Подача жалоб и предъявление претензий и их рассмотрение

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, а также с обеспечением эксплуатационной готовности радиочастотного спектра.

2. Оператор связи обязан иметь книгу жалоб и предложений и выдавать ее по первому требованию пользователя услугами 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);

2) в течение шести месяцев со дня отправки почтового отправления, осуществления почтового перевода денежных средств - по вопросам, связанным с недоставкой, несвоевременной доставкой, повреждением или утратой почтового отправления, невыплатой или несвоевременной выплатой переведенных денежных средств;

3) в течение месяца со дня подачи телеграммы - по вопросам, связанным с недоставкой, несвоевременной доставкой телеграммы или искажением текста телеграммы, изменяющим ее смысл.

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, подписанного простой электронной подписью, если такая форма указана в претензии.

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 месячный срок;

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.

8.1. Если в ходе рассмотрения претензии выявлено, что неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств, вытекающих из договора оказания услуг связи, может быть вызвано сбоями в сетях связи в результате функционирования технических средств противодействия угрозам, оператор связи вправе направить в федеральный орган исполнительной власти, осуществляющий функции по контролю и надзору в сфере средств массовой информации, массовых коммуникаций, информационных технологий и связи, в порядке организационно-технического взаимодействия, предусмотренного [пунктом 5 статьи 65.1](#P1421) Федерального закона от 07.07.2003 N 126-ФЗ (ред. от 30.04.2021) "О связи", запрос о предоставлении сведений о функционировании технических средств противодействия угрозам.

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.

Лица, имеющие право на предъявление претензий, и место предъявления претензий

1. Право на предъявление претензии имеют:

* абонент по обязательствам, вытекающим из договора об оказании услуг связи;
* пользователь услугами связи, которому отказано в оказании таких услуг;
* отправитель или получатель почтовых отправлений в случаях, указанных в [подпунктах 2](#P1221) и [3 пункта 5 статьи 55](#P1222) Федерального закона от 07.07.2003 N 126-ФЗ (ред. от 30.04.2021) "О связи".

2. Претензии предъявляются оператору связи, заключившему договор об оказании услуг связи или отказавшему в заключении такого договора.

Претензии, связанные с приемом или вручением почтовых или телеграфных отправлений, могут предъявляться как оператору связи, принявшему отправление, так и оператору связи по месту назначения отправления.