

## Услуги связи.

Нормативно-правовые акты, регулирующие оказание услуг связи.

- Федеральный закон от 07.07.2003 N 126-ФЗ "О связи".
- Федеральный закон от 17.07.1999 N 176-ФЗ
- "О почтовой связи".
- Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей"
- Постановление Правительства РФ от 09.12.2014 N 1342 "О порядке оказания услуг телефонной связи" (вместе с "Правилами оказания услуг телефонной связи").
- Постановление Правительства РФ от 31.12.2021 N 2607 "Об утверждении Правил оказания телематических услуг связи".
- Приказ Минцифры России от 17.04.2023 N 382 "Об утверждении Правил оказания услуг почтовой связи".

## ВИДЫ УСЛУГ СВЯЗИ.

Под услугами связи подразумевается широкий спектр услуг, оказываемых операторами связи на основании соответствующей лицензии. Наиболее распространенными услугами связи являются почтовая связь; стационарная телефонная связь (местная, междугородняя, международная); сотовая связь, Интернет(телематические услуги связи). Телематические услуги связи– это комплекс услуг, которые оператор представляет клиентам в части электронных коммуникаций, с присвоением каждому из них кода идентификации (адреса). Сюда не входят услуги телефонной и телеграфной связи. Термин «телематическая связь» подразумевает использование только кибернетического пространства.

## ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ УСЛУГ ПОДВИЖНОЙ (МОБИЛЬНОЙ) СВЯЗИ.

Закключаем договор. 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. **ВНИМАНИЕ!** 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.

### Оплата услуг.

Оплата услуг подвижной связи может производиться посредством авансового платежа либо посредством отложенного платежа. При оплате посредством отложенного платежа оказанные услуги оплачиваются по окончании расчетного периода. Срок оплаты услуг подвижной связи оператор связи устанавливает самостоятельно.

### Обязанности оператора связи.

1. Вызов экстренных оперативных служб обеспечивается оператором связи каждому абоненту бесплатно и круглосуточно.

2. Оператор связи обязан бесплатно и круглосуточно предоставлять следующие информационно-справочные услуги:

- о тарифах на услуги;
- о зоне обслуживания сети подвижной связи;
- о состоянии лицевого счета абонента; задолженности по оплате услуг;
- оператор принимает от абонента информацию о технических неисправностях, препятствующих пользованию услугами подвижной связи.

3. Не менее чем за 10 дней до введения новых тарифов на услуги подвижной связи извещать об этом абонентов через сайт оператора связи в сети "Интернет". Абонентам подвижной связи, в отношении которых применяется изменяемый тариф, дополнительно направляются короткие текстовые сообщения с информацией об изменении действующих тарифов связи).

Подача жалоб, предъявление претензий и их рассмотрение.

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.

**ВНИМАНИЕ!** 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. Претензия рассматривается оператором связи в срок не более 30 дней с даты регистрации претензии (исключение сделано лишь для срока рассмотрения претензий, связанных с оказанием услуг междугородной, международной телефонной связи и с обеспечением оператором связи абоненту возможности пользоваться услугами подвижной радиотелефонной связи за пределами территории Российской Федерации, оказываемыми другим оператором связи, с которым у абонента не заключен договор об оказании услуг подвижной радиотелефонной связи, которые подлежат рассмотрению в течение 60 дней со дня их регистрации). 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.

Важно знать! 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.

## УСЛУГИ СВЯЗИ.

### ЕСЛИ УТЕРЯНА ПОСЫЛКА.

Если Вашу посылку потеряли или отдали другому человеку:

1. Написать письменную претензию начальнику почтового отделения с требованием о возмещении вреда. Такую претензию можно подать в течение 6 месяцев со дня отправления посылки как по месту приема, так и по месту назначения почтового отправления. Оператор почтовой связи обязан рассмотреть вашу претензию и дать ответ в письменной форме в следующие сроки:

на претензии в отношении посылок, пересылаемых в пределах одного населенного пункта, - в течение 5 дней;

в остальных случаях - в течение 30 дней.

2. Обратиться по телефону бесплатной горячей линии Почты России 8-800-200-58-88 (работает круглосуточно).

Убытки, причиненные при оказании услуг почтовой связи, возмещаются оператором почтовой связи в следующих размерах:

если утрачена с объявленной ценностью - в размере объявленной ценности и суммы тарифной платы, за исключением тарифной платы за объявленную ценность;

если утрачена часть вложения посылки с объявленной ценностью при ее пересылке с описью вложения - в размере объявленной ценности недостающей части вложения, указанной отправителем в описи;

если утрачена часть вложения посылки с объявленной ценностью при ее пересылке без описи вложения - в размере части объявленной ценности, определяемой пропорционально отношению массы недостающей или поврежденной части вложения к массе посылки (без массы ее оболочки);

Обращаем Ваше внимание! Чтобы обезопасить себя от неприятной ситуации, следует сохранять все данные об отправлении:

квитанцию от отправителя о приеме посылки;

индивидуальный трек-номер, который выдается при оплате услуги отправителем (номер указан на чеке);

скриншот с официального сайта Почты России, где отслеживалась транспортировка посылки;

извещение о прибытии.

## РАСТОРЖЕНИЕ ДОГОВОРА С ОПЕРАТОРОМ (ПРОВАЙДЕРОМ).

Оператор спутниковой телефонной связи — телефонная компания, предоставляющая услуги связи посредством космической радиосвязи. Интернет- провайдер — организация, предоставляющая услуги доступа к сети Интернет и иные связанные с Интернетом услуги.

Порядок одностороннего отказа от исполнения договора об оказании услуг связи определяется Договором.

Со стороны абонента расторжение договора об оказании услуг связи может быть инициировано на следующих основаниях:

- неудовлетворительное качество связи;• высокие тарифы;
- неудовлетворительная работа техподдержки;
- необоснованное снятие денежных средств со счета абонента;
- объективные обстоятельства – переезд в другой город и т.п.
- другие нарушения условий договора и действующего законодательства.

Абонент также имеет право одностороннего отказа от предоставления услуг без объяснения причин своего решения. При этом он обязан соблюсти требования по погашению долга оператору, если таковой имеется.

Самым надежным способом расторжения договора с оператором связи является личное обращение в офис компании (место обслуживания абонентов), где необходимо написать заявление, которое будет принято и зарегистрировано в соответствии с условиями оператора.

Если в Вашем населенном пункте нет офиса оператора, направьте заявление о расторжении договора заказным письмом с описью вложений на официальный адрес исполнителя услуги. Юридический адрес оператора и адрес электронной почты Вы можете узнать на сайте налоговой службы по ИНН исполнителя (поисковый запрос - «поиск в налоговой по ИНН»). При отправке заявления в адрес электронной почты, сохраняйте переписку (скриншоты).

С момента подачи и регистрации заявления обязательства сторон считаются прекращенными, за исключением обязательств, связанных с оплатой фактически оказанных, но не оплаченных на момент расторжения Договора услуг (задолженности). У Вас на руках должна остаться копия Вашего заявления с отметкой оператора о регистрации.

После расторжения Договора и оплаты всех услуг, не торопитесь удалять личный кабинет оператора связи, проследите в течение месяца-двух за тем, что услуги Вам не оказываются, никаких счетов Вам не выставляют.

## УСЛУГИ СВЯЗИ. ОТВЕТЫ НА ВОПРОСЫ

Вопрос: Потребитель обратилась в суд с требованием о возврате денежных средств за некачественно оказанные услуги мобильной связи. Суд оставил исковое заявление без движения,

ссылаясь на то, что потребитель не соблюла досудебный порядок урегулирования спора. Правомерны ли действия судьи?

Ответ: В соответствии с пунктом 4

статьи 55 Федерального закона от 7 июля 2003 года № 126-ФЗ «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. Несоблюдение этого правила в соответствии со статьей 135 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации является основанием для возвращения искового заявления.

Вопрос: Как сменить оператора и сохранить номер?

Ответ: Перед обращением в салон связи вам следует учесть следующее:

- Текущий номер должен быть оформлен на вас, а все данные должны совпадать с вашими документами;
- 
- Смена оператора при сохранении номера возможна лишь в том же регионе, где вы приобретали SIM-карту.
- У вас не должно быть задолженности, блокировки номера;
- Вы должны быть абонентом текущего оператора не менее двух месяцев.
- Проблемы с форматом номера. Если у вас городской номер, то необходимо перевести его в федеральный формат, а только потом приступить к смене оператора;
- Номер остаётся прежним, однако SIM-карта выдаётся новая. Сразу устанавливая новую карту в день перехода не стоит, делать это лучше после того как старая перестанет работать;
- Срок выполнения перехода — около 8 дней;
- Баланс на старой SIM-карте не должен быть отрицательным, однако и большие суммы перечислять туда не стоит;
- Обратиться в офис нового оператора. Необходимо взять паспорт и деньги — около 200 рублей. В офисе нужно написать заявления на смену

оператора, а потом заключить договор с новым оператором.

Через интернет. Необходимо найти на сайте нового оператора раздел перехода с сохранением номера. После

обработки заявки вам позвонит представитель компании и уточнит данные, а также поможет в выборе тарифного плана. SIM-карту вам доставит курьер.

Вопрос: Как должна проводиться оплата услуг мобильной связи?

Ответ: Оплата услуг подвижной связи может производиться посредством авансового платежа либо посредством отложенного платежа.

При оплате услуг подвижной связи посредством авансового платежа в случае исчерпания суммы внесенных денежных средств на лицевой счет абонента оператор связи обязан приостановить оказание услуг подвижной связи. При этом оператор подвижной связи вправе с согласия абонента продолжить оказание услуг подвижной связи сверх суммы внесенных денежных средств на лицевой счет абонента.

Если Вы дали согласие на предоставление Вам услуг в кредит, и Вы после исчерпания денежных средств, внесенных Вами в качестве авансового платежа, продолжаете пользоваться услугами, то у Вас образуется перед оператором задолженность, которую Вы обязаны оплатить.

Вопрос: Пришел счет на оплату услуг междугородной телефонной связи. С суммой выставленного счета я не согласен. Что мне необходимо предпринять?

Ответ: Необходимо получить у оператора связи детализацию счета на услуги телефонной связи. После этого, в соответствии с пунктами 4, 7, 9 статьи 55 Федерального закона от 7 июля 2003 г. № 126-ФЗ «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. Претензия, предъявленная оператору связи, должна быть рассмотрена не позднее 60 дней со дня ее регистрации.

При отклонении претензии полностью или частично либо неполучении ответа в установленные для ее рассмотрения сроки абонент вправе предъявить иск в суд. Также потребитель может обратиться в Управление Роскомнадзора.

Информация подготовлена специалистами консультационного центра по защите прав потребителей «ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Иркутской области»