предоставляет телефонисту информацию, необходимую для оформления заказа на оказание услуг телефонной связи.

69. Следующие телефонные соединения, устанавливаемые с помощью телефониста, предоставляются с соблюдением приоритетов (в порядке убывания):

- а) категория "бедствие" (вне всякой очереди);
- б) правительственное (государственное);
- в) служебное;
- г) привилегированное (парольное);
- д) частное (обыкновенное).

Порядок предоставления указанных в настоящем пункте телефонных соединений устанавливается Министерством связи и массовых коммуникаций Российской Федерации.

(в ред. [Постановления](#) Правительства РФ от 10.03.2009 [N 219](#))

70. Установление телефонных соединений с помощью телефониста предоставляется по немедленной или заказной системе обслуживания.

71. Телефонист приступает к установлению телефонного соединения незамедлительно после оформления заказа по немедленной системе обслуживания.

72. Время, в течение которого должно быть предоставлено телефонное соединение по заказной системе обслуживания, не может превышать 1 час с момента оформления заказа, если более поздний срок не указан абонентом и (или) пользователем.

Срок исполнения заказа сообщается абоненту и (или) пользователю телефонистом при оформлении заказа.

73. Информирование вызываемого лица о времени установления телефонного соединения с помощью телефониста производится по местному времени субъекта Российской Федерации, где находится вызываемое лицо.

74. Оператор связи при оказании услуг телефонной связи с использованием телефониста вправе ввести ограничения по продолжительности соединений и количеству заказов.

О введении ограничений на услуги телефонной связи абонент и (или) пользователь должен быть извещен телефонистом при оформлении заказа или предоставлении абоненту и (или) пользователю телефонного соединения.

75. Срок действия заказа на установление внутризонового или междугородного телефонного соединения с помощью телефониста заканчивается в 24 часа по местному времени дня оформления заказа, если по согласованию с абонентом и (или) пользователем время исполнения заказа не было перенесено на следующий день.

Срок действия заказа на установление международного телефонного соединения с помощью телефониста истекает в 8 часов по местному времени дня, следующего за днем оформления заказа, а для персонального (с приглашением указанного абонентом и (или) пользователем гражданина) разговора и конференц-связи - в 8 часов по местному времени 2-го дня, следующего за днем оформления заказа.

Заказ может быть аннулирован телефонистом по желанию абонента и (или) пользователя.

76. Минимальная продолжительность телефонного соединения, подлежащая оплате при установлении телефонного соединения с помощью телефониста, не может превышать 3 минут. При

этом телефонное соединение, длившееся меньше его предусмотренной минимальной продолжительности, оплачивается как соединение минимальной продолжительности.

77. На переговорном пункте договор об оказании разовых услуг внутризонавой или (и) междугородной и международной телефонной связи оформляется путем заполнения телефонистом (со слов пользователя и в его присутствии) бланка заказа, форма которого устанавливается Министерством финансов Российской Федерации. При этом пользователю выдается заполненный телефонистом отрывной купон бланка заказа, подтверждающий факт заключения договора.

#### Особенности оказания услуг телефонной связи с использованием таксофонов

78. С использованием таксофонов пользователями могут осуществляться исходящие и приниматься входящие телефонные вызовы.

79. Оператор связи, оказывающий услуги телефонной связи с использованием таксофонов, помимо информации, предусмотренной [подпунктами "а", "б", "в", "ж" и "м"](#) пункта 23 настоящих Правил, обязан довести до сведения пользователей информацию о действиях, которые необходимо совершить для получения услуг телефонной связи, в том числе для получения доступа к услугам телефонной связи других операторов связи.

80. Оператор связи, оказывающий услуги телефонной связи с использованием таксофонов, принимающих жетоны и карты оплаты услуг телефонной связи, обязан информировать пользователей о местах реализации этих жетонов и карт оплаты услуг телефонной связи.

Информация должна быть размещена оператором связи в удобной и доступной форме на таксофоне, кабине таксофона или доведена до сведения пользователя иным способом.

#### Особенности оказания услуг телефонной связи абоненту-гражданину

81. Изменение условий пользования оборудованием, установленным в коммунальной квартире на основании договора, предусматривающего индивидуальное использование оборудования, может быть осуществлено только с согласия абонента-гражданина.

В случае несогласия абонента-гражданина заявление от других жильцов коммунальной квартиры о заключении указанного договора подается в общем порядке.

82. В случае если договором предусмотрено коллективное использование оборудования, изменение адреса установки оборудования производится при наличии письменного согласия всех соабонентов.

83. Не допускается изменение схемы включения оборудования, работающего по отдельной абонентской линии, без письменного согласия абонента.

84. Использование схемы спаренного включения оборудования не допускается в том телефонизированном помещении, в котором проживает зарегистрированный по этому месту жительства инвалид, или в коммунальной квартире, если договором предусмотрено коллективное использование оборудования.

85. Не допускается применение схемы параллельного включения оборудования, установленного в жилых помещениях, находящихся в разных зданиях (сооружениях) или квартирах.

86. Заявление об изменении тарифного плана для оплаты услуг местной телефонной связи подается абонентом-гражданином не позднее чем за 10 дней до окончания календарного месяца. При условии соблюдения указанного срока подачи заявления оператор связи переводит абонента-гражданина на выбранный тарифный план с 1-го числа месяца, следующего за месяцем подачи заявления. При несоблюдении указанного срока подачи заявления перевод на выбранный тарифный план осуществляется с 1-го числа 2-го месяца, следующего за месяцем подачи заявления.

(в ред. [Постановления](#) Правительства РФ от 25.07.2007 N 477)

87. В качестве оборудования, работающего по схеме спаренного включения, допускается использование только телефонных аппаратов.

Применение схемы параллельного включения телефонных аппаратов при схеме спаренного включения не допускается.

Телефонные аппараты, работающие по схеме спаренного включения, устанавливаются в пределах одного подъезда жилого дома.



Форма и порядок расчетов за оказанные  
услуги телефонной связи

88. Оплата услуг местной телефонной связи может осуществляться по абонентской или повременной системе оплаты.

89. Плата за предоставление оператором связи доступа к сети местной телефонной связи взимается однократно при установке оборудования в нетелефонизированном помещении. Тариф на предоставление оператором связи доступа к сети местной телефонной связи устанавливается оператором связи, если иное не предусмотрено законодательством Российской Федерации.

В случае если тарифы на услуги этого оператора связи подлежат государственному регулированию, по требованию абонента-гражданина оператор связи обязан предоставить ему возможность оплаты предоставления доступа к сети связи с рассрочкой платежа не менее чем на 6 месяцев с первоначальным взносом не более чем 30 процентов установленной платы.

90. При внесении в договор изменения, касающегося замены абонента, в том числе в случаях, указанных в [пунктах 126 и 129](#) настоящих Правил, за предоставление доступа к сети местной телефонной связи оператором связи взимается плата в размере не более 30 процентов месячной абонентской платы, установленной в тарифном плане с абонентской системой оплаты услуг местной телефонной связи.

(п. 90 в ред. [Постановления](#) Правительства РФ от 25.07.2007 N 477)

91. Единица тарификации местного (при наличии системы повременного учета продолжительности местных телефонных соединений (далее - повременный учет)), внутризонавого, междугородного или международного телефонного соединения устанавливается оператором связи, но не может быть более 1 минуты. Учет продолжительности местного (при повременном учете), внутризонавого, междугородного или международного телефонного соединения ведется в соответствии с принятой оператором связи единицей тарификации.

92. Продолжительность телефонного соединения, используемая для определения размера платы за местное (при повременном учете), а также за внутризонавое, междугородное или международное (при автоматическом способе установления соединения) телефонное соединение, отсчитывается с 1-й секунды после ответа вызываемого оборудования до момента отбоя вызывающего или вызываемого оборудования или оборудования, заменяющего пользователя в его отсутствие. Телефонное соединение продолжительностью менее 6 секунд не учитывается в объеме оказанных услуг телефонной связи.

93. Продолжительность телефонного соединения, используемая для определения размера платы за внутризонавое, междугородное или международное телефонное соединение (при установлении телефонного соединения с помощью телефониста), отсчитывается с момента ответа пользователя, указанного в бланке заказа, или оборудования, сигнал ответа которого приравнивается к ответу пользователя, до момента отбоя вызывающего или вызываемого пользователя либо оборудования, заменяющего пользователя в его отсутствие.

В случае если при установлении телефонного соединения телефонист определит, что на стороне вызываемого пользователя установлено оборудование, заменяющее пользователя в его отсутствие, он обязан проинформировать об этом вызывающего абонента и (или) пользователя. Продолжение установления соединения возможно только после согласия абонента или пользователя. При этом плата за услугу начисляется исходя из фактической продолжительности телефонного соединения между вызывающим абонентом или пользователем и вызываемым пользователем либо оборудованием, заменяющим пользователя в его отсутствие.

В случае отказа абонента и (или) пользователя от установления телефонного соединения с оборудованием, заменяющим пользователя в его отсутствие, плата за телефонное соединение не взимается.

94. Тарифы на услуги телефонной связи, в том числе тариф, используемый для оплаты неполной единицы тарификации, устанавливаются оператором связи, если иной порядок не установлен законодательством Российской Федерации.

При определении стоимости местного телефонного соединения (при повременном учете) неполная единица тарификации, размер которой составляет половину или более половины единицы тарификации, учитывается как полная единица тарификации, а неполная единица тарификации, размер которой составляет менее половины единицы тарификации, учитывается как половина единицы тарификации.

(абзац введен [Постановлением](#) Правительства РФ от 25.07.2007 N 477)

95. Тарифы (тарифные планы) на услуги телефонной связи могут быть установлены отдельно для юридических лиц, граждан, использующих услуги телефонной связи для личных, семейных и домашних нужд, а также граждан, использующих услуги телефонной связи для иных нужд.

Тарифным планом могут устанавливаться дифференцированные тарифы по времени суток, дням недели, выходным и нерабочим праздничным дням, а также по набору и объему оказываемых услуг телефонной связи.

Тарифы на услуги междугородной и международной телефонной связи могут дифференцироваться в зависимости от выбора абонентом способа осуществления доступа к этим услугам.

(абзац введен [Постановлением](#) Правительства РФ от 25.07.2007 N 477)

Выбор тарифного плана для оплаты услуг местной телефонной связи осуществляется абонентом самостоятельно. Изменение решения о выборе тарифного плана производится в порядке, установленном в [пункте 86](#) настоящих Правил. Плата за изменение тарифного плана с абонента не взимается.

(абзац введен [Постановлением](#) Правительства РФ от 25.07.2007 N 477)

96. Плата за местное (при повременном учете), внутризоновое, междугородное или международное телефонное соединение определяется исходя из его продолжительности, выраженной в количестве единиц тарификации телефонного соединения.

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;

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.

(абзац введен [Постановлением](#) Правительства РФ от 05.02.2007 N 77)

При тарификации телефонных соединений не учитывается продолжительность:

(абзац введен [Постановлением](#) Правительства РФ от 25.07.2007 N 477)

местных телефонных соединений с экстренными оперативными службами;

(абзац введен [Постановлением](#) Правительства РФ от 25.07.2007 N 477)

телефонных соединений при доступе к телематическим услугам связи и услугам связи по передаче данных;

(абзац введен [Постановлением](#) Правительства РФ от 25.07.2007 N 477)

телефонных соединений со службами бесплатного информационно-справочного обслуживания, службами для заказа внутризоновых, междугородных и международных телефонных соединений с помощью телефониста, а также со службами технической поддержки абонентов (бюро ремонта).

(абзац введен [Постановлением](#) Правительства РФ от 25.07.2007 N 477)

97. К оборудованию, сигнал ответа которого приравнивается к ответу вызываемого пользователя и служит началом отсчета продолжительности телефонного соединения при автоматической телефонной связи, относится:

а) телефонный модем;

б) факсимильный аппарат;

в) оборудование с функцией автоответчика;

г) телефонный аппарат с функцией автоматического определителя номера;

д) учрежденческая телефонная станция;

е) таксофон;

ж) иное оборудование, заменяющее пользователя в его отсутствие и обеспечивающее (или имитирующее) обмен информацией.

98. В зависимости от срочности оказания услуг внутризоновой, междугородной или международной телефонной связи с помощью телефониста применяются следующие виды тарифов:

а) обыкновенный;

б) срочный.

Срочный тариф определяется путем применения к обыкновенному тарифу устанавливаемого оператором связи повышающего коэффициента, который не может быть более 2.

99. При нарушении срока предоставления срочного внутризонового, междугородного или международного телефонного соединения с помощью телефониста оплата производится по обыкновенному тарифу с возвращением абоненту и (или) пользователю разницы в оплате, если оплата была произведена авансом по срочному тарифу.

100. Оплата внутризонового, междугородного или международного телефонного соединения категории "бедствие", установленного с помощью телефониста, производится по обыкновенному тарифу.

101. Оплата местного (при повременном учете), внутризонового, междугородного или международного телефонного соединения производится по тарифу, действующему на момент начала установления соответствующего телефонного соединения.

102. Плата за внутризоновое, междугородное или международное телефонное соединение, установленное с помощью телефониста, не взимается, если оно не состоялось не по вине абонента и (или) пользователя.

103. Оформление бланка заказа и внесение в него изменений оплате не подлежат.

104. Если абонент и (или) пользователь при заказе внутризонового, междугородного или международного телефонного соединения указал неправильный абонентский номер вызываемого оборудования, то он оплачивает установленное телефонное соединение в полном объеме.

105. Международные телефонные соединения, предоставленные абоненту и (или) пользователю на территории Российской Федерации, кроме устанавливаемых с помощью телефониста, с оплатой за счет вызываемого лица, оплачиваются в Российской Федерации.

106. Основанием для выставления счета абоненту и (или) пользователю за предоставленные местные (при повременном учете), внутризоновые, междугородные или международные телефонные соединения являются данные, полученные с помощью оборудования, используемого для учета объема оказанных услуг телефонной связи.

107. Расчеты с абонентом и (или) пользователем на территории Российской Федерации осуществляются в российских рублях.

108. Карта оплаты услуг телефонной связи содержит закодированную определенным способом информацию, используемую для доведения до оператора связи сведений об оплате услуг телефонной связи. На карте оплаты услуг телефонной связи указываются следующие сведения:

а) наименование (фирменное наименование) оператора связи, выпустившего данную карту оплаты услуг телефонной связи;

б) наименование видов услуг телефонной связи, оплачиваемых с использованием карты оплаты услуг телефонной связи;

в) размер авансового платежа оператору связи, внесение которого подтверждает карта оплаты услуг телефонной связи;

г) срок действия карты оплаты услуг телефонной связи;

д) справочные (контактные) телефоны оператора связи;

е) правила пользования картой оплаты услуг телефонной связи;

ж) идентификационный номер карты оплаты услуг телефонной связи.

109. Абонент и (или) пользователь имеет право обратиться к оператору связи за возвратом денежных средств, внесенных им в качестве аванса.

Оператор связи обязан вернуть неиспользованный остаток денежных средств.

110. Расчетный период по услугам телефонной связи не должен превышать 1 месяц.

111. Срок оплаты услуг телефонной связи не должен быть менее 20 дней с даты выставления счета. Более длительный срок оплаты может быть установлен в договоре.

(в ред. [Постановления](#) Правительства РФ от 25.07.2007 N 477)

Абзац исключен. - [Постановление](#) Правительства РФ от 25.07.2007 N 477.

112. Оплата внутризоновых, междугородных или международных телефонных соединений, оказанных по договору, предусматривающему коллективное использование оборудования, осуществляется лицом, получившим эти услуги. В случае если такое лицо не установлено, услуги телефонной связи оплачиваются абонентом.

113. Счет, выставляемый абоненту за услуги телефонной связи, является расчетным документом, в котором отражаются данные о денежных обязательствах абонента.

114. Счет, выставляемый абоненту за услуги местной телефонной связи, содержит:

а) реквизиты оператора связи;

б) реквизиты абонента;

- в) расчетный период, за который выставляется счет;
- г) номер лицевого счета абонента (при предварительном платеже);
- д) данные о суммарной продолжительности местных телефонных соединений за расчетный период (при повременном учете);
- е) сумму, предъявляемую к оплате;
- ж) сумму остатка на лицевом счете (при предварительном платеже);
- з) дату выставления счета;
- и) срок оплаты счета.

115. Счет, выставляемый абоненту за услуги внутризонавой или (и) междугородной и международной телефонной связи, помимо сведений, указанных в [пункте 114](#) настоящих Правил (за исключением [подпункта "д"](#)), должен содержать:

(в ред. [Постановления](#) Правительства РФ от 29.12.2005 N 828)

- а) сумму, предъявляемую к оплате по каждому виду услуг телефонной связи и каждому абонентскому номеру;
- б) виды оказанных услуг телефонной связи;
- в) коды географически определяемых зон нумерации или коды географически не определяемых зон нумерации, в ресурс нумерации которых входят абонентские номера, с которыми состоялись телефонные соединения;
- г) дату оказания каждой услуги телефонной связи;
- д) объем оказания каждой услуги телефонной связи.

116. Оператор связи обязан обеспечить доставку абоненту счета на оплату услуг телефонной связи в течение 10 дней с даты выставления этого счета.

(в ред. [Постановления](#) Правительства РФ от 25.07.2007 N 477)

По обращению абонента оператор связи обязан произвести детализацию счета, заключающуюся в предоставлении дополнительной информации об оказанных услугах телефонной связи, за что может взиматься отдельная плата в размере не более 10 процентов месячной абонентской платы, установленной в тарифном плане с абонентской системой оплаты услуг местной телефонной связи.

(в ред. [Постановления](#) Правительства РФ от 25.07.2007 N 477)

117. Абонент и (или) пользователь вправе потребовать возврата средств, уплаченных за пользование услугами телефонной связи, за период отсутствия возможности воспользоваться услугами телефонной связи не по вине этого абонента и (или) пользователя.

#### IV. Порядок и условия приостановления, изменения и расторжения договора

118. В случае нарушения абонентом требований, связанных с оказанием услуг телефонной связи и установленных Федеральным [законом](#) "О связи", настоящими Правилами и договором, в том числе нарушения сроков оплаты оказанных абоненту услуг телефонной связи, оператор связи имеет право приостановить оказание услуг телефонной связи до устранения нарушения, уведомив об этом абонента в письменной форме и с использованием средств связи оператора связи (автоинформатора).

(в ред. [Постановления](#) Правительства РФ от 25.07.2007 N 477)

В случае неустранения такого нарушения в течение 6 месяцев с даты получения абонентом от оператора связи уведомления (в письменной форме) о намерении приостановить оказание услуг телефонной связи оператор связи в одностороннем порядке вправе расторгнуть договор.

119. Оператор связи вправе приостановить оказание абоненту только тех услуг телефонной связи, по которым этим абонентом допущены нарушения требований, указанных в [пункте 118](#) настоящих Правил. При этом оператор связи вправе приостановить предоставление абоненту возможности бесплатного круглосуточного вызова экстренных оперативных служб только в случае, если технико-технологические особенности средств связи сети связи этого оператора связи не позволяют сохранить такую возможность одновременно с приостановлением оказания абоненту услуг телефонной связи.

120. По письменному заявлению абонента оператор связи обязан без расторжения договора:

- а) приостановить оказание услуг местной телефонной связи подавшему заявление абоненту. При этом оператором связи в соответствии с установленным для таких случаев тарифом взимается плата с абонента за весь период времени, указанный в заявлении;
- б) приостановить предоставление возможности доступа к услугам внутризонавой, междугородной и международной телефонной связи и (или) к услугам информационно-справочных служб.

121. По письменному заявлению абонента в случае сдачи в наем (поднаем), аренду (субаренду) телефонизированного помещения, в том числе жилого, действие договора может быть приостановлено на срок действия договора найма (поднаема), аренды (субаренды). С нанимателем (поднанимателем), арендатором (субарендатором) телефонизированного помещения может быть заключен договор на срок действия договора найма (поднайма), аренды (субаренды) с выделением для этих целей того же абонентского номера, что был выделен при заключении приостанавливаемого договора.

122. Оператор связи не вправе приостанавливать оказание абоненту услуг телефонной связи в случае неоплаты абонентом услуг, оказанных с использованием услуг телефонной связи, но не являющихся услугами телефонной связи.

123. В случае прекращения действия договора, заключенного с оператором связи сети местной телефонной связи, прекращается исполнение этим оператором связи обязательств по обеспечению абоненту возможности доступа к услугам телефонной связи других операторов связи.

124. Изменение договора, заключенного в письменной форме, в том числе изменение решения о выборе оператора связи, оказывающего услуги междугородной и международной телефонной связи (при предварительном выборе), тарифного плана для оплаты услуг местной телефонной связи и схемы включения окончательного (пользовательского) оборудования, оформляется дополнительным соглашением к договору.

(п. 124 в ред. [Постановления](#) Правительства РФ от 25.07.2007 N 477)

125. В случае если внесение изменений в договор повлекло необходимость выполнения оператором связи соответствующих работ, эти работы (за исключением работ, связанных с выбором и изменением абонентом тарифного плана для оплаты услуг местной телефонной связи) подлежат оплате стороной, по инициативе которой были внесены изменения в условия договора.

(в ред. [Постановления](#) Правительства РФ от 25.07.2007 N 477)

126. В случае прекращения у абонента права владения и пользования телефонизированным помещением договор с абонентом прекращается. При этом оператор связи, с которым прекращается договор, по требованию нового владельца указанного помещения обязан в течение 30 дней заключить с новым владельцем договор.

В случае если в телефонизированном помещении остались проживать члены семьи абонента, договор переоформляется на одного из них с письменного согласия других членов семьи, зарегистрированных по месту жительства в этом помещении.

(абзац введен [Постановлением](#) Правительства РФ от 29.12.2005 N 828)

Заявление о заключении договора может быть подано в течение 60 дней с даты прекращения договора, указанного в настоящем пункте. В случаях неподачи заявления в установленный срок, оператор связи вправе распорядиться соответствующим абонентским номером.

(абзац введен [Постановлением](#) Правительства РФ от 29.12.2005 N 828)

127. 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.

Лицо, принявшее наследство, в течение 30 дней с даты вступления в наследство вправе подать оператору связи заявление о заключении договора.

(в ред. [Постановления](#) Правительства РФ от 29.12.2005 N 828)

Оператор связи обязан в течение 30 дней с даты регистрации заявления о заключении договора заключить с наследником договор.

Наследник обязан оплатить оператору связи стоимость оказанных услуг телефонной связи за период до вступления в права наследования.

В случае неподачи заявления в установленный срок оператор связи вправе распорядиться соответствующим абонентским номером.

К правоотношениям, предусмотренным настоящим пунктом, не применяются нормы, указанные в [пункте 126](#) настоящих Правил.

(абзац введен [Постановлением](#) Правительства РФ от 29.12.2005 N 828)

128. С письменного согласия абонента в договор может быть внесено изменение, касающееся указания в нем нового абонента-гражданина. При этом новым абонентом может стать:

а) член семьи абонента, зарегистрированный по месту жительства абонента или являющийся участником общей собственности на телефонизированное помещение;

б) член семьи абонента, который на дату изменения договора является несовершеннолетним гражданином. При этом до достижения 14-летнего возраста право на подачу заявления об изменении



договора от имени несовершеннолетнего гражданина имеют его законные представители.

129. В договор при реорганизации или переименовании абонента - юридического лица (за исключением реорганизации в форме выделения или разделения) может быть внесено изменение, касающееся указания в нем правопреемника или нового наименования абонента - юридического лица. При реорганизации в форме выделения или разделения вопрос о том, с кем из правопреемников следует заключить договор, решается в соответствии с разделительным балансом.

#### V. Порядок рассмотрения претензий

130. Абонент и (или) пользователь вправе обжаловать решения и действия (бездействие) оператора связи, касающиеся оказания услуг телефонной связи.

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

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

133. При неисполнении или ненадлежащем исполнении оператором связи обязательств по оказанию услуг телефонной связи абонент и (или) пользователь до обращения в суд предъявляет оператору связи претензию.

134. Претензия предъявляется в письменной форме и подлежит регистрации в день ее получения оператором связи.

Претензии по вопросам, связанным с отказом в оказании услуг телефонной связи, несвоевременным или ненадлежащим исполнением обязательств, вытекающих из договора, предъявляются в течение 6 месяцев со дня оказания услуг телефонной связи, отказа в их оказании или выставления счета.

135. К претензии прилагаются копия договора или отрывной купон бланка заказа, а также иные необходимые для рассмотрения претензии по существу 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.

136. 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) предъявившему ее абоненту и (или) пользователю.

В случае если претензия была признана оператором связи обоснованной, выявленные недостатки подлежат устранению в разумный срок, назначенный абонентом и (или) пользователем.

В случае признания оператором связи требований абонента и (или) пользователя об уменьшении размера оплаты оказанных услуг телефонной связи, о возмещении расходов по устранению недостатков выполненной работы своими силами или третьими лицами, а также о возврате уплаченной за услуги телефонной связи денежной суммы и возмещении убытков, причиненных в связи с отказом от оказания услуг телефонной связи, обоснованными они подлежат удовлетворению в 10-дневный срок с даты принятия оператором связи решения об удовлетворении претензии.

(в ред. [Постановления](#) Правительства РФ от 29.12.2005 N 828)

При отклонении претензии полностью или частично либо неполучении ответа в установленные для ее рассмотрения сроки абонент и (или) пользователь имеет право предъявить иск в суд.

#### VI. Ответственность сторон

137. За неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по договору оператор связи несет ответственность перед абонентом и (или) пользователем в следующих случаях:

- а) необоснованный отказ от заключения договора или уклонение от его заключения;
- б) нарушение сроков обеспечения доступа к сети местной телефонной связи;
- в) нарушение установленных в договоре сроков оказания услуг телефонной связи;
- г) оказание не всех услуг телефонной связи, указанных в договоре;
- д) некачественное оказание услуг телефонной связи, в том числе в результате ненадлежащего содержания сети связи;
- е) нарушение тайны телефонных сообщений;
- ж) нарушение установленных ограничений на распространение сведений об абоненте-

гражданине, ставших известными оператору связи в связи с исполнением договора.

138. При оказании абоненту-гражданину услуг телефонной связи исключительно для личных, семейных, домашних или иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности, оператор связи несет ответственность также за непредставление, неполное или несвоевременное представление информации, связанной с оказанием услуг телефонной связи.

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

а) в случае нарушения сроков предоставления доступа к сети местной телефонной связи уплачивает неустойку в размере 3 процентов платы за предоставление доступа к сети местной телефонной связи за каждый день просрочки вплоть до начала обеспечения доступа к сети телефонной связи, если более высокий размер неустойки не указан в договоре, но не более размера указанной платы;

б) в случае нарушения установленных сроков оказания услуг телефонной связи уплачивает неустойку в размере 3 процентов стоимости услуг телефонной связи за каждый час просрочки вплоть до начала оказания услуги телефонной связи, если более высокий размер неустойки не указан в договоре, но не более стоимости услуги телефонной связи.

140. В случае нарушения оператором связи установленных сроков оказания услуг телефонной связи абонент и (или) пользователь вправе требовать полного возмещения убытков, причиненных ему в связи с нарушением указанных сроков.

141. В случае оказания не всех услуг телефонной связи, предусмотренных договором, абонент вправе по своему выбору:

а) потребовать соразмерного уменьшения стоимости услуг телефонной связи;

б) отказаться от исполнения договора.

142. В случае некачественного оказания услуг телефонной связи абонент и (или) пользователь вправе потребовать по своему выбору:

а) безвозмездного устранения недостатков оказанной услуги телефонной связи;

б) соответствующего уменьшения стоимости услуги телефонной связи;

в) возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков оказанной услуги телефонной связи своими силами или третьими лицами.

143. В случае нарушения оператором связи тайны телефонных сообщений и требований об ограничении распространения сведений об абоненте-гражданине, ставших ему известными в силу исполнения договора, оператор связи по требованию абонента возмещает причиненные этими действиями убытки, а также моральный вред.

144. В случае непредставления, неполного или несвоевременного представления информации об оказании услуг телефонной связи абонент и (или) пользователь вправе отказаться от исполнения договора, потребовать возврата уплаченной за оказанные услуги телефонной связи суммы и возмещения понесенных убытков.

145. Абонент и (или) пользователь несет ответственность перед оператором связи в следующих случаях:

а) неоплата, неполная или несвоевременная оплата услуг телефонной связи;

б) несоблюдение правил эксплуатации оборудования;

в) несоблюдение запрета на подключение к абонентской линии оборудования, не соответствующего установленным требованиям.

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

147. В случае несоблюдения абонентом правил эксплуатации оборудования или несоблюдения запрета на подключение к абонентской линии оборудования, не соответствующего установленным требованиям, оператор связи вправе обратиться в суд с требованием о возмещении причиненных такими действиями абонента убытков.

148. 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.

---

Источник публикации

В данном виде документ опубликован не был.

Первоначальный текст документа опубликован в изданиях

"Собрание законодательства РФ", 23.05.2005, N 21, ст. 2030,

"Российская газета", N 109, 25.05.2005.

Информацию о публикации документов, создающих данную редакцию, см. в справке к этим документам.

Примечание к документу

---

КонсультантПлюс: примечание.

Начало действия редакции - 25.10.2011.

-----

Изменения, внесенные [Постановлением](#) Правительства РФ от 06.10.2011 N 824, [вступают](#) в силу по истечении 7 дней после дня официального опубликования (опубликовано в "Собрании законодательства РФ" - 17.10.2011).

---

КонсультантПлюс: примечание.

По вопросу, касающемуся оказания услуг подвижной связи, см. [Постановление](#) Правительства РФ от 25.05.2005 N 328.

Название документа

Постановление Правительства РФ от 18.05.2005 N 310

(ред. от 06.10.2011)

"Об утверждении Правил оказания услуг местной, внутризоновой, междугородной и международной телефонной связи"