

Оказание услуг подвижной (сотовой) связи регулируется Правилами оказания услуг телефонной связи.

## ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ

**Абонент** – пользователь услуг телефонной связи, с которым заключен договор об оказании услуг телефонной связи при выделении для этих целей абонентского номера или уникального кода идентификации.

**Абонентский номер** – телефонный номер, однозначно определяющий (идентифицирующий) окончательный элемент сети связи или подключенную к сети подвижной связи абонентскую станцию (абонентское устройство) с установленным в ней (в нем) идентификационным модулем.

**Оператор-донор** – оператор подвижной связи, из сети связи которого осуществляется перенесение абонентского номера.

**Оператор-реципиент** – оператор подвижной связи, в сеть связи которого осуществляется перенесение абонентского номера.

**Роуминг** – обеспечение оператором связи возможности абоненту с применением идентификационного модуля пользоваться услугами подвижной связи, оказываемыми другим оператором связи, с которым у абонента договор об оказании услуг подвижной связи не заключен.

**Тарифный план** – совокупность ценовых условий, на которых оператор связи предлагает пользоваться одной либо несколькими услугами телефонной связи.



**Внимание!** Оператор связи обязан обеспечить соблюдение тайны телефонных переговоров и возможность пользования услугами телефонной связи 24 часа в сутки.

### СЛЕДУЕТ ЗНАТЬ!

Оператор связи должен обеспечить бесплатный вызов экстренных оперативных служб посредством набора единого номера вызова экстренных оперативных служб, а также номеров вызова соответствующих экстренных оперативных служб.



### Важно!

Оператор связи предоставляет бесплатно и круглосуточно следующие информационно-справочные услуги:

- предоставление справочной информации о тарифах на услуги телефонной связи, о состоянии лицевого счета абонента, в том числе о задолженности по оплате услуг телефонной связи;
- предоставление информации о зоне обслуживания своей сети связи;
- прием информации о технической неисправности, препятствующей пользованию услугами телефонной связи.

## УСЛОВИЯ ЗАКЛЮЧЕНИЯ ДОГОВОРА

Услуги телефонной связи оказываются на основании возмездных договоров.

Договор, заключаемый с гражданином, является публичным договором и заключается на неопределенный срок. По желанию абонента может быть заключен срочный договор.

Договор заключается в письменной форме либо путем конклюдентных действий.

### СЛЕДУЕТ ЗНАТЬ!

Оператор связи имеет право отказаться заключить договор при отсутствии технической возможности. Лицо, имеющее намерение заключить договор, вправе обратиться в суд. Бремя доказывания отсутствия технической возможности лежит на операторе связи.

### ИНФОРМАЦИЯ, УКАЗЫВАЕМАЯ В ПИСЬМЕННОМ ДОГОВОРЕ:

- дата и место заключения договора;
- наименование (фирменное наименование) оператора связи;
- реквизиты расчетного счета оператора связи;
- сведения об абоненте – гражданине (фамилия, имя, отчество (при наличии), место жительства, дата рождения, реквизиты документа, удостоверяющего личность);
- адрес, порядок и способ предоставления счета за оказанные услуги телефонной связи;
- срок обеспечения доступа к сети местной или подвижной связи;
- способ предоставления абоненту сведений о всех договорах об оказании услуг подвижной связи и реквизиты идентификационного модуля (SIM-карты).



## СУЩЕСТВЕННЫЕ УСЛОВИЯ ДОГОВОРА:

- абонентский(ие) номер(а) или уникальный(ые) код(ы) идентификации;
- оказываемые услуги телефонной связи;
- система оплаты услуг телефонной связи;
- порядок, сроки и форма расчетов.

## ПОРЯДОК ПРЕДЪЯВЛЕНИЯ И РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ И ПРЕТЕНЗИЙ

Претензия предъявляется абонентом в письменной форме и подлежит регистрации в день ее получения оператором связи. Претензия рассматривается в срок не более 60 дней с даты ее регистрации, о результатах рассмотрения претензии оператор связи сообщает в письменной форме.

Требования абонента об уменьшении платы за оказанные услуги связи и возврате уплаченной за услугу связи денежной суммы подлежат удовлетворению в 10-дневный срок со дня принятия оператором связи решения об удовлетворении претензии.

### СЛЕДУЕТ ЗНАТЬ!

Оператор связи обязан иметь книгу жалоб и предложений и выдавать ее по первому требованию абонента.

### Важно!



При неисполнении или ненадлежащем исполнении оператором связи обязательств по оказанию услуг связи абонент до обращения в суд предъявляет оператору связи претензию.



### Документы, регулирующие отношения в сфере услуг связи

1. Гражданский кодекс Российской Федерации.
2. Федеральный закон от 7 июля 2003 г. № 126-ФЗ «О связи».
3. Закон Российской Федерации от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей».
4. Правила оказания услуг телефонной связи, утвержденные постановлением Правительства РФ от 9 декабря 2014 г. № 1342.

Посетите раздел «Защита прав потребителей» сайта Минторга РБ, где размещена необходимая и актуальная информация для потребителей.

[trade.bashkortostan.ru](http://trade.bashkortostan.ru) ▶



При необходимости личного приема или для составления проекта досудебной претензии потребитель могут обратиться в Министерство торговли и услуг Республики Башкортостан по адресу:  
450008, г. Уфа, ул. Цюрупы, 13, кабинет 703  
с 9.00 до 18.00 часов по будням,  
перерыв с 13.00 до 14.00 часов

телефон «горячей линии» 8 (347) 218-09-78

## УСЛУГИ ПОДВИЖНОЙ (СОТОВОЙ) СВЯЗИ

## ПАМЯТКА ПОТРЕБИТЕЛЮ

Уфа, 2021