

которого отключили за... несвоевременное вступление в права наследства на телефон!

Монополизм плох, когда обслуживающие его люди «бронзовеют» на своих рабочих местах, плюют на закон, на мораль, этику, когда аргументами в работе с клиентом становится демонстрация ведомственной силы, грубость и нарочитое пренебрежение интересами и правами потребителя.

В полной мере эти слова могут быть отнесены к стилю работы Омского филиала ОАО «Сибирьтелеком» в лице Регионального филиала «Электросвязи» по Омской области. И это уже не частное мнение редакции, а констатация факта. Вот лишь одна поучительная история. С одной стороны, она, как нельзя «лучше», характеризует нашего телефонного монополиста, с другой, учит тому, что за свои права необходимо бороться, всеми законными способами. Только так сегодня можно заставить «зарвавшегося» монополиста и его «забронзовевших» прислуг капитулировать и начать действовать цивилизованно, строго в рамках закона.

Семья Г. всегда хотела иметь стационарный телефон. Того требовал и факт проживания в частном доме, наличие трех несовершеннолетних детей и лежащей матери-инвалида. Неоднократные обращения в адрес «Сибирьтелекома» были безрезультатными: у ведомства всегда находился заранее подготовленный ответ – «нет технической возможности».

Г. решили помочь телефонному монополисту, но на взаимовыгодных условиях: было письменно оговорено, что будущие абоненты за собственные деньги прокладывают телефонный кабель, а ГТС бронирует за Г. телефонный номер. Когда технические коммуникации были готовы, Г. выкупили оставленный за ними номер, за стандартную оплату.

Договор об оказании услуг телефонной связи по настоянию ОАО был подписан собственником жилого помещения – матерью супруги Г. Через год после телефонизации дома пожилая женщина умерла и началась обычная «чехарда» с вступлением в наследство, дележом движимого и недвижимого имущества. Понятно, что о телефоне и договоре элементарно забыли. Но не так, чтобы уж сильно – ежемесячные счета на

оплату безлимитного тарифа, иных соединений исправно оплачивались день в день. Проблема «случилась» на пустом месте: супруга Г. пошла в ГТС, чтобы подключить Интернет – рекламируемую услугу «Сибирьтелекома». В абонентском отделе, узнав, что договор подписан не пришедшей Г., а ее умершей матерью, без каких-либо объяснений заявили об отключении телефона. В этот же день «обещание» было исполнено, телефон Г. был «отключен от станции». Попытка урегулировать недоразумение на личном приеме у начальника абонентского отдела Омского регионального филиала «Электросвязь» Омской области не увенчалась ровно никаким успехом. Проямлив что-то о несвоевременности вступления в наследство на телефон (! – ред.), начальник подтвердил правильность вердикта и действий своих подчиненных. Попытка объяснить ведомственному начальнику, что фактическое использование наследуемого имущества или наследуемых прав по Гражданскому кодексу РФ не имеет ограничительных сроков и автоматически признается судами как факт вступления в наследство, не произвела впечатления. Ничем другим отказ не был мотивирован. «Ждите письменного ответа» - сквозь зубы процедил чиновник клиентам.

Семья Г. ждать у моря погоды не стала. Во-первых, составили с соседями Акт об отключении телефона. Во-вторых, направили в адрес ОАО «Сибирьтелеком» письменную претензию. В-третьих, собрали все до единой квитанции, подтверждающие факт оплаты услуг телефонистов уже после смерти собственника дома.

Ответ, мотивирующий отключение телефона, от руководства омского филиала пришлось ждать более двух месяцев, точнее не ждать, а регулярно звонить и напоминать об обязанности монополиста ответить на письменный запрос потребителя. В «выбитом» из ОАО ответе был пространно изложен пункт 127 «Правил оказания услуг... связи», который в довольно спорных формулировках был призван мотивировать состоявшееся ранее отключение телефона. При этом составители письма в перечне предоставленных при попытке переоформления телефона документов «случайно» забыли указать домовую книгу, которая наглядно подтверждала факт постоянного проживания семьи Г. в доме еще до смерти «абонента», а следовательно, и их право на автоматическую пролонгацию договора об оказании услуг связи. Предпринятые вновь попытки объяснить монополисту его неправоту были проигнорированы. Пришлось Г. нанять адвоката и обращаться в суд с иском о защите прав потребителя.

На собеседовании представитель ОАО «Сибирьтелекома» самоуверенно заявила о том, что требования истцов о возобновлении услуг телефонной связи и заключении договора не имеют юридической силы и будут не приняты судом во внимание. Вопреки установке юристов телефонного ведомства мировая судья Ю.А. Ленёва (мировой суд САО г.Омска) удовлетворила искивые требования семьи Г. Более того, постановила взыскать с ответчика – ОАО «Сибирьтелеком» неустойку и моральный вред.

Учитывая, что наглость монополиста, с которой он «отбирает» у юридически неосведомленного населения телефонные номера не знает границ, предлагаем нашим читателям текст решения мирового суда. В нем достаточно наглядно просматриваются «фактическая сторона дела» и «правовые нюансы». Кстати, нужно заметить, что дело уже рассмотрено в кассационной инстанции. Первомайский районный суд г.Омска оставил решение мирового суда без изменения.

РЕШЕНИЕ

Именем Российской Федерации

«РЕШЕНИЕ

Именем Российской Федерации

Мировой судья судебного участка № 111 САО г. Омска Ленева Ю.А. при секретаре
Ташкиновой Ю.В.

рассмотрев в открытом судебном заседании в г. Омске 28 мая 2008 года гражданское
дело по иску Г. к ОАО «Сибирьтелеком» в лице Регионального филиала
«Электросвязь» Омской области о защите права потребителя,

УСТАНОВИЛ:

Истец обратился в суд с вышеназванным иском, мотивируя требования тем, что является пользователем услуг телефонной связи регионального филиала «Электросвязь» Омской области ОАО «Сибирьтелеком», зарегистрирован и проживает в доме, принадлежавшем на праве собственности его матери К.

31.01.2005 г. с К., как собственником дома ответчиком был заключен договор об оказании услуг телефонной связи, при этом К. были предварительно оплачены строительно-монтажные работы по телефонизации дома, в том числе прокладка телефонного кабеля. 21.05.2005г. К. умерла, согласно свидетельству о праве на наследство по закону от 13.07.2006 г. и свидетельства о государственной регистрации права истец является собственником в праве собственности на вышеуказанный жилой дом. 07.02.2008г. Г. обратился к ответчику с просьбой о перезаключении договора и подключении к сети Интернет, однако, в переоформлении договора ему было отказано, телефонный аппарат отключен от станции.

Просит обязать ОАО «Сибирьтелеком» возобновить оказание услуг телефонной связи согласно договору от 31.01.2005г., заключить договор об оказании услуг телефонной связи, взыскать неустойку, в счет компенсации морального вреда 10 000 рублей.

В судебном заседании истец поддержала исковые требования в полном объеме, суду показал, что после принятия наследства, открывшегося после смерти матери К., в состав которого входил жилой дом, он продолжал пользоваться услугами телефонной связи и производить их оплату, о необходимости обращения к оператору связи с заявлением о переоформлении договора об оказании услуг связи в течении 30 дней с момента принятия наследства не знал. Поскольку на момент смерти К., он проживала в телефонизированном помещении и продолжает проживать до настоящего времени, от исполнения обязанности по оплате услуг связи как пользователь не отказывался, полагает, что действия ответчика, отказавшего в заключении договора и приостановившего оказание услуг связи с 08.02.2008г., являются необоснованными и незаконными, что является основанием привлечения оператора связи к ответственности в виде неустойки. Кроме того, виновными действиями ответчика ему причинен моральный вред, выразившийся в нравственных переживаниях по факту длительного приостановления оказания услуг связи, использование которых является для истца необходимым по причине наличия несовершеннолетних детей. Представитель истца Д. доводы Г. поддержал в полном объеме.

Представитель ответчика Б. исковые требования не признала, суду пояснила, что на основании п. 24 Правил оказания услуг телефонной связи, утвержденных

Постановлением Правительства РФ от 26.09.1997г., услуги телефонной связи оказываются на основании возмездных договоров. Между оператором связи ОАО «Сибирьтелеком» и К. был заключен бессрочный договор об оказании услуг телефонной связи, предметом которого являлось предоставление доступа к телефонной сети и пользование телефонной связью с использованием абонентского номера XX-XX-XX. 31.01.2008г., к оператору связи обратился Г. с заявлением о заключении договора об оказании услуг телефонной связи в связи с вступлением в права наследования телефонизированным помещением. Поскольку истец пользовался услугами телефонной связи с использованием абонентского номера XX-XX-XX незаконным способом без оформления договорных отношений с оператором связи, не обратился в установленный срок с заявлением о заключении договора, что нарушило права и законные интересы не только ответчика, но и граждан-очередников на заключении договора об оказании услуг связи, полагает, что отказ оператора связи в перезаключении договора является обоснованным и соответствующим п. 6 Условий осуществления деятельности в соответствии с лицензией № 23236, вина ОАО «Сибирьтелеком» отсутствует. В настоящее время технической возможностью заключения договора об оказании услуг связи с Г. ответчик не располагает в связи с отсутствием свободной магистральной пары. Техническая возможность оказания услуг связи предполагает одновременное наличие незадействованных линейных данных (магистральных пар) и номерной емкости, однозначно идентифицирующей оконечный элемент сети связи. Номерная емкость абонента в настоящее время не задействована. Просит отказать в удовлетворении исковых требований Г.

Выслушав лиц, участвующих в деле, исследовав материалы дела, оценив в совокупности представленные доказательства, суд приходит к следующему.

В соответствии с ч. 1 ст. 44 Закона РФ от 07.07.2003г. № 126-ФЗ «О связи» на территории РФ услуги связи оказываются операторами связи пользователям услугами связи на основании договора об оказании услуг связи, заключаемого в соответствии с гражданским законодательством и правилами оказания услуг связи. Правила оказания услуг связи утверждаются Правительством РФ. Правилами оказания услуг связи регламентируются взаимоотношения пользователей услугами связи и операторов связи при заключении и исполнении договора об оказании услуг связи, а также порядок и основания приостановления оказания услуг связи по договору и расторжение такого договора, особенности оказания услуг связи, права и обязанности операторов связи и пользователей услугами связи, форма и порядок расчетов за оказанные услуги связи, порядок предъявления и рассмотрения жалоб, претензий пользователей услугами связи, ответственность сторон (ч. 2 ст. 44 Закона).

Для целей вышеназванного Закона абонентом обозначается пользователь услугами

телефонной связи, с которым заключен договор об оказании услуг телефонной связи при выделении для этих целей абонентского номера, пользователь услугами телефонной связи – лицо, заказывающее и (или) использующее услуги телефонной связи. Согласно п. 24 Правил оказания услуг местной, внутризоновой, междугородной и международной связи, утвержденных Постановлением Правительства РФ от 18.05.2005г. № 310, услуги телефонной связи оказываются на основании возмездных договоров. Сторонами по договору выступают гражданин или юридическое лицо либо индивидуальный предприниматель, с одной стороны, и оператор связи, с другой стороны (п.25 Правил). Договор, заключаемый с гражданином, является публичным. Договор заключается на неопределенный срок. По желанию заявителя может быть заключен срочный договор (п. 43).

В судебном заседании установлено, не оспаривалось сторонами, что 31.01.2005г. между ОАО «Сибирьтелеком» - оператором связи и К. был заключен договор об оказании услуг телефонной связи, предметом которого явилось предоставление доступа к телефонной сети и пользование телефонной связью с оказанием услуг телефонной связи с использованием телефонного номера ХХ-ХХ-ХХ и установкой абонентского устройства. Из свидетельства о праве на наследство по закону от 13.07.2006г. следует, что наследником имущества умершей К., в состав которого входит жилой дом, является Г. Право собственности зарегистрировано в установленном порядке, что подтверждается свидетельством о государственной регистрации права. Из материалов дела следует, признано представителем ответчика, что Г. обратился в ОАО «Сибирьтелеком» с просьбой о перезаключении договора об оказании услуг связи. В удовлетворении требования оператором связи было отказано, о чем свидетельствует ответ от 07.04.2008г., оказания услуг связи приостановлено 07.02.2008г., что подтверждается актом обследования состояния телефонной сети и работы телефона от 09.02.2008г., заявлением Г. оператору связи от 08.02.2008г. 18.02.2008г. в связи с нарушением срока переоформления договора доступ к телефонной связи прекращен на основании наряда.

В соответствии с п. 127 Правил лицо, принявшее наследство, в течение 30 дней с даты вступления в наследство вправе подать оператору связи заявление о заключении договора. Оператор связи обязан в течение 30 дней с даты регистрации заявления о заключении договора заключить с наследником договор. Наследник обязан оплатить оператору связи стоимость оказанных услуг телефонной связи за период до вступления в права наследства. В случае неподачи заявления в установленный срок оператор связи вправе распорядиться соответствующим абонентским номером. В рамках действующего законодательства РФ о связи «абонентский номер» - это номер, однозначно определяющий (идентифицирующий) окончательный элемент сети связи. В судебном заседании представителем ответчика признано, что номерная емкость, выделенная абоненту К. при заключении договора об оказании услуг связи, является свободной, заняты магистральные пары (линейные данные), право на использование которых в случае неподачи наследником заявления о заключении договора в установленный п. 127

Правил срок оператору связи не предоставлено.

В силу п. 48 Правил договор об оказании услуг связи заключается в письменной форме в 2 экземплярах, или путем конклюдентных действий. Договор, заключаемый путем осуществления конклюдентных действий, считается заключенным с момента осуществления абонентом и (или) пользователем вызова, а в случае, если действия пользователя, направленные на заключение договора, представляют собой внесение аванса, такой договор считается заключенным с момента внесения аванса. Из представленных квитанций усматривается, не оспаривалось представителем ответчика, что после принятия наследства, истец ежемесячно осуществлял оплату предоставленных ответчиком услуг телефонной связи, что суд расценивает как намерение истца заключить договор, реализацию Г. как наследника абонента по договору об оказании услуг связи своего права, предоставленного п. 127 Правил. Осуществляя оплату выставленных оператором связи счетов, Г. фактически приобрел статус «абонента», является стороной договора, заключенного путем конклюдентных действий, что прямо предусмотрено вышеуказанными Правилами. В соответствии с п. 3 ст. 426 ГК РФ отказ коммерческой организации от заключения публичного договора при наличии возможности предоставить потребителю соответствующие услуги не допускается. Поскольку судом установлено, что на момент обращения Г. с заявлением о заключении договора оператор связи имел возможность предоставить соответствующие услуги, исходя из п. 3 ст. 426 ГК РФ во взаимосвязи с положениями п.п. 48, 127 Правил суд приходит к выводу, что отказ ОАО «Сибирьтелеком» в заключении договора об оказании услуг связи с истцом является необоснованным, как следствие незаконность приостановления и прекращения оказания услуг связи оператором, обязанным обеспечить возможность пользования услугами связи 24 часа в сутки на основании п.8 Правил.

Согласно п. 137 Правил за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по договору оператор связи несет ответственность перед абонентом и (или) пользователем, в том числе, в случае необоснованного отказа от заключения договора или уклонения от его заключения (п. а), нарушения сроков обеспечения доступа к сети местной телефонной связи (п. б), нарушения установленных в договоре сроков оказания услуг телефонной связи (п. в). Поскольку оператором связи необоснованно приостановлено, а затем прекращено оказание услуг связи, постольку суд приходит к выводу о неисполнении ОАО «Сибирьтелеком» обязанности, предусмотренной п. 8 Правил, по обеспечению пользователю возможности услугами телефонной связи 24 часа в сутки, что влечет ответственность в виде неустойки в размере 3 процентов стоимости услуг телефонной связи за каждый час просрочки вплоть до начала оказания услуги телефонной связи, если более высокий размер неустойки не указан в договоре, но не более стоимости услуги телефонной связи, на основании подп. б п. 139 Правил. В судебном заседании установлено, не отрицалось сторонами, что с 01.02.2007г. оплата услуг связи производилась Г. по тарифу

«Безлимитный». В соответствии с приказом Омского филиала ОАО «Сибирьтелеком» от 31.01.2007г. за предоставление абоненту в пользование абонентской линии с использованием индивидуальной схемы включения установлена плата в сумме 125 рублей, за тарифный план «Безлимитный» 200 рублей, что в совокупности составляет 325 рублей в месяц. Таким образом, суд считает необходимым удовлетворить требование истца о взыскании неустойки за просрочку оказания услуг связи за период с 08.02.2008г. по 11.03.2008г. в пределах заявленной суммы.

Статьей 15 Закона РФ «О защите прав потребителей» предусмотрено, что моральный вред, причиненный потребителю вследствие нарушения прав потребителя, предусмотренных законами и правовыми актами Российской Федерации, регулируются отношения в области защиты прав потребителей, подлежит компенсации причинителем вреда при наличии его вины. Размер компенсации морального вреда определяется судом и не зависит от размера возмещения имущественного вреда.

Судом установлено, усматривается из материалов дела, что истцу, имеющему намерение заказать услуги телефонной связи исключительно для личных, домашних и семейных нужд, необоснованно отказано в заключении договора, прекращено оказание услуг связи, что является основанием компенсации морального вреда. Исходя из принципов разумности и справедливости, суд полагает, что требования в указанной части подлежат частичному удовлетворению в размере ... рублей.

Поскольку абонентом по договору являлась К., а право на пользование услугами телефонной связи не наследуется, в соответствии со ст. 418 ГК РФ в связи с ее смертью обязательства сторон по данному договору прекращены, а возобновление их оказания должно осуществляться на основании договора, заключенного между оператором связи и наследником телефонизированного помещения, постольку требование Г. о возобновлении оказания услуг связи согласно договору от 31.01.2005г. удовлетворению не подлежит.

Согласно ч. 6 ст. 13 Закона при удовлетворении судом требований потребителя, установленных законом, суд взыскивает с изготовителя (исполнителя, продавца, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) за несоблюдение в добровольном порядке удовлетворения требований потребителя штраф в размере пятьдесят процентов от суммы, присужденной судом в пользу потребителя.

Суд обязал «Сибирьтелеком» подключить абонента

Автор: Administrator
19.05.2011 23:24

В силу ст. 103 ГПК РФ с ответчика подлежит взысканию в доход государства государственная пошлина в сумме 2 200 рублей, исчисленная на основании п. 1, п. 3 ч. 1 ст. 333.19., п. 1 ч. 1 ст. 333.20 НК РФ.

На основании изложенного, руководствуясь Законом РФ «О защите прав потребителей», ст. 194-199 ГПК РФ,

РЕШИЛ:

Исковые требования удовлетворить частично.

Обязать ОАО «Сибирьтелеком» заключить договор об оказании услуг телефонной связи с Г.

Взыскать с ОАО «Сибирьтелеком» в пользу Г. неустойку...руб., в счет компенсации морального вреда...руб., всего взыскать в пользу Г.... Взыскать с ОАО «Сибирьтелеком» в доход государства штраф за несоблюдение добровольного порядка удовлетворения требования потребителя в размере ... руб.

Взыскать с ОАО «Сибирьтелеком» государственную пошлину в доход федерального бюджета в сумме 2 200 руб.

В удовлетворении остальной части исковых требований отказать».