

**Вопрос:** Потребитель обратилась в суд с требованием о возврате денежных средств за некачественно оказанные услуги мобильной связи. Суд оставил исковое заявление без движения, ссылаясь на то, что потребитель не соблюла досудебный порядок урегулирования спора. Правомерны ли действия судьи?

**Ответ:** В соответствии с пунктом 4 статьи 55 Федерального закона от 7 июля 2003 года № 126-ФЗ «О связи», 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. Несоблюдение этого правила в соответствии со статьей 135 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации является основанием для возвращения искового заявления.

**Вопрос:** Как сменить оператора и сохранить номер?

**Ответ:** Перед обращением в салон связи вам следует учесть следующее:

- Текущий номер должен быть оформлен на вас, а все данные должны совпадать с вашими документами;

- 

- Смена оператора при сохранении номера возможна лишь в том же регионе, где вы приобретали SIM-карту.

- У вас не должно быть задолженности, блокировки номера;

- Вы должны быть абонентом текущего оператора не менее двух месяцев.

- Проблемы с форматом номера. Если у вас городской номер, то необходимо перевести его в федеральный формат, а только потом приступить к смене оператора;

- Номер остаётся прежним, однако SIM-карта выдаётся новая. Сразу устанавливать новую карту в день перехода не стоит, делать это лучше после того как старая перестанет работать;

- Срок выполнения перехода — около 8 дней;

- Баланс на старой SIM-карте не должен быть отрицательным, однако и большие суммы перечислять туда не стоит;

- Обратиться в офис нового оператора. Необходимо взять паспорт и деньги — около 200 рублей. В офисе нужно написать заявления на смену оператора, а потом заключить договор с новым оператором.

- Через интернет. Необходимо найти на сайте нового оператора раздел перехода с сохранением номера. После

обработки заявки вам позвонит представитель компании и уточнит данные, а также поможет в выборе тарифного плана. SIM-карту вам доставит курьер.

**Вопрос:** Как должна проводится оплата услуг мобильной связи?

**Ответ:** Оплата услуг подвижной связи может производиться посредством авансового платежа либо посредством отложенного платежа.

При оплате услуг подвижной связи посредством авансового платежа в случае исчерпания суммы внесенных денежных средств на лицевой счет абонента оператор связи обязан приостановить оказание услуг подвижной связи. При этом оператор подвижной связи вправе с согласия абонента продолжить оказание услуг подвижной связи сверх суммы внесенных денежных средств на лицевой счет абонента.

Если Вы дали согласие на предоставление Вам услуг в кредит, и Вы после исчерпания денежных средств, внесенных Вами в качестве авансового платежа, продолжаете пользоваться услугами, то у Вас образуется перед оператором задолженность, которую Вы обязаны оплатить.

**Вопрос:** Пришел счет на оплату услуг междугородной телефонной связи. С суммой выставленного счета я не согласен. Что мне необходимо предпринять?

**Ответ:** Необходимо получить у оператора связи детализацию счета на услуги телефонной связи. После этого, в соответствии с пунктами 4, 7, 9 статьи 55 Федерального закона от 7 июля 2003 г. № 126-ФЗ «О связи», 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. Претензия, предъявленная оператору связи, должна быть рассмотрена не позднее 60 дней со дня ее регистрации. При отклонении претензии полностью или частично либо неполучении ответа в установленные для ее рассмотрения сроки абонент вправе предъявить иск в суд. Также потребитель может обратиться в Управление Роскомнадзора.

*Информация подготовлена специалистами консультационного центра по защите прав потребителей «ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Иркутской области»*

Ждем Вас по адресам:

г.Иркутск, ул.Трилиссера, 51, 8(395-2)22-23-88 Пушкина, 8, 8(395-2)63-66-22 <a href="mailto:zpp@sesoirk.irkutsk.ru">zpp@sesoirk.irkutsk.ru</a>
г.Ангарск, 95 кв. д.17 тел.8(395-5) 67-55-22 <a href="mailto:ffbuz-angarsk@yandex.ru">ffbuz-angarsk@yandex.ru</a>
г.Усолье-Сибирское, ул.Ленина, 73 тел.8(395-43) 6-79-24 <a href="mailto:ffbuz-usolie-sibirskoe@yandex.ru">ffbuz-usolie-sibirskoe@yandex.ru</a>
г.Черемхово, ул.Плеханова, 1, тел.8(395-46) 5-66-38; <a href="mailto:ffbuz-cheremxovo@yandex.ru">ffbuz-cheremxovo@yandex.ru</a>
г.Саянск, мкр.Благовещенский, 5а, тел.8(395-53) 5-24-89; <a href="mailto:ffbuz-saynsk@yandex.ru">ffbuz-saynsk@yandex.ru</a>
п.Залари (обращаться в г.Иркутск, г.Саянск)
г.Тулун(обращаться в г.Иркутск,)
г.Нижнеудинск, ул.Энгельса, 8 тел.8(395-57)7-09-53, <a href="mailto:ffbuz-nizhneudinsk@yandex.ru">ffbuz-nizhneudinsk@yandex.ru</a> ,
г.Тайшет, ул. Старобазарная, 3-1н , тел. 8(395-63) 5-35-37; <a href="mailto:ffbuz-taishet@yandex.ru">ffbuz-taishet@yandex.ru</a>
г.Братск, (обращаться в г.Иркутск)
г.Железногорск-Илимский, (обращаться в г.Иркутск, г.Усть-Кут)
г.Усть-Илимск, лечебная зона, 6 тел.8(395-35) 6-44-46; <a href="mailto:ffbuz-uilimsk@yandex.ru">ffbuz-uilimsk@yandex.ru</a>
г.Усть-Кут, ул.Кирова, 91, тел.8(395-65) 5-26-44; <a href="mailto:ffbuz-u-kut@yandex.ru">ffbuz-u-kut@yandex.ru</a>
п.Усть-Ордынский, (обращаться в г.Иркутск)

ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Иркутской области»



**УСЛУГИ СВЯЗИ. ОТВЕТЫ НА ВОПРОСЫ.**

Консультационный центр и пункты по защите прав потребителей

Единый консультационный центр Роспотребнадзора –  
**8-800-555-49-43**