**Защита прав потребителей услуг подвижной (сотовой) связи**

Правовую основу отношений между исполнителем (оператором связи) и потребителями (абонентом) услуг подвижной связи составляют положения [Федерального закона от 07.07.2003 № 126-ФЗ «О связи»](http://base.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc;base=LAW;n=123061) во взаимосвязи с [Законом Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»](http://base.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc;base=LAW;n=131617) (далее - Закон РФ «О защите прав потребителей») и [Правилами оказания услуг подвижной связи](http://www.gigiena-saratov.ru/s/212/files/konsyltacionnyi_centr/pamiatki_dlia_potrebitelei/89994_478.doc), утвержденными Постановлением Правительства Российской Федерации от 25.05.2005 № 328 (далее - Правила), которыми также регламентируется порядок и основания приостановления оказания услуг связи, расторжения договора, особенности оказания услуг связи, права и обязанности операторов связи и пользователей услугами связи, форма и порядок расчетов за оказанные услуги связи, порядок предъявления и рассмотрения жалоб, претензий пользователей услугами связи, в также ответственность сторон.

Сам документ «Правила оказания услуг подвижной связи» является для сотовых операторов и нас, абонентов, самым главным и основополагающим.

Подписываемый при подключении к сети оператора «Договор» должен соответствовать «Правилам оказания услуг подвижной связи».

**Договор об  оказании услуг подвижной связи заключается в письменной форме в двух экземплярах, подписывается сторонами и должен содержать следующие существенные условия:**

-         назначенный абоненту абонентский номер;

-          оказываемые услуги подвижной связи;

-         порядок, сроки и форма расчетов;

-         система оплаты услуг подвижной связи.

Оператор связи не вправе навязывать абоненту оказание дополнительных услуг подвижной связи, оказываемых за отдельную плату.

Оператор связи не вправе обуславливать оказание одних услуг подвижной связи обязательным оказанием иных услуг связи.

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.

**Основные права и обязанности абонента.**

**Абонент вправе:**

-         получать необходимую и достоверную информацию об операторе связи, режиме его работы, оказываемых услугах подвижной связи;

-         требовать перерасчет абонентской платы вплоть до полного возврата сумм, уплаченных за услуги подвижной связи, в связи с непредоставлением услуг не по вине абонента или предоставлением их ненадлежащего качества;

-         отказаться от оплаты услуг подвижной связи, предоставленных ему без согласования и не предусмотренных договором;

-         получать по письменному заявлению детализацию счета по всем видам услуг подвижной связи с указанием даты и времени всех состоявшихся соединений, их продолжительности и абонентских номеров.

 - сохранить абонентский номер при заключении нового договора с другим оператором связи.

**Абонент обязан:**

-         использовать для подключения к сети подвижной связи оборудование, соответствующее установленным требованиям;

-         в полном объеме и сроки, которые определены договором, вносить плату за полученные услуги подвижной связи;

-         незамедлительно сообщать оператору связи об утере SIM-карты;

-         в течение 60 дней сообщать оператору связи об изменениях персональных данных (фамилии, наименования (фирменного наименования) юридического лица, места жительства (места нахождения).

**Какие экстренные службы может вызвать абонент бесплатно?**

  К экстренным службам относятся:

* служба пожарной охраны;
* служба реагирования в чрезвычайных ситуациях;
* служба милиции;
* служба скорой медицинской помощи;
* аварийная служба газовой сети;
* служба "Антитеррор".

**Номера телефонов экстренных служб**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Экстренные службы** | **Мегафон** | **Билайн** | **Теле 2** | **МТС** |
| служба "газа" | 040 | 004 | 040 | 040 |
| служба милиции | 020 | 002 | 020 | 020 |
| служба скорой медицинской помощи | 030 | 003 | 030 | 030 |
| служба реагирования в чрезвычайных ситуациях | 112 | 112 | 112 | 112 |
| служба пожарной охраны | 010 | 001 | 010 | 010 |

Оператор связи обязан создавать систему информационно-справочного обслуживания в целяхпредоставления абонентам информации, связанной с оказанием услуг подвижной связи.

 В системе информационно-справочного обслуживания оказываются платные и бесплатные информационно-справочные услуги.

**Оператор связи оказывает бесплатно и круглосуточно следующие информационно-справочные услуги:**

-         выдает информацию о тарифах на услуги, о зоне обслуживания сети подвижной связи;

-         выдает информацию абоненту о состоянии его лицевого счета и о задолженности по оплате услуг подвижной связи;

-         осуществляет прием информации от абонента о технических неисправностях, препятствующих пользованию услугами подвижной связи.

Перечень бесплатных информационно-справочных услуг не может быть сокращен.

Оператор связи самостоятельно определяет перечень оказываемых платных информационно-справочных услуг.

**Основные обязанности операторов связи:**

-         оказывать пользователям услуги подвижной связи в соответствии с законодательством РФ;

-         предоставлять необходимую для заключения и исполнения договора информацию. Указанная информация на русском языке в наглядной и доступной форме бесплатно доводится до сведения абонентов в местах работы с абонентами;

-         предоставлять абонентам в своей сети подвижной связи соединения, осуществляемые для предоставления доступа к услугам своих информационно-справочных служб на тех же условиях, что и для предоставления доступа к услугам иных информационно-справочных служб;

-         устранять в установленные сроки технические неисправности, препятствующие пользованию услугами подвижной связи;

-         извещать абонентов через средства массовой информации о введении новых тарифов на услуги подвижной связи не менее чем за 10 дней до их введения;

-         возобновлять оказание услуг подвижной связи абоненту в течение 3 дней с даты получения оплаты от абонента или представления абонентом документов, подтверждающих ликвидацию задолженности по оплате услуг подвижной связи (в случае приостановления оказания услуг подвижной связи).

-         оператор связи обязан заключить договор, кроме случаев, когда отсутствует техническая возможность оказания абоненту услуг подвижной связи;

-         операторы связи обязаны обеспечить соблюдение тайны связи.

**Обратите внимание!** Информация (например, об изменении тарифов) может быть доведена до сведения потребителя через зарегистрированный сайт оператора связи. Это будет являться надлежащим способом доведения до потребителя информации). При этом  на сайте должен быть указан номер свидетельства о регистрации.

**Основные права операторов связи:**

В случае нарушения потребителем требований, установленных законодательством РФ, в том числе нарушения сроков оплаты оказанных ему услуг связи, определенных условиями договора об оказании услуг связи, оператор связи имеет право приостановить оказание услуг связи до устранения нарушения, за исключением случаев, установленных настоящим законодательством РФ.

**При этом сохраняется доступ к сети подвижной связи и возможность вызова абонентом экстренных (оперативных) служб.**

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 связи оператор связи в одностороннем порядке вправе расторгнуть договор.

**Подача жалоб, предъявление претензий и их рассмотрение.**

Оператор связи обязан иметь книгу жалоб и предложений и выдавать ее по первому требованию абонента.

 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.

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;

-         К претензии прилагаются копия договора, а также иные необходимые для рассмотрения претензии по существу документы, в которых должны быть указаны сведения о неисполнении или ненадлежащем исполнении обязательств по договору, а в случае предъявления претензии о возмещении ущерба - о факте и размере причиненного ущерба;

-         Претензия рассматривается оператором связи в срок не более **60 дней** с даты регистрации претензии;

-         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.

  Оператор связи вправе оказывать абоненту те услуги связи, на оказание которых ему (оператору связи) выдана лицензия.

**Внимание! Воспользоваться правом на перенесение абонентского номера потребители смогут с 8 апреля 2014 года.**

Размер платы абонента за использование сохраненного абонентского номера при заключении нового договора, предусматривающего использование перенесенного абонентского номера, устанавливается оператором-реципиентом и не может превышать 100 рублей. При этом в случае, если абонентский номер не был перенесен в связи с отказом абонента от перенесения абонентского номера или непогашением задолженности абонента перед оператором-донором в соответствии плата, внесенная абонентом оператору-реципиенту за использование сохраненного абонентского номера, абоненту не возвращается.

Начало обслуживания у нового оператора с задолженностью у предыдущего возможно, но по «жалобе» оператора-донора на неоплаченный долг оператор-реципиент обязан заблокировать телефонный номер своего нового абонента. Разблокировка — в течение суток после получения подтверждения оплаты долга от оператора-донора.

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.

При перенесении абонентского номера оказанные услуги подвижной связи подлежат оплате в порядке и сроки, которые предусмотрены в этом случае настоящими Правилами.

**Порядок перенесения абонентского номера**

Абонент, имеющий намерение сохранить абонентский номер при заключении нового договора с оператором-реципиентом, обращается к оператору-реципиенту («оператор-реципиент» - оператор подвижной связи , в сеть связи которого осуществляется перенесение абонентского номера)с письменным заявлением о расторжении договора с оператором-донором и перенесении абонентского номера и документом удостоверяющим личность. Оператор-донор - это оператор подвижной связи, из сети связи которого осуществляется перенесение абонентского номера

В заявлении о перенесении абонентского номера указываются сведения:

а) о переносимом абонентском номере;

б) об абоненте (фамилия, имя, отчество, место жительства, реквизиты документа, удостоверяющего личность, - для гражданина, наименование (фирменное наименование) организации, место нахождения, идентификационный номер налогоплательщика - для юридического лица);

в) о дате подачи абонентом заявления о перенесении абонентского номера;

г) о сроке начала оказания услуг оператором-реципиентом;

д) о решении абонента об одностороннем отказе от исполнения и о расторжении договора с оператором-донором;

е) о согласии абонента погасить задолженность за услуги, оказанные по договору с оператором-донором в отношении переносимого абонентского номера;

ж) о согласии абонента перейти на авансовую систему оплаты услуг подвижной связи.

В силу заключенного договора с абонентом оператор-реципиент должен совершить предусмотренные настоящими Правилами действия для перенесения абонентского номера.

При заключении договора с оператором-реципиентом абонент дает согласие на обработку персональных данных абонента при перенесении абонентского номера, в том числе третьими лицами, а также согласие на то, что оператором-реципиентом будет приостановлено оказание услуг подвижной связи с использованием перенесенного абонентского номера в случае непогашения абонентом задолженности за услуги, оказанные по договору с оператором-донором в отношении перенесенного абонентского номера.

В заявлении о перенесении абонентского номера абонент вправе определить дату и время (час), когда оператор-реципиент должен начать оказание услуг подвижной связи с использованием перенесенного абонентского номера (далее - дата начала оказания услуг оператором-реципиентом).

Оператор-реципиент должен начать оказание услуг подвижной связи с использованием перенесенного абонентского номера в течение 1 часа со времени, указанного в заявлении о перенесении абонентского номера. При этом дата начала оказания услуг оператором-реципиентом не может быть ранее 8-го дня, но в любом случае не может быть позднее 6 месяцев со дня заключения договора с оператором-реципиентом».

При условии выполнения всех требований и заведомом соблюдении всех сроков, абонент вправе сам обозначить день и даже час, в который его номер начнет обслуживаться в сети нового оператора. В случае если абонентский номер не был перенесен в установленный срок, оператор-реципиент обязан незамедлительно уведомить абонента о причинах нарушения сроков и новой дате начала оказания услуг оператором-реципиентом».

Оператор-реципиент в день, предшествующий дате начала оказания услуг оператором-реципиентом, информирует абонента о том, что на дату начала оказания услуг оператором-реципиентом для получения услуг подвижной связи необходимо вставить в абонентское устройство новую SIM-карту, полученную абонентом при заключении договора с оператором-реципиентом, и о том, что с даты начала оказания услуг оператором-реципиентом могут возникать технологические перерывы в оказании услуг.

Технологический перерыв в оказании абоненту услуг подвижной связи с использованием перенесенного абонентского номера с даты начала оказания услуг оператором-реципиентом может составлять не более:

а) 30 минут - для предоставления исходящих соединений по сети подвижной связи и направления коротких текстовых сообщений;

б) 6 часов - для предоставления входящих соединений по сети подвижной связи от всех абонентов сети связи общего пользования и для получения коротких текстовых сообщений».