

ПРАВИТЕЛЬСТВО РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 31 декабря 2021 года N 2607

Об утверждении [Правил оказания телематических услуг связи](#)

(с изменениями на 30 сентября 2023 года)

Информация об изменяющих документах

В соответствии с [Федеральным законом "О связи"](#) и [Законом Российской Федерации "О защите прав потребителей"](#) Правительство Российской Федерации

постановляет:

1. Утвердить прилагаемые [Правила оказания телематических услуг связи](#).
2. Признать утратившими силу:

[Правила оказания телематических услуг связи](#), утвержденные [постановлением Правительства Российской Федерации от 10 сентября 2007 г. N 575 "Об утверждении Правил оказания телематических услуг связи"](#) (Собрание законодательства Российской Федерации, 2007, N 38, ст.4552);

[пункт 8 изменений, которые вносятся в постановления Правительства Российской Федерации по вопросам оказания услуг связи](#), утвержденных [постановлением Правительства Российской Федерации от 16 февраля 2008 г. N 93 "О внесении изменений в некоторые постановления Правительства Российской Федерации по вопросам оказания услуг связи"](#) (Собрание законодательства Российской Федерации, 2008, N 8, ст.749);

[пункт 3 изменений, которые вносятся в акты Правительства Российской Федерации в связи с принятием Федерального закона "О внесении изменений в Федеральный закон "Об информации, информационных технологиях и о защите информации" и отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам упорядочения обмена информацией с использованием информационно-телекоммуникационных сетей"](#), утвержденных [постановлением Правительства Российской Федерации от 31 июля 2014 г. N 758 "О внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации в связи с принятием Федерального закона "О внесении изменений в Федеральный закон "Об информации, информационных технологиях и о защите информации" и отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам упорядочения обмена информацией с использованием информационно-телекоммуникационных сетей"](#) (Собрание законодательства Российской Федерации, 2014, N 32, ст.4525);

пункт 3 изменений, которые вносятся в акты Правительства Российской Федерации, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 12 августа 2014 г. N 801 "О внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации" (Собрание законодательства Российской Федерации, 2014, N 34, ст.4662);

пункт 4 изменений, которые вносятся в акты Правительства Российской Федерации по вопросу оповещения и информирования населения, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 19 февраля 2015 г. N 140 "О внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации по вопросу оповещения и информирования населения" (Собрание законодательства Российской Федерации, 2015, N 9, ст.1325);

пункт 3 изменений, которые вносятся в акты Правительства Российской Федерации, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 3 февраля 2016 г. N 57 "О внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации" (Собрание законодательства Российской Федерации, 2016, N 6, ст.852);

пункт 2 изменений, которые вносятся в акты Правительства Российской Федерации по вопросам оказания услуг связи, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 25 октября 2017 г. N 1295 "О внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации по вопросам оказания услуг связи" (Собрание законодательства Российской Федерации, 2017, N 44, ст.6522).

3. Настоящее постановление действует в течение 6 лет со дня его вступления в силу.

Председатель Правительства
Российской Федерации
М.Мишустин

УТВЕРЖДЕНЫ
постановлением Правительства
Российской Федерации
от 31 декабря 2021 года N 2607

Правила оказания телематических услуг связи

(с изменениями на 30 сентября 2023 года)

I. Общие положения

1. Настоящие Правила регулируют отношения между абонентом или пользователем телематических услуг связи (далее - пользователь), с одной стороны, и оператором связи, оказывающим телематические услуги связи (далее - оператор связи), с другой стороны, при оказании телематических услуг связи.

2. Используемые в настоящих Правилах понятия означают следующее:

"абонент" - пользователь, с которым заключен возмездный договор об оказании телематических услуг связи с выделением уникального кода идентификации (далее - договор об оказании услуг связи);

"абонентская линия" - линия связи, в том числе беспроводная линия передачи, соединяющая пользовательское (оконечное) оборудование (далее - оборудование) с узлом связи сети передачи данных или обеспечивающая возможность подключения к сети передачи данных оборудования;

"абонентский интерфейс" - технико-технологические параметры физических цепей, соединяющих средства связи оператора связи с оборудованием, а также формализованный набор правил их взаимодействия;

"абонентский терминал" - совокупность технических и программных средств, применяемых абонентом и (или) пользователем при пользовании телематическими услугами связи для передачи, приема и отображения электронных сообщений и (или) формирования, хранения и обработки информации, содержащейся в информационной системе;

"вредоносное программное обеспечение" - программное обеспечение, целенаправленно приводящее к нарушению законных прав абонента и (или) пользователя, в том числе к сбору, обработке или передаче с абонентского терминала информации без согласия абонента и (или) пользователя, либо к ухудшению параметров функционирования абонентского терминала или сети связи;

"карта оплаты" - средство, позволяющее абоненту и (или) пользователю использовать телематические услуги связи, идентифицировав абонента и (или) пользователя для оператора связи как плательщиков;

"пользователь" - пользователь телематических услуг связи являющийся лицом, заказывающим и (или) использующим телематические услуги связи;

"информационная система" - совокупность содержащейся в базах данных информации и обеспечивающих ее обработку информационных технологий и технических средств;

"информационно-телекоммуникационная сеть" - технологическая система, предназначенная для передачи по линиям связи информации, доступ к которой осуществляется с использованием средств вычислительной техники;

"предоставление доступа к информационным системам информационно-телекоммуникационной сети" - обеспечение возможности приема и передачи телематических электронных сообщений (обмена телематическими электронными сообщениями) между абонентским терминалом и информационной системой информационно-телекоммуникационной сети;

"предоставление доступа к сети передачи данных" - совокупность действий оператора связи по формированию абонентской линии, подключению с ее помощью оборудования к узлу связи сети передачи данных либо по обеспечению

возможности подключения к сети передачи данных оборудования с использованием телефонного соединения или соединения по иной сети передачи данных в целях обеспечения возможности оказания абоненту и (или) пользователю телематических услуг связи;

"протокол обмена" - формализованный набор требований к структуре телематического электронного сообщения и алгоритму обмена телематическими электронными сообщениями;

"сетевой адрес" - номер из ресурса нумерации сети передачи данных, однозначно определяющий при оказании телематических услуг связи абонентский терминал или средства связи, входящие в информационную систему;

"спам" - телематическое электронное сообщение, предназначенное неопределенному кругу лиц, доставленное абоненту и (или) пользователю без их предварительного согласия и не позволяющее определить отправителя этого сообщения, в том числе ввиду указания в нем несуществующего или фальсифицированного адреса отправителя;

"тариф" - цена, устанавливаемая оператором связи за отдельную единицу телематической услуги связи;

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

"телематическое электронное сообщение" - одно или несколько сообщений электросвязи, содержащих информацию, структурированную в соответствии с протоколом обмена, поддерживаемым взаимодействующими информационной системой и абонентским терминалом;

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

"унифицированный указатель" - совокупность букв, цифр, символов, однозначно определяющих в информационно-телекоммуникационной сети информационную систему с определенным для такой сети форматом.

3. При осуществлении взаимоотношений оператора связи с абонентом и (или) пользователем, возникающих при оказании телематических услуг связи на территории Российской Федерации, используется русский язык.

4. Оператор связи обязан обеспечить соблюдение тайны связи.

Сведения об оказанных абоненту и (или) пользователю услугах связи могут предоставляться только абоненту и (или) пользователю или их уполномоченным представителям, если иное не предусмотрено федеральными законами или

договором об оказании услуг связи.

Сведения об абоненте - физическом лице и (или) пользователе - физическом лице, ставшие известными оператору связи при исполнении им договора об оказании услуг связи, могут передаваться третьим лицам только с согласия абонента - физического лица и (или) пользователя - физического лица, за исключением случаев, предусмотренных федеральными законами.

Согласие абонента - физического лица и (или) пользователя - физического лица на обработку их (его) персональных данных в целях осуществления оператором связи расчетов за оказанные услуги связи, а также рассмотрения претензий не требуется.

5. При чрезвычайных ситуациях природного и техногенного характера оператор связи в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации, вправе временно прекратить или ограничить оказание телематических услуг связи. Уполномоченные государственные органы в соответствии с законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации имеют право на приоритетное пользование телематическими услугами связи.

6. Оператор связи в порядке, определяемом Правительством Российской Федерации, обязан обеспечивать 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, до пользователей телематическими услугами связи, оборудование которых подключено к информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть "Интернет").

7. Для пользования телематическими услугами связи абонент и (или) пользователь обязаны применять оборудование, в отношении которого в соответствии со [статьей 41 Федерального закона "О связи"](#) осуществлено подтверждение соответствия средств связи техническому регламенту, принятому в соответствии с законодательством Российской Федерации о техническом регулировании, и требованиям, предусмотренным нормативными правовыми актами Министерства цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации по вопросам применения средств связи.

Обязанность по предоставлению оборудования и абонентского терминала возлагается на абонента и (или) пользователя, если иное не предусмотрено договором об оказании услуг связи.

8. Оператор связи обеспечивает абоненту и (или) пользователю возможность пользования телематическими услугами связи 24 часа в сутки, если иное не предусмотрено законодательством Российской Федерации или договором об оказании услуг связи.

9. Оператор связи может оказывать не только телематические услуги связи, но и услуги, технологически неразрывно связанные с телематическими услугами связи и направленные на повышение их потребительской ценности, если для

этого не требуется отдельной лицензии и им соблюдаются требования, предусмотренные [пунктом 32 настоящих Правил](#).

Перечень услуг, технологически неразрывно связанных с телематическими услугами связи и направленных на повышение их потребительской ценности, определяется оператором связи.

Оператор связи вправе направлять информацию об услугах связи и о состоянии расчетов за них, а также иную информацию в электронном виде с использованием федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг" (далее - единый портал государственных и муниципальных услуг) при условии технической реализации такой возможности оператором связи.

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

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

12. Оператор связи оказывает бесплатно и круглосуточно следующие информационно-справочные услуги:

а) предоставление информации об оказываемых телематических услугах связи;

б) предоставление информации о тарифах (тарифных планах) для оплаты телематических услуг связи, о территории оказания телематических услуг связи (зоне обслуживания);

в) предоставление абоненту информации о состоянии его лицевого счета;

г) прием от абонента и (или) пользователя информации о технических неисправностях, препятствующих пользованию телематическими услугами связи;

д) предоставление информации о настройках абонентского терминала и (или) пользовательского (оконечного) оборудования для пользования телематическими услугами связи.

13. Информационно-справочные услуги, указанные в [пункте 12 настоящих Правил](#), могут оказываться оператором связи:

а) путем отправки короткого текстового сообщения;

б) путем отправки сообщения с использованием справочно-информационной службы оператора связи, в том числе автоинформатора;

в) с использованием сети "Интернет", в том числе с использованием системы самообслуживания оператора связи, через которую абонентом осуществляется доступ к сведениям об оказываемых ему услугах телефонной связи и о расчетах с

оператором связи, а также к иной информации (личный кабинет);

г) иными способами, позволяющими довести информацию до абонента.

14. Доказывание факта своевременного доведения необходимой и полной информации, связанной с оказанием услуг связи, возлагается на оператора связи.

15. Перечень бесплатных информационно-справочных услуг, предусмотренных [пунктом 12 настоящих Правил](#), не может быть сокращен. Оказание бесплатных информационно-справочных услуг может производиться с использованием автоинформаторов или информационных систем, доступных в информационно-телекоммуникационной сети, в которой оператор оказывает телематические услуги связи.

16. Оператор связи самостоятельно определяет перечень оказываемых платных информационно-справочных услуг и время их оказания.

17. Оператор связи обязан предоставить абоненту и (или) пользователю необходимую для заключения и исполнения договора об оказании услуг связи информацию, включающую в себя:

а) наименование (фирменное наименование) оператора связи, перечень его филиалов, места их нахождения и режим работы;

б) реквизиты выданной оператору связи лицензии на осуществление деятельности в области оказания услуг связи (далее - лицензия);

в) состав телематических услуг связи, условия и порядок их оказания в соответствии с настоящими Правилами, в том числе используемые абонентские интерфейсы;

63. Если абонент утратил право владения или пользования помещением, в котором установлено оборудование, действие договора об оказании услуг связи прекращается. При этом оператор связи, являющийся стороной договора об оказании услуг связи, по требованию нового владельца указанного помещения обязан в течение 30 дней заключить с ним договор об оказании услуг связи.

В случае если в указанном помещении остались проживать члены семьи абонента, договор об оказании услуг связи переоформляется на одного из них с письменного согласия других совершеннолетних членов семьи, постоянно зарегистрированных в этом помещении.

64. До истечения предусмотренного [Гражданским кодексом Российской Федерации](#) срока принятия наследства, в состав которого входит помещение с установленным оборудованием для предоставления доступа к сети передачи данных, оператор связи не имеет права распоряжаться техническими средствами, предназначенными для подключения оборудования к сети передачи данных.

Лицо, принявшее наследство, в течение 30 дней со дня вступления в наследство вправе подать оператору связи заявление.

Оператор связи обязан в течение 30 дней со дня регистрации заявления заключить с наследником договор об оказании услуг связи.

Если заявление не подано в установленный срок, оператор связи вправе распорядиться техническими средствами, предназначенными для подключения оборудования в целях предоставления доступа к сети передачи данных, по своему усмотрению.

65. По заявлению абонента - физического лица в договоре об оказании услуг связи может быть указан новый абонент - физическое лицо. При этом новым абонентом может стать член семьи абонента, зарегистрированный по месту жительства абонента или являющийся участником общей собственности на помещение, в котором установлен абонентский терминал.

66. При реорганизации или переименовании абонента - юридического лица (за исключением реорганизации в форме выделения или разделения) в договоре об оказании услуг связи могут быть указаны правопреемник или новое наименование абонента - юридического лица. При реорганизации юридического лица в форме выделения или разделения вопрос о том, с кем из правопреемников следует заключить договор об оказании услуг связи, решается в соответствии с передаточным актом, в котором определяется, кому из правопреемников перейдет помещение с установленным пользовательским (оконечным) оборудованием.

VI. Порядок предъявления и рассмотрения претензий

67. Абонент и (или) пользователь вправе обжаловать решение и действие (бездействие) оператора связи, связанные с оказанием телематических услуг связи.

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

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

70. При неисполнении или ненадлежащем исполнении оператором связи обязательств по оказанию телематических услуг связи абонент и (или) пользователь до обращения в суд предъявляют оператору связи претензию.

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

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

К претензии прилагаются копия договора об оказании услуг связи (в случае заключения договора об оказании услуг связи в письменной форме), а также иные необходимые для рассмотрения претензии документы, в которых должны быть

представлены доказательства неисполнения или ненадлежащего исполнения обязательств по договору об оказании услуг связи, а в случае предъявления претензии о возмещении ущерба - сведения о размере причиненного ущерба.

72. Претензия рассматривается оператором связи в срок не более 60 дней со дня регистрации претензии.

О результатах рассмотрения претензии оператор связи должен сообщить в письменной форме предъявившим ее абоненту и (или) пользователю.

Если претензия признана оператором связи обоснованной, недостатки, выявленные при оказании телематических услуг связи, подлежат устранению в разумный срок, назначенный абонентом и (или) пользователем.

Требования абонента и (или) пользователя об уменьшении размера оплаты оказанных телематических услуг связи, о возмещении расходов по устранению недостатков своими силами или третьими лицами, а также о возврате уплаченных за оказание телематических услуг связи средств и возмещении убытков, причиненных в связи с отказом от предоставления телематических услуг связи, признанные оператором связи обоснованными, подлежат удовлетворению в 10-дневный срок со дня признания их обоснованными.

VII. Ответственность сторон

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

а) нарушение сроков предоставления доступа к сети передачи данных с использованием абонентской линии;

б) нарушение предусмотренных договором об оказании услуг связи сроков оказания телематических услуг связи;

в) неоказание телематических услуг связи, предусмотренных договором об оказании услуг связи;

г) некачественное оказание телематических услуг связи;

д) нарушение установленных ограничений на распространение сведений об абоненте - физическом лице, ставших известными оператору связи ввиду исполнения договора об оказании услуг связи.

74. При нарушении оператором связи установленных сроков оказания телематических услуг связи абонент - физическое лицо по своему выбору вправе:

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

б) поручить оказание телематических услуг связи третьим лицам за разумную цену и потребовать от оператора связи возмещения понесенных расходов;

в) потребовать уменьшения стоимости телематических услуг связи;

г) расторгнуть договор об оказании услуг связи.

75. При нарушении сроков предоставления доступа к сети передачи данных оператор связи уплачивает абоненту - физическому лицу неустойку в размере 3 процентов платы за предоставление доступа к сети передачи данных за каждый день просрочки вплоть до начала обеспечения доступа к сети передачи данных, если более высокий размер неустойки не указан в договоре об оказании услуг связи, но не более размера предусмотренной договором об оказании услуг связи платы.

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

77. В случаях, указанных в [подпунктах "в" и "г" пункта 74 настоящих Правил](#), абонент и (или) пользователь вправе потребовать по своему выбору:

а) безвозмездного устранения недостатков, выявленных при оказании телематических услуг связи;

б) соответствующего уменьшения стоимости оказания телематических услуг связи;

в) возмещения понесенных им расходов по устранению своими силами или силами третьих лиц недостатков, выявленных при оказании телематических услуг связи.

78. В случае нарушения оператором связи установленных ограничений на распространение сведений об абоненте - физическом лице, ставших ему известными ввиду исполнения договора об оказании услуг связи, оператор связи по требованию абонента - физического лица возмещает причиненные этими действиями убытки.

79. Оператор связи не несет ответственности за содержание информации, передаваемой (получаемой) абонентом и (или) пользователем при пользовании телематическими услугами связи.

80. Абонент и (или) пользователь несут ответственность перед оператором связи в следующих случаях:

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

б) нарушение правил эксплуатации пользовательского (оконечного) оборудования и (или) абонентского терминала;

в) нарушение запрета на подключение пользовательского (оконечного) оборудования, не соответствующего установленным требованиям;

г) совершение действий, приводящих к нарушению функционирования средств связи и сети связи оператора связи.

81. В случаях, указанных в [подпунктах "б" - "г" пункта 80 настоящих Правил](#), оператор связи вправе обратиться в суд с иском о возмещении убытков, причиненных такими действиями абонента и (или) пользователя.

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

83. В случае непредставления, неполного или несвоевременного представления информации об оказании телематических услуг связи абонент - физическое лицо и (или) пользователь вправе отказаться от исполнения договора об оказании услуг связи и обратиться в суд с иском о возврате средств, уплаченных за оказанные телематические услуги связи, и о возмещении понесенных убытков.

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