**Оператор подключил дополнительные платные услуги или повысил плату за услуги связи без вашего ведома? Что делать?**

Среди поступающих в ТО Управления Роспотребнадзора обращений часто встречаются вопросы подключения без согласия абонента дополнительных платных услуг (контентных), отказа в перенесении номера телефона к другому оператору связи, повышения платы за услуги связи.

В 95% случаях обращений потребителей в ТО Управления Роспотребнадзора потребитель не обращался к оператору связи с оформленной в письменном виде претензией. Это приводит к отсутствию информации, затруднению рассмотрения обращения и оценки действий оператора связи.

Устные переговоры, переписка в чате, как правило, не позволяют прийти к выводу о том, что требования абонента были рассмотрены лицом, уполномоченным оператором связи на рассмотрение претензий, переписка в чатах не содержит подписи лица, давшего разъяснения. Поэтому претензионный порядок является действенной первостепенной мерой разрешения возникающих вопросов.

Также обращаем Ваше внимание, что в случае не удовлетворения требований потребителя услуг связи и обращения потребителя в суд с иском законодательством РФ установлен обязательный (досудебный) претензионный порядок.

Для засвидетельствования факта обращения к оператору связи рекомендуем Вам вручить с отметкой о получении (печатью) письменную претензию в центрах обслуживания оператора связи,  или направить заказным письмом  с  уведомлением о вручении и описью вложения по юридическому адресу оператора связи. Адрес юридического лица возможно уточнить на сайте налоговой инспекции <https://egrul.nalog.ru/index.html>. 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.

Претензии, связанные с оказанием услуг телефонной связи рассматриваются оператором связи в срок не более 30 дней со дня регистрации претензии.

Претензии, связанные с оказанием телематических услуг связи, услуг связи для целей телевизионного вещания и (или) радиовещания рассматриваются оператором связи в срок не более 60 дней со дня регистрации претензии.

В случае если оператором связи были признаны обоснованными требования об уменьшении размера оплаты оказанных услуг связи для целей телерадиовещания, о возмещении расходов по устранению недостатков своими силами или третьими лицами, а также о возврате уплаченных за оказание услуг связи для целей телерадиовещания средств и возмещении убытков, причиненных в связи с отказом от предоставления услуг связи для целей телерадиовещания, указанные требования подлежат удовлетворению в 10-дневный срок с даты признания претензии обоснованной.

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.

Письменные ответы на претензии по почтовым отправлениям и почтовым переводам должны быть даны в следующие сроки:

1. на претензии по почтовым отправлениям и почтовым переводам денежных средств, пересылаемых (переводимых) в пределах одного населенного пункта, - в течение пяти дней;
2. на претензии по всем другим почтовым отправлениям и почтовым переводам денежных средств - в течение тридцати дней.

Претензии по розыску международных почтовых отправлений принимаются и рассматриваются в порядке и сроки, предусмотренные законодательством Российской Федерации и международными договорами Российской Федерации.

Для получения правовой помощи и консультации, потребители могут обращаться в ТО Управления Роспотребнадзора по Алтайскому краю в г.г. Славгороде, Яровое, Бурлинском, Хабарском и Немецком национальном районе по телефонам 8(38568) 5-33-31, 5-14-23 или по адресу г.Славгород, ул.К.Маркса, 281 (понедельник-четверг – с 9:00 до 17:00, пятница – с 9:00 до 16:00, перерыв на обед – с 12:45 до 13:15),

по эл. адресу [to-slavg@22.rospotrebnadzor.ru](mailto:to-slavg@22.rospotrebnadzor.ru).