

**ПРАВИТЕЛЬСТВО РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**  
от 22 декабря 2006 г. N 785

**ОБ УТВЕРЖДЕНИИ ПРАВИЛ  
ОКАЗАНИЯ УСЛУГ СВЯЗИ ДЛЯ ЦЕЛЕЙ ТЕЛЕВИЗИОННОГО  
ВЕЩАНИЯ И (ИЛИ) РАДИОВЕЩАНИЯ**

(в ред. Постановления Правительства РФ от 16.02.2008 N 93)

Во исполнение статьи 44 Федерального закона "О связи" Правительство Российской Федерации постановляет:

Утвердить прилагаемые Правила оказания услуг связи для целей телевизионного вещания и (или) радиовещания и ввести их в действие с 1 марта 2007 г.

Председатель Правительства  
Российской Федерации  
М.ФРАДКОВ

Утверждены  
Постановлением Правительства  
Российской Федерации  
от 22 декабря 2006 г. N 785

**ПРАВИЛА  
ОКАЗАНИЯ УСЛУГ СВЯЗИ ДЛЯ ЦЕЛЕЙ ТЕЛЕВИЗИОННОГО  
ВЕЩАНИЯ И (ИЛИ) РАДИОВЕЩАНИЯ**

(в ред. Постановления Правительства РФ от 16.02.2008 N 93)

**I. Общие положения**

1. Настоящие Правила регулируют отношения между абонентом или вещателем и оператором связи, оказывающим услуги связи для целей кабельного и (или) эфирного телевизионного вещания и (или) радиовещания (далее - телерадиовещание), в случае заключения возмездного договора об оказании услуг связи для целей кабельного и (или) эфирного телерадиовещания (далее - услуга связи для целей телерадиовещания).

2. Используемые в настоящих Правилах понятия означают следующее:

"абонент" - пользователь услугами связи для целей телерадиовещания, с которым заключен договор об оказании услуг связи для целей телерадиовещания (далее - договор) с выделением для этого уникального кода идентификации;

"абонентская линия" - линия связи, соединяющая средства связи сети связи для распространения программ телерадиовещания (далее - сеть связи телерадиовещания) через абонентскую распределительную систему с пользовательским (оконечным) оборудованием;

"абонентская распределительная система" - совокупность физических цепей и технических средств (в том числе проходных усилителей, разветвителей, абонентских розеток и иных коммутационных элементов), расположенных в помещении абонента, через которые пользовательское (оконечное) оборудование подключается к средствам связи сети связи телерадиовещания;

"вещатель" - пользователь услугами связи для целей телерадиовещания, с которым заключен договор и который составляет телепрограммы и (или) радиопрограммы (далее - телерадиопрограммы) для их приема неопределенным кругом лиц и на основании лицензии на вещание, распространяет их либо обеспечивает их распространение в полной и неизменной форме третьим лицом;

"зона обслуживания оператора сети связи телерадиовещания" - территория, в пределах которой при эфирном вещании обеспечивается прием сигнала телерадиопрограммы, соответствующего техническим нормам, или территория, в пределах которой при кабельном

вещании обеспечивается наличие технической возможности доставки сигнала телерадиопрограммы;

"пользовательское (оконечное) оборудование" - технические средства (в том числе телевизионный приемник, радиоприемник), предназначенные для приема, обработки и воспроизведения сигналов телерадиопрограмм;

"предоставление абоненту доступа к сети связи телерадиовещания" - совокупность действий оператора связи, оказывающего услуги связи для целей телерадиовещания (далее - оператор связи), по формированию абонентской линии и подключению с ее помощью пользовательского (оконечного) оборудования к средствам связи сети связи телерадиовещания;

"предоставление вещателю доступа к сети связи телерадиовещания" - совокупность действий оператора связи, направленных на формирование линии связи для приема сигнала телерадиопрограммы от вещателя на средства связи сети связи телерадиовещания;

"сигнал телерадиопрограммы" - электрический сигнал программы телерадиовещания, технологические параметры которого определены вещателем в соответствии с техническими нормами и стандартами;

"техническая возможность предоставления абоненту или вещателю доступа к сети связи телерадиовещания" - наличие незадействованной монтированной емкости сети связи телерадиовещания, позволяющей оператору связи обеспечить возможность приема сигнала телерадиопрограммы от вещателя и доставки сигнала телерадиопрограммы до пользовательского (оконечного) оборудования.

3. Взаимоотношения, возникающие при оказании услуг связи для целей телерадиовещания на территории Российской Федерации, осуществляются на русском языке.

4. Сведения об абоненте-гражданине, ставшие известными оператору связи в силу исполнения договора, могут передаваться третьим лицам только с письменного согласия этого абонента, за исключением случаев, предусмотренных федеральными законами.

(в ред. Постановления Правительства РФ от 16.02.2008 N 93)

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

(абзац введен Постановлением Правительства РФ от 16.02.2008 N 93)

5. Во время чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера, определенных законодательством Российской Федерации, уполномоченные государственные органы в порядке, определенном Правительством Российской Федерации, имеют право на приоритетное использование сетей связи телерадиовещания для передачи сообщений, связанных с чрезвычайной ситуацией, а также приостановление или ограничение распространения сигналов телерадиопрограмм вещателей.

6. Абонентская распределительная система должна соответствовать требованиям, установленным законодательством Российской Федерации.

На пользовательское (оконечное) оборудование, которое подключается к средствам связи сети связи телерадиовещания, необходимо иметь документ о подтверждении его соответствия установленным требованиям.

Обязанность по обеспечению наличия абонентской распределительной системы и пользовательского (оконечного) оборудования возлагается на абонента, если иное не установлено договором с абонентом.

7. Оператор связи вправе оказывать те услуги связи для целей телерадиовещания, на оказание которых этому оператору связи выдана лицензия.

Оказание услуг связи для целей телерадиовещания может сопровождаться оказанием оператором связи иных услуг, технологически неразрывно связанных с услугами связи для целей телерадиовещания и направленных на повышение их потребительской ценности, если для этого не требуется отдельной лицензии.

Оператор связи обеспечивает абоненту возможность пользования услугами связи для целей телерадиовещания 24 часа в сутки, если иное не установлено законодательством Российской Федерации или договором между оператором связи и абонентом.

8. Оператор связи обязан создавать систему информационно-справочного обслуживания в целях предоставления сведений об операторе связи, а также информации, необходимой для заключения и исполнения договора.

Указанная информация на русском языке (при необходимости - на иных языках) в наглядной и доступной форме бесплатно доводится до сведения граждан либо юридических лиц с помощью информационно-справочной системы, а также в местах работы с абонентами.

9. В информационно-справочной системе оператор связи бесплатно предоставляет абонентам следующую информацию:

- а) состояние лицевого счета абонента;
- б) сведения о бюро ремонта;

- в) сведения о местах работы с абонентами;
- г) тарифы на услуги связи для целей телерадиовещания;
- д) порядок, форма и системы оплаты услуг связи для целей телерадиовещания.

10. В системе информационно-справочного обслуживания могут оказываться платные информационно-справочные услуги.

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

11. Оператор связи для заключения и исполнения договора обязан предоставлять информацию, которая включает в себя:

- а) наименование (фирменное наименование) оператора связи, перечень его филиалов, места их нахождения и режим работы;
- б) реквизиты выданной оператору связи лицензии на оказание услуг связи для целей телерадиовещания и содержание лицензионных условий;
- в) перечень оказываемых услуг связи для целей телерадиовещания, условия и порядок их оказания;
- г) перечень и описание ограничений в оказании услуг связи для целей телерадиовещания;
- д) требования к параметрам абонентской распределительной системы;
- е) наименование и реквизиты нормативных документов, определяющих требования к качеству оказываемых услуг связи для целей телерадиовещания;
- ж) тарифы на услуги связи для целей телерадиовещания;
- з) порядок, форму и системы оплаты услуг связи для целей телерадиовещания;
- и) порядок и сроки рассмотрения заявления о заключении договора;
- к) порядок рассмотрения претензий;
- л) номера телефонов информационно-справочных служб;
- м) порядок и условия использования абонентом технических средств доступа к сигналам телерадиопрограмм в случае применения оператором связи технических средств защиты от несанкционированного доступа к сигналам телерадиопрограмм;
- н) сведения о местах работы с абонентами для ознакомления с настоящими Правилами.

12. Договор между оператором связи и абонентом или вещателем заключается в письменной форме на неопределенный срок. По желанию пользователя, имеющего намерение заключить договор (далее - заявитель), может быть заключен срочный договор.

13. Оператор связи вправе поручить третьему лицу заключение договора от имени и за счет оператора связи, а также осуществление от его имени расчетов.

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

14. Расчеты за услуги связи для целей телерадиовещания осуществляются в российских рублях.

## II. Порядок и условия заключения договора с абонентом

15. В договоре с абонентом предусматривается предоставление абоненту доступа к сети связи телерадиовещания оператора связи, предоставление в постоянное пользование абонентской линии и доставка сигнала телерадиопрограммы до пользовательского (оконечного) оборудования абонента.

Доставка оператором связи сигнала телерадиопрограммы до пользовательского (оконечного) оборудования абонента может быть предусмотрена в договоре, заключенном между оператором связи и вещателем, с оплатой этой услуги за счет средств вещателя. В этом случае в договоре оператора связи с абонентом условие об оплате доставки сигнала телерадиопрограммы абонентом не предусматривается.

16. Для заключения договора заявитель подает оператору связи заявление, форма которого устанавливается оператором связи.

Оператор связи обязан зарегистрировать заявление. Порядок регистрации заявлений о заключении договора устанавливается оператором связи.

Оператор связи не вправе отказать заявителю в приеме и рассмотрении заявления о заключении договора и (или) потребовать от заявителя предъявления каких-либо документов к заявлению.

17. Договор, заключаемый с гражданином, является публичным.

18. Оператор связи в срок, не превышающий 30 дней со дня регистрации заявления о заключении договора, осуществляет проверку наличия технической возможности предоставления заявителю доступа к сети связи телерадиовещания. При наличии технической возможности оператор связи направляет в указанный срок заявителю уведомление о предполагаемом сроке заключения договора.

19. Оператор связи вправе отказать заявителю в заключении договора при отсутствии технической возможности предоставления доступа к сети связи телерадиовещания.

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

20. В договоре с абонентом должны быть указаны следующие сведения:

- а) дата и место заключения договора;
- б) наименование (фирменное наименование) оператора связи;
- в) реквизиты расчетного счета оператора связи;
- г) реквизиты выданной оператору связи лицензии на осуществление деятельности в области оказания услуг связи;
- д) сведения об абоненте:
  - фамилия, имя, отчество, реквизиты документа, удостоверяющего личность, - для гражданина;
  - наименование (фирменное наименование), место нахождения, банковские реквизиты - для юридического лица;
  - реквизиты документа, удостоверяющего личность, и реквизиты свидетельства о государственной регистрации в качестве индивидуального предпринимателя, банковские реквизиты - для индивидуального предпринимателя;
  - е) адрес установки пользовательского (оконечного) оборудования;
  - ж) адрес и способ доставки счета за оказанные услуги связи для целей телерадиовещания или иной вид информирования о состоянии счета или оказанных услугах;
- з) права, обязанности и ответственность сторон;
- и) срок действия договора, порядок и условия его расторжения.

21. В договоре оператора связи с абонентом должны быть указаны следующие существенные условия:

- а) перечень оказываемых услуг связи для целей телерадиовещания;
- б) система оплаты услуг связи для целей телерадиовещания;
- в) порядок, сроки и форма оплаты услуг связи для целей телерадиовещания.

22. Оператор связи не вправе при заключении договора навязывать абоненту оказание иных услуг за отдельную плату.

23. Оператор связи не вправе обуславливать оказание абоненту одних услуг связи для целей телерадиовещания обязательным оказанием иных услуг.

### III. Порядок и условия исполнения договора с абонентом

24. Оператор связи обязан:

а) оказывать абоненту услуги связи для целей телерадиовещания в соответствии с законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, настоящими Правилами, лицензией и договором;

б) оказывать абоненту при его обращении услуги по устранению неисправностей абонентской распределительной системы, препятствующих пользованию услугами связи для целей телерадиовещания (с учетом возможности доступа сотрудников оператора связи в помещение абонента), если оказание этой услуги предусмотрено договором;

в) извещать абонентов через средства массовой информации и (или) в местах работы с абонентами об изменении тарифов на услуги связи для целей телерадиовещания не менее чем за 10 дней до введения новых тарифов;

г) создавать условия для беспрепятственного доступа абонентов, в том числе инвалидов, к объектам, предназначенным для работы с абонентами, и местам оплаты услуг, организованным оператором связи;

д) назначать по согласованию с абонентом новый срок оказания услуг связи для целей телерадиовещания, если несоблюдение сроков было обусловлено обстоятельствами непреодолимой силы;

е) доставлять до пользовательского (оконечного) оборудования сигнал телерадиопрограммы, соответствующий технологическим параметрам, установленным в договоре между оператором связи и вещателем.

25. Абонент обязан:

а) вносить плату за оказанные ему услуги связи для целей телерадиовещания и иные предусмотренные в договоре услуги в полном объеме и в определенные договором сроки;

б) не подключать к абонентской распределительной системе пользовательское (оконечное) оборудование, которое не соответствует требованиям, установленным законодательством Российской Федерации, или пользовательское (оконечное) оборудование третьих лиц;

в) сообщать оператору связи в срок, не превышающий 60 дней, о прекращении своего права владения помещением, в котором установлено пользовательское (оконечное) оборудование (в случае оказания услуг кабельного вещания), а также об изменении фамилии (имени, отчества) и места жительства, касающемся физических лиц и индивидуальных предпринимателей, об изменении наименования (фирменного наименования), места нахождения, касающемся юридических лиц;

г) содержать в исправном состоянии абонентскую распределительную систему и пользовательское (оконечное) оборудование, находящиеся в помещении абонента.

26. Абонент вправе:

а) отказаться от оплаты услуг связи для целей телерадиовещания, не предусмотренных договором и предоставленных ему без его согласия;

б) назначать по согласованию с оператором связи новый срок оказания услуг связи для целей телерадиовещания, если несоблюдение сроков оказания услуг было обусловлено обстоятельствами непреодолимой силы;

в) требовать от оператора связи безвозмездного устранения недостатков при оказании услуг связи для целей телерадиовещания, а также возмещения причиненного по вине оператора связи ущерба;

г) требовать от оператора связи соответствующего уменьшения стоимости услуг связи для целей телерадиовещания в случае ненадлежащего исполнения оператором связи обязательств по договору.

27. Для проведения профилактических (регламентных) работ в сети связи телерадиовещания допускаются технологические перерывы в виде полного или частичного прерывания доставки сигнала телерадиопрограмм не чаще 1 раза в месяц в рабочие дни не более чем на 8 часов.

28. Оператор связи вправе отказать абоненту в доступе к сети связи телерадиовещания в том случае, если принадлежащая абоненту абонентская распределительная система не соответствует требованиям, установленным законодательством Российской Федерации.

При отсутствии в помещении, занимаемом абонентом, абонентской распределительной системы установка всех или части технических средств, образующих такую систему, может быть произведена оператором связи за счет абонента.

29. В рамках договора оператором связи могут быть оказаны услуги по ремонту и техническому обслуживанию абонентской распределительной системы.

30. Оплата абонентом услуг связи для целей телерадиовещания может осуществляться посредством наличных или безналичных расчетов непосредственно после оказания услуг, путем внесения аванса или с отсрочкой платежа.

31. Плата за формирование абонентской линии и подключение пользовательского (оконечного) оборудования абонента к сети связи телерадиовещания взимается оператором связи однократно.

32. Расчетный период за оказанные услуги связи для целей телерадиовещания составляет 1 месяц.

33. В случае если оператор связи выставляет абонентам счет за оказанные услуги связи для целей телерадиовещания, счет должен содержать:

а) реквизиты оператора связи;

б) реквизиты абонента;

в) расчетный период, за который выставляется счет;

г) номер лицевого счета абонента;

д) сумму, предъявляемую к оплате;

е) дату выставления счета;

ж) срок оплаты счета.

34. Срок оплаты услуг связи для целей телерадиовещания (кроме абонентской платы), указанный в счете, не должен быть менее 15 дней с даты выставления счета. Более длительный срок оплаты может быть установлен в договоре.

При оплате услуг связи для целей телерадиовещания с применением абонентской системы оплаты за услуги связи для целей телерадиовещания оплата производится не позднее 10 дней с даты окончания расчетного периода.

35. Абонент вправе потребовать возврата средств, уплаченных за пользование услугами связи для целей телерадиовещания, за период, когда отсутствовала возможность воспользоваться этими услугами не по вине этого абонента.

36. В случае расторжения договора абонент имеет право обратиться к оператору связи с требованием возврата средств, внесенных им в качестве авансового платежа.

Оператор связи обязан вернуть абоненту неиспользованный остаток средств.

#### IV. Порядок заключения и исполнения договора с вещателем

37. К отношениям вещателя и оператора связи по заключению договора применяются правила направления оферты и получения акцепта, предусмотренные гражданским законодательством Российской Федерации.

38. В договоре с вещателем на оказание услуг связи для целей телерадиовещания предусматривается обеспечение предоставления вещателю доступа к сети связи телерадиовещания оператора связи и (или) прием и передача сигнала телерадиопрограммы до пользовательского (оконечного) оборудования.

Вещателю в договоре может быть предусмотрено оказание такой услуги связи для целей телерадиовещания, как доставка сигнала телерадиопрограммы до пользовательского (оконечного) оборудования с оплатой этой услуги за счет средств вещателя.

39. Оператор связи вправе отказать в заключении договора с вещателем при отсутствии технической возможности предоставления вещателю доступа к сети связи телерадиовещания или отсутствия у вещателя лицензии на вещание, дающей право осуществлять распространение продукции средства массовой информации с использованием технических возможностей сети связи телерадиовещания оператора связи.

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

40. В договоре с вещателем должны быть указаны:

- а) дата и место заключения договора;
- б) наименование (фирменное наименование) оператора связи;
- в) реквизиты расчетного счета оператора связи;
- г) реквизиты выданной оператору связи лицензии на осуществление деятельности в области оказания услуг связи;
- д) сведения о вещателе:
  - наименование (фирменное наименование), место нахождения, банковские реквизиты - для юридического лица;
  - реквизиты документа, удостоверяющего личность, и реквизиты свидетельства о государственной регистрации в качестве индивидуального предпринимателя - для индивидуального предпринимателя;
- е) реквизиты выданной вещателю лицензии, дающей право осуществлять распространение продукции средства массовой информации с использованием технических возможностей сети связи телерадиовещания оператора связи;
- ж) адрес и способ доставки счета за оказанные услуги связи для целей телерадиовещания;
- з) права, обязанности и ответственность сторон;
- и) порядок и условия применения оператором связи технических и программных средств защиты от несанкционированного доступа к сигналам телерадиопрограмм (в случае их применения);
- к) срок действия договора;
- л) порядок расторжения договора с вещателем, предусматривающий своевременное предварительное извещение оператором связи абонентов о прекращении доставки им сигнала телерадиопрограммы этого вещателя.

41. В договоре оператора связи с вещателем должны быть указаны следующие существенные условия:

- а) перечень оказываемых услуг связи для целей телерадиовещания;
- б) система оплаты услуг связи для целей телерадиовещания;
- в) порядок, сроки и форма оплаты услуг связи для целей телерадиовещания;
- г) зона обслуживания оператора сети связи телерадиовещания;
- д) технологические параметры сигналов телерадиопрограмм, определенные вещателем в соответствии с техническими нормами и стандартами, которые обязан соблюдать оператор связи при оказании услуг связи для целей телерадиовещания.

42. Оплата вещателем услуг связи для целей телерадиовещания может осуществляться посредством наличных или безналичных расчетов непосредственно после оказания услуг, путем внесения аванса или с отсрочкой платежа.

43. Оператор связи обязан:

- а) оказывать вещателю услуги связи для целей телерадиовещания в соответствии с законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, настоящими Правилами, лицензией и договором;
- б) обеспечивать соблюдение технологических параметров сигналов телерадиопрограмм при их передаче, а также доставке (если предусмотрено договором);

в) назначать по согласованию с вещателем новый срок оказания услуг связи для целей телерадиовещания, если несоблюдение сроков было обусловлено обстоятельствами непреодолимой силы;

г) заблаговременно уведомлять вещателя о вводе в действие новых средств связи, внедрении новых технологических решений в своей сети связи телерадиовещания, проведении профилактических (регламентных) работ в сети связи телерадиовещания.

44. Вещатель обязан:

а) вносить плату за оказанные ему услуги связи для целей телерадиовещания и иные предусмотренные в договоре услуги в полном объеме и в определенные договором сроки;

б) обеспечивать согласованный с оператором связи бесперебойный режим подачи сигналов телерадиопрограмм;

в) обеспечивать передачу на технические средства оператора связи сигналов телерадиопрограмм, соответствующих техническим параметрам, указанным в соответствующих технических нормах и стандартах;

г) сообщать оператору связи в срок, не превышающий 60 дней, об изменении указанных в договоре сведений о вещателе.

#### V. Порядок и условия приостановления, изменения, прекращения и расторжения договора

45. Оператор связи и абонент или вещатель вправе в любое время по соглашению сторон расторгнуть договор при условии оплаты оказанных услуг связи для целей телерадиовещания. В договоре могут быть предусмотрены случаи и порядок одностороннего отказа сторон от исполнения договора.

46. В случае нарушения абонентом или вещателем требований, связанных с оказанием услуг связи для целей телерадиовещания, установленных Федеральным законом "О связи", настоящими Правилами и договором, в том числе нарушения сроков оплаты оказанных услуг связи для целей телерадиовещания, оператор связи вправе приостановить оказание услуг связи для целей телерадиовещания до устранения нарушения, уведомив об этом абонента или вещателя.

В случае неустранения такого нарушения по истечении 6 месяцев с даты получения абонентом или вещателем от оператора связи уведомления в письменной форме о намерении приостановить оказание услуг связи для целей телерадиовещания оператор связи в одностороннем порядке вправе расторгнуть договор.

47. В случае оказания услуг связи для целей кабельного вещания действие договора с абонентом может быть приостановлено по письменному заявлению абонента в случае сдачи в наем (поднаем), аренду (субаренду) помещения, в том числе жилого помещения, в котором установлено пользовательское (оконечное) оборудование, на срок действия договора найма (поднайма), аренды (субаренды).

48. В случае оказания услуг связи для целей кабельного вещания с письменного согласия абонента-гражданина в договор может быть внесено изменение, касающееся указания в нем нового абонента-гражданина. При этом новым абонентом может стать член семьи абонента, зарегистрированный по месту жительства абонента или являющийся участником общей собственности на помещение, в котором установлено пользовательское (оконечное) оборудование.

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

50. В случае если абоненту оказывается услуга связи для целей кабельного вещания, при прекращении у абонента права владения или пользования помещением, в котором установлено пользовательское (оконечное) оборудование, договор с абонентом прекращается. При этом оператор связи, являющийся стороной этого договора, по требованию нового владельца указанного помещения обязан в течение 30 дней заключить с ним новый договор.

51. В случае если внесение изменений в договор повлекло необходимость выполнения оператором связи соответствующих работ, связанных с обеспечением доступа к сети связи телерадиовещания оператора связи, эти работы подлежат оплате.

#### VI. Порядок предъявления и рассмотрения претензий

52. Абонент и вещатель вправе обжаловать решения и действия (бездействие) оператора связи, связанные с оказанием услуг связи для целей телерадиовещания.

53. Оператор связи обязан иметь книгу жалоб и предложений и выдавать ее по требованию.

54. Рассмотрение жалобы абонента осуществляется в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

55. При неисполнении или ненадлежащем исполнении оператором связи обязательств по оказанию услуг связи для целей телерадиовещания абонент или вещатель до обращения в суд предъявляет оператору связи претензию.

56. Претензия абонента или вещателя предъявляется в письменной форме и подлежит регистрации в день ее получения оператором связи.

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

К претензии прилагаются копия договора, а также иные необходимые для рассмотрения претензии документы, в которых должны быть указаны сведения о неисполнении или ненадлежащем исполнении обязательств по договору, а в случае предъявления претензии о возмещении ущерба - о факте и размере причиненного ущерба.

57. Претензия рассматривается оператором связи в срок не более 60 дней с даты регистрации претензии.

О результатах рассмотрения претензии оператор связи должен сообщить в письменной форме предъявившему ее абоненту или вещателю.

Отказ в удовлетворении претензии должен быть мотивирован.

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

В случае если оператором связи были признаны обоснованными требования об уменьшении размера оплаты оказанных услуг связи для целей телерадиовещания, о возмещении расходов по устранению недостатков своими силами или третьими лицами, а также о возврате уплаченных за оказание услуг связи для целей телерадиовещания средств и возмещении убытков, причиненных в связи с отказом от предоставления услуг связи для целей телерадиовещания, указанные требования подлежат удовлетворению в 10-дневный срок с даты признания претензии обоснованной.

При отклонении претензии полностью или частично либо неполучении ответа в установленный срок абонент или вещатель вправе предъявить иск в суд.

## VII. Ответственность сторон

58. За неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по договору между оператором связи и абонентом или вещателем оператор связи несет ответственность в следующих случаях:

а) нарушение сроков предоставления абоненту или вещателю доступа к сети связи телерадиовещания;

б) нарушение установленных в договоре сроков оказания услуг связи для целей телерадиовещания;

в) неоказание услуг связи для целей телерадиовещания, указанных в договоре;

г) некачественное оказание услуг связи для целей телерадиовещания, в том числе в результате ненадлежащего содержания сети связи телерадиовещания.

59. В случае неисполнения или ненадлежащего исполнения оператором связи обязательств в соответствии с договором абонент или вещатель вправе потребовать по своему выбору:

а) безвозмездного устранения недостатков по оказанию услуг связи для целей телерадиовещания;

б) соответствующего уменьшения стоимости услуг связи для целей телерадиовещания;

в) возмещения понесенных абонентом или вещателем расходов по устранению недостатков оказанной услуги связи для целей телерадиовещания своими силами или третьими лицами.

60. В случае нарушения оператором связи требований об ограничении распространения сведений об абоненте-гражданине, ставших ему известными в силу исполнения договора, оператор связи по требованию абонента возмещает причиненные этими действиями убытки.

61. При нарушении оператором связи установленных сроков оказания услуг связи для целей телерадиовещания абонент-гражданин по своему выбору вправе:

а) назначить оператору связи новый срок, в течение которого должна быть оказана услуга связи для целей телерадиовещания;

б) потребовать уменьшения стоимости услуги связи для целей телерадиовещания;

в) расторгнуть договор.

62. Оператор связи при нарушении сроков предоставления абоненту доступа к сети связи телерадиовещания уплачивает абоненту-гражданину неустойку в размере 3 процентов платы за предоставление абоненту доступа к сети связи телерадиовещания за каждый день просрочки вплоть до начала обеспечения абоненту доступа к сети связи телерадиовещания, если более высокий размер неустойки не указан в договоре, но не более размера указанной в договоре платы за предоставление абоненту доступа к сети связи телерадиовещания.

63. В случае непредставления, неполного или несвоевременного представления информации об оказании услуг связи для целей телерадиовещания абонент-гражданин вправе отказаться от исполнения договора и потребовать возмещения понесенных убытков.

64. Абонент несет ответственность перед оператором связи в следующих случаях:

а) неоплата, неполная или несвоевременная оплата услуг связи для целей телерадиовещания;

б) несоблюдение запрета на подключение к абонентской распределительной системе пользовательского (оконечного) оборудования, не имеющего документа, подтверждающего соответствие установленным требованиям, или запрета на подключение пользовательского (оконечного) оборудования третьих лиц.

65. Вещатель несет ответственность перед оператором связи в следующих случаях:

а) неоплата, неполная или несвоевременная оплата услуг связи для целей телерадиовещания;

б) несоответствие технических параметров сигналов телерадиопрограмм техническим нормам и стандартам при передаче этих сигналов на технические средства оператора связи;

в) необеспечение бесперебойного режима подачи сигналов телерадиопрограмм.

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

67. В случае несоблюдения абонентом запрета на подключение к абонентской распределительной системе пользовательского (оконечного) оборудования, не соответствующего установленным требованиям, или пользовательского (оконечного) оборудования третьих лиц возмещению подлежат причиненные такими действиями абонента убытки оператора связи.

68. Оператор связи не несет ответственность за содержание телерадиопрограмм, распространяемых по сети связи телерадиовещания.

Оператор связи не несет ответственность за снижение качества оказываемых абонентам услуг связи для целей телерадиовещания, если это вызвано неисправностями абонентской линии или абонентской распределительной системы, находящихся в помещении абонента.

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

---