**Порядок рассмотрения претензий при обращении абонента**

**к операторам связи**

Федеральный закон от 07.07.2003г. №126 ФЗ «О связи» устанавливает правовые основы деятельности в области связи на территории Российской Федерации и на находящихся под юрисдикцией Российской Федерации территориях, определяет полномочия органов государственной власти в области связи, а также права и обязанности лиц, участвующих в указанной деятельности или пользующихся услугами связи.

Статьей 55 Закона «О связи» регламентирован претензионный порядок обращения Абонентов.

1. Пользователь услугами связи вправе обжаловать в административном или судебном порядке решения и действия (бездействие) органа или должностного лица, оператора связи, связанные с оказанием услуг связи.

3. Рассмотрение жалоб пользователей услугами связи осуществляется в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

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

5. Претензии предъявляются в следующие сроки:

1) 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);

6. К претензии прилагаются 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.

7. Претензия подлежит регистрации оператором связи не позднее рабочего дня, следующего за днем ее поступления. Оператор связи в течение тридцати дней со дня регистрации претензии обязан рассмотреть ее и проинформировать о результатах ее рассмотрения лицо, предъявившее претензию. Указанная информация направляется в форме документа на бумажном носителе или в форме электронного документа.

8. Для претензий отдельных видов предусматриваются особые сроки их рассмотрения:

1) претензии, связанные с почтовыми отправлениями и почтовыми переводами денежных средств, пересылаемых (переводимых) в пределах одного поселения, рассматриваются в течение пяти дней со дня регистрации претензий;

2) претензии, связанные со всеми другими почтовыми отправлениями и почтовыми переводами денежных средств, рассматриваются в срок, установленный пунктом 7 настоящей статьи;

3) 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 Российской Федерации, оказываемыми другим оператором связи, с которым у абонента договор об оказании услуг подвижной радиотелефонной связи не заключен, рассматриваются в течение шестидесяти дней со дня регистрации претензий.

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