**Права потребителей при увеличении абонентской платы по тарифу**

В связи с участившимися обращениями потребителей по вопросу увеличения стоимости тарифного плана, Управление Роспотребнадзора по Воронежской области считает необходимым проинформировать.

Согласно п. 29 Правил оказания услуг телефонной связи, утвержденных Постановлением Правительства Российской Федерации от 9 декабря 2014 г. № 1342 «О порядке оказания услуг телефонной связи» (далее – Правила), тарифы на услуги телефонной связи устанавливаются, в том числе изменяются, оператором связи самостоятельно.

Обращаем Ваше внимание на то, что **оператор связи вправе самостоятельно изменять стоимость тарифа и тарифного плана для оплаты услуг связи, уведомив абонента в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.**

В соответствии со ст. 10 Закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» исполнитель обязан своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию об услугах, обеспечивающую возможность их правильного выбора.

Оператор связи обязан не менее чем за 10 дней до изменения действующих тарифов на услуги телефонной связи извещать об этом абонентов через сайт оператора связи в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет». Абонентам подвижной связи, в отношении которых применяется изменяемый тариф, дополнительно направляются короткие текстовые сообщения с информацией об изменении действующих тарифов на услуги подвижной связи, если иное не предусмотрено настоящими Правилами. При этом никакого дополнительного соглашения с абонентом в данном случае не заключается (п. 24 Правил).

В свою очередь, абонент вправе выбрать и изменить тарифный план (п. 27 Правил), а  также в любое время в одностороннем порядке расторгнуть договор при условии оплаты оказанных услуг телефонной связи (п. 48 Правил). По заявлению абонента извещение об изменении тарифов для оплаты услуг связи возможно через указанный им адрес электронной почты или электронный адрес личного кабинета.

Если оператор не уведомил абонента об увеличении размера абонентской платы, либо направил его позднее, чем за 10 дней до момента изменения тарифа, абонент обязан направить претензию в адрес оператора связи.

 На основании п.7 ст. 55 Федерального закона от 07.07.2003 № 126-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. Если ответ оператора вас не удовлетворит, или вообще не поступит – обращайтесь в суд.

Стоит обратить внимание, что не соблюдение претензионного порядка урегулирования спора, может послужить основанием для оставления судом искового заявления без рассмотрения (ст. 222 ГПК).

В случае возникновения вопросов в области защиты прав потребителей Вы вправе направить письменное обращение в Управление Роспотребнадзора по Воронежской области по адресу: г. Воронеж, ул. Космонавтов, д. 21А, тел. горячей линии: 8-800-201-05-97.