

Инструкция по отправке — Претензия оператору связи

Как отправить документ

Куда отправить:

1. ООО «Телеком-Плюс» — через личный кабинет абонента
2. ООО «Телеком-Плюс» — в офисе обслуживания под отметку о принятии
3. ООО «Телеком-Плюс» — через официальную форму претензий на сайте оператора (если предусмотрена)

Как отправить:

1. При подаче через личный кабинет — сохранить скриншот/электронное подтверждение отправки с датой и номером обращения.
2. При подаче в офисе — подать претензию в двух экземплярах, попросить сотрудника поставить отметку о приёме (дата, подпись, штамп) на втором экземпляре.
3. При подаче через официальную онлайн-форму — сохранить номер заявки/обращения и полученное автоматическое подтверждение.

Что приложить:

1. Копия детализации/счёта с указанием спорных списаний
2. Копия переписки с поддержкой оператора (обращение от 21.06.2026 и ответы)

Что сохранить:

1. Второй экземпляр претензии с отметкой о приёме (при подаче в офисе)
2. Скриншоты и электронные подтверждения подачи через личный кабинет/онлайн-форму
3. Оригиналы детализации и переписки
4. Номер и дату обращения от 21.06.2026 и все последующие ответы оператора

Если ответа нет:

Если ответа не последует или в возврате средств будет отказано, следующим шагом может быть обращение с жалобой в Роспотребнадзор.

Правовые основания

При подготовке документа сервис опирался на перечисленные ниже нормы. Каждая из них сверена с базой правовых норм сервиса: статья существует и на момент подготовки действует. Текст нормы стоит прочитать в первоисточнике.

1. **Закон РФ «О защите прав потребителей», ст. 10** — Информация о товарах (работах, услугах)

2. Закон РФ «О защите прав потребителей», ст. 16 — Недопустимые условия договора, ущемляющие права потребителя, запреты и обязанности, налагаемые на продавца (исполнителя, владельца агрегатора)

Документ является проектом для самостоятельной проверки и не заменяет индивидуальную юридическую консультацию.