

ПОЛЬЗОВАТЕЛЯМ УСЛУГ МОБИЛЬНОЙ СВЯЗИ

Правовое регулирование деятельности:

- Гражданский кодекс РФ (Глава 39 «Возмездное оказание услуг»)
- Федеральный закон от 07.07.2003 № 126-ФЗ «О связи» (далее - ФЗ «О связи»)
- Закон РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»,
- Правила оказания услуг подвижной связи, утвержденные Постановлением Правительства Российской Федерации от 25.05.2005 № 328.



Какие существенные условия должны быть указаны в договоре об оказании услуг подвижной связи?



Договор об оказании услуг подвижной связи заключается *в письменной форме в двух экземплярах*, подписывается сторонами и должен содержать следующие существенные условия:

- назначенный абоненту абонентский номер;
- оказываемые услуги подвижной связи;
- порядок, сроки и форма расчетов;
- система оплаты услуг подвижной связи.

Оператор связи не вправе:

- навязывать абоненту оказание дополнительных услуг подвижной связи, оказываемых за отдельную плату,
- обуславливать оказание одних услуг подвижной связи обязательным оказанием иных услуг связи.

Основные права и обязанности абонента.

Абонент вправе:

- ✓ получать необходимую и достоверную информацию об операторе связи, режиме его работы, оказываемых услугах подвижной связи;
- ✓ требовать перерасчет абонентской платы вплоть до полного возврата сумм, уплаченных за услуги подвижной связи, в связи с непредоставлением услуг не по вине абонента или предоставлением их ненадлежащего качества;
- ✓ отказаться от оплаты услуг подвижной связи, предоставленных ему без согласования и не предусмотренных договором;
- ✓ получать по письменному заявлению детализацию счета по всем видам услуг подвижной связи с указанием даты и времени всех состоявшихся соединений, их продолжительности и абонентских номеров;
- ✓ сохранить абонентский номер в пределах территории субъекта Российской Федерации в случае перенесения абонентского номера,
- ✓ в любое время в одностороннем порядке расторгнуть договор при условии оплаты оказанных услуг подвижной связи.

Абонент обязан:

- ✓ использовать для подключения к сети подвижной связи оборудование, соответствующее установленным требованиям;
- ✓ в полном объеме и сроки, которые определены договором, вносить плату за полученные услуги подвижной связи;
- ✓ незамедлительно сообщать оператору связи об утере SIM-карты;
- ✓ в течение 60 дней сообщать оператору связи об изменениях персональных данных (фамилии, наименования (фирменного наименования) юридического лица, места жительства (места нахождения));
- ✓ в случае перенесения абонентского номера погасить задолженность за оказанные услуги по договору с оператором-донором в отношении переносимого абонентского номера

Какие экстренные службы может вызвать абонент бесплатно?

СЛУЖБА ПОЖАРНОЙ ОХРАНЫ	101
СЛУЖБА РЕАГИРОВАНИЯ В ЧРЕЗВЫЧАЙНЫХ СИТУАЦИЯХ	112
ПОЛИЦИЯ	102
СЛУЖБА СКОРОЙ МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩИ	103
АВАРИЙНАЯ СЛУЖБА ГАЗОВОЙ СЕТИ	104
СЛУЖБА «АНТИТЕРРОР»	112



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

- выдает информацию о тарифах на услуги, о зоне обслуживания сети подвижной связи;
- выдает информацию абоненту о состоянии его лицевого счета и о задолженности по оплате услуг подвижной связи;
- осуществляет прием информации от абонента о технических неисправностях, препятствующих пользованию услугами подвижной связи.

Перечень бесплатных информационно-справочных услуг не может быть сокращен.

Оператор связи *самостоятельно* определяет перечень оказываемых **платных** информационно-справочных услуг.

Основные права операторов связи:



- ✓ В случае нарушения потребителем требований, установленных законодательством РФ, в том числе нарушения сроков оплаты оказанных ему услуг связи, определенных условиями договора об оказании услуг связи, оператор связи имеет право *приостановить оказание услуг связи до*

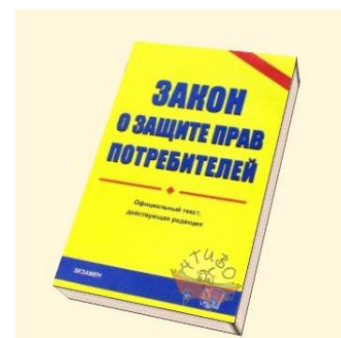
устранения нарушения.

При этом сохраняется доступ к сети подвижной связи и возможность вызова абонентом экстренных (оперативных) служб.

- ✓ В случае не устранения такого нарушения в течение 6 месяцев со дня получения абонентом от оператора связи уведомления в письменной форме о намерении приостановить оказание услуг связи оператор связи в одностороннем порядке вправе расторгнуть договор.

Подача жалоб, предъявление претензий и их рассмотрение

- Оператор связи обязан иметь книгу жалоб и предложений и выдавать ее по первому требованию абонента.
- В случае неисполнения или ненадлежащего исполнения обязательств, вытекающих из договора об оказании услуг подвижной связи, пользователь услугами связи до обращения в суд предъявляет оператору связи *претензию*.
- Претензия предъявляется в письменной форме и подлежит регистрации в день ее получения оператором связи.
- Соблюдение претензионного порядка является обязательным.



Порядок рассмотрения претензий:

- Претензии по вопросам, связанным с отказом в оказании услуг подвижной связи, несвоевременным или ненадлежащим исполнением обязательств, вытекающих из договора, предъявляются *в течение 6 месяцев* со дня оказания услуг подвижной связи, отказа в их оказании или выставления счета;
- К претензии прилагаются копия договора, а также иные необходимые для рассмотрения претензии по существу документы, в которых должны быть указаны сведения о неисполнении или ненадлежащем исполнении обязательств по договору, а в случае предъявления претензии о возмещении ущерба - о факте и размере причиненного ущерба;
- Претензия рассматривается оператором связи в срок *не более 60 дней* с даты регистрации претензии;
- О результатах рассмотрения претензии лицу, предъявившему претензию, должно быть сообщено в письменной форме;
- При отклонении претензии полностью или частично либо неполучении ответа в установленные для ее рассмотрения сроки *абонент имеет право предъявить иск в суд.*

Что делать если...

- ...Вам подключили дополнительные платные услуги или платную подписку (прогноз погоды, курс валют и т.п.)?

Ч. 3 ст. 16 закона «О защите прав потребителей» запрещает исполнителю выполнять дополнительные услуги за плату. Оказание абоненту таких услуг без его активного согласия на их получение недопустимо. Обратитесь к оператору связи с требованием об отключении услуги и возврате денежных средств. Кроме того Вы можете подать жалобу в территориальное управление Роспотребнадзора для проведения проверки и привлечения оператора к административной ответственности.



- ...Вам не предоставлена полная и достоверная информация об услуге (в частности, о ее цене)?

Ст. 10, 12 закона «О защите прав потребителей» предусматривают право потребителя на необходимую и достоверную информацию об услуге и последствия его нарушения. Обратитесь к оператору связи с требованием о возврате денежных средств. Также Вы можете подать жалобу в территориальное управление Роспотребнадзора для проведения проверки и привлечения оператора к административной ответственности.

- ...Вы хотите «перейти» к другому оператору связи, сохранив свой абонентский номер?

Обратитесь с заявлением о перенесении абонентского номера к оператору связи, услугами которого Вы намерены воспользоваться. При условии погашения задолженности за услуги связи, оказанные Вашим прежним оператором связи, Вы сможете «перейти» к другому оператору связи, сохранив свой абонентский номер.

- ... Вас беспокоит рекламная смс-рассылка, на получение которой Вы не давали своего согласия?

Распространение рекламы допускается только при условии предварительного согласия абонента. Обратитесь с жалобой в территориальное управление ФАС РФ. Также вы вправе требовать компенсации морального вреда от распространителя рекламы в суде.

- ...Вами утеряна SIM-карта?

Немедленно сообщите об этом оператору связи. В противном случае он будет начислять плату за услуги связи, а также неустойку в размере 1 процента стоимости неоплаченных услуг за каждый день просрочки оплаты вплоть до момента получения от Вас соответствующего уведомления.

Информационный материал подготовлен Консультационным центром ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Красноярском крае» ко дню защиты прав потребителей

*Уважаемые потребители, для получения консультаций, правовой помощи при нарушении законодательства в сфере оказания услуг связи, а также по иным вопросам в сфере защиты прав потребителей, Вы можете обратиться в **Консультационный центр ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Красноярском крае»***

*по адресу ул. А.Киренского, 71, пом. 258
по телефону (391) 2230006*