



**ПРАВИТЕЛЬСТВО
НОВГОРОДСКОЙ ОБЛАСТИ**

пл.Победы-Софийская, д.1,
Великий Новгород, 173005
тел. (816+2) 732-279, факс (816+2) 731-330

**Администрации городского
округа и муниципальных
районов области**

21.02.2014 № ПО-35/718-И

на № от

**О проведении Всемирного дня
защиты прав потребителей**

Ежегодно 15 марта международная общественность отмечает Всемирный день защиты прав потребителей как день международного потребительского движения. В 2014 году Всемирный день защиты прав потребителей пройдет под девизом: «Укрепим наши телефонные права! Правосудие для потребителей мобильной связи».

Таким образом, в 2014 году акцент будет делаться на защите прав потребителей услуг мобильной связи, что неудивительно – ведь в мире общее число пользователей этих услуг приближается к 7 миллиардам, а сам этот рынок стремительно развивается как с точки зрения постоянного расширения спектра самих телерадиокоммуникационных услуг, так и за счет появления всё новых, более совершенных технических устройств приема-передачи телефонной связи!

Выбрав девиз Всемирного дня защиты прав потребителей, посвященный защите прав потребителей услуг мобильной связи, Международная Федерация потребительских организаций призывает своих членов и сторонников акцентировать внимание на вопросах совершенствования правовых механизмов защиты потребительских прав и законных интересов граждан в сфере предоставления услуг мобильной связи.

В связи с этим тема Всемирного дня защиты прав потребителей призвана способствовать привлечению внимания населения к существующим проблемам в данной сфере в целях повышения потребительской грамотности, информирования граждан о важнейших механизмах государственной и общественной защиты потребительских прав, о широких возможностях населения по защите своих прав.

Равная и реальная защита законных интересов потребителей обеспечивается на федеральном, региональном и муниципальном уровнях власти, а также общественными объединениями потребителей. Результаты многолетнего плодотворного сотрудничества всех составляющих национальной системы защиты прав потребителей в лице органов государственной власти, местного самоуправления и общественных объединений потребителей способствуют развитию потребительского рынка и, в конечном итоге, улучшению социально-экономического положения всех потребителей.

В соответствии со статьями 42.1, 44 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей» Правительство Новгородской области в рамках проведения 15 марта Всемирного дня защиты прав потребителей рекомендует провести комплекс мер, направленных на просвещение и информирование населения по

вопросам защиты прав потребителей, на повышение уровня потребительской грамотности населения. Используя средства массовой информации, предать широкой гласности и довести до граждан информацию о проведении Всемирного дня защиты прав потребителей;

совместно с образовательными учреждениями организовать проведение потребительских уроков, практикумов, лекций, семинаров, бесед, конкурсов по разъяснению законодательства в сфере защиты прав потребителей среди учащихся образовательных учреждений;

организовать консультирование потребителей по вопросам защиты их прав в рамках телефонной «горячей» линии, общественной приемной;

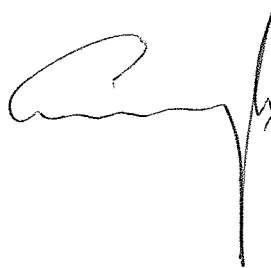
провести иную разъяснительную работу о механизмах государственной и общественной защиты потребительских прав граждан.

По вопросам проведения совместных комплексных мероприятий обращаться в Управление Роспотребнадзора по Новгородской области Контактные телефоны: 971-093, 971-094 - Быстрова Ольга Викторовна, начальник отдела защиты прав потребителей; 971-095 - Еремеева Марина Владимировна, заместитель начальника отдела защиты прав потребителей; 77-20-38, 73-06-77 - Зарецкова Лидия Александровна, начальник Центра по информированию и консультированию потребителей.

Информацию о проделанной работе необходимо представить в Управление Роспотребнадзора по Новгородской области в срок до 24 марта 2014 года для обобщения комплексных мероприятий, проведенных на территории области для направления заместителю Губернатора области-председателю областной комиссии по защите прав потребителей и в Роспотребнадзор.

Приложение на 18 л. в 1 экз.

**Заместитель Губернатора
Новгородской области**



А.В. Смирнов

«Укрепим наши телефонные права! Правосудие для потребителей мобильной связи» (Fix our phone rights! Justice for mobile consumers) –

тема Всемирного дня защиты прав потребителей, который будет отмечаться 15 марта 2014 года

Управление Роспотребнадзора по Новгородской области еще раз доводит до сведения потребителей, что Международная Федерация потребительских организаций Consumers International (CI) определила девиз Всемирного дня защиты прав потребителей.

В 2014 году Всемирный день защиты прав потребителей пройдет под девизом: **«Укрепим наши телефонные права! Правосудие для потребителей мобильной связи».**

Таким образом, в 2014 году акцент будет делаться на защите прав потребителей **услуг мобильной связи**, что неудивительно – ведь в мире общее число пользователей этих услуг приближается к 7 миллиардам, а сам этот рынок стремительно развивается как с точки зрения постоянного расширения спектра самих телерадиокоммуникационных услуг, так и за счет появления всё новых, более совершенных технических устройств приема-передачи телефонной связи!

Выбрав девиз Всемирного дня защиты прав потребителей, посвященный защите прав потребителей услуг мобильной связи, Международная Федерация потребительских организаций призывает своих членов и сторонников акцентировать внимание на вопросах совершенствования правовых механизмов защиты потребительских прав и законных интересов граждан в сфере предоставления услуг мобильной связи.

В связи с этим тема Всемирного дня защиты прав потребителей призвана способствовать привлечению внимания населения к существующим проблемам в данной сфере в целях повышения потребительской грамотности, информирования граждан о важнейших механизмах государственной и общественной защиты потребительских прав, о широких возможностях населения по защите своих прав.

За консультациями по вопросам защиты прав потребителей услуг мобильной связи обращаться в Общественную приемную Управления по тел.971-096; Центр по информированию и консультированию потребителей ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Новгородской области» тел.77-20-38.

Результаты деятельности Управления Роспотребнадзора по Новгородской области и судебной практики в сфере защиты прав потребителей услуг связи в 2013 г.

В 2013 г. Управление Роспотребнадзора по Новгородской области (далее- Управление) продолжило осуществлять надзор и контроль в области защиты прав потребителей при оказании услуг подвижной связи (мобильная связь), передачи данных, телематических услуг (Интернет), услуг кабельного телевидения, проводного радио, местной, внутризонавой, междугородной, международной телефонной связи.

КОНТРОЛЬНЫЕ МЕРОПРИЯТИЯ

Так в 2013 г. (в 2012 г. -1) было проведено 3 плановых мероприятия по контролю в отношении: ЗАО «Новгород Дейтаком» (оказывает гражданам услуги связи по передаче данных, оказываемых с использованием сети подвижной связи, а также телематические услуги связи); ОАО «Ростелеком» (оказывает гражданам на территории Новгородской области в лице Филиала в Новгородской и Псковской областях телематические услуги, услуги телеграфной связи, услуги кабельного телевидения, проводного радио, местной, внутризонавой, междугородной, международной телефонной связи); ОАО «Мегафон» (в лице филиала ОАО «Мегафон» в Новгородской области оказывает гражданам услуги подвижной радиотелефонной связи, телематические услуги связи, услуги связи по передаче данных, оказываемых с использованием сети подвижной связи, а также иные сопряженные с ними услуги).

По результатам проведенных проверок операторов связи нарушения были выявлены в 3 из 3 плановых проверок. **Основные нарушения, выявленные при проведении мероприятий по контролю:** неведение до сведения потребителей информации о наименовании, месте нахождения исполнителя; неведение до сведения потребителей в месте работы с абонентами перечня и описания ограничений в оказании услуг местной, внутризонавой, междугородной, международной телефонной связи/проводного радиовещания; наименования и реквизитов нормативных документов, определяющих требования к качеству оказываемых услуг проводного радиовещания; неведение до сведения потребителей в центре продаж и обслуживания клиентов информации о реквизитах выданной оператору связи лицензии (лицензий) на осуществление деятельности в области оказания услуг связи и содержание лицензионных условий; о перечне услуг телефонной связи, условиях и порядке их оказания; о тарифах на услуги телефонной связи; о порядке рассмотрения претензий абонента и (или) пользователя; включение в договоры о предоставлении услуг связи, условий, ущемляющих права потребителей по сравнению с правилами, установленными законами в области защиты прав потребителей.

Для справки:

В результате планового мероприятия по контролю в отношении ЗАО «Новгород Дейтаком» выявлены нарушения ст. 9, 16 Закона РФ «О защите прав потребителей» № 2300-1 от 07.02.1992 года, выразившиеся:

- в не доведении до сведения потребителей на вывеске офиса продаж и обслуживания клиентов «Новгород Дейтаком» информации о месте нахождения (юридическом адресе) исполнителя услуг;
- во включении в договор о предоставлении услуг связи условий, ущемляющих права потребителей по сравнению с правилами, установленными законами в области защиты прав потребителей (условие об обязанности потребителя-абонента извещать оператора связи об изменении телефона или адреса электронной почты; условие договора, устанавливающее заниженный срок для предъявления претензии потребителем; установление дополнительных условий для расторжения договора со стороны исполнителя в одностороннем порядке; условие о взимании платы за активизацию доступа к телематическим услугам при наличии действующего договора).

В результате планового мероприятия по контролю в отношении ОАО «Ростелеком» выявлены нарушения ст. 10 Закона РФ «О защите прав потребителей» № 2300-1 от 07.02.1992 года, п. 22, 23 «Правил оказания услуг местной, внутризоновой, междугородной, международной телефонной связи», утвержденных Постановлением Правительства РФ от 18.05.05 г. № 310, п. 10, 11 «Правил оказания услуг связи проводного радиовещания», утвержденных Постановлением Правительства от 06.06.2005 г. № 353, выразившиеся:

- в не доведении до сведения потребителей в центре продаж и обслуживания клиентов г. Великий Новгород (ул. Людогоща, д. 2) Филиала в Новгородской и Псковской областях ОАО «Ростелеком» информации о перечне и описании ограничений в оказании услуг местной, внутризоновой, междугородной, международной телефонной связи/ проводного радиовещания; о наименовании и реквизитах нормативных документов, определяющих требования к качеству оказываемых услуг проводного радиовещания;
- в не доведении до сведения потребителей в центре продаж и обслуживания клиентов с. Поддорье (ул. Октябрьская, д. 36) Филиала в Новгородской и Псковской областях ОАО «Ростелеком» информации о реквизитах выданной оператору связи лицензии (лицензий) на осуществление деятельности в области оказания услуг связи и содержание лицензионных условий; о перечне услуг телефонной связи, условиях и порядке их оказания; о тарифах на услуги телефонной связи; о порядке рассмотрения претензий абонента и (или) пользователя;

- в не доведении до сведения потребителей в центре продаж и обслуживания клиентов г. Холм (ул. Комсомольская, д. 4) Филиала в Новгородской и Псковской областях ОАО «Ростелеком» информации о реквизитах выданной оператору связи лицензии (лицензий) на осуществление деятельности в области оказания услуг связи и содержание лицензионных условий; о порядке рассмотрения претензий абонента и (или) пользователя; о наименовании и реквизитах нормативных документов, определяющих требования к качеству оказываемых услуг телефонной связи;
- в не доведении до сведения потребителей в центре продаж и обслуживания клиентов п. Волот (ул. Комсомольская, д. 21) Филиала в Новгородской и Псковской областях ОАО «Ростелеком» информации о реквизитах выданной оператору связи лицензии (лицензий) на осуществление деятельности в области оказания услуг связи и содержание лицензионных условий; о перечне услуг телефонной связи, условиях и порядке их оказания; о тарифах на услуги телефонной связи; о порядке рассмотрения претензий абонента и (или) пользователя.

В результате планового мероприятия по контролю в отношении ОАО «Мегафон» выявлены нарушения ст. 16 Закона РФ «О защите прав потребителей» № 2300-1 от 07.02.1992 года, выразившиеся:

- во включении в договор об оказании услуг связи условий, ущемляющих права потребителей по сравнению с правилами, установленными законами в области защиты прав потребителей (условие об исключении ответственности оператора связи за некачественно предоставленную абоненту услугу; условие о расторжении договора, путем неиспользования Услуг в течение более 90 дней).

В отношении нарушителей действующего законодательства составлено 4 (в 2012 г.- 1) протокола об административных нарушениях. За выявленные нарушения операторы связи привлечены к административной ответственности по ч. 1 и ч. 2 ст. 14.8 КоАП РФ с назначением административного наказания в виде штрафа. Сумма штрафов, наложенных на юридические лица, составила 25 тыс. руб. Кроме того, хозяйствующим субъектам, допустившим нарушения действующего законодательства, выданы 2 предписания об устранении выявленных нарушений, а также 1 представление об устранении причин и условий, способствовавших совершению административных правонарушений.

РАССМОТРЕНИЕ ОБРАЩЕНИЙ И ЗАЯВЛЕНИЙ ГРАЖДАН

Жалобы от граждан поступают, в основном на разъяснения норм действующего законодательства. В то же время, в целях защиты нарушенных

прав потребителей Управлением применялись соответствующие меры: по жалобам потребителей на нарушение законодательства о защите прав потребителей было возбуждено 5 дел (в 2012 г.- 4) об административных правонарушениях и проводились расследования. Сумма штрафов, наложенных на юридические лица, составила 140 тыс. руб.

Так, в отношении ОАО «МТС» по жалобам потребителей были возбуждены 3 дела об административных правонарушениях (вне рамок ФЗ № 294), проведены административные расследования. В 2013 г. 2 потребителя обратились в адрес Управления Роспотребнадзора по Новгородской области с письменными обращениями на нарушения их прав со стороны оператора связи, а именно в подключении дополнительных платных услуг без согласия потребителя и последующее незаконное списание денежных средств. Административным органом в ходе рассмотрения обращений потребителей было установлено достаточно данных для возбуждения дел об административном правонарушении по ч. 2 ст. 14.4 КоАП РФ. В ходе административных расследований было установлено, что в результате незаконного подключения дополнительных услуг со счетов потребителей ежедневно списывались денежные средства за входящие смс-сообщения с номеров 771122, 770333, 770767, Dostup_k_011_039.01101.014781. По результатам административного расследования ОАО «МТС» было привлечено к административной ответственности по ч. 2 ст. 14.4 КоАП РФ, назначено административное наказание в виде штрафа в размере 60 тыс. руб. Общество обжаловало одно из постановлений, однако позиция Управления Роспотребнадзора была поддержана решением Арбитражного суда по Новгородской области (по делу № А44-3208/2013 от 08.10.2013 г.). Второй штраф был оплачен оператором связи в добровольном порядке.

В 2013 г. за аналогичное правонарушение, вызвавшееся в оказании за плату без заказа и без согласия абонента дополнительных услуг «Видеопортал», «Клуб Н5 Game Club», ОАО «ВымпелКом» было привлечено к административной ответственности по ч. 1 ст. 14.4 КоАП РФ. В ходе административного расследования установлено, что потребителю без заказа и согласия была подключена услуга «Видеопортал» (данная услуга дает возможность просматривать ТВ-Каналы на мобильном телефоне, выбрав подходящий пакет) и услуга «Клуб Н5 Game Club» (данная услуга представляет собой брендированный под оператора обновляемый каталог браузерных игр), за которые ежемесячно на протяжении долгого времени взимались денежные средства. По результатам административного расследования ОАО «ВымпелКом» было привлечено к административной ответственности по ч. 1 ст. 14.4 КоАП РФ, назначено административное наказание в виде штрафа в размере 20 тыс. руб. Данный штраф был оплачен оператором связи в добровольном порядке.

По обращению гражданина, согласно которому нарушаются права потребителей при оказании телематических услуг связи, Управлением было возбуждено дело об административном правонарушении в отношении ОАО «МТС» по ч. 1 ст. 14.4 КоАП РФ и проведено административное

расследование, в ходе которого установлено, что в нарушение п. 32, 38 «Правил оказания телематических услуг связи», утвержденных Постановлением Правительства РФ № 575 от 10.09.2007 г. (далее- «Правила оказания телематических услуг связи») оператором связи при использовании абонентской системы оплаты телематических услуг связи была возложена на абонента обязанность по оплате услуг связи при отсутствии реального оказания этих услуг. По результатам административного расследования ОАО «МТС» было привлечено к административной ответственности по ч. 12 ст. 14.4 КоАП РФ, назначено административное наказание в виде штрафа в размере 40 тыс. руб.

В Управление поступило обращение потребителя, согласно которому ОАО «Ростелеком» без уведомления абонента в установленном порядке в одностороннем порядке расторгло договор об оказании услуг связи. Административным органом в ходе рассмотрения обращения потребителя было установлено достаточно данных для возбуждения дела об административном правонарушении по ч. 1 ст. 14.4 КоАП РФ. В ходе административного расследования факты, изложенные в обращении потребителя, подтвердились, а именно: в нарушение 6 месячного срока с момента получения пользователем услугами связи от оператора связи уведомления в письменной форме о намерении приостановить оказание услуг связи ОАО «Ростелеком» в одностороннем порядке расторгло договор об оказании услуг связи. По результатам административного расследования ОАО «Ростелеком» было привлечено к административной ответственности по ч. 1 ст. 14.4 КоАП РФ, назначено административное наказание в виде штрафа в размере 20 тыс. руб. Данный штраф был оплачен оператором связи в добровольном порядке.

СУДЕБНАЯ ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

В 2013 г. Управлением было дано 5 (в 2012 г.- 1) заключений по делу в целях защиты прав потребителей. В результате иски потребителей, которые на сегодняшний день рассмотрены (2 **иска**), были удовлетворены судом. По данным делам потребителям услуг связи возвращено денежных средств в размере 8,5 тыс. руб. (в 2012 г.- 1,03 тыс. руб.), в том числе компенсация морального вреда 4,5 тыс. руб.

Потребитель, по жалобе которого Управлением проводилось расследование в отношении ОАО «МТС», обратился в суд с требованием о взыскании необоснованно списанных денежных средств в результате незаконного подключения дополнительной услуги Dostup_k_011_039.01101.014781, компенсации морального вреда. Позиция потребителя была поддержана заключением Управления, решением суда требования потребителя были удовлетворены.

По инициативе суда к участию в гражданском деле по иску потребителя к ФГПУ «Почта России» было привлечено Управление.

Потребитель был вынужден обратиться в суд в связи с утерей заказного письма. Позиция потребителя была поддержана заключением Управления, решением суда требования потребителя были удовлетворены.

ИНТЕРНЕТ, САЙТ, СМИ

Управлением Роспотребнадзора по Новгородской области проведена «Горячая линия» по вопросам оказания услуг связи, данное мероприятие освещалось на телевизионных каналах области.

Вопрос

С лицевого счета были списаны денежные средства за дополнительные услуги («SMS и MMS Нон-стоп»), которые потребитель самостоятельно не заказывал. Как восстановить нарушенные права?

Ответ Управления Роспотребнадзора по Новгородской области

В соответствии с законодательством РФ отношения между абонентами и операторами связи регулируются Гражданским кодексом РФ, Федеральным законом «О связи» от 07.07.2003 № 126-ФЗ (далее- ФЗ «О связи»), Законом РФ «О защите прав потребителей», «Правилами оказания услуг подвижной связи», утвержденными Постановлением Правительства РФ от 25.05.05 № 328 (далее- «Правила оказания услуг подвижной связи») и иными нормативно-правовыми актами.

В соответствии с п. 8 «Правил оказания услуг подвижной связи» оказание услуг подвижной связи может **с согласия абонента** сопровождаться оказанием оператором связи иных услуг, технологически неразрывно связанных с услугами подвижной связи и направленных на повышение их потребительской ценности, кроме того, п. 3 ст. 16 Закона РФ «О защите прав потребителей» исполнитель **не вправе без согласия** потребителя выполнять дополнительные услуги за плату.

ФЗ «О связи» регламентирует порядок подачи пользователями услуг связи жалоб (предъявления претензий) и устанавливает правила их рассмотрения операторами связи. При этом пунктом 4 статьи 55 ФЗ «О связи» предусмотрен обязательный досудебный порядок предъявления претензий в случае неисполнения или ненадлежащего исполнения обязательств, вытекающих из договора об оказании услуг связи.

Претензии предъявляются в сроки, определенные в пункте 5 статьи 55 ФЗ «О связи», с обязательным приложением (см. пункт 6 статьи 55 ФЗ «О связи») **копии договора об оказании услуг связи или иного удостоверяющего факт заключения договора документа, а также иных документов, которые необходимы для рассмотрения претензии по существу и в которых должны быть указаны сведения о неисполнении или ненадлежащем исполнении обязательств по договору об оказании услуг связи, а в случае предъявления претензии о возмещении ущерба - о факте и размере причиненного ущерба.**

Претензия должна быть рассмотрена не позднее чем через шестьдесят дней со дня ее регистрации. О результатах рассмотрения претензии лицу, предъявившему претензию, должно быть сообщено в письменной форме (пункт 7 статьи 55 ФЗ «О связи»).

При отклонении претензии полностью или частично либо неполучении ответа в установленные для ее рассмотрения сроки пользователь услугами связи имеет право предъявить иск в суд (пункт 9 статьи 55 ФЗ «О связи»).

Вопрос

Между потребителем и ОАО «Ростелеком» был заключен договор на оказание услуг телефонной связи. В связи с нерегулярным поступлением счетов за оказанные услуги потребитель производила перечисления по договору 1 раз в 3-4 месяца. 22.02.2013 г. потребителем было получено 2 претензии о имеющейся задолженности, суммы в претензиях не совпадали. 31.03.2013 г. потребителем была внесена часть суммы в оплату задолженности, в дальнейшем претензий не поступало. 06.06.2013 г. ОАО «Ростелеком» расторгло договор по причине непогашения задолженности по оплате за услуги связи. Правомерны ли действия оператора связи?

Ответ

Действия оператора связи не правомерны.

В соответствии с законодательством РФ отношения между абонентами и операторами связи регулируются Гражданским кодексом РФ, Федеральным законом «О связи» от 07.07.2003 № 126-ФЗ, Законом РФ «О защите прав потребителей», «Правилами оказания услуг местной, внутризоновой, междугородной и международной телефонной связи», утвержденными Постановлением Правительства РФ от 18.05.2005 г. № 310 (далее- «Правила оказания услуг местной, внутризоновой, междугородной и международной телефонной связи»).

Согласно п. 3 ст. 44 Федерального закона «О связи» от 07.07.2003 № 126-ФЗ, п. 118 «Правил оказания услуг местной, внутризоновой, междугородной и международной телефонной связи» в случае нарушения пользователем услугами связи требований, установленных настоящим Федеральным законом, правилами оказания услуг связи или договором об оказании услуг связи, в том числе нарушения сроков оплаты оказанных ему услуг связи, определенных условиями договора об оказании услуг связи, оператор связи имеет право приостановить оказание услуг связи до устранения нарушения, за исключением случаев, установленных настоящим Федеральным законом. **В случае неустранения такого нарушения в течение шести месяцев со дня получения пользователем услугами связи от оператора связи уведомления в письменной форме о намерении приостановить оказание услуг связи оператор связи в одностороннем порядке вправе расторгнуть договор об оказании услуг связи, за исключением случаев, установленных настоящим Федеральным законом.**

Рекомендации Управления Роспотребнадзора по Новгородской области потребителям, желающим заключить договор на оказание услуг связи

Основные понятия.

услуги подвижной связи - это услуги подвижной радиотелефонной связи, услуги подвижной спутниковой радиосвязи в сети связи общего пользования (далее - услуги подвижной связи).

абонент - физическое лицо (гражданин) или юридическое лицо, с которым заключен договор об оказании услуг подвижной связи при выделении для этих целей абонентского номера или уникального кода идентификации;

абонентская станция (абонентское устройство) - пользовательское (оконечное) оборудование, подключаемое к сети подвижной связи;

зона обслуживания сети подвижной связи - совокупность территорий, обслуживаемых всеми узлами связи сети подвижной связи одного и того же оператора связи;

тарифный план - совокупность ценовых условий, на которых оператор связи предлагает пользоваться одной либо несколькими услугами подвижной связи;

роуминг – это услуга, позволяющая пользоваться мобильным телефоном вне зоны обслуживания своего сотового оператора. В сетях GSM роуминг происходит автоматически, если у вас активирована эта услуга и оператор, в зоне обслуживания которого вы находитесь имеет роуминговое соглашение с вашим оператором. Если вы находитесь в зоне действия нескольких операторов, то мобильный телефон подключится к сети с самым высоким уровнем сигнала, либо можно вручную выбрать сеть из списка доступных.

Договор об оказании услуг подвижной связи заключается в письменной форме в двух экземплярах, подписывается сторонами и должен содержать **следующие существенные условия:**

- назначенный абоненту абонентский номер;
- оказываемые услуги подвижной связи;
- порядок, сроки и форма расчетов;
- система оплаты услуг подвижной связи.

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.

Основные права и обязанности абонента.

Абонент вправе:

- 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.

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, наименования (фирменного наименования) юридического лица, места жительства (места нахождения)).

Рекомендации Управления Роспотребнадзора по Новгородской области потребителям, желающим перенести абонентский номер с одного сотового оператора связи на другой

Перенести свой абонентский номер с одного сотового оператора на другой стало возможным с 1 декабря 2013 года, благодаря вступившим в силу изменениям в Правила оказания услуг подвижной связи, утвержденные Постановлением Правительства РФ от 25.05.2005 № 328 (далее - Правила). Абонент, имеющий намерение сохранить абонентский номер при заключении нового договора с оператором-реципиентом, обращается к оператору-реципиенту либо третьему лицу с письменным заявлением о расторжении договора с оператором-донором и перенесении абонентского номера (далее - заявление о перенесении абонентского номера) и прилагаемыми документами, предусмотренными разделом II Правил.

1. В заявлении о перенесении абонентского номера указываются сведения:

- а) о переносимом абонентском номере;
- б) об абоненте (фамилия, имя, отчество, место жительства, реквизиты документа, удостоверяющего личность, - для гражданина, наименование (фирменное наименование) организации, место нахождения, идентификационный номер налогоплательщика - для юридического лица);
- в) о дате подачи абонентом заявления о перенесении абонентского номера;
- г) о сроке начала оказания услуг оператором-реципиентом;
- д) о решении абонента об одностороннем отказе от исполнения и о расторжении договора с оператором-донором;
- е) о согласии абонента погасить задолженность за услуги, оказанные по договору с оператором-донором в отношении переносимого абонентского номера;
- ж) о согласии абонента перейти на авансовую систему оплаты услуг подвижной связи, предусмотренную пунктом 8.

2. В силу заключенного договора с абонентом оператор-реципиент должен совершить предусмотренные Правилами действия для перенесения абонентского номера.

При заключении договора с оператором-реципиентом абонент дает согласие на обработку персональных данных абонента при перенесении абонентского номера, в том числе третьими лицами, а также согласие на то, что оператором-реципиентом будет приостановлено оказание услуг подвижной связи с использованием перенесенного абонентского номера в случае непогашения абонентом задолженности в соответствии с Правилами за услуги, оказанные по договору с оператором-донором в отношении перенесенного абонентского номера.

Заявление о перенесении абонентского номера прилагается к договору, предусматривающему использование перенесенного абонентского номера.

Абонент - юридическое лицо, имеющий намерение сохранить абонентский номер при заключении нового договора с оператором-реципиентом, вправе обратиться к оператору-донору для произведения взаиморасчетов и урегулирования иных вопросов, связанных с расторжением (изменением) договора с оператором-донором.

3. В заявлении о перенесении абонентского номера абонент вправе определить дату и время (час), когда оператор-реципиент должен начать оказание услуг подвижной связи с использованием перенесенного абонентского номера (далее - дата начала оказания услуг оператором-реципиентом). Оператор-реципиент должен начать оказание услуг подвижной связи с использованием перенесенного абонентского номера в течение 1 часа со времени, указанного в заявлении о перенесении абонентского номера.

При этом дата начала оказания услуг оператором-реципиентом не может быть ранее 8-го дня - для абонента - физического лица и ранее 29-го дня - для абонента - юридического лица, но в любом случае не может быть позднее 6 месяцев со дня заключения договора с оператором-реципиентом.

4. В случае если абонент в заявлении о перенесении абонентского номера не определил дату начала оказания услуг оператором-реципиентом, 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 - для абонента - физического лица и на 29-й день - для абонента - юридического лица со дня заключения договора с оператором-реципиентом. Оператор-реципиент должен начать оказание услуг подвижной связи с использованием перенесенного абонентского номера в течение 1 часа с указанного времени.

Между оператором-реципиентом и абонентом заключается договор, составленный по форме и содержащий условия, предусмотренные разделом II Правил. Договор, предусматривающий использование перенесенного абонентского номера, считается заключенным при условии внесения абонентом платы за использование сохраненного абонентского номера в размере, установленном оператором-реципиентом в соответствии с Правилами, в день подачи заявления о перенесении абонентского номера.

В случае если при подаче заявления о перенесении абонентского номера абонентом не внесена плата за использование сохраненного абонентского номера, договор, предусматривающий использование перенесенного абонентского номера, считается незаключенным и перенесение абонентского номера не осуществляется.

Предусмотренное информирование абонента со стороны оператора-реципиента и оператора-донора при перенесении абонентского номера осуществляется в порядке, предусмотренном договором, заключенным между абонентом и соответствующим оператором. Если порядок информирования абонента в договоре не определен, то информирование

осуществляется путем направления абоненту короткого текстового сообщения с 9 часов 00 минут до 18 часов 00 минут.

Информирование абонентов со стороны оператора-донора и оператора-реципиента при перенесении абонентского номера, а также взаимодействие таких операторов между собой и оператором базы данных перенесенных абонентских номеров осуществляются по времени часовой зоны территории в соответствии с национальной шкалой времени Российской Федерации UTC (SU), в границах которой осуществляется перенесение абонентского номера.

5. Оператор-реципиент не позднее дня, следующего за днем заключения договора, предусматривающего использование перенесенного абонентского номера, направляет запрос о переносимом абонентском номере оператору базы данных перенесенных абонентских номеров.

6. Оператор базы данных перенесенных абонентских номеров направляет в течение 1 часа со времени получения запроса, указанного в пункте 5, оператору-реципиенту информацию о получении запроса и дате последнего перенесения абонентского номера (в случае, если абонентский номер ранее переносился). В случае если до окончания процедуры перенесения абонентского номера оператором базы данных перенесенных абонентских номеров получены запросы от нескольких операторов-реципиентов, то рассмотрению подлежит запрос от оператора-реципиента, поступивший первым. По остальным запросам оператор базы данных перенесенных абонентских номеров направляет в течение 1 часа со времени получения запроса оператору-реципиенту информацию о невозможности перенесения абонентского номера.

В течение одного дня со дня получения от оператора базы данных перенесенных абонентских номеров информации, указанной в пункте 6, оператор-реципиент информирует абонента о том, что абонентский номер подлежит перенесению, или о невозможности перенесения абонентского номера в связи с нарушением пункта 13. В случае невозможности перенесения абонентского номера права и обязанности по договору между абонентом и оператором-реципиентом не возникают, и договор подлежит прекращению.

7. Оператор-реципиент обязан не позднее 24 часов 00 минут 1-го дня, следующего за днем заключения договора, предусматривающего использование перенесенного абонентского номера, направить оператору-донору сведения, предусмотренные пунктом 1, копию заявления о перенесении абонентского номера, а также сведения о заключении договора между абонентом и оператором-реципиентом, предусматривающего использование перенесенного абонентского номера. Направление указанных сведений, а также копии заявления о перенесении абонентского номера является надлежащим уведомлением оператора-донора о решении абонента об одностороннем отказе от исполнения и о расторжении договора с оператором-донором.

Обмен сообщениями и документами между оператором-реципиентом и оператором-донором осуществляется через базу данных перенесенных

абонентских номеров в соответствии с порядком организационно-технического взаимодействия операторов подвижной радиотелефонной связи при обеспечении перенесения абонентского номера, утвержденным федеральным органом исполнительной власти в области связи.

Оператор-донор не позднее 24 часов 00 минут 4-го дня - для абонента - физического лица и не позднее 24 часов 00 минут 21-го дня - для абонента - юридического лица со дня поступления сведений, указанных в пункте 7, обязан направить оператору-реципиенту сведения:

а) о наличии договора, предусматривающего выделение переносимого абонентского номера, заключенного между оператором-донором и абонентом;

б) о принадлежности абонентского номера ресурсу нумерации, закрепленному за территорией субъекта Российской Федерации, включающего в себя переносимый абонентский номер;

в) об отсутствии приостановления оказания услуг подвижной связи абоненту в связи с утратой SIM-карты, по решению суда или в связи с непогашением задолженности за услуги в отношении переносимого абонентского номера, оказанные по договору с оператором-донором.

8. Со времени поступления сведений, указанных в пункте 7, оператор-донор вправе перевести абонента на авансовую систему оплаты услуг подвижной связи.

9. При наличии задолженности абонента за услуги в отношении переносимого абонентского номера, оказанные по договору с оператором-донором, образовавшейся по состоянию на 24 часа 00 минут дня, следующего за днем заключения договора, предусматривающего использование перенесенного абонентского номера, оператор-донор сообщает оператору-реципиенту информацию о наличии задолженности до 9 часов 00 минут во 2-й и 4-й дни - для абонента - физического лица и во 2-й и 21-й дни - для абонента - юридического лица со дня заключения договора, предусматривающего использование перенесенного абонентского номера.

Оператор-реципиент информирует абонента о необходимости погашения задолженности, указанной в пункте 8, и о том, что перенесение абонентского номера не будет осуществлено в случае, если абонент не погасит эту задолженность до 24 часов 00 минут 4-го дня - для абонента - физического лица и до 24 часов 00 минут 21-го дня - для абонента - юридического лица со дня заключения договора, предусматривающего использование перенесенного абонентского номера. Указанная информация направляется абоненту во 2-й и 4-й дни - для абонента - физического лица и во 2-й и 21-й дни - для абонента - юридического лица со дня заключения договора, предусматривающего использование перенесенного абонентского номера.

10. Перенесение абонентского номера осуществляется при соблюдении следующих условий:

а) заключение договора, предусматривающего использование перенесенного абонентского номера, между абонентом и оператором-реципиентом;

б) отсутствие у абонента задолженности за оказанные услуги подвижной связи перед оператором-донором, образовавшейся по состоянию на 24 часа 00 минут дня, следующего за днем заключения договора, предусматривающего использование перенесенного абонентского номера, при условии, что оператором-донором направлена информация в соответствии с пунктом 8;

в) получение оператором-реципиентом сведений о наличии договора, предусматривающего использование перенесенного абонентского номера, заключенного между оператором-донором и абонентом;

г) получение оператором-реципиентом сведений о подтверждении принадлежности абонентского номера ресурсу нумерации, закрепленному за территорией субъекта Российской Федерации, включающего в себя переносимый абонентский номер;

д) получение оператором-реципиентом информации от оператора-донора о том, что оказание услуг подвижной связи не приостановлено абоненту в связи с утратой SIM-карты, по решению суда или в связи с непогашением задолженности за услуги в отношении переносимого абонентского номера, оказанные по договору с оператором-донором.

Оператор-реципиент на 5-й день - для абонента - физического лица и на 22-й день - для абонента - юридического лица со дня заключения договора, предусматривающего использование перенесенного абонентского номера, обязан уведомить абонента о предстоящем перенесении абонентского номера в соответствии с договором, предусматривающим использование перенесенного абонентского номера, или невозможности осуществления перенесения абонентского номера с указанием нарушенных условий, предусмотренных пунктом 9. В случае невозможности перенесения абонентского номера права и обязанности по договору между абонентом и оператором-реципиентом не возникают и договор подлежит прекращению.

Оператор-реципиент в день, предшествующий дате начала оказания услуг оператором-реципиентом, информирует абонента о том, что на дату начала оказания услуг оператором-реципиентом для получения услуг подвижной связи необходимо вставить в абонентское устройство новую SIM-карту, полученную абонентом при заключении договора с оператором-реципиентом, и о том, что с даты начала оказания услуг оператором-реципиентом могут возникать технологические перерывы в оказании услуг, указанные в пункте 10.

11. Технологический перерыв в оказании абоненту услуг подвижной связи с использованием перенесенного абонентского номера с даты начала оказания услуг оператором-реципиентом может составлять не более:

а) 30 минут - для предоставления исходящих соединений по сети подвижной связи и направления коротких текстовых сообщений;

б) 6 часов - для предоставления входящих соединений по сети подвижной связи от всех абонентов сети связи общего пользования и для получения коротких текстовых сообщений.

В случае если абонентский номер не был перенесен в установленный срок, оператор-реципиент обязан незамедлительно уведомить абонента о причинах нарушения сроков и новой дате начала оказания услуг оператором-реципиентом.

Договор, заключенный между абонентом и оператором-донором, прекращает свое действие с даты начала оказания услуг оператором-реципиентом.

В случае если по договору, заключенному с оператором-донором, выделено несколько абонентских номеров, такой договор прекращает свое действие только в отношении перенесенного абонентского номера.

В случае нарушения срока начала оказания услуг подвижной связи с использованием перенесенного абонентского номера более чем на 24 часа информация о таком нарушении не позднее 1-го дня со дня фактического начала оказания услуг подвижной связи направляется оператором-реципиентом в федеральный орган исполнительной власти, осуществляющий функции по контролю и надзору в сфере связи.

12. Абонент не позднее 24 часов 00 минут 4-го дня - для абонента - физического лица и 24 часов 00 минут 21-го дня - для абонента - юридического лица со дня заключения договора, предусматривающего использование перенесенного абонентского номера, вправе отказаться от перенесения абонентского номера путем подачи соответствующего заявления оператору-реципиенту либо третьему лицу, предусмотренному пунктом 24 Правил. При отказе абонента от перенесения абонентского номера:

а) оператор-донор продолжает оказание абоненту услуг подвижной связи с использованием абонентского номера, от перенесения которого абонент отказался;

б) договор между абонентом и оператором-реципиентом прекращает свое действие.

Оператор-реципиент в течение 1 дня со дня поступления заявления об отказе от перенесения абонентского номера сообщает оператору-донору и оператору базы данных перенесенных абонентских номеров о прекращении процедуры перенесения абонентского номера.

13. Абонент вправе подать новое заявление о перенесении абонентского номера другому оператору-реципиенту не ранее дня подачи заявления об отказе от перенесения абонентского номера, предусмотренного пунктом 11, либо после начала оказания услуг оператором-реципиентом при условии окончания срока, в течение которого оператор-донор имеет право направлять информацию о наличии задолженности абонента за услуги, оказанные по договору с оператором-донором в отношении перенесенного абонентского номера, и погашения абонентом такой задолженности.

В случае если перенесение абонентского номера осуществляется абонентом - юридическим лицом, которому по договору, заключенному с

оператором-донором, выделено не более 5 абонентских номеров, перенесение абонентского номера осуществляется в порядке, предусмотренном Правилами для перенесения абонентского номера абонента - физического лица.