

Статья 38. Порядок предъявления претензий и исков

При неисполнении или ненадлежащем исполнении обязательств при предоставлении услуг связи или выполнении работ в области связи пользователь связи вправе предъявить оператору связи, предоставляющему услуги или выполняющему работы, претензии, в том числе требование о возмещении ущерба.

Претензии предъявляются в письменном виде и подлежат обязательной регистрации в установленном порядке.

Претензии предъявляются в следующие сроки:

по претензиям, связанным с непредоставлением, несвоевременным или недоброкачественным предоставлением услуг связи либо невыполнением или ненадлежащим выполнением работ в области электрической связи (за исключением претензий по телеграфным сообщениям), - в течение шести месяцев;

по претензиям, связанным с недоставкой, несвоевременной доставкой, повреждением или утратой почтовых отправлений, - в течение шести месяцев;

по претензиям, связанным с недоставкой, несвоевременной доставкой или искажением телеграфного отправления, - в течение месяца.

Письменные ответы на претензии должны быть даны в следующие сроки:

по претензиям, указанным в абзаце первом части третьей настоящей статьи, - в течение двух месяцев;

по всем видам иногородних почтовых отправлений - в течение двух месяцев;

по местным почтовым отправлениям - в течение пяти дней;

по телеграфным отправлениям - в течение месяца.

По претензиям, связанным с подпиской и доставкой газет, журналов и других периодических печатных изданий, сроки предъявления претензий и их рассмотрения составляют год для юридических лиц. Для физических лиц сроки предъявления претензий по указанным основаниям определяются законодательством Российской Федерации по вопросам защиты прав потребителей.

При отклонении претензии полностью или частично или неполучении ответа в установленные для ее рассмотрения сроки заявитель имеет право предъявить иск в суд или арбитражный суд.

Иски, связанные с отправлением или приемом почтовых или телеграфных отправлений, могут предъявляться как оператору связи, принявшему почтовое или телеграфное отправление, так и оператору связи по месту назначения отправления.