**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 приступать 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:***П****ришел 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 правпотребителей«ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Иркутской области»*

|  |
| --- |
| **г.Иркутск,** ул.Трилиссера, 51, 8(395-2)22-23-88 Пушкина, 8, 8(395-2)63-66-22 **zpp@sesoirk.irkutsk.ru.** |
| **г.Ангарск**, 95 кв. д.17 тел.8(395-5) 67-55-22 **ffbuz-angarsk@yandex.ru** |
| **г.Усолье-Сибирское,** ул.Ленина, 73 тел.8(395-43) 6-79-24 **ffbuz-usolie-sibirskoe@yandex.ru** |
| **г.Черемхово,** ул.Плеханова, 1, тел.8(395-46) 5-66-38; **ffbuz-cheremxovo@yandex.ru** |
| **г.Саянск,** мкр.Благовещенский, 5а, тел.8(395-53) 5-24-89; **ffbus-**[**saynsk@yandex.ru**](mailto:saynsk@yandex.ru) |
| **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,  **ffbuz-nizhneudinsk@yandex.ru,** |
| **г.Тайшет,**ул.Старобазарная, 3-1н , тел. 8(395-63) 5-35-37; **ffbuz-taishet@yandex.ru** |
| **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;**ffbuz-u-ilimsk@yandex.ru** |
| **г.Усть-Кут,** ул.Кирова, 91, тел.8(395-65) 5-26-44; **ffbuz-u-kut@yandex.ru** |
| **п.Усть-Ордынский, (обращаться в г.Иркутск)** |

**Ждем Вас по адресам:**

**ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологиив Иркутской области**



**УСЛУГИ СВЯЗИ. ОТВЕТЫ НА ВОПРОСЫ.**

**Консультационный центр и пункты**

**по защите прав потребителей**

**Единый консультационный центр Роспотребнадзора –**

**8-800-555-49-43**