

## ПАМЯТКА ПОТРЕБИТЕЛЮ



# Телематические услуги связи

Оказание телематических услуг связи регулируется Правилами оказания телематических услуг связи.

### **ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ**

**Абонент** – пользователь телематическими услугами связи, с которым заключен возмездный договор об оказании телематических услуг связи с выделением уникального кода идентификации.

**Абонентская линия** – линия связи, соединяющая пользовательское (оконечное) оборудование с узлом связи сети передачи данных.

**Карта оплаты** – средство, позволяющее абоненту использовать телематические услуги связи, идентифицировав абонента для оператора связи как плательщика.

**Информационно-телекоммуникационная сеть** – технологическая система, предназначенная для передачи по линиям связи информации, доступ к которой осуществляется с использованием средств вычислительной техники.

**Спам** – телематическое электронное сообщение, предназначенное неопределенному кругу лиц, доставленное абоненту без его предварительного согласия и не позволяющее определить отправителя этого сообщения, в том числе ввиду указания в нем несуществующего или фальсифицированного адреса отправителя.

**Тарифный план** – совокупность ценовых условий, при которых оператор связи предлагает пользоваться одной либо несколькими телематическими услугами связи.

### **ПОРЯДОК И УСЛОВИЯ ЗАКЛЮЧЕНИЯ ДОГОВОРА**

Телематические услуги связи оказываются оператором связи на основании договора на неопределенный срок. Заявитель может заключить срочный договор.

Договор заключается в письменной форме в 2 экземплярах – один вручается абоненту, либо путем конклюдентных действий.

#### **ПОРЯДОК ДЕЙСТВИЙ:**

**1.** Заявитель подает оператору связи заявление о заключении договора, форма которого устанавливается оператором связи.

**2.** Оператор связи:

- регистрирует заявление и в 3-дневный срок оповещает об этом заявителя;

**Внимание!** Оператор связи не вправе отказать заявителю в приеме и рассмотрении заявления.

- осуществляет проверку наличия технической возможности для доступа к сети передачи данных.

**Важно знать!** Срок проверки не более 30 дней с даты регистрации заявления.

- заключает с заявителем договор (при наличии технической возможности).

**Следует знать!** В случае отказа или уклонения оператора связи от заключения договора 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, УКАЗЫВАЕМАЯ В ДОГОВОРЕ**

- ▶ дата и место заключения договора;
- ▶ наименование и место нахождения оператора связи;
- ▶ реквизиты расчетного счета оператора связи;
- ▶ реквизиты лицензии;
- ▶ сведения об абоненте-гражданине: фамилия, имя, отчество (при наличии), дата и место рождения, реквизиты документа, удостоверяющего личность;
- ▶ адрес установки оборудования и описание абонентской линии (при доступе к сети передачи данных с использованием абонентской линии);
- ▶ технические показатели, характеризующие качество телематических услуг связи;
- ▶ технические нормы телематических услуг связи и неразрывно связанные с ними услуги;

- ▶ тарифы для оплаты телематических услуг связи в рублях;
- ▶ адрес и способ доставки счета за оказанные телематические услуги связи;
- ▶ права, обязанности и ответственность сторон;
- ▶ срок действия договора;
- ▶ перечень дополнительных обязательств перед абонентом, добровольно принимаемых на себя оператором связи.

#### СУЩЕСТВЕННЫМИ УСЛОВИЯМИ ДОГОВОРА ЯВЛЯЮТСЯ:

- ▶ состав оказываемых телематических услуг связи;
- ▶ используемые абонентские интерфейсы;
- ▶ тарифы для оплаты услуг связи;
- ▶ порядок, сроки и форма расчетов.

**Внимание!** Оператор связи не вправе при заключении договора навязывать абоненту оказание иных услуг за отдельную плату.

#### ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН ПРИ ИСПОЛНЕНИИ ДОГОВОРА

##### ОПЕРАТОР СВЯЗИ ОБЯЗАН:

- ▶ извещать абонента через свой сайт в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и (или) информационные системы об изменении тарифов и (или) тарифных планов не менее чем за **10 дней** до введения новых тарифов и (или) тарифных планов;

**Важно!** По заявлению абонента извещение об изменении тарифов (тарифных планов) возможно осуществлять через указанный им адрес электронной почты или электронный адрес личного кабинета.

- ▶ устранять в установленный срок неисправности, препятствующие пользованию телематическими услугами связи;
- ▶ возобновить оказание телематических услуг связи в течение суток со дня предоставления документов, подтверждающих ликвидацию задолженности по оплате этих услуг (в случае приостановления оказания услуг).

##### АБОНЕНТ ОБЯЗАН:

- ▶ вносить плату за оказанные услуги связи и иные предусмотренные договором услуги в полном объеме и в предусмотренный договором срок;
- ▶ сообщать оператору связи в срок, не превышающий 60 дней, о прекращении своих прав владения (пользования) помещением, в котором установлено пользовательское (оконечное) оборудование, а также об изменении фамилии (имени, отчества) и места жительства;
- ▶ содержать в исправном состоянии абонентскую линию и пользовательское (оконечное) оборудование, находящиеся в помещении абонента, а также соблюдать правила эксплуатации этого оборудования.

#### ПОРЯДОК ПРИОСТАНОВЛЕНИЯ, ИЗМЕНЕНИЯ, ПРЕКРАЩЕНИЯ И РАСТОРЖЕНИЯ ДОГОВОРА

##### АБОНЕНТ ВПРАВЕ:

- ▶ в любое время в одностороннем порядке расторгнуть договор при условии оплаты расходов по оказанию ему услуг связи;
- ▶ обратиться к оператору связи с заявлением о приостановлении оказания услуг связи.

##### ОПЕРАТОР СВЯЗИ ВПРАВЕ:

- ▶ приостановить оказание услуг связи в случае нарушения абонентом требований договора и срока оплаты оказанных услуг;
- ▶ расторгнуть договор, если абонент не устранил нарушение в течение 6 месяцев с даты получения им письменного уведомления;
- ▶ приостанавливать оказание услуг связи по заявлению абонента;
- ▶ взимать плату по приостановленным договорам в соответствии с установленным тарифом.

#### ПОРЯДОК ПРЕДЪЯВЛЕНИЯ И РАССМОТРЕНИЯ ПРЕТЕНЗИЙ

- ▶ претензия предъявляется в письменной форме и регистрируется в день ее получения;
- ▶ претензия рассматривается оператором связи в срок **не более 60 дней** с даты регистрации претензии;
- ▶ о результатах рассмотрения претензии оператор связи сообщает в письменной форме;
- ▶ недостатки услуги подлежат устранению в срок, назначенный абонентом.

**Важно!** При неисполнении или ненадлежащем исполнении оператором связи обязательств абонент до обращения в суд предъявляет оператору связи претензию.

**Следует знать!** Оператор связи обязан иметь книгу жалоб и предложений и выдавать ее по первому требованию абонента.

#### Документы, регулирующие отношения в сфере услуг связи

1. Гражданский кодекс Российской Федерации.
2. Федеральный закон от 7 июля 2003 г. № 126-ФЗ «О Связи».
3. Закон РФ от 07 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей».
4. Правила оказания телематических услуг связи, утвержденные постановлением Правительства РФ от 10 сентября 2007 г. № 575.

При необходимости личного приема или для составления проекта досудебной претензии потребители могут обратиться в Государственный комитет Республики Башкортостан по торговле и защите прав потребителей по адресу:

📍 450008, г. Уфа, ул. Цюрупы, 13, кабинет 703  
☎ 8(347) 218-09-78 телефон «горячей линии»

🕒 с 9.00 до 18.00 часов по будням,  
перерыв с 13.00 до 14.00 часов



Уфа-2020

Памятка подготовлена и выпущена в рамках Государственной программы «О защите прав потребителей в Республике Башкортостан», утвержденной постановлением Правительства Республики Башкортостан от 24 марта 2017 года № 107