

УСЛУГИ ТЕЛЕФОННОЙ СВЯЗИ



Услуги связи — это специфичный вид бизнеса. Главная его особенность в том, что оператор связи не может работать, опираясь только на своё собственное оборудование и линии связи. Он вынужден использовать всю инфраструктуру связи, имеющую много различных собственников.

Отрасль связи подвергается особенно подробному регулированию со стороны государства. В частности, устанавливаются единые правила присоединения сетей связи и пропуска трафика, единые правила эксплуатации средств связи, жёсткие технические требования к оборудованию и т. п.

Оператор связи – юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, оказывающие услуги связи на основании соответствующей лицензии.

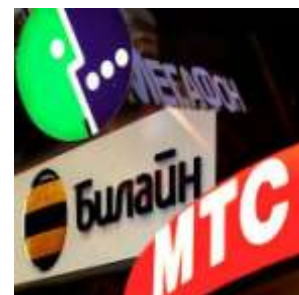
Существует несколько видов операторов связи:

- Оператор универсальных услуг связи
- Оператор сотовой связи
- Оператор фиксированной связи
- Виртуальный оператор сотовой связи
- Интернет-провайдер

Рассмотрим одну из наиболее часто возникающих претензий, предъявляемых к **оператору сотовой связи.**

Сотовая связь — самый быстрорастущий рынок из всех услуг связи. Соответственно, именно операторы мобильной связи больше привлекают внимание как инвесторов, так и регулирующих органов.

При предоставлении услуг сотовой связи наиболее часто возникают проблемы с навязыванием дополнительных услуг. Что делать если оператор сотовой связи требует оплатить навязанные услуги?



Оператор сотовой связи **не вправе без согласия абонента навязывать и выполнять дополнительные услуги за плату.** При этом абонент вправе отказаться от оплаты услуг телефонной связи, предоставленных ему без его согласия. В случае если услуги оплачены, абонент вправе потребовать от оператора возврата уплаченной суммы (пп. "б" п. 26 Правил, утв. Постановлением Правительства РФ от 09.12.2014 N 1342; п. 3 ст. 16 Закона от 07.02.1992 N 2300-1 «О защите прав потребителей»).



Если оператор сотовой связи подключил дополнительные услуги без согласия абонента и требует их оплаты, рекомендуем придерживаться следующего алгоритма.

Шаг 1. Обратитесь к оператору связи с письменным заявлением о выдаче детализации счета за спорный период.

Абонент вправе получать дополнительную информацию об оказанных услугах телефонной связи (детализацию счета), в том числе с указанием даты и времени установления соединений, их продолжительности и абонентских номеров (п. 1 ст. 44 Закона от 07.07.2003 N 126-ФЗ; пп. "г" п. 26, п. 41 Правил, утв. Постановлением Правительства РФ от 09.12.2014 N 1342).

За выдачу детализации счета оператор вправе взимать плату в соответствии с вашим

тарифным планом.

Шаг 2. Составьте претензию и подготовьте необходимые документы.

Претензия составляется в письменной форме в двух экземплярах, в ней нужно указать:

- свои фамилию, имя, отчество, адрес (для переписки), телефон, иные контактные данные;
- дату, место заключения договора на оказание услуг связи;
- дату, обстоятельства обнаружения подключения дополнительных услуг связи, не согласованных оператором связи с вами;
- сумму, которую оператор требует уплатить за указанные услуги;
- мотивы, по которым, по вашему мнению, дополнительные услуги не подлежат оплате. К таким мотивам относятся:

отсутствие дополнительной платной услуги в перечне услуг в договоре на оказание услуг связи;

отсутствие дополнительных соглашений к договору на оказание услуг связи о включении дополнительной платной услуги в перечень оказываемых по договору услуг;

отсутствие иным образом оформленного согласия абонента на подключение дополнительных услуг;

- требование об отключении дополнительной услуги и о пересчете суммы счета за услуги связи;

- способ получения ответа на претензию - по почте, на руки, по электронной почте (п. п. 1, 4 ст. 55, ст. 56 Закона от 07.07.2003 N 126-ФЗ).

Приложите к претензии следующие документы (п. 6 ст. 55 Закона от 07.07.2003 N 126-ФЗ):

- копию договора на оказание услуг связи;
- копию детализации счета.

Шаг 3. Передайте претензию оператору связи лично либо по почте заказным письмом с уведомлением.

При личной передаче претензии представитель оператора связи должен проставить отметку о принятии претензии на вашем экземпляре, указав дату получения претензии, свои фамилию, имя и отчество, должность либо отношение к оператору связи (например, представитель по доверенности), а также проставить свою роспись.

Если претензия направлена по почте, доказательством ее получения будет почтовое уведомление о вручении, которое вам вернут после получения претензии оператором связи.

Обратите внимание!

Претензия должна быть вручена или отправлена оператору связи не позднее чем через шесть месяцев с даты выставления счета за оспариваемые вами дополнительные услуги (пп. 1 п. 5 ст. 55 Закона от 07.07.2003 N 126-ФЗ).

Шаг 4. Получите ответ на претензию.

Оператор связи должен рассмотреть претензию не позднее чем через 60 дней со дня ее регистрации. О результатах рассмотрения претензии лицу, предъявившему претензию, должно быть сообщено в письменной форме (п. 7 ст. 55 Закона от 07.07.2003 N 126-ФЗ).

Если оператор связи признает обоснованными ваши требования, то они подлежат удовлетворению в 10-дневный срок со дня принятия оператором связи решения об удовлетворении претензии (п. 52 Правил, утв. Постановлением Правительства РФ от 09.12.2014 N 1342).



Шаг 5. Обратитесь в суд с иском, если оператор связи не ответил на вашу претензию.

При отклонении претензии полностью или частично либо неполучении ответа в установленные для ее рассмотрения сроки вы вправе предъявить иск в суд (п. 9 ст. 55 Закона от 07.07.2003 N 126-ФЗ).

Иск можно подать по месту нахождения оператора связи, по месту вашего жительства или по месту заключения договора на оказание услуг связи (ч. 7 ст. 29 ГПК РФ).

К исковому заявлению необходимо приложить:

- копию договора на оказание услуг связи;
- копию детализации счета;

- копию претензии с доказательствами получения ее оператором связи, которыми являются отметка о получении претензии на ее копии либо почтовое уведомление о вручении.

Истцы, как потребители услуг связи, освобождены от уплаты госпошлины, если цена иска не превышает 1 000 000 руб. (п. 3 ст. 17 Закона от 07.02.1992 N 2300-1; пп. 4 п. 2 и п. 3 ст. 333.36 НК РФ).

При удовлетворении судом требований потребителя, которые не были удовлетворены продавцом добровольно, суд взыскивает с исполнителя в пользу потребителя штраф в размере 50 процентов от суммы, присужденной судом в пользу потребителя (п. 6 ст. 13 Закона от 07.02.1992 N 2300-1; п. 46 Постановления Пленума Верховного Суда РФ от 28.06.2012 N 17).

Обратите внимание!

Для разрешения судебного спора вам может потребоваться квалифицированная юридическая помощь специалиста. В случае представления ваших интересов в суде будет необходима нотариальная доверенность на представителя (ст. ст. 185, 185.1 ГК РФ; ч. 2 ст. 53 ГПК РФ).

При удовлетворении иска суд по вашему ходатайству может полностью или частично взыскать с ответчика в вашу пользу судебные расходы, в том числе расходы на оплату услуг представителя (ч. 1 ст. 98, ч. 1 ст. 100 ГПК РФ).



Подготовлено Консультационным пунктом Филиала ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Красноярском крае» в г. Норильске с использованием материалов СПС «Консультант Плюс»