

В помощь потребителю

Провайдер не выполняет условия договора (перебои с интернетом)

Вопрос: с определенного времени Провайдер не предоставляет оплаченные услуги в полном объеме, т.е. постоянно приходится платить за безлимитный тариф, 2 и более раз в неделю (а то и 3-4 раза в сутки) интернет не работает по нескольку часов, на звонки ответ - мы не знаем в чем проблема, пытаемся устранить, когда устраним – неизвестно, что делать?

Ответ: Жалобы на недобросовестного провайдера сегодня один из самых популярных видов жалоб.

В первую очередь следует составить претензию в данную компанию, в которой необходимо описать, что вы добросовестно исполняете обязательства по договору, вовремя оплачиваете услуги (в качестве доказательства приложите чеки). Также напишите, в какие дни и в какое время интернет фактически отсутствует.

В качестве требований пропишите перерасчет средств за оплаченные месяцы, когда вы фактически недополучили услуги по договору, а также устранении неполадок в сети. Сразу в жалобе напишите свой расчетный счет, на который оператор сможет вернуть деньги. Попросите проинформировать вас о результатах рассмотрения жалобы.

Помимо самих операторов, оказывающих услуги интернет-связи, вы можете также направить обращение в Роспотребнадзор. К обращению необходимо будет приложить копию договора с провайдером.

