

- ▶ содержать в исправном состоянии абонентскую распределительную систему и пользовательское (оконечное) оборудование, находящиеся в помещении абонента.



## **ПОРЯДОК 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 регис-

трации 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.

## **ДОКУМЕНТЫ, РЕГУЛИРУЮЩИЕ ОТНОШЕНИЯ В СФЕРЕ УСЛУГ СВЯЗИ**

1. Гражданский кодекс РФ.
2. Федеральный закон от 7 июля 2003 г. № 126-ФЗ «О Связи».
3. Закон РФ 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 РФ от 22 декабря 2006 г. № 785.

*При необходимости личного приема или для составления проекта досудебной претензии потребитель может обратиться в Госкомитет РБ по торговле по адресу:*

📍 450008, г. Уфа, ул. Цюрупы, 13, кабинет 703

☎ Телефон «горячей линии»  
8 (347) 218-09-78

🕒 с 9.00 до 18.00 часов по будням,  
перерыв с 13.00 до 14.00 часов



Буклет подготовлен и выпущен в рамках Государственной программы «О защите прав потребителей в Республике Башкортостан», утвержденной постановлением Правительства Республики Башкортостан от 24 марта 2017 года № 107

Государственный комитет  
Республики Башкортостан по торговле  
и защите прав потребителей

## **ПАМЯТКА ПОТРЕБИТЕЛЮ**

### **Услуги связи кабельного телевидения**



Уфа-2020

Оказание услуг связи для целей кабельного вещания регулируется Правилами 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.

**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.

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



## ПОРЯДОК И УСЛОВИЯ ЗАКЛЮЧЕНИЯ ДОГОВОРА

Услуги связи кабельного телевидения оказываются оператором связи на основании договора. Договор заключается в письменной форме в 2 экземплярах – один вручается абоненту, либо путем конклюдентных действий.

### ПОРЯДОК ДЕЙСТВИЙ:

1. Заявитель подает оператору связи заявление о заключении договора. Форма заявлений устанавливается оператором связи.

2. Оператор связи:

- регистрирует заявление;
- осуществляет проверку наличия технической возможности предоставления заявителю доступа к сети связи телерадиовещания

(не более 30 дней);

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

- заключает с заявителем договор.



**Следует знать!** В случае отказа от заключения договора заявитель вправе обратиться в суд.

## 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 РФ, 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;