**Какую информацию должен предоставить оператор связи при заключении договора.**

**Законодательная база:**

* Федеральный закон "О связи" от 07.07.2003 N 126-ФЗ;
* Гражданский кодекс Российской Федерации;
* Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей"
* Приказ Министерства связи и массовых коммуникаций РФ от 31 июля 2014 г. N 234 "Об утверждении Правил оказания услуг почтовой связи"
* Постановление Правительства РФ от 06.06.2005 N 353 (ред. от 19.02.2015) "Об утверждении Правил оказания услуг связи проводного радиовещания"
* Постановление Правительства РФ от 10 сентября 2007 г. N 575 "Об утверждении Правил оказания телематических услуг связи"
* Постановление Правительства РФ от 15.04.2005 N 222 (ред. от 20.11.2018) "Об утверждении Правил оказания услуг телеграфной связи"
* Постановление Правительства РФ от 09.12.2014 N 1342 (ред. от 27.05.2019) "О порядке оказания услуг телефонной связи"
* Постановление Правительства РФ от 22 декабря 2006 г. N 785 "Об утверждении Правил оказания услуг связи для целей телевизионного вещания и (или) радиовещания"

**Основные понятия и термины:**

* **абонент** - пользователь услугами связи, с которым заключен договор об оказании таких услуг при выделении для этих целей абонентского номера или уникального кода идентификации;
* **оператор связи** - юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, оказывающие услуги связи на основании соответствующей лицензии;
* **оператор универсального обслуживания** - оператор связи, который оказывает услуги связи в сети связи общего пользования и на которого в порядке, предусмотренном настоящим Федеральным законом, возложена обязанность по оказанию универсальных услуг связи;
* **оператор обязательных общедоступных телеканалов и (или) радиоканалов** - оператор связи, который на основании договора с абонентом оказывает услуги связи для целей телевизионного вещания и (или) радиовещания (за исключением услуг связи для целей проводного радиовещания) и в соответствии с настоящим Федеральным законом обязан осуществлять трансляцию обязательных общедоступных телеканалов и (или) радиоканалов, перечень которых определяется законодательством Российской Федерации о средствах массовой информации;
* **организация связи** - юридическое лицо, осуществляющее деятельность в области связи в качестве основного вида деятельности. Положения настоящего Федерального закона, регулирующие деятельность организаций связи, применяются соответственно к индивидуальным предпринимателям, осуществляющим деятельность в области связи в качестве основного вида деятельности;
* **универсальные услуги связи** - услуги связи, оказание которых любому пользователю услугами связи на всей территории Российской Федерации в заданный срок, с установленным качеством и по доступной цене является обязательным для операторов универсального обслуживания.
* **Особенности договора оказания возмездных услуг связи ( Глава 39 ГК РФ):**
* По договору возмездного оказания услуг исполнитель обязуется по заданию заказчика оказать услуги (совершить определенные действия или осуществить определенную деятельность), а заказчик обязуется оплатить эти услуги. (ст. 779 ГК РФ)
* Если иное не предусмотрено договором возмездного оказания услуг, исполнитель обязан оказать услуги лично. (ст. 780 ГК РФ)
* Заказчик обязан оплатить оказанные ему услуги в сроки и в порядке, которые указаны в договоре возмездного оказания услуг.(ст. 781 ГК РФ)
* В случае невозможности исполнения, возникшей по вине заказчика, услуги подлежат оплате в полном объеме, если иное не предусмотрено законом или договором возмездного оказания услуг.(ст. 781 ГК РФ)
* В случае, когда невозможность исполнения возникла по обстоятельствам, за которые ни одна из сторон не отвечает, заказчик возмещает исполнителю фактически понесенные им расходы, если иное не предусмотрено законом или договором возмездного оказания услуг. ( ст. 781 ГК РФ)
* Заказчик вправе отказаться от исполнения договора возмездного оказания услуг при условии оплаты исполнителю фактически понесенных им расходов.( ст. 782 ГК РФ)
* Исполнитель вправе отказаться от исполнения обязательств по договору возмездного оказания услуг лишь при условии полного возмещения заказчику убытков. ( ст. 782 ГК РФ)

**Информация, которую должен предоставить оператор при заключении договора:**

**Проводное радиовещание**

* В договоре, заключаемом в письменной форме, указываются:

**а)** дата и место заключения договора;

**б)** наименование (фирменное наименование) оператора связи;

**в)** реквизиты расчетного счета оператора связи;

**г)** реквизиты выданной оператору связи лицензии;

**д)** сведения об абоненте (фамилия, имя, отчество, дата и место рождения, реквизиты документа, удостоверяющего личность, - для гражданина, наименование (фирменное наименование), место нахождения - для юридического лица);

**е)** адрес установки оборудования;

**ж)** адрес и способ доставки счета за оказанные услуги связи проводного радиовещания;

**з)** права, обязанности и ответственность сторон;

**и)** обязанность оператора связи соблюдать срок и порядок устранения неисправностей в сети проводного вещания, препятствующих пользованию услугами связи проводного радиовещания;

**к)** срок действия договора;

**л)** существенные условия:

уникальный код идентификации;

услуги связи проводного радиовещания и сроки их оказания;

порядок, срок и форма расчетов.

**Обрати внимание !!!** Оператор связи не вправе навязывать абоненту оказание иных услуг за отдельную плату и обусловливать оказание одних услуг связи проводного радиовещания обязательным оказанием других услуг.

**Почтовая связь**

**а)** Наименование оператора почтовой связи и место его нахождения;

**б)** адрес объекта почтовой связи и его почтовый индекс;

**в)** сведения о месте приема и рассмотрения претензий;

**г)** перечень оказываемых услуг, сроки их оказания и тарифы на них;

**д)** порядок адресования и выплаты почтовых переводов;

**е)** порядок адресования, упаковывания и оплаты пересылки почтовых отправлений, установленные для них размеры и предельная масса;

**ж)** срок хранения неврученных почтовых отправлений и невыплаченных почтовых переводов;

**з)** перечень предметов и веществ, запрещенных к пересылке;

**и)** перечень категорий пользователей услугами почтовой связи, которым предоставляются льготы в соответствии с законодательством Российской Федерации;

**к)** копию лицензии на оказание услуг почтовой связи;

**л)** настоящие Правила;

**м)** информацию об ответственности операторов почтовой связи и пользователей услугами почтовой связи;

**н)** иную информацию, связанную с оказанием услуг почтовой связи оператором.

**Телематичиские услуги связи**

* Оператор связи обязан предоставить абоненту и (или) пользователю необходимую для заключения и исполнения договора информацию, включающую в себя:

**а)** наименование (фирменное наименование) оператора связи, перечень его филиалов, места их нахождения и режим работы;

**б)** реквизиты выданной оператору связи лицензии на осуществление деятельности в области оказания услуг связи (далее - лицензия) и лицензионные условия;

**в)** состав телематических услуг связи, условия и порядок их оказания в соответствии с настоящими Правилами, в том числе используемые абонентские интерфейсы;

**г)** диапазон значений показателей качества обслуживания, обеспечиваемых сетью передачи данных, в пределах которого абонент вправе установить в договоре необходимые ему значения;

**д)** перечень и описание преимуществ и ограничений в оказании телематических услуг связи;

**е)** тарифы на телематические услуги связи;

**ж)** порядок, форма и тарифные планы для оплаты телематических услуг связи;

**з)** номера телефонов системы информационно-справочного обслуживания и унифицированный указатель информационной системы оператора;

**и)** перечень услуг, технологически неразрывно связанных с телематическими услугами связи и направленных на повышение их потребительской ценности;

**к)** перечень мест, где абонент и (или) пользователь могут в полном объеме ознакомиться с настоящими Правилами;

**л)** перечень принимаемых на добровольной основе дополнительных обязательств оператора связи перед абонентом и (или) пользователем.

* Оператор связи оказывает бесплатно и круглосуточно следующие информационно-справочные услуги:

**а)** предоставление информации об оказываемых телематических услугах связи;

**б)** предоставление информации о тарифах (тарифных планах) для оплаты телематических услуг связи, о территории оказания телематических услуг связи (зоне обслуживания);

**в)** предоставление абоненту информации о состоянии его лицевого счета;

**г)** прием от абонента и (или) пользователя информации о технических неисправностях, препятствующих пользованию телематическими услугами связи;

д) предоставление информации о настройках абонентского терминала и (или) пользовательского (оконечного) оборудования для пользования телематическими услугами связи.

**Телеграфная связь**

* Пользователю должна быть предоставлена информация о номере лицензии оператора связи и сроке ее действия, а также о наименовании органа, выдавшего эту лицензию.
* В пунктах оказания услуг телеграфной связи, включая отделения связи и пункты коллективного пользования, оператор связи обязан предоставлять пользователям необходимую и достоверную информацию о режиме работы (рабочие и выходные дни, часы приема и доставки телеграмм) и оказываемых услугах. Информация должна содержать перечень услуг и основные потребительские свойства и качество (в том числе категории и виды телеграмм, сроки прохождения телеграмм в зависимости от категории, порядок оформления и особенности адресования телеграмм, порядок подачи и ограничения в подаче телеграмм в зависимости от пункта назначения, порядок и особенности доставки телеграмм в зависимости от пункта назначения), тарифы и порядок оплаты услуг.

**Телефонная связь**

* Оператор связи обязан предоставить лицу, которое имеет намерение заключить договор, следующую информацию:

**а)** наименование (фирменное наименование) оператора связи, места нахождения и режим работы оператора связи и его филиалов;

**б)** реквизиты выданной оператору связи лицензии (лицензий) на осуществление деятельности в области оказания услуг телефонной связи (далее - лицензия);

**в)** перечень услуг телефонной связи, условия и порядок их оказания;

**г)** наименование и реквизиты нормативных документов, определяющих требования к качеству оказываемых услуг телефонной связи;

**д)** тарифы на услуги телефонной связи;

**е)** порядок, формы и системы оплаты услуг телефонной связи;

**ж)** порядок рассмотрения претензий абонента и (или) пользователя;

**з)** номера телефонов информационно-справочных служб;

**и)** указание мест, где абонент и (или) пользователь может в полном объеме ознакомиться с настоящими Правилами.

**Телевизионное и радиовещание**

* В информационно-справочной системе оператор связи бесплатно предоставляет абонентам следующую информацию:

**а)** состояние лицевого счета абонента;

**б)** сведения о бюро ремонта;

**в)** сведения о местах работы с абонентами;

**г)** тарифы на услуги связи для целей телерадиовещания;

**д)** порядок, форма и системы оплаты услуг связи для целей телерадиовещания.

* В системе информационно-справочного обслуживания могут оказываться платные информационно-справочные услуги.

Оператор связи самостоятельно определяет перечень и время предоставления платных информационно-справочных услуг.

* Оператор связи для заключения и исполнения договора обязан предоставлять информацию, которая включает в себя:

**а)** наименование (фирменное наименование) оператора связи, перечень его филиалов, места их нахождения и режим работы;

**б)** реквизиты выданной оператору связи лицензии на оказание услуг связи для целей телерадиовещания и содержание лицензионных условий;

**в)** перечень оказываемых услуг связи для целей телерадиовещания, условия и порядок их оказания;

**г)** перечень и описание ограничений в оказании услуг связи для целей телерадиовещания;

**д)** требования к параметрам абонентской распределительной системы;

**е)** наименование и реквизиты нормативных документов, определяющих требования к качеству оказываемых услуг связи для целей телерадиовещания;

**ж)** тарифы на услуги связи для целей телерадиовещания;

**з)** порядок, форму и системы оплаты услуг связи для целей телерадиовещания;

**и)** порядок и сроки рассмотрения заявления о заключении договора;

**к)** порядок рассмотрения претензий;

**л)** номера телефонов информационно-справочных служб;

**м)** порядок и условия использования абонентом технических средств доступа к сигналам телерадиопрограмм в случае применения оператором связи технических средств защиты от несанкционированного доступа к сигналам телерадиопрограмм;

**н)** сведения о местах работы с абонентами для ознакомления с настоящими Правилами.