

ПРАВИТЕЛЬСТВО РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

П о с т а н о в л е н и е

от 24 мая 1994 г. N 547

г. Москва

Об утверждении Правил предоставления услуг местными телефонными сетями

В соответствии с Законом Российской Федерации "О защите прав потребителей" (Ведомости Съезда народных депутатов Российской Федерации и Верховного Совета Российской Федерации, 1992, N 15, ст. 766) Правительство Российской Федерации постановляет:

Утвердить прилагаемые Правила предоставления услуг местными телефонными сетями.

Председатель Правительства  
Российской Федерации

В. Черномырдин

---

УТВЕРЖДЕНЫ  
постановлением Правительства  
Российской Федерации  
от 24 мая 1994 г.  
N 547

П Р А В И Л А  
предоставления услуг местными  
телефонными сетями

I. Общие положения

1. Правила предоставления услуг местными телефонными сетями\* (далее именуются - Правила) разработаны в соответствии с законодательством Российской Федерации, устанавливают права и обязанности хозяйствующих субъектов\*\* и пользователей\*\*\* в сфере оказания услуг местной телефонной связи, а также их ответственность за нарушение Правил.

---

\* Местные телефонные сети - комплекс технических сооружений и оборудования, предназначенный для осуществления телефонной связи в

городских и сельских населенных пунктах, состоящий из коммутационного оборудования (станции, подстанции, концентраторы), линейно-кабельных сооружений, систем передачи, радиоудлинителей и абонентских устройств.

\*\* Хозяйствующие субъекты - предприятия, независимо от форм собственности и ведомственной подчиненности, их объединения и предприниматели, предоставляющие различные виды услуг телефонной связи в соответствии с их уставными требованиями и на основании специального разрешения (лицензии).

\*\*\* Пользователи - учреждения, организации и предприятия, независимо от форм собственности, их объединения и физические лица, которым была предоставлена услуга телефонной связи, а также которые обратились или имеют намерение обратиться с целью получить услугу телефонной связи.

2. Правила предусматривают защиту интересов пользователей, а также хозяйствующих субъектов и являются обязательными для исполнения на территории Российской Федерации.

3. Правила не распространяются на предоставление услуг телефонной связи на выделенных сетях связи Министерства обороны Российской Федерации, Министерства внутренних дел Российской Федерации, Федерального агентства правительственной связи и информации при Президенте Российской Федерации, на специальных сетях связи, а также на сетях связи внутрипроизводственного и технологического назначения, не имеющих выхода на местные телефонные сети общего пользования.

4. Хозяйствующий субъект имеет право создавать и эксплуатировать местные телефонные сети для удовлетворения производственных и других нужд, а также потребностей населения в услугах местной телефонной связи.

Виды деятельности хозяйствующих субъектов, связанные с предоставлением услуг связи, осуществляются только на основе специальных разрешений (лицензий), выданных Министерством связи Российской Федерации.

5. Услуги местных телефонных сетей в городских и сельских населенных пунктах предоставляются хозяйствующими субъектами пользователям на договорной основе с установлением для них одинаковых условий обслуживания с учетом льгот, предусмотренных законодательством.

6. Абсолютным приоритетом пользуются сообщения, касающиеся безопасности человеческой жизни на море, на земле, в воздухе и в космическом пространстве, а также сообщения о крупных авариях, катастрофах, эпидемиях, эпизоотиях и стихийных бедствиях.

7. Предоставление услуг местной телефонной связи пользователям на территории Российской Федерации осуществляется на русском языке, а в республиках в составе Российской Федерации - как на русском языке, так и на государственных языках республик, а также на других языках с учетом интересов местного населения.

8. Хозяйствующие субъекты обязаны соблюдать тайну телефонных

переговоров, а также всех сведений, к ним относящихся.

Прослушивание телефонных переговоров, получение сведений о них, а также иные ограничения тайны телефонной связи допускаются только в порядке и на основаниях, установленных законодательством Российской Федерации.

9. Для пользования местной телефонной связью, получения справочно-информационных и других услуг в жилых помещениях и в помещениях юридических лиц устанавливаются телефонные аппараты, оконечные абонентские устройства передачи данных и телематических служб (телефакс, телетекс, видеотекс), средства радиотелефонной связи, автоответчики, устройства сигнализации (далее именуются - абонентские устройства), имеющие сертификат соответствия\* обязательным требованиям стандартов и других нормативных документов.

Хозяйствующие субъекты обязаны информировать пользователей об основных условиях и требованиях сертификации абонентских устройств, а также об абонентских устройствах, прошедших сертификацию.

Абонентские устройства приобретаются пользователями за свой счет и являются их собственностью. В отдельных случаях абонентские устройства могут являться собственностью хозяйствующего субъекта и сдаваться пользователю в аренду.

---

\* Сертификат соответствия - документ, выданный по правилам системы сертификации для подтверждения соответствия сертифицированной продукции установленным требованиям.

10. Для предоставления населению возможности пользования услугами местной телефонной связи хозяйствующие субъекты устанавливают таксофоны на улицах, площадях, в речных и морских портах, аэропортах, на вокзалах и в других общественных местах.

11. В целях более полного удовлетворения потребности пользователей в услугах местной телефонной связи и рационального использования линейных сооружений включение телефонных аппаратов индивидуального пользования может производиться по спаренной схеме или с применением аппаратуры уплотнения линии.

С той же целью ранее установленные телефонные аппараты на отдельной линии могут переключаться на работу по спаренной схеме или с применением аппаратуры уплотнения линии. Переключение телефонных аппаратов по спаренной схеме или с применением аппаратуры уплотнения линии производится без согласия пользователя, но с предварительным его уведомлением.

Не допускается переключение телефонного аппарата индивидуального пользования, установленного в отдельной квартире, на работу по спаренной схеме в случаях наличия в семье инвалидов и тяжелобольных.

К телефонным аппаратам, работающим по спаренной схеме, подключение параллельных аппаратов или других типов абонентских устройств не допускается.

При переключении телефонных аппаратов на работу по спаренной

схеме производится замена номера телефона.

12. Абонентские устройства, создающие большую нагрузку (узлы передачи данных, центры телематических служб, справочно-информационные, диспетчерские и другие службы), включаются в специальное коммутационное оборудование автоматических телефонных станций с выделением серийных номеров. Организация необходимого количества соединительных линий в соответствии с числом рабочих мест и требованиями норм технологического проектирования производится за счет пользователя по договору с хозяйствующим субъектом.

13. Пользователю может быть отказано в предоставлении услуг местной телефонной связи, если его требования выходят за рамки производственной деятельности хозяйствующего субъекта или имеющегося у него специального разрешения (лицензии), а также если пользователь нарушает Правила.

Отказ хозяйствующего субъекта в предоставлении услуг местной телефонной связи может быть обжалован в судебном порядке.

14. Хозяйствующие субъекты обязаны доводить Правила до сведения пользователей.

## II. Услуги, предоставляемые хозяйствующими субъектами

15. Услуги местных телефонных сетей, предоставляемые пользователям, должны соответствовать по качеству требованиям действующих технических норм, условиям договора, а также информации (рекламе) об услугах.

16. Хозяйствующий субъект обязан своевременно информировать пользователя о предоставляемых услугах местной телефонной сети, о своих реквизитах и режиме работы, о лицах, уполномоченных подписывать договор.

Информация об услугах в обязательном порядке должна содержать:  
перечень предоставляемых услуг;  
уровень тарифов за предоставляемые услуги;  
условия, правила и сроки предоставления услуг;  
порядок обеспечения технического обслуживания и принятия претензий от пользователя.

Указанная информация в наглядной и доступной форме бесплатно доводится до сведения пользователей при заключении договоров, а также через средства массовой информации или любым другим удобным для пользователей способом.

17. Перечень предоставляемых основных и дополнительных услуг местной телефонной сети определяется хозяйствующим субъектом.

К числу основных услуг относятся:  
предоставление доступа к местной телефонной сети;  
предоставление телефонной связи - местной, междугородной\*, международной\*;

предоставление телефонной сети для оказания информационных услуг пользователям.

К числу дополнительных услуг относятся:

предоставление возможности подачи телеграмм в кредит; перестановка, переключение, замена, повторное включение телефонных аппаратов;

установка параллельных телефонных аппаратов;

замена телефонного шнура на шнур другого типа;

переименование и восстановление договора;

временное включение и отключение телефонных аппаратов;

установка безобрывных розеток, дополнительных розеток, дополнительного звонка;

издание списков абонентов местной телефонной сети;

предоставление прямых проводов;

выдача справок о телефонных номерах;

предоставление выхода к телематическим службам;

бесплатное предоставление выхода к спецслужбам (милиция, служба пожарной охраны, служба скорой медицинской помощи, аварийная служба).

Хозяйствующий субъект может расширить или видоизменить перечень услуг в зависимости от наличия справочно-информационных служб, автоматических телефонных станций с программным управлением, но в пределах выданного ему специального разрешения (лицензии).

---

\* Порядок предоставления услуг междугородной и международной телефонной связи установлен Правилами предоставления услуг

18. Для ведения телефонных переговоров и передачи информации любым способом, допускаемым действующими стандартами, пользователь может применять любое абонентское устройство (на которое имеется сертификат соответствия), разрешенное для эксплуатации на местных телефонных сетях общего пользования и зарегистрированное хозяйствующим субъектом.

междугородной и международной телефонной связи, утвержденными постановлением Совета Министров - Правительства Российской Федерации от 22 сентября 1993 г. N 934 (Собрание актов Президента и Правительства Российской Федерации, 1993, N 40, ст. 3752).

19. Хозяйствующий субъект обязан предоставить услугу местными телефонными сетями в срок, установленный договором.

Срок предоставления услуги должен определяться датой, к которой услуга должна быть выполнена, а также датой, когда хозяйствующий субъект должен приступить к ее выполнению. В случае, если услуга выполняется по частям, в течение срока действия договора, должны предусматриваться сроки выполнения каждой части данной услуги.

### III. Порядок и условия предоставления услуг местной телефонной сети

20. Для оформления договора на пользование местной телефонной связью пользователь подает хозяйствующему субъекту письменное заявление на установку телефона по месту постоянной прописки или

регистрации пользователя.

Заявления физических лиц берутся на учет и удовлетворяются при наличии постоянной прописки по данному адресу или документов о приобретении квартиры в частную собственность, в аренду по адресу регистрации.

При переезде физических лиц, прописанных в отдельной либо в коммунальной квартире, в пределах одного города (района) очередность на оформление договора на пользование телефонной связью по их новым адресам учитывается по дате первичного заявления, если по прежнему месту прописки оно не было удовлетворено.

Право на перевод заявления по новому адресу или на новое лицо по прежнему адресу (при выбытии лица, на которое оформлено заявление) имеют все лица, прописанные в данной квартире на момент подачи заявления. Лица, прописавшиеся в этой квартире позднее, имеют право на перевод заявления по дате прописки.

Заявление на установку телефона в отдельной квартире принимается от одного лица, а в коммунальной квартире - от каждой семьи. Члены семьи, которые на момент подачи заявления были несовершеннолетними, право на это заявление получают с даты достижения совершеннолетия.

21. По заявлению юридических и физических лиц хозяйствующий субъект заключает договор на предоставление пользования местной телефонной связью или договор на предоставление доступа к местной телефонной сети.

Договор на предоставление пользования местной телефонной связью заключается при наличии свободных номеров абонентской емкости в коммутационном оборудовании и свободных линий в телефонных кабелях.

При отсутствии свободных номеров абонентской емкости в коммутационном оборудовании и свободных линий в телефонных кабелях для установки телефона может быть заключен договор на предоставление доступа к местной телефонной сети, включающий условия, выполнение которых хозяйствующим субъектом и пользователем позволит обеспечить предоставление пользования местной телефонной связью.

При отказе пользователя заключить договор на предоставление доступа к местной телефонной сети его заявление на установку телефона удовлетворяется в порядке очередности.

22. В договоре на предоставление пользования местной телефонной связью в обязательном порядке должны быть отражены:

наименование предоставляющей услуги;

место и вид включения телефонного аппарата (квартирный, учрежденческий, индивидуальный, коллективный, основной, параллельный, включенный по спаренной схеме, с применением аппаратуры уплотнения линии);

возможность замены номера телефона в случае ввода новой телефонной станции или переключения телефона на иную схему;

включение телефонного аппарата по спаренной схеме или переключение его на спаренную схему;

возможность выключения телефона в соответствии с Правилами; оплата услуг; режим предоставления телефонной связи; рассмотрение претензий по вопросам качества и оплаты услуг; сроки выполнения услуг; обязанности сторон; стоимость работ, услуг и гарантии качества; порядок расчетов; ответственность сторон; сроки действия договора, условия приостановления или прекращения действия договора по инициативе хозяйствующего субъекта, пользователя; условия оформления договора с другим лицом при выбытии пользователя или изменении пользователя; условия перестановки телефона при переезде пользователя на другое место жительства.

23. В договоре на предоставление доступа к местной телефонной сети в обязательном порядке должны быть отражены:

сроки выполнения работ по обеспечению доступа к местной телефонной сети;

последствия нарушения сроков выполнения работ;

права заявителя (заказчика) при обнаружении недостатков в выполненной работе;

сроки устранения недостатков выполненной работы;

права пользователя и хозяйствующего субъекта на расторжение договора;

смета на выполняемые работы;

ответственность сторон;

выполнение работы из материалов пользователя;

выполнение работы из материалов исполнителя;

выполнение работы силами заказчика;

порядок взаиморасчетов;

срок установки телефона;

форма и порядок оплаты работ;

условия бронирования номеров телефонов, линий в кабеле, каналов в телефонной канализации;

порядок пользования и оплаты за установку телефона в случае выполнения работ из материалов и силами заявителя;

порядок приема-сдачи работ.

Выполнение условий договора на предоставление доступа к местной телефонной сети является основанием для заключения договора на предоставление пользования местной телефонной связью.

24. При заключении договора на предоставление пользования местной телефонной связью или договора на предоставление доступа к местной телефонной сети кроме условий и требований, предусмотренных пунктами 22 и 23 Правил, в него могут быть включены дополнительные условия и требования, не ухудшающие прав пользователей.

25. Оформление договоров на предоставление пользования местной телефонной связью производится в следующем порядке:

юридические и физические лица, принимавшие участие в финансировании развития средств связи, медицинские учреждения, Министерство Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий и его территориальные структурные подразделения, территориальные управления по антимонопольной политике и поддержке новых экономических структур, штабы и формирования гражданской обороны, предприятия связи, отделения милиций и налоговых служб, подразделения налоговой полиции, пожарные части, учебные заведения, детские сады и ясли, предприятия социально-бытового и культурного обслуживания населения, торговые предприятия и другие предприятия, учреждения, организации;

граждане.

26. Заявления пользователей удовлетворяются в порядке очередности подачи заявлений по району обслуживания данной телефонной станции и с учетом приоритета лиц, имеющих право на внеочередную установку телефона в соответствии с законодательством Российской Федерации, а также распоряжений Министерства связи Российской Федерации.

27. По согласованию с органами местного самоуправления хозяйствующие субъекты могут предоставлять льготы на установку квартирных телефонных аппаратов лицам, не имеющим права на внеочередную установку телефона, при условии сохранения приоритета лиц, пользующихся такими льготами в соответствии с законодательством Российской Федерации.

28. Отсутствие технической возможности\* для установки телефонных аппаратов лицам, имеющим льготы в очередности их установки, не является препятствием для установки телефонных аппаратов по заявлениям, поступившим позднее, в других домах, в которых такая возможность имеется.

---

\* Техническая возможность - наличие свободных номеров абонентской емкости в коммутационном оборудовании и свободных линий в телефонных кабелях.

29. Физические и юридические лица, на имя которых оформлены договоры на предоставление пользования местной телефонной связью, являются абонентами местных телефонных сетей. Права абонента не могут передаваться другим физическим и юридическим лицам без разрешения хозяйствующего субъекта, заключившего с пользователем договор.

30. В коммунальных квартирах устанавливается телефон коллективного пользования. Одному из граждан, проживающих в коммунальной квартире, может быть установлен телефон индивидуального пользования при наличии письменного отказа остальных граждан от установки телефона коллективного пользования. По заявлению хотя бы одного из граждан, проживающих в коммунальной квартире, телефон переставляется для коллективного пользования.

31. Договор между пользователем и хозяйствующим субъектом на

предоставление пользования местной телефонной связью может быть приостановлен или расторгнут:

по заявлению пользователя;

по инициативе хозяйствующего субъекта в случаях нарушения пользователем Правил, а также за действия пользователя, повлекшие разрушение (повреждение) сооружений, средств связи, производственных помещений;

при переезде пользователя на новое место жительства в зоне действия той же телефонной станции\* при отсутствии технической возможности перестановки телефонного аппарата;

при переезде пользователя на новое место жительства в зоне действия другой телефонной станции, в другой регион, республику, государство.

Расторжение договора на предоставление пользования местной телефонной связью не допускается без предварительного приостановления его действия, кроме случаев грубого нарушения Правил пользователем.

---

\* Зона действия телефонной станции - часть территории населенного пункта, на которой размещены кабельные (воздушные) линии магистральной и распределительной сети, включенные в данную телефонную станцию (автоматическую или ручного обслуживания) или выносную подстанцию опорной автоматической телефонной станции, и которая может быть телефонизирована с помощью данного оборудования.

32. При переезде пользователя на новое место жительства в зоне действия той же телефонной станции по его заявлению телефонный аппарат при наличии технической возможности переставляется независимо от наличия по дому, в который он переехал, неудовлетворенных заявлений, в том числе и от лиц, имеющих льготы на внеочередную установку телефона.

33. При отсутствии технической возможности перестановки телефонного аппарата по новому адресу пользователя действие договора на предоставление пользования местной телефонной связью прекращается, а новая установка телефонного аппарата или предоставление доступа к местной телефонной сети или пользования местной телефонной связью производятся на общих основаниях.

34. Члены семьи выбывшего пользователя, совместно с ним проживавшие до его выбытия и имеющие постоянную прописку по тому же адресу, имеют право на переоформление договора на предоставление пользования местной телефонной связью на себя.

35. Номер телефона индивидуального пользования, установленного в комнате коммунальной квартиры, при выбытии пользователя и членов его семьи и при отсутствии заявления пользователя о перестановке телефона передается в коллективное пользование проживающим в этой квартире с оформлением договора на предоставление пользования местной телефонной связью.

Если в коммунальной квартире остается проживать одна семья, установленный в ней телефон переоформляется по заявлению члена

данной семьи на индивидуальный.

36. В случае переезда (в зоне действия той же телефонной станции) пользователя, имевшего телефон индивидуального пользования, в коммунальную нетелефонизированную квартиру телефонный аппарат по заявлению пользователя при наличии технической возможности переставляется для общего пользования проживающими в квартире.

37. При наследовании, приобретении в собственность телефонизированных частных (приватизированных) жилых помещений, домов, дач, принадлежащих физическим лицам, а также при приобретении производственных зданий, помещений, принадлежащих юридическим лицам, заключение договора на предоставление пользования местной телефонной связью с новым владельцем производится на общих основаниях. При наследовании телефонизированного жилого помещения, дома, дачи членами семьи пользователя, проживающими совместно с ним и имеющими постоянную прописку по тому же адресу, производится переоформление договора на предоставление пользования местной телефонной связью.

Распределение освободившейся номерной емкости осуществляется хозяйствующими субъектами в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации и нормативными актами Министерства связи Российской Федерации.

В случае сдачи в аренду телефонизированных частных (приватизированных) жилых помещений, домов, дач, принадлежащих физическим лицам, а также производственных зданий, помещений, принадлежащих юридическим лицам, производится переоформление договора на предоставление пользования местной телефонной связью на арендатора с последующим возобновлением данного договора с прежним пользователем.

38. Предприятия, организации, учреждения, образованные на базе структурных подразделений или получившие статус юридического лица в результате ликвидации, реорганизации производственных структур, являющиеся их правопреемниками и сохранившие свой прежний адрес (свои телефонизированные помещения), имеют право на переоформление договора на предоставление пользования местной телефонной связью.

39. При обмене в зоне обслуживания того же хозяйствующего субъекта телефонизированными жилыми помещениями, домами по заявлениям физических лиц производится взаимное переоформление договоров на предоставление пользования местной телефонной связью на лиц, участвующих в обмене на условиях ранее действовавших договоров.

40. Замена номеров телефонов в связи с вводом новых автоматических телефонных станций и реконструкцией местных телефонных сетей производится с предварительным уведомлением пользователей.

При массовых переключениях номеров телефонов хозяйствующий субъект дает объявления в местной печати, по радио, телевидению.

41. По просьбе пользователей и с согласия совершеннолетних членов семьи допускается временное отключение телефонных аппаратов

или других абонентских устройств с сохранением абонементной платы на срок, указанный пользователями в заявлении.

В этом случае за пользователями сохраняется номер телефона.

42. При стихийных бедствиях, карантинах и других чрезвычайных обстоятельствах, установленных законодательством Российской Федерации, уполномоченные Правительством Российской Федерации органы имеют право приоритетного использования местных телефонных сетей, принадлежащих хозяйствующим субъектам, временной приостановки деятельности местных телефонных сетей, а также временного отключения телефонных аппаратов и других абонентских устройств, имеющихся у юридических и физических лиц.

#### IV. Обязанности и права хозяйствующего субъекта

43. Хозяйствующий субъект обязан:

обеспечивать устойчивую и качественную работу местной телефонной сети;

предоставлять в доступной форме широкую, исчерпывающую информацию пользователям посредством местных радио, печати, телевидения, а также объявлений в местах приема посетителей о сроках ввода и расширения автоматических телефонных станций, о возможностях предоставления доступа к телефонной сети и пользования местной телефонной связью, о возможностях установки абонентских устройств, об основных условиях и требованиях сертификации и регистрации абонентских устройств, о порядке и условиях предоставления основных и дополнительных услуг телефонной связи, о тарифах на услуги связи и льготах в оплате за эти услуги, о льготах на внеочередную установку телефонов, о движении очереди на установку телефонов, о режиме работы и своих реквизитах;

производить регистрацию приобретенных пользователями абонентских устройств телематических служб и передачи данных\*;

заключать с пользователями договоры на оказание услуг;

переоформить договор по заявлению пользователя на одного из членов семьи, проживающих совместно с ним;

оказывать услуги в сроки, установленные договором;

устранять недостатки оказанной услуги и недостатки услуги, обнаруженные в процессе ее предоставления, в срок, установленный договором (или иным документом, подписываемым сторонами);

производить перерасчет абонементной платы в случаях бездействия телефонной связи (не по вине пользователя) за все время бездействия телефона, а также взымать пользователю неустойки, предусмотренные законодательством Российской Федерации и Правилами;

не менее чем за 10 дней до замены номера квартирного телефона, временного отключения телефона или расторжения договора в случаях, предусмотренных пунктами 31, 40 и 41 Правил, известить пользователя об этом письменно с уведомлением о вручении. В экстренных случаях известить пользователя по телефону.

\* Передача данных - передача информации, обработанной ЭВМ и предназначеннной для обработки ЭВМ.

44. Хозяйствующий субъект имеет право:

отключать незарегистрированные или не соответствующие требованиям по ограничению мощности передаваемого сигнала неречевые абонентские устройства;

отключать незарегистрированные абонентские устройства телематических служб и передачи данных;

отключать самовольно подключаемые посторонними лицами абонентские устройства;

не производить перерасчет абонементной платы, возмещение ущерба, если бездействие телефона вызвано непреодолимой силой или виной пользователя;

приостановить или расторгнуть договор с пользователем на предоставление пользования местной телефонной связью в случае нарушения пользователем Правил.

## V. Обязанности и права пользователя

45. Пользователь обязан:

не допускать самовольной установки (перестановки) розеток и подключения к ним телефонных аппаратов, не имеющих сертификата соответствия, и незарегистрированных, не имеющих сертификата соответствия абонентских устройств телематических служб и передачи данных;

не допускать использования телефонного аппарата для преднамеренного причинения другим пользователям беспокойства, а также для создания пользователю телефонного аппарата, работающего по спаренной схеме, затруднительных условий для нормального пользования местной телефонной связью;

не допускать самовольного подключения к телефонным линиям абонентских устройств телематических служб и передачи данных;

в месячный срок сообщить хозяйствующему субъекту о своем выбытии, о продаже и сдаче в аренду телефонизированных жилых помещений, домов, дач, а также производственных зданий, помещений;

предоставлять (данныя обязанность только для пользователей - юридических лиц) телефонный аппарат представителям юридических лиц для пользования при предъявлении ими соответствующих документов (сотрудникам федеральных органов государственной безопасности, милиции, санитарно-эпидемиологических служб, скорой медицинской помощи, врачам, специалистам аварийных служб, работникам связи);

своевременно вносить плату за услуги, оказанные местной телефонной сетью, за междугородные и международные переговоры, предоставленные в кредит с квартирных телефонов, за телеграммы, поданные в кредит, и другие услуги телефонной связи, предоставляемые по телефону;

обеспечивать доступ для осмотра, ремонта и технического обслуживания абонентских устройств, средств связи;

содержать абонентские устройства в исправном состоянии.

46. Пользователь имеет право:

использовать местную телефонную связь для ведения телефонных переговоров, для передачи информации любым способом в пределах допустимых нагрузок;

требовать от хозяйствующего субъекта предоставления необходимой информации о его реквизитах, режиме работы, оказываемых услугах местной телефонной связи;

получать льготы и преимущества, предусмотренные законодательством Российской Федерации;

потребовать возмещения ущерба, причиненного хозяйствующим субъектом, в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, Правилами и условиями договора на предоставление пользования местной телефонной связью или договора на предоставление доступа к местной телефонной сети;

не вносить абонементную плату или потребовать возврата сумм, уплаченных за пользование телефоном в период бездействия телефона не по вине пользователя (при наличии заявления от него в бюро ремонта) и за предоставление без его согласия дополнительных услуг;

потребовать возмещения морального вреда, причиненного хозяйствующим субъектом, при наличии его вины вследствие нарушения прав, предусмотренных законодательством о защите прав потребителей;

обжаловать в соответствии с законодательством Российской Федерации действия хозяйствующего субъекта, предоставляющего услуги местных телефонных сетей;

бесплатно пользоваться телефонной связью со спецслужбами (милиция, служба пожарной охраны, служба скорой медицинской помощи, аварийная служба).

## VII. Тарифы на услуги местной телефонной связи

47. Тарифы на услуги местной телефонной связи устанавливаются хозяйствующими субъектами самостоятельно или на договорной основе.

В случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, по отдельным видам услуг местной телефонной связи, оказываемым хозяйствующими субъектами, относящимися к государственной форме собственности, тарифы регулируются государством.

При установлении льгот по оплате услуг местной телефонной связи возмещение недополученных сумм доходов производится органами либо юридическими лицами, устанавливающими льготы.

48. Установление хозяйствующим субъектом тарифов на услуги местной телефонной связи должно сопровождаться его обязательством по срокам и качеству предоставления услуг. Несоблюдение хозяйствующим субъектом своих обязательств должно быть отражено в тарифах соответствующим их уменьшением.

## VIII. Расчеты с пользователем за оказанные услуги местной телефонной связи

49. Хозяйствующий субъект, предоставляющий основные и дополнительные услуги местной телефонной связи, ведет расчеты с юридическими и физическими лицами, которым эти услуги предоставляются.

Форма и порядок расчетов за предоставленные услуги местной телефонной связи определяются хозяйствующим субъектом.

Все расчеты с пользователями хозяйствующий субъект, предоставляющий услуги связи, ведет в валюте Российской Федерации.

50. По требованию пользователя или уполномоченного им законного представителя предъявленная к оплате сумма за предоставление услуги местной телефонной связи должна быть подробно расшифрована.

Информация об оплате предоставленной пользователю услуги местной телефонной связи должна содержать:

наименование реквизитов хозяйствующего субъекта, контактный телефон;

расчетный период;

вид предоставленных услуг и сумму к оплате;

общую сумму к оплате;

дату выставления счета;

срок оплаты.

51. Срок оплаты услуг, предоставляемых местными телефонными сетями, хозяйствующие субъекты устанавливают самостоятельно в соответствии с законодательством Российской Федерации.

## VIII. Порядок рассмотрения претензий

52. Срок предъявления претензий по услугам местных телефонных сетей, предоставленным хозяйствующим субъектом пользователям, составляет 6 месяцев от даты обнаружения нарушения прав пользователя.

Претензии, предъявленные по истечении этого срока, хозяйствующими субъектами не рассматриваются.

Претензия может быть предъявлена в любой форме. При невозможности немедленного удовлетворения претензии она должна быть предъявлена в письменной форме за подписью заявителя с указанием адреса для ответа.

Претензии должны по возможности удовлетворяться добровольно по взаимному согласию сторон. В случае невозможности достичь согласия стороны вправе обратиться в вышестоящие или судебные органы.

53. Рассмотрение претензии пользователя хозяйствующий субъект должен произвести в срок не более месяца с момента предъявления претензии. Результаты рассмотрения претензии сообщаются заявителю письменно за подписью руководителя или лица, его уполномочивающего.

## IX. Ответственность

54. Хозяйствующий субъект несет ответственность перед

пользователем в случае неисполнения или ненадлежащего исполнения своих обязательств по предоставлению услуг местными телефонными сетями в порядке и размерах, предусмотренных законодательством Российской Федерации.

55. При несоблюдении хозяйствующим субъектом сроков исполнения услуг местных телефонных сетей пользователь вправе по своему выбору:

- назначить новый срок выполнения услуги;
- потребовать уменьшения оплаты стоимости услуги;
- потребовать возмещения убытков.

Нарушение хозяйствующим субъектом сроков исполнения услуг местной телефонной сетью должно сопровождаться выплатой пользователю неустойки в размере 3 процентов от стоимости услуги за каждые сутки задержки исполнения заказанной услуги.

По соглашению (договору) сторон указанная неустойка может быть выплачена по выбору пользователя:

- за счет уменьшения оплачиваемой стоимости услуг;
- предоставления пользователю дополнительных услуг без оплаты;
- возврата части ранее внесенного аванса.

56. Хозяйствующий субъект несет ответственность за некачественное обслуживание и нарушение сроков устранения недостатков услуг местной телефонной связи.

Пользователь, которому предоставлены услуги связи с недостатками, вправе по своему выбору потребовать:

безвозмездного устранения недостатков в предоставленной услуге или повторного предоставления услуги с соответствующим качеством без оплаты;

уменьшения стоимости услуги;

возмещения убытков в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Некачественное обслуживание и нарушение сроков устранения недостатков должны сопровождаться выплатой пользователю неустойки в размере одного процента от стоимости услуги.

Требования безвозмездного устранения недостатков в предоставленной услуге или соответствующего уменьшения вознаграждения за оказанную услугу могут быть предъявлены в случае обнаружения недостатков при принятии услуги или в ходе ее предоставления, в случае невозможности обнаружения недостатков при принятии услуги - в течение гарантийного срока, установленного хозяйствующим субъектом, а при его отсутствии - в течение 6 месяцев со дня принятия услуги.

57. Хозяйствующий субъект не несет ответственности перед пользователем, если докажет, что неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств произошло вследствие вины пользователя либо непреодолимой силы.

---

