

В последнее время операторы сотовой связи массово отказываются от архивных тарифов, а также изменяют условия уже действующих. Многие потребители уже получали СМС о том, что абонентская плата увеличивается. При этом операторы, как правило, добавляют какой-то «бонус», который, скорее всего, оказывается не нужен. Или сообщают о том, что тарифный план закрывается и в ближайшее время вы будете переведены на новый тариф с совершенно другими условиями.

Специалисты поясняют: тарифы на телематические услуги связи не подлежат государственному регулированию и устанавливаются оператором связи самостоятельно. Оператор связи вправе изменять стоимость тарифа и тарифного плана для оплаты телематических услуг связи, **уведомив абонента в соответствии с действующим законодательством** : в местах работы с абонентами и (или) пользователями, через свой сайт и (или) информационные системы не менее чем за 10 дней до введения новых тарифов и (или) тарифных планов.

По заявлению абонента извещение об изменении тарифов и (или) тарифных планов для оплаты телематических услуг связи возможно через указанный им адрес электронной почты или электронный адрес личного кабинета.

Для справки:

Согласно положениям п.п. 1 и 2 ст. 44 Федерального Закона от 07.07.2003 № 126-ФЗ «О связи» на территории Российской Федерации услуги связи оказываются операторами связи на основании договора об оказании услуг связи, заключаемого с пользователем в соответствии с гражданским законодательством и правилами оказания услуг связи.

Оказание телематических услуг связи в части, не урегулированной ФЗ «О связи», дополнительно регламентировано Правилами оказания телематических услуг связи, утвержденными Постановлением Правительства РФ от 10.09.2007 № 575 (Далее - Правила).

В силу ст.10 Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» изготовитель (исполнитель, продавец) обязан своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию о товарах (работах, услугах), обеспечивающую возможность их правильного выбора.

На основании п. 26 Правил оператор связи обязан оказывать абоненту и (или) пользователю телематические услуги связи в соответствии с законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, Правилами, лицензией и договором.

В соответствии с п. 35 тарифы и (или) тарифные планы для оплаты телематических услуг связи, а также стоимость неполной единицы тарификации устанавливаются оператором связи, если иное не предусмотрено законодательством Российской Федерации.

Что делать?

Выбирать. Отказаться от невыгодных условий и найти другие, наиболее отвечающие личным возможностям и потребностям. Для этого нужно сделать несколько простых шагов.

Шаг первый

Получив SMS, уведомляющего об изменениях, стоит внимательно ознакомиться с условиями обоих тарифов: старого и нового, предложенного оператором на замену. Сравнить эти условия. Времена меняются: если раньше в тарифе преобладали голосовой и SMS-трафик, то теперь значительную часть в нём занимает интернет. Старые тарифы могут не учитывать эту особенность и предлагать интернет-трафик по завышенной цене. Так что перемены не всегда к худшему.

Однако новый предлагаемый оператором тариф может откровенно вам не подходить. Чтобы это понять, важно проанализировать свой профиль потребления.

Шаг второй

Знаете ли вы, сколько в среднем в месяц используете голосового трафика, интернета и SMS? Это самая важная информация для выбора тарифа. Получить её очень просто: зайдите в личный кабинет на сайте оператора и посмотрите детализацию, например, за последние три месяца.

Заодно проверьте, не подключены ли у вас какие-то ненужные платные услуги, например, подписки. Обладая данными о собственном потреблении, вы сможете понять, подходит ли вам предлагаемый оператором тариф.

Шаг третий

Совершенно необязательно ждать десять дней для смены тарифа — его можно поменять в любой момент. Вооружившись профилем потребления, вы можете подобрать максимально подходящий тариф из линейки оператора и сразу на него перейти.

Поменять тариф можно в личном кабинете на сайте оператора или при помощи определенной команды, которая указана в описании тарифа. Важный нюанс: если старый тариф предполагает абонентскую плату, которая списывается одновременно в начале периода, но вы не использовали её до конца (прошло меньше месяца с последнего списания), то при переходе на новый тариф деньги за неиспользованные дни не возвращаются. В этом случае менять тариф выгодно как можно ближе к следующему списанию.

Шаг четвёртый (для самых решительных)

Если вы твёрдо решили бороться за свой старый тариф, для начала вам нужно связаться с абонентской службой оператора (по телефону, через онлайн-чат или другим доступным способом). Подробно описать свою проблему, выслушать ответ. Вполне возможно, вам предложат альтернативу, которая вас устроит.

Если ответ вас не удовлетворил, необходимо составить письменное обращение и отправить его в головной офис оператора «Почтой России» с уведомлением о вручении. Или лично принести составленное в двух экземплярах письмо в офис. При этом обязательно получите отметку о принятии и входящий номер на вашем экземпляре.

По закону оператор обязан ответить вам в течение 30 календарных дней. Однако, нет гарантии, что тариф останется точно таким, какой он был, но компания может предложить вам индивидуальные бонусы. Вполне возможно, что условия окажутся выгодными.

Если решить вопрос не удалось — обращайтесь в суд. В этом случае обязательно вооружитесь своим письменным обращением и ответом оператора. Для суда это будет подтверждением того, что вы пытались решить вопрос в досудебном порядке.

За консультацией по вопросам защиты прав потребителей обращайтесь на телефон «горячей линии»: (38822)64241 по будням с 9-00 до 18-00, перерыв на обед с 13-00 до 14-00. В пятницу рабочий день сокращен до 16-45.