

В адрес Консультационного центра по защите прав потребителей часто поступают обращения, касающиеся вопросов в отношении операторов связи, в основном это касается интернет услуг, с которыми возникают трудности при расторжении договоров оказания услуг по инициативе абонента (потребителя услуг).

Сложность возникает именно в том, что спустя несколько месяцев, а иногда и года, после расторжения договора оказания услуг связи (в основном интернет услуги), потребителю поступает требование о погашении задолженности перед оператором связи, при чем, за период, когда эти услуги фактически уже не оказывались.

Порядок одностороннего отказа от исполнения договора об оказании услуг связи определяется Договором.

Со стороны абонента расторжение договора об оказании услуг связи может быть инициировано на следующих основаниях:

- неудовлетворительное качество связи;
- высокие тарифы;
- неудовлетворительная работа техподдержки;
- необоснованное снятие денежных средств со счета абонента;

• объективные обстоятельства - переезд в другой город и т.п.

• другие нарушения условий договора и действующего законодательства.

Абонент также имеет право одностороннего отказа от предоставления услуг без объяснения причин своего решения. При этом он обязан соблюсти требования по погашению долга оператору, если таковой имеется.

Самым надежным способом расторжения договора с оператором связи является личное обращение в офис компании (место обслуживания абонентов), где необходимо написать заявление, которое будет принято и зарегистрировано в соответствии с условиями оператора.

Заявление подается абонентом, с которым был заключен Договор, при предъявлении паспорта. Если заявитель не может прийти лично (преклонный возраст, болезнь и т.д.), представителю его интересов у оператора необходима нотариальная доверенность (ст.185, 450 ГК РФ).

Если в Вашем населенном пункте нет офиса оператора, направьте заявление о расторжении договора заказным письмом с описью вложений на официальный адрес исполнителя

услуги. Юридический адрес оператора и адрес электронной почты Вы можете узнать на сайте налоговой службы по ИНН исполнителя или придя лично в налоговый орган. При отправке заявления в адрес электронной почты, сохраняйте переписку (скриншоты).

С момента подачи и регистрации заявления обязательства сторон считаются прекращенными, за исключением обязательств, связанных с оплатой фактически оказанных, но не оплаченных на момент расторжения Договора услуг (задолженности). У Вас на руках должна остаться копия Вашего заявления с отметкой оператора о регистрации.

При наличии задолженности за услуги или оборудование, расторжение Договора возможно только после полного ее погашения

После оплаты услуг у Вас должно остаться подтверждение об оплате (квитанции, чеки, скриншоты и т.п.)

После расторжения Договора и оплаты всех услуг, не торопитесь удалять личный кабинет оператора связи, проследите в течение месяца-двух за тем, что услуги Вам не оказываются, никаких счетов Вам не выставляют.

Если при расторжении Договора Вы оформили все документы, выполнили все обязательства, но Вам приходит

письмо о том, что у Вас задолженность перед оператором и на Вас будет подан иск в суд, необходимо выяснить, за какие именно услуги возникла задолженность. Вы имеете право обратиться к оператору связи и произвести детализацию счета, для уточнения за какой период и какие именно услуги у Вас образовался долг.

В случае несогласия с предъявленными расчетами, спор об оплате за услуги между потребителем и исполнителем может быть разрешен исключительно в рамках гражданского судопроизводства.

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 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; ffbuz-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-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)

ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Иркутской области»



КАК РАСТОРГНУТЬ ДОГОВОР С ОПЕРАТОРМ СВЯЗИ.

Консультационный центр и пункты по защите прав потребителей

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