**Государственный комитет Республики Башкортостан**

**по торговле и защите прав потребителей**

 **ПАМЯТКА ПОТРЕБИТЕЛЮ**

**УСЛУГ ПОДВИЖНОЙ (СОТОВОЙ) СВЯЗИ**



Оказание услуг подвижной (сотовой) регулируются Правилами оказания услуг телефонной связи.

**ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ**

**Абонент** - пользователь услуг телефонной связи, с которым заключен договор об оказании услуг телефонной связи при выделении для этих целей абонентского номера или уникального кода идентификации.

**Абонентский номер** - телефонный номер, однозначно определяющий (идентифицирующий) оконечный элемент сети связи или подключенную к сети подвижной связи абонентскую станцию (абонентское устройство) с установленным в ней (в нем) идентификационным модулем.

**Абонентская станция** (абонентское устройство) - пользовательское (оконечное) оборудование, подключаемое к сети подвижной связи.

**Зона обслуживания сети подвижной телефонной связи** - территория, на которой оператор связи обеспечивает возможность подключения абонентской станции (абонентского устройства) к сети подвижной связи.

**Короткое текстовое сообщение** - сообщение, состоящее из букв и (или) символов и предназначенное для передачи по сети телефонной связи;

**Оператор-донор** - оператор подвижной связи, из сети связи которого осуществляется перенесение абонентского номера.

**Оператор-реципиент** - оператор подвижной связи, в сеть связи которого осуществляется перенесение абонентского номера.

**Перенесение абонентского номера** - совокупность организационно-технических мероприятий, позволяющих абоненту, которому на основании договора об оказании услуг подвижной связи выделен абонентский номер, сохранить и использовать этот абонентский номер при заключении нового договора с другим оператором связи при соблюдении условий, установленных Правилами оказания услуг телефонной связи.

**Роуминг** - обеспечение оператором связи возможности абоненту с применением идентификационного модуля пользоваться услугами подвижной связи, оказываемыми другим оператором связи, с которым у абонента договор об оказании услуг подвижной связи не заключен.

**Тарифный план** - совокупность ценовых условий, на которых оператор связи предлагает пользоваться одной либо несколькими услугами телефонной связи.

***ВНИМАНИЕ!*** *Оператор связи обязан обеспечить соблюдение тайны телефонных переговоров и возможность пользования услугами телефонной связи 24 часа в сутки.*

***СЛЕДУЕТ ЗНАТЬ!*** *Оператор связи должен обеспечить бесплатный вызов экстренных оперативных служб посредством набора единого номера вызова экстренных оперативных служб, а также номеров вызова соответствующих экстренных оперативных служб.*

***ВАЖНО! Оператор связи предоставляет бесплатно и круглосуточно следующие информационно-справочные услуги:***

*• предоставление справочной информации о тарифах на услуги телефонной связи, о состоянии лицевого счета абонента, в том числе о задолженности по оплате услуг телефонной связи;*

*• предоставление информации о зоне обслуживания своей сети связи;*

*• прием информации о технической неисправности, препятствующей пользованию услугами телефонной связи.*

 **УСЛОВИЯ ЗАКЛЮЧЕНИЯ ДОГОВОРА**

Услуги телефонной связи оказываются на основании возмездных договоров.

Договор, заключаемый с гражданином, является публичным договором.

Договор заключается на неопределенный срок. По желанию абонента может быть заключен срочный договор.

Договор заключается в письменной форме либо путем конклюдентных действий.

Физическое лицо при заключении договора предъявляет документ, удостоверяющий его личность, оператору связи или уполномоченному оператором связи третьему лицу.

***СЛЕДУЕТ ЗНАТЬ!*** *Оператор связи имеет право отказаться заключить договор при отсутствии технической возможности.*

*В случае отказа или уклонения оператора связи от заключения договора лицо, имеющее намерение заключить договор, вправе обратиться в суд с требованием о понуждении к заключению договора и о возмещении убытков. Бремя доказывания отсутствия соответствующей технической возможности лежит на операторе связи.*

**ИНФОРМАЦИЯ, УКАЗЫВАЕМАЯ В ПИСЬМЕННОМ ДОГОВОРЕ**

• дата и место заключения договора;

• наименование (фирменное наименование) оператора связи;

• реквизиты расчетного счета оператора связи;

• сведения об абоненте - гражданине (фамилия, имя, отчество (при наличии), место жительства, дата рождения, реквизиты документа, удостоверяющего личность);

• адрес, порядок и способ предоставления счета за оказанные услуги телефонной связи;

• срок обеспечения доступа к сети местной или подвижной связи;

• способ предоставления абоненту сведений о всех договорах об оказании услуг подвижной связи и реквизиты идентификационного модуля (SIM-карты);

** СУЩЕСТВЕННЫЕ УСЛОВИЯ, КОТОРЫЕ УКАЗЫВАЮТСЯ В ДОГОВОРЕ**

 • абонентский(ие) номер(а) или уникальный(ые) код(ы) идентификации;

 • оказываемые услуги телефонной связи;

 • система оплаты услуг телефонной связи;

 • порядок, сроки и форма расчетов.

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

**ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН ДОГОВОРА**

**ОПЕРАТОР СВЯЗИ ОБЯЗАН:**

**•** оказывать услуги подвижной связи в соответствии с законодательными и нормативными правовыми актами РФ, лицензией и договором;

• устранять в установленный срок неисправности, препятствующие пользованию услугами связи**;**

• вернуть абоненту неиспользованный остаток денежных средств, внесенных в качестве аванса, не позднее 30 дней со дня расторжения договора;

• не менее чем за 10 дней до изменения действующих тарифов на услуги подвижной связи извещать абонента через свой сайт в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" и направлять SMS с информацией об изменении действующих тарифов.

***ВАЖНО!*** *Абонент вправе отказаться от получения информации об изменении тарифов в виде короткого текстового сообщения и выбрать иной способ извещения;*

• направлять абоненту запрос с требованием подтвердить соответствие персональных данных фактического пользователя сведениям, заявленным в договоре, при поступлении запроса от органа, осуществляющего оперативно-розыскную деятельность.

***ВНИМАНИЕ!*** *Оператор связи вправе прекратить оказание услуг в случае неподтверждения соответствия персональных данных;*

• информировать абонента об изменении перечня услуг подвижной связи путем направления SMS сообщения;

**АБОНЕНТ ОБЯЗАН:**

• вносить плату за оказанные услуги подвижной связи в полном объеме и сроки, определенные договором;

• предоставлять оператору связи достоверные сведения об изменениях фамилии (имени, отчества) и места жительства в срок, не превышающий 60 дней со дня изменения указанных сведений;

• сообщать оператору связи об утрате идентификационного модуля (сим-карты).

***ВАЖНО!*** *Абонент оплачивает услуг подвижной связи до момента получения оператором связи уведомления об утрате SIM-карты;*

• при поступлении соответствующего запроса от оператора связи осуществить подтверждение персональных данных путем представления оператору связи документа, удостоверяющего личность;

• в случае перенесения абонентского номера:

- погасить задолженность по договору об оказании услуг подвижной, заключенному с оператором-донором (далее - задолженность).

 **АБОНЕНТ ВПРАВЕ:**

• получать необходимую и достоверную информацию об операторе связи, режиме его работы и, оказываемых услугах телефонной связи;

• отказаться от оплаты услуг связи, предоставленных ему без его согласия;

 • требовать перерасчет денежных средств (возврата сумм), уплаченных за услуги связи, вследствие непредставления услуг связи не по вине абонента или предоставления их ненадлежащего качества;

• получать детализацию счета с указанием даты и времени установления соединений, их продолжительности и абонентских номеров;

• обратиться к оператору связи за возвратом денежных средств, внесенных в качестве аванса;

• сохранить абонентский номер в пределах территории субъекта РФ в случае перенесения абонентского номера;

**ПОРЯДОК ПРЕДЪЯВЛЕНИЯ И РАССМОТРЕНИЯ**

 **ЖАЛОБ И ПРЕТЕНЗИЙ**

• претензия предъявляется в письменной форме и подлежит регистрации в день получения ее оператором связи;

• претензия рассматривается оператором связи в срок не более 60 дней с даты регистрации претензии;

• о результатах рассмотрения претензии оператор связи сообщает в письменной форме;

• обоснованные требования абонента об уменьшении платы за оказанные услуги связи и возврате уплаченной за услугу связи денежной суммы подлежат удовлетворению в 10-дневный срок со дня принятия оператором связи решения об удовлетворении претензии.

**Важно!** ***При неисполнении или ненадлежащем исполнении оператором связи обязательств по оказанию услуг связи абонент до обращения в суд предъявляют 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 Российской Федерации от 07 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей».

# 4. Правила оказания услуг телефонной связи, утвержденные [постановлением](#sub_0) Правительства Российской Федерации от 09 декабря 2014 г. № 1342.

***При необходимости личного приема или для составления проекта досудебной претензии потребители могут обратиться в Госкомитет РБ по торговле***

 ***и защите прав потребителей по адресу:***

***450008, г. Уфа, ул. Цюрупы, 17, кабинет 703***

***с 9.00 до 18.00 часов по будням,***

***перерыв с 13.00 до 14.00 часов***

***телефон «горячей линии» 8 (347) 218-09-78***

**Уфа-2020**