

ПРАВИТЕЛЬСТВО РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ от 31 декабря 2021 г. N 2607

ОБ УТВЕРЖДЕНИИ ПРАВИЛ ОКАЗАНИЯ ТЕЛЕМАТИЧЕСКИХ УСЛУГ СВЯЗИ

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 г. N 2607

ПРАВИЛА ОКАЗАНИЯ ТЕЛЕМАТИЧЕСКИХ УСЛУГ СВЯЗИ

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;

г) диапазон значений показателей качества обслуживания, обеспечиваемых сетью передачи данных, в пределах которого абонент вправе установить в договоре об оказании услуг связи необходимые ему значения;

д) перечень и описание преимуществ и ограничений в оказании телематических услуг связи;

е) тарифы на телематические услуги связи;

ж) порядок, форма и тарифные планы для оплаты телематических услуг связи;

з) номера телефонов системы информационно-справочного обслуживания и

унифицированный указатель информационной системы оператора;

и) перечень услуг, технологически неразрывно связанных с телематическими услугами связи и направленных на повышение их потребительской ценности;

к) перечень мест, где абонент и (или) пользователь могут в полном объеме ознакомиться с настоящими Правилами.

18. Оператор связи обязан по требованию абонента и (или) пользователя предоставить им помимо информации, предусмотренной [пунктом 17](#) настоящих Правил, дополнительную информацию об оказании телематических услуг связи.

Информация доводится до сведения абонента и (или) пользователя через сайт оператора связи в сети "Интернет" или систему информационно-справочного обслуживания на русском языке бесплатно в наглядной и доступной форме. По заявлению абонента направление информации возможно на указанный им адрес электронной почты или электронный адрес системы самообслуживания оператора связи, через которую абонентом осуществляется доступ к сведениям об оказываемых ему телематических услугах связи, расчетах с оператором связи и иной информации (личный кабинет).

II. Порядок и условия заключения договора об оказании услуг связи

19. Телематические услуги связи оказываются оператором связи на основании договора об оказании услуг связи.

20. Договор об оказании услуг связи заключается путем осуществления конклюдентных действий, позволяющих достоверно установить волеизъявление абонента в отношении заключения договора об оказании услуг связи, или в письменной форме. Договор об оказании услуг связи составляется в двух экземплярах, один из которых вручается абоненту. Порядок осуществления конклюдентных действий, а также их перечень устанавливаются офертой.

Путем осуществления конклюдентных действий заключается в том числе договор об оказании разовых телематических услуг связи в пунктах коллективного доступа. Такой договор считается заключенным с момента осуществления пользователем действий, направленных на получение и (или) использование телематических услуг связи.

21. В случае заключения срочного договора об оказании разовых телематических услуг связи в пунктах коллективного доступа оператор связи осуществляет идентификацию пользователей и используемого ими окончного оборудования.

Идентификация пользователя осуществляется оператором связи путем установления фамилии, имени, отчества (при наличии) пользователя, подтверждаемых документом, удостоверяющим личность, либо иным способом, обеспечивающим достоверное установление указанных сведений, в том числе с использованием федеральной государственной информационной системы "Единая система идентификации и аутентификации в инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме" (далее - единая система идентификации), или достоверное установление абонентского номера, назначенного пользователю в соответствии с договором об оказании услуг подвижной радиотелефонной связи, заключенным с оператором связи.

Идентификация окончного оборудования осуществляется средствами связи оператора связи путем определения уникального идентификатора оборудования сетей передачи данных.

22. Оказание телематических услуг связи с предоставлением доступа к сети передачи данных с использованием абонентской линии осуществляется на основании договора об оказании услуг связи, заключенного в письменной форме.

Для заключения договора об оказании услуг связи с предоставлением доступа к сети передачи данных с использованием абонентской линии лицо, имеющее намерение заключить договор об оказании услуг связи (далее - заявитель), подает оператору связи заявление о заключении договора об оказании услуг связи (далее - заявление).

Порядок регистрации и форма заявлений устанавливаются оператором связи. Оператор связи обязан оповестить заявителя о регистрации заявления в 3-дневный срок.

Оператор связи не вправе отказать заявителю в приеме и рассмотрении заявления.

23. Оператор связи в срок, не превышающий 30 дней со дня регистрации заявления, осуществляет проверку наличия технической возможности для предоставления доступа к сети передачи данных. При ее наличии оператор связи заключает с заявителем договор об оказании услуг связи.

24. Оператор связи имеет право отказать в заключении договора об оказании услуг связи при отсутствии технической возможности для предоставления доступа к сети передачи данных. При этом о своем отказе оператор связи обязан сообщить заявителю в письменной форме в срок, не превышающий 10 дней со дня окончания проверки, предусмотренной [пунктом 23](#) настоящих Правил.

В случае отказа или уклонения оператора связи от заключения договора об оказании услуг связи заявитель вправе обратиться в суд с требованием о понуждении оператора связи к его заключению. Бремя доказывания отсутствия технической возможности для предоставления доступа к сети передачи данных лежит на операторе связи.

25. Сторонами договора об оказании услуг связи, заключаемого в письменной форме, могут выступать физическое лицо, юридическое лицо либо индивидуальный предприниматель, с одной стороны, и оператор связи, с другой стороны, при этом:

а) физическое лицо при заключении договора об оказании услуг связи предъявляет документ, удостоверяющий его личность, за исключением случаев заключения договора об оказании услуг связи, предусматривающего оказание услуг с использованием средств коллективного доступа, или заключения договора об оказании услуг связи с использованием сети "Интернет".

б) лицо, уполномоченное на заключение договора об оказании услуг связи в интересах юридического лица, предъявляет документ, подтверждающий его полномочия на заключение договора об оказании услуг связи, и документ, подтверждающий факт внесения записи в Единый государственный реестр юридических лиц, за исключением случаев заключения договора об оказании услуг связи, предусматривающего оказание услуг с использованием средств коллективного доступа или с использованием сети "Интернет".

в) индивидуальный предприниматель при заключении договора об оказании услуг связи предъявляет документ, удостоверяющий его личность, и документ,

подтверждающий факт внесения записи в Единый государственный реестр индивидуальных предпринимателей, за исключением случаев заключения договора об оказании услуг связи, предусматривающего оказание услуг с использованием средств коллективного доступа, или с использованием сети "Интернет".

26. Договор об оказании услуг связи, заключаемый с физическим лицом в целях пользования телематическими услугами связи для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности, является публичным договором и заключается на неопределенный срок. По желанию заявителя с ним может быть заключен срочный договор об оказании услуг связи.

27. При заключении договора об оказании услуг связи, за исключением срочного договора об оказании разовых телематических услуг связи в пунктах коллективного доступа, оператор связи обязан идентифицировать лицо, имеющее намерение заключить договор об оказании услуг связи, установив следующие данные:

а) в отношении физического лица - фамилию, имя, отчество (при наличии), дату рождения, место жительства, реквизиты документа, удостоверяющего личность;

б) в отношении индивидуального предпринимателя - фамилию, имя, отчество (при наличии), дату рождения, реквизиты документа, удостоверяющего его личность, основной государственный регистрационный номер;

в) в отношении юридического лица - наименование (фирменное наименование) организации, место нахождения, основной государственный регистрационный номер, идентификационный номер налогоплательщика.

28. Идентификация лица, имеющего намерение заключить договор об оказании услуг связи, проводится одним из следующих способов:

а) проверка документов, предусмотренных настоящими Правилами, представленных лично лицом, имеющим намерение заключить договор об оказании услуг связи, оператору связи или уполномоченному им третьему лицу;

б) прохождение аутентификации в единой системе идентификации лицом, имеющим намерение заключить договор об оказании услуг связи с использованием усиленной квалифицированной электронной подписи или простой электронной подписи при условии, что при выдаче ключа простой электронной подписи личность физического лица установлена при личном приеме;

в) использование усиленной квалифицированной электронной подписи;

г) использование единого портала государственных и муниципальных услуг;

д) использование информационных систем государственных органов при наличии подключения оператора связи к этим системам через единую систему межведомственного электронного взаимодействия.

29. В договоре об оказании услуг связи, заключаемом в письменной форме, должны быть указаны:

а) дата и место заключения договора об оказании услуг связи;

б) наименование (фирменное наименование) и место нахождения оператора связи;

в) реквизиты расчетного счета оператора связи;

г) следующие сведения об абоненте:

фамилия, имя, отчество, дата рождения, реквизиты документа, удостоверяющего личность (сведения о наименовании документа, серии и номере, дате выдачи, наименовании органа, выдавшего документ, или коде подразделения), - для физического лица;

наименование (фирменное наименование), место нахождения, основной государственный регистрационный номер, индивидуальный номер налогоплательщика - для юридического лица;

реквизиты документа, удостоверяющего личность (сведения о наименовании документа, серии и номере, дате выдачи, наименовании органа, выдавшего документ, или коде подразделения), и документ, подтверждающий факт внесения записи в Единый государственный реестр индивидуальных предпринимателей, - для индивидуального предпринимателя;

д) адрес установки оборудования и описание абонентской линии (при доступе к сети передачи данных с использованием абонентской линии);

е) технические показатели, характеризующие качество телематических услуг связи (в том числе полосу пропускания линии связи в сети передачи данных);

ж) технические нормы, в соответствии с которыми оказываются телематические услуги связи и технологически неразрывно связанные с ними услуги;

з) тарифы и (или) тарифный план для оплаты телематических услуг связи в российских рублях;

и) адрес и способ доставки счета за оказанные телематические услуги связи;

к) права, обязанности и ответственность сторон, в том числе обязательства оператора связи по соблюдению сроков и порядка устранения неисправностей, препятствующих пользованию телематическими услугами связи;

л) срок действия договора об оказании услуг связи;

м) перечень дополнительных обязательств перед абонентом, добровольно принимаемых на себя оператором связи.

30. В договоре об оказании услуг связи должны быть указаны следующие существенные условия:

а) состав оказываемых телематических услуг связи;

б) используемые абонентские интерфейсы;

в) тарифы и (или) тарифные планы для оплаты телематических услуг связи;

г) порядок, срок и форма расчетов.

31. Оператор связи вправе поручить третьему лицу заключить договор об оказании услуг связи от имени и за счет оператора связи, а также осуществлять расчеты с

абонентом от имени оператора связи.

По договору об оказании услуг связи, заключенному уполномоченным третьим лицом от имени и за счет оператора связи, права и обязанности возникают непосредственно у оператора связи.

32. Оператор связи не вправе при заключении договора об оказании услуг связи навязывать абоненту и (или) пользователю оказание иных услуг за отдельную плату.

III. Порядок и условия исполнения договора об оказании услуг связи

33. Оператор связи обязан:

а) оказывать абоненту и (или) пользователю телематические услуги связи в соответствии с законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, настоящими Правилами, лицензией и договором об оказании услуг связи;

б) извещать абонента и (или) пользователя в местах работы с абонентами и (или) пользователями, через свой сайт в сети "Интернет" и (или) информационные системы об изменении тарифов и (или) тарифных планов для оплаты телематических услуг связи не менее чем за 10 дней до введения новых тарифов и (или) тарифных планов. По заявлению абонента извещение об изменении тарифов и (или) тарифных планов для оплаты телематических услуг связи возможно осуществлять через указанный им адрес электронной почты или личный кабинет;

в) назначать по согласованию с абонентом и (или) пользователем новые сроки оказания телематических услуг связи, если несоблюдение установленного срока было обусловлено обстоятельствами непреодолимой силы;

г) устранять в установленный срок неисправности, препятствующие пользованию телематическими услугами связи. Информация о сроках устранения неисправностей, препятствующих пользованию услугами связи, размещается на сайте оператора связи в сети "Интернет";

д) извещать абонента и (или) пользователя удобным для них способом не позднее чем за 24 часа о действиях, предпринимаемых в соответствии с [пунктом 34](#) настоящих Правил;

е) возобновить оказание телематических услуг связи абоненту и (или) пользователю в течение суток со дня представления документов, подтверждающих ликвидацию задолженности по оплате этих услуг (в случае приостановления оказания услуг);

ж) обеспечить в целях оказания телематических услуг связи выделение абонентскому терминалу сетевого адреса;

з) выполнять обязательства, предусмотренные [подпунктом "м" пункта 29](#) настоящих Правил;

и) исключить возможность доступа к информационным системам, сетевые адреса или унифицированные указатели которых абонент сообщает оператору связи в предусмотренном договором об оказании услуг связи виде;

к) при поступлении соответствующего запроса от органа, осуществляющего

оперативно-разыскную деятельность, в течение 3 рабочих дней со дня получения такого запроса направить абоненту запрос с требованием подтвердить соответствие персональных данных фактического пользователя сведениям, заявленным в договоре об оказании услуг связи, с указанием даты прекращения оказания услуг связи в случае неподтверждения соответствия персональных данных одним или несколькими из следующих способов:

путем отправки короткого текстового сообщения по сети подвижной радиотелефонной связи;

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

с использованием сети "Интернет", в том числе путем отправки сообщения по электронной почте (при наличии адреса) либо путем отправки уведомления с использованием системы самообслуживания оператора связи, через которую абонентом осуществляется доступ к сведениям об оказываемых ему телематических услугах связи и о расчетах с оператором связи, а также к иной информации (личный кабинет);

л) повторно информировать абонента в порядке, предусмотренном [подпунктом "к"](#) настоящего пункта, о сроках прекращения оказания услуг связи в случае неподтверждения соответствия персональных данных фактического пользователя сведениям, заявленным в договоре об оказании услуг связи, не позднее чем за 3 суток до прекращения оказания услуг связи;

м) обеспечить для абонента возможность подтверждения соответствия персональных данных фактического пользователя сведениям, заявленным в договоре об оказании услуг связи, путем представления оператору связи документа, удостоверяющего личность, а также использования одного из предоставляемых оператором связи способов (при их наличии), указанных в [подпункте "ж" пункта 35](#) настоящих Правил, проинформировав абонента о таких способах при направлении ему запроса в соответствии с [подпунктом "к"](#) настоящего пункта либо указав в запросе электронный адрес страницы сайта оператора связи в сети "Интернет", на которой размещена информация о таких способах.

34. Оператор связи вправе:

а) приостанавливать оказание телематических услуг связи абоненту и (или) пользователю в случае нарушения абонентом и (или) пользователем требований, предусмотренных договором об оказании услуг связи, а также в случаях, установленных законодательством Российской Федерации;

б) осуществлять ограничение отдельных действий абонента и (или) пользователя, если такие действия создают угрозу для нормального функционирования сети связи.

35. Абонент обязан:

а) вносить плату за оказанные ему телематические услуги связи и иные предусмотренные договором об оказании услуг связи услуги в полном объеме и в предусмотренный договором об оказании услуг связи срок;

б) использовать для получения телематических услуг связи оборудование и программное обеспечение, которое соответствует установленным требованиям;

в) сообщать оператору связи в срок, не превышающий 60 дней, о прекращении своих

прав владения и (или) пользования помещением, в котором установлено оборудование, а также достоверные сведения об изменениях данных, указанных в подпункте "г" пункта 29 настоящих Правил, в срок, не превышающий 60 дней со дня изменения указанных сведений;

г) содержать в исправном состоянии абонентскую линию и пользовательское (оконечное) оборудование, находящиеся в помещении абонента, а также соблюдать правила эксплуатации этого оборудования;

д) предпринимать меры по защите абонентского терминала от воздействия вредоносного программного обеспечения;

е) препятствовать распространению спама и вредоносного программного обеспечения с его абонентского терминала;

ж) при поступлении запроса от оператора связи с требованием подтвердить соответствие персональных данных фактического пользователя сведениям, заявленным в договоре об оказании услуг связи, осуществить подтверждение персональных данных путем представления оператору связи документа, удостоверяющего личность, или одним из следующих предоставляемых оператором связи способов:

путем направления оператору связи электронного документа, подписанного усиленной квалифицированной электронной подписью, либо при осуществлении доступа к системе самообслуживания оператора связи, через которую абонентом осуществляется доступ к сведениям об оказываемых ему телематических услугах связи и о расчетах с оператором связи, а также к иной информации (личный кабинет), с использованием усиленной квалифицированной электронной подписи;

с использованием единой системы идентификации при наличии подтвержденной учетной записи в системе;

з) представлять оператору связи в течение 15 дней со дня заключения договора об оказании услуг связи достоверные сведения о лицах, использующих оборудование абонента - юридического лица (индивидуального предпринимателя), содержащие фамилии, имена, отчества (при наличии), даты рождения, реквизиты документа, удостоверяющего личность (наименование, серия и номер, дата выдачи, наименование органа, выдавшего документ, или код подразделения), а в случае смены лиц, использующих оборудование юридического лица (индивидуального предпринимателя), - представлять соответствующие достоверные сведения о новых пользователях не позднее 15 дней со дня, когда ему стало известно о таком изменении. Требования настоящего подпункта не распространяются на договоры об оказании услуг связи, заключаемые в соответствии с законодательством Российской Федерации о контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд и законодательством Российской Федерации о закупках товаров, работ, услуг отдельными видами юридических лиц.

36. Абонент вправе:

а) отказаться от оплаты телематических услуг связи, не предусмотренных договором об оказании услуг связи и предоставленных ему без его согласия;

б) назначать по согласованию с оператором связи новые сроки оказания телематических услуг связи, если несоблюдение установленного срока было обусловлено обстоятельствами непреодолимой силы;

в) требовать от оператора связи исключения возможности доступа к информационным системам, сетевые адреса или унифицированные указатели которых абонент сообщает оператору связи в предусмотренном договором об оказании услуг связи виде;

г) получать информацию о телематических услугах связи, оказываемых оператором связи, и состоянии расчетов за них, а также иную информацию в электронном виде с использованием единого портала государственных и муниципальных услуг при условии технической реализации такой возможности оператором связи.

37. Пользователь обязан:

а) вносить плату за оказанные ему телематические услуги связи и иные услуги, предусмотренные договором об оказании услуг связи, в полном объеме;

б) использовать для получения телематических услуг связи оборудование и программное обеспечение, которое соответствует установленным требованиям;

в) предпринимать меры по защите абонентского терминала от воздействия вредоносного программного обеспечения;

г) препятствовать распространению спама и вредоносного программного обеспечения с его абонентского терминала.

38. Пользователь вправе:

а) отказаться от оплаты телематических услуг связи, не предусмотренных договором об оказании услуг связи и предоставленных ему без его согласия;

б) назначать по согласованию с оператором связи новые сроки оказания телематических услуг связи, если несоблюдение установленного срока было обусловлено обстоятельствами непреодолимой силы.

IV. Форма и порядок расчетов за оказанные телематические услуги связи

39. Оплата оказанных телематических услуг связи может осуществляться по абонентской, повременной или комбинированной системе оплаты, по объему принятой, и (или) переданной, и (или) отправленной, и (или) обработанной, и (или) хранимой информации либо по факту оказания единичной услуги.

Оператор связи не вправе требовать плату за оказание телематических услуг связи за тот период, в течение которого оказание телематических услуг связи приостанавливалось в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Оператор связи обязан вести лицевые счета абонентов, на которых отражаются поступление средств оператору связи, а также списание этих средств в счет оплаты телематических услуг связи, оказанных в соответствии с договором об оказании услуг связи.

40. Телематические услуги связи в части предоставления доступа к сайтам в сети "Интернет", информационным системам и программам для электронных вычислительных машин, включенным в перечень отечественных социально значимых информационных ресурсов, оказываются без взимания платы абоненту-гражданину. Положения настоящего

абзаца не распространяются на оказание таких услуг связи в случае их оказания с использованием спутниковых сетей связи.

41. В целях подтверждения гражданства Российской Федерации абонента-гражданина оператор связи вправе использовать единую систему идентификации при наличии у абонента-гражданина подтвержденной учетной записи в системе.

42. Оказание телематических услуг связи без взимания платы в части предоставления доступа абоненту-гражданину к сайтам в сети "Интернет", информационным системам и программам для электронных вычислительных машин, включенным в перечень отечественных социально значимых информационных ресурсов, осуществляется с момента получения оператором связи согласия абонента-гражданина на получение таких услуг, действующего в течение 24 часов, путем перенаправления абонента-гражданина на стартовую страницу перечня отечественных социально значимых информационных ресурсов на едином портале государственных и муниципальных услуг. Указанные услуги связи оказываются абоненту в случае согласия абонента на получение таких услуг одним из следующих способов, позволяющих достоверно установить его волеизъявление:

а) с использованием сети "Интернет", в том числе путем совершения конклюдентных действий при осуществлении доступа к системе 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);

б) посредством единого портала государственных и муниципальных услуг с авторизацией через единую систему идентификации.

43. Доступ к сайтам в сети "Интернет", информационным системам и программам для электронных вычислительных машин, не включенным в перечень отечественных социально значимых информационных ресурсов, при оказании услуг связи в соответствии с [пунктом 40](#) настоящих Правил не осуществляется.

44. Плата за предоставление оператором связи доступа к сети передачи данных взимается однократно.

Тариф на предоставление оператором связи доступа к сети передачи данных устанавливается оператором связи самостоятельно, если иное не предусмотрено [законодательством](#) Российской Федерации.

45. Единица тарификации потребления телематических услуг связи устанавливается оператором связи. Учет потребленных пользователем услуг связи ведется в соответствии с принятой оператором связи единицей тарификации.

46. Тарифы и (или) тарифные планы для оплаты телематических услуг связи, а также стоимость неполной единицы тарификации устанавливаются оператором связи, если иное не предусмотрено законодательством Российской Федерации.

47. Для физических лиц, использующих телематические услуги связи в личных целях, для физических лиц, индивидуальных предпринимателей и для юридических лиц, использующих телематические услуги связи в иных целях, могут быть установлены различные тарифы и (или) тарифные планы для оплаты телематических услуг связи.

Тарифным планом могут устанавливаться дифференцированные тарифы по времени

суток, дням недели, выходным и праздничным дням, по объему принятой, и (или) переданной, и (или) отправленной, и (или) обработанной, и (или) хранимой информации.

48. Оплата телематических услуг связи осуществляется в российских рублях в соответствии с выбранными абонентом и (или) пользователем тарифом и (или) тарифным планом для оплаты телематических услуг связи.

49. Основанием для выставления счета абоненту или списания средств с лицевого счета за предоставленные телематические услуги связи являются данные, полученные с помощью оборудования, используемого оператором связи для учета объема оказанных им телематических услуг связи.

50. Оплата телематических услуг связи может осуществляться при помощи карты оплаты, которая содержит закодированную информацию, используемую для сообщения оператору связи сведений об оплате телематических услуг связи, а также следующую информацию:

а) наименование (фирменное наименование) оператора связи, телематические услуги связи которого могут быть оплачены путем использования карты оплаты;

б) размер авансового платежа, внесение которого подтверждает карта оплаты, или объем телематических услуг связи, которые может получить пользователь при ее использовании;

в) срок действия карты оплаты;

г) справочные (контактные) номера телефонов оператора связи;

д) правила пользования картой оплаты;

е) идентификационный номер карты оплаты.

51. Абонент и (или) пользователь имеют право обратиться к оператору связи с требованием возврата средств, внесенных ими в качестве авансового платежа, в том числе с использованием карты оплаты.

Оператор связи обязан вернуть абоненту и (или) пользователю неиспользованный остаток средств.

52. Счет, выставляемый абоненту за оказанные телематические услуги связи (далее - счет), является расчетным документом. В договоре об оказании услуг связи с абонентом - юридическим лицом либо индивидуальным предпринимателем стороны вправе самостоятельно определить требования к сведениям, которые должны быть отражены в счете. В счете отражаются данные о денежных обязательствах абонента. Счет содержит следующие сведения:

а) реквизиты оператора связи;

б) сведения об абоненте;

в) расчетный период, за который выставляется счет;

г) номер лицевого счета абонента;

д) данные о суммарном количестве оказанных телематических услуг связи за

расчетный период и период оказания телематических услуг связи, а также объем каждой телематической услуги связи, оказанной абоненту;

е) общая сумма, предъявляемая к оплате;

ж) размер остатка средств на лицевом счете (при авансовом платеже);

з) дата выставления счета;

и) срок оплаты счета;

к) сумма, предъявляемая к оплате по каждому виду телематических услуг связи и технологически неразрывно связанных с ними услуг;

л) виды оказанных телематических услуг связи.

53. Оператор связи обязан обеспечить доставку абоненту счета для оплаты оказанных телематических услуг связи в течение 10 дней со дня выставления счета.

54. Расчетный период, за который выставляется счет, не должен превышать один месяц.

55. По обращению абонента оператор связи производит детализацию счета, то есть предоставляет дополнительную информацию об оказанных телематических услугах связи.

56. Абонент и (или) пользователь вправе потребовать возврата средств, уплаченных авансом за пользование телематическими услугами связи, за период, когда отсутствовала возможность пользования такими телематическими услугами связи не по вине этих абонента и (или) пользователя.

V. Порядок и условия приостановления, изменения, прекращения и расторжения договора об оказании услуг связи

57. Абонент вправе в любое время в одностороннем порядке расторгнуть договор об оказании услуг связи при условии оплаты им понесенных оператором связи расходов по оказанию ему телематических услуг связи. Порядок одностороннего отказа от исполнения договора об оказании услуг связи определяется договором об оказании услуг связи.

58. В случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, или в случае нарушения абонентом требований, установленных договором об оказании услуг связи, в том числе срока оплаты оказанных телематических услуг связи, оператор связи имеет право приостановить оказание телематических услуг связи до устранения нарушения, письменно уведомив об этом абонента.

Если абонент не устранит нарушение в течение 6 месяцев со дня получения им письменного уведомления оператора связи о намерении приостановить оказание телематических услуг связи, оператор связи вправе расторгнуть договор об оказании услуг связи в одностороннем порядке.

59. По письменному заявлению абонента оператор связи обязан без расторжения договора об оказании услуг связи приостановить оказание телематических услуг связи абоненту. При этом с абонента взимается плата за весь период, указанный в заявлении, в соответствии с установленным для таких случаев тарифом.

60. Действие договора об оказании услуг связи, предусматривающего предоставление доступа к сети передачи данных с использованием абонентской линии, 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 об оказании услуг связи на срок действия договора найма (поднайма), аренды (субаренды) с выделением для этих целей того же уникального кода идентификации, который был выделен при заключении договора об оказании услуг связи, действие которого приостанавливается, или иного уникального кода идентификации.

61. Изменение договора об оказании услуг связи осуществляется в письменной форме или путем совершения конклюдентных действий, перечень и порядок осуществления которых определяются договором об оказании услуг связи. Плата за изменение тарифного плана с абонента не взимается.

Обязанность доказывания совершения абонентом действий, направленных на изменение условий договора об оказании услуг связи, возложена на оператора связи.

62. В случае если внесение изменений в договор об оказании услуг связи повлекло необходимость выполнения оператором связи соответствующих работ, эти работы подлежат оплате стороной, по инициативе которой были внесены изменения в договор об оказании услуг связи, если иное не установлено договором об оказании услуг связи.

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 использовании 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.
