

Если услуга по предоставлению интернета ненадлежащего качества



Правоотношения по вопросам предоставления оператором связи пользователю услуг по предоставлению интернета, регулируются Гражданским кодексом Российской Федерации, Федеральным законом Российской Федерации от 07.07.2003 № 126-ФЗ «О связи» (далее – Закон «О связи») и Правилами оказания телематических услуг связи, утвержденными постановлением Правительства РФ от 31.12.2021 № 2607 (далее –

Правила № 2607), а также иными нормативно-правовыми актами.

Оператор связи обеспечивает абоненту и (или) пользователю возможность пользования телематическими услугами связи 24 часа в сутки, если иное не предусмотрено законодательством Российской Федерации или договором об оказании услуг связи.

Оператор связи может оказывать не только телематические услуги связи, но и услуги, технологически неразрывно связанные с телематическими услугами связи и направленные на повышение их потребительской ценности

Оператор связи оказывает бесплатно и круглосуточно прием от абонента и (или) пользователя информации о технических неисправностях, препятствующих пользованию телематическими услугами связи.



При неисполнении или ненадлежащем исполнении оператором связи обязательств по оказанию телематических услуг связи абонент и (или) пользователь до обращения в суд предъявляют оператору связи претензию.

Претензия предъявляется в письменной форме и подлежит регистрации в день получения ее оператором связи.

Претензия составляется в 2-х экземплярах: один экземпляр направляется исполнителю услуг связи, а второй – остается у потребителя.

Заявление (претензию) можно вручить в филиал юридического лица с отметкой о получении либо отправить почтой заказным письмом с уведомлением о вручении и описью вложения на юридический адрес.

Претензии по вопросам, связанным с отказом в оказании телематических услуг связи, с несвоевременным или ненадлежащим исполнением обязательств, вытекающих из договора об оказании услуг связи, предъявляются в течение 6 месяцев со дня оказания телематических услуг связи, отказа в их оказании или выставления счета за оказанную услугу.

К претензии прилагаются копия договора об оказании услуг связи (в случае заключения договора об оказании услуг связи в письменной форме), а также иные необходимые для рассмотрения претензии документы, в которых должны быть представлены доказательства неисполнения или ненадлежащего исполнения обязательств по договору об оказании услуг связи, а в случае предъявления претензии о возмещении ущерба - сведения о размере причиненного ущерба.

Претензия рассматривается оператором связи в срок не более 60 дней со дня регистрации претензии.

О результатах рассмотрения претензии оператор связи должен сообщить в письменной форме предъявившим ее абоненту и (или) пользователю.

**ВАЖНАЯ!
ИНФОРМАЦИЯ!**

Если претензия признана оператором связи обоснованной, недостатки, выявленные при оказании телематических услуг связи, подлежат устранению в разумный срок, назначенный абонентом и (или) пользователем.

Требования абонента и (или) пользователя об уменьшении размера оплаты оказанных телематических услуг связи, о возмещении расходов по устранению недостатков своими силами или третьими лицами, а также о возврате уплаченных за оказание телематических услуг связи средств и возмещении убытков, причиненных в связи с отказом от предоставления телематических услуг связи, признанные оператором связи обоснованными, подлежат удовлетворению в 10-дневный срок со дня признания их обоснованными.

За неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по договору об оказании услуг связи оператор связи несет ответственность перед абонентом и (или) пользователем в следующих случаях:

- + нарушение сроков предоставления доступа к сети передачи данных с использованием абонентской линии;
- + нарушение предусмотренных договором об оказании услуг связи сроков оказания телематических услуг связи;
- + неоказание телематических услуг связи, предусмотренных договором об оказании услуг связи;
- + некачественное оказание телематических услуг связи;
- + нарушение установленных ограничений на распространение сведений об абоненте - физическом лице, ставших известными оператору связи ввиду исполнения договора об оказании услуг связи.

При нарушении сроков предоставления доступа к сети передачи данных оператор связи уплачивает абоненту - физическому лицу неустойку в размере 3 процентов платы за предоставление доступа к сети передачи данных за каждый день просрочки вплоть до начала обеспечения доступа к сети передачи данных, если более высокий размер неустойки не указан в договоре об оказании услуг связи, но не более размера предусмотренной договором об оказании услуг связи платы.

Обращаем внимание, что оператор связи обязан иметь книгу жалоб и предложений и выдавать ее по первому требованию абонента и (или) пользователя.

Рассмотрение жалобы абонента и (или) пользователя осуществляется в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

При отклонении претензии полностью или частично либо неполучении ответа в установленные для ее рассмотрения сроки пользователь услугами связи имеет право предъявить иск в суд.

