

# 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;

Администрация Шалинского муниципального округа  
30.09.2025  
Вх.№ 143-01-44/4598

- 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:

- нарушения сроков предоставления абоненту доступа к сети связи телерадиовещания;
- нарушения установленных в договоре сроков оказания услуг связи;
- неоказания услуг связи для целей телерадиовещания, указанных в договоре;
- некачественного оказания услуг связи телерадиовещания, в том числе в результате ненадлежащего содержания сети связи.

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

- безвозмездного устранения недостатков по оказанию услуг;
- соответствующего уменьшения стоимости услуг;
- возмещения понесенных абонентом расходов по устраниению 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.

За консультациями по защите прав потребителей, составлением претензий и (или) исковых заявлений в суд можно обращаться в **консультационные пункты для потребителей** (контактные данные можно найти по ссылке <http://кц66.рф>).

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

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