**Прокуратура Волжского района Самарской области разъясняет:**

## Тема: Сокращены сроки рассмотрения претензий связанных с оказанием услуг связи

02.04.2016 вступили в силу изменения в ст. 55 Федерального закона от 07.07.2003 № 126-ФЗ «О связи» и ст. 37 Федерального закона «О почтовой связи», внесенные Федеральным законом Российской Федерации от 02.03.2016 № 42-ФЗ (далее – Закон).

Указанные изменения коснулись срока рассмотрения претензий, связанных с оказанием услуг связи, который ранее составлял 60 дней.

Так, положениями Закона устанавливается, что претензия, связанная с неисполнением или ненадлежащим исполнением обязательств, вытекающих из договора об оказании услуг связи, подлежит регистрации оператором связи не позднее рабочего дня, следующего за днем ее поступления. Оператор связи обязан рассмотреть претензию и проинформировать о результатах лицо, предъявившее претензию, в течение 30 дней со дня регистрации на бумажном носителе или в форме электронного документа, подписанного простой электронной подписью, если такая форма указана в претензии.

Вместе с этим, с 2 месяцев до 30 дней сокращен срок, в течение которого должны быть даны письменные ответы на претензии пользователей услуг почтовой связи по всем видам почтовых отправлений и почтовых переводов денежных средств (исключение составляют претензии по почтовым отправлениям и почтовым переводам денежных средств, пересылаемых (переводимых) в пределах одного населенного пункта, по которым будет действовать прежний срок – 5 дней).

Обращаем внимание, что исключением из вышеуказанного являются сроки рассмотрения претензий, связанных с оказанием услуг междугородной и международной телефонной связи, а также с обеспечением оператором связи абоненту возможности пользоваться услугами подвижной радиотелефонной связи за пределами территории Российской Федерации, оказываемыми другим оператором связи, с которым у абонента договор об оказании услуг подвижной радиотелефонной связи не заключен (услуги связи в роуминге), которые по-прежнему равны 60 дням со дня регистрации претензии.