

О правах потребителей при оказании услуг телефонной связи

Деятельность по оказанию услуг телефонной связи регулируется Гражданским кодексом РФ; Федеральным законом от 07.07.2003 г. №126-ФЗ «О связи» (далее - Закон о связи); Законом РФ от 07.02.1992 г. №2300-1 «О защите прав потребителей» (далее - Закон о защите прав потребителей); Постановлением Правительства РФ от 09.12.2014 №1342 «О порядке оказания услуг телефонной связи» (далее - Правила).

Оператор связи обязан:

- а) оказывать абоненту услуги телефонной связи в соответствии с законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, Правилами, лицензией и договором;
- б) устранять в сроки, установленные оператором связи, неисправности, препятствующие пользованию услугами телефонной связи. Информация о сроках устранения неисправностей размещается на сайте оператора связи в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;
- в) возобновлять оказание услуг телефонной связи абоненту в течение 3 дней с момента получения оплаты от абонента или предоставления абонентом документов, подтверждающих ликвидацию задолженности по оплате услуг телефонной связи (в случае приостановления оказания услуг телефонной связи за нарушение сроков оплаты оказанных ему услуг телефонной связи);
- г) по требованию абонента или пользователя предоставлять дополнительную информацию, связанную с оказанием услуг телефонной связи;
- д) вернуть абоненту неиспользованный остаток денежных средств, внесенных в качестве аванса, не позднее 30 дней со дня расторжения договора;
- е) не менее чем за 10 дней до изменения действующих тарифов на услуги телефонной связи извещать об этом абонентов через сайт оператора связи в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет". Абонентам подвижной связи, в отношении которых применяется изменяемый тариф, дополнительно направляются короткие текстовые сообщения с информацией об изменении действующих тарифов на услуги подвижной связи, если иное не предусмотрено настоящими Правилами. В договоре с абонентом - юридическим лицом может быть определен иной способ информирования об изменении тарифов. Абонент - физическое лицо вправе отказаться от получения информации об изменении тарифов в виде короткого текстового сообщения и посредством совершения им действий, позволяющих достоверно установить его волеизъявление, выбрать иной способ извещения;

Оператор связи обязан обеспечить возможность круглосуточного бесплатного для пользователя услугами связи вызова экстренных оперативных служб (пожарной охраны, полиции, скорой медицинской помощи, аварийной газовой службы и других служб, полный перечень которых определяется Правительством Российской Федерации) (ст. 52 Закона о связи).

Права абонента:

Абонент вправе отказаться от оплаты услуг телефонной связи, предоставленных ему без его согласия. Кроме этого, абоненту предоставлено право требовать перерасчет денежных средств вплоть до полного возврата сумм, уплаченных за услуги телефонной связи, вследствие непредставления услуг телефонной связи не по вине абонента или предоставления их ненадлежащего качества. Также по требованию абонента, ему должна быть предоставлена детализация счета, в том числе с указанием даты и времени установления соединений, их продолжительности и абонентских номеров.

Абонент, которому на основании договора об оказании услуг связи выделен абонентский номер, имеет право сохранить этот абонентский номер в пределах территории, определенной Правительством Российской Федерации, при условии расторжения действующего договора об оказании услуг связи, погашения задолженности по оплате услуг связи и заключения нового договора об оказании услуг связи с другим оператором подвижной радиотелефонной связи.

Для отдельных категорий пользователей услугами связи международными договорами Российской Федерации, федеральными законами, законами субъектов Российской Федерации могут устанавливаться льготы и преимущества в части очередности оказания услуг связи, порядка и размера их оплаты (например, ветераны).

По инициативе абонента оператор связи обязан без расторжения договора приостановить оказание услуг телефонной связи подавшему заявление абоненту.

Оператор связи не вправе приостанавливать оказание абоненту услуг в случае неоплаты услуг, оказанных с использованием услуг телефонной связи, но не являющихся ими. Однако зачастую встречаются случаи, когда оператор связи приостанавливает оказание услуг телефонной связи в связи с неоплатой абонентом прочих услуг, например, услуга по техническому обслуживанию оборудования и т.д. Подобные действия являются неправомерными.

Абонент вправе в любое время в одностороннем порядке расторгнуть договор при условии оплаты оказанных услуг телефонной связи.

Необходимо знать, что право оператора на расторжение в одностороннем порядке договора на оказание услуг связи закреплено в п. 3 ст. 44 Закона о связи. Данное право оператора связи имеет существенное значение в том случае, когда абонент достаточно продолжительный период времени не пользовался номером телефона (SIM-картой) и неожиданно узнал о факте передачи оператором связи данного номера другому абоненту. Ситуация усложняется, когда по этой причине у гражданина возникли убытки (например, списание денежных средств с банковской карты и т.п.).

В случае нарушения абонентом требований, установленных Законом о связи, правилами оказания услуг связи или договором, в том числе сроков оплаты услуг, определенных условиями соответствующего договора (например, не внесение абонентской платы), оператор связи имеет право приостановить оказание услуг до устранения нарушения. 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 оператор связи в одностороннем порядке вправе расторгнуть договор об оказании услуг связи и, как следствие, передать номер другому абоненту.

За неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по договору оператор связи несет ответственность перед абонентом. Оператор связи освобождается от ответственности, если докажет, что их неисполнение или ненадлежащее исполнение произошло вследствие действия обстоятельств непреодолимой силы или по вине другой стороны.

Используя Государственный информационный ресурс для потребителей <https://zpp.rospotrebnadzor.ru>. Каждый потребитель может ознакомиться с многочисленными памятками, обучающими видеороликами, образцами претензионных и исковых заявлений, с перечнем забракованных товаров. На ресурсе размещена вся информация о судебной практике Роспотребнадзора в сфере защиты прав потребителей.