

Памятка потребителю услуг кабельного телевидения.



Отношения между абонентом и оператором связи, оказывающим услуги связи для целей кабельного и (или) эфирного телевизионного вещания и (или) радиовещания регулируются Правилами оказания услуг связи для целей телевизионного вещания и (или)

радиовещания № 785 от 22 декабря 2006 года.

В соответствии с действующим законодательством **абонентом** является пользователь услуг связи для целей

телерадиовещания, с которым заключен договор об оказании услуг связи для целей телерадиовещания (далее - договор) 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 оборудование - технические средства (телевизионный приемник), предназначенные для приема, обработки и воспроизведения сигналов телепрограмм.

Оператор связи вправе оказывать те услуги связи для целей телерадиовещания, на оказание которых этому оператору связи выдана лицензия.

Оператор связи обеспечивает абоненту возможность пользования услугами связи для целей телерадиовещания 24 часа в сутки, если иное не установлено законодательством Российской Федерации или договором между оператором связи и абонентом.

Оператор связи обязан создавать систему информационно-справочного обслуживания в целях предоставления сведений об операторе связи, а также информации, необходимой для заключения и исполнения договора.

Указанная информация на русском языке (при необходимости - на иных языках) в наглядной и доступной форме бесплатно доводится до сведения граждан либо юридических лиц с помощью информационно-справочной системы, а также в местах работы с абонентами.

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

- состояние лицевого счета абонента;
- сведения о бюро ремонта;
- сведения о местах работы с абонентами;
- тарифы на услуги связи для целей телерадиовещания;
- порядок, форма и системы оплаты услуг связи для целей телерадиовещания.

Договор между оператором связи и абонентом или вещателем заключается в письменной форме в 2 экземплярах, один из которых вручается абоненту либо путем конклюдентных действий.

Оператор связи вправе поручить третьему лицу заключение договора от имени и за счет оператора связи, а также осуществление от его имени расчетов.



Для заключения договора заявитель подает оператору связи заявление, форма которого устанавливается оператором связи. Оператор связи регистрирует поступившее заявление.

В срок, не превышающий 30 дней со дня регистрации заявления о заключении договора, оператор осуществляет проверку наличия технической возможности предоставления заявителю доступа к сети связи телерадиовещания. При наличии технической возможности оператор связи направляет в указанный срок заявителю уведомление о предполагаемом сроке заключения договора.

Оператор связи вправе отказать заявителю в заключении договора при отсутствии технической возможности предоставления доступа к сети связи телерадиовещания.

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.

В договоре оператора связи с абонентом должны быть указаны следующие существенные условия:

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

Оператор связи не вправе при заключении договора навязывать абоненту оказание иных услуг за отдельную плату.

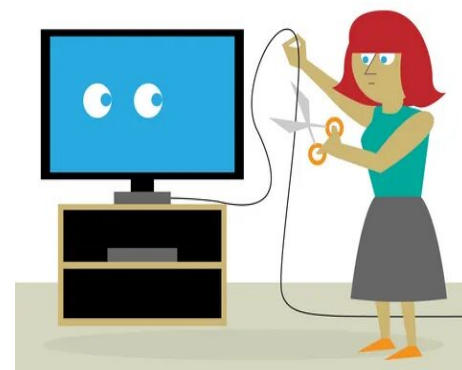
Обязанности оператора связи:

- ✓ абоненту услуги связи в соответствии с законодательством;
- ✓ оказывать оказывать абоненту при его обращении 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;
- ✓ доставлять до пользовательского (оконечного) оборудования сигнал телерадиопрограммы, соответствующий технологическим параметрам, установленным в договоре между оператором связи и вещателем.



Обязанности абонента:

- ✓ 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 оборудование, которое не соответствует требованиям, установленным законодательством РФ, или пользовательское оборудование третьих лиц;
- ✓ сообщать оператору связи в срок, не превышающий 60 дней, о прекращении своего права владения помещением, в котором установлено пользовательское оборудование, а также об изменении фамилии (имени, отчества) и места жительства;
- ✓ содержать в исправном состоянии абонентскую распределительную систему и пользовательское оборудование, находящиеся в помещении абонента.



Права потребителя при некачественном оказании услуг телерадиовещания.

В случае некачественного оказания услуг связи для целей телерадиовещания, в том числе в результате ненадлежащего содержания сети связи телерадиовещания абонент вправе потребовать по своему выбору:

- безвозмездного устранения недостатков по оказанию услуг связи для целей телерадиовещания;
- соответствующего уменьшения стоимости услуг связи для целей телерадиовещания;
- возмещения понесенных абонентом или вещателем расходов по устранению недостатков оказанной услуги связи для целей телерадиовещания своими силами или третьими лицами.



При этом абонент вправе предъявить оператору связи письменную претензию в двух экземплярах с одним из вышеперечисленных требований, а также потребовать выплатить неустойку в размере 3% за каждый день просрочки.

Претензия может быть отправлена по почте заказным письмом с уведомлением о вручении, а также вручена лично оператору

связи с отметкой о вручении на экземпляре потребителя.

К претензии прилагаются копия договора, а также иные необходимые для рассмотрения претензии по существу документы, в которых должны быть указаны сведения о ненадлежащем исполнении обязательств по договору, а в случае предъявления претензии о возмещении ущерба - о факте и размере причиненного ущерба.

Претензия рассматривается оператором связи в срок не более 60 дней с даты регистрации претензии.

О результатах рассмотрения претензии оператор связи должен сообщить в письменной форме предъявившему ее абоненту.

В случае если претензия была признана оператором связи обоснованной, выявленные недостатки подлежат устранению в разумный срок, назначенный абонентом.

В случае признания оператором связи требований абонента об уменьшении размера оплаты оказанных услуг телефонной связи, о возмещении расходов по устранению недостатков выполненной работы своими силами или третьими лицами, а также о возврате уплаченной за услуги связи для целей телерадиовещания денежной суммы и возмещении убытков, причиненных в связи с отказом от оказания услуг связи для целей телерадиовещания, обоснованными они подлежат удовлетворению в 10-дневный срок с даты принятия оператором связи решения об удовлетворении претензии.

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

Иски о защите прав потребителей могут быть предъявлены по выбору истца в суд по месту:

- нахождения организации, а если ответчиком является индивидуальный предприниматель, - его жительства;
- жительства или пребывания истца;
- заключения или исполнения договора.

Если иск к организации вытекает из деятельности ее филиала или представительства, он может быть предъявлен в суд по месту нахождения ее филиала или представительства (ст. 17 Закона РФ «О защите прав потребителей»).