

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

В отличие от иных видов услуг, соблюдение претензионного порядка к исполнителю – оператору связи, является обязательным.

Порядок рассмотрения претензий:

- Претензии по вопросам, связанным с отказом в оказании услуг подвижной связи, несвоевременным или ненадлежащим исполнением обязательств, вытекающих из договора, предъявляются в течение 6 месяцев со дня оказания услуг подвижной связи, отказа в их оказании или выставления счета;
- К претензии прилагаются копия договора, а также иные необходимые для рассмотрения претензии по существу документы, в которых должны быть указаны сведения о неисполнении или ненадлежащем исполнении обязательств по договору, а в случае предъявления претензии о возмещении ущерба - о факте и размере причиненного ущерба;
- Претензия рассматривается оператором связи в срок не более 60 дней с даты регистрации претензии;
- О результатах рассмотрения претензии лицу, предъявившему претензию, должно быть сообщено в письменной форме;
- При отклонении претензии полностью или частично либо неполучении ответа в установленные для ее рассмотрения сроки абонент имеет право предъявить иск в суд.

Ответственность оператора связи:

Оператор связи за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств в соответствии с договором несет следующую имущественную ответственность:

- уплачивает неустойку в размере 3 процентов стоимости услуги за каждый день просрочки в случае нарушения сроков предоставления доступа к сети подвижной связи и в случае нарушения установленных в договоре сроков оказания услуг подвижной связи;

- соразмерно уменьшает по требованию абонента стоимость услуг подвижной связи, а также соглашается с отказом от исполнения договора абонентом в случае оказания не всех услуг подвижной связи, указанных в договоре;

- безвозмездно устраняет по требованию абонента недостатки оказанной услуги, а также уменьшает стоимость услуги в случае ее некачественного оказания, в том числе в результате ненадлежащего содержания сети подвижной связи;

- соглашается с отказом от исполнения договора абонентом, возвращает уплаченную за оказанную услугу подвижной связи сумму и возмещает причиненные убытки в случае непредставления, неполного или несвоевременного представления информации об оказании услуг;

- возмещает по требованию абонента причиненные убытки, а также моральный вред в случае нарушения оператором связи тайны телефонных переговоров и сообщений, а также требований об ограничении распространения сведений об абоненте, ставших ему известными в силу исполнения договора.

Уважаемые потребители, по всем вопросам защиты ваших прав при оказании услуг связи обра