

Информация для пользователей услугами связи

1. Претензионный порядок и судебная защита прав пользователя услугами связи

На территории Российской Федерации услуги связи оказываются операторами связи на основании договоров об оказании услуг связи.

При несоблюдении условия заключенного оператором связи с пользователем услугами связи договора и нарушении права пользователя услуг связи необходимо обратиться в суд, так как в соответствии со ст. 11 Гражданского Кодекса РФ защиту нарушенных или оспоренных гражданских прав осуществляет суд.

Однако в соответствии с требованиями ст. 55 Федерального закона от 07.07.2003 № 126-ФЗ «О связи» пользователь услуг связи обязан соблюсти досудебный порядок урегулирования спора и предварительно предъявить оператору связи претензию.

К претензии прилагаются копия договора об оказании услуг связи или иного удостоверяющего факт заключения договора документа (квитанция, опись вложения и тому подобные) и иные документы, которые необходимы для рассмотрения претензии по существу и в которых должны быть указаны сведения о неисполнении или ненадлежащем исполнении обязательств по договору об оказании услуг связи.

Отдельно обращаем внимание, что претензию (с прилагаемыми документами) следует направлять способом, позволяющим однозначно определить факт получения и регистрации данной претензии (с отметкой о вручении) оператором связи (заказным письмом, нарочным способом и т.д.).

2. Критерии качества услуг связи (низкий уровень сигнала сотовой связи, перебои и низкая скорость доступа в сеть «Интернет» и т.д.)

В настоящее время действующими в Российской Федерации нормативными правовыми актами в области связи показатели качества услуг связи и нормы на эти показатели не установлены.

В связи с этим квалифицировать уровень качества услуг связи как нарушение обязательных требований в области связи не представляется возможным.

В связи с этим вопрос несоответствия качества предоставляемых услуг связи следует рассматривать как нарушение условий действующего договора, только если критерии качества оказываемых услуг связи установлены и прописаны в условиях (приложениях) данного договора.

3. Создание отдельного лицевого счета (контент-счета) для абонентов мобильной (сотовой) связи

С целью обезопасить себя от списания денежных средств в случае подключения контентных услуг абоненту в соответствии с ч. 5 ст. 44 Федерального закона от 07.07.2003 № 126-ФЗ «О связи» необходимо обратиться к оператору связи с заявлением (письменным) о создании отдельного лицевого счета (так называемого контент-счета), предназначенного только для оплаты дополнительных контентных услуг связи в пределах средств, находящихся на указанном лицевом счете.

Таким образом, в случае открытия такого счета при его нулевом балансе провайдеры (партнеры оператора связи) не смогут оказывать дополнительные платные услуги связи и тем самым списывать денежные средства с абонентского счета, предназначенного для оплаты услуг связи.

4. Установка усилителей сигналов сотовой связи

Действующим законодательством в сфере связи разрешена установка усилителей сигнала (*репитеры/ ретрансляторы*) только операторами подвижной радиотелефонной связи с последующей их регистрацией в территориальном органе Роскомнадзора.

Самостоятельная установка усилителей сигнала (репитеров/ ретрансляторов) подвижной радиотелефонной (сотовой) связи гражданами законодательством не предусмотрена.

За самовольную установку усилителей сигнала подвижной радиотелефонной (сотовой) связи предусмотрена административная ответственность.

5. Советы по информационной безопасности и «цифровой гигиене» в сети Интернет:

- Перед публикацией любой информации, например, публикацией фотографии или осуществлением любого действия, например, комментированием какого-либо поста в сети «Интернет» необходимо подумать о возможных последствиях и защите себя и близких сейчас и в будущем. Информацию, лишь однажды размещенную в сети Интернет, удалить практически невозможно.

- Устанавливать в настройках профиля ограничения на просмотр личной страницы и её содержимого.

- Нельзя размещать и указывать информацию, которая может кого-либо оскорбить, обидеть или унижить.

- Всегда следите за обновлениями вашей операционной системы и браузера (или позвольте им обновляться автоматически).

- Используйте последнюю версию антивирусной программы и не забывайте регулярно обновлять вирусные базы.

- Внимательно следите за тем, какие веб-сайты вы открываете (не все ссылки безопасны) и что загружаете. Это относится к музыке, фильмам, файлам, плагинам и дополнениям для браузера и т. д.

- Устанавливайте программное обеспечение только из надежных источников

- Не открывайте подозрительные вложения к сообщениям электронной почты и сами сообщения.
- Используйте надежные пароли и храните их надежным способом.
- При совершении Интернет-платежей пользуйтесь только проверенными службами.
- Если вас просят указать личные или финансовые данные по электронной почте в мгновенном сообщении или на веб-странице, НИКОГДА не делайте этого.
- Соблюдайте осторожность, если вы выходите в Интернет с помощью сети, которую вы не знаете или которой не доверяете, например, бесплатное подключение Wi-Fi в кафе. Не включайте общий доступ и подключение к устройствам. Это поможет сделать ваш компьютер невидимым для других пользователей в сети, и вы будете в большей безопасности.
- Совершайте покупки в надежных и проверенных онлайн-магазинах. Если вы никогда не слышали об этом магазине, прочитайте о нем отзывы перед тем, как совершить покупку.
- Узнайте средний уровень цен и не попадайтесь на слишком низкие. Помните, что при покупке онлайн к цене самого товара могут добавиться еще стоимость пересылки и налога (на иностранных сайтах), поэтому итоговая цена может довольно сильно отличаться от той, которую вы увидели изначально.
- Убедитесь в том, что все ваши транзакции происходят на защищенных страницах: обычно это обозначается замочком в строке браузера. Чтобы не стать жертвой фишинга, проверьте правильность написания сайта. Например, если вы видите alfabanc.ru вместо alfabank.ru, то, скорее всего, вы на поддельном сайте, и мошенники хотят узнать данные вашей банковской карты.
- Если вы не уверены в каком-либо онлайн-магазине, то первую покупку лучше оплатить курьеру наличными. Сейчас быстро развивается способ оплаты заказов в Интернет-магазинах с помощью технологии выставления электронных счетов в Интернет-банк или мобильный банк (e-invoicing). Это наиболее безопасный в настоящее время способ оплаты в Интернете. Если для оплаты вас попросили прислать отсканированную копию банковской карты, закройте все цифры кроме последних четырех на лицевой стороне и никогда не отправляйте обратную сторону карты, где находится проверочный код.
- Будьте осторожны не только на сайтах магазинов, но также и в социальных сетях. Преступники могут следить за тем, кто и куда уезжает на праздники, оставляя дом пустым.

Информация предоставлена
Управлением Роскомнадзора по
Тюменской области, Ханты-
Мансийскому автономному округу –
Югре и Ямало-Ненецкому автономному
округу