Услуга связи — это деятельность по приёму, обработке, хранению, передаче, доставке сообщений электросвязи или почтовых отправлений. Под услугами связи подразумевается широкий спектр услуг, оказываемых операторами связи на основании соответствующей лицензии. Наиболее распространенными услугами связи являются:

- Телефонная связь. Местная, внутризоновая, междугородняя, международная, подвижная радиотелефонная (мобильная), подвижная спутниковая.
- Телематические услуги связи. Обеспечение доступа к сети Интернет.
- Услуги почтовой связи.
- Услуги связи по передаче данных.
- Услуги для целей телерадиовещания.

В случае неисполнения или ненадлежащего исполнения обязательств, предусмотренных договором об оказании услуг связи Федеральным законом от 07.07.2003 №126-ФЗ «О связи» предусмотрен обязательный претензионный порядок урегулирования спора между потребителем (абонентом) данных услуг и исполнителем (оператором).

В случае неисполнения или ненадлежащего исполнения обязательств, вытекающих из договора об оказании услуг связи, пользователь услугами связи до обращения в суд предъявляет оператору связи претензию.

Претензии предъявляются в следующие сроки:

- **в течение шести месяцев** со дня оказания услуги связи, отказа в ее оказании или дня выставления счета за оказанную услугу связи - по вопросам, связанным с отказом в оказании услуги связи, несвоевременным или ненадлежащим исполнением обязательств, вытекающих из договора об оказании услуг связи, либо невыполнением или ненадлежащим выполнением работ в области электросвязи (за исключением жалоб, связанных с телеграфными сообщениями);

- **в течение шести месяцев** со дня отправки почтового отправления, осуществления почтового перевода денежных средств - по вопросам, связанным с недоставкой, несвоевременной доставкой, повреждением или утратой почтового отправления, невыплатой или несвоевременной выплатой переведенных денежных средств;

- **в течение месяца со дня подачи телеграммы** - по вопросам, связанным с недоставкой, несвоевременной доставкой телеграммы или искажением текста телеграммы, изменяющим ее смысл.

В претензии следует указать:

- данные оператора связи (название, юридический адрес);
- ФИО потребителя, контактные данные;
- данные договора;
- описание недостатка или несвоевременного оказания услуг связи;
- требование, в соответствии с Законом «О защите прав потребителей» (безвозмездное устранение недостатков оказанной услуги, соответствующее уменьшение цены услуги, возмещение понесенных расходов по устранению недостатков оказанной услуги своими силами или третьими лицами, возврат уплаченной денежной суммы, возмещение убытков);
- расчет размера требования (убытков, неустойки, причиненного вреда).
- способ получения ответа на претензию;
- дата, подпись.

К претензии прилагаются копия договора об оказании услуг связи, квитанции и иные документы, которые необходимы для рассмотрения претензии по существу.

Претензия подлежит регистрации оператором связи не позднее рабочего дня, следующего за днем ее поступления. Оператор связи в течение тридцати дней со дня регистрации претензии обязан рассмотреть ее и проинформировать о результатах ее рассмотрения лицо, предъявившее претензию.

Для претензий отдельных видов предусматриваются особые сроки их рассмотрения:

- претензии, связанные с почтовыми отправлениями и почтовыми переводами денежных средств, пересылаемых (переводимых) в пределах одного поселения, рассматриваются **в течение пяти дней со дня регистрации претензий;**

- претензии, связанные с оказанием услуг междугородной и международной телефонной, связи и с обеспечением оператором связи абоненту возможности пользоваться услугами подвижной радиотелефонной связи за пределами территории Российской Федерации, оказываемыми другим оператором связи, с которым у абонента договор об оказании услуг подвижной радиотелефонной связи не

заключен, рассматриваются **в течение шестидесяти дней со дня регистрации.**

Если оператор связи признает требования потребителя обоснованными, они подлежат удовлетворению **в десятидневный срок.**

При отказе оператора в удовлетворении требований, указанных в претензии либо нарушении сроков ее рассмотрения, потребитель имеет право предъявить иск в суд.

Помните! В случае несоблюдения потребителем обязательного досудебного порядка урегулирования спора, суд вправе возвратить исковое заявление.

Информация подготовлена специалистами консультационного центра по защите прав потребителей «ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Иркутской области» с использованием СПС Консультант Плюс

Ждем Вас по адресам:

г.Иркутск, ул.Трилиссера, 51, 8(395-2)22-23-88 Пушкина, 8, 8(395-2)63-66-22 zpp@sesoirk.irkutsk.ru.
г.Ангарск, кв-л 95, д.17, тел. 8(395-5)67-55-22 ffbuz-angarsk@yandex.ru
г.Усолье-Сибирское, ул.Ленина, 73 тел.8(395-43) 6-79-24 ffbuz-usolie-sibirskoe@yandex.ru
г.Черемхово, ул.Плеханова, 1, тел. 8(395-46)5-66-38, ffbuz-cheremxovo@yandex.ru
г.Саянск, микрорайон Благовещенский, д.5 А,тел. 8(395-53) 5-10-20, ffbuz-sayansk@yandex.ru
п.Залари (обращаться в г.Саянск)
г.Тулун,ул.Виноградова,21, тел.8(395-30)2-10-20 ffbuz-tulun@yandex.ru,
г.Нижнеудинск,ул.Аллейная,27а тел.8(395-57)7-09-53, ffbuz-nizhneudinsk@yandex.ru,
г.Тайшет,ул.Старобазарная,3-1н, тел. 8(395-63) 5-35-37; ffbuz-taishet@yandex.ru
г.Братск, ул.Муханова, 20, тел.8(395-3) 42-57-50
г.Железногорск-Илимский, (обращаться в г.Иркутск, г.Усть-Кут)
г.Усть-Илимск, лечебная зона, 6 тел.8(395-35) 6-44-46; ffbuz-u-ilimsk@yandex.ru
г.Усть-Кут, ул.Кирова, 91, тел.8(395-65) 5-03-78; ffbuz-u-kut@yandex.ru
п.Усть-Ордынский, пер.1 Октябрьский, 12 тел. 8 (395-41) 3-10-78, ffbuz-u-obao@yandex.ru

ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Иркутской области»



ОСОБЕННОСТИ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ В СФЕРЕ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ СВЯЗИ.

Консультационный центр и пункты по защите прав потребителей

Единый консультационный центр Роспотребнадзора –
8-800-555-49-43