

ПАМЯТКА ПОТРЕБИТЕЛЮ УСЛУГ СВЯЗИ КАБЕЛЬНОГО ТЕЛЕВИДЕНИЯ



Оказание услуг связи для целей кабельного вещания регулируются Правила оказания услуг связи для целей телевизионного вещания и (или) радиовещания.

ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ

Абонент - пользователь услугами связи для целей телевидения, с которым заключен договор об оказании услуг связи для целей телевидения с выделением для этого уникального кода идентификации.

Абонентская линия - линия связи, соединяющая средства связи сети связи для распространения программ телевидения через абонентскую распределительную систему с пользовательским (оконечным) оборудованием.

Вещатель - пользователь услугами связи для целей телевидения, с которым заключен договор и который составляет телепрограммы для их приема неопределенным кругом лиц и на основании лицензии на вещание, распространяет их либо обеспечивает их распространение в полной и неизменной форме третьим лицом.

Пользовательское (оконечное) оборудование - технические средства (телевизионный приемник), предназначенные для приема, обработки и воспроизведения сигналов телепрограмм.

Сигнал телепрограммы - электрический сигнал программы телевидения, технологические параметры которого определены вещателем в соответствии с техническими нормами и стандартами.

ВАЖНО! *Оператор связи вправе оказывать только те услуги связи, на которые ему выдана лицензия.*

ПОРЯДОК И УСЛОВИЯ ЗАКЛЮЧЕНИЯ ДОГОВОРА

Услуги связи кабельного телевидения оказываются оператором связи на основании договора, заключаемого на неопределенный срок. По желанию пользователя с ним может быть заключен срочный договор.

Договор заключается в письменной форме в 2 экземплярах, один из которых вручается абоненту либо путем конклюдентных действий.

ПОРЯДОК ДЕЙСТВИЙ:

1. Заявитель подает оператору связи заявление о заключении договора. Форма заявлений устанавливаются оператором связи.
2. Оператор связи:
 - регистрирует заявление.

Внимание! Оператор связи не вправе отказать заявителю в приеме и рассмотрении заявления о заключении договора и требовать от него предъявления каких-либо документов к заявлению;

- осуществляет проверку наличия технической возможности предоставления заявителю доступа к сети связи телерадиовещания.

! Срок проверки не может превышать 30 дней со дня регистрации заявления о заключении договора;

- направляет заявителю уведомление о предполагаемом сроке заключения договора (при наличии технической возможности);

- заключает с заявителем договор.

Следует знать! В случае отказа или уклонения оператора связи от заключения договора заявитель вправе обратиться в суд с требованием о понуждении к заключению договора и возмещению убытков. При этом бремя доказывания отсутствия технической возможности предоставления абоненту доступа к сети телерадиовещания лежит на операторе связи.

ИНФОРМАЦИЯ, УКАЗЫВАЕМАЯ В ДОГОВОРЕ

- дата и место заключения договора;
- наименование (фирменное наименование) оператора связи;
- реквизиты расчетного счета оператора связи;
- реквизиты выданной оператору связи лицензии на осуществление деятельности в области связи;
- сведения об абоненте - гражданине: фамилия, имя, отчество, реквизиты документа, удостоверяющего личность;
- адрес установки пользовательского (оконечного) оборудования;
- адрес и способ доставки счета за оказанные услуги связи;
- права, обязанности и ответственность сторон;
- срок действия договора, порядок и условия его расторжения.



СУЩЕСТВЕННЫМИ УСЛОВИЯМИ ДОГОВОРА ЯВЛЯЮТСЯ:



- перечень оказываемых услуг связи для целей телерадиовещания;
- система оплаты услуг связи для целей телерадиовещания;
- порядок, сроки и форма оплаты услуг связи для целей телерадиовещания.

ВНИМАНИЕ! Оператор связи не вправе обуславливать оказание абоненту одних услуг связи для целей телевидения обязательным оказанием иных услуг.

ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН ДОГОВОРА

ОПЕРАТОР СВЯЗИ ОБЯЗАН:

- оказывать абоненту услуги связи в соответствии с законодательством Российской Федерации, Правилами, лицензией и договором;



- оказывать услуги по устранению неисправностей абонентской распределительной системы;
- извещать абонента через сайт оператора связи в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" и (или) в местах работы с абонентами об изменении тарифов на услуги связи не менее чем за **10 дней** до введения новых тарифов;
- создавать условия для беспрепятственного доступа абонентов, в том числе инвалидов, к объектам, предназначенным для работы с абонентами, и местам оплаты услуг;

АБОНЕНТ ОБЯЗАН:

- вносить плату за оказанные ему услуги связи и иные предусмотренные договором услуги в полном объеме и в предусмотренный договором срок;
- не подключать к абонентской распределительной системе пользовательское (оконечное) оборудование, которое не соответствует требованиям, установленным законодательством РФ, или пользовательское (оконечное) оборудование третьих лиц;
- сообщать оператору связи в срок, не превышающий 60 дней, о прекращении своего права владения помещением, в котором установлено пользовательское (оконечное) оборудование, а также об изменении фамилии (имени, отчества) и места жительства;
- содержать в исправном состоянии абонентскую распределительную систему и пользовательское (оконечное) оборудование, находящиеся в помещении абонента.

ПОРЯДОК И УСЛОВИЯ ПРИОСТАНОВЛЕНИЯ, ИЗМЕНЕНИЯ, ПРЕКРАЩЕНИЯ И РАСТОРЖЕНИЯ ДОГОВОРА

АБОНЕНТ ВПРАВЕ:

- в любое время по соглашению сторон расторгнуть договор при условии оплаты оказанных ему услуг связи для целей телевидения;
- обратиться к оператору связи с заявлением о приостановлении оказания услуг связи.



ОПЕРАТОР СВЯЗИ ВПРАВЕ:

- приостановить оказание услуг связи в случае нарушения:
 - абонентом требований договора;
 - срока оплаты оказанных услуг;
- расторгнуть договор оказания услуг, если абонент не устранил нарушение в течение 6 месяцев с даты получения им письменного уведомления оператора связи о намерении приостановить оказание услуг связи;
- приостанавливать оказание услуг связи по заявлению абонента;

ПОРЯДОК ПРЕДЪЯВЛЕНИЯ И РАССМОТРЕНИЯ ПРЕТЕНЗИЙ

- претензия абонентом предъявляется в письменной форме и подлежит регистрации в день получения ее оператором связи. К претензии прилагаются копия договора, а также иные необходимые для рассмотрения претензии документы,
- претензия рассматривается оператором связи в срок **не более 60 дней** с даты регистрации претензии;
 - о результатах рассмотрения претензии оператор связи сообщает в письменной форме. Отказ в удовлетворении претензии должен быть мотивирован;
- если претензия признана обоснованной, недостатки услуги подлежат устранению в срок, назначенный абонентом.



ТРЕБОВАНИЯ:

- об уменьшении размера оплаты услуг связи;
- возмещении расходов по устранению недостатков своими силами или третьими лицами;
- возврате денежных средств и возмещении убытков;

подлежат удовлетворению **в 10-дневный срок** с даты признания претензии обоснованной.

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

Следует знать! Оператор связи обязан иметь книгу жалоб и предложений и выдавать ее по требованию.

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 07 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей».
4. Правила оказания услуг связи для целей телевизионного вещания и (или) радиовещания, утвержденные постановлением Правительства Российской Федерации от 22 декабря 2006 г. № 785.

При необходимости личного приема или для составления проекта досудебной претензии потребители могут обратиться в Госкомитет РБ по торговле

*и защите прав потребителей по адресу:
450008, г. Уфа, ул. Цюрупы, 17, кабинет 703
с 9.00 до 18.00 часов по будням,
перерыв с 13.00 до 14.00 часов
елефон «горячей линии» 8 (347) 218-09-78*