

Общество с ограниченной ответственностью
«Авелакон Ритейл»
190103, г. Санкт-Петербург, ул. 8-ая
Красноармейская, д.22, литер А, офис 10Н4

Генеральному директору
Клгсареву М.Д.

От Жителей (потребителей)
Жилого Комплекса Парк Авеню
143582, Городской округ Истра,
д Писково, ул. Парковая

Уважаемый Михаил Дмитриевич!

Между нами и Вашей организацией заключены договоры о предоставлении услуг доступа в Интернет.

Свои обязательства по договору Мы выполняем добросовестно.

В соответствии со ст. 4 Закона РФ "О защите прав потребителей" исполнитель обязан оказать услугу, качество которой должно соответствовать договору либо обычно предъявляемым к аналогичным услугам требованиям и пригодную для целей, для которых услуга такого рода обычно используется.

Правила оказания услуг связи по передаче данных, утвержденные постановлением Правительства от 23.01.2006 г. № 32 и Правила оказания телематических услуг связи, утвержденные постановлением Правительства от 10.09.2007 г. № 575, устанавливают, что оператор связи обеспечивает абоненту и (или) пользователю возможность пользования услугами связи по передаче данных 24 часа в сутки, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.

Ваша организация свои обязательства по договору исполняет ненадлежащим образом. В частности, начиная с 1 мая 2017г. по настоящее время:

- регулярно происходит произвольное разведение связи с сервером доступа (обрывы связи);
- длительное время невозможно установить связь с сервером провайдера (отсутствие интернета);
- несоответствие скорости передачи данных (в договорах указана одна, а по факту скорость представляется гораздо ниже);

- сбои в ТВ трансляциях.

Обращения абонентов в техническую службу оператора об устранении неисправностей и обеспечении бесперебойной технической возможности доступа в интернет в разумный срок результатов не дают.

Оператор неисправность не устраняет и не извещает нас о причинах столь длительного периодичного прекращения предоставления услуги доступа в Интернет и возможных сроках обеспечения бесперебойной работы сети.

В соответствии с п. 31 Правил оказания услуг связи по передаче данных и п. 26 Правил оказания телематических услуг связи Оператор связи обязан устранять неисправности, препятствующие пользованию услугами связи.

Просим Вас обратить серьезное внимание, на эту проблему. На территории жилого комплекса Парк Авеню зарегистрировано 184 права собственности на таунхаусы и 272 права собственности на квартиры в многоквартирных домах. Недовольство плохим качеством интернета носит массовый характер на территории нашего жилого комплекса и

расположенных рядом поселков : Миллениум Парк, Монтевилль, Гринфилд, Новорижский, Шервуд, и т.д., оператором которых Вы являетесь.

Руководствуясь ст. 29 Закона РФ «О защите прав потребителей», п. 71 Правил оказания услуг связи по передаче данных, п. 66 Правил оказания телематических услуг связи, просим безвозмездно устранить недостатки, выявленные при оказании телематических услуг связи в течение тридцати дней с момента получения настоящего обращения.

В случае не принятия конкретных необходимых мер по устранению недостатков качества услуги доступа в интернет в срок, будем вынуждены обратиться в надзорные органы, а так же в суд, за защитой своих потребительских прав, где кроме этого, потребуем полного возмещения причиненных убытков и компенсации морального вреда (Основание: ст. ст.13, 14, 15, 29 Закона РФ "О защите прав потребителей").














Эта жалоба на некачественное оказание услуги по доступу в интернет не является досудебной претензией, а выражает массовое недовольство собственников недвижимости жилого комплекса уровнем обслуживания и качеством предоставляемой Вами на платной основе услуги, носит конструктивный характер и призван к оператору для решения имеющейся проблемы по существу и в добровольном порядке.

Приложения:

Документы о ненадлежащем исполнении обязательств

1л

« ____ » ноября 2017 года

№ дома	Фамилия, Имя, Отчество	Номер договора с ООО «Авелаком Ритейл»	Подпись Абонента (потребителя)
150	Сурин Александр Викторович	F-337	
159	Кли Д.А.		
165	Уланов Н.И.		
31	Берехов В.И.	№30016136 №1с	
26	Козлов Д.И.		
184	Кундуков А.В.		
50	Будакостъ С.С.		
45	Муршинская С.В.		
164	Александрович Верникова И	F-812	
97	Хамидов Александрович Алтибаева Полина Александровна		
80	Бегмеев Тимур Багратович		
171	Суррабасов Д.А.		
125	Тонкаревский Д.К.	№ 28 # 498228	
15	Кочешников С.И.		