Срок рассмотрения претензий, связанных с оказанием услуг связи

С 02.04.2016 вступили в силу изменения, касающиеся срока рассмотрения претензий, связанных с оказанием услуг связи, внесенные Федеральным законом от 02.03.2016 № 42-ФЗ, в ст. 55 Федерального закона РФ «О связи» от 07.07.2003 № 126-ФЗ и ст. 37 Федерального закона РФ «О почтовой связи» от 17.07.1999 № 176-ФЗ.

Теперь претензия, связанная с неисполнением или ненадлежащим исполнением обязательств, вытекающих из договора об оказании услуг связи, подлежит регистрации не позднее рабочего дня, следующего за днем ее поступления.

Оператор обязан рассмотреть претензию и о результатах рассмотрения проинформировать лицо, предъявившее претензию, в течение 30 дней со дня регистрации (в форме документа на бумажном носителе или в форме электронного документа, подписанного простой электронной подписью, если такая форма указана в претензии).

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 России, оказываемыми другим оператором связи, с которым у абонента договор об оказании услуг подвижной радиотелефонной связи не заключен, рассматриваются в течение 60 дней со дня их регистрации.

Сокращен срок, в течение которого должны быть даны письменные ответы на претензии пользователей услуг почтовой связи, связанные с неисполнением или ненадлежащим исполнением обязательств по оказанию услуг почтовой связи (то есть на претензии по всем другим почтовым отправлениям и почтовым переводам денежных средств) с 2 месяцев до 30 дней.