

Правовое регулирование деятельности в области связи на территории Российской Федерации, осуществляется положениями Федерального закона от 07.07.2003 № 126-ФЗ «О связи» во взаимосвязи с Законом Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» и Правилами оказания услуг подвижной связи, утвержденными Постановлением Правительства Российской Федерации от 25.05.2005 № 328.

Договор об оказании услуг подвижной (мобильной) связи заключается в письменной форме в двух экземплярах и подписывается сторонами.

Для заключения договора гражданину достаточно предъявить паспорт либо иной документ, удостоверяющий личность. При этом необходимо обратить внимание на сведения, которые указываются в договоре: дата и место его заключения; наименование оператора связи; реквизиты его расчетного счета; реквизиты выданной оператору связи лицензии; сведения об абоненте (фамилия, имя, отчество, место жительства, реквизиты документа, удостоверяющего личность); согласие (отказ) абонента на предоставление доступа к услугам

связи, которые оказывает другой оператор связи, и предоставление сведений о нем для оказания таких услуг; номер SIM-карты; согласие (отказ) абонента на использование сведений о нем в системе информационно-справочного обслуживания; способ доставки детализации; права, обязанности и ответственность сторон; срок действия договора.

Кроме того, в договоре должны быть указаны следующие существенные условия: назначенный абоненту абонентский номер; оказываемые услуги подвижной связи; порядок, сроки и форма расчетов; система оплаты услуг подвижной связи.

Права и обязанности сторон при исполнении договора

Оператор связи обязан:

а) оказывать абоненту те услуги подвижной связи, на оказание которых этому оператору связи выдана лицензия, а также предоставлять абоненту услуги подвижной связи в соответствии с лицензионными условиями, предусмотренными в выданной оператору связи лицензии;

б) предоставлять необходимую для заключения и исполнения договора информацию. Указанная информация на русском языке в наглядной и доступной форме бесплатно доводится до сведения абонентов в местах работы с абонентами;

в) предоставлять абонентам в своей сети подвижной связи соединения, осуществляемые для предоставления доступа к услугам своих информационно-справочных служб на тех же условиях, что и для предоставления доступа к услугам иных информационно-справочных служб;

г) устранять в установленные сроки технические неисправности, препятствующие пользованию услугами подвижной связи;

д) не менее чем за 10 дней до введения новых тарифов на услуги подвижной связи извещать об этом абонентов через средства массовой информации;

е) возобновлять оказание услуг подвижной связи абоненту в течение 3 дней с даты получения оплаты от абонента или представления абонентом документов, подтверждающих ликвидацию задолженности по оплате услуг подвижной связи (в случае приостановления оказания услуг подвижной связи).

Оператор связи обязан по требованию абонента предоставлять ему дополнительную информацию, связанную с оказанием услуг подвижной связи.

Абонент вправе:

а) получать необходимую и достоверную информацию об операторе связи, режиме его работы, оказываемых услугах подвижной связи;

б) 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;

в) отказаться от оплаты услуг подвижной связи, предоставленных ему без согласования и не предусмотренных договором;

г) 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;

д) сохранить абонентский номер в пределах территории субъекта Российской Федерации в случае перенесения абонентского номера.

Абонент обязан:

а) использовать для подключения к сети подвижной связи оборудование, соответствующее установленным требованиям;

б) в полном объеме и сроки, которые определены договором, вносить плату за полученные услуги подвижной связи;

в) незамедлительно сообщать оператору связи об утере SIM-карты;

г) в течение 60 дней сообщать оператору связи об изменениях персональных данных (фамилии, наименования (фирменного наименования) юридического лица, места жительства (места нахождения));

д) в случае перенесения абонентского номера погасить задолженность за оказанные услуги по договору с оператором-донором в отношении переносимого абонентского номера.

Основные нарушения, с которыми сталкиваются потребители при пользовании услуг подвижной связи, являются:

- предоставление детализации счета по всем видам услуг подвижной связи с указанием даты и времени всех состоявшихся соединений, их продолжительности и абонентских номеров за плату;

- размер высоты прописных букв бланка Договора составляет всего 1 мм, что приводит к зрительной нагрузке при чтении и общему утомлению, и не позволяет потребителю ознакомиться доступным способом с условиями договора при получении полной информации для компетентного выбора;

- внесение в договор условий, ущемляющих права потребителя, а именно:

- право оператора изменять в одностороннем порядке тарифы (тарифный план), принципы тарификации, виды тарификации, единицу тарификации, вносить иные изменения и

(или) дополнения в условия договора, с предварительным уведомлением абонента через сайт оператора, путем доведения изменений до всеобщего сведения в местах продаж и обслуживания абонентов, либо рассылкой SMS-сообщений (не менее, чем за 10-15 дн.). При этом считается, что если абонент письменно не отказался полностью, либо частично от предложенных оператором условий, то он (абонент) согласился с этими условиями;

- право оператора направить (зачесть) поступившие от абонента по новому договору (в случае заключения новых договоров - для членов семьи, детей и т. д.) платежи на погашение образовавшейся задолженности по другому договору;

- отдельные случаи направления SMS-сообщений с коротких номеров со списанием денежных средств со счетов абонентов, в силу отсутствия каких-либо договорных отношений между абонентом и 3-м лицом, направившим соответствующее SMS-сообщение;

- определение подсудности при рассмотрении споров по защите прав потребителей по месту нахождения оператора связи (вместо альтернативной подсудности, по выбору потребителя, как это следует из законодательства);

- включение условия о совмещении в одном тарифном плане методов авансового платежа и отложенного платежа.

Порядок предъявления и рассмотрения жалоб и претензий

Абонент вправе обжаловать решения и действия (бездействие) оператора связи. Оператор связи обязан иметь книгу жалоб и предложений и выдавать ее по первому требованию абонента.

При неисполнении или ненадлежащем исполнении оператором связи обязательств по оказанию услуг подвижной связи абонент до обращения в суд предъявляет оператору связи претензию. Претензия предъявляется в письменной форме и подлежит регистрации в день ее поступления оператору связи. Претензии по вопросам, связанным с отказом в оказании услуги

подвижной связи, несвоевременным или ненадлежащим исполнением обязательств, вытекающих из договора, предъявляются в течение 6 месяцев с даты оказания услуги подвижной связи, отказа в ее оказании или выставления счета.

К претензии прилагаются копия договора, а также иные необходимые для рассмотрения 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 превышающий 60 дней с даты регистрации претензии. О результатах рассмотрения претензии оператор связи должен сообщить (в письменной форме) предъявившему ее абоненту. В случае если претензия была признана оператором связи обоснованной, выявленные недостатки подлежат устранению в разумный срок. В случае признания оператором связи требований абонента об уменьшении размера оплаты оказанных услуг подвижной связи, о возмещении расходов по устранению недостатков выполненной работы своими силами или третьими лицами, а также о возврате уплаченной за услуги денежной суммы и возмещении убытков, причиненных в связи с отказом от предоставления услуг подвижной связи, обоснованными, они подлежат удовлетворению в 10-дневный срок с даты предъявления претензии.

Претензии, связанные с перенесением абонентского номера, направляются оператору-реципиенту. В случае если перенесение абонентского номера осуществлено без заявления о перенесении абонентского номера, претензии направляются оператору-донору.

При отклонении претензии полностью или частично либо неполучении ответа в установленные для ее рассмотрения сроки абонент имеет право предъявить иск в суд.



**Федеральная служба по надзору в сфере
защиты прав потребителей и
благополучия человека**

**Федеральное бюджетное
учреждение здравоохранения
«Центр гигиены и эпидемиологии в
Самарской области»**

УСЛУГИ МОБИЛЬНОЙ СВЯЗИ



**По вопросам получения консультаций в
области защиты прав потребителей, помощи в
составлении претензий и исковых заявлений Вы
можете обратиться в Консультационный центр
для потребителей ФБУЗ «Центр гигиены и
эпидемиологии в Самарской области»:**

**443079, г. Самара, проезд Георгия
Митерева, д.1**

**пн.-пт. – с 09:00 до 17:00
перерыв с 13:00 до 14:00
Тел. 8 (846) 373-49-22**

Самара, 2014