

Российская Федерация
Иркутская область
АДМИНИСТРАЦИЯ

Усть-Кутского муниципального образования

666793, г. Усть-Кут,
ул. Халтурина, 52
тел. 8(3952)43-51-81
E-mail: priemnaya@admin-ukmo.ru

« 24 » 04 2026 г. № 1-0-2194
На № _____ от _____

Главам поселений:
Администрация городского
поселения Кокшарову Е.В.
Звездинского городского
поселения Борисову В.С.
Янтальского городского поселения
Романенко К.М.
Ручейского сельского поселения
Багаеву А.П.
Нийского сельского поселения
Дудник Е.В.
Верхне-Марковского сельского
поселения
Власову К.В.
Подымахинского сельского
поселения Пахомовой Т.В.

Направляем в ваш адрес информационные материалы по защите прав потребителей для размещения на официальном сайте:

- Услуги связи. Сроки обращения с претензией;
- Услуги связи. Переход к другому оператору с сохранением номера;
- Услуги связи. Расторжение договора;
- Услуги связи. Выбор интернет-провайдера;
- Услуги связи;
- Расторжение договора по предоставлению услуг интернета;
- Тариф;
- Перенос номера: как перейти к другому оператору связи без потери «красивого» номера;
- Изменение тарифа и тарифного плана оператора связи.

О размещении информации просим сообщить в Администрацию
УКМО с указанием источников публикации и ссылок на сайты в срок до 18
мая 2026 года 2026года.

Приложение: на 21л. в 1экз.

Зам. мэра Усть-Кутского
муниципального образования
по социальным вопросам



Е.А.Кузнецова

исп. Атыева Н.П. тел.8(3952)43-51-81(доб.104)

УСЛУГИ СВЯЗИ.

СРОКИ ОБРАЩЕНИЯ С ПРЕТЕНЗИЕЙ.

В случае неисполнения или ненадлежащего исполнения обязательств, вытекающих из договора об оказании услуг связи, пользователь услугами связи до обращения в суд обязан предъявить оператору связи претензию.

Претензии предъявляются в следующие сроки:

- в течение шести месяцев со дня некачественного оказания услуги связи, отказа в ее оказании или дня выставления счета за оказанную услугу связи;

- в течение шести месяцев со дня отправки почтового отправления (посылки, письма, бандероли), денежного перевода в связи с недоставкой/невыводом, несвоевременной доставкой/выплатой, повреждением или утратой почтового отправления;

- в течение месяца со дня подачи телеграммы по вопросам, связанным с недоставкой, несвоевременной доставкой телеграммы или искажением текста телеграммы, изменяющим ее смысл.



При отклонении претензии полностью или частично, либо неполучении ответа в установленные сроки пользователь услугами связи имеет право предъявить иск в суд.

Сроки рассмотрения претензии:

Претензия должна быть рассмотрена не позднее чем через 30 дней со дня ее регистрации. Исключение составляют следующие случаи:

- претензии, связанные с почтовыми отправлениями и почтовыми переводами денежных средств, пересылаемых в пределах одного поселения - в течение пяти дней;

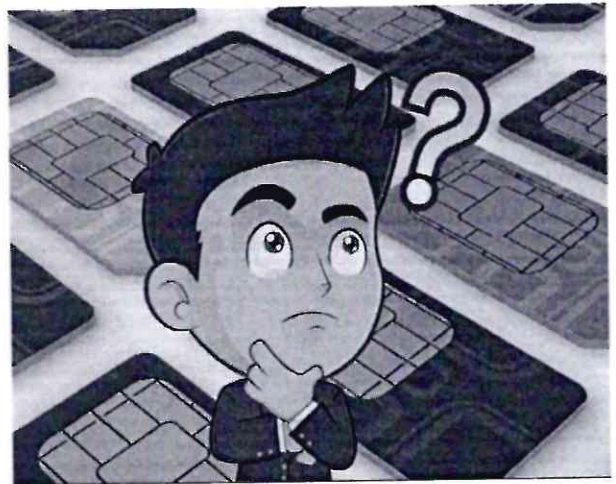
- претензии, связанные с оказанием услуг междугородной и международной телефонной связи рассматриваются в течение шестидесяти дней.

О результатах рассмотрения претензии лицу, предъявившему претензию, должно быть сообщено в письменной форме.

УСЛУГИ СВЯЗИ.

ПЕРЕХОД К ДРУГОМУ ОПЕРАТОРУ С СОХРАНЕНИЕМ НОМЕРА.

1. Сим-карта должна быть зарегистрирована на вас.
2. Удостоверьтесь, что ваша сим-карта активна и на ней отсутствуют задолженности.
3. Пользуетесь услугами данного оператора не менее 30 дней.
4. Проверьте паспортные данные.



4. Выберите нового оператора и заполните заявление.
5. Уточните дату переноса. Стандартный срок — от 8 до 14 дней.
6. Оплатите комиссию за перенос номера. Сумма не должна превышать 100 руб. Если оператор связи берет комиссию за переход, то эти деньги списываются полностью и не идут на оплату связи.

ПОМНИТЕ! Перенесение абонентского номера может быть отменено не позднее чем за 2 дня до даты начала оказания услуг новым оператором.

После завершения переноса вернуться к старому оператору можно только через 60 дней.



УСЛУГИ СВЯЗИ. РАСТОРЖЕНИЕ ДОГОВОРА.

Согласно ст.32 Закона «О защите прав потребителей» абонент вправе в любое время в одностороннем порядке расторгнуть договор об оказании услуг связи при условии оплаты им понесенных оператором связи расходов.

ВНИМАНИЕ! Заявление о расторжении договора подается только лицом, с которым был заключен договор, либо иным лицом, при наличии доверенности.



1. Проверить наличие задолженности.

2. Обратиться с письменным заявлением к оператору.

3. Если в Вашем городе нет офиса оператора связи, то необходимо направить заявление о расторжении договора почтовым отправлением с уведомлением о вручении на юридический адрес компании, указанный в договоре, или в сети «Интернет» на официальном сайте оператора связи, либо на электронный адрес.

В случае если на момент расторжения договора все фактически оказанные услуги были оплачены, то последующие действия оператора связи по начислению задолженности **неправомерны**.

Если (маршрутизатор, ТВ приставка) были приобретены в рассрочку, о чем прописано в договоре, то за данное оборудование необходимо будет заплатить.



УСЛУГИ СВЯЗИ.

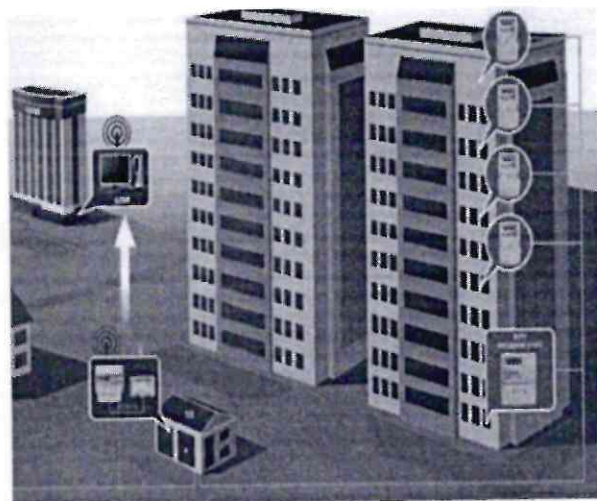
ВЫБОР ИНТЕРНЕТ-ПРОВАЙДЕРА.

Необходимо заключить договор на оказание услуг связи. Оператор связи (интернет-провайдер) обязан доводить до потребителя необходимую для заключения и исполнения договора информацию. 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 провайдером.

Потребитель вправе потребовать предоставления любой иной интересующей его дополнительной информации об оказываемых провайдером интернет-услугах.



Заявки о технических неисправностях со стороны пользователей должны приниматься провайдером круглосуточно.



– Житель дома вправе выбирать любую интернет-компанию и заключать с ней индивидуальный договор.

– Не требуется решение общего собрания жильцов о доступе интернет-провайдера.

– УК и застройщики не могут заключать эксклюзивные договоры с провайдерами.

– УК и ТСЖ обязаны бесплатно предоставлять доступ интернет-компаниям к подвалам, чердакам и крышам, техническим и другим помещениям, которые им могут потребоваться для прокладки кабелей.



УСЛУГИ СВЯЗИ.

В договоре должны быть указаны следующие существенные условия:

- а) абонентский номер (абонентские номера);
- б) оказываемые услуги телефонной связи;
- в) система оплаты услуг телефонной связи;
- г) порядок, сроки и форма расчетов;
- е) о способе информирования абонента об исполнении договора об оказании услуг



Договор заключается на неопределенный срок.

Оператор связи имеет право отказаться заключить договор при отсутствии технической возможности.

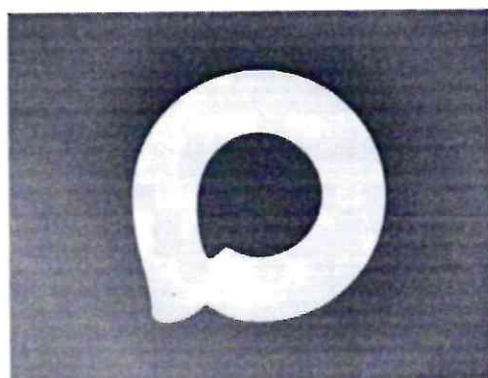
Оператор связи обязан предоставить лицу, которое имеет намерение заключить договор, следующую информацию:

- а) фирменное наименование оператора связи, места нахождения и режим работы оператора связи и его филиалов;
- б) реквизиты выданной оператору связи лицензии на осуществление деятельности в области оказания услуг телефонной связи;
- в) перечень услуг телефонной связи, условия и порядок их оказания;
- г) наименование и реквизиты нормативных документов, определяющих требования к качеству оказываемых услуг телефонной связи;
- д) тарифы на услуги телефонной связи;
- е) порядок, формы и системы оплаты услуг телефонной связи;
- ж) порядок рассмотрения претензий абонента и (или) пользователя услуг телефонной связи;
- з) номера телефонов информационно-справочных служб;

**ЕДИНЫЙ КОНСУЛЬТАЦИОННЫЙ ЦЕНТР
РОСПОТРЕБНАДЗОРА**

8-800-555-49-43
(ЗВОНОК БЕСПЛАТНЫЙ)

**Подписывайтесь на
наш канал в МАХ**



Изменение тарифа и тарифного плана оператором связи.

"Тариф" – это цена, устанавливаемая оператором связи за отдельную единицу услуги связи.

"Тарифный план" - совокупность условий, при которых оператор связи предлагает пользоваться одной либо несколькими услугами связи. Иначе говоря, это пакет услуг включающий: количество минут разговоров, количество текстовых и мультимедийных сообщений, объем гигабайт, доступных для использования в мобильном интернете, дополнительные услуги.

Вопрос: «Вправе ли оператор связи менять тариф в одностороннем порядке?» возникает у потребителей достаточно часто. К сожалению, при изменении тарифа сотовым оператором в одностороннем порядке закон не на стороне абонента.

Федеральным законом «О связи» определено, что тарифы на услуги связи устанавливаются оператором связи самостоятельно. Услуги связи оказываются операторами связи пользователям на основании договора об оказании услуг связи. И как правило, норма о том, что оператор сам может изменять тариф, в том числе и в сторону повышения стоимости, дублируется и в договорах. Подписывая соглашение (договор), абонент уже соглашается с таким условием.

Постановление Правительства РФ "Об утверждении Правил оказания услуг телефонной связи» обязывает оператора не менее чем за 10 календарных дней до изменения действующих тарифов на услуги телефонной связи извещать об этом абонентов через сайт оператора связи в сети "Интернет". Абонентам подвижной связи, в отношении которых применяется изменяемый тариф, дополнительно направляются короткие текстовые сообщения с информацией об изменении действующих тарифов на услуги подвижной связи.

Ранее операторы могли самостоятельно пересматривать услуги в тарифном плане, без согласия клиента. Например, уменьшить объем гигабайт. С 1 сентября 2025 года действуют правила, по которым операторы не могут менять условия тарифного плана без вашего согласия.

Изменение состава услуг в ходе исполнения договора может быть осуществлено только на основании инициированного абонентом заявления.

Это значит, что если вы подключили тарифный план с безлимитным интернетом, то самостоятельно перевести вас на 50 Гб интернета в месяц оператор не может. Он обязан уведомить вас за 10 дней до изменений через сайт или СМС.

Изменение условий договора, в том числе подключение дополнительных услуг, осуществляется в письменной форме или путем совершения конклюдентных действий, перечень и порядок осуществления которых определяются договором. При этом перечень конклюдентных действий должен включать:

- действия, совершенные через систему самообслуживания оператора связи (личный кабинет);
- отправку короткого текстового сообщения;
- совершение исходящего голосового вызова;
- иные действия абонента, однозначно идентифицирующие его и позволяющие достоверно установить его волеизъявление на изменение условий договора.

Например, абонент получает сообщение, который отправляют операторы связи при изменении стоимости тарифного плана, следующего содержания: «Мы улучшаем ваш

тариф! Теперь вам доступно больше гигабайт и минут за небольшую доплату. Если вы не откажетесь в течение 24 часов, мы переведем вас автоматически».

Для смены тарифа необходима галочка в приложении, код из СМС или другое действие. Без этого никто не имеет права менять оказываемый пакет услуг. Следует игнорировать такие сообщения, а если списание произошло – немедленно обратиться в службу поддержки с требованием вернуть старый тариф и оспорить списание в соответствии с законом.

При получении уведомления от оператора связи об изменении действующего тарифного плана, абонент вправе:

- согласиться с условиями нового тарифного плана;
- выбрать и перейти на другой тарифный план оператора связи;
- расторгнуть договор с оператором связи,

Вывод:

Оператор связи вправе самостоятельно устанавливать и изменять тарифы (ценовую составляющую тарифного плана), но при этом обязан предварительно уведомлять абонентов. При этом менять сам тарифный план (набор услуг) в одностороннем порядке без согласия абонента оператор не вправе.

Оператор обязан уведомить абонента не менее чем за 10 дней — разместить информацию на сайте и прислать смс.

Повышать плату можно без согласия, претензии из-за непрочитанной смс суды обычно не принимают.

Если не устроило изменение, выберите другой тариф или расторгните договор, или смените оператора.

Регулярно проверяйте актуальный тарифный план через личный кабинет, приложение или у представителей оператора связи, чтобы не пропустить информацию об изменениях.

*Информация подготовлена специалистами
Консультационного центра по защите прав
потребителей ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в
Иркутской области»
НАШИ КОНТАКТЫ: г. Иркутск,
ул. Трилиссера 51, каб. 113 тел.: 8 (395-2) 22-23-88,
ул. Пушкина 8, каб. 101, тел.: 8 (395-2) 63-66-22,
E-mail: zpp@sesoirkutsk.ru*

Перенос номера: как перейти к другому оператору связи без потери «красивого» номера

Мобильная связь – это основа современной жизни. Нередко абоненты ищут лучшие тарифы или более качественный сервис, желая при этом сохранить свой привычный номер. Однако переход к новому оператору с сохранением номера может быть затруднен, так как некоторые операторы создают искусственные препятствия, особенно в случаях с «красивыми» номерами. В этой статье мы разберем, как успешно осуществить перенос номера, какие права есть у потребителей согласно законодательству, и что делать, если оператор необоснованно препятствует переносу.

Отношения между абонентом и (или) пользователем услуг телефонной связи и оператором связи при оказании услуги телефонной связи регламентированы Правилами оказания услуг телефонной связи, утвержденными постановлением Правительства РФ от 30.12.2024 № 1994.

Что такое перенесение абонентского номера?

Перенесение номера – это услуга, позволяющая абоненту сохранить свой действующий абонентский номер при смене оператора подвижной радиотелефонной связи. Это означает, что вы можете перейти к новому оператору, не меняя свой абонентский номер.

Условия перехода

- Владелец номера является физическое лицо, которое имеет действующий договор с текущим оператором;
- Отсутствует задолженность перед текущим оператором. Погашение задолженности осуществляется в срок не менее, чем за 4 дня до даты начала оказания услуг новым оператором;
- Номер не заблокирован;
- Номер ранее не переносился, или с момента после переноса прошло более 60 дней.

Как операторы препятствуют переходу?

Несмотря на законодательные нормы, некоторые операторы пытаются удержать клиентов, используя различные методы, одним из которых является наличие у абонента задолженности за «красивый» номер.

"Красивый" номер: что это и как он оформляется?

"Красивый" номер – это номер телефона, который легко запомнить благодаря повторяющимся цифрам, последовательностям или другим особенностям. Такие номера часто предлагаются операторами связи как дополнительная услуга, за которую взимается разовая или ежемесячная плата и которая оформляется отдельным договором или дополнительным соглашением к основному договору на оказание услуг связи. В документе должны быть четко прописаны условия предоставления услуги, ее стоимость, порядок оплаты и, что самое главное, условия расторжения.

Почему возникают проблемы при переносе "красивого" номера?

Основная проблема возникает, когда оператор связи, к которому вы хотите перейти, получает от вашего текущего оператора отказ в переносе номера по причине "задолженности за красивый номер". При этом вы абсолютно уверены, что все счета оплачены и никаких долгов у вас нет.

В современном мире услуги связи стали неотъемлемой частью жизни каждого человека. Однако, нередко приходится сталкиваться с ситуациями, когда возникает необходимость расторжения такого договора.

Рассмотрим расторжение договора на предоставление услуг интернета на конкретном примере.

Потребитель решил отказаться от услуг интернета одной из компаний и расторгнуть договор с оператором связи. Для расторжения договора потребитель обратился по телефону горячей линии и попросил отключить интернет и телевидение, в связи с отказом от услуг. В 00 часов 00 минут того же дня услуги предоставляться перестали. Однако, через 6 месяцев потребителю поступил звонок от компании о том, что если потребитель не будет и дальше вносить платежи по абонентской плате, то компания подаст в суд. На аргумент потребителя о том, что договор был расторгнут, компания пояснила, что не получила подобных уведомлений и услуги не оказываются из-за наличия задолженности.

Что делать в такой ситуации, и на какие нормы действующего законодательства необходимо опираться рассмотрим в данной статье.

В силу пункта 57 Правил оказания телематических услуг связи № 2607 (далее - Правил № 2607) абонент вправе в любое время в одностороннем порядке расторгнуть договор об оказании услуг связи при условии оплаты им понесенных оператором связи расходов по оказанию ему услуг. Порядок одностороннего отказа от исполнения договора об оказании услуг связи определяется договором об оказании услуг связи. Те же нормы содержатся в статье 32

Закона о защите прав потребителей и пункта 1 статьи 782 Гражданского Кодекса РФ.

Изменение договора об оказании услуг связи осуществляется в письменной форме или путем совершения конклюдентных действий, перечень и порядок осуществления которых определяются договором об оказании услуг связи.

Таким образом, во избежание ситуаций, описанных выше, самым надежным способом расторжения договора с оператором связи является личное обращение в офис оператора связи, с письменным заявлением о расторжении договора, один экземпляр которого с отметкой о получении остается у потребителя. Если в Вашем городе нет офиса оператора связи, то необходимо направить заявление о расторжении договора почтовым отправлением с уведомлением о вручении на юридический адрес компании, либо на адрес, указанный в договоре, или в сети «Интернет» на официальном сайте оператора связи, либо на официальный электронный адрес оператора связи.

С момента получения и регистрации Вашего заявления о расторжении договора, обязательства сторон считаются прекращенными, за исключением обязательств, связанных с оплатой фактически оказанных, но не оплаченных на момент расторжения договора услуг.

ВНИМАНИЕ!!! Заявление о расторжении договора подается только лицом, с которым был заключен договор, либо иным лицом, при наличии доверенности.

Если оператор связи утверждает о наличии задолженности, рекомендуем выяснить, за какой период и какие именно услуги возникла задолженность, попросите у оператора связи

предоставить дополнительную информацию об оказанных телематических услугах связи (произвести детализацию счета).

В случае если на момент расторжения договора все фактически оказанные услуги были оплачены, то действия оператора связи по начислению задолженности не правомерны, так как фактически услуги вам не предоставлялись с момента отключения таких услуг или после получения заявления о расторжении договора.

Так же не редко при расторжении договора может выясниться, что оборудование, которым пользовался потребитель для оказания услуг (маршрутизатор, ТВ приставка) должно быть выкуплено, хотя изначально, при подключении этих услуг потребителю в устном порядке было сказано, что оборудование предоставляется в аренду с равными платежами на весь период действия договора.

ВАЖНО!!! В такой ситуации рекомендуем обратиться к условиям письменного договора, который был заключен в день предоставления оборудования, так как устные обещания оператора связи по условиям предоставления оборудования не имеют юридической силы.

Все существенные условия (характер предоставления оборудования, размер платежей, сроки, последствия расторжения договора) должны быть прописаны в документах, которые подписывает абонент.

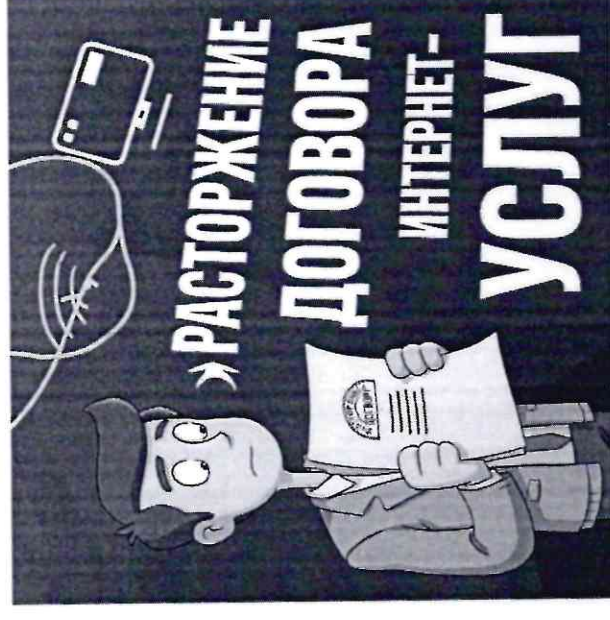
В случае, если в договоре указано, что абонент приобретает оборудование в собственность на условиях рассрочки, то при расторжении договора с оператором связи, оборудование остается у вас, как ваша собственность, и если за него выплачены еще

не все денежные средства, то нужно будет их оплатить.

В случае несогласия с предъявленными расчетами и долгом перед оператором связи при расторжении договора, Ваш спор может быть разрешен исключительно в судебном порядке.

Информация подготовлена с использованием
информационных ресурсов: <https://regionkv.org.ru>
НАШИ КОНТАКТЫ : г. Иркутск,
ул. Трилиссера 51, каб. 113 тел.: 8 (395-2) 22-23-88,
ул. Пушкина 8, каб. 101, тел.: 8 (395-2) 63-66-22,
e-mail: zpp@sesoirkutsk.ru

ФБУЗ «Центр гигиены и
эпидемиологии в Иркутской
области»



г.Иркутск, ул.Трилиссера, 51, 8(395-2)22-23-88 Пушкина, 8, 8(395-2)63-66-22 zpp@sesoirkutsk.ru .
г.Ангарск, кв-л 95, д.17, тел. 8(395-5)67-55-22 ffbuz-angarsk@yandex.ru
г.Усолье-Сибирское, ул.Ленина, 73 тел.8(395-43) 6-79-24 ffbuz-usolie-sibirskoe@yandex.ru
г.Черемхово, ул.Плеханова, 1, тел. 8(395-46)5-66-38, ffbuz-cheremkhovo@yandex.ru
г.Саянск, микрорайон Благовещенский, д.5 А, тел. 8(395-53) 5-10-20, ffbuz-sayansk@yandex.ru
п.Залари (обращаться в г.Саянск)
г.Тулун, ул.Виноградова, 21, тел.8(395-30)2-10-20 ffbuz-tulun@yandex.ru ,
г.Нижнеудинск, ул.Аллейная, 27а тел.8(395-57)7-09-53, ffbuz-nizhneudinsk@yandex.ru ,
г.Тайшет, ул.Старобазарная, 3-1н, тел. 8(395-63) 5-35-37; ffbuz-taishet@yandex.ru
г.Братск (обращаться в г.Иркутск)
г.Железногорск-Илимский, (обращаться в г.Иркутск, г.Усть-Кут)
г.Усть-Илимск, лечебная зона, 6 тел.8(395-35) 6-44-46; ffbuz-u-ilimsk@yandex.ru
г.Усть-Кут, ул.Кирова, 91, тел.8(395-65) 5-03-78; ffbuz-u-kut@yandex.ru
п.Усть-Ордынский, пер.1 Октябрьский, 12 тел. 8 (395-41) 3-10-78, ffbuz-u-obao@yandex.ru

Расторжение договора по предоставлению услуг интернета

Консультационный центр и пункты
по защите прав потребителей

Единый консультационный центр
Роспотребнадзора -
8-800-555-49-43

Услуги связи остаются актуальными и востребованными в современном мире, так как в настоящее время интегрированы в различные аспекты жизни общества, что способствует повышению качества жизни.

Что стоит помнить при заключении договора об оказании услуг связи?

Услуги телефонной связи оказываются на основании возмездных договоров. Договор об оказании услуг мобильной связи, заключаемый с гражданами, является публичным договором. Условия такого договора должны соответствовать правилам оказания услуг связи.

Оператор связи не вправе отказать в заключении договора в случае, если абонент не предоставил согласие на передачу его персональных данных третьим лицам и (или) согласие на получение рекламы.

Договор заключается на неопределенный срок. По желанию абонента может быть заключен срочный договор.

Договор заключается в письменной форме, в том числе посредством сети "Интернет", или путем совершения конклюдентных действий, позволяющих достоверно установить волеизъявление абонента в отношении заключения договора.

Оператор связи обязан предоставить лицу, которое имеет намерение заключить договор, следующую информацию:

- а) наименование (фирменное наименование) оператора связи, места

нахождения и режим работы оператора связи и его филиалов;

б) реквизиты выданной оператору связи лицензии (лицензий) на осуществление деятельности в области оказания услуг телефонной связи (далее - лицензия);

в) перечень услуг телефонной связи, условия и порядок их оказания;

г) наименование и реквизиты нормативных документов, определяющих требования к качеству оказываемых услуг телефонной связи;

д) тарифы на услуги телефонной связи;

е) порядок, формы и системы оплаты услуг телефонной связи;

ж) порядок рассмотрения претензий абонента и (или) пользователя услуг телефонной связи;

з) номера телефонов информационно-справочных служб;

и) указание мест, где абонент и (или) пользователь услуг телефонной связи могут в полном объеме ознакомиться с настоящими Правилами.

Для заключения соответствующего договора гражданин представляет оператору связи документ, удостоверяющий личность.

В договоре, заключаемом в письменной форме, должны быть указаны следующие сведения:

- дата и место заключения договора (при заключении договора посредством сети "Интернет" в договоре указывается, что

договор заключен посредством сети "Интернет");

- наименование (фирменное наименование) оператора связи;

- реквизиты расчетного счета оператора связи;

- достоверные сведения об абоненте:

фамилия, имя, отчество (при наличии), место жительства, дата рождения, реквизиты документа, удостоверяющего личность, - для физического лица;

- адрес, порядок и способ предоставления счета за оказанные услуги связи;

- срок обеспечения доступа к сети местной или подвижной связи.

В договоре должны быть указаны существенные условия:

- абонентский номер (абонентские номера);

- оказываемые услуги телефонной связи;

- система оплаты услуг телефонной связи;

- порядок, сроки и форма расчетов.

Помните! Услуги связи - лицензируемый вид деятельности. Обращаем Ваше внимание, если у исполнителя отсутствует лицензия на оказание услуг по договору, заказчик имеет право в одностороннем порядке отказаться от договора и потребовать от исполнителя возместить причиненные убытки.

Сторонам договора об оказании услуг связи прежде всего необходимо согласовать его предмет и иные условия, которые в

соответствии с правилами являются существенными для данного вида договоров.

Если договором не согласованы существенные условия, предусмотренные в правилах оказания услуг связи, договор считается незаключенным, права и обязанности по нему не возникают. Вместе с тем сторона, которая полностью или частично приняла исполнение по договору либо другим образом подтвердила его действие, не вправе требовать признания договора незаключенным, если заявление такого требования с учетом конкретных обстоятельств будет противоречить принципу добросовестности.

Действия потребителя в случае отказа или уклонения оператора связи от заключения договора:

Оператор связи имеет право отказаться заключить договор при отсутствии технической возможности.

В случае отказа или уклонения оператора связи от заключения договора лицо, имеющее намерение заключить договор, вправе обратиться в суд с требованием о понуждении к заключению договора и о возмещении убытков. Бремя доказывания отсутствия соответствующей технической возможности лежит на операторе связи.

Информация подготовлена с использованием СПС
Консультант Плюс на апрель 2026

Ждем Вас по адресам:

**ФБУЗ «Центр гигиены и
эпидемиологии в Иркутской**

г.Иркутск, ул.Трилисера, 51, 8(395-2)22-23-88 Пушкина, 8, 8(395-2)63-66-22 zpp@sesoirk.irkutsk.ru.
г.Ангарск, кв-л 95, д.17, тел. 8(395-5)67-55-22 ffbufz-angarsk@yandex.ru
г.Усолье-Сибирское, ул.Ленина, 73 тел.8(395-43) 6-79-24 ffbufz-usolie-sibirskoe@yandex.ru
г.Черемхово, ул.Плеханова, 1, тел. 8(395-46)5-66-38, ffbufz-cheremkhovo@yandex.ru
г.Саянск, микрорайон Благовещенский, д.5 А, тел. 8(395-53) 5-10-20, ffbufz-sayansk@yandex.ru
п.Залари (обращаться в г.Саянск)
г.Тулун, ул.Виноградова, 21, тел.8(395-30)2-10-20 ffbufz-tulun@yandex.ru,
г.Нижнеудинск, ул.Аллейная, 27а тел.8(395-57)7-09-53, ffbufz-nizhneudinsk@yandex.ru,
г.Тайшет, ул.Старобазарная, 3-1н, тел. 8(395-63) 5-35-37; ffbufz-taishet@yandex.ru
г.Братск (обращаться в г.Иркутск)
г.Железногорск-Илимский, (обращаться в г.Иркутск, г.Усть-Кут)
г.Усть-Илимск, лечебная зона, 6 тел.8(395-35) 6-44-46; ffbufz-u-ilimsk@yandex.ru
г.Усть-Кут, ул.Кирова, 91, тел.8(395-65) 5-03-78; ffbufz-u-kut@yandex.ru
п.Усть-Ордынский, пер.1 Октябрьский, 12 тел. 8 (395-41) 3-10-78, ffbufz-u-obao@yandex.ru

области»



**Что учесть при заключении
договора на оказание услуг
мобильной связи**

Консультационный центр и пункты
по защите прав потребителей

Единый консультационный центр -
Роспотребнадзора -
8-800-555-49-43



Мобильная связь - это основа современной жизни. Нередко абоненты ищут лучшие тарифы или более качественный сервис, желая при этом сохранить свой привычный номер. Однако

переход к новому оператору с сохранением номера может быть затруднен, так как некоторые операторы создают искусственные препятствия, особенно в случаях с "красивыми" номерами. В этой статье мы разберем, как успешно осуществить перенос номера, какие права есть у потребителей согласно законодательству, и что делать, если оператор необоснованно препятствует переносу.

Отношения между абонентом и (или) пользователем услуг телефонной связи и оператором связи при оказании услуги телефонной связи регламентируются Правилами оказания услуг телефонной связи, утвержденными постановлением Правительства РФ от 30.12.2024 № 1994.

Что такое перенесение абонентского номера?

Перенесение номера - это услуга, позволяющая абоненту сохранить свой действующий абонентский номер при смене оператора подвижной радиотелефонной связи. Это означает, что вы можете перейти к новому оператору, не меняя свой абонентский номер.

Условия перехода

- ✓ **Владельцем номера является физическое лицо**, которое имеет действующий договор с текущим оператором;
- ✓ **Отсутствует задолженность перед текущим оператором.** Погашение задолженности осуществляется в срок не

менее, чем за 4 дня до даты начала оказания услуг новым оператором;

- ✓ **Номер не заблокирован;**
- ✓ Номер ранее не переносился, или с момента после переноса прошло **более 60 дней.**

Как операторы связи препятствуют переходу?

Несмотря на законодательные нормы, некоторые операторы пытаются удерживать клиентов, используя различные методы, одним из которых является наличие у абонента задолженности за «красивый» номер.

"Красивый" номер: что это и как он оформляется?



"Красивый" номер - это номер телефона, который легко запомнить благодаря повторяющимся цифрам, последовательностям или другим особенностям. Такие номера часто предлагаются операторами связи как дополнительная услуга, за которую взимается

разовая или ежемесячная плата и которая оформляется отдельным договором или дополнительным соглашением к основному договору на оказание услуг связи. В документе должны быть четко прописаны условия предоставления услуги, ее стоимость, порядок оплаты и, что самое главное, условия расторжения.

Почему возникают проблемы при переносе "красивого" номера?

Основная проблема возникает, когда оператор связи, к которому вы хотите перейти, получает от вашего текущего оператора отказ в переносе номера по причине "задолженности за красивый

номер". При этом вы абсолютно уверены, что все счета оплачены и никаких долгов у вас нет.

Возможные причины такого отказа:

- ✓ **Скрытые условия договора:** В договоре на "красивый" номер могут быть прописаны условия, которые не были донесены до вас в полной мере или были проигнорированы при подписании. Например, условие о невозможности переноса номера без полного выкупа или досрочного расторжения с выплатой неустойки.
- ✓ **Ошибки оператора:** Не исключены и технические ошибки со стороны оператора, когда задолженность начисляется ошибочно или информация о ее погашении не обновляется в системе.
- ✓ **Недобросовестные действия оператора:** В некоторых случаях операторы могут использовать "задолженность за красивый номер" которого в принципе у абонента не существует, как предлог для удержания абонента, создавая искусственные препятствия для перехода к конкурентам.

Что делать, если оператор препятствует переходу?

Если вы столкнулись с отказом в переносе номера из-за "задолженности за красивый номер", действуйте по следующему алгоритму:

- ✓ **Запросите детализацию задолженности:** Первым делом обратитесь к своему текущему оператору связи и потребуйте предоставить вам полную детализацию задолженности, включая период ее возникновения, сумму и основание для начисления. Запросите копию договора на "красивый" номер, если у вас ее нет.

✓ **Внимательно изучите договор:**
Проанализируйте условия договора на "красивый" номер. Особое внимание уделите пунктам, касающимся оплаты, расторжения и возможности переноса номера. Убедитесь, что вы выполнили все свои обязательства.

✓ **Оспорьте задолженность (при необходимости):**

Если задолженность начислена ошибочно или вы не согласны с ее основанием: напишите претензию оператору связи. В претензии подробно изложите свои аргументы, приложите копии документов (договора, квитанций об оплате, детализации звонков, если это имеет отношение к делу). Требуйте перерасчета или аннулирования задолженности. Обязательно сохраните копию претензии с отметкой о ее принятии или отправьте ее заказным письмом с уведомлением о вручении.

Если все вышеперечисленные меры не принесли результата, и вы уверены в своей правоте, вы можете подать исковое заявление в суд.

В суде вы сможете потребовать не только перенесение абонентского номера, но и возмещение убытков, причиненных действиями оператора (например, моральный вред).

Информация подготовлена
с использованием СПС Консультант Плюс и открытых
данных из сети Интернет

Ждем Вас по адресам:

г.Иркутск, ул.Трилисера, 51, 8(395-2)22-23-88 Пушкина, 8, 8(395-2)63-66-22 zpp@sesoirk.irkutsk.ru.	г.Ангарск, кв-л 95, д.17, тел. 8(395-5)67-55-22 ffbuz-angarsk@yandex.ru	г.Усолье-Сибирское, ул.Ленина, 73 тел.8(395-43) 6-79-24 ffbuz-usolie-sibirskoe@yandex.ru	г.Черемхово, ул.Плеханова, 1, тел. 8(395-46)5-66-38, ffbuz-cheremxovo@yandex.ru	г.Саянск, микрорайон Благовещенский, д.5 А,тел. 8(395-53) 5-10-20, ffbuz-sayansk@yandex.ru	п.Залари (обращаться в г.Саянск)	г.Тулун, ул.Виноградова, 21, тел.8(395-30)2-10-20 ffbuz-tulun@yandex.ru,	г.Нижнеудинск, ул.Аллейная, 27а тел.8(395-57)7-09-53, ffbuz-nizhneudinsk@yandex.ru,	г.Тайшет,ул.Старобазарная, 3-1н, тел. 8(395-63) 5-35-37; ffbuz-taishet@yandex.ru	г.Братск (обращаться в г.Иркутск)	г.Железногорск-Илимский, (обращаться в г.Иркутск, г.Усть-Кут)	г.Усть-Илимск, лечебная зона, 6 тел.8(395-35) 6-44-46; ffbuz-u-ilimsk@yandex.ru	г.Усть-Кут, ул.Кирова, 91, тел.8(395-65) 5-03-78; ffbuz-u-kut@yandex.ru	п.Усть-Ордынский, пер.1 Октябрьский, 12 тел. 8 (395-41) 3-10-78, ffbuz-u-obao@yandex.ru
--	--	--	--	---	----------------------------------	---	---	--	-----------------------------------	---	---	--	--

ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Иркутской области»



**Перенос абонентского номера:
как перейти к другому
оператору связи без потери
«красивого» номера**

Консультационный центр и пункты
по защите прав потребителей

Единый консультационный центр
Роспотребнадзора -
8-800-555-49-43

"Тариф" - это цена, устанавливаемая оператором связи за отдельную единицу услуги связи.

"Тарифный план" - совокупность условий, при которых оператор связи предлагает пользоваться одной либо несколькими услугами связи. Иначе говоря, это пакет услуг включающий: количество минут разговоров, количество текстовых и мультимедийных сообщений, объём гигабайт, доступных для использования в мобильном интернете, дополнительные услуги.

Вопрос: «Вправе ли оператор связи менять тариф в одностороннем порядке?»
возникает у потребителей достаточно часто. К сожалению, при изменении тарифа сотовым оператором в одностороннем порядке закон не на стороне абонента.

Федеральным законом «О связи» определено, что тарифы на услуги связи устанавливаются оператором связи самостоятельно. Услуги связи оказываются операторами связи пользователям на основании договора об оказании услуг связи. И как правило, норма о том, что оператор сам может изменять тариф, в том числе и в сторону повышения стоимости, дублируется и в договорах. Подписывая соглашение (договор), абонент уже соглашается с таким условием.

Постановление Правительства РФ "Об утверждении Правил оказания услуг телефонной связи» обязывает оператора

не менее чем за 10 календарных дней до изменения действующих тарифов на услуги телефонной связи извещать об этом абонентов через сайт оператора связи в сети "Интернет". Абонентам подвижной связи, в отношении которых применяется изменяемый тариф, дополнительно направляются короткие текстовые сообщения с информацией об изменении действующих тарифов на услуги подвижной связи.

Ранее операторы могли самостоятельно пересматривать услуги в тарифном плане, без согласия клиента. Например, уменьшить объём гигабайт. С 1 сентября 2025 года действуют правила, по которым операторы не могут менять условия тарифного плана без вашего согласия.

Изменение состава услуг в ходе исполнения договора может быть осуществлено только на основании инициированного абонентом заявления.

Это значит, что если вы подключили тарифный план с безлимитным интернетом, то самостоятельно перевести вас на 50 Гб интернета в месяц оператор не может. Он обязан уведомить вас за 10 дней до изменений через сайт или СМС.

Изменение условий договора, в том числе подключение дополнительных услуг, осуществляется в письменной форме или путем совершения конклюдентных действий, перечень и порядок осуществления которых определяются договором. При этом

перечень конклюдентных действий должен включать:

- действия, совершенные через систему самообслуживания оператора связи (личный кабинет);

- отправку короткого текстового сообщения;

- совершение исходящего голосового вызова;

- иные действия абонента, однозначно идентифицирующие его и позволяющие достоверно установить его волеизъявление на изменение условий договора.

Например, абонент получает сообщение, который отправляют операторы связи при изменении стоимости тарифного плана, следующего содержания: «Мы улучшаем ваш тариф! Теперь вам доступно больше гигабайт и минут за небольшую плату. Если вы не откажетесь в течение 24 часов, мы переведем вас автоматически».

Для смены тарифа необходима галочка в приложении, код из СМС или другое действие. Без этого никто не имеет права менять оказываемый пакет услуг. Следует игнорировать такие сообщения, а если списание произошло - немедленно обратиться в службу поддержки с требованием вернуть старый тариф и оспорить списание в соответствии с законом.

При получении уведомления от оператора связи об изменении

действующего тарифного плана, абонент вправе:

- согласиться с условиями нового тарифного плана;
- выбрать и перейти на другой тарифный план оператора связи;
- расторгнуть договор с оператором связи;

Вывод:

- Оператор связи вправе самостоятельно устанавливать и изменять тарифы (ценовую составляющую тарифного плана), но при этом обязан предварительно уведомлять абонентов. При этом менять сам тарифный план (набор услуг) в одностороннем порядке без согласия абонента оператор не вправе.

- Оператор обязан уведомить абонента не менее чем за 10 дней — разместить информацию на сайте и прислать смс.

- Повышать плату можно без согласия, претензии из-за непрочитанной смс суды обычно не принимают.

- Если не устроило изменение, выберите другой тариф или расторгните договор, или смените оператора.

- Регулярно проверяйте актуальный тарифный план через личный кабинет, приложение или у представителей оператора связи, чтобы не пропустить информацию об изменениях.

Информация подготовлена
с использованием СПС
Консультант Плюс

Ждем Вас по адресам:

г. Иркутск, ул. Трилисера, 51, 8(395-2)22-23-88 Пушкина, 8, 8(395-2)63-66-22 zpp@sesoirk.irkutsk.ru.
г. Ангарск, кв-п 95, д.17, тел. 8(395-5)67-55-22 ff buz-angarsk@yandex.ru
г. Усолье-Сибирское, ул.Ленина, 73 тел.8(395-43) 6-79-24 ff buz-usolie-sibirskoe@yandex.ru
г. Черемхово, ул.Плеханова, 1, тел. 8(395-46)5-66-38, ff buz-cheremkhovo@yandex.ru
г. Саянск, микрорайон Благовещенский, д.5 А,тел. 8(395-53) 5-10-20, ff buz-sayansk@yandex.ru
п. Залари (обращаться в г.Саянск)
г. Тулун, ул.Виноградова, 21, тел.8(395-30)2-10-20 ff buz-tulun@yandex.ru,
г. Нижнеудинск, ул.Аллейная, 27а тел.8(395-57)7-09-53, ff buz-nizhneudinsk@yandex.ru,
г. Тайшет, ул.Старобазарная, 3-1н, тел. 8(395-63) 5-35-37; ff buz-taishet@yandex.ru
г. Братск, (обращаться в г.Иркутск)
г. Железногорск-Илимский, (обращаться в г.Иркутск, г.Усть-Кут)
г. Усть-Илимск, лечебная зона, 6 тел.8(395-35) 6-44-46; ff buz-u-ilimsk@yandex.ru
г. Усть-Кут, ул.Кирова, 91, тел.8(395-65) 5-03-78; ff buz-u-kut@yandex.ru
п. Усть-Ордынский, пер.1 Октябрьский, 12 тел. 8 (395-41) 3-10-78, ff buz-u-obao@yandex.ru

ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Иркутской области»



Изменение тарифа и тарифного плана оператором связи.

Консультационный центр и пункты по защите прав потребителей

Единый консультационный центр
Роспотребнадзора -
8-800-555-49-43

Расторжение договора по предоставлению услуг интернета

В современном мире услуги связи стали неотъемлемой частью жизни каждого человека. Однако, нередко приходится сталкиваться с ситуациями, когда возникает необходимость расторжения такого договора.

Рассмотрим расторжение договора на предоставление услуг интернета на конкретном примере.

Потребитель решил отказаться от услуг интернета одной из компаний и расторгнуть договор с оператором связи. Для расторжения договора потребитель обратился по телефону горячей линии и попросил отключить интернет и телевидение, в связи с отказом от услуг. В 00 часов 00 минут того же дня услуги предоставляться перестали. Однако, через 6 месяцев потребителю поступил звонок от компании о том, что если потребитель не будет и дальше вносить платежи по абонентской плате, то компания подаст в суд. На аргумент потребителя о том, что договор был расторгнут, компания пояснила, что не получала подобных уведомлений и услуги не оказываются из-за наличия задолженности. Что делать в такой ситуации, и на какие нормы действующего законодательства необходимо опираться рассмотрим в данной статье.

В силу пункта 57 Правил оказания телематических услуг связи № 2607 (далее – Правил № 2607) абонент вправе в любое время в одностороннем порядке расторгнуть договор об оказании услуг связи при условии оплаты им понесенных оператором связи расходов по оказанию ему услуг. Порядок одностороннего отказа от исполнения договора об оказании услуг связи определяется договором об оказании услуг связи. Те же нормы содержатся в статье 32 Закона о защите прав потребителей и пункта 1 статьи 782 Гражданского Кодекса РФ.

Изменение договора об оказании услуг связи осуществляется в письменной форме или путем совершения конклюдентных действий, перечень и порядок осуществления которых определяются договором об оказании услуг связи.

Таким образом, во избежание ситуаций, описанных выше, самым надежным способом расторжения договора с оператором связи является личное обращение в офис оператора связи, с письменным заявлением о расторжении договора, один экземпляр которого с отметкой о получении остается у потребителя. Если в Вашем городе нет офиса оператора связи, то необходимо направить заявление о расторжении договора почтовым отправлением с уведомлением о вручении на юридический адрес компании, либо на адрес, указанный в договоре, или в сети «Интернет» на официальном сайте оператора связи, либо на официальный электронный адрес оператора связи.

С момента получения и регистрации Вашего заявления о расторжении договора, обязательства сторон считаются прекращенными, за исключением обязательств, связанных с оплатой фактически оказанных, но не оплаченных на момент расторжения договора услуг.

ВНИМАНИЕ!!! Заявление о расторжении договора подается только лицом, с которым был заключен договор, либо иным лицом, при наличии доверенности.

Если оператор связи утверждает о наличии задолженности, рекомендуем выяснить, за какой период и какие именно услуги возникла задолженность, попросите у оператора связи предоставить дополнительную информацию об оказанных телематических услугах связи (произвести детализацию счета).

В случае если на момент расторжения договора все фактически оказанные услуги были оплачены, то действия оператора связи по начислению задолженности не правомерны, так как фактически услуги вам не предоставлялись с момента отключения таких услуг или после получения заявления о расторжении договора.

Так же не редко при расторжении договора может выясниться, что оборудование, которым пользовался потребитель для оказания услуг (маршрутизатор, ТВ приставка) должно быть выкуплено, хотя изначально, при подключении этих услуг потребителю в устном порядке было сказано, что оборудование предоставляется в аренду с равными платежами на весь период действия договора.

ВАЖНО!!! В такой ситуации рекомендуем обратиться к условиям письменного договора, который был заключен в день предоставления оборудования, так как устные обещания оператора связи по условиям предоставления оборудования не имеют юридической силы.

Все существенные условия (характер предоставления оборудования, размер платежей, сроки, последствия расторжения договора) должны быть прописаны в документах, которые подписывает абонент.

В случае, если в договоре указано, что абонент приобретает оборудование в собственность на условиях рассрочки, то при расторжении договора с оператором связи, оборудование остается у вас, как ваша собственность, и если за него выплачены еще не все денежные средства, то нужно будет их оплатить.

В случае несогласия с предъявленными расчетами и долгом перед оператором связи при расторжении договора, Ваш спор может быть разрешен исключительно в судебном порядке.

Информация подготовлена специалистами
Консультационного центра по защите прав потребителей ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в
Иркутской области»

Информация подготовлена с использованием информационных ресурсов: <https://regionkuv.orb.ru>

НАШИ КОНТАКТЫ: г. Иркутск,
ул. Трилиссера 51, каб. 113 тел.: 8 (395-2) 22-23-88,
ул. Пушкина 8, каб. 101, тел.: 8 (395-2) 63-66-22,
e-mail: zpp@sesoirkutsk.ru