

Мобильная связь стала необходимым явлением в повседневной жизни практически любого человека. Какие права и обязанности есть у оператора подвижной связи и какие – у потребителя?

#### **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. При этом, необходимо обратить внимание на сведения, которые указываются в договоре: дата и место его заключения; наименование оператора связи; реквизиты его расчетного счета; реквизиты выданной оператору связи лицензии; сведения об абоненте (фамилия, имя, отчество, место жительства, реквизиты документа, удостоверяющего личность); согласие (отказ) абонента на предоставление доступа к услугам связи, которые оказывает другой оператор 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 детализации; права, обязанности и ответственность сторон; срок действия договора.

**Кроме того, 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 авансового платежа осуществляется внесение определенных

денежных сумм на лицевой счет абонента, с которого оператор связи снимает платежи.

При оплате посредством отложенного платежа оказанные услуги оплачиваются по окончании расчетного периода. Срок оплаты услуг подвижной связи оператор связи устанавливает самостоятельно, но этот срок не должен быть менее 10 дней, следующих за днем окончания расчетного периода. Более длительный срок оплаты услуг подвижной связи может быть предусмотрен договором.

#### **Обязанности оператора связи.**

**Во-первых,** вызов экстренных оперативных служб обеспечивается оператором связи каждому абоненту бесплатно и круглосуточно.

**Во-вторых,** оператор обязан создавать систему информационно-справочного обслуживания в целях представления абонентам информации, связанной с оказанием услуг подвижной связи. В системе информационно-справочного обслуживания могут оказаться как платные, так и бесплатные информационно-справочные услуги.

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

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

#### **Кроме этого, оператор связи обязан:**

- представлять 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;
- 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).

#### **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.**

**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 заключён 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!**

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.

**Внимание!**

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

Федеральное бюджетное  
учреждение здравоохранения  
«Центр гигиены и эпидемиологии  
в Пермском крае»

ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии  
в Пермском крае»

г. Пермь, ул.. Куйбышева, 50а  
1-й этаж, каб. 110, 112

[www. 59.rospotrebnadzor.ru](http://www.59.rospotrebnadzor.ru)

Телефон: 236-48-77  
Эл. почта: [konscentr.fgu@mail.ru](mailto:konscentr.fgu@mail.ru)



Консультационный центр  
для потребителей

**«ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ  
УСЛУГ ПОДВИЖНОЙ  
(СОТОВОЙ) СВЯЗИ»**

ПАМЯТКА  
ДЛЯ  
НАСЕЛЕНИЯ