



ДОНЕЦКАЯ НАРОДНАЯ РЕСПУБЛИКА СОВЕТ МИНИСТРОВ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 13 сентября 2018 г. № 2-28

Об утверждении Правил предоставления и получения телекоммуникационных услуг телефонной связи на территории Донецкой Народной Республики

С целью правового регулирования правоотношений, возникающих между абонентом и (или) потребителем телекоммуникационных услуг телефонной связи и оператором телекоммуникаций независимо от форм собственности при предоставлении услуг местной, внутризонавой и международной телефонной связи, а также при предоставлении телекоммуникационных услуг подвижной (мобильной) радиотелефонной связи, телекоммуникационных услуг подвижной радиосвязи и телекоммуникационных услуг спутниковой радиосвязи в телекоммуникационной сети общего пользования, руководствуясь частью 2 статьи 50 Закона Донецкой Народной Республики от 11 марта 2016 года №114-ІНС «О телекоммуникациях», Совет Министров Донецкой Народной Республики

ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить Правила предоставления и получения телекоммуникационных услуг телефонной связи на территории Донецкой Народной Республики (прилагаются).
2. Контроль выполнения настоящего Постановления возложить на Министра связи Донецкой Народной Республики.
3. Настоящее Постановление вступает в силу со дня официального опубликования.

Врио Председателя
Совета Министров



Д.В. Пушилин

УТВЕРЖДЕНО

Постановлением
Совета Министров
Донецкой Народной Республики
от 13 сентября 2018 г. № 2-28

ПРАВИЛА
предоставления и получения телекоммуникационных услуг телефонной
связи на территории Донецкой Народной Республики

I. Общие положения

1. Правила предоставления и получения телекоммуникационных услуг телефонной связи (далее – Правила) разработаны в соответствии со статьей 50 Закона Донецкой Народной Республики от 11 марта 2016 года № 114-ІНС «О телекоммуникациях» и регулируют отношения между абонентом и (или) потребителем телекоммуникационных услуг телефонной связи (далее – услуги телефонной связи) и оператором телекоммуникаций независимо от форм собственности при предоставлении услуг местной, внутризонавой и международной телефонной связи, а также при предоставлении телекоммуникационных услуг подвижной (мобильной) радиотелефонной связи, телекоммуникационных услуг подвижной радиосвязи и телекоммуникационных услуг спутниковой радиосвязи (далее – подвижная связь) в телекоммуникационной сети общего пользования.

2. В настоящих Правилах используются следующие понятия:

1) абонент – потребитель телекоммуникационных услуг телефонной связи, с которым заключен договор о предоставлении услуг телефонной связи при выделении для этих целей абонентского телефонного номера или уникального кода идентификации;

2) абонентская линия – линия связи, соединяющая потребительское (оконечное) оборудование с телекоммуникационным узлом;

3) абонентская проводка – участок абонентской линии от оконечного кабельного устройства телекоммуникационной сети (распределительной коробки, кабельного ящика, тому подобное) до розетки потребительского оборудования;

4) абонентская станция (абонентское устройство) - потребительское (оконечное) оборудование, подключаемое к сети подвижной связи;

5) абонентский телефонный номер – номер, однозначно определяющий абонентскую линию или подключенную к телекоммуникационной сети подвижной связи абонентскую станцию (абонентское устройство) с установленным в ней идентификационным модулем;

6) авария (крупная неисправность) телекоммуникационной сети – повреждение или выход из строя телекоммуникационной сети или ее части при чрезвычайных или непредвиденных ситуациях (стихийных бедствиях, пожарах, катастрофах, разрушении зданий, сооружений или коммуникаций, прекращении работы электросетей, крупных хищениях и тому подобное, для устранения которых требуется значительные затраты времени и средств оператора телекоммуникаций;

7) внутризональное телефонное соединение – телефонное соединение между потребительским (оконечным) оборудованием, подключенным к местной телекоммуникационной сети и размещенным в пределах разных административно - территориальных единиц Донецкой Народной Республики, или телефонное соединение между потребительским (оконечным) оборудованием, подключенным к местной телекоммуникационной сети в пределах одной административно - территориальной единицы Донецкой Народной Республики, и потребительским (оконечным) оборудованием, подключенным к телекоммуникационной сети подвижной связи, когда соответствующему абоненту телекоммуникационной сети подвижной связи выделен абонентский номер, входящий в ресурс географически не определяемой зоны нумерации, закрепленный за другой административно - территориальной единицей Донецкой Народной Республики;

8) вызов – действия, совершаемые абонентом или потребителем в целях установления соединения своего потребительского (оконечного) оборудования с потребительским (оконечным) оборудованием другого абонента или потребителя услуг телефонной связи и совокупность операций, порождаемых этими действиями в телекоммуникационной сети;

9) единица тарификации телефонного соединения – продолжительность телефонного соединения, за предоставление которого с абонента или потребителя услуг телефонной связи взимается плата, равная тарифу, установленному для соединения данного вида;

10) зона обслуживания местной телекоммуникационной сети телефонной связи – территория, в пределах которой потребительское (оконечное) оборудование соединяется или может быть соединено абонентской линией с телекоммуникационным узлом, входящим в состав местной телекоммуникационной сети телефонной связи оператора телекоммуникаций;

11) зона обслуживания сети подвижной связи – совокупность территорий, обслуживаемых всеми телекоммуникационными узлами сети подвижной связи одного и того же оператора телекоммуникаций;

12) идентификационный модуль – электронный носитель информации, установленный в абонентской станции (абонентском устройстве), с помощью которого осуществляется идентификация абонента оператором телекоммуникаций, доступ абонентской станции (абонентского устройства) к сети подвижной связи, а также обеспечивается защита от несанкционированного использования абонентского номера;

13) карта оплаты услуг телефонной связи – носитель информации, используемый для доведения до оператора телекоммуникаций сведений об оплате (предоплате) услуг телефонной связи или таксофонов;

14) короткое текстовое сообщение – сообщение, состоящее из букв и (или) символов, набранных в определенной последовательности и предназначенное для передачи по телекоммуникационной сети;

15) лицевой счет – запись в автоматизированной системе расчетов оператора телекоммуникаций, служащая для учета объема предоставленных услуг телефонной связи, поступления и расходования денежных средств, внесенных в счет оплаты телекоммуникационных услуг;

16) местная телекоммуникационная сеть телефонной связи – телекоммуникационная сеть, предназначенная для предоставления услуг местной телефонной связи, представляющая собой совокупность телекоммуникационных узлов и линий связи, а также обеспечивающая телефонные соединения абонентов и (или) потребителей в пределах территории одной административно - территориальной единицы, (далее – местная телекоммуникационная сеть);

17) местное телефонное соединение – телефонное соединение между потребителем (оконечным) оборудованием, подключенным к местной телекоммуникационной сети и размещенным в пределах территории одной административно - территориальной единицы;

18) международное телефонное соединение – телефонное соединение между потребителем (оконечным) оборудованием, когда одно потребительское (оконечное) оборудование подключено к местной телекоммуникационной сети и размещено в пределах территории Донецкой Народной Республики, а другое потребительское (оконечное) оборудование размещено за пределами территории Донецкой Народной Республики, или телефонное соединение между потребителем (оконечным) оборудованием, подключенным к местной телекоммуникационной сети в пределах территории Донецкой Народной Республики и потребителем (оконечным)

оборудованием, подключенным к телекоммуникационной сети подвижной связи, когда соответствующему абоненту телекоммуникационной сети подвижной связи выделен абонентский номер, не входящий в ресурс нумерации, закрепленный за Донецкой Народной Республикой;

19) переадресация входящего вызова – возможность телекоммуникационной сети перенаправить входящий вызов с одного телефонного номера на другой;

20) подвижная связь – связь, которая поддерживает подвижность потребителей посредством сотовой пространственной структуры телекоммуникационной сети и эстафетной передачи обслуживания между сотами;

21) потребительское (оконечное) оборудование – технические средства для передачи и (или) приема сигналов, подключенные к абонентским линиям и находящиеся в пользовании абонентов и (или) потребителей;

22) предоставление доступа к местной телекоммуникационной сети – совокупность действий оператора телекоммуникаций по формированию абонентской линии и подключению с ее помощью потребительского (оконечного) оборудования к телекоммуникационному узлу местной телекоммуникационной сети в целях обеспечения предоставления абоненту услуг телефонной связи;

23) роуминг – обеспечение оператором телекоммуникаций возможности абоненту с применением идентификационного модуля пользоваться услугами подвижной связи, предоставляемыми другим оператором телекоммуникаций, с которым у данного абонента не заключен договор о предоставлении услуг подвижной связи;

24) соабоненты – лица, проживающие в коммунальной квартире, уполномочившие одного из жильцов этой квартиры на заключение договора о предоставлении услуг телефонной связи, предусматривающего коллективное использование потребительского (оконечного) оборудования;

25) соединение по телекоммуникационной сети подвижной связи – соединение между абонентской станцией (абонентским устройством), подключенным к телекоммуникационной сети подвижной связи, и потребительским (оконечным) оборудованием, подключенным к местной телекоммуникационной сети, или абонентской станцией (абонентским устройством), подключенным к телекоммуникационной сети подвижной связи;

26) сообщение широковещательной рассылки – сообщение, предназначенное для передачи одновременно всем потребителям услуг

подвижной связи, находящимся на территории, определяемой оператором телекоммуникаций;

27) средство коллективного доступа – оконечное оборудование, предназначенное для предоставления неограниченному кругу лиц возможности пользования услугами телефонной связи;

28) таксофон – оконечное абонентское телефонное устройство, предназначенное для установления телефонных соединений, предоставления потребителям телекоммуникационных услуг и содержащее устройство для расчета за них средствами оплаты;

29) телекоммуникационный узел – средства телекоммуникаций, выполняющие функции систем коммутации;

30) телефонное соединение – установленное в результате вызова взаимодействие между средствами телекоммуникаций, позволяющее абоненту и (или) потребителю услуг телефонной связи передавать и (или) принимать голосовую и (или) не голосовую информацию;

31) телефонизированное помещение – здание, квартира, помещение в котором установлено потребительское (оконечное) оборудование абонента, подключенное к местной телекоммуникационной сети согласно договору о предоставлении услуг телефонной связи;

32) техническая возможность предоставления доступа к местной телекоммуникационной сети – одновременное наличие незадействованной монтированной емкости телекоммуникационного узла, в зоне действия которого запрашивается подключение потребительского (оконечного) оборудования, к местной телекоммуникационной сети и незадействованных линий связи, позволяющих сформировать абонентскую линию связи между телекоммуникационным узлом и данным потребительским (оконечным) оборудованием;

33) техническая возможность предоставления услуг подвижной связи – наличие функционирующих технических средств и сооружений подвижной связи в зоне обслуживания телекоммуникационной сети подвижной связи оператора телекоммуникаций, необходимых для предоставления абоненту услуг подвижной связи;

34) технические условия – документ, устанавливающий технические требования, выполнение которых необходимо для подключения к телекоммуникационной сети;

35) уникальный код идентификации – цифровое, буквенное, символьное обозначение или комбинации таких обозначений (в том числе коды доступа),

предназначенные для однозначного определения (идентификации) потребительского (оконечного) оборудования телекоммуникационной сети, используемого для предоставления телекоммуникационных услуг абоненту и (или) потребителю;

3б) член семьи абонента – лица, которые зарегистрированы и проживают вместе с абонентом в одном жилом помещении.

Другие термины употребляются в значениях, приведенных в Законе Донецкой Народной Республики от 11 марта 2016 года № 114-ІНС «О телекоммуникациях».

3. Взаимоотношения оператора телекоммуникаций с абонентом и (или) потребителем услуг телефонной связи, возникающие при предоставлении услуг телефонной связи на территории Донецкой Народной Республики, осуществляются на русском языке.

4. Оператор телекоммуникаций обеспечивает абоненту и (или) потребителю возможность пользования услугами телефонной связи 24 часа в сутки, если иное не установлено законодательством Донецкой Народной Республики.

5. Для отдельных категорий должностных лиц органов государственной власти, дипломатических и консульских представителей иностранных государств, представителей международных организаций, а также отдельных категорий физических лиц могут устанавливаться преимущества в очередности и по порядку предоставления услуг телефонной связи.

Категории должностных лиц и физических лиц, которые имеют преимущества при предоставлении услуг телефонной связи, определяются законодательством Донецкой Народной Республики.

6. При чрезвычайных ситуациях природного и (или) техногенного характера, при ведении боевых действий, а также других ситуациях, вызванных действиями непреодолимой силы оператор телекоммуникаций в порядке, определенном законодательством Донецкой Народной Республики, вправе:

1) в приоритетном порядке предоставлять услуги телефонной связи абоненту и (или) потребителю, имеющему такое право;

2) временно прекращать или ограничивать предоставление услуг телефонной связи абонентам и (или) потребителям.

7. Оператор телекоммуникаций обязан обеспечить соблюдение тайны телефонных переговоров, передаваемых по телекоммуникационным сетям.

8. Ограничение права на тайну телефонных переговоров, передаваемых по телекоммуникационным сетям, допускается только в случаях, предусмотренных законодательством Донецкой Народной Республики.

Абоненту или его уполномоченным представителям могут предоставляться сведения о передаваемых по телекоммуникационным сетям телефонных переговорах данного абонента, если иное не предусмотрено законодательством Донецкой Народной Республики.

9. Сведения об абоненте, ставшие известными оператору телекоммуникаций в силу исполнения договора о предоставлении услуг телефонной связи, могут использоваться оператором телекоммуникаций для предоставления справочных и иных информационных услуг или передаваться третьим лицам только с письменного согласия абонента, за исключением случаев, предусмотренных законодательством Донецкой Народной Республики.

Согласие абонента на обработку его персональных данных в целях осуществления оператором телекоммуникаций расчетов за предоставленные услуги телефонной связи, а также рассмотрения жалоб, претензий не требуется.

10. Обязанность по предоставлению потребительского (оконечного) оборудования (далее – оборудование), возлагается на абонента, если иное не установлено договором о предоставлении услуг телефонной связи.

К телекоммуникационной сети может быть подключено только то оборудование, на которое имеется документ о подтверждении соответствия этих средств телекоммуникаций установленным требованиям.

11. Оператор телекоммуникаций в пределах собственной телекоммуникационной сети и в порядке, определенном законодательством Донецкой Народной Республики, обязан обеспечивать в зоне экстренного оповещения населения передачу сигналов оповещения и экстренной информации об опасностях, возникающих при угрозе возникновения или возникновении чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера, а также при ведении военных действий или вследствие этих действий, о правилах поведения населения и необходимости проведения мероприятий по защите.

Оповещение потребителей телекоммуникационной сети подвижной связи осуществляется оператором телекоммуникаций посредством направления на абонентские станции (абонентские устройства) коротких текстовых сообщений. Оператор телекоммуникаций вправе дополнительно использовать сообщения широковещательной рассылки для передачи сообщения экстренного оповещения.

Оповещение для потребителей телекоммуникационных услуг является безвозмездным. Отказ потребителя телекоммуникационных услуг от получения сообщения экстренного оповещения не допускается.

12. Предоставление абоненту и (или) потребителю услуг телефонной связи может сопровождаться предоставлением оператором телекоммуникаций иных услуг, технологически неразрывно связанных с предоставляемыми услугами телефонной связи и направленных на повышение их потребительской ценности, если для этого не требуется отдельной лицензии и при соблюдении требований, предусмотренных законодательством Донецкой Народной Республики.

Перечень технологически неразрывно связанных услуг определяется оператором телекоммуникаций самостоятельно.

13. Оператор телекоммуникаций обязан создавать систему информационно-справочного обслуживания в целях предоставления абоненту и (или) потребителю информации, связанной с предоставлением услуг телефонной связи. В системе информационно-справочного обслуживания предоставляются платные и бесплатные информационно-справочные услуги.

Оператор телекоммуникаций предоставляет бесплатно и круглосуточно следующие информационно-справочные услуги:

- 1) предоставление информации о предоставляемых услугах телефонной связи и необходимые разъяснения;
- 2) предоставление информации о зоне обслуживания собственной телекоммуникационной сети;
- 3) предоставление информации о тарифах на услуги телефонной связи;
- 4) предоставление информации о состоянии лицевого счета абонента, в том числе о задолженности по оплате телекоммуникационных услуг;
- 5) прием информации о технической неисправности, препятствующей пользованию услугами телефонной связи.

Перечень бесплатных информационно-справочных услуг, предусмотренных в настоящем пункте Правил, не может быть сокращен.

Предоставление бесплатных информационно-справочных услуг может производиться с использованием речевых автоинформаторов и (или) посредством размещения информации на официальном сайте оператора телекоммуникаций.

Перечень и время предоставления платных информационно-справочных услуг оператор телекоммуникаций определяет самостоятельно.

II. Порядок и условия заключения договора о предоставлении услуг телефонной связи

14. Договор о предоставлении услуг телефонной связи заключается в порядке, предусмотренном законодательством Донецкой Народной Республики. Существенные условия и особенности заключения договоров о предоставлении услуг телефонной связи устанавливаются настоящими Правилами.

15. Оператор телекоммуникаций имеет право отказать в заключении договора о предоставлении услуг телефонной связи:

1) при отсутствии технической возможности, обоснованной оператором телекоммуникаций;

2) при отсутствии необходимых для заключения договора о предоставлении услуг телефонной связи документов, предусмотренных настоящими Правилами и законодательством Донецкой Народной Республики;

3) при наличии задолженности абонента перед оператором телекоммуникаций за ранее предоставленные телекоммуникационные услуги, если это подтверждено документально;

4) при несоответствии оборудования абонента, посредством которого предоставляется услуга телефонной связи, техническим требованиям к оборудованию;

5) в случае, если предоставление услуг телефонной связи невозможно в связи с наличием физических, топографических или иных естественных препятствий;

6) в случае, если приостановлен срок действия лицензии оператора телекоммуникаций.

16. Оператор телекоммуникаций обязан предоставить лицу, которое имеет намерение заключить договор о предоставлении услуг телефонной связи, следующую информацию:

1) наименование (фирменное наименование) оператора телекоммуникаций, место нахождения и режим работы оператора телекоммуникаций и его филиалов;

2) реквизиты выданной оператору телекоммуникаций лицензии (лицензий) на предоставление услуг телефонной связи (далее – лицензия);

3) перечень услуг телефонной связи, условия и порядок их предоставления;

4) порядок изменения условий предоставления, временного прекращения, прекращения предоставления услуг телефонной связи, а также изменения перечня услуг;

5) тарифы на услуги телефонной связи;

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

7) порядок рассмотрения претензий абонента и (или) потребителя;

8) номера телефонов информационно-справочных служб;

9) о местах ознакомления абонентов и (или) потребителей с настоящими Правилами.

17. Физическое лицо (в том числе иностранный гражданин и лицо без гражданства) при заключении договора о предоставлении услуг телефонной связи предъявляет паспорт или иной, заменяющий его документ, с указанием места регистрации, документ подтверждающий наличие льготы (при необходимости) и регистрационный номер учетной карточки налогоплательщика или справку о наличии права осуществлять любые платежи по серии и номеру паспорта для лиц, которые из-за своих религиозных убеждений отказываются от принятия регистрационного номера учетной карточки налогоплательщика и сообщили об этом в соответствующий орган доходов и сборов Донецкой Народной Республики, и предоставляет надлежащим образом заверенные копии указанных документов.

Иностранный гражданин и лицо без гражданства дополнительно предъявляют заверенный в установленном законодательством Донецкой Народной Республики порядке перевод на русский язык документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина или лица без гражданства, и предоставляет копию такого перевода.

18. Юридическое лицо при заключении договора о предоставлении услуг телефонной связи предъявляет оператору телекоммуникаций свидетельство о государственной регистрации или его нотариально заверенную копию и предоставляет надлежащим образом заверенные копии указанных документов.

Лицо, уполномоченное на заключение договора о предоставлении услуг телефонной связи в интересах юридического лица, предоставляет оператору

телекоммуникаций документ, подтверждающий его полномочия на представление интересов юридического лица при заключении договора о предоставлении услуг телефонной связи, предъявляет свидетельство о государственной регистрации юридического лица или его нотариально заверенную копию, а также предоставляет копии указанных документов.

Юридические лица, которые финансируются за счет бюджетных средств, обязаны предоставить оператору телекоммуникаций копию документа, подтверждающего их статус как бюджетного учреждения или бюджетной организации с целью применения тарифов, которые устанавливаются для бюджетных учреждений и организаций.

19. Физическое лицо-предприниматель при заключении договора о предоставлении услуг телефонной связи предъявляет оператору телекоммуникаций паспорт или иной, заменяющий его документ, свидетельство о государственной регистрации физического лица-предпринимателя и предоставляет надлежащим образом их заверенные копии.

20. При заключении договора о предоставлении услуг телефонной связи оператору телекоммуникаций, запрещается:

1) требовать предоставления потребителем сведений, не предусмотренных настоящими Правилами для заключения договора;

2) определять такой порядок предоставления услуг телефонной связи, который может привести к ограничению или нарушению прав потребителя или созданию неравных условий для сторон договора о предоставлении услуг телефонной связи.

21. При наличии условий, изложенных в Разделах II, VII настоящих Правил, оператор телекоммуникаций обязан заключить договор о предоставлении услуг телефонной связи.

Договор о предоставлении услуг телефонной связи заключается в письменной форме в 2 экземплярах, один из которых вручается абоненту. В случаях, предусмотренных настоящим пунктом Правил, договор может заключаться путем совершения конклюдентных действий.

В договоре о предоставлении услуг телефонной связи, должны быть указаны следующие сведения об абоненте:

1) для физического лица: фамилия, имя, отчество (при наличии), место регистрации, реквизиты основного документа, удостоверяющего личность; идентификационный номер физического лица – плательщика налога;

2) для юридического лица: наименование (фирменное наименование) организации, место нахождения (юридический адрес и адрес фактического нахождения), номер свидетельства о государственной регистрации юридического лица, идентификационный код юридического лица.

Договор о предоставлении услуг местной, внутризонавой и международной телефонной связи с использованием средств коллективного доступа, заключаемый путем осуществления конклюдентных действий, считается заключенным с момента осуществления абонентом и (или) потребителем вызова, а в случае, если действия потребителя, направленные на заключение договора о предоставлении услуг местной, внутризонавой и международной телефонной связи с использованием средств коллективного доступа, представляют собой внесение аванса, такой договор считается заключенным с момента внесения этого аванса.

22. Договор о предоставлении услуг телефонной связи должен содержать следующие существенные условия:

1) абонентский телефонный номер (абонентские телефонные номера) или при наличии уникальный код идентификации (уникальные коды идентификации);

2) срок обеспечения доступа к телекоммуникационной сети;

3) перечень предоставляемых услуг телефонной связи;

4) систему оплаты предоставляемых услуг телефонной связи;

5) порядок, сроки и форму расчетов за предоставляемые услуги телефонной связи.

23. Договор о предоставлении услуг телефонной связи может быть унифицированным – отображать все виды телекоммуникационных услуг. Конкретные виды телекоммуникационных услуг выбираются абонентом и указываются им в заявлении.

24. Договоры о предоставлении услуг телефонной связи, заключенные до вступления в силу настоящих Правил, являются действующими и могут быть перезаклучены по требованию одной из сторон.

III. Порядок и условия исполнения договора о предоставлении услуг телефонной связи

3.1. Права и обязанности сторон при исполнении договора о предоставлении услуг телефонной связи

25. Оператор телекоммуникаций обязан:

1) создавать систему информационно-справочного обслуживания в целях предоставления абоненту и (или) потребителю информации, связанной с предоставлением услуг телефонной связи. В системе информационно-справочного обслуживания могут предоставляться платные и бесплатные информационно-справочные услуги;

2) предоставлять абоненту и (или) потребителю услуги телефонной связи согласно выданной лицензии, в соответствии с законодательством Донецкой Народной Республики, лицензионными условиями, настоящими Правилами и договором о предоставлении услуг телефонной связи;

3) направлять по заявлению абонента для подключения или устранения неисправности оборудования, абонентской линии, выполнения других работ, необходимых для предоставления услуг телефонной связи (кроме услуг подвижной связи), представителей оператора телекоммуникаций, которые должны иметь при себе удостоверение с фотографией, скрепленное печатью (при наличии), и предъявлять его абоненту;

4) устранять неисправности, препятствующие пользованию услугами телефонной связи (с учетом возможности доступа в помещение абонента) в течение 24 часов с момента подачи абонентом соответствующего заявления (устного или письменного). Производить перерасчет абонентной платы в соответствии с законодательством Донецкой Народной Республики в случае, если период неисправности превысил одни сутки, и неисправность произошла не по вине абонента;

5) обеспечить каждому абоненту услуг телефонной связи бесплатный вызов экстренных оперативных служб посредством набора номеров вызова соответствующих экстренных оперативных служб, установленных в соответствии с республиканской системой и планом нумерации;

6) возобновлять предоставление услуг телефонной связи абоненту в течение 24 часов (за исключением выходных и праздничных дней) со дня получения оплаты или предоставления абонентом документов, подтверждающих погашение задолженности по оплате телекоммуникационных услуг (в случае приостановления предоставления услуг телефонной связи за нарушение сроков оплаты, предоставленных ему телекоммуникационных услуг);

7) обеспечивать абоненту телефонное соединение с любым абонентом телекоммуникационной сети общего пользования;

8) информировать абонентов любым доступным способом об авариях (крупных неисправностях) на телекоммуникационной сети и предполагаемых сроках устранения последствий аварий;

9) по требованию абонента предоставлять дополнительную информацию, связанную с предоставлением услуг телефонной связи;

10) вернуть абоненту неиспользованный остаток денежных средств, внесенных в качестве аванса, не позднее 30 календарных дней со дня расторжения договора о предоставлении услуг телефонной связи;

11) предоставлять услуги телефонной связи, отвечающие установленным показателям качества, в соответствии со стандартами, условиями договора и другими нормативными документами, а также предоставленной информации об условиях предоставления услуги телефонной связи;

12) не менее чем за 7 календарных дней до изменения действующих тарифов на услуги телефонной связи извещать абонентов любым доступным способом: на информационных стендах в местах обслуживания клиентов, интернет-сайтах, путем размещения информации в средствах массовой информации. Абонентам подвижной связи, в отношении которых применяется изменяемый тариф, дополнительно направляются короткие текстовые сообщения с информацией об изменении действующих тарифов на услуги подвижной связи, если иное не предусмотрено настоящими Правилами. В договоре о предоставлении услуг телефонной связи с абонентом - юридическим лицом может быть определен иной способ информирования об изменении тарифов;

13) обеспечить правильность применения тарифов;

14) не менее чем за 7 календарных дней извещать абонента об изменении перечня и (или) условий предоставления услуг телефонной связи. В случаях, когда изменения не зависят от оператора телекоммуникаций и не могут быть им предусмотрены, оператор телекоммуникаций уведомляет абонентов любым доступным способом в течение 3 рабочих дней после соответствующих изменений.

15) обеспечить на протяжении 30 календарных дней от даты расторжения договора о предоставлении услуг телефонной связи техническую возможность восстановления предоставления услуг телефонной связи;

16) создавать условия для беспрепятственного доступа абонентов, в том числе людей с ограниченными возможностями, к объектам телекоммуникаций, предназначенным для работы с абонентами, клиентами;

17) обеспечить соблюдение тайны телефонных переговоров;

18) фиксировать (в электронном виде) и хранить информацию о действиях абонентов. Все действия, совершенные после идентификации,

считаются совершенными абонентом. Срок хранения информации оператором телекоммуникаций составляет:

а) не менее 3 лет со дня расторжения договора о предоставлении услуг телефонной связи – в отношении действий абонентов, направленных на изменение условий договора о предоставлении услуг телефонной связи;

б) не менее 3 лет со дня совершения действия – для остальных действий абонентов, при наличии технической возможности средств телекоммуникаций телекоммуникационной сети;

19) соблюдать этику общения с абонентом, сообщать свою должность, фамилию или личный номер (работника бюро ремонта, справочной службы и т. п.);

20) не обуславливать предоставление одних услуг телефонной связи обязательным предоставлением иных телекоммуникационных услуг, за исключением телекоммуникационных услуг по предоплаченным пакетам.

Оператор телекоммуникаций не вправе навязывать абоненту и (или) потребителю предоставление иных услуг телефонной связи за отдельную плату.

26. Абонент обязан:

1) вносить плату за предоставленные услуги телефонной связи в полном объеме и сроки, определенные договором о предоставлении услуг телефонной связи;

2) использовать для подключения к местной телекоммуникационной сети оборудование, соответствующее установленным требованиям;

3) сообщать оператору телекоммуникаций об изменениях фамилии (имени, отчества) и места жительства и (или) регистрации для абонентов-физических лиц, наименования (фирменного наименования) и места нахождения для абонентов-юридических лиц в срок, не превышающий 30 календарных дней со дня таких изменений;

4) сообщать оператору телекоммуникаций в срок, не превышающий 30 календарных дней, о прекращении своего права собственности и (или) пользования помещением, в котором установлено оборудование;

5) в срок, определенный договором о предоставлении услуг телефонной связи, предоставлять оператору телекоммуникаций заверенный надлежащим образом список лиц, ответственных за использование оборудования подвижной связи абонента - юридического лица;

6) сообщать оператору телекоммуникаций об утрате идентификационного модуля;

7) обеспечивать доступ представителям оператора телекоммуникаций в помещения и на территории, на которых расположены, сооружения и средства телекоммуникаций, для их осмотра, ремонта и технического обслуживания;

8) не допускать использования своего оборудования для совершения противоправных действий или действий, которые угрожают интересам государственной безопасности, обороны и охраны правопорядка;

9) не допускать действий, которые могут препятствовать безопасной эксплуатации телекоммуникационных сетей, поддержанию целостности и взаимодействия телекоммуникационных сетей, защите их информационной безопасности, электромагнитной совместимости радиоэлектронных средств, усложнять или препятствовать предоставлению услуг другим потребителям;

10) не допускать использования на коммерческой основе оборудования и абонентских линий для предоставления услуг телефонной связи третьим лицам;

11) содержать в исправном состоянии абонентскую линию и оборудование, находящиеся в помещении абонента;

12) соблюдать правила эксплуатации оборудования, абонентских станций (абонентских устройств), указанные в технической документации оборудования;

13) не допускать подключения к абонентской линии оборудования, не предназначенного для использования в телекоммуникационной сети.

В случае выявления неисправности телекоммуникационной сети, произошедшей по вине абонента и (или) потребителя, затраты оператора телекоммуникаций, связанные с устранением неисправности, компенсируются абонентом в порядке, установленном законодательством.

Факт неисправности телекоммуникационной сети по вине абонента и (или) потребителя оформляется актом в двух экземплярах, каждый из которых подписывается уполномоченным представителем оператора телекоммуникаций и абонентом и (или) потребителем, по вине которого возникла неисправность. В случае отказа абонента и (или) потребителя от подписания акта, он подписывается не менее чем двумя представителями оператора телекоммуникаций.

14) выполнять иные обязанности в соответствии с законодательством Донецкой Народной Республики.

27. Оператор телекоммуникаций имеет право:

- 1) присваивать телефонные номера абонентам в пределах выделенного ресурса нумерации;
- 2) устанавливать тарифы на услуги телефонной связи, кроме тех которые согласно Закону Донецкой Народной Республики от 11 марта 2016 года № 114-ІНС «О телекоммуникациях» подлежат государственному регулированию;
- 3) устанавливать повышенный тариф за срочность предоставления услуг телефонной связи.

Льготы, предоставляемые абонентам, не распространяются на повышенную оплату за срочность предоставления услуг телефонной связи.

При нарушении оператором телекоммуникаций обязательств по срочному предоставлению услуг телефонной связи оплата производится по общему тарифу с возвращением абоненту разницы в оплате;

4) назначать по согласованию с абонентом новый срок предоставления услуг доступа к местной телекоммуникационной сети, если несоблюдение срока было обусловлено обстоятельствами непреодолимой силы;

5) не подключать к местной телекоммуникационной сети оборудование абонента, не имеющее документа о подтверждении соответствия стандартам и техническим регламентам и (или) сертификат соответствия;

6) прекращать или ограничивать предоставление услуг телефонной связи при нарушении абонентом условий договора о предоставлении услуг телефонной связи, настоящих Правил, а также при аварийной ситуации либо при угрозе жизни, здоровью и безопасности граждан;

7) изменять зону обслуживания телекоммуникационной сети для подвижной связи и перечень роуминг-партнеров, если это не ухудшает параметры телекоммуникационной сети и не ущемляет права абонентов;

8) предоставить абоненту, прошедшему идентификацию в порядке, определенном оператором телекоммуникаций, с использованием телекоммуникационных сетей, в том числе информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», или иными способами дистанционного взаимодействия абонента с оператором телекоммуникаций, возможность:

а) получать информацию об услугах телефонной связи, предоставляемых оператором телекоммуникаций, и состоянии расчетов за них, а также иную информацию, связанную с предоставлением услуг телефонной связи в соответствии с договором о предоставлении услуг телефонной связи;

б) заказывать детализацию счета, за что по усмотрению оператора телекоммуникаций может взиматься отдельная плата;

в) изменять состав предоставляемых услуг телефонной связи, тарифных планов;

г) совершать иные действия, связанные с предоставлением услуг телефонной связи, не противоречащие законодательству Донецкой Народной Республики.

28. Абонент имеет право:

1) на свободный доступ к услугам телефонной связи, и их безопасность;

2) получать достоверную информацию об операторе телекоммуникаций, режиме его работы, предоставляемых услугах телефонной связи;

3) на выбор вида и количества услуг телефонной связи;

4) на доступ к общедоступным телекоммуникационным услугам;

5) назначать по согласованию с оператором телекоммуникаций новый срок предоставления услуг доступа к местной телекоммуникационной сети, если несоблюдение ранее оговоренных сроков было обусловлено обстоятельствами непреодолимой силы, о которых абоненту было сообщено до истечения назначенного срока предоставления услуг телефонной связи;

6) на бесплатное изъятие (полностью или частично) сведений о нем из телефонных справочников и баз данных информационно-справочных служб оператора телекоммуникаций;

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

8) требовать перерасчета денежных средств, вплоть до полного возврата сумм, уплаченных за услуги телефонной связи, вследствие непредоставления услуг телефонной связи не по вине абонента или предоставления услуг телефонной связи ненадлежащего качества;

9) получать дополнительную информацию о предоставленных услугах телефонной связи (детализацию счета), в том числе с указанием даты и времени установления соединений, их продолжительности и абонентских телефонных номеров;

10) обратиться к оператору телекоммуникаций за возвратом денежных средств, внесенных в качестве аванса;

11) обжаловать неправомерные действия оператора телекоммуникаций путем обращения в республиканский орган исполнительной власти, который реализует государственную политику надзора и контроля в отрасли связи, или в суд;

12) отказаться от услуг телефонной связи в порядке, установленном договором о предоставлении услуг телефонной связи;

13) расторгнуть договор о предоставлении услуг телефонной связи в одностороннем порядке, при условии оплаты предоставленных услуг телефонной связи, известив об этом оператора телекоммуникаций письменно не менее чем за 30 календарных дней до даты расторжения договора о предоставлении услуг телефонной связи, если иное не предусмотрено договором о предоставлении услуг телефонной связи;

14) абонент - физическое лицо вправе отказаться от получения информации об изменении тарифов в виде короткого текстового сообщения и посредством совершения им действий, позволяющих достоверно установить его волеизъявление, выбрать иной способ извещения.

3.2. Форма и порядок расчетов за предоставленные услуги телефонной связи

29. Тарифы на услуги телефонной связи, в том числе тариф, используемый для оплаты неполной единицы тарификации, устанавливаются, изменяются оператором телекоммуникаций самостоятельно, если иной порядок не установлен законодательством Донецкой Народной Республики.

30. Плата за предоставление оператором телекоммуникаций доступа к телекоммуникационной сети взимается однократно за каждый факт предоставления доступа к телекоммуникационной сети.

31. Оплата услуг телефонной связи осуществляется в форме наличных и (или) безналичных расчетов посредством:

- 1) авансового платежа;
- 2) отложенного платежа на срок расчетного периода;
- 3) посредством сочетания указанных видов платежей.

При оплате услуг телефонной связи посредством авансового платежа услуги телефонной связи предоставляются в объеме внесенных абонентом

денежных средств. В случае исчерпания аванса предоставление услуг телефонной связи приостанавливается без предварительного уведомления абонента, если договором о предоставлении услуг телефонной связи не предусмотрено применение перехода с авансового платежа на отложенный платеж.

При оплате услуг телефонной связи посредством отложенного платежа предоставленные услуги телефонной связи оплачиваются по окончании расчетного периода.

Вид платежей за услуги телефонной связи и порядок их осуществления определяются договором о предоставлении услуг телефонной связи, если иное не установлено законодательством Донецкой Народной Республики.

32. Тарифные планы на услуги телефонной связи могут быть установлены отдельно для физических лиц, юридических лиц, физических лиц – предпринимателей.

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

33. При формировании тарифных планов могут применяться следующие виды тарификации:

1) абонентная система оплаты, при которой размер платежа абонента за определенный (расчетный) период является величиной постоянной, не зависящей от объема фактически полученных услуг телефонной связи;

2) повременная система оплаты, не предусматривающая постоянную сумму оплаты и зависящая от количества предоставленных услуг телефонной связи в учетных единицах тарификации;

3) комбинированная система оплаты, при которой услуги телефонной связи, не превышающие определенный объем за определенный (расчетный) период, предоставляются за фиксированную сумму оплаты, и отдельно оплачиваются услуги телефонной связи, превышающие указанный объем.

При формировании тарифных планов допускается сочетание нескольких видов тарификации, указанных в настоящем пункте Правил.

34. Плата за изменение тарифного плана с абонента не взимается в случае, если с момента предыдущего изменения тарифного плана прошло более одного месяца, если иное не оговорено договором о предоставлении услуг телефонной связи.

35. Оператор телекоммуникаций при наличии технической возможности обязан установить не менее одного тарифного плана с единицей тарификации телефонных соединений не более 1 секунды.

Обязанность по обоснованию отсутствия технической возможности возлагается на оператора телекоммуникаций.

36. Плата за телефонное соединение определяется исходя из его продолжительности, выраженной в количестве единиц тарификации соединения в телекоммуникационной сети.

37. Для расчета за услуги телефонной связи используется тот тариф, который действовал на момент установления соответствующего соединения.

38. Продолжительность телефонного соединения, используемая для определения размера платы за соединение, отсчитывается с 1-й секунды после ответа вызываемого оборудования до момента отбоя вызывающего или вызываемого оборудования или оборудования, заменяющего потребителя в его отсутствие.

39. К оборудованию, сигнал ответа которого приравнивается к ответу вызываемого лица и служит началом отсчета продолжительности телефонного соединения при автоматической телефонной связи, относятся:

- 1) модем;
- 2) факсимильный аппарат;
- 3) оборудование с функцией автоответчика;
- 4) телефонный аппарат с функцией автоматического определителя номера;
- 5) технологическая телефонная станция;
- 6) иное оборудование, заменяющее потребителя в его отсутствие и обеспечивающее и (или) имитирующее обмен информацией.

40. Основанием для выставления счета абоненту и (или) потребителю за предоставленные услуги телефонной связи являются данные, полученные с помощью оборудования оператора телекоммуникаций, используемого для учета объема предоставленных услуг телефонной связи.

41. Расчетный период предоставления услуг телефонной связи устанавливается оператором телекоммуникаций.

42. При авансовой системе оплаты абонент получает возможность пользоваться услугами телефонной связи только после поступления на счет оператора телекоммуникаций денежных средств, достаточных для оплаты услуг телефонной связи.

43. При пользовании услугами подвижной связи на основании авансового платежа, во избежание возникновения задолженности у абонента перед оператором телекоммуникаций подвижной связи, которая может образоваться в связи с тем, что на момент окончания денежных средств на лицевом счете, абонент ведет радиотелефонный разговор, оператор подвижной связи прерывает такое соединение.

В случае, если оператор подвижной связи не прерывает такое соединение, абонент может не оплачивать начисленную задолженность за предоставленные услуги подвижной связи.

Действие настоящего пункта Правил не распространяется на те соединения, при учете которых роуминг-партнер оператора подвижной связи, предоставляющий услуги роуминга абоненту оператора подвижной связи, не использует системы (оборудование и биллинговую систему), позволяющие отслеживать продолжительность соединений в режиме реального времени. При этом оператор подвижной связи уведомляет своего абонента при его въезде в страну такого роуминг-партнера о том, что у него может образоваться задолженность в связи с отсутствием системы, позволяющей отслеживать продолжительность соединений в режиме реального времени.

44. Допускается установление оператором телекоммуникаций пороговой суммы для подключения услуг роуминга, размер которой не должен превышать 2 месячных начислений по тарифному плану.

45. Бонусы, баллы, начисленные оператором телекоммуникаций по условиям акций, особых условий тарифного плана, бонусных программ и т.п. возврату не подлежат.

46. В случае предоставления услуг телефонной связи с использованием авансовой системы оплаты, после окончания расчетного периода делается перерасчет денежных средств исходя из стоимости фактического объема предоставленных услуг телефонной связи. Денежные средства, не использованные на протяжении расчетного периода, переносятся на следующий расчетный период либо возвращаются абоненту по его требованию, если иное не предусмотрено договором.

47. Списание оператором телекоммуникаций части неиспользованных денежных средств с лицевого счета абонента, в том числе в свою пользу, запрещается, кроме случая истечения сроков исковой давности (от даты

расторжения договора о предоставлении услуг телефонной связи), если абонент не обратился за возвратом денежных средств.

48. Срок оплаты услуг телефонной связи при отложенном платеже устанавливается оператором телекоммуникаций, но этот срок не должен быть менее 20 календарных дней, следующих за днем окончания расчетного периода, если иное не установлено настоящими Правилами. Более длительный срок оплаты услуг телефонной связи может быть предусмотрен договором о предоставлении услуг телефонной связи.

49. Счет, выставляемый абоненту за услуги телефонной связи, является документом, отражающим сведения о денежных обязательствах абонента, и должен содержать следующие сведения:

- 1) реквизиты оператора телекоммуникаций;
- 2) реквизиты абонента;
- 3) расчетный период, за который выставляется счет;
- 4) номер лицевого счета абонента;
- 5) данные о суммарной продолжительности телефонных соединений за расчетный период (при повременном учете);
- 6) сумму, предъявляемую к оплате по каждому виду услуг телефонной связи и каждому абонентскому телефонному номеру;
- 7) виды предоставленных услуг телефонной связи;
- 8) дату предоставления каждой услуги телефонной связи;
- 9) сумму за полученные контентные услуги, которая указывается в счете отдельно от суммы, подлежащей к оплате за другие услуги телефонной связи;
- 10) сумму остатка денежных средств на лицевом счете (при авансовом платеже);
- 11) дату выставления счета;
- 12) срок оплаты счета.

50. Оператор телекоммуникаций обязан обеспечить до 10 числа месяца следующего за расчетным предоставление абоненту счета на оплату услуг телефонной связи. Адрес, порядок и способ предоставления счета устанавливаются договором о предоставлении услуг телефонной связи.

По согласованию с абонентом в качестве адреса предоставления абоненту счета допускается использовать адрес электронной почты абонента либо электронный адрес системы самообслуживания оператора телекоммуникаций, через которую абонентом осуществляется доступ к сведениям о предоставляемых ему услугах телефонной связи, расчетах с оператором телекоммуникаций и иной информации (личный кабинет).

51. Оператор телекоммуникаций в одностороннем порядке производит перерасчет стоимости услуг телефонной связи в случае приобретения или утраты абонентом льгот по оплате услуг телефонной связи.

52. При повреждениях телекоммуникационной сети, произошедших по вине оператора телекоммуникаций, перерасчет абонентной платы производится с момента фактического повреждения до момента возобновления предоставления абоненту услуг телефонной связи.

53. Карта оплаты телекоммуникационных услуг содержит информацию, используемую для доведения до оператора телекоммуникаций сведений о факте оплаты телекоммуникационных услуг. На карте оплаты телекоммуникационных услуг должно быть указано:

- 1) наименование (фирменное наименование) оператора телекоммуникаций, выпустившего карту оплаты телекоммуникационных услуг;
- 2) наименование видов телекоммуникационных услуг, оплачиваемых с использованием карты;
- 3) размер авансового платежа оператору телекоммуникаций, внесение которого подтверждает карта оплаты телекоммуникационных услуг;
- 4) срок действия карты оплаты телекоммуникационных услуг;
- 5) справочные (контактные) телефоны оператора телекоммуникаций;
- 6) правила пользования картой оплаты телекоммуникационных услуг;
- 7) идентификационный номер карты оплаты телекоммуникационных услуг.

IV. Порядок и условия приостановления предоставления услуг телефонной связи, изменения и расторжения договора о предоставлении услуг телефонной связи

54. Оператор телекоммуникаций может временно приостановить предоставление услуг телефонной связи по собственной инициативе в случаях:

1) нарушения абонентом требований, связанных с предоставлением услуг телефонной связи требований, установленных Законом Донецкой Народной Республики от 11 марта 2016 года № 114-ІНС «О телекоммуникациях», настоящими Правилами и договором о предоставлении услуг телефонной связи;

2) наличия задолженности по оплате услуг телефонной связи сверх срока или суммы, определенных договором о предоставлении услуг телефонной связи;

3) достижения минимальной граничной суммы денежных средств, определенных договором о предоставлении услуг телефонной связи, на лицевом счете абонента;

4) выполнения ремонтных работ по устранению повреждения телекоммуникационной сети, сооружений телекоммуникаций, профилактических, плановых ремонтных работ, выполнение которых делает невозможным предоставление услуг телефонной связи;

5) возникновения стихийного бедствия, чрезвычайной ситуации, введения чрезвычайного или военного положения, иных обстоятельств непреодолимой силы, признанных таковыми в соответствии с законодательством Донецкой Народной Республики;

6) выявления несанкционированного вмешательства в работу или несанкционированного использования абонентом телекоммуникационных сетей оператора телекоммуникаций;

7) выявления факта использования абонентом оборудования, не имеющего документа о подтверждении соответствия стандартам и техническим регламентам и (или) сертификат соответствия.

Временное приостановление предоставления услуг телефонной связи осуществляется до устранения причин, которые привели к приостановлению, на срок, определенный договором о предоставлении услуг телефонной связи и законодательством Донецкой Народной Республики.

За время, на протяжении которого услуги телефонной связи не предоставлялись по вине абонента, оператор телекоммуникаций имеет право начислять абонентную плату в полном объеме.

За время приостановления предоставления услуг телефонной связи, в случаях предусмотренных подпунктами 4 и 5 настоящего пункта Правил, абонентная плата не начисляется.

55. Оператор телекоммуникаций вправе по своему усмотрению приостановить предоставление абоненту только тех услуг телефонной связи, в отношении которых этим абонентом допущены нарушения требований, установленных Законом Донецкой Народной Республики от 11 марта 2016 года № 114-ІНС «О телекоммуникациях», настоящими Правилами и договором о предоставлении услуг телефонной связи, за исключением услуг технологически неразрывно связанных между собой. При этом оператор телекоммуникаций вправе приостановить предоставление абоненту возможности бесплатного круглосуточного вызова экстренных оперативных служб только в случае, если технико-технологические особенности средств телекоммуникационной сети этого оператора телекоммуникаций не позволяют сохранить такую возможность одновременно с приостановлением предоставления абоненту услуг телефонной связи.

В случае неустранения абонентом нарушения в течение 1 месяца со дня получения от оператора телекоммуникаций уведомления о намерении приостановить предоставление услуг телефонной связи, оператор телекоммуникаций в одностороннем порядке вправе расторгнуть договор о предоставлении услуг телефонной связи, за исключением случаев, установленных законодательством Донецкой Народной Республики.

56. Оператор телекоммуникаций не вправе приостанавливать предоставление абоненту услуг телефонной связи в случае неоплаты абонентом услуг, предоставленных с использованием услуг телефонной связи, но не являющихся услугами телефонной связи (контентные услуги и прочее).

57. По инициативе абонента оператор телекоммуникаций может сократить перечень услуг телефонной связи. Сокращение одной или нескольких услуг телефонной связи, заказанных абонентом, осуществляются по письменному заявлению абонента или по инициативе оператора телекоммуникаций в порядке определенном настоящими Правилами.

58. По инициативе абонента оператор телекоммуникаций обязан без расторжения договора о предоставлении услуг телефонной связи приостановить предоставление услуг телефонной связи подавшему письменное заявление абоненту на срок, указанный в заявлении, но не более одного года. При этом с абонента оператором телекоммуникаций взимается плата, в соответствии с установленным для таких случаев тарифом. Срок приостановления предоставления услуг телефонной связи может меняться по отдельному письменному заявлению абонента.

59. При смене адреса абонента в зоне обслуживания местной телекоммуникационной сети одного оператора телекоммуникаций по заявлению абонента и при наличии технической возможности, договор о предоставлении услуг телефонной связи переоформляется с использованием ранее выделенного абонентского телефонного номера (номеров) или абоненту

предоставляется новый абонентский телефонный номер (номера). При отсутствии технической возможности по новому адресу – договор о предоставлении услуг телефонной связи расторгается, абонент ставится на очередь для установки телефона.

60. В случае переезда абонента в телефонизированное помещение в зоне обслуживания местной телекоммуникационной сети одного оператора телекоммуникаций договор о предоставлении услуг телефонной связи переоформляется согласно тарифам на переоформление.

61. При переезде абонента в зону обслуживания телекоммуникационной сети другого оператора телекоммуникаций или другой местной телекоммуникационной сети договор о предоставлении услуг телефонной связи расторгается.

62. В случае прекращения у абонента права собственности или пользования помещением, в котором установлено оборудование, действие договора о предоставлении услуг телефонной связи с абонентом прекращается. При этом оператор телекоммуникаций, являющийся стороной договора о предоставлении услуг телефонной связи, по желанию нового владельца указанного помещения обязан в течение 30 календарных дней заключить с ним новый договор о предоставлении услуг телефонной связи.

63. При реорганизации или переименовании абонента - юридического лица (за исключением реорганизации в форме выделения или разделения) в договор о предоставлении услуг телефонной связи вносится изменение, касающееся указания в нем правопреемника или нового наименования абонента - юридического лица. При реорганизации юридического лица в форме выделения или разделения вопрос о том, с кем из правопреемников следует заключить договор о предоставлении услуг телефонной связи, решается по обоюдному согласию сторон или в соответствии с разделительным балансом.

В случае наличия задолженности за предоставленные услуги телефонной связи (за период, который не превышает срок исковой давности, с момента реорганизации юридического лица), правопреемник обязан погасить задолженность до переоформления договора о предоставлении услуг телефонной связи, если другой срок не предусмотрен договором о предоставлении услуг телефонной связи.

64. По обоюдному письменному согласию договор о предоставлении услуг телефонной связи может быть переоформлен с абонента на члена семьи абонента, зарегистрированного по месту жительства абонента или являющегося участником общей собственности на помещение, в котором установлено оборудование.

В случае, если член семьи абонента на дату переоформления договора о предоставлении услуг телефонной связи является несовершеннолетним гражданином, до достижения им 18 летнего возраста право на подачу заявления о переоформлении договора о предоставлении услуг телефонной связи от его имени имеют его законные представители.

65. В случае установления факта смерти абонента, который проживал один, предоставление услуг телефонной связи временно прекращается до подачи возможным наследником заявления о переоформлении договора о предоставлении услуг телефонной связи.

66. В случае, если на протяжении 30 календарных дней со дня смерти абонента от возможного наследника поступило заявление на переоформление договора о предоставлении услуг телефонной связи, предоставление услуг телефонной связи возобновляется на время оформления документов на право наследства при условии оплаты предоставляемых услуг телефонной связи. Договор о предоставлении услуг телефонной связи с наследником заключается, если он не позднее 12 месяцев со дня смерти абонента подал документы, которые подтверждают право пользования помещением, в котором предоставлялись услуги телефонной связи.

67. В случае, если на протяжении 30 календарных дней со дня прекращения предоставления услуг телефонной связи заявление на переоформление договора о предоставлении услуг телефонной связи от возможного наследника не поступило, телефонный номер используется оператором телекоммуникаций по своему усмотрению, в порядке, установленном законодательством.

68. Внесение изменений в договор о предоставлении услуг телефонной связи, заключенный в письменной форме, в том числе касающихся изменения абонентом системы оплаты услуг телефонной связи, оформляется путем заключения дополнительного соглашения к договору о предоставлении услуг телефонной связи.

69. В случае если внесение изменений в договор о предоставлении услуг телефонной связи повлекло необходимость выполнения оператором телекоммуникаций соответствующих работ, эти работы подлежат оплате стороной, по инициативе которой были внесены изменения в договор о предоставлении услуг телефонной связи в соответствии с установленным для таких случаев тарифом.

70. Оператор телекоммуникаций по своей инициативе имеет право заменить выделенный абоненту абонентский телефонный номер или уникальный код идентификации только в случае, если продолжение предоставления услуг телефонной связи с использованием указанного номера или уникального кода идентификации невозможно. При этом оператор

телекоммуникаций обязан в письменной форме известить об этом абонента и сообщить ему его новый абонентский телефонный номер или уникальный код идентификации не менее чем за 30 календарных дней до дня замены, если необходимость замены не была вызвана непредвиденными или чрезвычайными обстоятельствами.

В случае массовой замены абонентских телефонных номеров или уникальных кодов идентификации оповещение абонентов производится через средства массовой информации и (или) с использованием справочно-информационной службы оператора телекоммуникаций, в том числе автоинформатора. Замена абонентского телефонного номера или уникального кода идентификации по инициативе оператора телекоммуникаций производится бесплатно.

В случае замены абонентского телефонного номера и при наличии технической возможности, оператор телекоммуникаций продолжает предоставление ранее заказанных дополнительных услуг телефонной связи (ограничение исходящей связи, будильник, переадресация входящих вызовов, автоответчик и другие дополнительные услуги) по новому абонентскому телефонному номеру.

V. Порядок предъявления и рассмотрения жалоб и претензий

71. Абонент и (или) потребитель вправе обжаловать решения и действия (бездействие) оператора телекоммуникаций, связанные с предоставлением услуг телефонной связи, в порядке, установленном законодательством Донецкой Народной Республики.

72. Оператор телекоммуникаций обязан иметь книгу жалоб и предложений, оформленную в соответствии с законодательством Донецкой Народной Республики, и выдавать ее по первому требованию абонента и (или) потребителя.

73. Обращения, предложения, претензии или жалобы абонентов и (или) потребителей рассматриваются в соответствии с требованиями законодательства Донецкой Народной Республики об обращениях граждан.

74. В случае если оператором телекоммуникаций жалоба, претензия была признана обоснованной, выявленные недостатки подлежат устранению в срок, согласованный между абонентом и (или) потребителем и оператором телекоммуникаций.

75. В случае признания оператором телекоммуникаций требований абонента и (или) потребителя об уменьшении размера платы за предоставленные услуги телефонной связи, о возмещении расходов на работы

по устранению недостатков, выполненные абонентом самостоятельно или с привлечением третьих лиц, а также о возврате уплаченной за услуги телефонной связи денежной суммы и возмещении убытков, причиненных в результате отказа оператора телекоммуникаций от предоставления услуг телефонной связи, обоснованными они подлежат удовлетворению в 10-дневный срок со дня принятия оператором телекоммуникаций решения об удовлетворении требований.

76. Обращения абонентов о повреждении телекоммуникационной сети оператора телекоммуникаций принимаются соответствующими службами оператора телекоммуникаций по телефону на протяжении не менее 12 часов в рабочие дни (6 часов в субботу) и регистрируются в отдельном электронном журнале или системе, которая обеспечивает ограниченные права на доступ и внесение изменений, или в отдельном журнале, который должен быть пронумерован, прошнурован и скреплен печатью (при наличии печати).

В журнале учета обращений, фиксируется время их подачи, номер абонентского телефонного номера или идентификационный номер оборудования, адрес абонента, дата и время проведения проверки, отметка о причине повреждения и его устранении (с указанием даты и времени), при этом абоненту сообщается порядковый номер его обращения.

Оператор телекоммуникаций не вправе взимать плату с абонента за ремонт оборудования телекоммуникационной сети за исключением ремонта абонентской проводки, абонентских розеток, оконечного оборудования, находящихся в собственности абонента.

VI. Ответственность сторон

77. За неисполнение или ненадлежащее исполнение своих обязательств оператор телекоммуникаций несет ответственность перед абонентом и (или) потребителем в порядке, установленном законодательством Донецкой Народной Республики, в следующих случаях:

- 1) необоснованный отказ от заключения договора о предоставлении услуг телефонной связи или уклонение от его заключения;
- 2) нарушение сроков предоставления доступа к телекоммуникационной сети;
- 3) нарушение установленных в договоре о предоставлении услуг телефонной связи сроков предоставления услуг телефонной связи;
- 4) предоставление услуг телефонной связи, указанных в договоре о предоставлении услуг телефонной связи, не в полном объеме;

5) некачественное предоставление услуг телефонной связи;

6) нарушение тайны телефонных переговоров и (или) сообщений;

7) нарушение установленных ограничений на распространение сведений об абоненте, ставших известными оператору телекоммуникаций в силу исполнения договора о предоставлении услуг телефонной связи;

8) не предоставление, неполное или несвоевременное предоставление информации, связанной с предоставлением услуг телефонной связи.

78. Оператор телекоммуникаций не несет ответственность перед абонентом и (или) потребителем за непредоставление услуг телефонной связи или предоставление услуг телефонной связи ненадлежащего качества в случаях:

1) использования абонентом и (или) потребителем оборудования, абонентской станции (абонентского устройства), которое не соответствует установленным требованиям;

2) самостоятельной настройки абонентом и (или) потребителем своего оборудования абонентской станции (абонентского устройства) ненадлежащим образом;

3) несанкционированного вмешательства в работу телекоммуникационной сети, повреждения абонентской линии, повреждения или хищения третьими лицами сооружений телекоммуникаций;

4) действия обстоятельств непреодолимой силы (землетрясение, наводнение, ураган и прочее);

5) других нарушений, возникших не по вине оператора телекоммуникаций.

79. Оператор телекоммуникаций не несет ответственность за содержание информации, передаваемой по телекоммуникационным сетям, сооружениям телекоммуникаций.

80. Абонент и (или) потребитель несут ответственность перед оператором телекоммуникаций в случаях:

1) несоблюдения условий заключенного договора о предоставлении услуг телефонной связи;

2) неоплаты, неполной или несвоевременной оплаты услуг телефонной связи;

3) несоблюдения правил технической эксплуатации оборудования, абонентской станции (абонентского устройства), установленных производителем;

4) несоблюдения запрета на подключение к телекоммуникационной сети оборудования, не соответствующего установленным требованиям.

81. В случае неоплаты, неполной или несвоевременной оплаты услуг телефонной связи абонент уплачивает оператору телекоммуникаций пеню в соответствии с законодательством Донецкой Народной Республики, если меньший размер не указан в договоре о предоставлении услуг телефонной связи. При этом размер пени не может превышать сумму, подлежащую уплате.

82. Лица, виновные в нарушении настоящих Правил, несут ответственность согласно законодательству Донецкой Народной Республики.

83. Стороны договора о предоставлении услуг телефонной связи освобождаются от ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по договору о предоставлении услуг телефонной связи, если докажут, что их неисполнение или ненадлежащее исполнение произошло вследствие действия обстоятельств непреодолимой силы или по вине другой стороны.

VII. Особенности предоставления услуг телефонной связи

7.1. Особенности предоставления услуг местной телефонной связи

84. Помимо информационно-справочных услуг, предоставляемых в соответствии с пунктом 13 настоящих Правил, оператор телекоммуникаций, предоставляющий услуги местной телефонной связи (далее – услуги местной телефонной связи), предоставляет бесплатно и круглосуточно следующие информационно-справочные услуги:

1) предоставление информации о местном времени;

2) предоставление лицу, которое владеет или пользуется помещением, информацию о номере телефона в местной телекоммуникационной сети оператора телекоммуникаций, установленного в помещении указанного лица.

85. Помимо информации, указанной в пункте 16 настоящих Правил, оператор телекоммуникаций, предоставляющий услуги местной телефонной связи, информирует лицо, имеющее намерение заключить договор о предоставлении услуг местной телефонной связи, о порядке и сроках рассмотрения заявления о заключении такого договора.

86. Для заключения договора о предоставлении услуг местной телефонной связи оператору телекоммуникаций подается заявление, форма которого устанавливается оператором телекоммуникаций.

Заявление о предоставлении услуг местной телефонной связи заполняется в 2 экземплярах и регистрируется оператором телекоммуникаций. Один экземпляр заявления остается у оператора телекоммуникаций, другой вручается лицу, имеющему намерение заключить договор о предоставлении услуг местной телефонной связи. Порядок регистрации заявлений устанавливается оператором телекоммуникаций.

87. Заявление о предоставлении услуг местной телефонной связи может быть подано любому оператору телекоммуникаций, предоставляющему услуги местной телефонной связи на территории Донецкой Народной Республики.

Оператор телекоммуникаций, предоставляющий услуги местной телефонной связи, не вправе отказать лицу, имеющему намерение заключить договор о предоставлении услуг местной телефонной связи, в приеме и рассмотрении указанного заявления.

88. Заявления о предоставлении услуг местной телефонной связи от граждан, которые пользуются льготами согласно законодательству Донецкой Народной Республики, берутся на учет только по месту регистрации таких граждан. Льготы предоставляются с момента подачи документов, подтверждающих право на льготы.

89. Оператор телекоммуникаций в срок, не превышающий 30 календарных дней со дня регистрации им заявления о предоставлении услуг местной телефонной связи, осуществляет, в соответствии с заявлением, проверку наличия технической возможности предоставления доступа к услугам местной телефонной связи собственной телекоммуникационной сети.

90. При наличии соответствующей технической возможности оператор телекоммуникаций уведомляет любым доступным способом лицо, имеющее намерение заключить договор о предоставлении услуг местной телефонной связи о предполагаемом сроке заключения договора о предоставлении услуг местной телефонной связи.

91. При отсутствии соответствующей технической возможности заявление о заключении договора о предоставлении услуг местной телефонной связи принимается на учет в целях определения очередности заключения договора о предоставлении услуг местной телефонной связи.

Очередность заключения договора о предоставлении услуг местной телефонной связи определяется исходя от даты регистрации заявления и с

учетом преимуществ, установленных законодательством Донецкой Народной Республики.

В районах застройки многоквартирными домами очередность формируется по дому, в районах индивидуальных домовладений – по улице, с дальнейшим распределением очередности по оконечным линейно-кабельным устройствам телекоммуникационной сети оператора телекоммуникаций.

92. Отсутствие технической возможности для установки телефона физическим лицам, в том числе гражданам льготных категорий, или юридическим лицам, не является препятствием для установки телефона другим физическим или юридическим лицам, подавшими заявление позднее и проживающим (находящимся) в других домах и подъездах, где такая возможность имеется.

93. Физическим и юридическим лицам, физическим лицам-предпринимателям, инвестирующим строительство телекоммуникационной сети оператора телекоммуникаций, к которой подключается оборудование этих лиц, услуги местной телефонной связи предоставляются вне очереди.

94. При изменении места жительства лица, имеющего намерение заключить договор о предоставлении услуг местной телефонной связи, в пределах зоны обслуживания одного и того же оператора телекоммуникаций, очередность на предоставление услуг местной телефонной связи переносится по новому адресу жительства и регистрируется от даты подачи первичного заявления.

95. В случае выбытия из помещения физического лица, подавшего заявление о предоставлении услуг местной телефонной связи, очередь переоформляется на члена его семьи, но не ранее даты регистрации его по данному адресу, или на владельца, совладельца помещения, но не ранее даты, когда он стал владельцем, совладельцем помещения.

96. Переоформление очереди о предоставлении услуг местной телефонной связи на члена семьи, который на момент взятия на очередь был несовершеннолетним, осуществляется от даты подачи соответствующего заявления, но не ранее даты рождения данного члена семьи.

97. Заявление о заключении договора о предоставлении услуг местной телефонной связи снимается с учета в случае, если лицо, имеющее намерение заключить договор о предоставлении услуг местной телефонной связи, без уважительной причины в течение 30 календарных дней с момента получения извещения о возможности заключения договора о предоставлении услуг местной телефонной связи, не обратилось к оператору телекоммуникаций, предоставляющему услуги местной телефонной связи, для заключения договора о предоставлении услуг местной телефонной связи или с заявлением о

предоставлении отсрочки от заключения договора о предоставлении услуг местной телефонной связи.

98. В случае, когда отсутствие свободных линий связи в местной телекоммуникационной сети оператора телекоммуникаций препятствует заключению договора о предоставлении услуг местной телефонной связи, строительные работы по прокладке дополнительных линий связи могут проводиться за счет средств заявителя.

99. При согласии заявителя на выполнение указанных в пункте 98 настоящих Правил работ за его счет, заявитель подает письменное заявление оператору телекоммуникаций на получение технических условий. Срок выдачи технических условий не должен превышать 10 рабочих дней.

Выдача технических условий оператором телекоммуникаций осуществляется по тарифу, установленному согласно законодательству Донецкой Народной Республики.

100. Заявитель, на основании полученных технических условий, имеет право заказать проектно-сметную документацию у оператора телекоммуникаций или в другой организации, имеющей соответствующий документ, разрешающий проектирование средств и сооружений телекоммуникаций. Заявитель так же имеет право на проведение независимой экспертизы проектно-сметной документации.

101. Сроки выполнения работ по обеспечению доступа к местной телекоммуникационной сети не должны превышать 180 календарных дней от даты выдачи технических условий.

По письменному обращению заявителя, оператор телекоммуникаций может принять решение о продлении срока действия технических условий.

102. После выполнения работ, в том числе по договору подряда, и проверки на соответствие выполненным работ утвержденным техническим нормам, оператор телекоммуникаций заключает с заявителем договор о предоставлении услуг местной телефонной связи.

103. Средства и сооружения телекоммуникаций, построенные частично или полностью за счет заявителя, могут быть переданы оператору телекоммуникаций на техническое обслуживание или в собственность.

Порядок и условия передачи средств и сооружений телекоммуникаций определяются договором между заявителем и оператором телекоммуникаций.

Если построенные средства и сооружения телекоммуникаций не были переданы оператору телекоммуникаций на техническое обслуживание, их эксплуатация осуществляется абонентом самостоятельно, в соответствии с нормативными документами республиканского органа исполнительной власти, который реализует государственную политику надзора и контроля в отрасли связи.

104. В случае выполнения или оплаты абонентом строительных работ по прокладке дополнительных линий связи, их использование другими потребителями может осуществляться только при наличии письменного согласия абонента.

105. В случаях невозможности выдачи технических условий, оператор телекоммуникаций в течение 3 рабочих дней готовит заявителю письменный ответ с мотивированным отказом и указанием конкретных причин отказа.

106. Юридическое лицо, представитель юридического лица, физическое лицо-предприниматель при заключении договора о предоставлении услуг местной телефонной связи помимо документов, указанных в пунктах 18-19 настоящих Правил, также представляет оператору телекоммуникаций копию документа, подтверждающего право владения и (или) пользования помещением, в котором устанавливается оборудование.

107. Договором о предоставлении услуг местной телефонной связи может быть предусмотрено выделение нескольких абонентских телефонных номеров и абонентских линий по одному или нескольким адресам.

108. Количество абонентских телефонных номеров и абонентских линий, выделяемых абоненту, определяется исходя из технической возможности местной телекоммуникационной сети оператора телекоммуникаций.

109. Выделение последующих абонентских телефонных номеров и абонентских линий производится на основании отдельного заявления и может исполняться в рамках заключенного договора.

110. Дополнительно к условиям, указанным в пункте 22 настоящих Правил, в договоре о предоставлении услуг местной телефонной связи должны быть указаны следующие данные:

- 1) адрес установки оборудования;
- 2) вид, тип оборудования (телефонные аппараты, факсимильные аппараты), планируемого для использования абонентом;
- 3) схема включения оборудования;

4) согласие (отказ) абонента на доступ к услугам международной телефонной связи.

111. Плата за предоставление оператором телекоммуникаций доступа к местной телекоммуникационной сети взимается однократно при установке оборудования в не телефонизированном помещении, согласно установленным тарифам. Тарифом при установке (переустановке) оборудования предусмотрена длина абонентской проводки, не превышающая 40 метров.

112. В случае если для установки оборудования гражданам льготной категории необходимо выполнять работы по строительству абонентской линии, в том числе те которые не отнесены к льготным дополнительным работам, такие работы выполняются оператором телекоммуникаций во время планового расширения телекоммуникационной сети или на основании письменного согласия за счет таких граждан. К льготным дополнительным работам относятся работы по строительству участка абонентской линии длиной до 80 метров (в городах, в поселках городского типа), до 120 метров (в сельской местности), помимо работ по строительству части абонентской линии длиной менее 40 метров от точки подключения оборудования абонента до оконечного линейно-кабельного устройства оператора телекоммуникаций

113. В случае прекращения у абонента права владения и пользования телефонизированным помещением договор о предоставлении услуг местной телефонной связи с абонентом прекращается с момента получения оператором телекоммуникаций документального подтверждения информации о прекращении права владения и (или) пользования абонентом телефонизированным помещением или обращения нового владельца указанного помещения о заключении договора о предоставлении услуг местной телефонной связи. При этом оператор телекоммуникаций, по требованию нового владельца указанного помещения обязан в течение 30 календарных дней заключить договор о предоставлении услуг местной телефонной связи с новым владельцем при отсутствии очередности и наличии технической возможности.

Действие договора о предоставлении услуг местной телефонной связи может быть приостановлено по письменному заявлению абонента в случае сдачи в наем (поднаем), аренду (субаренду) помещения, в том числе жилого помещения, в котором установлено оборудование, на срок действия договора найма (поднайма), аренды (субаренды).

С нанимателем (поднанимателем), арендатором (субарендатором) помещения, в котором установлено оборудование, может быть заключен договор о предоставлении услуг местной телефонной связи на срок действия договора найма (поднайма), аренды (субаренды) при наличии письменного согласия абонента.

114. Абонент несет обязательства по оплате услуг местной телефонной связи, предоставленных до момента получения оператором телекоммуникаций подтвержденной информации о прекращении права владения и (или) пользования телефонизированным помещением.

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

116. Заявление о заключении договора о предоставлении услуг местной телефонной связи может быть подано заявителем в течение 30 календарных дней со дня прекращения прежнего договора о предоставлении услуг местной телефонной связи. В случае неподачи заявления в установленный срок оператор телекоммуникаций вправе распорядиться соответствующим телефонным номером по своему усмотрению.

117. Юридические лица, образованные на базе структурных подразделений в результате реорганизации, являющиеся правопреемниками и сохранившие свой прежний адрес (свои телефонизированные помещения), могут переоформить договор о предоставлении услуг местной телефонной связи с использованием ранее выделенного абонентского телефонного номера (номеров).

118. В договоре о предоставлении услуг местной телефонной связи, предусматривающем коллективное использование оборудования, абонентом выступает физическое лицо, письменно уполномоченное представителем от каждой семьи, проживающей в этой коммунальной квартире и имеющей намерение воспользоваться услугами местной телефонной связи.

119. Изменение условий пользования оборудованием, установленным в коммунальной квартире на основании договора о предоставлении услуг местной телефонной связи, предусматривающего индивидуальное использование оборудования, может быть осуществлено только с согласия абонента.

120. В случае, если договором о предоставлении услуг местной телефонной связи предусмотрено коллективное использование оборудования, изменение адреса установки оборудования производится при наличии письменного согласия всех соабонентов.

121. В случае проживания в квартире бывших супругов договор о предоставлении услуг местной телефонной связи переоформляется на коллективное использование оборудования по письменному заявлению одного из них.

122. Соабоненты имеют равные права и обязанности по пользованию услугами местной телефонной связи. Дееспособные соабоненты несут с абонентом равную ответственность по обязательствам, вытекающим из договора о предоставлении услуг местной телефонной связи.

123. В договоре о предоставлении услуг местной телефонной связи, предусматривающем коллективное использование оборудования, система оплаты местных телефонных соединений устанавливается на основании общего решения всех соабонентов. В случае недостижения соабонентами согласия устанавливается абонентная система оплаты.

124. Оплата международных телефонных соединений, предоставленных по договору о предоставлении услуг местной телефонной связи, предусматривающему коллективное использование оборудования, осуществляется лицом, получившим эти услуги. В случае, если такое лицо не установлено, услуги международных телефонных соединений, оплачиваются абонентом.

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

126. Договор о предоставлении услуг местной телефонной связи с заявителем-юридическим лицом не может быть заключен на условиях применения схемы спаренного включения оборудования.

127. 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 о предоставлении услуг местной телефонной связи предусмотрено коллективное использование оборудования.

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

129. В качестве оборудования, работающего по схеме спаренного включения, допускается использование телефонных аппаратов, а также другого оборудования при условии, что оно не будет влиять на качество предоставления услуг телефонной связи.

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, в пределах одного

оконечного линейно-кабельного устройства в районах индивидуальных домовладений.

7.2. Особенности предоставления услуг внутризонавой и международной телефонной связи

130. Оператор телекоммуникаций, получивший лицензию на предоставление услуг международной телефонной связи, в срок, не превышающий 30 календарных дней после получения лицензии, обязан опубликовать в средствах массовой информации сообщение о сроке начала предоставления соответствующих услуг телефонной связи.

131. Помимо информационно-справочных услуг, предоставляемых в соответствии с пунктом 13 настоящих Правил, оператор телекоммуникаций предоставляет бесплатно и круглосуточно следующие информационно-справочные услуги:

- 1) предоставление информации о внутризонавом коде административно - территориальной единицы;
- 2) предоставление информации о международном коде страны и зарубежного населенного пункта;
- 3) предоставление информации о разнице во времени с вызываемым населенным пунктом, расположенным за пределами Донецкой Народной Республики;
- 4) предоставление информации о порядке пользования внутризонавой автоматической телефонной связью и о номерах служб оператора телекоммуникаций для заказа внутризонавого телефонного соединения с помощью телефониста.

132. Телефонные соединения, устанавливаемые с помощью телефониста, предоставляются с соблюдением приоритетов (в порядке убывания):

- 1) категория «бедствие» (вне всякой очереди);
- 2) правительственное (государственное);
- 3) служебное;
- 4) привилегированное (парольное);
- 5) частное (обыкновенное).

133. Порядок предоставления телефонных соединений, указанных в пункте 132 настоящих Правил, устанавливается республиканским органом исполнительной власти, который реализует государственную политику надзора и контроля в отрасли связи.

134. Установление внутризонавых или международных телефонных соединений (далее – телефонное соединение) с помощью телефониста предоставляется по немедленной или заказной системе обслуживания.

135. При немедленной системе обслуживания телефонист приступает к установлению телефонного соединения незамедлительно после оформления заказа.

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) потребителем.

Срок исполнения заказа сообщается абоненту и (или) потребителю телефонистом при оформлении заказа в устной форме.

136. Информирование вызываемого лица о времени установления телефонного соединения с помощью телефониста производится по местному времени вызываемого лица.

137. При ограниченной технической возможности оператор телекоммуникаций при предоставлении услуг международной телефонной связи с использованием телефониста вправе ввести ограничения по продолжительности соединений и количеству заказов. О введении ограничений на услуги международной телефонной связи абонент и (или) потребитель должен быть извещен телефонистом при оформлении заказа или предоставлении абоненту и (или) потребителю телефонного соединения.

138. Срок действия заказа на установление внутризонавого телефонного соединения с помощью телефониста заканчивается в 24 часа по местному времени дня оформления заказа, если по согласованию с абонентом и (или) потребителем 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 абонента и (или) потребителя) 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) потребителя.

139. На переговорном пункте договор о предоставлении разовых услуг внутризоновой или международной телефонной связи оформляется путем заполнения (со слов потребителя и в его присутствии) бланка заказа. При этом потребителю выдается заполненный отрывной купон бланка заказа, подтверждающий факт заключения договора о предоставлении разовых услуг внутризоновой или международной телефонной связи.

140. Если разговор продолжался менее обусловленного в заказе времени или вообще не состоялся, потребителю возвращается остаток денег или вся внесенная сумма. Для расчета потребитель должен вернуть отрывной купон бланка заказа.

При выдаче остатка денег отрывной купон у потребителя изымается и взамен этого купона выдается квитанция на взысканную с него сумму. Квитанция выдается бесплатно за каждый разговор.

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

142. Минимальная продолжительность телефонного соединения, подлежащая оплате при установлении телефонного соединения с помощью телефониста, не может превышать 3-х минут. При этом телефонное соединение, длившееся меньше его предусмотренной минимальной продолжительности, оплачивается как соединение минимальной продолжительности.

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

144. В зависимости от срочности предоставления услуг международной телефонной связи с помощью телефониста применяются следующие виды тарифов:

1) обыкновенный тариф;

2) срочный тариф (при немедленной системе обслуживания), определяемый путем применения к обыкновенному тарифу, устанавливаемого

оператором телекоммуникаций, повышающего коэффициента, который не может быть более 2.

145. При нарушении срока предоставления срочного международного телефонного соединения с помощью телефониста оплата производится по обычновенному тарифу с возвращением абоненту и (или) потребителю разницы в оплате, если оплата была произведена авансом по срочному тарифу.

146. Оплата международного телефонного соединения категории «бедствие», установленного с помощью телефониста, производится по обычновенному тарифу.

147. Международные телефонные соединения, предоставленные абоненту и (или) потребителю на территории Донецкой Народной Республики, кроме устанавливаемых с помощью телефониста, с оплатой за счет вызываемого лица, оплачиваются в Донецкой Народной Республике.

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

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

149. Счет, выставляемый абоненту за предоставление услуг международной телефонной связи, помимо сведений, указанных в пункте 49 настоящих Правил, должен содержать:

1) коды географически определяемых зон нумерации или коды географически не определяемых зон нумерации, в ресурс нумерации которых входят абонентские номера, с которыми состоялись телефонные соединения;

2) объем каждой предоставленной услуги телефонной связи.

150. Если вызывающее лицо при заказе международного телефонного соединения указало неправильный абонентский номер вызываемого абонента, то оно оплачивает продолжительность соединения, установленного по

фактически указанному им номеру по тарифам, действующим для данного заказа.

7.3. Особенности предоставления услуг телефонной связи с использованием средств коллективного доступа

151. С использованием средств коллективного доступа потребителями могут осуществляться исходящие и приниматься входящие вызовы.

152. Оператор телекоммуникаций, предоставляющий услуги телефонной связи с использованием средств коллективного доступа, помимо информации, предусмотренной подпунктами 1 – 3, 6 – 9 пункта 16 настоящих Правил, обязан довести любым доступным способом до сведения потребителей информацию о действиях, которые необходимо совершить для получения услуг телефонной связи, в том числе для получения доступа к услугам телефонной связи других операторов телекоммуникаций.

153. Оператор телекоммуникаций, предоставляющий услуги телефонной связи с использованием средств коллективного доступа обязан:

- 1) создать условия для беспрепятственного доступа инвалидов к средствам коллективного доступа для получения услуг телефонной связи;
- 2) поместить информацию об услугах телефонной связи в местах, доступных для инвалидов;
- 3) предоставить инвалидам в необходимых случаях помощь персоналом оператора телекоммуникаций обслуживания при пользовании услугами телефонной связи;
- 4) довести персоналом оператора телекоммуникаций при наличии возможности информацию об услугах телефонной связи, а также информацию о тарифах на услуги телефонной связи в доступной для инвалидов форме.

154. Оператор телекоммуникаций, предоставляющий услуги телефонной связи с использованием средств коллективного доступа, принимающих жетоны и карты оплаты услуг телефонной связи, обязан информировать потребителей о местах реализации жетонов и карт оплаты услуг телефонной связи.

Такая информация должна быть размещена оператором телекоммуникаций в удобной и доступной форме на средстве коллективного доступа или доведена до сведения потребителя иным способом.

155. Обязательство по предоставлению услуг телефонной связи с использованием таксофонов оператор телекоммуникаций принимает с момента

совершения потребителем действий, необходимых для предоставления ему услуг телефонной связи: приобретения жетона или карты оплаты, использования иного платежного средства для оплаты услуг телефонной связи.

7.4. Особенности предоставления услуг подвижной связи

156. Услуги подвижной связи предоставляются абоненту оператором телекоммуникаций не позднее 24 часов с момента заключения с ним договора о предоставлении услуг подвижной связи в соответствии с настоящими Правилами. Предоставление услуг подвижной связи по тарифным планам, предусматривающим их предварительную оплату, осуществляется только после совершения платежа, в порядке и на условиях, которые установлены договором о предоставлении услуг подвижной связи.

157. Дополнительно к условиям, которые должны быть указаны в договоре о предоставлении услуг подвижной связи в соответствии с пунктом 22 настоящих Правил, в договоре о предоставлении услуг подвижной связи может быть указан способ предоставления абоненту сведений обо всех договорах о предоставлении услуг подвижной связи, заключенных им с оператором телекоммуникаций и (или) лицом, действующим от его имени, и реквизиты идентификационного модуля.

158. Дополнительно к обязанностям, указанным в пункте 25 настоящих Правил, оператор телекоммуникаций обязан:

1) предоставлять абоненту сведения о заключенных оператором телекоммуникаций и (или) лицом, действующим от его имени, с абонентом договорах о предоставлении услуг подвижной связи. Предоставление указанных сведений осуществляется непосредственно абоненту с использованием сети «Интернет», в том числе по адресу электронной почты, указанному абонентом в договоре о предоставлении услуг подвижной связи, если абонентом избран такой способ предоставления сведений. Сведения, предоставляемые абоненту, должны содержать номер договора о предоставлении услуг подвижной связи и дату его заключения в отношении каждого договора о предоставлении услуг подвижной связи. Договором о предоставлении услуг подвижной связи определяется способ предоставления абоненту указанных сведений с использованием сети «Интернет». Указанные сведения оператор телекоммуникаций обязан предоставлять абоненту при заключении с ним каждого нового договора о предоставлении услуг подвижной связи в течение 20 календарных дней со дня заключения им или лицом, действующим от его имени, с абонентом договора о предоставлении услуг подвижной связи;

2) информировать абонента об изменении перечня услуг подвижной связи и иных услуг, технологически неразрывно связанных с услугами подвижной

связи и направленных на повышение их потребительской ценности, предоставляемых абоненту, путем направления абоненту короткого текстового сообщения.

159. Перечень дополнительных услуг определяется оператором телекоммуникаций в зависимости от технических возможностей сети подвижной связи. При этом услуга распознавания скрытых номеров и услуга роуминга предоставляются по заявлению абонента либо по запросу органов, осуществляющих оперативно-розыскную деятельность.

160. Оператор телекоммуникаций не предоставляет без заявления абонента услуги подвижной связи, предоставляемые за плату. Допускается активация или отказ от каких-либо дополнительных услуг, изменение тарифного плана, а также изменение тарифов на услуги подвижной (мобильной) радиотелефонной связи (далее – подвижная (мобильная) связь) по тарифным планам, предусматривающим возможность изменения тарифов в рамках одного тарифного плана, путем отправки короткого сообщения.

Обращение абонента к оператору телекоммуникаций путем отправки короткого текстового сообщения в таких случаях приравнивается к письменному заявлению абонента.

161. Дополнительные услуги подвижной связи, активированные абонентом посредством отправки коротких сообщений, предоставляются с момента активации.

162. Перечень тарифных планов, условий их использования, включенных в них услуг подвижной связи и тарифов на них, определяются оператором телекоммуникаций и доводятся до сведения абонентов всеми доступными оператору телекоммуникаций способами.

163. Оператор телекоммуникаций указывает в тарифных планах:

- 1) тарифы на услуги подвижной связи;
- 2) перечень предоставляемых услуг подвижной связи;
- 3) возможность выбора абонентом определенного соотношения услуг подвижной связи, включенных в определенный тарифный план;
- 4) иные условия предоставления услуг подвижной связи по соответствующему тарифному плану.