

# ЕЖЕМЕСЯЧНОЕ ОБУЧЕНИЕ.

Апрель 2015 г.

# **Обзор законодательства в сфере телекоммуникаций**

**Часть 1**

**TELE2**

# Добро пожаловать в курс!

Юридическая грамотность, то есть знание и понимание законов, в первую очередь относящихся к сфере телекоммуникаций, очень полезна, если не сказать необходима, в твоей работе.

В то же время понимание законов и знание статей осложняется тем, что они написаны сложным юридическим языком. И порой очень трудно ориентироваться в законодательстве без специального образования.

В данном курсе мы постарались объяснить на понятном языке вопросы, с которыми ты можешь сталкиваться в работе и которые носят юридический характер.



# Введение

Курс разделен на тематические блоки.

Условия договора	Нарушение процедур обслуживания	Обслуживание несовершеннолетних	Документы
Переоформление договора	SIM-карта	Ошибочный платеж	Детализация
Реклама и спам	Расторжение договора	MNP	Плата за услуги
Продолжительность соединения	Присоединение абонентов др. сетей	Личный кабинет	Возврат товара

В каждом блоке приведены примеры вопросов, с которыми к тебе может обратиться абонент или которые могут возникнуть у тебя. К вопросам дано общее объяснение, которое поможет тебе сориентироваться, разобраться в сути вопроса и дать подходящий ответ абоненту при подобном обращении.

Итак, приступим!

# **Условия договора**

# Изменения в тарифных планах



Где написано, что оператор имеет право менять условия тарифного плана для абонента (например, повышать цены)?

Почему в тарифе произошли изменения, а меня об этом не уведомили?

На каком основании мне поменяли тарифный план, увеличили стоимость минут на моем тарифе, не предупредили об этом/не прислали SMS?

# Изменения в тарифных планах

Одним из основных документов, регулирующих отношения Оператора и Абонента, является Договор об оказании услуг связи и условия оказания услуг связи, которые являются неотъемлемой частью Договора. Далее для упрощения будем писать «Договор».

Договор устанавливает ряд прав и обязанностей для Оператора и Абонента.

Согласно пункту 2.2.6 Договора Оператор вправе изменять тарифы (тарифные планы) на услуги связи.

Согласно п. 6.2 Договора Оператор вправе в одностороннем порядке вносить изменения в тарифные планы, определять и/или изменять иные ценовые условия оказания услуг связи, предварительно, **за 10 дней**, известив об изменениях Абонента через СМИ (в том числе, на интернет-сайте Оператора [www.tele2.ru](http://www.tele2.ru)). Дополнительно информация может быть доведена оператором до Абонента путем рассылки SMS-сообщений, писем или иным способом.

# Изменения в тарифных планах

Кроме того, согласно п. 24е «Правил оказания услуг телефонной связи», утвержденных постановлением Правительства РФ №1342 от 09.12.2014 г., Оператор обязан не менее чем **за 10 дней до изменения действующих тарифов** на услуги телефонной связи извещать об этом абонентов через средства массовой информации. Абонентам также **дополнительно направляются короткие текстовые сообщения (SMS)** с информацией об изменении действующих тарифов на услуги связи, если иное не предусмотрено настоящими Правилами.

В договоре с абонентом – юридическим лицом может быть определен иной способ информирования об изменении тарифов.

Абонент – физическое лицо вправе отказаться от получения информации об изменении тарифов в виде короткого текстового сообщения

# Изменения в тарифных планах



Итак, подведем итог:

- Оператор вправе изменять тарифные планы и услуги связи, а следовательно наименование тарифного плана и его параметры, в том числе и цены.
- Размещенная на сайте [www.tele2.ru](http://www.tele2.ru) информация об изменениях, считается оповещением Абонента.
- Оператор дополнительно оповещает Абонента об изменениях SMS-сообщением, если Абонент не отказался от получения SMS с информацией об изменении тарифов.

## Работа через дилеров



Почему на салоне вывеска Tele2, а на договоре печать какого-то ЧП/ИП/ООО? Я где купил симку?

Согласно п. 2.2.2 Договора Оператор вправе поручить третьему лицу заключить Договор от имени и за счет Оператора, а также осуществлять расчеты с Абонентом от имени Оператора.

Что это означает?

Компания Tele2 осуществляет свою деятельность через Дилеров на основании Агентского договора. Согласно Договору Tele2 передает Агенту (Дилеру) ряд полномочий, в том числе и на заключение с новыми абонентами Договора об оказании услуг связи. Таким образом, Дилер, заключивший Агентский договор с Tele2, имеет право ставить свою печать на Договор об оказании услуг связи.

# Галочки несогласия в договоре



В договоре есть пункт «передача сведений об абоненте третьим лицам». А кто такие «третьи лица»?

Где написано, что вы имеете право работать с моими персональными данными (принимать заявление, выдавать детализацию)?

# Галочки несогласия в договоре

Согласно п. 8.4 Договора Оператор осуществляет обработку персональных данных Абонента: Ф.И.О., дата и место рождения, данные документа, удостоверяющего личность (паспорта) и т.д.

Как уже говорилось ранее, Оператор работает с Абонентами, осуществляет обслуживание, через Дилеров, т.е. владельцев салонов связи и модулей. Кроме того, справочно-информационное обслуживание абонентов осуществляется через Звонковый Центр.

Для возможности обслуживания абонентов, согласно п. 8.4.3 Договора Оператор поручает обработку персональных данных третьим лицам, т.е. Дилерам и Звонковому центру.

Если абонент поставил галочку в Договоре о несогласии с данным пунктом, то он запретил передавать информацию на точки обслуживания и на 611. Сообщите ему, что помощь он получить не сможет.

Также обработка персональных данных необходима для взыскания задолженности за услуги связи или возврата денежных средств, внесенных абонентом на свой счет.

# Галочки несогласия в договоре



Итак, подведем итог:

- Оператор осуществляет обработку персональных данных Абонента через центры обслуживания (салоны связи, модули) и Звонковый центр, они и являются третьими лицами.
- Разрешение Абонента обрабатывать его персональные данные позволяет ему получить обслуживание в салонах связи (например, получить детализацию) и справочно-информационное обслуживание по номеру 611, а также вернуть денежные средства со своего счета при необходимости.
- Оператор обязывает третьих лиц обеспечивать конфиденциальность персональных данных и безопасность их обработки.

# **Нарушение процедур обслуживания**

# Нарушение процедур консультантом



Чем грозит сотруднику салона/модуля подделка документов, заявлений, выполнение операций обслуживания без присутствия абонента?

Чем грозит консультанту оформление договора без паспорта, предоставление детализации и персональных данных не абоненту и т.д.?

# Нарушение процедур консультантом

В соответствии со ст. 23, ч.2 Конституции РФ, тайна телефонных переговоров охраняется законом. Любое разглашение персональных данных или детализации является нарушением Конституции РФ и др. законов.

В Российской Федерации ответственность за нарушение норм, регулирующих обработку и защиту персональных данных, подделку документов, штампов, печатей или бланков и их использование, регулируют статьи Административного (АК РФ) и Уголовного кодекса (УК РФ).

# Нарушение процедур консультантом

Например, за подделку документов:

Статья 19.23 АК РФ предусматривает наложение административного штрафа на юр. лиц в размере от 30 до 40 тыс. руб.

Статья 327 УК РФ за использование заведомо подложного документа предусматривает наложение штрафа в размере до 80 тыс. руб. или в размере заработной платы за период до шести месяцев, либо обязательные работы на срок до 480 часов, либо исправительными работами на срок до 2 лет, либо арестом на срок до 6 месяцев.

Трудовой кодекс РФ (ТК РФ) предусматривает расторжение трудового договора по инициативе работодателя в случае разглашения работником коммерческой или служебной тайны (пункт в, ст. 81 ТК РФ).

# Нарушение процедур консультантом



Итак, подведем итог:

- В случае нарушения Дилером Агентского договора между ним и Оператором, Дилер должен провести внутреннее расследование.
- В случае доказательства вины может на свое усмотрение уволить сотрудника.
- В случае если Абонент обратится в суд, виновный сотрудник салона/модуля может понести наказание по Уголовному или Административному кодексу РФ.

# **Обслуживание несовершеннолетних**

# Обслуживание несовершеннолетних



Почему несовершеннолетних можно подключать только с согласия родителей?

Обязательно ли прикладывать к рег. форме разрешение родителя/опекуна/представителя, должно ли оно быть какого-то образца или это формальное требование для галочки?

# Обслуживание несовершеннолетних

Статья 60 Конституции РФ гласит: гражданин Российской Федерации может самостоятельно осуществлять в полном объеме свои права и обязанности с 18 лет.

Статья 21 Гражданского кодекса РФ (ГК РФ) гласит: самостоятельно и в полном объеме осуществлять свои права и обязанности может только совершеннолетний гражданин (с 18 лет). Дееспособность предполагает способность понимать значение своих действий, управлять ими и предвидеть их последствия, что появляется, как правило, при достижении именно этого возраста.

Поэтому именно с 18 лет гражданин может самостоятельно заключать договоры, распоряжаться своей собственностью, совершать иные юридические действия и отвечать за них.

# Обслуживание несовершеннолетних

Обслуживание несовершеннолетних в Tele2 подробно описывает процедура, которую можно прочитать в базе знаний КМ. Там же можно взять бланк разрешения на заключение договора с несовершеннолетними.

Подключение (и первое, и повторное) разрешено только при наличии одного из документов: письменного разрешения от одного из родителей, документа, подтверждающего заключение несовершеннолетним брака или иного документа, подтверждающего его полную дееспособность.

В соответствии с процедурой оригинал разрешения или копия документа, подтверждающего дееспособность направляется в компанию Tele2 и хранится в ее архиве.

Требование согласия родителей – это не просто формальность. Сделка, совершенная несовершеннолетним в возрасте от 14 до 18 лет без согласия его родителей, усыновителей или попечителя, может быть признана судом недействительной по иску родителей, усыновителей или попечителя.

Вся финансовая ответственность ляжет на специалиста салона/модуля.

# Обслуживание несовершеннолетних



Итак, подведем итог:

- Самостоятельно заключать договор может только совершеннолетний гражданин, достигший 18-тилетнего возраста.
- В процедуре в КМ перечислен ряд исключений, при которых не требуется заявления от родителей (попечителей, усыновителей). Например, наличие штампа о регистрации брака в паспорте.
- Подключение (и первое, и повторное) разрешено только при наличии одного из документов: письменного разрешения от одного из родителей, документа, подтверждающего заключение несовершеннолетним брака или иного документа, подтверждающего его полную дееспособность.
- Подключение несовершеннолетнего, совершенное без согласия родителей, может быть признано судом недействительным. Вся финансовая ответственность ляжет на специалиста салона/модуля.

**Документы**

# Документы. Паспорт



Почему я не могу подключиться без паспорта?

Обоснованно ли требовать паспорт для выдачи детализации/восстановления SIM-карты?

Почему я не могу восстановить SIM-карту/получить детализацию моего родственника? У меня же есть его/ее паспорт.

Почему я не могу купить SIM-карту на чужой паспорт? Меня попросили и даже, вот видите, паспорт доверили.

## Документы. Паспорт

Документы, удостоверяющие личность гражданина РФ, утверждены перечнем законов и статей. В процедуре подключения SIM-карты в КМ приведен перечень документов для заключения Договора об оказании услуг связи с физическим лицом.

Основным документом, удостоверяющим личность гражданина РФ на территории РФ, является **паспорт гражданина РФ**.

Без персональных данных абонента, в том числе без документа, удостоверяющего личность, Оператор будет не вправе осуществлять обслуживание в соответствии с п.8.4.1, 8.4.2. Договора.

## Документы. Паспорт

Для предоставления абоненту полного перечня операций обслуживания идентификация должна производиться по документу, на который происходило подключение, т.е. по документу владельца номера в присутствии владельца.

Документ удостоверяет личность, которой он был выдан. Не стоит исключать, что паспорт мог быть утерян или украден. Поэтому подключать и обслуживать по чужому паспорту нельзя, даже если клиент представляется родственником.

В соответствии с Законом о связи, Договор заключается лично гражданином и подписывается им лично. Договор, заключенный без присутствия гражданина теряет свою силу.

# Документы удостоверяющие личность



Почему я не могу восстановить SIM-карту по ксерокопии паспорта? Это же моя копия, я на себя похож.

Почему я не могу подключиться/получить обслуживание по водительскому/пенсионному удостоверению?

Почему мы не можем подключить по копии паспорта, заверенной нотариусом, водительскому удостоверению, загранпаспорту?

Почему я не могу восстановить SIM-карту по загранпаспорту? Это мой паспорт, оригинал, это же документ.

# Документы удостоверяющие личность



Почему я не могу восстановить SIM-карту по ксерокопии паспорта? Это же моя копия, я на себя похож.

Почему я не могу подключиться/получить обслуживание по водительскому/пенсионному удостоверению?

Почему мы не можем подключить по копии паспорта, заверенной нотариусом, водительскому удостоверению, загранпаспорту?

Почему я не могу восстановить SIM-карту по загранпаспорту? Это мой паспорт, оригинал, это же документ.

# Документы. Граждане РФ

Обслуживание должно происходить после идентификации персональных данных, указанных в п.8.4.1. Договора. Идентификация персональных данных происходит по документу, удостоверяющему личность, которой он был выдан.

## **Документы, удостоверяющие личность гражданина РФ:**

- паспорт гражданина РФ – для всех лиц, достигших 14 лет;
- паспорт, удостоверяющий личность гражданина РФ за пределами РФ – для лиц, постоянно проживающих за пределами РФ;
- временное удостоверение личности гражданина РФ (форма 2П);
- удостоверение личности военнослужащего РФ;
- удостоверение личности моряка;
- военный билет – для солдат, матросов, старшин, проходящих срочную военную службу по призыву.

Если у абонента утерян или украден паспорт, то обслуживать его можно по временному удостоверению личности (форма 2П с фото), в котором есть сведения о старом паспорте. В противном случае мы не сможем его идентифицировать.

# Документы. Граждане РФ

**Документы, НЕ удостоверяющие личность гражданина РФ на территории РФ:**

- заграничный паспорт гражданина РФ;
- водительское удостоверение;
- нотариально удостоверенная копия паспорта гражданина РФ;
- студенческий билет и зачетная книжка;
- пенсионное удостоверение;
- удостоверение работника ФСБ, полиции;
- удостоверение личности граждан СНГ;
- различные разрешения на работу, патенты.

Загранпаспорт удостоверяет личность гражданина РФ за пределами РФ, остальные перечисленные документы удостоверяют лишь статус владельца (то есть подтверждают, что владелец, к примеру, студент или пенсионер), и их юридической силы недостаточно для заключения Договора.

# Документы удостоверяющие личность



По каким документам можно подключать иностранных граждан и лиц без гражданства?

## Документы, удостоверяющие личность иностранных:

Основным документом, удостоверяющим личность иностранного гражданина в РФ, является **иностранный паспорт**.

При подключении иностранного гражданина требуется документ, подтверждающий регистрацию по месту жительства или по месту пребывания. Если такого документа нет, то пишем адрес со слов абонента.

# Документы. Лица без гражданства

**Документы, удостоверяющие личность лиц без гражданства:**

- разрешение на временное проживание;
- вид на жительство в РФ.

Разрешение на временное проживание подтверждает право лица без гражданства временно проживать в Российской Федерации до получения вида на жительство.

Вид на жительство в РФ является документом, удостоверяющим личность лица без гражданства, подтверждающим его право на постоянное проживание в РФ.

Документами, удостоверяющими личность иностранных граждан и лиц без гражданства, могут быть иные документы, например, удостоверение беженца, свидетельство о предоставлении временного убежища.

Подробная информация представлена в процедуре подключения SIM в КМ.

# Документы



Итак, подведем итог:

- Подключение к Tele2 производится по документу, удостоверяющему личность, в присутствии владельца документа. Без присутствия владельца Договор теряет свою силу.
- Обслуживание, если того требует процедура (выдача детализации, восстановление SIM-карты и т.п.) осуществляется после идентификации абонента по персональным данным в Web Dealer, которые сверяются с документом, удостоверяющим личность.
- Основным документом, удостоверяющим личность гражданина РФ на территории РФ, является паспорт гражданина РФ, иностранного гражданина – иностранный паспорт.
- Водительское/пенсионное удостоверение, заграничный паспорт, нотариально заверенная копия паспорта НЕ являются документами, удостоверяющими личность. Поэтому по ним производить подключение и обслуживание нельзя.

# **Переоформление договора**

# Умерший родственник



Почему нельзя переоформить номер умершего родственника без свидетельства о наследовании?

Почему я должен при переоформлении по свидетельству о смерти предоставлять право о наследстве?

## Умерший родственник

По истечении 6 месяцев наследник может обратиться в салон связи/модуль с паспортом и свидетельством о вступлении в наследство для получения полной информации по номеру или для переоформления договора на себя согласно действующей процедуре переоформления договора.

Вступление в права на имущество происходит после установления круга наследников на наследуемое имущество в шестимесячный срок, установленный для принятия наследства (ч. 1, п. 2, ст. 1165 ГК РФ).

Для переоформления договора необходимо предъявить свидетельство о вступлении в наследство, чтобы подтвердить свое право наследника.

**SIM-карта**

## Номер был в использовании



Почему вы выдали мне номер, который уже раньше принадлежал кому-то? Мне все звонят...

Я недавно подключился, а мне непрерывно поступают звонки из банков по долгам предыдущего абонента. Что делать?

## Номер был в использовании

Оператор распоряжается нумерацией в соответствии с Правилами распределения и использования ресурсов нумерации единой сети электросвязи Российской Федерации, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 13 июля 2004 г. N 350.

Оператор несет финансовые обязательства за резервирование номерной емкости (можно сказать, покупает ее у государства). Номера постоянно должны быть использованы по назначению (для звонков), в противном случае нумерация будет изъята у Оператора.

Таким образом, в случае отключения абонента от сети, оператор вправе передать номер другому абоненту (произвести новое подключение), чтобы номер не изъяли, согласно п. 2, ст. 26 Федерального закона «О связи». Поэтому иногда получается, что новому абоненту поступают звонки, адресованные предыдущему владельцу.

Оператор не обязан ограждать абонентов от таких звонков. Но Tele2 в настоящее время активно разрабатывает мероприятия для предотвращения назойливых звонков, предназначенных предыдущему владельцу.

## Номер был в использовании

Рекомендуем абоненту в таких ситуациях сообщать позвонившим, что сейчас номер телефона зарегистрирован на другого человека.

Если абоненту поступают звонки или SMS от банка или других организаций, а он при этом не имеет задолженности, то рекомендуем ему обратиться в банк (организацию) с претензией. Номер ранее, возможно, принадлежал должнику, либо попал в список по ошибке.

Некоторые банки принимают претензии по телефону. Но в ряде случаев потребуется личное присутствие абонента. Достаточно предъявить **паспорт и копию Договора об оказании услуг связи**. Если Договор не сохранился, мы можем предоставить абоненту копию Договора или справку, что он является владельцем номера, и он оформлен на него. Для этого владелец номера может обратиться в ближайший офис Tele2, имея при себе паспорт.

## Номер был в использовании

В качестве решения можно предложить воспользоваться услугой «Замена федерального номера». Если обратился абонент с жалобой на мошенничество, назойливые звонки/SMS в рамках лояльности и удержания абонентов процедура замены номера производится **бесплатно** звонком на линию 614 (подробно в «Процедуре замены номера» в КМ).

При этом замена номера не означает, что абоненту достанется номер, который ранее не был в использовании.

# Номер был в использовании



Почему какие-то номера считаются серебряными, а какие-то – золотыми? Каким образом им присваивается категория?

Исходя из рыночной обстановки Оператор сам присваивает номерам с определенной последовательностью цифр категорию для продажи.

Категории «Золотой» или «Серебряный» присваиваются номерам с популярными комбинациями цифр, повторяющимися цифрами, которые легко запомнить.

Абонент при подключении в салоне связи/модуле или в интернет-магазине может выбрать красивый номер. А при замене номера ему помогут подобрать номер в Web Dealer.

# Блокировка номера



На каком основании мы закрываем номер через 180 дней при нулевом балансе?

На каком основании SIM-карту блокируют, если ей не пользоваться?

Какой максимальный срок сохранения номера в сети Tele2?

Каковы основания для включения «Платы за сохранение номера»?

# Блокировка номера

В условиях тарифного плана указано, что при отсутствии платных действий или не пополнении баланса в течении 120 дней без перерыва, с лицевого счета начнет списываться ежедневная абонентская плата в размере 1 руб., включая НДС.

Абонентская плата будет списываться до достижения нулевого баланса или до пополнения счета.

Если после достижения нулевого значения баланс номера будет оставаться равным нулю или ниже нуля в течение 180 дней, то это будет считаться подтверждением желания расторгнуть Договор и он будет считаться расторгнутым по условиям Договора (пункты 6.4, 6.6).



# SIM-карта



Итак, подведем итог:

- В случае отключения абонента от сети Оператор вправе передать номер другому абоненту (произвести новое подключение).
- Категория номера «золотой», «серебряный» или «обычный» зависит от комбинации цифр и присваивается исходя из рыночной обстановки.
- Срок сохранения номера в сети Tele2 ограничен: если абонент не пользуется номером в течение 120 дней, включается абон. плата 1 руб./сут. По достижении нулевого баланса в течение 180 дней номер сохраняется за абонентом, после этого, если номер так и не был использован, и не было пополнений баланса, происходит расторжение Договора (считается, что по инициативе абонента). Эти условия указаны в описании тарифного плана.
- Плата за сохранение номера – это параметр тарифного плана, который оператор вправе устанавливать на любом тарифном плане.

**Ошибочный платеж**

## Номер был в использовании



Почему вы забрали у меня деньги и даже не предупредили. Мне муж/друг/сват всегда кладет, и я не знала что деньги не мои ... (поступление при ошибочном платеже)

Оператор не знает о том, кто является инициатором платежа - родственник или человек, который ошибся. При ошибке платежа плательщик имеет право вернуть свои деньги. При этом, если средства абонента уже были израсходованы на ошибочном номере, то Оператор не сможет списать эти средства с ошибочного счета.

Если же абонент совершил ошибочный платеж и сразу обратился к нам, то деньги будут возвращены на корректный счет. При этом Оператор не сможет оповестить абонента, на счет которого поступал ошибочный платеж, что деньги были возвращены на корректный счет.

**Детализация**

# Детализация



Я хочу печать на детализации, сейчас. Мне все равно какая, почему нельзя поставить? Вы не хотите подтверждать то, что мне напечатали?

Почему вы не можете заверить детализацию счета?  
Я же обратился в салон Tele2! И почему она платная?

Где написано, что детализацию я могу получить только за последние 3 года?

# Детализация

Согласно п. 3.2.4 Договора Абонент вправе получать по письменному заявлению и за отдельную плату детализацию счета по всем видам услуг связи с указанием даты и времени всех состоявшихся соединений, их продолжительности и абонентских номеров.

Детализация в салоне связи/модуле предоставляется только собственнику SIM-карты (тому, на кого она зарегистрирована) при условии наличия паспорта или документа, удостоверяющего личность, который входит в перечень документов, удостоверяющих личность, и использовался при подключении.

Если абоненту требуется заверенная детализация счета, то по действующей процедуре необходимо принять заявление на предоставление детализации и создать заявку в Web Dealer на предоставление заверенной детализации. Сотрудники Tele2 заверят детализацию печатью и передадут ее в салон/на модуль, с которого поступила заявка. Абонент сможет получить заверенную детализацию у сотрудника салона/модуля. Абонента необходимо проинформировать, что с ним свяжутся в течение 3-х рабочих дней.

# Детализация

Запрос на заверенную детализацию может производиться официально от лица юридических или государственных учреждений. Например, если детализация нужна для полиции, то Tele2 будет предоставлять заверенную детализацию именно по запросу полиции напрямую, а не самому абоненту.

Согласно п.12 правил взаимодействия операторов связи с уполномоченными государственными органами, осуществляющими оперативно-розыскную деятельность (утв. постановлением Правительства РФ от 27 августа 2005 г. N 538), Оператор связи обязан своевременно обновлять информацию, содержащуюся в базах данных об абонентах оператора связи и оказанных им услугах связи.

Указанная информация должна храниться оператором связи в течение 3 лет и предоставляться органам федеральной службы безопасности, а в случае, указанном в пункте 3 настоящих Правил, органам внутренних дел путем осуществления круглосуточного удаленного доступа к базам данных.

# Детализация



**Итак, подведем итог:**

- Заверенная детализация запрашивается через заявку в Web Dealer. После передачи заверенной детализации в салон/на модуль абонент сможет получить ее у сотрудника салона/модуля. Абонента необходимо проинформировать, что с ним свяжутся в течение 3-х рабочих дней.
- Максимальный срок заказа детализации в центрах обслуживания 3 года, через интернет-обслуживание (Личный кабинет) – 6 месяцев.
- По условиям Договора (п. 4.1. и 6.2., по которым Оператор вправе определять ценовые условия оказания услуг связи) детализация предоставляется за отдельную плату. Может быть выдана только собственнику SIM-карты при предъявлении документа, удостоверяющего личность.

# Реклама и спам

# Реклама и спам



Почему вы разрешаете рассылку рекламы через SMS-сообщения?

Где «рассыльщики» рекламы берут мой номер?

Что такое спам и массовая рассылка?

Что за услуга «Антиспам»?

# Реклама и спам

Здесь важно не путать спам, рекламную информацию, распространяемую по сетям связи, и SMS-сообщения информационного характера от Tele2.

Спамом считается рассылка коммерческой и иной рекламы или иных видов сообщений лицам, не выразившим желания их получать. То есть, рекламные SMS-сообщения сторонних компаний, которое абонент не хотел бы получать, но регулярно получает, является спамом.

К рекламным относятся SMS, продвигающие услуги контент-провайдеров, информирующие о проведении культурно-массовых мероприятий и т. д.

Согласно п. 3.2.9 Договора к рекламной информации не относится информация об Operаторе и услугах, доведение которой до Абонента Operатором обязательно в соответствии с требованиями законодательства.

Нужно понимать, что абонент сам мог выявить согласие получать рекламные рассылки сторонних организаций, например, при заполнении анкеты на получение дисконтной карты.

# Реклама и спам

Абонент вправе отказаться от регулярной рассылки SMS-сообщений от Tele2. Но к сожалению, при отключении рассылки от Tele2 абонент не сможете оградить себя от спам-рассылок производимых сторонними компаниями.

Для удобства абонентов компания Tele2 создала сервис **«Антиспам-SMS»**, который позволяет быстро и просто отказаться от рассылок с любого номера или псевдонима. Абоненту достаточно отправить **бесплатное сообщение на номер 345**, указав в тексте имя или номер автора нежелательных SMS (например, +79xxxxxxx или Taxi376). После добавления номера в список, сообщения с этого номера поступать уже не будут.

Обратите внимание, что список номеров спам-листа, может редактироваться каждым абонентом индивидуально. Создание единого спам-листа не используется, т.к. в него могут попасть полезные для конкретных абонентов номера. Например, номера банков, различных информационно-справочных служб.

# Реклама и спам

Также компания Tele2 начала блокировать несанкционированные рассылки с буквенно-цифровых имен отправителей, владельцы которых не заключили договор с оператором или SMS-агрегатором, являющимся партнером Tele2.

Кроме того, оператор предлагает клиентам услугу **«Черный список»**, которая позволяет пользователям самостоятельно оградить себя от назойливых звонков и SMS. Абонент может вносить в список не только нежелательные короткие номера, текстовые подписи отправителей, но и номера отдельных абонентов.

## **Каким образом отправители рекламных SMS узнают номер абонента?**

Если абонент оставлял свой номер при оформлении дисконтных карт, регистрации на различных сайтах или т.п., то его номер мог попасть в базу данных рассылок для рекламы. При этом в анкете с абонента могли взять согласие для рассылки информации рекламного содержания. Рассылка такой информации не является спамом согласно п.3.2.9 Договора об оказании услуг связи.

# Реклама и спам



Итак, подведем итог:

- Спамом считаются рассылки, на которые абонент не давал согласия и которые не желает получать.
- Информационные сообщения от Tele2 не являются спамом, но при желании абонента их также можно отключить. При этом их отключение не гарантирует защиту от спама.
- Для защиты от рекламных рассылок своих абонентов компания Tele2 имеет следующие средства:
  - сервис «Антиспам-SMS»;
  - услуга «Черный список»;
  - установлено ограничение на рекламу с номеров, которые имеют буквенную-цифровую подпись (с коротких номеров).

# **Расторжение договора**

# Получение денежных средств



Почему невозможно выдать деньги наличными при расторжении договора?

По п. 45 «Правил оказания подвижной связи» деньги возвращаются абоненту. Tele2, как коммерческая организация, вправе устанавливать свои правила работы, если они не противоречат Законодательству. Согласно п. 24д «Правил оказания услуг телефонной связи», утвержденных постановлением Правительства РФ №1342 от 09.12.2014 г. Оператор обязан вернуть абоненту неиспользованный остаток денежных средств, внесенных в качестве аванса, не позднее **30 дней** со дня расторжения договора. Именно такой срок устанавливает компания Tele2.

## Получение денежных средств

Длительный период расторжения связан в том числе и с работой банковских учреждений по переносу средств.

Пожалуйста, рекомендуем абонентам периодически проверять поступление средств на их расчетные счета в банке.

В настоящее время обслуживание и продажа подключений к сети оператора осуществляется при участии Агентов (Дилеров), которые не могут осуществлять выдачу денег наличными от имени своего юр. лица.

**MNP**

# MNP



Можно ли перенести номер абонента от другого оператора (MNP), если пришел другой человек и у него есть нотариально заверенная доверенность от этого абонента?

Почему я не могу перенести номер между регионами?

Произвести перенос номеров между операторами возможно не только при личном присутствии, но и по Доверенности. При этом в перечне действий прописанных в Доверенности обязательно должна быть указана возможность осуществлять действия с номером в рамках процедуры MNP.

Ограничение на перенос номера только в рамках одного региона закреплено в законе «О связи» и связано с техническими особенностями коммутационного оборудования Операторов. Перенос между регионами технически очень сложно осуществить, поэтому он не производится.

**Плата за услуги**

# Плата за услуги



Почему берется плата за подключение? Например, стоимость комплекта 70 руб., а на счету будет только 50 руб.

Почему я должна платить 50 руб. за восстановление SIM, чтобы их обратно на счет зачислили?  
Так снимите их с моего счета, я хочу сейчас получить свою SIMку обратно и не платить еще раз вам деньги.

На каком основании платные детализация/  
восстановление SIM-карты/переоформление номера?

# Плата за услуги

Согласно п. 4.1. Договора тарифы (т.е. цены) на все виды услуг связи определяются Оператором самостоятельно.

Оператор, как коммерческая организация, несет затраты на подключение абонента к сети: начиная от стоимости нового и обслуживания существующего коммутационного оборудования, и заканчивая стоимостью печати рекламных материалов и комплектов подключения. Поэтому Оператор вправе устанавливать плату за производимые услуги.

Наценка на комплект подключения является способом компенсировать затраты на печать справочника абонента, упаковки, пластика SIM-карты и других затрат. В реальности стоимость затрат на подключение намного выше текущей стоимости подключения во всех регионах Tele2.

Что касается восстановления SIM-карты, есть еще один момент: если абонент производит замену SIM-карты за деньги, то, вероятно, в дальнейшем он будет более бережно к ней относиться.

# Плата за услуги



Почему при срабатывании автоответчика списывается стоимость звонка по тарифному плану? Разговора ведь не состоялось.

Почему первые три секунды разговора на самом деле тарифицируются, за них снимают деньги?

Почему я должен терять первый бесплатный переход на тариф при подключении, а следующий раз, когда я сам впервые меняю тариф, считается повторной сменой тарифа, и она платная?

# Плата за услуги

Информация о тарификации вызовов при соединении с «пользовательским оборудованием», к которым относятся: модем, голосовой почтовый ящик и т.д., указана в «Постановлении правительства от 25 мая 2005 г. N 328. Правила оказания услуг подвижной связи.

В разделе «Форма и порядок расчетов за оказанные услуги подвижной связи» в п. 41 указано:

К пользовательскому оборудованию, сигнал ответа которого приравнивается к ответу вызываемого лица и служит началом отсчета продолжительности соединения, относятся:

- а)** модем или факсимильный аппарат, работающие в режиме автоматического приема информации;
- б)** любое абонентское устройство, оборудованное автоответчиком, либо имеющее функцию автоматического определения номера;
- в)** иные абонентские устройства, обеспечивающие (или имитирующие) возможность обмена информацией при отсутствии вызываемого лица.

## Плата за услуги

Из вышесказанного следует, что тарификация вызова после соединения с голосовым почтовым ящиком абонента является корректной.

Кроме того, по условиям услуги «Голосовая почта» стоимость звонка на нее оплачиваются согласно установленному тарифному плану абонента.

В компании Tele2 бесплатный интервал составляет 3 секунды. Таким образом, если разговор или прослушивание автоответчика длится менее 3-х секунд или ровно 3 секунды, то средства со счета не списываются. Если абонент будет прерывать вызов до того, как истечет время бесплатного интервала, его средства останутся на его счете.

## Плата за услуги

Согласно п. 3.2.5. Договора Абонент вправе заменить выбранный им тарифный план на другой открытый для подключения тарифный план. Согласно постановлению Правительства РФ № 1342 «О порядке оказания услуг телефонной связи» от 09.12.2014 г., если с момента предыдущего изменения тарифного плана прошло более 30 дней, плата за переход не взимается. Поэтому первая смена тарифного плана – бесплатна. Если абонент не помнит дату последней смены тарифа, уточнить её ты можешь на линии 614.

Но если в салоне связи нет комплекта подключения с выбранным тарифным планом, абоненту стоит подключиться на имеющийся тарифный план, а затем воспользоваться правом первого бесплатного перехода.

Необходимо уведомить абонента о наличие тарифных планов на точке и о параметрах первого перехода на другой тарифный план.

# Плата за услуги



**Итак, подведем итог:**

- Tele2, как коммерческая организация, несет затраты на подключение абонента к сети. Оператор вправе самостоятельно устанавливать цены на все виды услуг связи. Таким образом у Оператора есть возможность компенсировать затраты.
- Тарификация вызова после соединения с голосовым почтовым ящиком абонента (автоответчиком) является корректной, и стоимость звонка на голосовую почту оплачиваются согласно установленному тарифному плану абонента.
- В компании Tele2 если разговор или прослушивание автоответчика длится менее 3-х секунд или ровно 3 секунды, то средства со счета не списываются.
- Если при подключении абонента в салоне не оказалось желаемого тарифного плана, абонент может воспользоваться правом первого бесплатного перехода на тарифный план.

# **Продолжительность соединения**

# Продолжительность соединения



Почему обрывают мой разговор каждые 30 или 60 минут?

В соответствии с п. 2.2.7 Договора об оказании услуг связи Оператор вправе устанавливать максимальную продолжительность одного непрерывного соединения, которая **не может быть менее 30 минут**. Это связано с техническими особенностями функционирования сети связи Оператора. В регионах Tele2 продолжительность одного непрерывного соединения может быть 30 или 60 минут.

Некоторые абоненты, закончив разговор, забывают прервать соединение звонка, нажав на соответствующую клавишу телефона. Это ведет к перегрузкам сети оператора и может вызвать массовый сбой, из-за которого пострадают многие абоненты. В свою очередь абонент, не прервавший вызов, может израсходовать все средства со счета, если вызов своевременно не прервать.

# **Присоединение абонентов других сетей к Tele2**

# Номер был в использовании



На каком основании меня перевели в другую сеть/поменяли тариф/стала дороже МГ/МН связь?

Почему я не могу подключиться к «РТ-Мобайл»/приобрести модем?

На сайте Tele2 в разделе Помощь → Вопросы и решение проблем → Вопросы и ответы для абонентов «РТ-Мобайл» есть ответы на вопросы объединения сетей «РТ-Мобайл» и Tele2.

Частные клиенты > Помощь > Вопросы и решение проблем >  
Вопросы и ответы для абонентов «РТ-Мобайл»

**Вопросы и ответы для абонентов  
«РТ-Мобайл»**

На данный момент раздел с вопросами и ответами есть не во всех регионах

# Личный кабинет

## Личный кабинет



Как грамотно объяснить абоненту, почему он сам не может в Личном кабинете отредактировать свои данные?

Изменение учетных данных абонента возможно только после идентификации его по паспорту и личной подписи в Заявлении. Личный кабинет не может предоставить сервис такой идентификации, в том числе и по подписи, поэтому для редактирования данных абонента требуется личное присутствие абонента, на которого оформлен номер.

**Возврат товара**

# Возврат товара



Может ли клиент вернуть телефон если он ему просто не нравится, не подходит по параметрам?

Какой срок, установлен законом для нахождения телефона в сервисном центре? Как быть если клиент просит дать ему другой телефон, пока его аппарат будет находиться на экспертизе?

# Возврат товара

Телефонный аппарат относится к технически сложным товарам, согласно закону «О защите прав потребителей» ст. 25 ч.1 и Постановления Правительства № 55 от 19.01.1998, п.11.

Согласно п.1 ст. 18 закона «О защите прав потребителей» в отношении технически сложного товара потребитель в случае обнаружения в нем недостатков вправе отказаться от исполнения договора купли-продажи и **потребовать возврата уплаченной за такой товар суммы** либо **предъявить требование о его замене** на товар этой же марки (модели, артикула) или на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены в течение 15 дней со дня покупки.

Согласно п.1 ст. 19 закона «О защите прав потребителей» потребитель вправе предъявить требования к продавцу в отношении недостатков товара, если они обнаружены в течение гарантийного срока.

Согласно п.5 ст. 18 закона «О защите прав потребителя» в случае спора о причинах возникновения недостатков товара продавец (изготовитель) обязан провести экспертизу товара за свой счет.

# Возврат товара

Согласно п.1 ст. 20 закона «О защите прав потребителей» Срок устранения недостатков товара, определяемый в письменной форме соглашением сторон, не может превышать 45 дней.

Согласно п.2 ст. 20 закона «О защите прав потребителей» в отношении товаров длительного пользования продавец обязан при предъявлении потребителем указанного требования в трехдневный срок безвозмездно предоставить потребителю на период ремонта или замены товар длительного пользования, обладающий этими же основными свойствами.

Согласно п.1 ст. 21 закона «О защите прав потребителей» в случае обнаружения потребителем недостатков товара и предъявления требования о его замене продавец обязан заменить такой товар в течение 7 дней со дня предъявления указанного требования потребителем, а при необходимости дополнительной проверки качества такого товара - в течение 20 дней со дня предъявления указанного требования, но не позднее 1 месяца.

# Возврат товара

Согласно ст. 22 закона «О защите прав потребителей» требования потребителя о возврате уплаченной за товар денежной суммы подлежат удовлетворению продавцом в течение 10 дней со дня предъявления соответствующего требования.

# Возврат товара



Итак, подведем итог:

- Телефонный аппарат относится к технически сложным товарам и не подлежит обмену и возврату в случаях, если не понравилась модель, не подошел по цвету и т.п. Телефонный аппарат может быть возвращен или обменян только в случае обнаружения технических недостатков.
- Если у продавца есть сомнения по поводу наличия технических недостатков телефонного аппарата, или их появления до совершения продажи, то продавец имеет право провести экспертизу за свой счет.
- Если наличие недостатков подтвердится, то абонент вправе потребовать возврата денежных средств за купленный телефонный аппарат, замены телефонного аппарата или устранения его недостатков. Те или иные действия производятся в сроки, установленные законом.
- Возврат денежных средств производится в течение 10 дней со дня предъявления требования абонентом.