

В Управление Роспотребнадзора по Республике Алтай обратился потребитель с просьбой разъяснить его права при заключении договора на подключение к глобальной сети Интернет.

Потребителям необходимо знать, что все отношения с провайдерами на оказание услуг по доступу к глобальной сети интернет попадают под понятие телематика. Это комплекс услуг, которые операторы представляют клиентам в части электронных коммуникаций с присвоением каждому из них уникального идентификатора (IP-адреса).

Если подобные услуги заключаются для личных нужд, то данные отношения являются потребительскими, и будут помимо специальных правил оказания телематических услуг связи, утвержденных Постановлением Правительства РФ от 10.09. 2007г №575, регламентироваться нормами закона о Защите прав потребителей.

В первую очередь, перед подписанием договора с провайдером, обратите внимание на реквизиты выданной оператору связи лицензии (Информацию о выданных провайдеру лицензиях и разрешениях можно проверить на официальном сайте Роскомнадзора), технические показатели, характеризующие качество телематических услуг связи, срок действия договора, наименование (фирменное наименование) и место нахождения оператора связи. Зачастую отсутствие именно этих сведений не позволяет потребителем в полной мере воспользоваться правами предусмотренными законом, и, как следствие, защитить нарушенные права.

Если при заключении договора потребителю не представлена вся полная информация об оказании телематических услуг, он вправе отказаться от исполнения договора и обратиться в суд с иском о возврате средств, уплаченных за оказанные телематических услуги связи, и о возмещении понесенных убытков.

Особо обращаем внимание, что данная сфера услуг предполагает обязательную досудебную процедуру - подачу претензии в письменном виде в адрес оператора связи (провайдера), причем срок подачи претензии регламентирован и составляет шесть месяцев с момента отказа в оказании услуги связи, несвоевременного или ненадлежащего исполнения обязательств, вытекающих из договора об оказании услуг связи, либо невыполнения или ненадлежащего выполнении работ в области

электросвязи.

При этом претензия оператором связи рассматривается в течение 60 дней с момента регистрации. К претензии необходимо приложить все имеющиеся документы, подтверждающие факт заключения договора (сохраняйте договоры и документы, подтверждающие факт оплаты услуг!), а также сведения, подтверждающие обоснованность претензии.

Важно! В соответствии с действующим законодательством, в отношениях с гражданами-потребителями провайдер (оператор связи) не имеет права в одностороннем порядке отказаться от исполнения обязательств, за исключением случаев нарушения пользователем услугами связи требований, установленных Федеральным [законом](#) «О связи», правилами оказания услуг связи или договором об оказании услуг связи, в том числе нарушения сроков оплаты оказанных ему услуг связи, определенных условиями договора об оказании услуг связи. При этом сначала приостанавливается оказание услуг связи до устранения нарушения, и только в случае неустранения такого нарушения в течение шести месяцев со дня получения пользователем услугами связи от оператора связи уведомления в письменной форме о намерении приостановить оказание услуг связи, оператор связи в одностороннем порядке вправе расторгнуть договор.

Уважаемые потребители, знайте свои права и умело пользуйтесь ими. В случае нарушения Ваших потребительских прав, обращайтесь за консультацией к специалистам Роспотребнадзора. Телефон горячей линии: (38822)64241 работает по будням с 9-00 до 13-00 и с 14-00 до 18-00.

Желаем Вам быстрого и доступного Интернета!