

«Особенности оказания услуг внутризоновой, междугородной и международной телефонной связи».



Каждый из потребителей, имеющий мобильный телефон, пользуется услугами связи, которые регулируются Правилами оказания услуг, утвержденными постановлением Правительства РФ от 09.12.2014 года № 1342 «О порядке оказания услуг телефонной связи» (далее – Правила).

Согласно п. 24 Правил, оператор связи обязан:

а) оказывать абоненту услуги телефонной связи в соответствии с законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, Правилами, лицензией и договором;

б) устранять в сроки, установленные оператором связи, неисправности, препятствующие пользованию услугами

телефонной связи;

в) возобновлять оказание услуг телефонной связи абоненту в течение 3 дней со дня получения оплаты от абонента или предоставления абонентом документов, подтверждающих ликвидацию задолженности по оплате услуг телефонной связи (в случае приостановления оказания услуг телефонной связи за нарушение сроков оплаты оказанных ему услуг телефонной связи);

г) по требованию абонента или пользователя предоставлять дополнительную информацию, связанную с оказанием услуг телефонной связи;

д) вернуть абоненту неиспользованный остаток денежных средств, внесенных в качестве аванса, не позднее 30 дней со дня расторжения договора;

е) не менее чем за 10 дней до изменения действующих тарифов на услуги телефонной связи извещать об этом абонентов через сайт оператора связи в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

В соответствии с п.26. Правил, абонент вправе:

а) получать необходимую и достоверную информацию об операторе связи, режиме его работы, оказываемых услугах телефонной связи;

б) отказаться от оплаты услуг телефонной связи, предоставленных ему без его согласия;

в) требовать перерасчет денежных средств вплоть до полного возврата сумм, уплаченных за услуги телефонной связи, вследствие непредставления услуг телефонной связи не по вине абонента или предоставления их ненадлежащего качества;

г) получать дополнительную информацию об оказанных услугах телефонной связи (детализацию счета), в том числе с указанием даты и времени установления соединений, их продолжительности и абонентских номеров;

д) обратиться к оператору связи за возвратом денежных средств, внесенных в качестве аванса.

Не редки случаи, когда абонент, вернувшись из путешествия, получает счёт на оплату сотовой связи на большую сумму. Как же поступить в данной ситуации?

Если у абонента возникают вопросы или сомнения по поводу суммы, он может заказать у своего оператора детальную распечатку по выставленному счету, а также всю информацию о предоставлении услуги в соответствии со ст. 10 Закона РФ «О защите прав потребителей» № 2300-1 от 07.02.1992 г. (далее - Закон). Если абонент не согласен с информацией в распечатке, он может написать претензию в компанию. Если же абонент, получив детальную распечатку, не согласен с ее данными и выставленным счетом, то он может обратиться в суд за защитой своих прав (ст. 17 Закона)

Надеемся, данная информация была полезна для Вас!

Статья подготовлена специалистом консультационного пункта Сорочинского филиала ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Оренбургской области»