ФЕДЕРАЛЬНАЯ СЛУЖБА ПО НАДЗОРУ В СФЕРЕ
ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ
И БЛАГОПОЛУЧИЯ ЧЕЛОВЕКА
Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по городу Санкт-Петербургу

ул. Стремянная, д. 19, лит. А,
Санкт-Петербург, 191025
Телефон 764-42-38 факс 764-55-83
e-mail: **uprav@78rospotrebnadzor.ru;**
http://www.78.rospotrebnadzor.ru
ОКПО 74851156, ОГРН 1057810212503
ИНН/КПП 7801378679/784001001

гр. Черноудову И.В.

ilchertoz@gmail.com

26.07.2021 № 78-00-03/21-40268-2021

на № 25999/Ж-2021 от 06.07.2021.

Уважаемый Илья Валентинович!

Обращение о несогласии с действиями ПАО «Ростелеком» Управлением рассмотрено.

В силу п. 6 Правил оказания телематических услуг связи, утвержденных постановлением Правительства РФ от 10.09.2007 № 575, для пользования телематическими услугами связи абонент обязаны применять пользовательское (оконечное) оборудование, соответствующее установленным требованиям. Обязанность по предоставлению пользовательского (оконечного) оборудования и абонентского терминала возлагается на абонента и (или) пользователя, если иное не предусмотрено договором.

В соответствии с п. 3.3.9 Правил оказания услуг связи ПАО «Ростелеком», которые являются неотъемлемой частью Договора, абонент обязан использовать только сертифицированное оборудование и лицензируемое программное обеспечение при получении услуг, при этом в случае несоблюдения указанного условия, абонент несёт риск наступления неблагоприятных для него последствий, в том числе связанных с возможностью постороннего подключения. В случае если оконечное оборудование абонента не поддерживает скорость передачи данных по выбранному тарифному плану, при организации Интернет-соединения через сеть WiFi, скорость Интернет-соединения (передачи данных) может быть меньше, чем в выбранном тарифном плане.

ПАО «Ростелеком» гарантирует качество предоставляемых услуг, подключенных по технологии PON, только при использовании оборудования, переданного абоненту Компанией при подключении услуг связи или в результате официальной технической замены, так как данное оборудование имеет программное обеспечение ПАО «Ростелеком» последней версии, проходит

предварительную сервисную проверку и имеет заключение о технической исправности и пригодности для использования на сети Оператора.

Оборудование, приобретенное абонентом самостоятельно у третьих лиц, не подлежит сервисному обслуживанию в ПАО «Ростелеком», не имеет заключения о технической исправности оборудования после использования другими лицами и пригодности для сети Оператора. Соответственно, ПАО «Ростелеком» не может гарантировать качество оказания услуг связи согласно заключенному Договору с абонентом при использовании подобного оборудования.

Согласно ст. 55 Федерального закона от 07.07.2003 № 126-ФЗ «О связи» (далее – Закон №126-ФЗ), п.п. 59, 60 Правил №575, претензия, связанная с оказанием услуг связи, до обращения в суд, предъявляется в течение шести месяцев со дня оказания услуги, отказа в ее оказании или дня выставления счета за оказанную услугу и должна быть рассмотрена не позднее чем через тридцать дней со дня ее регистрации.

Претензия рассматривается оператором связи в срок не более 60 дней с даты регистрации претензии (п. 61 Правил №575).

В случае неудовлетворения Обществом Ваших требований в добровольном порядке – за защитой своих законных прав и интересов Вы вправе обратиться в суд, поскольку государственный контроль и надзор в области защиты прав потребителей осуществляется Управлением в порядке, определённом Правительством Российской Федерации, и не предусматривает принудительных действий в отношении хозяйствующих субъектов при их отказе в добровольном порядке удовлетворить требования потребителя

Спорные гражданско-правовые отношения, касающиеся исполнения условий договора, его расторжения, возврата денежных средств, возмещения убытков, компенсации морального вреда, подлежат разрешению в рамках гражданского судопроизводства, и в административном порядке не рассматриваются, в соответствии со ст. 11 ГК РФ, ст. 15, 17 Закона РФ от 07.02.1992 №2300-1 «О защите прав потребителей».

Иск Вы вправе предъявить по месту нахождения организации, заключения или исполнения договора, Вашего места жительства.

Заместитель руководителя Е.И.Смирнова

Подлинник электронного документа, подписанного ЭП, хранится в Межведомственной системе электронного документооборота Роспотребнадзора

СВЕДЕНИЯ О СЕРТИФИКАТЕ ЭП

Сертификат: 01D68AA5A1B1A860000000040FC20001
Владелец: Смирнова Елена Ивановна
Действителен с 14-09-2020 до 14-09-2021

Райтер Д.М.
764-02-34 (доб. 283)