

Потребителю на заметку! Интернет.

Данные услуги регулируются Правилами оказания телематических услуг связи, утвержденных ПП РФ от 31 декабря 2021 г. N 2607 (далее Правила); Законом РФ «О защите прав потребителей» (далее Закон) и являются комплексом услуг, предоставляемых оператором абоненту. Одной из наиболее востребованных телематических услуг является предоставление доступа в Интернет.



Доступ в Интернет предоставляется проводным или беспроводным способом (с помощью радиоволн «Wi-Fi» или спутника). Абонентами или пользователями могут быть граждане, проживающие в многоквартирных домах и индивидуальных домовладениях.

Оператор осуществляет свою деятельность на основании лицензии. Услуга может предоставляться как в индивидуальном порядке – конкретному лицу, так и в порядке совместного доступа абонентов к спутниковой станции.

Телематические услуги связи оказываются оператором на основании договора об оказании услуг связи. Договор заключается путем осуществления конклюдентных действий (например, при разовом получении услуг в пунктах коллективного доступа) или в письменной форме при использовании абонентской линии.

Письменный договор должен содержать следующие сведения: дату и место заключения договора; данные об операторе и абоненте; адрес установки оборудования и описание абонентской линии; технические показатели, характеризующие качество телематических услуг связи; права, обязанности и ответственность сторон; срок действия договора об оказании услуг связи.

Кроме того, в договоре об оказании услуг связи должны быть указаны следующие существенные условия:

- состав оказываемых телематических услуг связи;
- используемые абонентские интерфейсы;
- тарифы и (или) тарифные планы для оплаты телематических услуг связи;
- порядок, срок и форма расчетов.

Права и обязанности сторон договора.

Оператор обязан:

- вести лицевые счета клиентов (п.39 Правил);
- извещать абонентов об изменении тарифов не менее чем за 10 дней, используя свой сайт, телефонное или смс-оповещение, информирование по электронной почте (п.33 Правил);

- предоставлять возможность пользоваться телематическими услугами круглосуточно, если иное не предусмотрено договором (п.8 Правил);
- соблюдать тайну связи (п.4 Правил);
- передавать сигналы оповещения и экстренной информации об опасностях, возникающих при угрозе или возникновении чрезвычайных ситуаций (п.6 Правил);
- устранять в установленный срок неисправности, препятствующие пользованию услугами (п.33 «г» Правил).

Оператор вправе:

- приостановить предоставление телематических услуг, если абонент нарушил условия договора (п.34 «а» Правил);
- ограничить отдельные действия абонента, если они создают угрозу для сети связи (п.34 «б» Правил);
- приостановить оказание телематических услуг в случае нарушения абонентских требований, в том числе срока оплаты, письменно уведомив об этом абонента (п.58 Правил);
- расторгнуть в одностороннем порядке договор в случае, если абонент не устранил указанные нарушения в течение 6 месяцев со дня получения письменного уведомления (п.58 Правил).

Абонент обязан (п.35 Правил):

- вносить плату за оказанные услуги связи в полном объеме и в предусмотренный договором срок;
- сообщать оператору связи в срок, не превышающий 60 дней, о прекращении своих прав владения, а также достоверные сведения об изменении персональных данных;
- содержать в исправном состоянии абонентскую линию и пользовательское оборудование, соблюдать правила его эксплуатации;
- предпринимать меры по защите абонентского терминала от воздействия вредоносного программного обеспечения, а также препятствовать распространению спама и вредоносного программного обеспечения с его абонентского терминала;
- подтвердить персональные данные при запросе оператора способом, согласованным с ним;

Абонент вправе (п.36 Правил):

- отказаться от оплаты услуг связи, не предусмотренных договором и предоставленных ему без его согласия;
- назначать по согласованию с оператором новые сроки оказания услуг связи, если несоблюдение установленного срока было обусловлено обстоятельствами непреодолимой силы;

- требовать от оператора связи исключения возможности доступа к информационным системам, сетевые адреса или унифицированные указатели которых абонент сообщает оператору связи в предусмотренном договором об оказании услуг связи;

- расторгнуть договор в одностороннем порядке в любое время при условии оплаты им понесенных оператором расходов (п.57 Правил, ст. 32 Закона).

При неисполнении или ненадлежащем исполнении оператором обязательств по оказанию телематических услуг предусмотрен **обязательный** претензионный порядок. Срок рассмотрения требования не более 60 дней, срок удовлетворения требований 10дней со дня признания их обоснованными.

Оператор несет ответственность перед абонентом в следующих случаях:

- нарушение сроков предоставления доступа к сети передачи данных с использованием абонентской линии;

- нарушение предусмотренных договором об оказании услуг связи сроков оказания телематических услуг связи;

- неоказание телематических услуг связи, предусмотренных договором об оказании услуг связи;

- некачественное оказание телематических услуг связи;

- нарушение установленных ограничений на распространение сведений об абоненте - физическом лице.

В случае выявления указанных нарушений рекомендуем обращаться к оператору связи с заявлением требований в письменной форме, при отказе в удовлетворении законного требования обращаться в суд.