



С 1 сентября 2024 года вступают в силу новые Правила оказания услуг телефонной связи, утвержденные постановлением Правительства Российской Федерации от 24 января 2024 года №59.

Новые правила будут действовать в течение 6 лет.

Правила регулируют отношения между абонентом или пользователем услуг телефонной связи и оператором связи при оказании услуг местной, внутризоновой, междугородной и международной телефонной связи, подвижной связи в сети связи общего пользования.

Большинство норм действующих правил сохранится, но с определенными изменениями. Какие изменения вносят новые правила?

- Оператор может изменить тариф, то есть цену, но не тарифный план.
- Перечень бесплатных вызовов дополнен номерами информационно-справочных служб Министерства обороны Российской Федерации.
- У физического лица при заключении договора теперь есть право выбора предъявить оператору связи документ, удостоверяющий его личность, в бумажном виде либо предоставить сведения о себе и о документе с помощью «Госуслуг».
- Договор об оказании услуг связи можно заключить как в письменной форме, так и через интернет, а также с помощью конклюдентных действий (через личный кабинет, SMS, исходящий голосовой вызов или другими действиями, которые однозначно идентифицируют абонента и позволяют достоверно установить его волеизъявление на заключение договора).
- При заключении договора через интернет должны быть указаны те же сведения, что и при заключении договора в письменной форме.
- Оператор может извещать абонентов об изменении действующих тарифов на услуги телефонной связи через личный кабинет.
- При заключении договора услуги в составе тарифного плана считаются подключенными с согласия абонента. Состав услуг может меняться только с заявления абонента.
- Абонент может самостоятельно выбрать способ предоставления счета – на адрес

электронной почты, через личный кабинет или в бумажном виде на почтовый адрес.

- Допускается предоставление счета или информации о задолженности через личный кабинет «Госуслуг», если абонент зарегистрирован в данной системе.
- Изменение договора, в том числе подключение дополнительных услуг, должно осуществляться в письменной форме или установленными договором конклюдентных действий.

При этом в спорной ситуации оператор должен доказать, что абонент совершил действия, направленные на изменение условий договора.

Пример: если абонент не пользуется услугами связи в течение определенного договором периода (но не менее 90 календарных дней), такие действия признаются направленными на расторжение договора по инициативе абонента.

- С 01.09.2024 г. заявление о перенесении абонентского номера может быть подано онлайн через «Госуслуги».
- При переносе абонентского номера теперь не обязательно указывать место жительства.