

О правах потребителей услуг телефонной связи

Отношения, возникающие между оператором связи и пользователями услуг связи при заключении и исполнении договора об оказании услуг связи телефонной связи, регулируются Федеральным законом от 07.07.2003 № 126-ФЗ «О связи» (далее – Федеральный закон «О связи»), Законом РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», Правилами оказания услуг телефонной связи, утвержденными Постановлением Правительства Российской Федерации от 09.12.2014 № 1342 (далее – Правила № 1342).

На территории Российской Федерации в соответствии со ст. 44 Федерального закона «О связи» услуги связи оказываются операторами связи пользователям услугами связи на основании договора об оказании услуг связи, заключенного в соответствии с гражданским законодательством и правилами оказания услуг связи.

Деятельность по предоставлению услуг связи подлежит лицензированию, оператор связи обязан доводить до всех потребителей информацию о лицензии: дате, номере, органе, выдавшем лицензию.

В соответствии с п.21 Правила № 1342 договор на оказание услуг телефонной связи заключается в письменной форме.

Гражданин при заключении договора предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

Существенными условиями договора на оказание услуг телефонной связи являются:

- а) абонентский номер (абонентские номера) или уникальный код идентификации (уникальные коды идентификации);
- б) оказываемые услуги;
- в) система оплаты услуг;
- г) порядок, сроки и форма расчетов.

Тарифы на услуги телефонной связи устанавливаются, в том числе изменяются, оператором связи самостоятельно.

При заключении договора оператор связи не вправе навязывать абоненту оказание дополнительных платных услуг либо обуславливать оказание одних услуг телефонной связи обязательным оказанием других услуг.

Согласно п. 24 Правил № 1342 оператор связи обязан:

- оказывать абоненту и (или) пользователю услуги телефонной связи в соответствии с законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, настоящими Правилами, лицензией и договором;
- устранять в сроки, установленные оператором связи, неисправности, препятствующие пользованию услугами телефонной связи;
- возобновлять оказание услуг телефонной связи абоненту в течение 3 дней со дня получения оплаты от абонента или предоставления абонентом документов, подтверждающих ликвидацию задолженности по оплате услуг телефонной связи;
- возвращать абоненту неиспользованный остаток денежных средств, внесенных в качестве аванса, не позднее 30 дней со дня расторжения договора;
- извещать не менее чем за 10 дней до изменения действующих тарифов на услуги телефонной связи об этом абонентов через средства массовой информации.

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 Правилами № 1342.

В свою очередь абонент обязан вносить плату за оказанные услуги телефонной связи в полном объеме и сроки, которые определены договором. В соответствии с п. 38 Правил № 1342 основанием для выставления счета абоненту за предоставленные телефонные соединения являются данные, полученные с помощью оборудования оператора связи, используемого для учета объема оказанных услуг телефонной связи.

На основании п.26 Правил № 1342 абонент при пользовании услугами телефонной связи имеет следующие права:

- получать необходимую и достоверную информацию об операторе связи, режиме его работы, оказываемых услугах телефонной связи;
- отказаться от оплаты услуг телефонной связи, предоставленных ему без его согласия;

- требовать перерасчет денежных средств, вплоть до полного возврата сумм, уплаченных за услуги телефонной связи, вследствие непредоставления услуг телефонной связи не по вине абонента или предоставления их ненадлежащего качества;

- 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;

- обратиться к оператору связи за возвратом денежных средств, внесенных в качестве аванса.

Кроме того оператор связи вправе предоставить абоненту, прошедшему идентификацию в порядке, определенном оператором связи, с использованием сетей электросвязи, в том числе информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», или иными способами дистанционного взаимодействия абонента с оператором связи, возможность:

-заказывать детализацию счета;

-изменять состав оказываемых услуг телефонной связи, тарифных планов, иных условий договора;

- совершать иные действия, связанные с оказанием услуг телефонной связи.

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

В случае неисполнения либо ненадлежащего исполнения обязательств по договору Правилами № 1342 предусмотрена ответственность оператора связи перед абонентом в размере, установленном законодательством Российской Федерации, в следующих случаях: а) необоснованный отказ от заключения договора или уклонение от его заключения; б) нарушение сроков обеспечения доступа к сети местной или подвижной связи; в) нарушение установленных в договоре сроков оказания услуг телефонной связи; г) оказание не всех услуг телефонной связи, указанных в договоре; д) некачественное оказание услуг телефонной связи; е) нарушение тайны телефонных переговоров и (или) сообщений.

В соответствии с п.п. 4, 6 ст.55 Федерального закона «О связи» в случае неисполнения или ненадлежащего исполнения обязательств, вытекающих из договора об оказании услуг связи, пользователь услугами связи до обращения в суд предъявляет оператору связи претензию, с приложением копии договора об оказании услуг связи или иного удостоверяющего факт заключения договора документа (квитанция, опись вложения и тому подобные) и иные документы, которые необходимы для рассмотрения претензии по существу и в которых должны быть указаны сведения о неисполнении или ненадлежащем исполнении обязательств по договору об оказании услуг связи, а в случае предъявления претензии о возмещении ущерба - о факте и размере причиненного ущерба.

Оператор связи в течение тридцати дней со дня регистрации претензии обязан рассмотреть ее и проинформировать о результатах ее рассмотрения лицо, предъявившее претензию.

На основании п. 9 ст. 55 Федерального закона «О связи» и ст. 11 Гражданского кодекса Российской Федерации при отклонении претензии полностью или частично либо неполучении ответа в установленные для ее рассмотрения сроки пользователь услугами связи имеет право предъявить иск в суд.

Дополнительно сообщаем, что консультацию по вопросам защиты прав потребителей можно получить по телефонам Управления Роспотребнадзора по Орловской области: 8(4862) 41-52-52, 42-26-59, в общественной приемной Управления: г. Орел, Наугорское шоссе, 2а, а также в консультационном центре для потребителей ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Орловской области»: г. Орел, ул. Карачевская, д.56а, тел. 8(4862) 75-02-76.

Также консультацию можно получить по телефону Единого консультационного центра 8 800 555 49 43 (звонок бесплатный). Единый консультационный центр функционирует в круглосуточном режиме, без выходных дней на русском и английском языках.

Кроме того, дополнительную информацию граждане могут получить на сайте Роспотребнадзора в государственном информационном ресурсе ГИС ЗПП по адресу: <http://zpp.rospotrebnadzor.ru>.