Всегда быть на связи

Роуминг (от английского слова roam - бродить, странствовать) - обеспечение оператором связи возможности пользоваться предоставленными услугами (сотовой связью, интернетом и др.) вне зоны обслуживания «домашней» сети с использованием ресурсов «гостевой» сети.

Условно роуминг можно разделить на междугородный (на территории России) и международный (за пределами Российской Федерации).

Междугородный роуминг основывается на предоставлении оператором услуг связи за пределами домашнего региона в пределах собственной сети другого региона, края или области.

Международный роуминг - предоставление услуг связи международными или зарубежными мобильными провайдерами и операторами связи.

Поскольку ни один оператор в мире не обладает 100 % покрытием на всей территории Земли, ему приходится заключать соглашения со своими международными коллегами из различных стран для того, чтобы абонент, пользующийся его услугами, мог всегда оставаться на связи, находясь в любой стране мира. Стоит отметить, что плату за услуги подвижной связи абонент вносит тому оператору связи, с которым у него заключен договор, в том числе, и в случаях оплаты услуг роуминга. Как правило, роуминг уже активен у всех абонентов и начинает работать, как только человек покидает свою «домашнюю» сеть, т.е. выезжает за пределы своего региона.

Вроде бы всё просто и легко, и даже местами понятно, однако, не будем торопиться. Не редки случаи, когда абонент, вернувшись из поездки, получает счёт на оплату сотовой связи на астрономическую сумму. Абонент начинает предъявлять претензии своему оператору связи, а в ответ: «Вы находились в роуминге, поэтому стоимость услуг связи значительно возросла». Чтобы не попасть в такую неприятную ситуацию, давайте попробуем разобраться, как правильно (и с пользой для кошелька) пользоваться услугой роуминга.

Для начала стоит пояснить, что основными нормативно-правовыми документами, регулирующие отношения, возникающие между оператором телефонной связи и абонентом, являются: Федеральный закон РФ от 07.07.2003 № 126-ФЗ «О связи», Закон РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», Постановление Правительства РФ от 09.12.2014 № 1342 «О порядке оказания услуг телефонной связи (вместе с «Правилами оказания услуг телефонной связи») .

Оплата услуг телефонной связи может производиться посредством авансового платежа, отложенного платежа на срок расчетного периода, либо сочетанием указанных видов платежей (п.29 Правил оказания услуг телефонной связи).

При оплате услуг телефонной связи посредством авансового платежа услуги оказываются в объеме внесенных абонентом денежных средств. В случае исчерпания аванса оказание услуг телефонной связи приостанавливается без предварительного уведомления абонента, если договором не предусмотрено применение перехода с авансового платежа на отложенный платеж.

При оплате услуг связи посредством отложенного платежа, оказанные услуги телефонной связи оплачиваются по окончании расчетного периода, т.е. фактически услуга предоставляется абоненту в кредит.

Вид платежей за услуги телефонной связи и порядок их осуществления определяются договором, который заключают между собой абонент и оператор связи. Отправляясь в поездку, абонент должен точно знать, какой у него вид оплаты услуг телефонной связи и рассчитать, сколько денег на балансе телефона понадобиться, чтобы оставаться на связи и не накопить долги.

Прежде чем воспользоваться услугами роуминга, необходимо внимательно ознакомиться с их стоимостью. Данные сведения абонент может получить у своего оператора связи. Информация о тарифах за услуги связи должна быть предоставлена в рублях, что является гарантией обеспечения прав потребителей на полную и достоверную информацию об услуге. Кроме того, необходимо уточнить у оператора связи, указаны ли цены с учетом различных сборов, например, налога на добавленную стоимость, либо без их учета.

Как уже говорилось ранее, скорее всего, роуминг уже подключен на телефоне у абонента и автоматически начнёт работать, как только последний покинет территорию своего региона, но необходимо отметить, что абонент вправе сам выбрать, сколько ему платить за совершенные им звонки и отправленные sms- сообщения в период действия этого самого роуминга. Операторы связи предлагают огромное количество опций по подключению данной услуги на разных условиях. Абоненту стоит внимательно ознакомиться с предложениями своего оператора в данной сфере и выбрать наиболее для него подходящие. Стоит также отметить, что, помимо роуминга, у абонента, выезжающего за пределы своего региона, есть альтернативный вариант оставаться на связи - приобретение карты местных операторов связи. Возможно, пользование картой того региона или той страны, в которой находится абонент, позволит сэкономить.

При возникновении спора, связанного с предоставлением услуг подвижной связи, абоненту необходимо обратиться к исполнителю (оператору связи, с которым заключен договор) с письменной претензией, составленной в двух экземплярах, с чётко сформулированными требованиями. В случае признания оператором связи требований абонента об уменьшении размера платы за оказанные услуги связи, либо о возврате уплаченной за услуги связи денежной суммы обоснованными, они подлежат удовлетворению в 10-дневный срок со дня принятия оператором связи решения об удовлетворении претензии. Напоминаем, что жалобы и претензии абонента, являющегося физическим лицом, рассматриваются в рамках Закона о защите прав потребителей, причем в обязательно порядке требуется попытка досудебного урегулирования конфликта, в противном случае, суд не будет рассматривать ваше исковое заявление.