

В 2014 году Всемирный день защиты прав потребителей, который ежегодно отмечается 15 марта, посвящен телефонным правам. Для повышения информированности потребителей услуг связи, еженедельно на нашем сайте размещаем краткое руководство для абонента.

Этот материал посвящен правам и обязанностям оператора и абонента.

Абонент вправе:

использовать дополнительный абонентский номер в сети местной телефонной связи для переадресации вызовов с указанной сети на абонентское устройство

требовать копию документа, подтверждающего полномочия третьего лица на заключение договора от имени оператора связи

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 в пределах территории субъекта Российской Федерации в случае перенесения абонентского номера.

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, имени, отчества, места жительства (места нахождения));

в случае перенесения абонентского номера погасить задолженность за оказанные услуги по договору с оператором-донором в отношении переносимого абонентского номера

при перенесении абонентского номера оплатить операторам подвижной связи только платежи, предусмотренные законом.

Оператор вправе:

при чрезвычайных ситуациях природного и техногенного характера временно прекращать или ограничивать абоненту оказание услуг подвижной связи;

с согласия абонента сопровождать оказание услуг подвижной связи оказанием иных услуг, технологически неразрывно связанных с услугами подвижной связи и направленных на повышение их потребительской ценности. При этом перечень таких услуг определяется оператором связи;

поручить третьему лицу заключить договор, в том числе договор, предусматривающий использование перенесенного абонентского номера, от имени и за счет оператора связи, а также осуществлять расчеты с абонентами и иные действия по обслуживанию абонентов от имени оператора связи;

самостоятельно определять перечень оказываемых платных информационно-справочных услуг.

устанавливать размер платы абонента за использование сохраненного абонентского номера при заключении нового договора, предусматривающего использование перенесенного абонентского номера, но не более 100 рублей.

не возвращать абоненту плату внесенную абонентом оператору-реципиенту за использование сохраненного абонентского номера, если абонентский номер не был перенесен в связи с отказом абонента от перенесения абонентского номера (письменное заявление в адрес оператора -реципиента) или непогашением задолженности абонента перед оператором-донором.

с письменного согласия абонента, за исключением случаев, предусмотренных федеральными законами, использовать сведения об абоненте, ставшие известными оператору связи в силу исполнения договора, для оказания справочных и иных информационных услуг или передачи третьим лицам

без согласия абонента-гражданина проводить обработку его персональных данных в целях осуществления оператором связи расчетов за оказанные услуги связи, а также рассмотрения претензий

Оператор обязан:

обеспечивать соблюдение тайны телефонных переговоров и сообщений, передаваемых по сетям подвижной связи.

Ограничение права на тайну телефонных переговоров и сообщений, передаваемых по сетям подвижной связи, допускается только в случаях, предусмотренных федеральными законами.

предоставлять сведения о передаваемых по сетям подвижной связи телефонных переговорах и сообщениях только абонентам или их уполномоченным представителям, если иное не предусмотрено федеральными законами.

обеспечивать абоненту возможность пользования услугами подвижной связи 24 часа в сутки, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.

обеспечивать вызов экстренных оперативных служб каждому абоненту бесплатно и круглосуточно посредством набора номера (номеров), единого на всей территории Российской Федерации для соответствующей службы (служб).

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

заключить договор, кроме случаев, когда отсутствует техническая возможность оказания абоненту услуг подвижной связи.

оказывать абоненту те услуги подвижной связи, на оказание которых этому оператору связи выдана лицензия, а также предоставлять абоненту услуги подвижной связи в соответствии с лицензионными условиями, предусмотренными в выданной оператору связи лицензии;

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;

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).

по требованию абонента предоставлять ему дополнительную информацию, связанную с оказанием услуг подвижной связи.

Уважаемые потребители, по вопросам защиты ваших потребительских прав вы всегда можете проконсультироваться со специалистами Роспотребнадзора по тел:

Укрепим наши телефонные права!

27.02.2014

(38822)-6-42-41 по будням с 9-00 до 13-00 и с 14-00 до 18-00.