**Качество оказания телематических услуг связи**

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»). Следовательно, требования к качеству телематических услуг устанавливаются в нормативных документах и в договоре об оказании услуг связи 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.

Договор об оказании телематических услуг связи с использованием абонентской линии заключается только в письменной форме в 2 экземплярах, один из которых вручается абоненту, на основании заявления потребителя о заключении договора. Оператор связи обязан оповестить заявителя о регистрации заявления в 3-дневный срок. Оператор связи не вправе отказать заявителю в приеме и рассмотрении заявления.

Для пользования телематическими услугами связи абонент и (или) пользователь обязаны применять оборудование, в отношении которого в соответствии со статьей 41 Федерального закона "О связи" осуществлено подтверждение соответствия средств связи техническому регламенту, принятому в соответствии с законодательством Российской Федерации о техническом регулировании, и требованиям, предусмотренным нормативными правовыми актами Министерства цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации по вопросам применения средств связи. Обязанность по предоставлению оборудования и абонентского терминала возлагается на абонента и (или) пользователя, если иное не предусмотрено договором об оказании услуг связи.

Чаще всего, при заключении договора об оказании телематических услуг связи оператор предоставляет абоненту собственное оборудование (маршрутизатор, ТВ-приставка и другое) для подключения к передаче данных. Потребитель вправе использовать для подключения к сети передачи данных оператора свое оборудование, однако, оператор связи, в свою очередь, может заявить, что оно не соответствует техническим характеристикам, требуемым для подключения именно к данному оператору. Следовательно, исполнитель услуг предоставляет потребителю в пользование или собственность свое оборудование.

Установка дополнительного оборудования оператором связи чаще всего фиксируется только в акте-приемки, или непосредственно в договоре об оказании услуг связи, без заключения какого-либо отдельного договор на установленное оборудование.

Нарушения, допускаемые исполнителем при предоставлении дополнительного платного оборудования потребителю:

- не предоставляется достоверная информация о способе приобретения товара (потребитель не может сделать вывод, заключается с ним договор купли-продажи в собственность или договор аренды);

- не предоставляется достоверная информация о цене товара (не указывается полная стоимость товара, только размер ежемесячных платежей);

- не указывается предмет договор и его потребительские свойства, а именно, переданное мне оборудование, его наименование, модель, дата и место производства, технические характеристики.

Ущемляющими права потребителей также будут являться условия, предусматривающие обязательное приобретение оборудования (TV-приставки) в собственность для заключения договора об оказании услуг связи (IP-телевидения) в отсутствие разъяснений абоненту о возможности получения оборудования им в аренду; заключение договора об оказании услуг связи только при условии приобретения оборудования в рассрочку

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.

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.

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 –не позднее рабочего дня, следующего за днем ее поступления.

Срок рассмотрения претензии и информирования о результатах ее рассмотрения: 30 дней со дня регистрации.

Порядок направления ответа - в форме документа на бумажном носителе или в форме электронного документа, подписанного простой электронной подписью, если такая форма указана в претензии.

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

 Получить профессиональную помощь в поиске разрешения проблемной ситуации на основании законодательства РФ о защите прав потребителей Вы можете **в** **консультационном пункте для потребителей ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии» в Свердловской области в г. Серов, Серовском , Гаринском , Новолялинском и Верхотурском** **районах** по адресу: 629992, Свердловская область, город Серов, улица Фрунзе, дом 5, кабинет 25. Телефон : 6-50-70