С развитием мобильных коммуникаций и широким распространением мобильной связи у нас все чаще появляется осознание необходимости знать свои права в этой области для решения всевозможных проблем. Правовую основу отношений между исполнителем (оператором связи) и потребителями (абонентом) услуг подвижной связи составляют положения Федерального закона от 07.07.2003 № 126-ФЗ «О связи», во взаимосвязи с Законом Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» (далее - Закон РФ «О защите прав потребителей») и Правилами оказания услуг подвижной связи, утвержденными Постановлением Правительства Российской Федерации от 25.05.2005 № 328 (далее - Правила), которыми также регламентируется порядок и основания приостановления оказания услуг связи, расторжения договора, особенности оказания услуг связи, права и обязанности операторов связи и пользователей услугами связи, форма и порядок расчетов за оказанные услуги связи, порядок предъявления и рассмотрения жалоб, претензий пользователей услугами связи, в также ответственность сторон.

 При оказании услуг мобильной связи следует обратить внимание, что оператор связи обязан предоставить необходимую для заключения и исполнения договора информацию. Указанная информация на русском языке в наглядной и доступной форме бесплатно доводится до сведения абонентов. ***Информация должна содержать следующие:***

- адрес местонахождения оператора связи,

- наименование оператора связи о режим его работы,

- общие сведения об обслуживании абонентов по услуге мобильной связи,

- установление тарифа на услугу,

- состав оказываемых абоненту услуг мобильной связи,

- особенности абонентской системы оплаты услуг,

- состояние лицевого счета при использовании услуг в международном роуминге,

- сведения подключение дополнительных услуг (дополнительная услуга подключается только с согласия абонента услуг мобильной связи, фактическое подключение дополнительных услуг связи или иных дополнительных услуг, основанное исключительно на молчаливом «согласии» абонента, противоправно и недопустимо).

- сроки предоставления услуг мобильной связи.

***Заключение договора об оказании услуг мобильной связи:***

 Сторонами по договору выступает гражданин (потребитель), с одной стороны, и оператор связи с другой стороны. Договор заключается в письменной форме в 2 экземплярах и подписывается сторонами. Договор, заключаемый с гражданами, является публичным договором.

Гражданин (потребитель) представляет оператору связи документ, удостоверяющий личность.

Подпись лица, уполномоченного оператором связи на заключение договора, должна быть заверена печатью оператора связи или организации, уполномоченной оператором связи на заключение договора от его имени.

 В соответствии п. 19, п.20 Постановления Правительства РФ от 25 мая 2005 г. N 328 "Об утверждении Правил оказания услуг подвижной связи" **в договоре должны быть указаны следующие данные:**

а) дата и место заключения договора;

б) наименование (фирменное наименование) оператора связи;

в) реквизиты расчетного счета оператора связи;

г) реквизиты выданной оператору связи лицензии;

д) сведения об абоненте (фамилия, имя, отчество, место жительства, реквизиты документа, удостоверяющего личность, - для гражданина, наименование (фирменное наименование) организации, место нахождения - для юридического лица);

е) согласие (отказ) абонента на предоставление доступа к услугам связи, оказываемым другим оператором связи, и предоставление сведений о нем для оказания таких услуг;

ж) номер SIM-карты;

з) согласие (отказ) абонента на использование сведений о нем в системе информационно-справочного обслуживания;

и) способ доставки счета;

к) права, обязанности и ответственность сторон;

л) срок действия договора.

**В договоре должны быть указаны следующие существенные условия:**

а) назначенный абоненту абонентский номер из выделенного оператору связи ресурса нумерации географически не определяемой зоны нумерации или уникальный код идентификации;

б) оказываемые услуги подвижной связи;

в) порядок, сроки и форма расчетов;

г) система оплаты услуг подвижной связи.

   Согласно п. 21 Правил оказания услуг подвижной связи, оператор связи не вправе навязывать абоненту оказание дополнительных услуг подвижной связи, оказываемых за отдельную плату. Оператор связи не вправе обусловливать оказание одних услуг подвижной связи обязательным оказанием иных услуг связи.

 Договор заключается на неопределенный срок. По желанию абонента может быть заключен срочный договор.

***Порядок и условия приостановления, изменения и расторжения договора***

 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.

В случае нарушения абонентом требований, связанных с оказанием услуг мобильной связи и договором, оператор связи имеет право приостановить оказание услуг подвижной связи до устранения нарушения.

При этом сохраняется доступ к сети подвижной связи и возможность вызова абонентом экстренных (оперативных) служб.

Оператор связи направляет абоненту уведомление о намерении приостановить оказание услуг подвижной связи в письменной форме и короткое текстовое сообщение об этом с указанием даты приостановления оказания услуг подвижной связи.

 В случае не устранения такого нарушения в течение 6 месяцев со дня получения абонентом от оператора связи указанного уведомления оператор связи вправе в одностороннем порядке расторгнуть договор (п. 46, п. 47 Правил оказания услуг подвижной связи). ***Уважаемые абоненты мобильной связи!***

 *С 01 декабря 2013 в соответствии с Федеральным законом № 253-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон "О связи" и статьи 333.33 и 333.34 части второй Налогового кодекса Российской Федерации», россиянам будет разрешено сохранять свой номер при переходе от одного оператора мобильной связи к другому оператору. Но воспользоваться услугой граждане России* ***смогут только с марта 2014 года****. Для того чтобы сменить оператора, пользователям нужно будет зарегистрироваться в электронной очереди.*

*Мобильные операторы смогут взимать плату за эту услугу, однако ее стоимость не может превышать сто рублей.*

*Для переноса номера к другому оператору абонент должен написать заявление, однако при этом у него не должно быть задолженностей по счету перед предыдущим оператором, услугами которого он пользовался до этого.*

*Закон обязывает оператора, с которым абонент расторгает договор, передать телефонный номер другому оператору, который в свою очередь должен включить его в ресурс нумерации.*

***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 мобильной связи, абонент 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:

 1. 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;

 2. К претензии прилагаются копия договора, а также иные необходимые для рассмотрения претензии по существу документы, в которых должны быть указаны сведения о неисполнении или ненадлежащем исполнении обязательств по договору, а в случае предъявления претензии о возмещении ущерба - о факте и размере причиненного ущерба;

 3. **Претензия рассматривается оператором связи в срок не более 60 дней с даты регистрации претензии;**

3.1. О результатах рассмотрения претензии лицу, предъявившему претензию, должно быть сообщено в письменной форме;

 4. При отклонении претензии полностью или частично либо неполучении ответа в установленные для ее рассмотрения сроки абонент имеет право предъявить иск в суд.

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

**Консультационный центр**

**по вопросам защиты прав потребителей**

**г. Ижевск, ул. Кирова, 46**

**тел. 8 (3412) 504-554**

*сайт: www.udmfguz.ru*

*эл. почта: fgus@cgeudm.ru*