|  |  |
| --- | --- |
|  | **Кому:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**  **(название организации-исполнителя)**  **Адрес:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**  **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Потребитель:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**  **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**  **Адрес:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**  **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Тел:\_\_\_\_** |

## ПРЕТЕНЗИЯ

(услуги телефонной связи, некачественное оказание услуг)

Между мною и Вашей организацией заключен договор об оказании услуг телефонной связи с выделением абонентского номера №\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_г. по адресу:

ул. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

Свои обязанности по договору я выполняю полностью - своевременно вношу абонентскую (повременную, комбинированную) плату за предоставленные услуги телефонной связи (копии квитанций об оплате прилагаю).

Согласно ст. 4 Закона РФ "О защите прав потребителей" исполнитель обязан оказать услугу, качество которой соответствует договору.

При отсутствии в договоре условий о качестве услуги исполнитель обязан оказать услугу, соответствующую обычно предъявляемым требованиям и пригодную для целей, для которых услуга такого рода обычно используется.

Правила оказания услуг местной, внутризоновой, междугородной и международной телефонной связи, утвержденные постановлением Правительства от 18.05.2005 г. № 310, устанавливают, что оператор связи обеспечивает абоненту и (или) пользователю возможность пользования услугами телефонной связи 24 часа в сутки, если иное не установлено законодательством Российской Федерации и обязан оказывать абоненту и (или) пользователю услуги телефонной связи в соответствии с законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, настоящими Правилами, лицензией и договором.

Правила оказания услуг местной, внутризоновой, междугородной и международной телефонной связи устанавливают также обязанность оператора связи устранять в установленные потребителем сроки неисправности, препятствующие пользованию услугами телефонной связи.

# Оператором связи нарушено:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Руководствуясь ст. ст. 27, 28, 29, 30, 31 Закона РФ «О защите прав потребителей», Правилами оказания услуг местной, внутризоновой, междугородной и международной телефонной связи требую в срок\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ обеспечить качественную телефонную связь.

За каждый день просрочки исполнения указанного требования свыше установленного мною срока Вы обязаны уплатить мне неустойку в размере 3% от цены услуги (ст. 28 Закона РФ «О защите прав потребителей», п. 139 Правил оказания услуг местной, внутризоновой, междугородной и международной телефонной связи).

В случае отклонения моей претензии буду вынужден (а) обратиться в суд за защитой своих потребительских прав, где кроме этого потребую полного возмещения причиненных мне убытков и компенсацию морального вреда (Основание: ст. ст. 13, 14, 15, 29 Закона РФ "О защите прав потребителей").

Кроме того, за несоблюдение в добровольном порядке удовлетворения требований потребителя судом взыскивается штраф в размере пятидесяти процентов от суммы, присужденной судом в пользу потребителя.

Предлагаю спор решить в досудебном порядке.

Ответ прошу сообщить в письменной форме не позднее \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

Приложение: копия договора или отрывной купон бланка заказа, а также иные документы, в которых должны быть указаны сведения о неисполнении или ненадлежащем исполнении обязательств по договору.

Дата\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Подпись\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Отметка о получении претензии Оператором связи (при личном вручении)

*К сведению:*

1. В соответствии со ст.55 Федерального закона «О связи» претензия должна быть рассмотрена **не позднее чем через шестьдесят дней со дня ее регистрации.** О результатах рассмотрения претензии лицу, предъявившему претензию, должно быть сообщено в письменной форме.
2. Государственный контроль за качеством оказываемых услуг связи и соблюдением операторами связи законодательства в сфере услуг связи на территории \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ области осуществляет Управление Роскомнадзора по \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ области (индекс\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, город \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, ул. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_\_\_\_).