

Претензия к оператору сотовой связи образец



Каждый потребитель регулярно приобретает товары разных категорий и пользуется услугами. К сожалению, не все продавцы и организации, предлагающие услуги, добросовестно выполняют свои обязательства.

Операторы сотовой связи также являются организациями, предоставляющими услуги. Но качество связи иногда оставляет желать лучшего.

Российские потребители привыкли к подобной ситуации, поэтому зачастую даже не знают о том, что эта проблема решается достаточно просто.

В случае нарушения прав потребителей в сфере предоставления услуг, стоит оформлять письменную претензию. Однако, перед тем как составлять документ необходимо ознакомиться с общими положениями, закрепленными в законодательстве.

Как написать претензионное письмо оператору мобильной связи?

Операторы сотовой связи не предлагают потребителям единого образца претензии. В договоре об оказании услуг также этот пункт не оговаривается.

Однако, составить претензию можно обратившись к юристу, который занимается вопросами, возникающими в сфере защиты прав потребителей. При желании каждый человек может разобраться в этом вопросе самостоятельно, стоит лишь вникнуть в данный вопрос.

Составляя документ руководствуйтесь следующими правилами:

- В начале претензии укажите название организации, предоставляющей услуги сотовой связи;
- Укажите Ф.И.О. руководителя организации-нарушителя. Эту информацию обязаны предоставить в салоне связи. Однако, если эти данные не удалось получить, достаточно указать то, что жалоба составляется на имя руководителя;
- Напишите данные абонента, который подает претензию. Если абонент физическое лицо, то укажите Ф.И.О, если юридическое – наименование организации;
- Напишите номер телефона, о котором идет речь в документе;
- Дайте документу название. Для этого после оформления шапки заявления напишите в середине листа «Претензия в связи с нарушением оператором...». Далее укажите конкретную причину обращения. Потребитель может быть недоволен условиями, качеством или стоимостью услуги связи, некорректным общением сотрудников;
- Укажите дату составления претензии и название населенного пункта, в котором проживаете;
- Подробно изложите суть претензии. Что именно происходит при использовании той или иной услуги? При каких обстоятельствах проявилось плохое качество? И прочие обстоятельства, которые относятся к составленной жалобе. Описательная часть должна быть составлена простым понятным языком. Использование юридических терминов приветствуется, но не считается обязательным условием;
- Составьте перечень документов, которые прилагаются к претензии.

Составленный документ нужно предоставить сотрудникам, работающим в салоне связи. Претензию должны принять у потребителя в обязательном порядке, но в редких случаях сотрудники могут попросить переписать документ, предоставив образец организации.

К составленной претензии обязательно нужно приложить документы, подтверждающие факт предоставления некачественной

услуги.

К таким документам можно отнести:

- Абонентский договор об оказании услуг связи. Этот документ доказывает то, что потребитель и оператор сотовой связи связаны определенными правами и обязанностями. При заключении договора создается 2 экземпляра. Один выдается абоненту, а второй остается у организации. Поэтому в случае утери документа можно обратиться в салон связи с паспортом и попросить выдать копию. Ее могут выдать сразу или только через несколько дней. Однако, за потребителем остается право написания жалобы в специальную книгу, в случае несвоевременного предоставления договора;
- Документ, подтверждающий произведение оплаты;
- Иные документы, которые имеют отношение к проблеме, описанной в претензии. Это может быть детализация расходов, тарификация, чеки об оплате услуг связи и т.д.

Правила составления и подачи претензии закреплены в ФЗ «О сотовой связи». К сожалению, сотрудники салона связи не всегда ознакомлены с положениями этого нормативно-правового акта. Поэтому перед обращением в салон связи неплохо изучить важные пункты, защищающие права абонента.

Отдавайте сотрудникам только копии дополнительных документов. Оригиналы могут понадобиться в суде.

Самый простой способ – это лично обратиться в салон сотовой связи. В этом случае можно быть уверенным в том, что жалоба дойдет до адресата, однако, часто поход в салон связи связан с неприятным нервным напряжением.

У сотрудников не может быть оснований для отказа от приема претензии. Поэтому при защите собственных прав стоит быть настойчивее.

После приема претензии сотрудники организации должны

предоставить абоненту каналы обратной связи, по которым можно получать информацию о статусе и результатах рассмотрения жалобы. Кроме этого, сотрудники обязаны указать сроки рассмотрения претензии.

После этого абонент должен ожидать результатов рассмотрения жалобы. На личное обращение в салон связи нужно потратить не только собственные нервы, но и достаточно много времени.

Однако, существует и второй способ – отправить претензию по электронной почте. Таким образом можно избежать прямого общения с сотрудниками, но, как правило, срок рассмотрения претензии затягивается. Продолжительный срок рассмотрения связан не с долгой доставкой письма, а с порядком разбора писем и прочими обстоятельствами, которые будут зависеть не от потребителя, а от оператора сотовой связи.