

О новых правилах оказания услуг телефонной связи

В декабре 2014 г. Постановлением Правительства РФ №1342 утверждены новые правила о порядке оказания услуг телефонной связи, которые заменяют ранее действовавшие, делая их едиными для фиксированной неподвижной связи в сетях общего пользования.

Как и прежде, операторы связи обязаны круглосуточно обеспечивать возможность бесплатного вызова экстренных служб, а также предоставление информации о тарифах, зоне обслуживания, сумме задолженности и прием сообщений о неисправности сети. Операторы фиксированной связи также должны обеспечить бесплатное получение информации о точном времени. При этом обязательства круглосуточно обеспечивать, вызов бюро ремонта и предоставлять информацию об универсальных услугах у операторов фиксированной связи более нет.

Новые правила содержат общие нормы, отличные от прежних: абонент обязан оплачивать только те услуги связи, которые он заказывал; оператор вправе отключить абоненту только те услуги, которые он не оплатил; при этом абонента нельзя отключить от услуг телефонной связи, если он не оплатил какие-либо дополнительные услуги. В случае отказа оператора от заключения договора абонент вправе подать в суд, при этом бремя доказательства отсутствия технической возможности подключения ложится на оператора. К нововведениям можно отнести, например, обязанность оператора ввести в линейку тарифов как минимум один с посекундной тарификацией.

Из правил исчезли нормы, подробно регламентирующие ответственность сторон за нарушение принятых на себя обязательств, механизм рассмотрения претензий. Теперь в правилах по всем этим пунктам содержится лишь отсылка к общим нормам законодательства.

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

Принятый документ начал действовать 15.01.2015 г.

Знамя. – 2015. – 17 февраля. – С. 3.