|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| И.о. начальника:Каменск-Уральского Территориального отдела Управления Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Свердловской области  | **(дписано)***подпись* | Шемякина А.Р.*расшифровка подписи* |
|  |  |  |
| Исполнитель:Ведущий специалист-эксперт Каменск-Уральского ТО Управления Роспотребнадзорапо Свердловской области | Захарова М.А.06 июня 2025 г. | 8(3439) 37-08-06 |

**Как уйти от своего оператора связи**

За первую половину 2025 г. Каменск-Уральским отделом Управления Роспотребнадзора по Свердловской области рассмотрено более 120 обращений граждан с жалобами на отказ оператора связи в переносе абонентского номера другому оператору связи.

По всем поступившим обращениям Роспотребнадзор направлял предложения о добровольном урегулировании возникшего спора после чего операторы связи присылали ответы о том, что номер абонента перенесен другому оператору связи.

Право «переехать» к другому оператору вытекает из норм законодательства РФ.

Пунктом 4 статьи 55 Федеральный закон от 07.07.2003 № 126-ФЗ «О связи» предусмотрен обязательный досудебный порядок предъявления претензий в случае неисполнения или ненадлежащего исполнения обязательств, вытекающих из договора об оказании услуг связи.

В соответствии с п. 216 Правил оказания услуг телефонной связи, утвержденных постановлением Правительства РФ от 30.12.2024 № 1994, Претензии, связанные с перенесением абонентского номера, направляются оператору-реципиенту. В случае если перенесение абонентского номера осуществлено без заявления о перенесении абонентского номера, претензии направляются оператору-донору.

 "Оператор-донор" - оператор подвижной связи, из сети связи которого осуществляется перенесение абонентского номера.

"Оператор-реципиент" - оператор подвижной связи, в сеть связи которого осуществляется перенесение абонентского номера.

Пунктом 4 статьи 55 Федеральный закон от 07.07.2003 № 126-ФЗ "О связи" предусмотрен обязательный досудебный порядок предъявления претензий в случае неисполнения или ненадлежащего исполнения обязательств, вытекающих из договора об оказании услуг связи.

К претензии прилагаются копия договора об оказании услуг связи или иного удостоверяющего факт заключения договора документа (квитанция, опись вложения и тому подобные) и иные документы, которые необходимы для рассмотрения претензии по существу и в которых должны быть указаны сведения о неисполнении или ненадлежащем исполнении обязательств по договору об оказании услуг связи, а в случае предъявления претензии о возмещении ущерба - о факте и размере причиненного ущерба (пункт 6 статьи 55 ФЗ «О связи»).

Претензия подлежит регистрации оператором связи не позднее рабочего дня, следующего за днем ее поступления. Оператор связи *в течение тридцати дней со дня регистрации* претензии обязан рассмотреть ее и проинформировать о результатах ее рассмотрения лицо, предъявившее претензию.Указанная информация направляется в форме документа на бумажном носителе или в форме электронного документа, подписанного простой электронной подписью, если такая форма указана в претензии.

При отклонении претензии полностью или частично либо неполучении ответа в установленные для ее рассмотрения сроки пользователь услугами связи имеет право предъявить иск в суд.