

Кому: ООО «Ярнет-Телеком», ИНН 7604186520  
150003, г. Ярославль, просп. Ленина, д. 24  
Генеральному директору Кулагину Денису Олеговичу

От: Лапшиной Веры Игоревны  
150062, г. Ярославль, ул. Свободы, д. 63, кв. 12  
Телефон: +7 (4852) 47-19-33  
E-mail: lapshina.vi@example.ru

## **ПРЕТЕНЗИЯ**

### **о ненадлежащем оказании услуг связи**

12 марта 2024 года между мной и ООО «Ярнет-Телеком» заключён договор об оказании телематических услуг связи № ЯР-408173. Услуга — доступ к сети «Интернет» по адресу: г. Ярославль, ул. Свободы, д. 63, кв. 12. Лицевой счёт № 4081730, тариф «Домашний 300» — 750 (Семьсот пятьдесят) рублей 00 копеек в месяц. Оплата вносится авансом до 1-го числа расчётного месяца; задолженности по лицевому счёту нет.

Оператором связи допущены следующие нарушения:

1. С 3 июля 2026 года по настоящее время доступ к сети «Интернет» по указанному адресу отсутствует полностью: абонентская линия не активна, индикатор оптического сигнала на терминале не горит.
2. Плата по тарифу «Домашний 300» за июль и август 2026 года начислена и списана в полном объёме, несмотря на то что услуги в этот период не оказывались.
3. 1 июля 2026 года и 1 августа 2026 года с лицевого счёта списано по 149 рублей за услугу «Антивирус Плюс», всего 298 (Двести девяносто восемь) рублей 00 копеек. Указанная услуга договором № ЯР-408173 не предусмотрена, заявление на её подключение я не подавала, согласие в письменной форме не давала.

О неисправности сообщено в техническую поддержку: заявка № 118942 от 3 июля 2026 года, заявка № 119507 от 10 июля 2026 года, заявка № 120388 от 20 июля 2026 года. Неисправность не устранена по настоящее время. Срок устранения неисправностей, установленный оператором связи и опубликованный на его сайте, составляет не более 3 суток с момента регистрации заявки.

24 июля 2026 года я обратилась в абонентский отдел устно. В перерасчёте платы мне было отказано со ссылкой на отсутствие подтверждённой аварии; письменного ответа с обоснованием не выдано.

На основании ст. 55 Федерального закона от 07.07.2003 № 126-ФЗ «О связи», ст. 779 и 781 Гражданского кодекса РФ, ст. 16, 29 и 30 Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» ТРЕБУЮ:

1. Устранить неисправность и обеспечить оказание услуг связи по договору № ЯР-408173 в срок до 15 августа 2026 года включительно.
2. Не начислять плату за период, в котором услуги фактически не оказывались, и произвести перерасчёт с 3 июля 2026 года по день восстановления доступа из расчёта 24 (Двадцать четыре) рубля 19 копеек за

сутки (750 рублей : 31 сутки). На 5 августа 2026 года период отсутствия услуг составляет 34 суток, сумма перерасчёта — 822 (Восемьсот двадцать два) рубля 46 копеек.

3. Отключить услугу «Антивирус Плюс», не предусмотренную договором и подключённую без моего согласия, и вернуть списанные за неё 298 (Двести девяносто восемь) рублей 00 копеек.

Денежные средства прошу зачислить на лицевой счёт № 4081730 либо перечислить по банковским реквизитам, которые готова сообщить по вашему запросу.

Претензия подлежит регистрации не позднее рабочего дня, следующего за днём поступления, и рассмотрению в течение тридцати дней со дня регистрации (п. 7 ст. 55 Федерального закона «О связи»). При нарушении назначенного срока устранения недостатка оператор связи уплачивает неустойку в размере 3 % цены услуги за каждый день просрочки (ст. 30, п. 5 ст. 28 Закона «О защите прав потребителей»), что составляет 22 (Двадцать два) рубля 50 копеек в день; сумма неустойки не может превышать цену услуги — 750 рублей. При отклонении претензии полностью или частично либо при неполучении ответа в установленный срок я обращаюсь в суд с требованием о взыскании перерасчёта, неустойки, компенсации морального вреда (ст. 15 Закона) и штрафа в размере 50 % от присуждённой судом суммы (п. 6 ст. 13 Закона), а также направляю обращения в Управление Роскомнадзора по Ярославской области и в Управление Роспотребнадзора по Ярославской области.

Приложения:

1. Копия договора об оказании услуг связи № ЯР-408173 от 12.03.2024 — на 3 л.
2. Детализация лицевого счёта № 4081730 за июль и август 2026 года — на 2 л.
3. Копии чеков об оплате от 30.06.2026 и от 31.07.2026 — на 2 л.
4. Скриншоты переписки с технической поддержкой по заявкам № 118942, № 119507, № 120388 — на 4 л.
5. Фотографии индикации абонентского терминала от 03.07.2026, 10.07.2026 и 20.07.2026 — на 3 л.

5 августа 2026 г. \_\_\_\_\_ / Лапшина В. И. /

Претензия составлена в двух экземплярах. Отметка оператора связи о получении:

дата \_\_\_\_\_ вх. № \_\_\_\_\_ должность \_\_\_\_\_ подпись \_\_\_\_\_