

Претензии, связанные с перенесением абонентского номера, направляются оператору-решителю. В случае если перенесение абонентского номера осуществлено без заявления о перенесении абонентского номера, претензии направляются оператору-донору.

Претензия рассматривается оператором связи в срок, не превышающий 60 дней с даты регистрации претензии. О результатах рассмотрения претензии оператор связи должен сообщить (в письменной форме) предъявившему ее абоненту.

В случае если претензия была признана оператором связи обоснованной, выявленные недостатки подлежат устранению в разумный срок. В случае признания оператором связи требований абонента об уменьшении размера оплаты оказанных услуг подвижной связи, о возмещении расходов по устранению недостатков выполненной работы своими силами или третьими лицами, а также о возврате уплаченной за услуги денежной суммы и возмещении убытков, причиненных в связи с отказом от предоставления услуг подвижной связи, обоснованными, они подлежат удовлетворению в 10-дневный срок с даты предъявления претензии.

При отклонении претензии полностью или частично либо неполучении ответа в установленные для ее рассмотрения сроки абонент имеет право предъявить иск в суд.

#### **Отсутствие абонента**

За неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по договору абонент несет ответственность перед оператором связи в следующих случаях:

неоплата, неполная или несвоевременная оплата услуг подвижной связи;

несоблюдение правил эксплуатации оборудования;

несоблюдение запрета на подключение к сети подвижной связи абонентской станции (абонентского устройства), не соответствующей установленным требованиям.

Выполняет обязательства по оплате оказанных оператором связи услуг подвижной связи, полученных с использованием утерянной SIM-карты, вплоть до момента получения оператором связи письменного заявления об ее утрате.

#### **Инициативная ответственность оператора за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств:**

- Уплачивает неустойку в размере 3 процентов стоимости услуги подвижной связи за каждый день просрочки вплоть до начала обеспечения доступа к сети подвижной связи;
- Уплачивает неустойку в размере 3 процентов стоимости услуги подвижной связи за каждый час просрочки вплоть до начала оказания услуги подвижной связи, либо по требованию абонента полностью возмещает причиненные убытки в случае нарушения установленных в договоре сроков оказания услуг подвижной связи;
- соразмерно уменьшает по требованию абонента стоимость услуг подвижной связи, а также соглашается с отказом от исполнения договора абонентом в случае оказания не всех услуг подвижной связи, указанных в договоре;
- безвозмездно устраняет по требованию абонента недостатки оказанной услуги подвижной связи, а также уменьшает стоимость услуги подвижной связи в случае некачественного оказания услуги подвижной связи, в том числе в результате ненадлежащего содержания сети подвижной связи;
- соглашается с отказом от исполнения договора абонентом, возвращает уплаченную за оказанную услугу подвижной связи сумму и возмещает причиненные убытки в случае непредоставления, неполного или несвоевременного предоставления информации об оказании услуг подвижной связи;
- возмещает по требованию абонента причиненные убытки, а также моральный вред в случае нарушения оператором связи тайны телефонных переговоров и сообщений, а также требований об ограничении распространения сведений об абоненте, ставших ему известными в силу исполнения договора.

#### **ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Алтайском крае»**

Учебно-консультационный центр по защите прав потребителей, гигиенического обучения

и воспитания населения  
г. Барнаул, ул. А. Петрова, 197,  
E-mail: uk-sent3@altse.ru,  
телефон: (385 2) 400-038

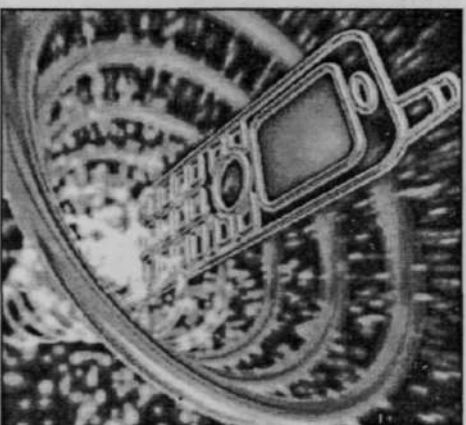
ул. Пролетарская, 146 в  
80-40-65

ФБУЗ

«Центр гигиены и эпидемиологии  
в Алтайском крае»

## **Памятка**

**потребителю  
подвижной (мобильной,  
сотовой) связи**



Барнаул

2014

Услуги по обеспечению подвижной (сотовой, мобильной) связи оказываются юридические лица - операторы сотовой связи.

Порядок оказания услуг определен в Постановлении Правительства РФ от 25.05.2005 № 328 «Об утверждении Правил оказания услуг подвижной связи».

**Порядок и условия заключения договора**  
Услуги подвижной связи оказываются на основании возмездных договоров.

**Требования, предъявляемые к договору:**

Договор заключается в письменной форме в экземплярах и подписывается сторонами. Договор, заключаемый с гражданами, является публичным договором. Подпись лица, уполномоченного оператором связи на заключение договора, должна быть заверена печатью оператора связи или организации, уполномоченной оператором связи на заключение договора от его имени. При заключении договора гражданин представляет оператору связи документ, удостоверяющий личность.

В договоре должны быть указаны следующие данные и существенные условия:

- дата и место заключения договора;
- наименование оператора связи;
- реквизиты расчетного счета оператора связи;
- реквизиты выданной оператору связи лицензии; сведения об абоненте (Ф.И.О., место жительства,
- реквизиты документа, удостоверяющего личность);
- согласие (отказ) абонента на предоставление доступа к услугам связи, оказываемым другим оператором связи, и предоставление сведений о нем для оказания таких услуг;
- номер SIM-карты;
- согласие (отказ) абонента на использование сведений о нем в системе информационно-справочного обслуживания;
- способ доставки счета;
- права, обязанности и ответственность сторон;
- срок действия договора;
- назначенный абоненту абонентский номер из выделенного оператору связи ресурса нумерации географически не определяемой зоны нумерации или уникальный код идентификации;
- оказываемые услуги подвижной связи;
- порядок, сроки и форма расчетов;
- система оплаты услуг подвижной связи.

**Права Абонента:**

- 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 предоставлении их ненадлежащего качества;
  - отказываться 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 в пределах территории субъекта Российской Федерации в случае перенесения абонентского номера.
- Обязанности Абонента**
- 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 изменении персональных данных (фамилии, места жительства (места нахождения));
  - в случае перенесения абонентского номера полагать задолженность за оказанные услуги по договору с оператором-донором в отношении переносимого абонентского номера.
- Обязанности оператора связи:**
- оказывать услуги сотовой связи в соответствии с законодательством РФ;
  - предоставлять необходимую для заключения и исполнения договора информацию на русском языке в наглядной и доступной форме 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;

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

- 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);
- обеспечивать соблюдение тайны телефонных переговоров и сообщений, передаваемых по сетям подвижной связи;

- при чрезвычайных ситуациях природного и техногенного характера оператор связи в порядке, определенном законодательством вправе временно прекращать или ограничивать абоненту оказание услуг подвижной связи.

- создавать систему информационно-справочного обслуживания в целях предоставления абонентам информации, связанной с оказанием услуг подвижной связи.

**Порядок урегулирования взаимных претензий между абонентом и оператором.**

При неисполнении или ненадлежащем исполнении оператором связи обязательств по оказанию услуг абонент до обращения в суд предъявляет оператору связи претензию. Претензия предъявляется в письменной форме и подлежит регистрации в день ее поступления оператору связи. Претензии по вопросам, связанным с отказом в оказании услуги подвижной связи, несвоевременным или ненадлежащим исполнением обязательств, вытекающих из договора, предъявляются в течение 6 месяцев с даты оказания услуги подвижной связи, отказа в ее оказании или выставления счета. К претензии прилагаются копии договора, а также иные необходимые для рассмотрения 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.