**УСЛУГИ СВЯЗИ.**

**НОРМАТИВНО-ПРАВОВЫЕ АКТЫ, РЕГУЛИРУЮЩИЕ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ СВЯЗИ.**

* Федеральный закон от 07.07.2003 N 126-ФЗ "О связи".
* Федеральный закон от 17.07.1999 N 176-ФЗ "О почтовой связи".
* Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей"
* Постановление Правительства РФ от 09.12.2014 N 1342 "О порядке оказания услуг телефонной связи" (вместе с "Правилами оказания услуг телефонной связи").
* Постановление Правительства РФ от 31.12.2021 N 2607 "Об утверждении Правил оказания телематических услуг связи".
* Приказ Минцифры России от 17.04.2023 N 382 "Об утверждении Правил оказания услуг почтовой связи".

**ВИДЫ УСЛУГ СВЯЗИ.**

Под услугамисвязи подразумевается широкий спектр услуг, оказываемых операторами связи на основании соответствующей лицензии. Наиболее распространенными услугамисвязи являются **почтовая связь; стационарная телефонная связь (местная, междугородняя, международная);сотовая связь, Интернет(телематические услуги связи).**

**Телематические услуги связи**– это комплекс услуг, которые оператор представляет клиентам в части электронных коммуникаций, с присвоением каждому из них кода идентификации (адреса). Сюда не входят услуги телефонной и телеграфной связи. Термин «телематическая связь» подразумевает использование только кибернетического пространства.

**УСЛУГИ СВЯЗИ.**

**ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ УСЛУГ ПОДВИЖНОЙ (МОБИЛЬНОЙ) СВЯЗИ.**

**Заключаем договор.**Договор об оказании услуг подвижной (мобильной) связи заключается в письменной форме в двух экземплярах и подписывается сторонами.Для заключения договора гражданину достаточно предъявить паспорт либо иной документ, удостоверяющий личность.

**ВНИМАНИЕ! В договоре должны быть указаны следующие существенные условия: назначенный абоненту абонентский номер; оказываемые услуги подвижной связи; порядок, сроки и форма расчетов; система оплаты услуг подвижной связи.**

**Оплата услуг.**Оплата услуг подвижной связи может производиться посредством **авансового платежа** либо посредством **отложенного платежа*.***

При оплате посредством отложенного платежа оказанные услуги оплачиваются по окончании расчетного периода. Срок оплаты услуг подвижной связи оператор связи устанавливает самостоятельно.

**Обязанности оператора связи.**

1.Вызов экстренных оперативных служб обеспечивается оператором связи каждому абоненту бесплатно и круглосуточно.

2. Оператор связи обязан бесплатно и круглосуточно предоставлять следующие информационно-справочные услуги:

-  о тарифах на услуги;

- о зоне обслуживания сети подвижной связи;

- о состоянии лицевого счета абонента; задолженности по оплате услуг;

- оператор принимает от абонента информацию о технических неисправностях, препятствующих пользованию услугами подвижной связи.

3. Не менее чем **за *10 дней*** до введения новых тарифов на услуги подвижной связи извещать об этом абонентов через сайт оператора связи в сети "Интернет". Абонентам подвижной связи, в отношении которых применяется изменяемый тариф, **дополнительно направляются короткие текстовые сообщения с информацией об изменении действующих тарифовсвязи)**.

**УСЛУГИ СВЯЗИ.**

**ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ УСЛУГ ПОДВИЖНОЙ (МОБИЛЬНОЙ) СВЯЗИ.**

**Подача жалоб, предъявление претензий и их рассмотрение.**

В случае неисполнения или ненадлежащего исполнения обязательств, вытекающих из договора об оказании услуг подвижной связи, пользователь услугами связи**до обращения в суд предъявляет оператору связи претензию.**

Претензия предъявляется в письменной форме и подлежит регистрации в день ее получения оператором связи.

**ВНИМАНИЕ! Соблюдение претензионного порядка является обязательным.**

**Порядок рассмотрения претензий.**

Претензии по вопросам, связанным с отказом в оказании услуг подвижной связи, несвоевременным или ненадлежащим исполнением обязательств, вытекающих из договора, **предъявляются в течение 6 месяцев** со **дня оказания услуг подвижной связи, отказа в их оказании или выставления счета.**

**Претензия рассматривается оператором связи в срок не более 30 дней с даты регистрации претензии**(исключение сделано лишь для срока рассмотрения претензий, связанных с оказанием услуг междугородной, международной телефонной связи и с обеспечением оператором связи абоненту возможности пользоваться услугами подвижной радиотелефонной связи за пределами территории Российской Федерации, оказываемыми другим оператором связи, с которым у абонента не заключён договор об оказании услуг подвижной радиотелефонной связи, которые подлежат рассмотрению **в течение 60 дней** со дня их регистрации)**.**

О результатах рассмотрения претензии лицу, предъявившему претензию, должно быть сообщено в **письменной форме.**

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

**Важно знать!Абонент вправе в любое время в одностороннем порядке расторгнуть договор при условии оплаты оказанных услуг подвижной связи. Порядок одностороннего отказа от исполнения договора определяется в договоре.**

**УСЛУГИ СВЯЗИ.**

**ЕСЛИ УТЕРЯНА ПОСЫЛКА.**

Если Вашу посылку потеряли или отдали другому человеку:

**1. Написать письменную претензию начальнику почтового отделения с требованием о возмещении вреда.** Такую претензию можно подать в течение 6 месяцев со дня отправления посылки как по месту приема, так и по месту назначения почтового отправления.

**Оператор почтовой связи обязан рассмотреть вашу претензию** и дать ответ в письменной форме **в** следующие **сроки**:

* на претензии в отношении посылок, пересылаемых **в пределах одного населенного пункта**, - **в течение 5 дней**;
* **в остальных случаях - в течение 30 дней.**

**2. Обратиться по телефону бесплатной горячей линии Почты России8-800-200-58-88** (работает круглосуточно).

**Убытки,** причиненные при оказании услуг почтовой связи, **возмещаются оператором почтовой связи в следующих размерах:**

* если утрачена с объявленной ценностью - в размере объявленной ценности и суммы тарифной платы, за исключением тарифной платы за объявленную ценность;
* если утрачена часть вложения посылки с объявленной ценностью при ее пересылке с описью вложения - в размере объявленной ценности недостающей части вложения, указанной отправителем в описи;
* если утрачена часть вложения посылки с объявленной ценностью при ее пересылке без описи вложения - в размере части объявленной ценности, определяемой пропорционально отношению массы недостающей или поврежденной части вложения к массе посылки (без массы ее оболочки);

**Обращаем Ваше внимание!** Чтобы обезопасить себя от неприятной ситуации, следует сохранять все данные об отправлении:

* квитанцию от отправителя о приеме посылки;
* индивидуальный трек-номер, который выдается при оплате услуги отправителем (номер указан на чеке);
* скриншот с официального сайта Почты России, где отслеживалась транспортировка посылки;
* извещение о прибытии.

**УСЛУГИ СВЯЗИ.**

**РАСТОРЖЕНИЕ ДОГОВОРА С ОПЕРАТРОМ (ПРОВАЙДЕРОМ).**

**Оператор спутниковой телефонной связи** — телефонная компания, предоставляющая услуги связи посредством космической радиосвязи. **Интернет-провайдер** — организация, предоставляющая услуги доступа к сети Интернет и иные связанные с Интернетом услуги.

Порядок одностороннего отказа от исполнения договора об оказании услуг связи определяется Договором.

Со стороны абонента расторжение договора об оказании услуг связи может быть инициировано на следующих основаниях:

• неудовлетворительное качество связи;• высокие тарифы;

• неудовлетворительная работа техподдержки;

• необоснованное снятие денежных средств со счета абонента;

• объективные обстоятельства – переезд в другой город и т.п.

• другие нарушения условий договора и действующего законодательства.

**Абонент также имеет право одностороннего отказа от предоставления услуг без объяснения причин своего решения. При этом он обязан соблюсти требования по погашению долга оператору, если таковой имеется.**

Самым надежным способом расторжения договора с оператором связи является личное обращение в офис компании (место обслуживания абонентов), где необходимо написать заявление, которое будет принято и зарегистрировано в соответствии с условиями оператора.

Если в Вашем населенном пункте нет офиса оператора, направьте заявление о расторжении договора заказным письмом с описью вложений на официальный адрес исполнителя услуги. Юридический адрес оператора и адрес электронной почты Вы можете узнать на сайте налоговой службы по ИНН исполнителя (поисковый запрос - «поиск в налоговой по ИНН»). При отправке заявления в адрес электронной почты, сохраняйте переписку (скриншоты).

С момента подачи и регистрации заявления обязательства сторон считаются прекращенными, за исключением обязательств, связанных с оплатой фактически оказанных, но не оплаченных на момент расторжения Договора услуг (задолженности). У Вас на руках должна остаться копия Вашего заявления с отметкой оператора о регистрации.

**После расторжения Договора и оплаты всех услуг, не торопитесь удалять личный кабинет оператора связи, проследите в течение месяца-двух за тем, что услуги Вам не оказываются, никаких счетов Вам не выставляют.**