**ПАМЯТКА ДЛЯ ПОТРЕБИТЕЛЯ**

**О правах потребителей при некачественном оказании услуг телефонной связи**

Основные права потребителей услуг телефонной связи определены Гражданским кодексом РФ, Федеральным законом от 07.07.2003 №126-ФЗ «О связи» (далее – ФЗ «О связи»), Законом РФ от 07.02.1992 №2300-1 «О защите прав потребителей» (далее – Закон РФ «О защите прав потребителей»), а также Правилами оказания услуг телефонной связи (утв. Постановлением Правительства РФ от 09.12.2014 №1342, далее – Правила).

Согласно п.6 Правил оператор связи обеспечивает абоненту и (или) пользователю возможность пользования услугами телефонной связи 24 часа в сутки, если иное не установлено законодательством РФ.

В случае оказания услуги телефонной связи ненадлежащего качества потребителю необходимо обратиться к оператору связи с требованием безвозмездного устранения недостатков услуги, а также уменьшения стоимости услуги. Соответствующее требование необходимо указать в претензии, составленной в двух экземплярах. Один экземпляр передаётся оператору связи, второй остаётся у потребителя с отметкой о вручении. В случае невозможности вручения указанной претензии в месте осуществления деятельности, она направляется заказным письмом с уведомлением о вручении и описью вложения.

К претензии прилагаются копия договора об оказании услуг связи или иного удостоверяющего факт заключения договора документа (квитанция, опись вложения и т.п.) и иные документы, которые необходимы для рассмотрения претензии по существу и в которых должны быть указаны сведения и неисполнении или ненадлежащем исполнении обязательств по договору.

Претензия подлежит регистрации оператором связи не позднее рабочего дня, следующего за днем её поступления. Оператор связи в течение 30 дней со дня регистрации претензии обязан рассмотреть её и проинформировать о результатах её рассмотрения лицо, предъявившее претензию. Указанная информация направляется в форме документа на бумажном носителе или в форме электронного документа, подписанного простой электронной подписью, если такая форма указана в претензии.

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 РФ, оказываемыми другим оператором связи, с которым у абонента договор об оказании услуг подвижной радиоэлектронной связи не заключен, рассматриваются в течение 60 дней со дня регистрации претензий.

Претензии 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), предъявляются в течение 6 месяцев со дня оказания услуги связи, отказа в её оказании или дня выставления счёта за оказанную услугу связи.

В случае признания оператором связи требований абонента и (или) пользователя об уменьшении размера платы за оказанные услуги телефонной связи, о возмещении расходов по устранению недостатков выполненной работы своими силами или третьими лицами, а также о возврате уплаченной за услуги телефонной связи денежной суммы и возмещении убытков, причиненных в связи с отказом от оказания услуг телефонной связи, обоснованными они подлежат удовлетворению в 10-дневный срок со дня принятия оператором связи решения об удовлетворении претензии.

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

Для получения консультаций по вопросам защиты прав потребителей, в т.ч. при оказании услуг телефонной связи, помощи в составлении проектов претензий, исковых заявлений, можно обратиться в Консультационный центр для потребителей ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Тверской области по адресу: г. Тверь, ул. Дарвина, д. 13, либо по телефонам: 32-00-02, 32-35-98. Режим работы: понедельник - четверг с 9:00 до 17:00, пятница с 9:00 до 16:00 (обед с 13:00 до 14:00).

Необходимую консультацию также можно получить в отделе экономики Администрации Фировского района по адресу: п. Фирово, ул. Советская, д. 21, каб.10, тел.: (48239) 3-16-74.