

Уполномоченному по правам человека в Российской Федерации

Москальковой Татьяне Николаевне

От Алмаевой Анастасии Романовны

Город Фрязино 60 лет СССР Р. Дом 11 кв 56

### Жалоба

Я Алмаева Анастасия Романовна , хочу подать жалобу на оператора Мегафона. Дело в том что у данного оператора, даже до массового отключения интернета □. Были постоянно отключение интернета, по причине обновления вышек , причем это происходило и происходит каждый месяц, и постоянно на всех адресах одновременно, а именно .

Нарушение статьи :

статья 13.34 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях (КоАП РФ). Она касается неисполнения оператором связи, оказывающим услуги по предоставлению доступа к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», обязанности по ограничению или возобновлению доступа к информации.

Согласно статье, неисполнение этой обязанности влечёт наложение административного штрафа:

для должностных лиц — от 10 тысяч до 30 тысяч рублей;

для юридических лиц — от 100 тысяч до 500 тысяч рублей.

Если правонарушение совершено повторно в течение года, штраф для должностных лиц составит от 30 тысяч до 250 тысяч рублей, для юридических лиц — от 500 тысяч до 4 миллионов рублей.

Когда я звонила и спрашивала почему нет интернета и связи они проверяли мой Фрязинский адрес и Щелковский ( рабочий ) и каждый раз вечное обновление вышек ( улучшение) . Причем когда закончатся работы они обычно не знают . Или знают называют, но когда звонишь с этой проблемой после для окончания работ , и называют уже новые сроки , или говорят что должно все исправно работать. Какое то

время они шли на встречу , и подключали скидки на тариф , кэшбеки и так далее в качестве компенсации за отсутствие связи и интернета.

Нарушение нормативно правовых актов

нормативно-правовые акты, которые регулируют отношения в сфере оказания услуг связи и устанавливают ответственность операторов за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств.

Некоторые из них:

Федеральный закон от 07.07.2003 №126-ФЗ «О связи». В статье 55 закона закреплён порядок предъявления претензий в случае неисполнения обязательств оператором связи.

Закон Российской Федерации от 07.02.1992 №2300-1 «О защите прав потребителей». Статьи 28 и 29 закона устанавливают ответственность за нарушение прав потребителей в отношении качества и сроков оказания услуг связи.

Постановление Правительства РФ от 09.12.2014 №1342 «О порядке оказания услуг телефонной связи». Статья 53 документа устанавливает ответственность оператора связи перед абонентом и (или) пользователем в случае неисполнения или ненадлежащего исполнения обязательств по договору.

Статья 77 Правил оказания телематических услуг связи, утверждённых Постановлением Правительства Российской Федерации от 31.12.2021 №2607. В статье закреплено право абонента требовать устранения недостатков, уменьшения стоимости услуг или возмещения расходов по устранению недостатков

Сейчас же к ним просто не дозвонишься, стоит робот 🤖 автоответчик , который тебя не слышит что ты говоришь, а тупо идет по заданной программе. Спрашиваешь один вопрос отвечает совсем на другое на какую то белеберду не связанную вообще с моим вопросом. Просишь перевести на оператора : отказывает , или говорит соединяю с оператором , потом молчание и опять робот 🤖 задает вопрос : а какой Вы вопрос хотите обсудить с оператором. И так каждый раз по кругу. Психика просто не выдерживает и кидаешь трубку так и не получив ответ . Еще одна ситуация произошла с моей семьей недавно : дело в том что мы подключили брата 5 участника тарифа Мега семьи , и 10 июля приходит смс с таким текстом:

Получайте максимум возможностей для общения!

С 25.07.2025 в вашем новом тарифе

- станет больше интернета: 70 ГБ

- абонентская плата составит 1440 руб./30 дней.

Отказаться от предложения по тарифу с МегаСилами и сохранить прежнюю плату можно до 24.07.2025 15:12 (мск).

То есть мегафон как мне объясняли в салоне , решил за нас что нам не хватает интернета , минут и смс и навязал услугу что если я не откажусь до какого числа я должна буду платить больше . Сейчас 21 век и смс я особо не читаю , и обычно повышение на связь происходит в начале года . И у меня не было даже мысли что мегафон может за меня что то решить поднять цену , манипулировать что если я не откажусь будет дороже это что такое . Я в приложение захожу только перед датой списания . Помимо что интернета и связи постоянно нет , так еще и цены повышают . За что я должна платить ? Почему не только я но и мои знакомые должны страдать от такого интернета и связи , но плата поднимается.

Правилами оказания услуг подвижной связи, утвержденными Постановлением Правительства Российской Федерации № 328 от 25.05.2005 (п. 21), предусмотрено, что оператор связи не вправе навязывать абоненту оказание дополнительных услуг подвижной связи, оказываемых за отдельную плату.

Согласно ч. 3 ст. 16 Закона Российской Федерации от 07.02.1992 года N 2300-1 “О защите прав потребителей” исполнитель не вправе без согласия потребителя выполнять дополнительные работы, услуги за плату.

Так же хотелось бы прояснить вопрос почему постоянно идет отключение интернета , и связи в массовом порядке , а я должна платить полную стоимость тарифа ? Почему оператор не может предоставить скидку на тариф или делать перерасчёт в конце месяца сколько по факту клиент пользовался интернетом и связью .

Согласно статье 782 Гражданского кодекса Российской Федерации, в случае услуги по предоставлению доступа к интернету, вознаграждение за пользование услугой определяется исходя из фактического времени пользования услугой. Следовательно, в данной ситуации оператор вправе снять плату только за период фактического предоставления услуг, и не может снять сумму за период, когда услуга не была предоставлена.

Возможно, имелся в виду п. 39 Правил оказания телематических услуг связи. Согласно этому пункту, оператор не вправе требовать плату за период, в течение которого оказание услуг связи приостанавливалось в соответствии с законодательством РФ.

Также права абонентов в сфере услуг связи регулируются, в частности, Федеральным законом от 07.07.2003 №126-ФЗ «О связи» и постановлением Правительства РФ от 09.12.2014 №1342 «О порядке оказания услуг телефонной связи»

статья 1102 Гражданского кодекса РФ («Обязанность возвратить неосновательное обогащение»)

Также есть статья 393 ГК РФ, которая устанавливает ответственность исполнителя за неоказание услуг или их некачественное оказание по договору.

Кроме того, права и интересы заказчика услуг регулирует закон РФ «О защите прав потребителей» от 07.02.1992 №2300-1-ФЗ. В частности, статья 28 этого закона позволяет потребителю отказаться от услуги и получить возврат денежных средств за неоказанные услуги

- 1) Прошу провести проверку компании мегафон и принять меры по обеспечению нормального стабильного интернета и связи .
- 2) при отсутствии интернета и связи по другим причинам, предоставить нам скидку на тариф в зависимости от срока отсутствия связи и интернета.
- 3) Сделать перерасчет средств за прошлые месяцы, отсутствия связи и интернета.
- 4) предоставить отчет мне на почту : [almayeva02@list.ru](mailto:almayeva02@list.ru)

Благодарю за проделанную работу