**Роспотребнадзор: что делать, если оператор сотовой связи требует оплатить навязанные услуги**

Все правовые основы деятельности в области связи устанавливаются Федеральным законом №126 «О связи». Согласно данному закону оператор сотовой связи не вправе оказывать вам дополнительные платные услуги без получения вашего согласия. Абонент может отказаться от оплаты таких услуг, а если услуги оплачены, потребовать возврата средств. Кроме того, об изменении тарифов на услуги связи оператор связи обязан извещать вас, в том числе через свой интернет-сайт, не менее чем за 10 дней до введения новых тарифов.
Если оператор связи подключил дополнительные услуги без вашего согласия и требует их оплаты, вы имеете право оспорить его действия.
Запросите у оператора связи детализацию вашего счета. Вы вправе получить у оператора связи дополнительную информацию об оказанных вам услугах связи за спорный период, в том числе с указанием даты и времени установления соединений, их продолжительности и абонентских номеров. Как правило, запрос о выдаче детализации счета составляется по форме оператора.
Составьте претензию и подготовьте необходимые документы. Вы можете защищать свои права в административном и судебном порядке. Однако до обращения в суд вам необходимо предъявить претензию оператору связи. Приложите к претензии копии договора на оказание услуг связи и детализации счета.
Передайте претензию оператору. Претензию необходимо вручить или отправить оператору связи не позднее шести месяцев с даты выставления счета за оспариваемые вами дополнительные услуги. При личной передаче претензии попросите представителя оператора связи проставить отметку на вашем экземпляре претензии о ее принятии, указав дату получения претензии, свои Ф.И.О., должность либо отношение к оператору связи (например, представитель по доверенности), а также поставить свою подпись. Если претензия направлена по почте, доказательством ее получения будет почтовое уведомление о вручении, которое вам вернут после получения претензии оператором связи.
Получите ответ на претензию. Оператор связи должен зарегистрировать претензию не позднее рабочего дня, следующего за днем ее поступления, и рассмотреть ее в течение 30 дней со дня регистрации. Результаты ее рассмотрения будут направлены вам (в форме документа на бумажном носителе или электронного документа, подписанного простой электронной подписью, если такая форма указана в претензии). Если оператор связи признает обоснованными ваши требования, они подлежат удовлетворению в 10-дневный срок со дня принятия им решения об удовлетворении претензии. Если оператор связи не рассмотрел ваше обращение или не удовлетворил ваши требования, вы вправе обратиться с заявлением (жалобой) в территориальный орган Роспотребнадзора. При отклонении претензии полностью или частично, либо неполучении ответа в установленные для ее рассмотрения сроки вы вправе предъявить иск в суд. При этом обращаться в суд до предъявления претензии оператору связи вы не вправе. Исковое заявление можно подать по месту вашего жительства (пребывания), адресу оператора связи (его филиала) либо по месту заключения договора на оказание услуг связи. При удовлетворении судом ваших требований, которые не были удовлетворены оператором сотовой связи добровольно, суд взыщет с него в вашу пользу штраф в размере 50% от суммы, присужденной вам.