



**ФЕДЕРАЛЬНАЯ СЛУЖБА ПО НАДЗОРУ В
СФЕРЕ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ И
БЛАГОПОЛУЧИЯ ЧЕЛОВЕКА**

КОНСУЛЬТАЦИОННЫЙ ПУНКТ

Филиала

Федерального бюджетного учреждения
здравоохранения

«Центр гигиены и эпидемиологии
в Самарской области в городе Сызрани»

**Права потребителей при
оказании услуг подвижной
(сотовой) связи.**

г. Сызрань
2014 г.

Основные понятия.

услуги подвижной связи - это услуги подвижной радиотелефонной связи, услуги подвижной спутниковой радиосвязи в сети связи общего пользования (далее - услуги подвижной связи).

абонент - физическое лицо (гражданин) или юридическое лицо, с которым заключен договор об оказании услуг подвижной связи при выделении для этих целей абонентского номера или уникального кода идентификации;

абонентская станция (абонентское устройство) - пользовательское (оконечное) оборудование, подключаемое к сети подвижной связи;

зона обслуживания сети подвижной связи - совокупность территорий, обслуживаемых всеми узлами связи сети подвижной связи одного и того же оператора связи;

тарифный план - совокупность ценовых условий, на которых оператор связи предлагает пользоваться одной либо несколькими услугами подвижной связи;

роуминг – это услуга, позволяющая пользоваться мобильным телефоном вне зоны обслуживания своего сотового оператора. В сетях GSM роуминг происходит автоматически, если у вас активирована эта услуга и оператор, в зоне обслуживания которого вы находитесь имеет роуминговое соглашение с вашим оператором. Если вы находитесь в зоне действия нескольких операторов, то мобильный телефон подключится к сети с самым высоким уровнем сигнала, либо можно вручную выбрать сеть из списка доступных.

Существенные условия 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. Оператор связи не вправе обуславливать оказание одних услуг подвижной связи обязательным оказанием иных услуг связи. Абонент вправе в любое время в одностороннем порядке расторгнуть договор при условии оплаты оказанных услуг подвижной связи. Порядок одностороннего отказа от исполнения договора определяется в договоре.

**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.

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)).

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.

Внимание! Оператор связи вправе оказывать абоненту те услуги связи, на оказание которых ему (оператору связи) выдана лицензия.