Правовые основы деятельности в области связи на территории Российской Федерации, а также права и обязанности лиц, участвующих в указанной деятельности или пользующихся услугами связи, в первую очередь определяет Федеральный закон от 07.07.2003 № 126-ФЗ «О связи».

* **Услуга связи** - деятельность по приему, обработке, хранению, передаче, доставке сообщений электросвязи или почтовых отправлений.
* **Пользователь услугами связи** - лицо, заказывающее   
  и (или) использующее услуги связи.
* **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.

Правоотношения между гражданами-абонентами услуг связи и операторами связи по поводу предоставления услуг доступа к информационным системам информационно - телекоммуникационных сетей, в том числе к сети Интернет, регулируются Правилами оказания телематических услуг связи, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 10.09.2007 №575.  Оператор связи (Интернет-оператор) обязан доводить до потребителя необходимую для заключения и исполнения договора информацию, включающую в себя:

* + наименование (фирменное наименование) оператора связи, перечень его филиалов, места их нахождения и режим работы;
  + реквизиты выданной оператору лицензии на осуществление деятельности в области оказания услуг связи (далее - лицензия) и лицензионные условия;
  + состав Интернет услуг, условия и порядок их оказания,   
    в том числе используемые абонентские интерфейсы;
  + диапазон значений показателей качества обслуживания, обеспечиваемых сетью передачи данных, в пределах которого абонент вправе установить в договоре необходимые ему значения;
  + перечень и описание преимуществ и ограничений   
    в оказании Интернет услуг;
  + тарифы на Интернет услуги;
  + порядок, форма и тарифные планы для оплаты Интернет услуг;
  + номера телефонов системы информационно-справочного обслуживания и унифицированный указатель информационной системы оператора;
  + перечень услуг, технологически неразрывно связанных   
    с Интернет услугами и направленных на повышение их потребительской ценности;
  + перечень мест, где абонент и (или) пользователь могут   
    в полном объеме ознакомиться с Правилами оказания телематических услуг связи, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 10.09.2007 № 575;
  + перечень принимаемых на добровольной основе дополнительных обязательств оператора перед абонентом   
    и (или) пользователем.

Если оператор принял на себя обязательства по борьбе со спамом, вредоносным программным обеспечением (проще говоря, вирусами) и другой информацией, запрещенной   
к распространению, он также обязан довести указанную информацию до абонентов и пользователей, а также сообщить о своей ответственности за ее распространение.

Потребитель вправе потребовать предоставления любой иной интересующей его дополнительной информации   
о предоставляемых оператором Интернет услугах. Вся информация доводится до сведения абонента или пользователя через средства массовой информации или систему информационно-справочного обслуживания на русском языке (при необходимости на иных языках) бесплатно в наглядной и доступной форме.

Стоит отметить, что в законодательстве имеется перечень информационно-справочных услуг которые предоставляются пользователям бесплатно и круглосуточно.

Это информация об услугах, тарифах, зоне обслуживания, о состоянии лицевого счета абонента; о необходимых для пользования Интернетом настройках Вашего компьютера.

Заявки о технических неисправностях со стороны пользователей должны также приниматься оператором круглосуточно.

Если информация предоставлена ненадлежащим образом, потребитель вправе:

* если договор не заключен - потребовать ее надлежащего предоставления;
* если договор заключен - расторгнуть его и потребовать возмещения всех своих затрат, связанных   
  с предоставлением неправильной информации.

Пользователи Интернет услугами иногда сталкиваются   
с такой проблемой: некоторые операторы самостоятельно устанавливают ограничения на посещение определенных сайтов, просмотр картинок или видеозаписей. При этом пользователей перед заключением договора об этом никто не предупредил. Достоверная информация об услуге должна быть сообщена потребителю до заключения договора, в том числе, информация о существующих ограничениях. Если оператор о них не предупредил, то несет соответствующую ответственность.

Одна из главных обязанностей оператора - обеспечение безопасности информации. В чем это выражается?

Во-первых, оператор обязан обеспечить соблюдение тайны связи. В частности, сведения об абоненте или пользователе могут передаваться оператором третьим лицам только с их письменного согласия. Обратите внимание: если письменное согласие дано, сведения о Вас могут быть переданы третьим лицам. Поэтому следует внимательно читать то, что подписываете. За незаконное распространение персональных данных оператор несет ответственность, в частности, обязан возместить материальный и моральный ущерб пострадавшему.

Во-вторых, если Вам или Вашему имуществу нанесен вред некачественной услугой, например, в сети по вине оператора распространился вирус, который нанес вред программному обеспечению, Вы вправе требовать от оператора компенсации нанесенного ущерба.

Оператор должен обеспечить соответствие услуг обязательным нормам законодательства, условиям договора или обычно предъявляемым требованиям. В договоре   
с абонентом должны быть указаны технические показатели, которые характеризуют качество Интернет услуг (например, его скорость), а также определен срок и порядок устранения неисправностей оператором.

Если в договоре оговорена определенная скорость, но на деле Интернет «тормозит» - не стоит воспринимать это как должное. Служба поддержки, как уже было сказано выше, должна работать и принимать заявки от Вас круглосуточно.

Теперь немного об обязанностях абонента. Их перечень невелик. Например, абонент обязан предпринимать меры по защите компьютера от вирусов, препятствовать распространению спама и вирусов со своего компьютера, использовать исправное оборудование, ну и, конечно же, оплачивать услуги связи.

Оплата оказанных Интернет услуг может осуществляться по абонентской, повременной или комбинированной системе оплаты, по объему принятой, и (или) переданной, и (или) отправленной, и (или) обработанной, и (или) хранимой информации либо по факту оказания единичной услуги.

* которые должны оказываться бесплатно (говорилось выше);
* о платности которых Вас не предупредили;
* которые фактически не были оказаны. Если с Вас взяли плату незаконно, потребуйте ее возврата.

Следует также помнить о том, что абонент и (или) пользователь Интернет услугами имеют право обратиться   
к оператору с требованием возврата средств, внесенных ими в качестве авансового платежа, в том числе с использованием карты оплаты.

Оператор в свою очередь обязан вернуть абоненту и (или) пользователю неиспользованный остаток средств.

Если доступ в Интернет отсутствует по вине оператора или Интернет услуги некачественные, Вы вправе требовать от оператора по своему выбору:

* назначить оператору новый срок, в течение которого должны быть оказаны Интернет услуги;
* поручить оказание Интернет услуг третьим лицам за разумную цену и потребовать от оператора возмещения понесенных расходов (например, провести наладку сети связи с помощью посторонней компании, а затем потребовать   
  от оператора возместить расходы);
* потребовать уменьшения стоимости Интернет услуг;
* расторгнуть договор.

Вообще, абонент вправе в любое время в одностороннем порядке расторгнуть договор при условии оплаты понесенных оператором расходов. Если на его счете при этом лежали деньги, они не могут «сгореть», а должны быть возвращены за вычетом указанных расходов оператора.

Требования абонента и (или) пользователя об уменьшении размера оплаты оказанных Интернет услуг, о возмещении расходов по устранению недостатков своими силами или третьими лицами, а также о возврате уплаченных за оказание Интернет услуг средств и возмещении убытков, причиненных в связи с отказом от предоставления Интернет услуг, признанные оператором обоснованными, подлежат удовлетворению в 10-дневный срок с даты признания их обоснованными.

При неисполнении или ненадлежащем исполнении оператором обязательств по оказанию Интернет услуг абонент до обращения в суд предъявляет оператору претензию. Претензия предъявляется в письменной форме   
в течение 6 месяцев с даты оказания Интернет услуг, отказа   
в их оказании или выставления счета за оказанную услугу.

К претензии прилагаются копия договора (в случае заключения договора в письменной форме), а также иные необходимые для рассмотрения претензии документы,   
в которых должны быть представлены доказательства неисполнения или ненадлежащего исполнения обязательств по договору, а в случае предъявления претензии   
о возмещении ущерба - сведения о размере причиненного ущерба. Претензия должна быть рассмотрена не позднее чем через шестьдесят дней со дня ее регистрации.

О результатах рассмотрения претензии оператор   
в письменной форме должен сообщить лицу, предъявившему претензию. Если претензия признана оператором обоснованной, недостатки, выявленные при оказании Интернет услуг, подлежат устранению в разумный срок, назначенный абонентом и (или) пользователем.

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

Потребители по искам, связанным с нарушением их прав освобождаются от уплаты государственной пошлины (пп. 15 п. 1 ст. 333.36 НК РФ).

**ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Ленинградской области»**

**Гатчинский филиал ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Ленинградской области»**

**отдел юридического обеспечения   
и работы по вопросам   
защиты прав**

**ПОТРЕБИТЕЛЕЙ**

**Г. Санкт-Петербург, ул. Ольминского, д.27, каб.209**

**Ленинградская область, г. Гатчина, Госпитальный переулок, д.15, каб.№5**

**тел. 8 (812) 448-05-46**

**8(813)71-936-80**

**e-mail:**

**zpp@cgelo.ru**

**gcgie@gtn.ru**

**сайт:**

**www.cgelo.ru**

**www.цгэгатчина.рф**

* **Консультационные услуги по вопросам   
  защиты прав потребителей.**
* **Составление исков, претензий, иных   
  документов по вопросам потребительского законодательства;**
* **Анализ проектов договоров в сфере   
  потребительского законодательства,   
  разработка проектов договоров.**

**ПАМЯТКА**

**ПОТРЕБИТЕЛЮ**

****

# ИНТЕРНЕТ

**(телекоммуникационные услуги)**

**ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии**

**в Ленинградской области»**

**Гатчинский филиала «Центр гигиены и эпидемиологии**

**в Ленинградской области»**

**2015**