**Информация в СМИ**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Руководитель:**  Главный врач Филиала ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии» в г. Каменске-Уральском, Каменском районе, Сухоложском и Богдановичском районах» | *\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_* | Тагильцева Полина Александровна  *расшифровка подписи* |
|  |  |  |
| **Исполнитель:** юрисконсульт отдела экспертиз в сфере защиты прав потребителей Филиала ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии» в г. Каменске-Уральском, Каменском районе, Сухоложском и Богдановичском районах» | Чередниченко Ирина Владимировна | тел. 8(3439) 37-08-06 |

26.09.2025

**Памятка потребителю**

**Правила оказания услуг связи для телевизионного и радиовещания**

Отношения между абонентами – пользователями услуг связи и операторами, оказывающими услуги связи для целей телерадиовещания, регулируются «Правилами оказания услуг связи для целей телевизионного вещания и (или) радиовещания», утв. Постановлением Правительства от 29.05.2025 N 783.

*Деятельность по оказанию услуг связи для телерадиовещания подлежит лицензированию*.

**Особенности оказания услуг связи**

При заключении договора абонент должен обеспечить наличие в помещении абонентской распределительной системы и пользовательского (оконечного) оборудования, например, телевизионного приемника, приставки.

 К абонентской распределительной системе относится совокупность физических цепей и технических средств (в том числе проходных усилителей, маршрутизаторов, разветвителей, абонентских розеток и иных коммутационных элементов), расположенных в помещении абонента, через которые пользовательское оборудование (оконечное оборудование) подключается к средствам связи сети связи телерадиовещания.

Если абонентская распределительная система не соответствует требованиям, установленным законодательством РФ, то оператор связи вправе отказать в доступе к сети связи телерадиовещания.

**Обратите внимание,** что в договоре, заключаемом с оператором связи, могут быть включены условия о приобретении, аренде пользовательского (оконечного) оборудования у оператора связи, их стоимости, а также условия, обязывающие абонента выкупить оборудование.

*К таким отношениям подлежат применению нормы о договоре купли-продажи оборудования*.

Исполнитель должен обеспечить возможность пользоваться услугам в течение 24 часов в сутки, если иное не установлено законом или договором.

Абоненту предоставляются следующие бесплатные информационно-справочные услуги:

● об оказываемых услугах связи;

● о зоне обслуживания своей сети связи;

● о состоянии лицевого счета абонента;

● о местах работы с абонентами;

● о тарифах (тарифных планах) на услуги связи;

● о порядке, форме и системе оплаты услуг;

● о порядке приема от абонента информации о технических неисправностях.

Оператор связи обязан иметь книгу жалоб.

**Особенности заключения договора с абонентом**

Договор на оказание услуг связи для телерадиовещания заключается в письменной форме на неопределенный срок.

**Отказ в заключении договора не допускается.**

Для заключения договора заявитель подает оператору связи заявление, форма которого устанавливается исполнителем услуг. В срок не превышающий 30 дней оператор связи проверяет техническую возможность для доступа к сети связи и уведомляет абонента о предполагаемом сроке заключения договора.

При отсутствии технической возможности, оператор связи может отказать в заключении договора. Потребитель вправе оспорить такой отказ в суде. Доказать отсутствие технической возможности должен исполнитель услуг.

В договор с потребителем должны быть включены следующие условия:

● сведения об абоненте и операторе связи;

● адрес установки пользовательского (оконечного) оборудования;

● перечень оказываемых услуг;

● порядок, сроки и форма оплаты услуг (при этом срок для оплаты не может быть меньше 15 дней с даты выставления счета), в том числе адрес и способ доставки счетов и др. условия.

**Внимание!** Запрещается без согласия абонента навязывать иные платные услуги. Если такие услуги были оплачены, то потребитель вправе потребовать от исполнителя услуг возврата уплаченной суммы.

**Особенности расторжения договора**

Договор может быть расторгнут:

● по соглашению сторон;

● по инициативе абонента;

● по инициативе оператора связи.

Если договор расторгается по инициативе абонента, то абонент обязан оплатить оказанные услуги, а оператор вернуть неизрасходованный авансовый платеж.

В случае прекращения у абонента права владения или пользования помещением где предоставляется услуга связи для кабельного вещания, договор, также, прекращается. При этом по требованию нового владельца помещения договор оказания услуг должен быть заключен в течение 30 дней.

**Расторжение договора по инициативе исполнителя:**

**1.** Если абонент нарушает требования законодательства о связи или сроки оплаты оказанных услуг, то исполнитель вправе приостановить оказание услуг уведомив об этом потребителя в письменной форме.

По истечении 6 месяцев с даты получения уведомления потребителем и не устранения выявленных нарушений, исполнитель вправе в одностороннем порядке расторгнуть договор.

**2.** В случае отсутствия оплаты в период установленный в договоре, но не ранее чем через 90 дней.

**Ответственность оператора связи**

За неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по договору между оператором связи и абонентом оператор связи несет ответственность в следующих случаях:

а) нарушения сроков предоставления абоненту доступа к сети связи телерадиовещания;

б) нарушения установленных в договоре сроков оказания услуг связи;

в) неоказания услуг связи для целей телерадиовещания, указанных в договоре;

г) некачественного оказания услуг связи телерадиовещания, в том числе в результате ненадлежащего содержания сети связи.

**При ненадлежащем исполнении договора абонент вправе потребовать по своему выбору:**

а) безвозмездного устранения недостатков по оказанию услуг;

б) соответствующего уменьшения стоимости услуг;

в) возмещения понесенных абонентом расходов по устранению недостатков оказанной услуги связи своими силами или третьими лицами.

 До обращения в суд абонент предъявляет оператору связи претензию, к которой прилагаются копии договора и иные необходимые документы.

**Срок рассмотрения претензии не должен превышать 30 дней.**

О результатах рассмотрения претензии должно быть сообщено абоненту в письменной форме или в форме электронного документа, подписанного простой электронной подписью, если такая форма указана в претензии. Ответ на претензию должен быть мотивирован.

При отклонении претензии полностью или частично либо неполучении ответа в установленный срок абонент вправе предъявить иск в суд.

Памятка подготовлена Управлением Роспотребнадзора по Свердловской области и ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области».

Для получения более подробной консультации по вопросам защиты прав потребителей, составления претензии, искового заявления в суд, граждане могут обращаться в консультационные пункты для потребителей филиалов ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области», адреса которых можно узнать на сайте **https://кц66.рф/** или по телефону (**3439) 37-08-06** филиал ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области в городе Каменске-Уральском, Каменском районе, Сухоложском и Богдановичском районах», либо в общественные организации по защите прав потребителей или иные организации, предоставляющие соответствующие услуги.