

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования

АМУРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
(ФГБОУ ВО «АмГУ»)

Факультет юридический
Кафедра гражданского права
Направление подготовки 40.03.01 – Юриспруденция

ДОПУСТИТЬ К ЗАЩИТЕ

И. о. зав. кафедрой

Т. А. Зайцева
« 07 » 02 2025 г.

БАКАЛАВРСКАЯ РАБОТА

на тему : Гражданско-правовое регулирование отношений по договору оказания услуг телефонной связи

Исполнитель
студент группы 121-узб2

А. С. Литвишко - 07.02.2025
(подпись, дата)

А. С. Литвишко

Руководитель
доцент, канд. юрид. наук

Т. А. Зайцева - 07.02.2025
(подпись, дата)

Т. А. Зайцева

Нормоконтроль

Н. С. Архипова - 07.02.2025
(подпись, дата)


Н. С. Архипова

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
АМУРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
(ФГБОУ ВО «АмГУ»)

Факультет юридический
Кафедра гражданского права

УТВЕРЖДАЮ

И. о. зав. кафедрой

 Т. А. Зайцева
« 10 » 02 2024 г.

ЗАДАНИЕ

К выпускной квалификационной работе студентки Литвишко Алины Сергеевны.

1. Тема выпускной квалификационной работы: Гражданско-правовое регулирование отношений по договору оказания услуг телефонной связи

(утверждена приказом от 08 ноября 2024 г. № 3051 –уч)

2. Срок сдачи студентом законченной работы : 31.01.2025.

3. Исходные данные к выпускной квалификационной работе: Конституция РФ, Гражданский кодекс РФ, ФЗ «О связи».

4. Содержание выпускной квалификационной работы (перечень подлежащих разработке вопросов): законодательство в сфере гражданско-правового регулирования оказания услуг телефонной связи, содержание договора оказания услуг телефонной связи, проблемы и пути решения гражданско-правового регулирования договора оказания услуг телефонной связи.

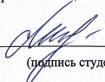
5. Перечень материалов приложения: (наличие чертежей, таблиц, графиков, схем, программных продуктов, иллюстративного материала и т.п.) : нет.

6. Консультанты по выпускной квалификационной работе (с указанием относящихся к ним разделов) : нет.

7. Дата выдачи задания : 08 ноября 2024 г.

Руководитель выпускной квалификационной работы : Зайцева Татьяна Анатольевна, доцент, канд. юрид. наук.

Задание принял к исполнению : 08.11.2024


(подпись студента)

РЕФЕРАТ

Бакалаврская работа содержит 51 с., 43 источника.

СВЯЗЬ, АБОНЕНТ, ОПЕРАТОР СВЯЗИ, ОКАЗАНИЕ УСЛУГ ТЕЛЕФОННОЙ СВЯЗИ, УСЛУГИ СВЯЗИ, ДОГОВОР ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ТЕЛЕФОННОЙ СВЯЗИ, ДОГОВОР, КАЧЕСТВО

Целью работы является комплексный анализ гражданско-правового регулирования отношений по договору оказания услуг связи, выявление проблем правоприменительной практики и разработка предложений по совершенствованию законодательства.

Предложены изменения по совершенствованию действующего законодательства в сфере оказания услуг телефонной связи и по корректировке деятельности операторов связи.

Область практического применения – законодательная практика в отрасли оказания услуг телефонной связи, юридическое консультирование операторов и абонентов, корректировка договора оказания услуг телефонной связи с целью минимизировать риски, база для дальнейших исследований в этой области.

СОДЕРЖАНИЕ

Введение	6
1 Законодательство в сфере гражданско-правового регулирования оказания услуг телефонной связи	10
1.1 История становления и развития гражданско-правового регулирования в области телефонной связи в российском государстве	10
1.2 Общая характеристика и структура нормативно-правового регулирования деятельности по оказанию услуг телефонной связи в Российской Федерации	13
2 Содержание договора оказания услуг телефонной связи	20
2.1 Особенности договора оказания услуг телефонной связи	20
2.2 Права, обязанности и ответственность сторон при исполнении договора оказания услуг телефонной связи	24
3 Проблемы и гражданско-правового регулирования договора оказания услуг телефонной связи и пути их решения	31
3.1 Одностороннее расторжение договора оказания услуг телефонной связи со стороны оператора связи	31
3.2 Некачественное оказание услуг телефонной связи	36
Заключение	43
Библиографический список	46

ОПРЕДЕЛЕНИЯ, ОБОЗНАЧЕНИЯ, СОКРАЩЕНИЯ

ГК РФ – Гражданский кодекс Российской Федерации;

МСЭ – Международный союз электросвязи;

СССР – Союз Советских Социалистических Республик;

ФЗ РФ – Федеральный закон Российской Федерации.

ВВЕДЕНИЕ

Актуальность темы работы – современный социум нереально представить без услуг связи, которые стали существенной частью повседневной жизни, бизнеса и государственного управления.

Динамичность развития данной области и потребность в защите сторон по договору оказания услуг телефонной связи предполагает регулярное совершенствование гражданско-правового регулирования отношений, выявление пробелов и противоречий, поиск решения проблем.

В соответствии с нормами действующего законодательства операторы связи обязаны оказывать услуги на основании условий заключенного договора, гарантируя надлежащее качество связи и бесперебойную доступность предоставляемых сервисов.

Договор оказания услуг телефонной связи является одним из основных инструментов регулирования гражданско-правовых отношений сторон, дает возможность влияния на оператора, защищает компанию от недобросовестных абонентов.

Важными проблемами является:

- непользование и неоплата услуг связи абонентом;
- незнание большинства абонентов условий договора;
- неосведомленность абонентов о возможности одностороннего расторжения договора оператором и о последствиях;
- некачественное оказание услуг связи оператором.

Новизна выпускной квалификационной работы характеризуется тем, что в ней достаточно подробно проанализировано действующее законодательство в области оказания услуг телефонной связи, что позволяет разобраться в особенностях договора оказания услуг телефонной связи, а также в правах, обязанностях и ответственности сторон, раскрыть проблемы гражданско-правового регулирования отношений по договору и предложить рекомендации по их решению.

Особое значение в рамках исследования приобретает вопрос баланса интересов сторон договора. Несмотря на законодательные гарантии, на практике сохраняется асимметрия в правах: абоненты зачастую лишены эффективных механизмов воздействия на оператора при нарушении качества услуг, тогда как операторы располагают широкими возможностями для приостановки или расторжения договора. Это требует разработки прозрачных процедур фиксации нарушений и внедрения предупредительных мер.

Целью работы является комплексный анализ гражданско-правового регулирования отношений по договору оказания услуг связи, выявление проблем правоприменительной практики и разработка предложений по совершенствованию законодательства.

Для достижения указанной цели поставлены следующие задачи:

1. Изучить историю становления и развития гражданско-правового регулирования в области телефонной связи в российском государстве.
2. Проанализировать нормативно-правовое регулирование деятельности по оказанию услуг телефонной связи в Российской Федерации.
3. Определить правовую природу договора оказания услуг телефонной связи.
4. Выявить особенности заключения, исполнения и расторжения договора оказания услуг телефонной связи.
5. Рассмотреть права и обязанности сторон по договору оказания услуг телефонной связи.
6. Определить ответственность абонентов и операторов связи.
7. Проанализировать судебную практику по одностороннему расторжению договора со стороны оператора.
8. Выявить проблематику и предложить меры по устранению непросвещенности абонентов об одностороннем расторжении договора со стороны оператора.
9. Проанализировать судебную практику о некачественном оказании услуг связи.

10. Выявить проблематику и найти пути ее решения в области некачественного оказания услуг связи.

Объект работы – общественные отношения, возникающие в рамках договора оказания услуг телефонной связи.

Предмет – нормы гражданского права, регулирующие данные отношения, а также судебная практика в этой отрасли права.

Выпускная квалификационная работа представляет собой анализ нормативно-правовой базы и судебной практики оказания услуг телефонной связи, а также поиск и пути решения основных проблем в этой сфере.

Исследование имеет межотраслевой характер, так как затрагивает вопросы, которые соприкасаются друг с другом в области гражданского, информационного и потребительского права.

Это способствует развитию междисциплинарного подхода в рамках юридической науки и формированию комплексного понимания правового регулирования в сфере услуг связи.

Структура работы состоит из введения, трех разделов и заключения.

В первом разделе анализируется законодательство в сфере гражданско-правового регулирования оказания услуг телефонной связи.

Во втором – рассматривается содержание договора оказания услуг телефонной связи, в третьем – выявляются проблемы гражданско-правового регулирования договора оказания услуг телефонной связи и пути их решения.

При написании выпускной квалификационной работы использовались такие методы исследования, как анализ, синтез, индукция, обобщение, сравнительно –правовой и статистический методы.

Положения и выводы работы основываются на изучении Конституции Российской Федерации¹, Гражданского кодекса Российской Федерации², федерального законодательства и судебной практики в сфере услуг связи, работ А.

¹ Конституция Российской Федерации (принята всенародным голосованием 12.12.1993) (с изм., одобренными в ходе общероссийского голосования 14.03.2020) // Российская газета. 2020. 04 июля. № 144.

² Гражданский кодекс Российской Федерации часть вторая от 26.01.1996 (ред. от 8.08.2024) // Собрание законодательства РФ. 1996. № 5. Ст. 410.

В. Любимцевой³, О. А. Кузнецовой⁴ и других авторов, статистических данных федеральных органов власти.

Теоретическая значимость состоит в подготовке характеристики основополагающего законодательства прошлого и настоящего, особенностей договора оказания услуг связи, что позволяет на более качественном теоретическом уровне проводить исследования, посвящённые гражданско-правовому регулированию отношений по договору.

Практическая значимость выпускной квалификационной работы заключается в том, что результаты исследования могут быть использованы для совершенствования законодательства, корректировки деятельности операторов связи, сокращения числа жалоб со стороны абонентов и урегулирования правовых отношений между сторонами в рамках договора оказания услуг телефонной связи.

³ Любимцева А. В. История развития правового регулирования отношений по оказанию телекоммуникационных услуг // Вестник науки. 2024. № 10 (79). С. 49-61.

⁴ Кузнецова О. А. Гражданско-правовое регулирование договорных отношений в сфере телекоммуникационных услуг. М.: Юстицинформ, 2018. С. 247-250.

1 ЗАКОНОДАТЕЛЬСТВО В СФЕРЕ ГРАЖДАНСКО-ПРАВОВОГО РЕГУЛИРОВАНИЯ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ТЕЛЕФОННОЙ СВЯЗИ

1.1 История становления и развития гражданско-правового регулирования в области телефонной связи в российском государстве

Отрасль телекоммуникационных прошла многообразный и непростой путь развития, начиная с дореволюционных времен и до современных цифровых технологий. Ее становление можно описать как последовательный переход от простых форм коммуникации (почта, телеграф) к высокотехнологичным решениям (мобильная связь, интернет, спутниковые системы).

Современное регулирование гражданско-правовых отношений в области телефонной связи исторически исходит с начала XX столетия. Это время характеризуются разработкой и утверждением ранних нормативных документов в области связи. В Российской империи в 1912 году введен первый Устав связи.

Как подчеркивает Оксана Викторовна Жевняк: «Устав почтово-телеграфной связи 1912 года регулировал общественные отношения по оказанию услуг почтовой, телеграфной связи и услуг телефонной связи, но не содержит общих норм, регулирующих все указанные отношения»⁵.

«Что касается советского периода, то в это время основными регуляторами правоотношений в сфере телекоммуникационных услуг также оставались уставы»⁶, – так А. В. Любимцева утверждает в своем исследовании. Среди них выделяется часть ключевых.

«Устав почтовой, телеграфной, телефонной и радиосвязи СССР», узаконен Постановлением Совета Народных Комиссаров Союза ССР «О введении в действие устава почтовой, телеграфной, телефонной и радиосвязи Союза ССР» 15.02.1929 г., в нем предусматривалась классификация связи:

1) связь общего пользования – доступна для всех юридических и физических лиц;

⁵Жевняк О. В. Гражданско-правовой институт оказания услуг связи. Екатеринбург, 2009. С. 17.

⁶Любимцева А. В. История развития правового регулирования отношений по оказанию телекоммуникационных услуг // Вестник науки. 2024. № 10 (79). С. 56.

2) связь специального назначения – предназначена для военных, морских, транспортных и пограничных потребностей;

3) связь частного пользования – для индивидуального использования физических лиц⁷.

По прошествии времени Устав почтовой, телеграфной, телефонной и радиосвязи СССР перестал действовать, поскольку был утвержден Устав связи Союза ССР, который 10.08.1953 г. Совет Министров ССР закрепил своим Постановлением «Об утверждении устава связи Союза ССР» № 2122⁸.

Новый устав выделялся тем, что он впервые сформулировал понятия разнообразных форм связи и заложил основы терминов.

В документе связь распределялась по видам:

- общедоступная связь;
- внутриведомственная связь и их коммуникация с органами министерства связи;
- транспортная связь.

27 мая 1971 года Постановлением⁹ Совета Министров СССР «Об утверждении Устава связи Союза ССР» № 316 был принят обновленный Устав, отличительной чертой которого стало регулирование прав, обязанностей и ответственности Министерства связи СССР, министерств связи союзных республик, иных министерств и ведомств, обладающих средствами связи, предприятий и организаций связи, предприятий и организаций Союзпечати. Кроме того, он устанавливал правила для граждан, предприятий, организаций и учреждений, которые пользовались услугами и средствами связи. В документе также были прописаны требования к проектированию, строительству, организации и эксплуатации средств связи.

Эти уставы являются основополагающими в сфере связи прошлых лет.

⁷ Постановление СНК СССР от 15.02.1929 (ред. от 02.02.1938) «О введении в действие Устава почтовой, телеграфной, телефонной и радиосвязи Союза ССР» // Собрание законов СССР. 1929. № 22. Ст. 193.

⁸ Постановление Совмина СССР от 10.08.1953 № 2122 (ред. от 22.05.1964) «Об утверждении Устава связи Союза ССР». [Электронный ресурс] : Доступ из справочно-правовой системы «КонсультантПлюс». Документ официально не опубликован.

⁹ Постановление Совмина СССР от 27.05.1971 № 316 «Об утверждении Устава связи Союза ССР» // Свод законов СССР. 1990. Т. 8. С. 365.

Они сыграли существенную роль в формировании правовых основ для развития телекоммуникационной отрасли, заложили фундамент для регулирования отношений между операторами связи, абонентами и государством, а также способствовали установлению стандартов качества услуг и защиты прав потребителей.

В 1995 году был принят закон, который впервые включал норму, устанавливающую значимые определения, применимые в нем. Например, оператор связи, услуги связи, почтовая связь. Кроме того, в нем были прописаны права, обязанности и ответственность операторов связи и пользователей их услуг, порядок решения разногласий между ними¹⁰.

Его заменил Федеральный закон «О связи» от 07 июля 2003 года № 126 – ФЗ (далее – Закон «О связи»), существующий на сегодняшний день¹¹.

Актуальный Федеральный закон определяет правовой фундамент деятельности в области связи в Российской Федерации и находящихся под ее компетенцией территориях, устанавливает власть органов государственной власти в области связи, а также права и обязанности лиц, принимающих участие в вышеуказанной деятельности или пользующихся услугами связи.

Вместе с тем, Федеральный закон реализовывает условия для оказания услуг связи на всей территории Российской Федерации, способствует формированию эффективной и справедливой конкуренции на рынке услуг связи, охраняет интересы абонентов и других участников, занимающихся деятельностью в сфере связи.

Также необходимо упомянуть Гражданский кодекс Российской Федерации от 26.01.1996 г. Согласно ст. 779 Гражданского кодекса Российской Федерации, договор возмездного оказания услуг распространяется на договоры оказания услуг связи. Это означает, что нормы, предусмотренные соответствующей главой, применяются к отношениям, касающимся услуг связи. Подробнее

¹⁰ Федеральный закон «О связи» от 16.02.1995 № 15-ФЗ (ред. от 17.07.1999) // Собрание законодательства РФ. 1995. № 8. Ст. 600.

¹¹ Федеральный закон «О связи» от 07.07.2003 № 126-ФЗ (ред. от 26.12.2024) // Собрание законодательства РФ. 2003. № 28. Ст. 2895.

будет рассмотрено ниже.

Итак, возникновение института гражданско-правовой организации отношений по оказанию услуг связи заняло столетие. Главной трудностью в уставах, координирующих эту область, был дефицит понятий и определений в данной сфере. Несмотря на свою значимость, они часто не учитывали стремительное развитие технологий, таких как мобильная связь и интернет. Это привело к необходимости их пересмотра и принятия новых нормативных актов, соответствующих сегодняшним обстоятельствам.

Значимую роль в становлении института гражданско-правового регулирования отношений в сфере услуг связи сыграло принятие Федерального закона «О связи» и Гражданского кодекса РФ. Однако эти нормативно-правовые акты имеют определенные недостатки и нуждаются в дальнейшей доработке на законодательном уровне для обеспечения эффективной работы органов власти, операторов, абонентов и других участников данной сферы.

1.2 Общая характеристика и структура нормативно-правового регулирования деятельности по оказанию услуг телефонной связи в Российской Федерации

Конституция Российской Федерации выступает основным законом на всей территории РФ. В ч. 2 ст. 23 Конституции РФ определено право каждого на конфиденциальность телефонных разговоров, переписок, сообщений, если это право не ограничено по судебному решению. Информация и связь относится исключительно к ведению Российской Федерации, это указано в пункте «и» ст. 71 Конституции РФ. Также обращено внимание на то, что договор оказания услуг телефонной связи является возмездным договором по своей гражданско-правовой природе, гражданское законодательство также относится к исключительной компетенции РФ в соответствии с пунктом «о» той же статьи.

Из этого следует, что только на федеральном уровне контролируются правоотношения по возмездному договору оказания услуг связи, субъекты РФ не могут управлять данными отношениями.

В числе источников гражданско-правового регулирования отношения по

оказанию услуг телефонной связи отдельное место занимает международное законодательство.

Пункт 1 и 2 статьи 5 Федерального закона от 15.07.1995 года № 101-ФЗ «О международных договорах Российской Федерации» подчеркивает место международных договоров в правовой системе РФ: «Международные договоры Российской Федерации наряду с общепризнанными принципами и нормами международного права являются в соответствии с Конституцией Российской Федерации составной частью ее правовой системы. Если международным договором Российской Федерации установлены иные правила, чем предусмотренные законом, то применяются правила международного договора»¹².

Среди международных актов в этой сфере можно выделить:

1. Соглашение о сотрудничестве в развитии и использовании систем сотовой подвижной связи (Москва, 17 января 1997 года)¹³. Оно нацелено на прогресс сотовой связи в России и странах-участницах, реализацию новых технологий, обмен опытом.

2. Рекомендации Международного союза электросвязи. Союз создан для стандартизации орбит спутников, подготовки технических требований, реализации международно-правовой защиты интересов стран-участниц¹⁴.

3. Международные стандарты ISO/IEC – для повышения качества технологий.

Следующими¹⁵ в иерархии идут федеральные законы, среди которых особое место занимают кодифицированные акты. В сфере гражданско-правового регулирования отношений по договору оказания услуг связи значимое место отводится гл. 39 «Возмездное оказания услуг» Гражданского кодекса Российской Федерации.

¹² Федеральный закон от 15.07.1995 № 101-ФЗ «О международных договорах Российской Федерации» (ред. от 08.12.2020) // Собрание законодательства РФ.1995. № 29. Ст. 2757.

¹³ Соглашение о сотрудничестве в развитии и использовании систем сотовой подвижной связи (Заключено в г. Москве 17.01.1997) (с изм. от 02.11.2018) // Бюллетень международных договоров. 2000. № 10. С. 10-13.

¹⁴ Международный союз электросвязи (МСЭ). [Электронный ресурс] : офиц. сайт Министерства цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации. URL: <https://digital.gov.ru/ru/activity/directio№s/295/> (дата обращения : 20.10.2024).

¹⁵ Гражданский кодекс Российской Федерации (часть вторая) от 26.01.1996 № 14-ФЗ (ред. от 13.12.2024) // Собрание законодательства РФ.1996. № 5. Ст. 410.

В соответствии с ч. 2 ст. 779 Гражданского кодекса РФ договор оказания услуг связи координируется гл. 39. Также к обозреваемым отношениям необходимо использовать и нормы, содержащиеся в первой части Гражданского кодекса РФ, регулирующие сделки, обязательства и договоры. Остальные кодексы контролируют только конкретные элементы правоотношений по договору оказания услуг связи.

Вместе с Гражданским кодексом РФ, главным федеральным законом, регламентирующим правоотношения по договору оказания услуг телефонной связи, является Закон «О связи». Гл. 7 «Услуги связи», гл. 8 «Универсальные услуги связи», гл. 9 «Защита прав пользователей услугами связи» относятся к теме оказание услуг связи.

Статья 4 Закона «О связи» устанавливает структуру источников правового регулирования отношений в области связи. Законодательство РФ в данной области опирается на Конституцию РФ, вышеуказанный закон и другие федеральные законы. Нормативно-правовые акты Президента Российской Федерации, Правительства РФ и других федеральных органов исполнительной власти регламентируют правоотношения, связанные с деятельностью в области связи. При условии, что международным договором РФ определены другие правила, чем те, которые установлены Законом «О связи», используются правила международного договора. Выделяют:

1. Федеральный закон от 27 июля 2006 года № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»¹⁶ – подчеркивает важность соблюдения тайны связи.

Операторы обязаны гарантировать конфиденциальность передаваемой информации, не имеют права разглашать сведения без их согласия или решения суда.

2. Федеральный закон от 17 августа 1995 года № 147-ФЗ «О естественных монополиях» – обеспечивает равновесие между интересами компаний, занима-

¹⁶Федеральный закон от 27.07.2006 № 149-ФЗ (ред. от 23.11.2024) «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» (с изм. и доп., вступ. в силу с 01.01.2025) // Собрание законодательства РФ. 2006. № 31 (1 ч.). Ст. 3448.

ющих доминирующее положение на рынке, и потребностями потребителей. Он устанавливает контроль над тарифами, качеством услуг и предотвращение злоупотреблений со стороны операторов, что способствует стабильному функционированию телекоммуникационной отрасли и защите прав абонентов¹⁷.

3. Федеральный закон от 26 июля 2006 года № 135-ФЗ «О защите конкуренции»¹⁸ – реализует равные и справедливые условия для всех участников рынка, осуществляет контроль над сделками и предотвращает антиконкурентные практики, его цель заключается в предотвращении монополизации, обеспечении защиты интересов потребителей и формировании благоприятных условий для развития устойчивой конкуренции.

4. Федеральный закон от 13 марта 2006 года № 38-ФЗ «О рекламе»¹⁹ – устанавливает правила, которые должны соблюдаться рекламодателями, а также правила распространения рекламы через средства связи, такие как SMS – рассылки, звонки и электронные письма (например, согласие на рассылку и установка разрешенного времени) запрет на недостоверную рекламу, ответственность за нарушение законодательства в этой области.

5. Федеральный закон от 27.07.2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных»²⁰ – обеспечивает защиту персональной информации абонентов, устанавливает правила передачи, хранения, обработки персональных данных и, конечно, ответственность за нарушение этих требований. Он играет важную роль в сфере оказания услуг связи по причине того, что операторы обрабатывают ежедневно огромное количество информации от абонентов (звонки, расход интернет-трафика, местоположение).

6. Закон РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»²¹ –

¹⁷ Федеральный закон от 17.08.1995 № 147-ФЗ «О естественных монополиях» (ред. от 08.08.2024) // Собрание законодательства РФ. 1995. № 34. Ст. 3426.

¹⁸ Федеральный закон от 26.07.2006 № 135-ФЗ (ред. от 08.08.2024) «О защите конкуренции» (с изм. и доп., вступ. в силу с 01.01.2025) // Собрание законодательства РФ. 2006. № 31 (1 ч.). Ст. 3434.

¹⁹ Федеральный закон от 13.03.2006 № 38-ФЗ (ред. от 23.11.2024) «О рекламе» (с изм. и доп., вступ. в силу с 01.01.2025) // Собрание законодательства РФ. 2006. № 12. Ст. 1232.

²⁰ Федеральный закон от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» (ред. от 08.08.2024) // Собрание законодательства РФ. 2006. № 31 (1 ч.). Ст. 3451.

²¹ Закон РФ от 07.02.1992 № 2300-1 (ред. от 08.08.2024) «О защите прав потребителей» // Ведомости СНД и ВС РФ. 1992. №15. Ст. 766.

определяет ключевые возможности потребителей, гарантирует защиту в случае их нарушения, предусматривает механизмы разрешения споров, включая досудебное урегулирование (претензии оператору), подачу жалоб в Роспотребнадзор и обращение в суд.

На следующем уровне иерархии находятся нормативные правовые акты Президента РФ, которые преимущественно предназначены некоторым вопросам государственного управления в сфере связи. Пример:

– Указ Президента Российской Федерации от 30.04.2015 г. № 215 «Об утверждении Положения о связи для нужд органов государственной власти»²².

– Указ Президента Российской Федерации от 09 мая 2017 года № 203 «О Стратегии развития информационного общества в Российской Федерации на 2017–2030 годы»²³.

Нормативно-правовые акты Правительства РФ занимают отдельное место в устройстве источников гражданско-правового регулирования отношений, связанных с услугами связи. В первую очередь, это обусловлено тем, что в статье 44 Закона «О связи» предопределено, что Правительство Российской Федерации утверждает правила предоставления услуг связи. Среди подобных правовых документов:

1. Постановление²⁴ Правительства РФ от 24.01.2024 года № 59 «Об утверждении Правил оказания услуг телефонной связи» (действующее до 30.12.2024 года).

2. Постановление Правительства РФ от 30.12.2024 года № 1994 «Об утверждении Правил оказания услуг телефонной связи и перечня организаций, имеющих право осуществлять подтверждение сведений об абоненте – физическом лице» (далее – Правила оказания услуг телефонной связи).

3. Постановление Правительства Российской Федерации от 31.12.2021 го-

²² Указ Президента Российской Федерации от 30.04.2015 г. № 215 «Об утверждении Положения о связи для нужд органов государственной власти» // Собрание законодательства РФ. 2015. № 18. Ст. 2688.

²³ Указ Президента РФ от 9 мая 2017 г. № 203 «О Стратегии развития информационного общества в Российской Федерации на 2017 - 2030 годы» // Собрание законодательства РФ. 2017. № 20. Ст. 2901.

²⁴ Постановление Правительства РФ от 24.01.2024 № 59 «Об утверждении Правил оказания услуг телефонной связи» // Собрание законодательства РФ. 2024. № 5. Ст. 707.

да № 2606 «Об утверждении Правил оказания услуг связи по передаче данных»²⁵ и другие.

Помимо этого, Правительство РФ утвердило постановления, касающиеся установления юридической характеристики поставщиков услуг связи, получения разрешительных документов для работы, надзора со стороны власти над тарифами услуг связи, а также взаимодействия операторов в процессе предоставления этих услуг.

После постановлений Правительства РФ следует выделить правовые положения федеральных органов исполнительной власти. Пример:

– Приказ Министерства цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации от 17 ноября 2021 года № 1191 «Об утверждении Требований к содержанию описания сетей связи и средств связи, с использованием которых будут оказываться услуги связи»²⁶.

– Приказ Министерства цифрового развития, связи и массовых коммуникаций РФ от 31.01.2022 № 75 «Об утверждении российской системы и плана нумерации»²⁷.

– Приказ²⁸ Министерства цифрового развития, связи и массовых коммуникаций РФ от 22.11.2024 № 986 «Об утверждении Порядка осуществления оператором связи контроля за соблюдением лицами, действующими от его имени, требований к местам заключения договоров об оказании услуг подвижной радиотелефонной связи»;

²⁵ Постановление Правительства РФ от 31.12.2021 № 2606 (ред. от 30.09.2023) «Об утверждении Правил оказания услуг связи по передаче данных» // Собрание законодательства РФ. 2022. № 3. Ст. 578.

²⁶ Приказ Министерства цифрового развития, связи и массовых коммуникаций РФ от 17 ноября 2021 года № 1191 «Об утверждении Требований к содержанию описания сетей связи и средств связи, с использованием которых будут оказываться услуги связи». [Электронный ресурс] : офиц. интернет-портал правовой информации. URL: <http://publication.pravo.gov.ru/documeNet/0001202111300042> (дата обращения : 20.10.2024).

²⁷ Приказ Минцифры России от 31.01.2022 № 75 (ред. от 13.08.2024) «Об утверждении российской системы и плана нумерации» (Зарегистрировано в Минюсте России 30.05.2022 № 68638) [Электронный ресурс] : офиц. интернет-портал правовой информации. URL: <http://publication.pravo.gov.ru/documeNet/0001202205300035> (дата обращения : 20.10.2024).

²⁸ Приказ Министерства цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации от 22.11.2024 № 986 «Об утверждении Порядка осуществления оператором связи контроля за соблюдением лицами, действующими от его имени, требований к местам заключения договоров об оказании услуг подвижной радиотелефонной связи» (Зарегистрирован 25.12.2024 № 80742). [Электронный ресурс] : офиц. интернет-портал правовой информации. URL: <http://publication.pravo.gov.ru/documeNet/0001202412260041> (дата обращения : 20.10.2024).

– Приказ Министерства цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации от 02.12.2024 № 1012 «Об утверждении Порядка подтверждения достоверности сведений об иностранном гражданине или лице без гражданства при заключении договора об оказании услуг подвижной радиотелефонной связи с использованием единой системы идентификации и аутентификации и единой биометрической системы»²⁹;

– Приказ Роскомнадзор от 31.07.2019 года № 225 «Об утверждении Положения о Центре мониторинга и управления сетью связи общего пользования»³⁰.

Следовательно, вышеперечисленная нормативно-правовая база способствует формированию системы связи на всей территории нашего государства, это дает возможность качественно оказывать услуги телефонной связи и обеспечивать гражданско-правовую защиту абонентов и операторов.

²⁹ Приказ Министерства цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации от 02.12.2024 № 1012 «Об утверждении Порядка подтверждения достоверности сведений об иностранном гражданине или лице без гражданства при заключении договора об оказании услуг подвижной радиотелефонной связи с использованием единой системы идентификации и аутентификации и единой биометрической системы» (Зарегистрирован 25.12.2024 № 80743) [Электронный ресурс] : офиц. интернет-портал правовой информации. URL: <http://publication.pravo.gov.ru/docume№t/0001202412260034> (дата обращения : 20.10.2024).

³⁰ Приказ Роскомнадзора от 31.07.2019 № 225 (ред. от 24.04.2024) «Об утверждении Положения о Центре мониторинга и управления сетью связи общего пользования» (Зарегистрировано в Минюсте России 22.11.2019 № 56583). [Электронный ресурс] : офиц. интернет-портал правовой информации. URL: <http://publication.pravo.gov.ru/docume№t/0001201911250011> (дата обращения : 20.10.2024).

2 СОДЕРЖАНИЕ ДОГОВОРА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ТЕЛЕФОННОЙ СВЯЗИ

2.1 Особенности договора оказания услуг телефонной связи

О. А. Кузнецова в своей работе подчеркивает: «Договор об оказании телекоммуникационных услуг следует считать особым видом договора об оказании возмездных услуг, имеющим свои особенности и являющимся публичным договором»³¹.

Правила оказания услуг телефонной связи регламентируют отношения между абонентом (пользователем) и оператором связи в ходе предоставления телефонной связи.

В пункте 2 Правил оказания услуг телефонной связи установлены термины, используемые в этих правилах и в целом в сфере оказания услуг телефонной связи

Абонент – физическое лицо, индивидуальный предприниматель или юридическое лицо, заключившее договор оказания услуг телефонной связи и получившее абонентский номер для пользования услугами телефонной связи в целях непротиворечащих закону.

Пользователь – это тот, кто фактически применяет услуги телефонной связи, будь то физическое лицо, индивидуальный предприниматель или юридическое лицо.

Оператор связи – юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, оказывающее услуги связи на основании соответствующей лицензии, выданной уполномоченным государственным органом, обеспечивает передачу сведений.

Раздел II Правил оказания услуг связи регулирует процедуру и условия заключения договора оказания услуг телефонной связи. Доступ к телефонной связи осуществляется на условиях возмездного договора.

³¹Кузнецова О. А. Гражданско-правовое регулирование договорных отношений в сфере телекоммуникационных услуг. М. : Юстицинформ, 2018. С. 247-250.

Стороны по договору – физическое лицо, юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, с одной стороны, и оператор связи, с другой стороны. Договор с физическим лицом носит публичный характер, что означает обязанность оператора заключать договор с каждым обратившимся.

Стоит согласиться с мнением А. Ю. Обуховой, опубликованным в ее статье: «Еще одной особенностью услуг сотовой связи является отдаленность продавца от получателя – покупателя услуги. Между ними существует только виртуальная связь. Поэтому особую значимость приобретает уровень сервиса оператора»³².

Срок действия – по решению абонента возможно оформить срочный договор. Если стороны не зафиксировали в письменной форме условие о сроке действия договора, он считается заключенным на неопределенный срок.

Согласно п. 17 Правил оказания услуг связи: «Оператор связи обязан предоставить лицу, которое имеет намерение заключить договор, следующую информацию:

- а) наименование (фирменное наименование) оператора связи, место нахождения и режим работы оператора связи и его филиалов;
- б) реквизиты выданной оператору связи лицензии (лицензий) на осуществление деятельности в области оказания услуг телефонной связи;
- в) перечень услуг телефонной связи, условия и порядок их оказания;
- г) наименование и реквизиты нормативных документов, определяющих требования к качеству оказываемых услуг телефонной связи;
- д) тарифы на услуги телефонной связи;
- е) порядок, формы и системы оплаты услуг телефонной связи;
- ж) порядок рассмотрения претензий абонента и (или) пользователя услуг телефонной связи;
- з) номера телефонов информационно-справочных служб;
- и) указание мест, где абонент и (или) пользователь услуг телефонной свя-

³² Обухова А. Ю. Особенности современных услуг сотовой связи // Актуальные вопросы экономических наук 2011. № 21-2. С. 23-47.

зи могут в полном объеме ознакомиться с настоящими Правилами»³³.

Чтобы оформить договор, физическое лицо должно самостоятельно показать оператору связи идентификационный документ, для распознавания личности и внесения информации в систему. Это позволяет зафиксировать добровольное волеизъявление абонента на подписание договора.

Кроме того, договор может быть оформлен в удаленном формате. Подписывая договор, абонент соглашается с условиями предоставления услуг телефонной связи оператора и подтверждает факт ознакомления с данными условиями. Также доверенное лицо может подписать договор в интересах юридического лица, индивидуального предпринимателя или физического лица. Такое лицо предъявляет оператору связи документы, подтверждающие его личность и право на представление интересов.

Согласно п. 22 Правил оказания услуг связи: «В договоре, заключаемом в письменной форме, в том числе посредством сети «Интернет», должны быть указаны следующие сведения:

- а) дата и место заключения договора;
- б) наименование (фирменное наименование) оператора связи;
- в) реквизиты расчетного счета оператора связи;
- г) достоверные сведения об абоненте:
 - фамилия, имя, отчество (при наличии), место жительства, дата рождения, реквизиты документа, удостоверяющего личность, – для физического лица;
 - наименование (фирменное наименование) юридического лица, место нахождения, основной государственный регистрационный номер, индивидуальный номер налогоплательщика – для юридического лица;
 - фамилия, имя, отчество (при наличии), дата рождения, реквизиты документа, удостоверяющего личность, основной государственный регистрационный номер, индивидуальный номер налогоплательщика – для индивидуального

³³Постановление Правительства РФ от 30.12.2024 № 1994 «Об утверждении Правил оказания услуг телефонной связи и перечня организаций, имеющих право осуществлять подтверждение сведений об абоненте - физическом лице» // Собрание законодательства РФ. 2025. № 1. Ст. 42.

предпринимателя;

д) адрес, порядок и способ предоставления счета за оказанные услуги телефонной связи;

е) срок обеспечения доступа к сети местной или подвижной связи».

Пункт 23 определяет существенные условия договора оказания услуг телефонной связи: «В договоре должны быть указаны следующие существенные условия:

а) абонентский номер (абонентские номера);

б) оказываемые услуги телефонной связи;

в) система оплаты услуг телефонной связи;

г) порядок, сроки и форма расчетов»³⁴.

Поступки, осуществленные вслед за идентификацией, признаются осуществленными абонентом.

Тарифный план и услуги, выбранные при подписании договора, считаются подключенными с одобрения абонента.

Раздел IV Правил оказания услуг связи определяет порядок и условия приостановления оказания услуг телефонной связи, изменения и расторжения договора.

Договор может быть расторгнут в любое время по взаимному согласию сторон или по инициативе абонента при условии оплаты выполненных услуг телефонной связи. Если абонент более 90 календарных дней не использует услуги телефонной связи (не проявляет активности), такие действия признаются конклюдентными, нацеленными на расторжение договора по инициативе абонента. Тогда оператор связи расторгает договор в одностороннем порядке, но перед этим за десять дней до расторжения ставит в известность абонента о своих намерениях.

Важно отметить, что оператор связи не имеет право передавать или продавать этот абонентский номер другому лицу в протяжении шестидесяти дней.

³⁴Постановление Правительства РФ от 30.12.2024 № 1994 «Об утверждении Правил оказания услуг телефонной связи и перечня организаций, имеющих право осуществлять подтверждение сведений об абоненте - физическом лице» // Собрание законодательства РФ. 2025. № 1. Ст. 42.

Это сделано для того, чтобы предыдущий абонент мог восстановить свой номер. Если превышен срок в шестьдесят дней с момента расторжения и абонент не обратился к оператору за восстановлением номера, а также номер уже был куплен другим лицом, то восстановление прежнему абоненту невозможно.

Из вышеупомянутого следует, что договор оказания услуг телефонной связи считается особым из-за сочетания юридических, технических и социальных аспектов, которые выделяют его среди других видов договоров. Договор имеет публичный характер, особые условия расторжения и общественную значимость.

2.2 Права, обязанности и ответственность сторон при исполнении договора оказания услуг телефонной связи

Несоблюдение закона Российской Федерации в области договора оказания услуг телефонной связи является актуальным вопросом для тщательного анализа. Защита прав и интересов абонентов и операторов получает особенный смысл, в виду прогресса технологий и набирающей обороты потребности общества в телефонной связи.

Раздел III «Порядок и условия исполнения договора» Правил оказания услуг телефонной связи определяет права и обязанности сторон при исполнении договора оказания услуг телефонной связи, помимо этого глава 7 Закона «О связи»³⁵.

Абонент имеет право на:

- 1) доступ к нужным и актуальным сведениям об операторе связи, времени его работы, предоставляемых услугах телефонной связи;
- 2) нежелание оплачивать услуги телефонной связи, оказанные без его согласия;
- 3) запрос пересчета и (или) возврата денежных средств, оплаченных за услуги телефонной связи, если оператор связи не предоставил или предоставил услуги ненадлежащего качества;

³⁵Федеральный закон «О связи» от 07.07.2003 № 126-ФЗ (ред. от 26.12.2024) // Собрание законодательства РФ. 2003. № 28. Ст. 2895.

- 4) получение детализации счета;
- 5) управление, изменение услуг и тарифного плана.

Также согласно п. 27 Правил оказания услуг телефонной связи: «Абонент вправе: [...] е) получить через единый портал из государственной информационной системы мониторинга исполнения операторами связи обязанностей при оказании услуг связи следующие сведения:

– об абонентских номерах, выделенных физическому лицу на основании договоров об оказании услуг подвижной радиотелефонной связи и предоставленных ему в пользование абонентами – юридическими лицами или индивидуальными предпринимателями;

– о наименовании и индивидуальном номере налогоплательщика абонента – юридического лица или индивидуального предпринимателя, предоставивших абонентский номер в пользование;

– о номерах договоров и датах их заключения»³⁶.

Обязанности абонента:

а) осуществление во всем объеме оплаты за предоставленные услуги телефонной связи в сроки, указанные в договоре;

б) применение для соединения с сетью связи оператора устройства, которое отвечает требованиям законодательства РФ;

в) информирование оператора связи об изменениях личных данных, предусмотренных договором, в 60-дневный срок после их возникновения;

г) уведомление оператора связи об утере SIM-карты;

д) запрет на применение услуг телефонной связи в противозаконных целях.

Оператор связи имеет право временно останавливать оказание услуг телефонной связи в случае несоблюдения абонентом положений действующего законодательства Российской Федерации. Также он вправе устанавливать и изменять тарифные планы, услуги при уведомлении абонентов.

³⁶Постановление Правительства РФ от 30.12.2024 № 1994 «Об утверждении Правил оказания услуг телефонной связи и перечня организаций, имеющих право осуществлять подтверждение сведений об абоненте - физическом лице» // Собрание законодательства РФ. 2025. № 1. Ст. 42.

Обязанности оператора связи:

- 1) оказание абоненту услуг телефонной связи согласно законодательству РФ и на основании лицензии на осуществление деятельности в данной сфере и договора;
- 2) исправление в установленные сроки поломок, мешающих корректной работе телефонной связи;
- 3) предоставление по требованию абонента уточняющих сведений, связанных с оказанием услуг телефонной связи;
- 4) возврат абоненту нереализованного остатка денежных средств, внесенных в качестве аванса, в течение тридцати дней со дня расторжения договора;
- 5) оповещение абонентов через официальный сайт оператора и текстовые сообщения за десять дней до смены действующих тарифов;
- 6) отправка и повторная отправка абоненту запроса о подтверждении своих персональных данных, с указанием даты приостановления оказания услуг телефонной связи в случае неподтверждения этих данных, основанием для такого запроса является запрос от федерального органа исполнительной власти Российской Федерации или органа, осуществляющего оперативно-розыскную деятельность;
- 7) оказание информационно-справочных услуг бесплатно и круглосуточно;
- 8) при заключении договора и в последующем предоставление абоненту возможности ознакомления с условиями оказания услуг телефонной связи оператора;
- 9) принятие нужных мер для защиты персональных данных абонента;
- 10) обеспечение возможности бесплатного вызова экстренных оперативных служб;
- 11) соблюдение действующего законодательства Российской Федерации;
- 12) уведомление абонента о приостановлении оказания услуг связи и расторжении договора, в случае нарушения законодательства, Правил оказания услуг телефонной связи, договора, а также в случае задолженности через шесть

месяцев;

13) за десять дней до приостановления оказания услуг связи повторное уведомление абонента о намерении расторгнуть договор;

14) уведомление абонента за десять дней до расторжения договора, в случае неиспользования абонентом услуг связи по номеру более девяноста дней.

Основные аспекты ответственности сторон по договору оказания услуг телефонной связи закреплены в гл. 11 Закона «О связи» и разделе VI Правил оказания услуг телефонной связи.

В соответствии с п. 1 ст. 68 Закона «О связи» правонарушители в сфере связи несут уголовную, административную и гражданско-правовую ответственность³⁷.

Оператор связи, нарушающий свои обязательства или выполняющий их некачественно по договору оказания услуг телефонной связи несет ответственность перед абонентом, если:

– неосновательно отказывает в заключение договора или избегает его заключения;

– не соблюдает сроки предоставления доступа к сети связи;

– не выполняет сроки оказания услуг телефонной связи, предусмотренные договором;

– предоставляет не полный список услуг телефонной связи, закрепленный в договоре;

– предоставляет ненадлежащие услуги телефонной связи;

– нарушает тайну телефонных переговоров и (или) сообщений;

– уклоняется или оказывает с задержкой сведения, связанные с оказанием услуг телефонной связи.

Другая сторона по договору оказания услуг телефонной связи – абонент или пользователь услуг, он также несет ответственность перед оператором связи, если:

³⁷ Закон РФ от 07.02.1992 № 2300-1 (ред. от 08.08.2024) «О защите прав потребителей» // Ведомости СНД и ВС РФ.1992. № 15. Ст. 766.

- а) вовремя не оплатил услуги телефонной связи;
- б) нарушает правила пользования оборудованием;
- в) не соблюдает запрет на подключение к сети связи оборудования, не отвечающего необходимым критериям.

Несоблюдение правил оплаты услуг связи связаны с финансовыми трудностями населения по разным причинам, неудовлетворенностью качеством услуг, техническими сложностями при оплате, несогласием с начислениями и стоимостью тарифа, умышленным уклонением.

В соответствии с мониторингом Федеральной службы государственной статистики «О развитии информационного общества в Российской Федерации» самая дорогостоящая средняя ежемесячная абонентская плата по тарифу Дальневосточного федерального округа за 2023 год выявлена по Республике Саха (Якутия) – 868,63 рубля и Амурской области – 680,12 рублей, а самая бюджетная абонентская плата по Республике Бурятия – 414,46 рублей.

Если сравнивать абонентскую плату по всем регионам Российской Федерации, то Республика Саха (Якутия) также занимает первое место по высокой стоимости абонентской платы, на втором месте Республика Дагестан – 750,49 рублей, а на третьем – Московская область со стоимостью в 729,56 рублей.

В то время как Тамбовская область занимает второе место по самой низкой стоимости абонентской платы в месяц за 2023 год – 384,43 рубля, а на первом месте находится город Севастополь – 271,86 рубль³⁸.

Различие стоимости тарифа в разных регионах может зависеть от:

- уровня дохода населения;
- географической местности;
- конкуренции между операторами связи;
- количества операторов;
- акций и спецпредложений;
- технических условий;

³⁸ Мониторинг развития информационного общества в Российской Федерации. [Электронный ресурс] : офиц. сайт Федеральной службы государственной статистики. URL: <https://rosstat.gov.ru/statistics/infocommunitiy> (дата обращения: 01.11.2024).

- плотности населения;
- культурных и социальных особенностей;
- налогов и сборов;
- спроса и предложения.

Согласно ст. 55 Закона «О связи» абонент имеет право на подачу претензии оператору и на оспаривание в административном или судебном порядке решения и действия (бездействие) оператора связи, связанные с оказанием услуг связи. У оператора связи должна быть книга жалоб и предложений, которая выдается по первому требованию абонента.

Абонент вправе направить свою претензию оператору вместе с документами, обосновывающими причину обращения в срок, предусмотренный п. 5 ст. 55 Закона «О связи», то есть в течение шести месяцев. Оператор регистрирует претензию не позже следующего рабочего дня, рассматривает ее в течение тридцати дней и информирует абонента о результатах разбирательства.

По открытым данным, размещенным в сети «Интернет» на сайте Роскомнадзора, за 2023 год обратилось 4256 гражданина, из них:

- 6 граждан с жалобой в сфере связи;
- 932 гражданина по вопросам организации работы в сфере связи (почтовые услуги, работа мобильных операторов, в том числе тарифы), эксплуатации оборудования связи (радиовышки, установки)³⁹.

Распространенными причинами претензий на операторов являются:

- 1) плохое качество связи;
- 2) высокая стоимость тарифов;
- 3) навязывание услуг;
- 4) сложные условия договора;
- 5) недостоверная реклама и информирование;
- 6) непонятные условия расторжения договора;
- 7) необоснованное списание средств;

³⁹ Информация об обращениях граждан. [Электронный ресурс] : офиц. сайт Федеральной службы по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций. URL: <https://rk.gov.ru/ope№service/ope№data/7705846236-Treatme№ts/> (дата обращения : 10.11.2024).

- 8) некачественное обслуживание;
- 9) нарушение условий договора;
- 10) нарушение конфиденциальности и другие.

В обобщении можно выделить, что данные права и обязанности нужны для упорядочивания правоотношений между операторами связи и абонентами, защиты обеих сторон, предотвращения злоупотреблений (уклонение от оплаты или использование услуг в незаконных целях). Операторы обязаны соблюдать технические и юридические нормы, чтобы обеспечивать стабильную работу сети, закон устанавливает санкции за некачественные услуги, сбои или обман абонентов.

3 ПРОБЛЕМЫ ГРАЖДАНСКО-ПРАВОВОГО РЕГУЛИРОВАНИЯ ДОГОВОРА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ТЕЛЕФОННОЙ СВЯЗИ И ПУТИ ИХ РЕШЕНИЯ

3.1 Одностороннее расторжение договора оказания услуг телефонной связи со стороны оператора связи

Одностороннее расторжения договора оказания услуг телефонной связи со стороны оператора чаще всего несет негативные последствия для обеих сторон. Основная причина таких последствий – низкая осведомленность абонентов о своих правах, обязанностях, а также об условиях предоставления услуг телефонной связи согласно их договору.

Согласно п. 3 ст. 44 Закона «О связи», если абонент не соблюдает предписания, которые закреплены в федеральном законодательстве, в Правилах оказания услуг телефонной связи, в договоре об оказании услуг телефонной связи или не оплачивает предоставленные услуги связи вовремя, то оператор имеет право приостановить оказание услуг связи до устранения нарушений. Оператор вправе прекратить действие договора без согласия второй стороны, если нарушения не исправлены в течение шести месяцев⁴⁰.

Также действиями, ориентированными на расторжение договора в одностороннем порядке со стороны абоненты считается неиспользование услуг связи более девяноста дней, это условие закреплено в п. 24 Правил оказания услуг телефонной связи.

В пример можно привести решение Петроградского районного суда города Санкт-Петербурга от 30.01.2024 года по делу № 2-479/2024⁴¹. Гражданин подал в суд иск на оператора связи, основываясь на неправомерном расторжение договора об оказании услуг связи без его согласия.

Истец требует восстановления прежних условий тариф и договора оказания услуг телефонной связи, взыскать с ответчика компенсацию морального

⁴⁰ Закон РФ от 07.02.1992 № 2300-1 (ред. от 08.08.2024) «О защите прав потребителей» // Ведомости СНД и ВС РФ. 1992. № 15. Ст. 766.

⁴¹ Решение Петроградского районного суда города Санкт-Петербурга от 30.01.2024 г. по делу № 2-4381/2023. [Электронный ресурс]. URL: <http://sudact.ru/regular/doc/TwSUpJLSzEJT/> (дата обращения : 23.11.2024).

вреда в размере ста пяти тысяч рублей и судебную неустойку. Он утверждает, что договор был заключен в ноябре 2015 года с тарифом без абонентской платы.

Ответчик оспаривает иск, потому что истец не оплатил предоставленный счет, в феврале 2016 года ответчик приостановил оказания услуг связи, в сентябре 2016 года договор расторгнут оператором в одностороннем порядке согласно действующему законодательству. Кроме того, истец пропустил срок исковой давности.

Суд ссылается на норму статьи 309 Гражданского кодекса Российской Федерации: «Обязательства должны исполняться надлежащим образом в соответствии с условиями обязательства и требованиями закона, иных правовых актов, а при отсутствии таких условий и требований – в соответствии с обычаями или иными обычно предъявляемыми требованиями»⁴².

На основе положений п. 1 ст. 779 Гражданского кодекса РФ, следует вывод, что оператор обязан оказывать услуги телефонной связи, а абонент должен заплатить за оказанные услуги⁴³. По той причине, что договор оказания услуг телефонной связи относится к категории возмездных договоров. Вместе с тем суду поминает ст. 44 Закона «О связи».

Суд установил, что договор был заключен в ноябре 2015 года, по которому установлен конкретный тарифный план с абонентской платой. Истец выставленные счета не оплачивал, следовательно, образовалась задолженность.

В феврале 2016 г. оператор уведомил истца о требовании оплатить задолженность по номеру с указанием, что в противном случае, если услуги не будут оплачены, связь будет приостановлена. В марте 2016 г. оператор оповестил истца о предстоящем расторжении в одностороннем порядке, если истец не оплатит услуги связи. Таким образом, согласно законодательству РФ договор расторгнут в сентябре 2016 г. в одностороннем порядке.

Суд не выявил правонарушения со стороны ответчика, ибо односторон-

⁴² Гражданский кодекс Российской Федерации (часть первая) от 30.11.1994 № 51-ФЗ (ред. от 08.08.2026, с изм. от 31.10.2024) // Собрание законодательства РФ. 1994. № 32. Ст. 3301.

⁴³ Там же.

нее расторжение договора в результате задолженности абонента отвечает нормам законодательства Российской Федерации, а причинение истцу морального вреда не было доказано. Также суд соглашается с ответчиком о пропуске исковой давности в соответствии со ст. 196 Гражданского кодекса РФ. Таким образом, суд не удовлетворил требования истца.

Еще одним примером по теме одностороннее расторжение договора со стороны оператора связи является решение Ленинского районного суда города Тюмени от 18 января 2024 года по делу № 2 –1109/2024⁴⁴.

Гражданин направил иск в суд на оператора связи, ссылаясь на безусловное расторжение договора об оказании услуг телефонной связи, с просьбой аннулировать одностороннее расторжение со стороны оператора и восстановить оказание услуг связи, утверждая, что активно пользовался услугами.

Оператор предъявил детализацию счета, в которой видно, что абонент не совершал никаких активностей более шести месяцев, также не оплачивал абонентскую плату. Суд отказал в удовлетворении иска, руководствуясь ст. 429.4 Гражданского кодекса РФ. Абонентский договор – это договор, который предполагает взнос абонентом установленной платы и право запрашивать у оператора закрепленные услуги в рамках договорных обязательств. На абонента возложена обязанность по оплате услуг в соответствии с условиями абонентского договора. Также в рамках условий оказания услуг связи оператора, соответствующих законодательству, указано, что если абонент не совершает активных действий и имеет задолженность в течение шести месяцев, то договор расторгается в одностороннем порядке.

Цели закрепления Правительством РФ данных условий расторжения договора при неиспользовании или неоплате услуг связи:

1. Единые правила для всех абонентов и операторов, которые служат гарантом порядка, справедливости и защиты интересов сторон в области связи.
2. Упорядочивание надзора и координации за ресурсами телефонной свя-

⁴⁴ Решение Ленинского районного суда города Тюмени от 18.01.2024 г. по делу № 2-1109/2024. [Электронный ресурс]. URL: <http://sudact.ru/regular/doc/OMNmbvaesqgX/> (дата обращения: 26.11.2024).

зи, стандартизация условий расторжения договора.

3. Оптимизация расходования номеров, которые находятся в собственности государства, тем самым обеспечение целесообразного использования государственных ресурсов.

4. Снижение нагрузки на маршрут и заторы трафика и улучшение эффективности сети.

Таким образом, главная цель введения данных ограничений – рациональное использование номерной базы и сетей телефонной связи, защита интересов сторон.

Основная проблема в данном аспекте – это незнание абонентами, что:

– номер не их собственность, а государственная (ст. 26 Закона «О связи»);

– неиспользование услуг связи грозит расторжением договора;

– неоплата услуг связи определенное количество времени порождает расторжение договора.

В свою очередь до конца 2024 года законом не было установлено обязательство об извещении абонентов о предстоящем расторжении в одностороннем порядке, в соответствии с Постановлением Правительства РФ от 24.01.2024 года № 59 «Об утверждении Правил оказания услуг телефонной связи»⁴⁵. В новом Постановлении Правительства РФ от 30.12.2024 года № 1994 «Об утверждении Правил оказания услуг телефонной связи и перечня организаций, имеющих право осуществлять подтверждение сведений об абоненте – физическом лице» данный недостаток практически устранен.

Согласно п. 24 Правил оказания услуг телефонной связи, если абонент нарушает законодательство или договор, включая неоплату услуг связи, оператор извещает его о том, что в случае бездействия через шесть месяцев оператор вправе расторгнуть договор в одностороннем порядке, за десять дней до конца этого срока оператор еще раз уведомляет абонента. Вместе с этим в случае отсутствия активности на номере более девяноста дней, за десять дней до этого

⁴⁵ Постановление Правительства РФ от 24.01.2024 № 59 «Об утверждении Правил оказания услуг телефонной связи» // Собрание законодательства РФ. 2024. № 5. Ст. 707.

срока оператор связи обязан известить абонента о предстоящем расторжении договора⁴⁶. К этой норме необходимо добавить подпункт – ответное извещение оператора о том, что абонент получил информацию о возможном будущем расторжении.

Нами предложено – при заключении договора сразу оповещать абонентов о последствиях неоплаты и не использования услуг связи устно сотрудниками оператора связи и в виде буклетов с краткой информацией и ссылками на законодательство. Эту правовую норма требуется отразить в разделе II Правил оказания услуг связи.

Во-первых, это поможет предотвратить большое количество претензий и исков от абонентов в будущем, снизит нагрузку на суды, а во-вторых, абоненты не будут терять доступ к своим социальным сетям, банковским и другим приложениям.

Помимо этого, при заключении договора важно предоставлять на ознакомление будущему абоненту условия оказания услуг связи данного оператора, а не только размещать их на сайте оператора в сети «Интернет». Данное предложение необходимо закрепить в законодательстве, а именно в разделе II «Порядок и условия заключения договора» Правил оказания услуг телефонной связи.

В пункт 24 раздела III «Порядок и условия исполнения договора» Правил оказания услуг телефонной связи требуется добавить подпункт «о» с нормой, запрещающей одностороннее расторжение договора со стороны оператора, в случае неиспользования услугами связи при условии, что абонент систематически вносит абонентскую плату по тарифу или услуги не предоставлялись по вине оператора.

А также необходимо информировать граждан, что знание законодательства в области связи, а также договора и условий оказания услуг связи выбранного оператора убережет от негативных последствий, а юридическая осведом-

⁴⁶ Постановление Правительства РФ от 30.12.2024 № 1994 «Об утверждении Правил оказания услуг телефонной связи и перечня организаций, имеющих право осуществлять подтверждение сведений об абоненте - физическом лице» // Собрание законодательства РФ.2025. № 1. Ст. 42.

ленность абонентов о своих правах будет формировать более высокую и устойчивую защиту в области услуг связи. Данную информацию следует разместить на информационных стендах в управлениях Роскомнадзора, региональных Министерств цифрового развития и связи, вместе с этим опубликовать на их официальных сайтах в сети «Интернет». Кроме того, данная информация должна быть доступна в учебных заведениях и организациях, занимающихся предоставлением услуг связи.

А также важно организовывать образовательные курсы для населения, направленные на усиление правовой культуры в сфере связи. Целесообразно добавить школьную программу, где будут освещаться такие темы, как особенности услуг связи, условия договора и способы защиты своих прав.

Таким образом, указанные выше предложения сформируют наиболее понятную структуру правовых отношений по договору оказания услуг телефонной связи для абонента, в частности, должны обеспечить прозрачность условий одностороннего расторжения оператора. Внедрение рекомендаций поможет сократить количество жалоб от граждан, направляемых к оператору, в Роспотребнадзор и исков в суд, увеличит лояльность и базу абонентов.

3.2 Некачественное оказание услуг телефонной связи

Качественное оказание услуг телефонной связи незаменимо в современном мире для того, чтобы поддерживать контакт с близкими, коллегами независимо от ситуации и местопребывания, совершать покупки и многие действия дистанционно. Например, стабильная связь дает возможность сориентироваться в другом городе при помощи карты местности в мобильном приложении и не попасть в неприятности, а также в непредвиденной ситуации дома, за городом, на учебе вызвать экстренные оперативные службы.

Роскомнадзор создал сайт – качествосвязи.рф, на котором можно получить информацию по покрытию телефонной связи на автодорогах и в субъектах Российской Федерации, а также национальные стандарты в области качества услуг связи, помимо этого на главной странице размещена географическая карта мира с выбором популярных операторов, там же разными цветами показаны

уровни передачи сигнала связи⁴⁷.

Покрытие телефонной сети – это территория, на которой доступны услуги связи (голосовая связь, мобильный интернет, SMS) при помощи работы базовых станций оператора. Покрытие сети определяет, где абонент может пользоваться услугами связи с хорошим уровнем сигнала, а где очень слабый сигнал или вовсе отсутствует соединение.

Мероприятия по проверке качества услуг телефонной связи в Российской Федерации, осуществляется на основании «Методики оценки качества услуг подвижной радиотелефонной связи» введенной в действие Министром связи и массовых коммуникаций РФ от 08.06.2017 года № НН-П19-12345⁴⁸.

Восьмой год подряд сотовый оператор «МегаФон» демонстрирует лучшие результаты по скорости мобильного интернета и покрытию сети среди операторов России. В суть независимого мониторинга Международного исследовательского агентства «Ookla» легли замеры скорости интернета, их совершали абоненты с помощью приложения «Speedtest». Было сделано 12,75 млн. замеров по всей нашей стране с 1,38 млн. различных устройств⁴⁹.

Стоит согласиться с А. Ю. Обуховой, которая правильно отмечает, что «качество услуг напрямую зависит от того, кто их оказывает и при каких условиях».

Пунктом 56 Правил оказания услуг телефонной связи закреплено, что оператор связи несет ответственность перед абонентом в случае некачественного оказания услуг телефонной связи. В соответствии со статьей 55 Закона «О связи» абонент обладает правом подать иск в суд на оператора связи.

Рассмотрим данную норму на примере решения Одинцовского городского суда Московской области от 30 октября 2023 года по делу № 2 –

⁴⁷ Информация о проекте «качествосвязи.рф». [Электронный ресурс]. URL: <https://xn--80aeakmgi9azaci1dvg.xn--p1ai/about.html> (дата обращения: 15.11.2024).

⁴⁸ Методика оценки качества услуг подвижной радиотелефонной связи (утверждена Министром связи и массовых коммуникаций РФ от 08.06.2017 г. № НН-П19-12345). [Электронный ресурс]. URL: <https://digital.gov.ru/ru/documeNets/4473/> (дата обращения :15.11.2024).

⁴⁹ МегаФон признан лидером по скорости мобильного интернета и покрытию сети. [Электронный ресурс] : офиц. сайт ПАО «МегаФон». URL: https://corp.megafo№.ru/press/№ews/federal№eye_№ovosti/federal/20240716-1025.html (дата обращения : 24.11.2024).

11481/2023⁵⁰. Истец подала в суд иск к оператору связи о ста тысяч рублей в качестве компенсации за моральный ущерб.

Обоснование иска – в течение нескольких лет оператор регулярно прекращает предоставление телефонной связи, возвращая средства за неработоспособность услуг.

В период август 2022 года – январь 2023 года истец неоднократно направляла оператору претензии в связи с некачественным оказанием услуг связи. Сначала оператор проинформировал абонента об обрыве кабеля и в дальнейшем восстановил связь, затем проводились технические мероприятия на сетях связи и оборудовании, потом было повреждение линий.

Суд опирался на положения:

- ст. 44 Закона «О связи»⁵¹;
- п. 6 Постановления Правительства РФ от 09.12.2014 года № 1342 «О порядке оказания услуг телефонной связи»⁵² (утратило силу);
- п. 24 Постановления Правительства РФ от 09.12.2014 года № 1342 «О порядке оказания услуг телефонной связи» (утратило силу);
- ст. 309 Гражданского кодекса РФ;
- ст.310 Гражданского кодекса РФ;
- ст. 15 Закона РФ от 07.02.1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей».

Оператор осуществляет услуги согласно договору оказания услуг телефонной связи, который заключен на основании закона РФ и правил оказания услуг телефонной связи (п. 1 ст. 44 Закона «О связи»).

А также должен бесперебойно предоставлять услуги связи, устранять поломки, затрудняющие пользование услугами телефонной связи.

На основании вышеизложенного суд решил – исковые требования удо-

⁵⁰ Решение Одинцовского городского суда Московской области от 30.10.2023 г. по делу № 2-11481/2023. [Электронный ресурс]. URL: <http://sudact.ru/regular/doc/сесPbSR4vVJN/> (дата обращения : 27.11.2024).

⁵¹ Федеральный закон «О связи» от 07.07.2003 № 126-ФЗ (ред. от 26.12.2024) // Собрание законодательства РФ. 2003. № 28. Ст. 2895.

⁵² Постановление Правительства РФ от 09.12.2014 № 1342 (ред. от 18.01.2021) «О порядке оказания услуг телефонной связи» (вместе с «Правилами оказания услуг телефонной связи») // Собрание законодательства РФ 2014. № 51. Ст. 7431.

влетворить частично, взыскать с оператора компенсацию морального вреда в размере сорока тысяч рублей.

Еще один пример защиты нарушенного права абонента на качественное оказание услуг телефонной связи – решение Центрального районного суда города Читы от 12 ноября 2020 года по делу № 2-6302/2020⁵³.

Гражданин подал иск на оператора связи, в обосновании указал, что у него полтора года не было адекватного оказания услуг связи, исходящие и входящие вызовы обрывались.

Сначала он направил претензию оператору, была выявлена проблема – базовая станция испытывает большую нагрузку и подключена скидка по тарифу.

Оператор не исправил данную ситуацию, в связи с этим абоненту приходилось ежедневно извиняться и перезванивать людям. Истец заявил о необходимости взыскать с оператора компенсацию морального вреда на сумму пятьдесят тысяч рублей.

Суд согласно ст. 15 Закона РФ от 07.02.1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей», п. 53 Постановления Правительства РФ от 09.12.2014 года № 1342 «О порядке оказания услуг телефонной связи» (утратило силу), ст. 151 Гражданского кодекса РФ решил – исковые требования к оператору связи удовлетворить частично, взыскать с оператора компенсацию морального вреда в размере восьми тысяч рублей, штраф в размере четырех тысяч рублей и взыскать в доход бюджета города государственную пошлину в размере четыреста рублей.

О. А. Кузнецова⁵⁴ верно указала в своей работе, что услуги связи должны иметь высокий уровень сигнала, чтобы оказывать бесперебойную отправку всевозможных сообщений.

³ Гражданский кодекс Российской Федерации (часть первая) от 30.11.1994 № 51-ФЗ (ред. от 08.08.2026, с изм. от 31.10.2024) // Собрание законодательства РФ. 1994. № 32. Ст. 3301.

⁵³ Решение Центрального районного суда города Читы от 12.11.2020 г. по делу № 2-6302/2020. [Электронный ресурс]. URL: <http://sudact.ru/regular/doc/CJElysd3VPQT/> (дата обращения : 26.11.2024).

⁵⁴ Кузнецова О. А. Гражданско-правовое регулирование договорных отношений в сфере телекоммуникационных услуг. М. : Юстицинформ, 2018. С. 247-250.

Для того чтобы снизить количество претензионных абонентов и негативных последствий для обеих сторон, нами предложено усилить критерии к качеству оказания услуг телефонной связи, а именно в гл. 7 Закона «О связи» добавить ст. 44.3, в которой будут закреплены точные требования к качеству оказания услуг телефонной связи, например:

- чистота голосового вызова;
- стартовая скорость передачи данных;
- наименьший приемлемый уровень и качество сигнала;
- ограничение по критической задержке;
- обширное покрытие по стране;
- регулярное обновление операторами своего оборудования.

Вдобавок нельзя обойтись без включения в норму ответственности за нарушение данных стандартов:

- 1) система штрафов для операторов;
- 2) пересчет абонентской платы;
- 3) автоматическая компенсация (например, возврат 20% от стоимости тарифа или скидка на следующий месяц).

Требуется обязать оператора информировать абонентов о предстоящих плановых работах, влияющих на качество связи.

Это правило должно быть зафиксировано в подпункте «п» п. 24 Правил оказания услуг телефонной связи⁵⁵ и в п. 1 ст. 46 Закона «О связи».

Еще одна идея заключается в ежемесячном обнародовании Роскомнадзором реальных данных по качеству оказания услуг телефонной связи.

Статистика складывается из количества претензий абонентов, объективных тестов и мониторингов.

Операторы, попавшие на последние места, обязаны наладить качество связи в течение двух месяцев, либо их лицензия будет приостановлена.

Данное положение нужно закрепить в ст. 37 Закона «О связи».

⁵⁵Постановление Правительства РФ от 30.12.2024 № 1994 «Об утверждении Правил оказания услуг телефонной связи и перечня организаций, имеющих право осуществлять подтверждение сведений об абоненте - физическом лице» // Собрание законодательства РФ. 2025. № 1. Ст. 42.

Следующее предложение связано со сроками рассмотрения претензий. Необходимо внести поправку в п. 7 ст. 55 Закона «О связи» и установить пятидневный срок проверки устных и письменных жалоб на качество оказания услуг телефонной связи, а также незамедлительно оповещать абонентов о результатах.

Эта поправка увеличит уверенность абонента, что его проблема важна для оператора и будет решена максимально быстро, а также уменьшит отток абонентов из-за неудовлетворительного обслуживания.

Целесообразно внести изменения в систему национальных стандартов в области качества услуг связи для улучшения качества услуг связи и повышения удовлетворенности абонентов:

1. Расширить число станций для повышения покрытия в плотно населенных и отдаленных участках нашей страны.
2. Перейти на новейшие технологии, прекратить пользоваться технологиями старого образца.
3. Минимизировать помехи и увеличить скорость передачи сотовых данных.
4. Постоянно анализировать нагрузки на сеть и оперативно устранять неполадки.
5. Качественно обслуживать и ремонтировать оборудование.
6. Запрашивать обратную связь от абонентов о проблемных зонах.
7. С большей периодичностью проводить аттестацию компетенций сотрудников, систематически отправлять на обучение.

Важно, чтобы законодательство в сфере связи пересматривалось каждые два года в обязательном порядке с учетом технологических изменений и обратной связи абонентов.

Таким образом, усовершенствование качества связи непосредственно влияет на абонентов, делая их пользовательский опыт более комфортным и эффективным.

Также это может отобразиться на абонентах в виде стабильной работы

интернет-сервисов, повышения чистоты голоса при вызовах, надежной зоне покрытия в сельской местности, на цокольных этажах и в лифтах.

Модернизирование качества оказания услуг телефонной связи сыграет важную роль и для операторов: повысится лояльность и уменьшится отток действующей абонентской базы, сократится количество претензионных абонентов и судебных разбирательств, заинтересуются новые клиенты.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Для раскрытия темы во введении выпускной квалификационной работы была определена цель – комплексный анализ гражданско-правового регулирования отношений по договору оказания услуг связи, выявление проблем правоприменительной практики и разработка предложений по совершенствованию законодательства. Поставленная цель была достигнута при помощи решения задач.

В работе были рассмотрены ключевые моменты, связанные с правовой природой, содержанием и особенностями договора оказания услуг телефонной связи, а также отношений между абонентами и оператором. Анализ нормативно-правовой базы, судебной практики и научных взглядов помог сделать следующие выводы.

Гражданско-правовое регулирование в сфере оказания услуг связи прошло сложный путь, выражающийся в технологических изменениях, развитии общественных отношений. Первые уставы почтовой, телеграфной связи постепенно модернизировались вслед за течением времени в специальное федеральное законодательство.

Договор оказания услуг телефонной связи занимает значимое место в системе гражданско-правовых договоров, это связано с прогрессом телекоммуникационных технологий в современном обществе.

Данный договор является соглашением между оператором и абонентом. Юридическое регулирование строится на специальном федеральном законодательстве и Правилах оказания услуг телефонной связи⁵⁶, а также на нормах другого специального федерального законодательства.

Характерной особенностью договора считается его публичность, предполагающая обязанность оператора подписывать договор с любым обратившимся лицом на равных условиях. Это положение закреплено в ст. 426 Гражданского

⁵⁶Постановление Правительства РФ от 30.12.2024 № 1994 «Об утверждении Правил оказания услуг телефонной связи и перечня организаций, имеющих право осуществлять подтверждение сведений об абоненте - физическом лице» // Собрание законодательства РФ. 2025. № 1. Ст. 42.

кодекса Российской Федерации и подчеркивает социальную значимость услуг связи как неотъемлемого элемента современной жизни.

Публичный характер договора предполагает, что оператор связи не может отказать в заключении договора без законных оснований, а также он обязан предоставлять услуги в соответствии с установленными тарифами и стандартами качества.

Права и обязанности операторов связи и абонентов, установленные гражданским законодательством и специальными нормативными актами, формируют основу для устойчивого взаимодействия сторон в рамках договорных обязательств по услугам связи.

С целью защиты своих интересов абоненты могут прибегать как к досудебному порядку урегулирования споров (путем подачи жалобы оператору связи или Роспотребнадзору), так и к судебному.

Основной смысл защиты выражается в соблюдении прав, обеспечении прозрачности договорных отношений.

Главной задачей работы стало выявление проблем гражданско – правового регулирования отношений по договору оказания услуг телефонной связи. При помощи анализа судебной практики были найдены две основные проблемы:

1. Одностороннее расторжение договора со стороны оператора. Большинство абонентов даже не слышали об этой норме закона, как следствие абоненты теряют доступ к своим аккаунтам в приложениях и номер, по которому его «знают», затем обращаются в суд и получают отказ в удовлетворении иска.

2. Некачественное оказание услуг связи. Абоненты не могут пользоваться услугами связи в полной мере без перебоев, а операторы лишаются базы абонентов, прибыли, репутации.

Особое внимание в исследовании уделено анализу правоприменительной практики, которая демонстрирует, что значительная часть споров между операторами связи и абонентами возникает из-за недостаточной информированности сторон о своих правах и обязанностях. Это подчеркивает необходимость повы-

шения правовой грамотности как потребителей, так и поставщиков услуг, а также совершенствования механизмов досудебного урегулирования конфликтов. Важным аспектом является также разработка и внедрение стандартов качества услуг связи, которые должны быть четко прописаны в договорах и доступны для понимания абонентов. Кроме того, необходимо учитывать, что динамичное развитие технологий требует постоянного обновления нормативной базы, чтобы она соответствовала современным реалиям и обеспечивала защиту интересов всех участников правоотношений. Внедрение независимых механизмов контроля качества услуг, таких как регулярные аудиты и публикация отчетов о качестве связи, могло бы стать важным шагом на пути к повышению доверия между операторами и абонентами

Проведенная работа доказывает, что гражданско-правовое регулирование отношений по договору оказания услуг телефонной связи должно обеспечивать справедливое соотношение интересов операторов и абонентов.

Это предполагает не только четкое определение прав, обязанностей сторон и совершенствование закона, но и создание эффективного аппарата разрешения споров, а также повышение прозрачности и доступности информации об условиях оказания услуг.

БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК

I Правовые акты

Правовые акты федерального уровня

1 Конституция Российской Федерации (принята всенародным голосованием 12.12.1993) (с изм., одобренными в ходе общероссийского голосования 14.03.2020) // Российская газета. – 2020. – 04 июля. – № 144.

2 Гражданский кодекс Российской Федерации (часть вторая) от 26.01.1996 (ред. от 08.08.2024) // Собрание законодательства РФ. – 1996. – № 5. – Ст. 410.

3 Гражданский кодекс Российской Федерации часть первая от 30.11.1994 г. № 51-ФЗ (в ред. от 08.08.2024) // Собрание законодательства РФ. – 1994. – № 32. – Ст. 330.

4 Закон РФ от 07.02.1992 № 2300-1 (ред. от 08.08.2024) «О защите прав потребителей» // Ведомости СНД и ВС РФ. – 1992. – № 15. – Ст. 766.

5 Федеральный закон от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» (ред. от 08.08.2024) // Собрание законодательства РФ. – 2006. – № 31 (1 ч.). – Ст. 3451.

6 Федеральный закон от 27.07.2006 № 149-ФЗ (ред. от 23.11.2024) «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» (с изм. и доп., вступ. в силу с 01.01.2025) // Собрание законодательства РФ. – 2006. – № 31 (1 ч.). – Ст. 3448.

7 Федеральный закон от 26.07.2006 № 135-ФЗ (ред. от 08.08.2024) «О защите конкуренции» (с изм. и доп., вступ. в силу с 01.01.2025) // Собрание законодательства РФ. – 2006. – № 31 (1 ч.). – Ст. 3434.

8 Федеральный закон от 13.03.2006 № 38-ФЗ (ред. от 23.11.2024) «О рекламе» (с изм. и доп., вступ. в силу с 01.01.2025) // Собрание законодательства РФ. – 2006. – № 12. – Ст. 1232.

9 Федеральный закон «О связи» от 07.07.2003 № 126-ФЗ (ред. от 26.12.2024) // Собрание законодательства РФ. – 2003. – № 28. – Ст. 2895.

10 Федеральный закон от 17.08.1995 № 147-ФЗ «О естественных монополиях» (ред. от 08.08.2024) // Собрание законодательства РФ. – 1995. – № 3. – Ст. 3426.

11 Федеральный закон от 15.07.1995 № 101-ФЗ «О международных договорах Российской Федерации» (ред. от 08.12.2020) // Собрание законодательства РФ. – 1995. – № 29. – Ст. 2757.

12 Указ Президента РФ от 09 мая 2017 г. № 203 «О Стратегии развития информационного общества в Российской Федерации на 2017-2030 годы» // Собрание законодательства РФ. – 2017. – № 20. – Ст. 2901.

13 Указ Президента Российской Федерации от 30.04.2015 г. № 215 «Об утверждении Положения о связи для нужд органов государственной власти» // Собрание законодательства РФ. – 2015. – № 18. – Ст. 2688.

14 Постановление Правительства РФ от 30.12.2024 № 1994 «Об утверждении Правил оказания услуг телефонной связи и перечня организаций, имеющих право осуществлять подтверждение сведений об абоненте – физическом лице» // Собрание законодательства РФ. – 2025. – № 1. – Ст. 42.

15 Постановление Правительства РФ от 31.12.2021 № 2606 (ред. от 30.09.2023) «Об утверждении Правил оказания услуг связи по передаче данных» // Собрание законодательства РФ. – 2022. – № 3. – Ст. 578.

16 Приказ Министерства цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации от 02.12.2024 № 1012 «Об утверждении Порядка подтверждения достоверности сведений об иностранном гражданине или лице без гражданства при заключении договора об оказании услуг подвижной радиотелефонной связи с использованием единой системы идентификации и аутентификации и единой биометрической системы» (Зарегистрирован 25.12.2024 № 80743). [Электронный ресурс] : офиц. интернет-портал правовой информации. – Режим доступа: <http://publication.pravo.gov.ru/document/0001202412260034> – 20.10.2024.

17 Приказ Министерства цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации от 22.11.2024 № 986 «Об утверждении Порядка

осуществления оператором связи контроля за соблюдением лицами, действующими от его имени, требований к местам заключения договоров об оказании услуг подвижной радиотелефонной связи» (Зарегистрирован 25.12.2024 № 80742). [Электронный ресурс] : офиц. интернет-портал правовой информации. – Режим доступа : <http://publication.pravo.gov.ru/document/0001202412260041> – 20.10.2024.

18 Приказ Минцифры России от 31.01.2022 № 75 (ред. от 13.08.2024) «Об утверждении российской системы и плана нумерации» (Зарегистрировано в Минюсте России 30.05.2022 № 68638). [Электронный ресурс] : офиц. интернет-портал правовой информации. – Режим доступа : <http://publication.pravo.gov.ru/document/0001202205300035> – 20.10.2024.

19 Приказ Министерства цифрового развития, связи и массовых коммуникаций РФ от 17 ноября 2021 года № 1191 «Об утверждении Требований к содержанию описания сетей связи и средств связи, с использованием которых будут оказываться услуги связи». [Электронный ресурс] : офиц. интернет-портал правовой информации. – Режим доступа : <http://publication.pravo.gov.ru/document/0001202111300042> – 20.10.2024.

20 Приказ Роскомнадзора от 31.07.2019 № 225 (ред. от 24.04.2024) «Об утверждении Положения о Центре мониторинга и управления сетью связи общего пользования» (Зарег. в Минюсте России 22.11.2019 № 56583). [Электронный ресурс] : офиц. интернет-портал правовой информации. – Режим доступа: <http://publication.pravo.gov.ru/document/0001201911250011> – 20.10.2024.

Международные акты

21 Соглашение о сотрудничестве в развитии и использовании систем сотовой подвижной связи (Заключено в г. Москве 17.01.1997) (с изм. от 02.11.2018) // Бюллетень международных договоров. – 2000. – № 10. – С. 10 – 13.

II Специальная литература

22 Жевняк, О. В. Гражданско-правовой институт оказания услуг связи / О. В. Жевняк . – Екатеринбург, 2009. – 230 с.

23 Кузнецова, О. А. Гражданско-правовое регулирование договорных отношений в сфере телекоммуникационных услуг : монография / О. А. Кузнецова. – М. : Юстицинформ, 2018. – 230 с.

24 Любимцева, А. В. История развития правового регулирования отношений по оказанию телекоммуникационных услуг / А. В. Любимцева // Вестник науки. – 2024. – № 10 (79). – С. 24 –41.

25 Методика оценки качества услуг подвижной радиотелефонной связи (утверждена Министром связи и массовых коммуникаций РФ от 08.06.2017 г. № НН-П19-12345). [Электронный ресурс] : офиц. сайт Министерства цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации. – Режим доступа : <https://digital.gov.ru/ru/documents/4473/> – 15.11.2024.

26 Мониторинг развития информационного общества в Российской Федерации. [Электронный ресурс] : офиц. сайт Федеральной службы государственной статистики. – Режим доступа:<https://rosstat.gov.ru/statistics/infocommunity> – 01.11.2024.

27 Обухова, А. Ю. Особенности современных услуг сотовой связи // Актуальные вопросы экономических наук / А. Ю. Обухова – 2011. – № 21 –2. – С. 56 –74.

III Материалы судебной практики

34 Решение Петроградского районного суда города Санкт-Петербурга от 30.01.2024 г. по делу № 2–4381/2023. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: [http //sudact.ru/regular/doc/TwSUpJLSzEJT](http://sudact.ru/regular/doc/TwSUpJLSzEJT) – 23.11.2024.

35 Решение Ленинского районного суда города Тюмени от 18.01.2024 г. по делу № 2–1109/2024. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: [http //sudact.ru/regular/doc/OMnmbvaesqX/](http://sudact.ru/regular/doc/OMnmbvaesqX/) – 23.11.2024.

36 Решение Центрального районного суда города Читы от 12.11.2020 г. по делу № 2–6302/2020. [Электронный ресурс]. – Режим доступа : [http //sudact.ru/regular/doc/CJElysd3VPQT/](http://sudact.ru/regular/doc/CJElysd3VPQT/) – 23.11.2024.

37 Решение Одинцовского городского суда Московской области от

30.10.2023 г. по делу № 2 –11481/2023. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://sudact.ru/regular/doc/cecPbSR4vVJN/> – 23.11.2024.

IV Историко-правовые акты

28 Постановление Правительства РФ от 24.01.2024 № 59 «Об утверждении Правил оказания услуг телефонной связи» // Собрание законодательства РФ. – 2024. – № 5. – Ст. 707.

29 Постановление Правительства РФ от 09.12.2014 № 1342 (ред. от 18.01.2021) «О порядке оказания услуг телефонной связи» (вместе с «Правилами оказания услуг телефонной связи») // Собрание законодательства РФ. – 2014. – № 51. – Ст. 7431.

30 Федеральный закон «О связи» от 16.02.1995 № 15-ФЗ (ред. от 17.07.1999) // Собрание законодательства РФ. – 1995. – № 8. – Ст. 600.

31 Постановление Совмина СССР от 27.05.1971 № 316 «Об утверждении Устава связи Союза ССР» // Свод законов СССР. – 1990. – Т. 8. – С. 365.

32 Постановление Совмина СССР от 10.08.1953 № 2122 (ред. от 22.05.1964) «Об утверждении Устава связи Союза ССР». [Электронный ресурс] : Доступ из справочно-правовой системы «КонсультантПлюс». Документ официально не опубликован.

33 Постановление СНК СССР от 15.02.1929 (ред. от 02.02.1938) «О введении в действие Устава почтовой, телеграфной, телефонной и радиосвязи Союза ССР» // Собрание законов СССР. – 1929. – № 22. – Ст. 193 –194.

V Электронные ресурсы

38 Информация о проекте «качествосвязи.рф». [Электронный ресурс] : Роскомнадзор. – Режим доступа: <https://xn80aeakmgi9azaci1dvg.xn-p1ai/about.html> – 15.11.2024.

39 Информация об обращениях граждан. [Электронный ресурс] : официальный сайт Федеральной службы по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций. – Режим доступа : <https://rkn.gov.ru/open>

service/opendata/7705846236 –Treatments/ – 10.11.2024.

40 ПАО «МегаФон». [Электронный ресурс] : офиц. сайт ПАО «МегаФон». – Режим доступа: https://corp.megafon.ru/press/news/federalnye_novosti/federal/202407161025.html – 24.11.2024.

41 Международный союз электросвязи (МСЭ). [Электронный ресурс] : офиц. сайт Министерства цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации. – Режим доступа : <https://digital.gov.ru/ru/activity/directions/295> – 20.10.2024.

42 Министерство цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации. [Электронный ресурс] : офиц. сайт. – Режим доступа : <https://digital.gov.ru/ru/documents/4473/> – 15.11.2024.

43 Федеральная служба государственной статистики. [Электронный ресурс] : офиц. сайт. – Режим доступа : <https://rosstat.gov.ru/statistics/infocommunity> – 01.11.2024.