**О вступлении в силу новых Правил оказания услуг телефонной связи**

С 1 сентября 2024 года начали действовать новые Правила оказания услуг телефонной связи, утвержденные постановлением Правительства Российской Федерации от 24 января 2024 года № 59 (далее – Правила № 59).

Правила регулируют взаимоотношения между абонентами и/или потребителями телефонных услуг и операторами связи при предоставлении местных, внутризоновых, междугородних и международных телефонных услуг в сети общего пользования, а также услуги подвижной радиосвязи, подвижной радиотелефонной связи и подвижной спутниковой радиосвязи  в рамках сети общего пользования.

Основные положения Правил утративших силу сохранились, но и внесены определенные изменения.

При заключении договора физическому лицу предоставлено право выбора: предъявить удостоверяющий личность документ оператору или уполномоченному третьему лицу или предоставить информацию о себе и документе через единую систему идентификации и аутентификации, с условием окончательной регистрации в этой системе, кроме случаев, когда договор предполагает услуги телефонной связи с использованием коллективного доступа или заключение через Интернет.

Также введён новый способ заключения договора на оказание услуг связи, который позволяет делать это не только письменно, но и через Интернет или путём действий, позволяющих достоверно установить волеизъявление абонента о заключении договора.

Правилами № 59 разделяются и закрепляются понятия «тариф» и «тарифный план». «Тариф» – это цена, устанавливаемая оператором связи за отдельную единицу услуги связи, а «тарифный план» - это совокупность условий, при которых оператор связи предлагает пользоваться одной либо несколькими услугами связи.

Оператор связи вправе изменять только цену тарифов, но не сам тарифный план.

Новыми правилами установлено, что услуги, входящие в тарифный план на момент подписания договора, считаются подключенными с согласия абонента. Изменение перечня услуг возможно лишь по инициативе абонента на основании его письменного обращения.

Порядок изменения договора расширен, включая возможность подключения платных услуг. Изменения вносятся в письменной форме или через действия, определенные в договоре. В перечень таких действий входят:

операции через систему самообслуживания;

отправка SMS;

совершение голосового вызова;

иные действия, подтверждающие намерение абонента изменить условия договора.

Доказывание фактов изменения абонентом условий договора возлагается на оператора связи.

Неиспользование услуг более 90 дней считается конклюдентным действием для расторжения договора.

Теперь абонент может самостоятельно определить, как получать счета:

на электронную почту;

на адрес в системе самообслуживания оператора, где он получает информацию о своих телефонных услугах и расчетах (личный кабинет);

в бумажном виде по почте (для физических лиц).

Также допускается получение информации о задолженности через личный кабинет на портале государственных услуг, при условии завершения регистрации абонента в системе идентификации.

Дополнительно расширен список бесплатных вызовов, которые оператор обязан предоставлять, включая бесплатный звонок в информационно-справочные службы Министерства обороны Российской Федерации по номерам, определённым в соответствии с российской системой нумерации.

За консультациями по вопросам защиты прав потребителей можно обращаться в «Центр по консультированию и информированию потребителей ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Новгородской области телефон 77-20-38 либо в Общественную приемную Управления Роспотребнадзора по Новгородской области телефоны 971-106, Единый консультационный центр Роспотребнадзора по телефону  8-800-555-49-43 (звонок бесплатный).

Дополнительно информируем, что функционирует Государственный информационный ресурс для потребителей [https://zpp.rospotrebnadzor.ru](https://zpp.rospotrebnadzor.ru/). Каждый потребитель может ознакомиться с многочисленными памятками, обучающими видеороликами, образцами претензионных и исковых заявлений, с перечнем забракованных товаров. На ресурсе размещена вся информация о судебной практике Роспотребнадзора в сфере защиты прав потребителей.

Заместитель начальника М.В. Еремеева

Крикушенко Г.К.