



«Школа потребителя»

Урок №4-20

«Некачественное оказание услуг телефонной связи.  
Алгоритм действий потребителя».

Многие абоненты (потребители услуг) бывают недовольны как самим качеством связи, так и некачественным оказанием услуг связи. Если нарушение качества связи происходит из-за технических проблем у самого оператора (повреждение линий связи, перебои с электропитанием, перегрузка емкости сети) или из-за недостаточного покрытия сети конкретного оператора, то в некачественном оказании услуг связи присутствует вина самого оператора связи, связанная с ненадлежащим исполнением условий договора с абонентом либо необоснованным отказом (уклонением) от заключения договора с обратившимся абонентом.

Как защитить свои права в случае некачественного оказания услуг связи? Разберем типичные ситуации, которые могут возникнуть на практике.

### **Отказ от заключения договора или уклонение от его заключения.**

Абонент вправе подать заявление о заключении договора любому оператору связи, оказывающему услуги телефонной связи на территории муниципального образования, где расположено помещение, в котором устанавливается оборудование. Оператор связи не вправе отказать заявителю в приеме и рассмотрении указанного заявления и в срок, не превышающий 1 месяц со дня регистрации им заявления о заключении договора, осуществляет в соответствии с заявлением проверку наличия технической возможности предоставления доступа к сети местной телефонной связи или технической возможности оказания услуг телефонной связи с использованием дополнительного абонентского номера. При отсутствии соответствующей технической возможности заявление о заключении договора принимается на учет в целях определения очередности заключения договора.

Если же потребитель с этим не согласен, то он вправе обратиться к оператору связи с претензией, составленной в письменной форме (в 2-х экземплярах), содержащей требование о заключении договора на оказание услуг телефонной связи или выдачи обоснованного отказа от заключения договора в связи с отсутствием технической возможности (п. 2 ст. 56 Федерального закона от 07.07.2003г. № 126-ФЗ "О связи"). Претензии предъявляются в течение шести месяцев со дня отказа от заключения договора. Претензия может быть отправлена по почте заказным письмом с уведомлением о вручении, а также вручена лично оператору связи с отметкой о вручении на экземпляре потребителя.

При необоснованном уклонении оператора от заключения договора потребитель вправе обратиться в суд с требованием о понуждении заключить договор и о возмещении причиненных таким отказом убытков (п. 4 ст. 445 Гражданского кодекса РФ). При этом бремя доказывания отсутствия соответствующей технической возможности лежит на операторе связи. Отказ оператора связи от заключения договора при наличии соответствующей технической возможности не допускается.

### **Нарушение сроков обеспечения доступа к сети телефонной связи.**

Оператор связи за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств в соответствии с договором несет следующую имущественную ответственность:

а) в случае нарушения сроков предоставления доступа к сети местной телефонной связи уплачивает неустойку в размере 3 процентов платы за предоставление доступа к сети местной телефонной связи за каждый день просрочки вплоть до начала обеспечения доступа к сети телефонной связи, если более высокий размер неустойки не указан в договоре, но не более размера указанной платы;

б) в случае нарушения установленных сроков оказания услуг телефонной связи уплачивает неустойку в размере 3 процентов стоимости услуг телефонной связи за каждый час просрочки вплоть до начала оказания услуги телефонной связи, если более высокий размер неустойки не указан в договоре, но не более стоимости услуги телефонной связи.

В случае нарушения оператором сроков обеспечения доступа к сети телефонной связи Абонент и (или) пользователь вправе обратиться с письменной претензией, составленной в двух экземплярах и потребовать полного возмещения убытков, причиненных ему в связи с нарушением указанных сроков, а также выплаты неустойки в размере 3% за каждый день просрочки.



Под убытками понимаются расходы, которые лицо, чье право нарушено, произвело или должно будет произвести для восстановления нарушенного права, утрата или повреждение его имущества (реальный ущерб), а также неполученные доходы, которые это лицо получило бы при обычных условиях гражданского оборота, если бы его право не было нарушено (упущенная выгода). Таким образом, абонент и (или) пользователь вправе потребовать от оператора возмещения не только реального ущерба, который понес абонент и (или) пользователь, но и упущенной выгоды, т.е. при обосновании ими размера денежных средств, которые абонент и (или) пользователь получили бы при исполнении оператором установленных сроков оказания услуг связи.

### **Оказание не всех услуг телефонной связи.**

В случае оказания не всех услуг телефонной связи, предусмотренной договором, Абонент и (или) пользователь вправе обратиться с письменной

претензией, составленной в двух экземплярах и по своему выбору потребовать соразмерного уменьшения стоимости услуг телефонной связи, либо отказаться от исполнения договора, а также заявить требование о выплате неустойки в размере 3% за каждый день просрочки. Претензия может быть отправлена по почте заказным письмом с уведомлением о вручении, а также вручена лично оператору связи с отметкой о вручении на экземпляре потребителя.

В случае признания оператором связи требований абонента и (или) пользователя о соразмерном уменьшении стоимости услуг телефонной связи, а также о возврате уплаченной за услуги денежной суммы, обоснованными, они подлежат удовлетворению в 10-дневный срок с даты предъявления претензии. Если оператор связи отказывается в удовлетворении требований потребителя либо претензия остается без ответа, потребитель вправе обратиться в суд с иском заявлением.

### **Некачественное оказание услуг телефонной связи.**

В случае некачественного оказания услуг телефонной связи абонент и (или) пользователь вправе потребовать по своему выбору:



- а) безвозмездного устранения недостатков оказанной услуги телефонной связи;
- б) соответствующего уменьшения ее стоимости;
- в) возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков оказанной услуги своими силами или третьими лицами.

При этом абонент и (или) пользователь вправе предъявить оператору связи письменную претензию в двух экземплярах с одним из вышеперечисленных требований, а также потребовать выплатить неустойку в размере 3% за каждый день просрочки. В случае признания оператором связи требований абонента и (или) пользователя об уменьшении размера оплаты оказанных услуг телефонной связи, о возмещении расходов по устранению недостатков выполненной работы своими силами или третьими лицами, а также о возврате уплаченной за услуги телефонной связи денежной суммы и возмещении убытков, причиненных в связи с отказом от оказания услуг телефонной связи, обоснованными, они подлежат удовлетворению в 10-дневный срок с даты принятия оператором связи решения об удовлетворении претензии.

Иски о защите прав потребителей могут быть предъявлены по выбору истца в суд по месту:

- нахождения организации, а если ответчиком является индивидуальный предприниматель, - его жительства;
- жительства или пребывания истца;
- заключения или исполнения договора.

Если иск к организации вытекает из деятельности ее филиала или представительства, он может быть предъявлен в суд по месту нахождения ее филиала или представительства (ст. 17 Закона РФ «О защите прав потребителей»).