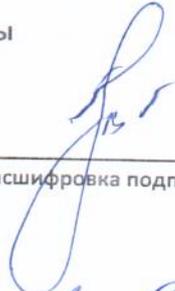


Руководители:

Главного врача Филиала ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии» в г. Каменске-Уральском, Каменском районе, Сухоложском и Богдановичском районах



расшифровка подписи

Тагильцева Полина Александровна

Исполнитель:

начальник отдела экспертиз в сфере защиты прав потребителей Каменск-Уральского ФБУЗ «ЦГиЭ в СО»



Паластрова Анастасия Геннадьевна
тел. 8(3439) 37-08-06

Что нужно знать абонентам об услугах телематической связи

Телематические услуги связи – это комплекс услуг, которые оператор представляет клиентам в части электронных коммуникаций, с присвоением каждому из них кода идентификации (адреса). Сразу следует отметить, что сюда не входят услуги телефонной и телеграфной связи. Термин «телематическая связь» подразумевает использование только кибернетического пространства.

Правила оказания телематических услуг связи регулируют отношения между абонентом или пользователем телематических услуг связи (Интернет) с одной стороны, и оператором связи, оказывающим телематические услуги связи (далее – оператор связи), с другой стороны, при оказании телематических услуг связи.

Пунктом 13 (Постановление Правительства РФ от 31.12.2021 №2607) предусмотрены способы предоставления информационно-справочных услуг (путем отправки короткого текстового сообщения; путем отправки сообщения с использованием справочно-информационной службы оператора связи, в том числе автоинформатора; с использованием сети "Интернет", в том числе с использованием системы самообслуживания оператора связи, через которую абонентом осуществляется доступ к сведениям об оказываемых ему услугах телефонной связи и о расчетах с оператором связи, а также к иной информации (личный кабинет); иными способами, позволяющими довести информацию до абонента).

Доказывание факта своевременного доведения необходимой и полной информации, связанной с оказанием услуг связи, возложено на оператора связи (п. 14 Правил).

Исполнитель обязан оказать потребителю услугу связи, качество которой соответствует обязательным требованиям, установленным федеральными законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, а также договору об оказании услуг связи. Если федеральными законами или в установленном ими порядке предусмотрены обязательные требования к услуге связи, исполнитель обязан оказать услугу, соответствующую этим требованиям. Если исполнитель при заключении договора об оказании услуги связи был поставлен потребителем в известность о конкретных целях оказания услуги, исполнитель обязан оказать потребителю услугу, пригодную для использования в соответствии с этими целями.

Качество услуги связи: совокупность специфических показателей, определенных требованиями к показателям функционирования сети связи, которые характеризуют потребительские свойства услуги связи в терминах, понятных пользователю (ГОСТ Р 53632-2009).

Оператор связи обязан до заключения договора предоставить абоненту информацию, содержащую диапазон значений показателей качества обслуживания, обеспечиваемых сетью передачи данных, в пределах которого абонент вправе установить в договоре необходимые ему значения (предоставление информации о технических характеристиках услуг связи подробнее см. стандарт «Предоставление информации потребителю»).

Требования к качеству телематических услуг устанавливаются в нормативных документах и в договоре об оказании услуг связи (например, Приказ Мининформсвязи России от 06.12.2007 N 144 "Об

утверждении Правил применения оборудования коммутации и маршрутизации пакетов информации", ГОСТ Р 55387-2012 Качество услуги "Доступ в Интернет". Показатели качества, ГОСТ Р 53728-2009 Качество услуги "Передача данных". Показатели качества).

В договоре обязательно должны быть указаны:

- технические показатели, характеризующие качество телематических услуг связи (в том числе полосу пропускания линии связи в сети передачи данных - то есть возможную скорость передачи данных).
- используемые абонентские интерфейсы,
- технические нормы, в соответствии с которыми оказываются телематические услуги связи и технологически неразрывно связанные с ними услуги.

Важным представляется указание в договоре требования не только максимального, но и нижнего предела скорости услуг Интернета. При этом данные пределы могут быть выбраны потребителем в рамках диапазонов, которые предоставляет оператор связи, и оплачены им по соответствующим тарифам.

Алгоритм действий потребителя:

При некачественном оказании телематических услуг связи, исполнитель несёт ответственность в соответствии с Законом РФ «О защите прав потребителей» №2300-1 от 07.02.1992 г. (далее-Закон) и Правилами оказания телематических услуг связи.

Согласно Закона, оператор связи за некачественное оказание телематических услуг связи несёт следующую имущественную ответственность:

- безвозмездно устраняет недостатки оказанной услуги связи;
- соразмерно уменьшает стоимость услуги связи;
- возмещает понесенные потребителем расходы по устранению своими силами или силами третьих лиц недостатков, выявленных при оказании телематических услуг связи;
- возмещает по требованию абонента причиненные убытки;
- соглашается на расторжение договора в связи с выявленными потребителем существенными недостатками услуг или существенными отступлениями от условий договора.

При нарушении оператором связи установленных сроков оказания телематических услуг связи абонент - физическое лицо по своему выбору вправе:

- а) назначить оператору связи новый срок, в течение которого должна быть оказана телематическая услуга связи;
- б) поручить оказание телематических услуг связи третьим лицам за разумную цену и потребовать от оператора связи возмещения понесенных расходов;
- в) потребовать уменьшения стоимости телематических услуг связи;
- г) расторгнуть договор об оказании услуг связи.

Кроме того, при нарушении сроков предоставления доступа к сети передачи данных оператор связи уплачивает потребителю неустойку в размере 3 процентов платы за предоставление доступа к сети передачи данных за каждый день просрочки вплоть до начала обеспечения доступа, если более высокий размер неустойки не указан в договоре, но не более размера предусмотренной договором платы.

Оператор связи освобождается от ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по договору, если докажет, что их неисполнение или ненадлежащее исполнение произошло вследствие действия обстоятельств непреодолимой силы или по вине другой стороны. Оператор связи не несет ответственности за содержание информации, передаваемой (получаемой) абонентом и (или) пользователем при пользовании телематическими услугами связи.

Способы восстановления нарушенных прав:

1. Предъявление претензии исполнителю о недостатках оказанной услуги связи (например, низкой скорости соединения, ниже предела, установленного в договоре);

Претензии по вопросам, связанным с ненадлежащим исполнением обязательств, вытекающих из договора, предъявляются оператору связи в письменной форме в течение 6 месяцев с даты оказания телематических услуг связи, отказа в их оказании или выставления счета за оказанную услугу.

Потребитель должен приложить к претензии:

- копию договора об оказании услуг связи, в случае заключения договора в письменной форме;
- документы, содержащие сведения о неисполнении или ненадлежащем исполнении обязательств по договору (например, детализация состоявшихся соединений, их длительность, скриншоты интернет-страниц).

В случае предъявления потребителем в претензии требования о возмещении ущерба, полученного в результате оказания услуг связи ненадлежащего качества, к претензии должны быть приложены доказательства, подтверждающие факт и размер причиненного ущерба.

Срок регистрации претензии оператором связи – в день получения оператором.

Срок рассмотрения претензии и информирования о результатах ее рассмотрения: 60 дней со дня регистрации.

Порядок направления ответа - в письменной форме.

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

2. Обращение в суд с исковым заявлением.

3. Административная ответственность:

3.1. Включение в договор условия о снижении ответственности оператора связи за оказание услуг ненадлежащего качества, ущемляет установленные законом права потребителя и влечёт административную ответственность по ч.2 ст.14.8 КоАП РФ.

Срок давности привлечения к административной ответственности по данному правонарушению составляет 1 год с момента заключения договора.

В целях привлечения исполнителя к административной ответственности, гражданину рекомендуется обратиться с письменным заявлением в территориальный орган Управления федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Свердловской области (Роспотребнадзор).

3.2. Соблюдение обязательных требований к построению сетей электросвязи, к порядку ввода в эксплуатацию сетей связи, к пропуску трафика и его маршрутизации, к оказанию услуг связи, к управлению сетями связи относится к предмету надзора в области связи, осуществляемого Федеральной службой по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций (Роскомнадзор) (п. п. 3, 8 «Положение о федеральном государственном надзоре в области связи»).

Напоминаем, для получения консультаций и оказания правовой помощи при нарушении потребительских прав граждане могут обращаться в отдел экспертиз в сфере защиты прав потребителей, реализующий функции Консультационного пункта для потребителей Филиала ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области в городе Каменск-Уральский, Каменском районе, Сухоложском и Богдановическом районах».

Мы находимся по адресу: г. Каменск-Уральский, пр. Победы, д.97, каб. 107, тел. 37-08-06, по предварительной записи.