

БЫТ, ЖКХ И ПОТРЕБИТЕЛИ · СВЯЗЬ И ИНТЕРНЕТ

Спор с оператором связи: претензия, сроки, доказательства

Закон № 126-ФЗ о связи ст. 55 · Закон РФ № 2300-1 о защите прав потребителей ст. 13, 15, 17 · ГПК РФ ст. 29, 135 · НК РФ ст. 333.36 · Актуально на октябрь 2026

Как пользоваться этим листом

С оператором связи в суд без претензии не идут: суд вернёт иск (ст. 55 закона № 126-ФЗ). Сначала доказательства, потом претензия в срок, потом ждёте ответа. Только затем — суд или жалоба.

Сроки

! 6 месяцев на претензию

СТ. 55 126-ФЗ

Со дня, когда услугу оказали плохо или отказали в ней, или со дня выставления счёта. Пропустите — спорить станет трудно.

✓ До 60 дней на ответ оператора

СТ. 55 126-ФЗ

Со дня регистрации претензии. Ответа нет или отказ — можно в суд.

Что собрать

1 Журнал сбоев

Дата, время, сколько длилось, что не работало: звонки, интернет, телевидение. Что из-за этого случилось — пропустили работу, платили за другую связь.

2 Скриншоты

Нет сети, история звонков, замеры скорости интернета с датой и временем — несколько в разные дни. При массовом сбое — новости и заявления оператора.

3 Обращения в поддержку

Номера заявок, переписка в чате, записи звонков, если вы их вели.

4 Договор и счета

Договор или документ о подключении, тариф, детализация, чеки. Для спора о списаниях детализация главная.

Оператор сошлётся на аварию или требования властей. Это освобождает его от ответственности. Покажите, что сбой был по его вине или длился дольше, чем он заявил.

Если отказали или молчат

✓ Иск в суд

СТ. 17 2300-1

По своему месту жительства. При цене иска до 1 млн ₽ госпошлину не платите (ст. 333.36 НК). Можно требовать моральный вред и штраф 50 % от присуждённого, если оператор не удовлетворил претензию добровольно (ст. 13, 15 закона 2300-1).

✓ Жалоба в Роскомнадзор или Роспотребнадзор

НАДЗОР

Первый — про качество связи, второй — про навязанные услуги и подписки. Деньги ведомства не взыщут, но могут проверить оператора.

Претензия

В _____ (оператор, адрес из договора или с сайта)
от _____ (ФИО), абонентский номер _____
или номер договора _____, адрес _____,
электронная почта _____

Претензия о ненадлежащем оказании услуг связи

По договору № _____ от _____ мне оказываются услуги _____. С _____ по _____ услуги оказывались ненадлежащим образом: _____. Я обращался в поддержку _____ (даты, номера заявок), нарушения не устранены.

На основании ст. 55 Федерального закона «О связи» и Закона РФ «О защите прав потребителей» прошу: _____ (сделать перерасчёт за период / вернуть _____ ₽ / возместить убытки _____ ₽ / устранить неисправность до _____).

Ответ прошу направить на _____. Приложения: договор, скриншоты, детализация, переписка.

Дата _____

Подпись _____

Подайте в офисе оператора — на вашем экземпляре пусть поставят дату и подпись. Или отправьте ценным письмом с описью и уведомлением на адрес из договора. Сохраните квитанцию и уведомление.

КОДОВОЕ СЛОВО

СВЯЗЬ

Напишите его боту @labpravabot — пришлём этот лист и разберём вашу ситуацию.
Телефон +7 (499) 390-60-21 · labprav.ru

Оператор списывает лишнее или не чинит связь? Пришлите в Telegram @labpravabot договор, детализацию и ответ оператора — скажем, что требовать и успеваете ли вы по срокам.

Нужен разбор вашего случая: письменная консультация юриста — правовая позиция, перечень документов и план действий по шагам. Заключение остаётся у вас. Запись по телефону +7 (499) 390-60-21.