**Защита прав потребителей при оказании телематических услуг связи**

В соответствии с Федеральным Законом от 07.07.2003 » № 126-ФЗ «О связи» на территории Российской Федерации телематические услуги связи оказываются операторами связи пользователям услугами связи на основании договора об оказании услуг связи, заключаемого в соответствии с гражданским законодательством и правилами оказания услуг связи. Правила оказания услуг подвижной связи утверждены Постановлением Правительства РФ № 2607 от 31.12.2021(далее - Правила).

Неотъемлемой частью заключенного договора являются Условия оказания услуг подвижной связи и выбранным абонентом тарифным планом, в котором прописаны все услуги оператора связи.

Оператор связи имеет право отказать в заключении договора об оказании услуг связи при отсутствии технической возможности для предоставления доступа к сети передачи данных. При этом о своем отказе оператор связи обязан сообщить заявителю в письменной форме в срок, не превышающий 10 дней со дня окончания проверки, предусмотренной [пунктом 23](https://www.garant.ru/products/ipo/prime/doc/403239599/?ysclid=lnizi8f678779075921#1023) настоящих Правил.

В случае отказа или уклонения оператора связи от заключения договора об оказании услуг связи заявитель вправе обратиться в суд с требованием о понуждении оператора связи к его заключению. Бремя доказывания отсутствия технической возможности для предоставления доступа к сети передачи данных **лежит на операторе связи.**

***Информация об услугах.***

 **Оператор связи обязан** предоставить абоненту и (или) пользователю необходимую для заключения и исполнения договора об оказании услуг связи информацию, включающую в себя:

- наименование (фирменное наименование) оператора связи, перечень его филиалов, места их нахождения и режим работы;

- реквизиты выданной оператору связи лицензии на осуществление деятельности в области оказания услуг связи (далее - лицензия);

- состав телематических услуг связи, условия и порядок их оказания в соответствии с настоящими Правилами, в том числе используемые абонентские интерфейсы;

- диапазон значений показателей качества обслуживания, обеспечиваемых сетью передачи данных, в пределах которого абонент вправе установить в договоре об оказании услуг связи необходимые ему значения;

- тарифы на телематические услуги связи;

- порядок, форма и тарифные планы для оплаты телематических услуг связи;

- номера телефонов системы информационно-справочного обслуживания и унифицированный указатель информационной системы оператора;

 ***Порядок и условия исполнения договора об оказании услуг связи***

 **Оператор связи обязан:**

- оказывать абоненту и (или) пользователю телематические услуги связи в соответствии с законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, настоящими Правилами, лицензией и договором об оказании услуг связи;

- извещать абонента и (или) пользователя в местах работы с абонентами и (или) пользователями, через свой сайт в сети "Интернет" и (или) информационные системы об изменении тарифов и (или) тарифных планов для оплаты телематических услуг связи не менее чем за 10 дней до введения новых тарифов и (или) тарифных планов. По заявлению абонента извещение об изменении тарифов и (или) тарифных планов для оплаты телематических услуг связи возможно осуществлять через указанный им адрес электронной почты или личный кабинет;

- устранять в установленный срок неисправности, препятствующие пользованию телематическими услугами связи. Информация о сроках устранения неисправностей, препятствующих пользованию услугами связи, размещается на сайте оператора связи в сети "Интернет";

- возобновить оказание телематических услуг связи абоненту и (или) пользователю в течение суток со дня представления документов, подтверждающих ликвидацию задолженности по оплате этих услуг (в случае приостановления оказания услуг);

 **Оператор связи вправе:**

- приостанавливать оказание телематических услуг связи абоненту и (или) пользователю в случае нарушения абонентом и (или) пользователем требований, предусмотренных договором об оказании услуг связи, а также в случаях, установленных законодательством Российской Федерации;

-осуществлять ограничение отдельных действий абонента и (или) пользователя, если такие действия создают угрозу для нормального функционирования сети связи.

 **Абонент обязан:**

- вносить плату за оказанные ему телематические услуги связи и иные предусмотренные договором об оказании услуг связи услуги в полном объеме и в предусмотренный договором об оказании услуг связи срок;

-использовать для получения телематических услуг связи оборудование и программное обеспечение, которое соответствует установленным требованиям;

- сообщать оператору связи в срок, не превышающий 60 дней, о прекращении своих прав владения и (или) пользования помещением, в котором установлено оборудование,

- содержать в исправном состоянии абонентскую линию и пользовательское (оконечное) оборудование, находящиеся в помещении абонента, а также соблюдать правила эксплуатации этого оборудования;

- предпринимать меры по защите абонентского терминала от воздействия вредоносного программного обеспечения;

- препятствовать распространению спама и вредоносного программного обеспечения с его абонентского терминала;

Абонент вправе:

- отказаться от оплаты телематических услуг связи, не предусмотренных договором об оказании услуг связи и предоставленных ему без его согласия;

- получать информацию о телематических услугах связи, оказываемых оператором связи, и состоянии расчетов за них, а также иную информацию в электронном виде с использованием единого портала государственных и муниципальных услуг при условии технической реализации такой возможности оператором связи.

***Порядок и условия приостановления, изменения, прекращения и расторжения договора об оказании услуг связи***

 **Абонент вправе** в любое время в одностороннем порядке расторгнуть договор об оказании услуг связи при условии оплаты им понесенных оператором связи расходов по оказанию ему телематических услуг связи. Порядок одностороннего отказа от исполнения договора об оказании услуг связи определяется договором об оказании услуг связи.

По письменному заявлению абонента оператор связи обязан без расторжения договора об оказании услуг связи приостановить оказание телематических услуг связи абоненту. При этом с абонента взимается плата за весь период, указанный в заявлении, в соответствии с установленным для таких случаев тарифом.

**Внимание!** Обязанность доказывания совершения абонентом действий, направленных на изменение условий договора об оказании услуг связи, возложена на оператора связи.

***Способы восстановления нарушенных прав:***

В случае возникновения разногласий законодательством Российской Федерации в области связи установлен претензионный порядок урегулирования споров, возникающих из договора об оказании услуг связи.

Часть 4 ст.55 Закона «О связи» определяет порядок досудебного предъявления письменной претензий оператору связи о неисполнении или ненадлежащем исполнении обязательств, вытекающих из договора по оказанию услуг связи. Срок рассмотрения претензии исполнителем составляет **не более 30 дней** с даты регистрации претензии

В случае не рассмотрения исполнителем претензии в установленный срок или отказа исполнителя в добровольном порядке удовлетворить заявленные требования абонент вправе предъявить иск в суд.