

## **О сокращении срока рассмотрения претензий потребителей операторами связи**

2 апреля 2016 года вступил в силу Федеральный закон от 2 марта 2016 года № 42-ФЗ «О внесении изменений в статью 55 Федерального закона «О связи» и статью 37 Федерального закона «О почтовой связи» (далее - Закон № 42-ФЗ), с принятием которого сокращены сроки рассмотрения претензий, связанных с оказанием услуг связи, составляющие в настоящее время 60 дней.

Тем самым, был разрешен вопрос о явной несоразмерности столь длительного срока рассмотрения претензий потребителей в сфере оказания услуг связи, на что ранее неоднократно обращал внимание Роспотребнадзор.

В соответствии с Законом № 42-ФЗ письменные ответы на претензии по всем видам почтовых отправлений и почтовым переводам денежных средств должны даваться в течение тридцати дней вместо двух месяцев (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).

В отношении всех иных услуг связи из вновь устанавливаемого правила о 30-дневном сроке рассмотрения претензий исключение сделано лишь для срока рассмотрения претензий, связанных с оказанием услуг междугородной, международной телефонной связи и с обеспечением оператором связи абоненту возможности пользоваться услугами подвижной радиотелефонной связи за пределами территории Российской Федерации, оказываемыми другим оператором связи, с которым у абонента не заключён договор об оказании услуг подвижной радиотелефонной связи, которые подлежат рассмотрению в течение 60 дней со дня их регистрации.