****

**Недобросовестное оказание услуг связи**

  Услуги связи, то есть, согласно ст. 2 Федерального закона от 07.07.2003 № 126-ФЗ «О связи», деятельность по приему, обработке, хранению, передаче, доставке сообщений электросвязи или почтовых отправлений, прочно закрепились в нашей жизни. Каждый человек сегодня является пользователем данных услуг, а значит лицом, заказывающим и использующим услуги.

   Для того чтобы стать пользователем, в первую очередь, необходимо заключить договор, на оказание услуг связи. После заключения договора, между Вами и оператором связи возникают правоотношения, в результате которых Вы и оператор наделяетесь правами и обязанностями по отношению друг к другу.

   К сожалению, оператор связи не всегда ответственно подходит к выполнению своих обязанностей, закрепленных ст. 46 Федерального закона «О связи».

   Как же защитить свои права в такой ситуации?

   Во-первых, стоит сообщить оператору о своей проблеме, так как в большинстве случаев, оператор заинтересован в скорейшем решении проблемы.

   Во-вторых, если оператор, все же по какой-либо причине не решил проблему, то стоит ему предъявить письменную претензию, в которой Вы должны подробно и последовательно описать свою проблему, а также Ваши требования к нему. Согласно п. 1 ст. 29 Закона РФ от 07.02.1992 №2300-1 «О защите прав потребителей», Вы вправе по своему выбору требовать:

     - безвозмездного устранения недостатков оказанной услуги;

     - соответствующего уменьшения цены оказанной услуги;

     - возмещения понесенных расходов по устранению недостатков оказанной услуги своими силами или третьими лицами.

   Также потребитель в праве отказаться от исполнения договора об оказании услуг.

   Сроки подачи претензии подробно описаны в п. 5 ст. 55 Федерального закона «О связи»:

     - 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.   К претензии стоит приложить копии следующих документов: копия договора об оказании услуг связи или иного удостоверяющего факт заключения договора документа (квитанция, опись вложения и тому подобные) и иные документы, которые необходимы для рассмотрения претензии по существу и в которых должны быть указаны сведения о неисполнении или ненадлежащем исполнении обязательств по договору об оказании услуг связи, а в случае предъявления претензии о возмещении ущерба - о факте и размере причиненного ущерба.

   Ваша претензия должна быть рассмотрена не позднее чем через 30 дней со дня ее регистрации (исключение сделано лишь для срока рассмотрения претензий, связанных с оказанием услуг междугородной, 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 не заключён договор об оказании услуг подвижной радиотелефонной связи, которые подлежат рассмотрению в течение 60 дней со дня их регистрации).

   О результатах ее рассмотрения, Вам должны сообщить в письменной форме.

   Для претензий отдельных видов п. 8 ст. 55 Федерального закона «О связи» предусматриваются особые сроки их рассмотрения.

  Стоит отметить, что претензия должна быть составлена в 2-х экземплярах: один передается оператору, на втором оператор должен поставить отметку о получении претензии, данный экземпляр остается у Вас, так как в случае оставления претензии без рассмотрения, он может послужить доказательством в случае обращения в суд.

    В-третьих, в случае отклонения оператором претензии, или если Вами полностью или частично не был получен ответ в установленные законом сроки, Вы имеете право на подачу искового заявления в суд с приложением обосновывающих документов