

15 марта - Всемирный День защиты прав потребителей. В этом году этот день посвящен телефонным правам и проходит под девизом: «Зафиксируем наши права на мобильную связь! Правосудие для потребителей мобильной связи!»

В век информатизации, когда все без исключения пользуются услугами связи, активно осваивают киберпространство, защита прав потребителей в этой сфере стала актуальной. Практика рассмотрения обращений потребителей показала, что основное количество вопросов возникает из-за недостаточного информирования потребителей услуг. Главная причина этого заключается в том, что информация в нормативных документах изложена сухим, формальным, зачастую непонятным языком, а сотрудники офисов сами недостаточно информированы о потребительских правах и не могут в доступной форме дать клиентам ответ на возникшие вопросы.

Пользование услугами связи начинается с заключения договора. Многие операторы поручают заключать договоры на оказание услуг связи третьим лицам. По договору, заключенному третьим лицом от имени и за счет оператора связи, права и обязанности по оказанию услуг подвижной связи и совершению иных действий, связанных с обслуживанием абонентов, возникают непосредственно у оператора связи. Это означает что все претензии, возникающие по качеству оказываемых услуг, их стоимости и других вопросов необходимо направлять непосредственно в адрес оператора.

Если человек имеет несколько SIM- карт и ими не пользуется, но на счетах этих карт имеются денежные средства, абонент имеет право расторгнуть договор на оказание услуг связи, для этого необходимо обратиться к оператору связи или его представителю с документом, удостоверяющим личность, если есть договорами и сим-картами. При этом оператор связи обязан вернуть неиспользованный остаток денежных средств, внесенных абонентом в качестве аванса. При утере sim-карты незамедлительно сообщите об утере оператору связи, оператор заблокирует использование sim- карты зарегистрированной на имя абонента, тем самым, сохранив денежные средства внесенные в качестве аванса.

Дополнительной положительной новостью для абонентов является возможность перейти в сеть другого оператора, сохранив привычный номер мобильного телефона, для этого необходимо и достаточно

1. Обратиться с заявлением о переносе номера в другую сеть в любой офис своего мобильного оператора. При себе необходимо иметь паспорт, а если номер оформлен не на вас, то дополнительно возьмите нотариально заверенную доверенность от владельца номера.

2. Затем нужно написать заявление на перенос номера в другую сеть. В случае наличия задолженности, ее необходимо погасить, иначе перенос будет невозможен, а денежные средства, внесенные оператору – реципиенту не возвратят.

3. Заключить договор с новым оператором-реципиентом, оплатив стоимость переноса номера, которая не может быть более 100 руб. При подаче заявления указывается желаемая дата переноса номера в другую сеть, в случае если дата будет не указана началом оказания услуг оператором-реципиентом является определенный по усмотрению оператора-реципиента час в интервале времени с 1 часа 00 минут до 6 часов 00 минут на 8-й день.

4. Оператор-реципиент должен начать оказание услуг подвижной связи с использованием перенесенного абонентского номера в течение 1 часа с указанного времени.

Уважаемые потребители, знайте и умело пользуйтесь своими правами, в случае нарушения ваших прав специалисты Роспотребнадзора готовы проконсультировать вас по вопросам защиты прав потребителей по тел: (38822) 64241 по будням с 9-00 до 13-00 и с 14-00 до 18-00.