**Державної інспекції з питань**

**захисту прав споживачів**

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,**

**громадянка (нин) України**

паспорт серія \_\_ №\_\_\_\_\_,

виданий \_\_\_\_\_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ року

Номер засобу зв’язку+\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Поштова адреса:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Адреса електронної пошти:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**ЗАЯВА**

“ “ грудня 2017 року я, як користувач мобільними послугами, котрі надаються ПрАТ “ВФ Україна”, код ЄДРПОУ: 14333937 (далі - Vodafone), отримав (-ла) смс-повідомлення від оператора з текстом, яким попереджено про зміну тарифу в односторонньому порядку від 09.01.2018 року з відповідним зростанням вартості послуг, що надаються.

За повідомленням Vodafone ці дії стосуються лише користувачів, котрі перебувають або реєстрували свій номер (на контрактній чи безконтрактній основі) на території тимчасово непідконтрольній Україні. Конкретної, опублікованої інформації щодо кола осіб на які поширюються дані дії, способу їх фіксування- **не надано.**

**Звертаю Вашу увагу, що дії надавача телекомунікаційних послуг мають здійснюватись у відповідності до:**

* п.14 ст. 39 Закону України “Про телекомунікації”

“...*оператор зобов’язаний оприлюднювати тарифи на телекомунікаційні послуги, що встановлюються самим оператором не пізніше, ніж за сім днів до його введення... “*

* пункту 35 Правил надання та отримання телекомунікаційних послуг

*“споживачі під час замовлення* ***та/або отримання послуг мають право*** *на своєчасне і якісне одержання послуг,* ***вибір тарифу,*** *тарифного плану, встановленого оператором, провайдером, оскарження неправомірних дій оператора, провайдера шляхом звернення до суду та уповноважених державних органів.*

* пункту 39 Правил надання та отримання телекомунікаційних послуг оператори

*“..провайдери* ***зобов’язані надавати відповідно до законодавства споживачам можливість обирати альтернативного оператора, обирати та отримувати послуги, в тому числі за різними класами якості****, у власній телекомунікаційній мережі або мережі іншого оператора. У випадку зміни умов надання послуг чи зміни тарифів, тарифних планів на послуги (пакети послуг), що надаються споживачеві,* ***оператор телекомунікацій повинен запропонувати споживачеві безоплатно обрати будь-який інший доступний для підключення тарифний план*** *на момент запровадження зазначених змін.”*

**У зазначеному вищевипадку надавачем телекомунікаційних послуг “Vodafone” не дотримано умов щодо:**

* *Надання безоплатної пропозиції вибору альтернативного тарифу плану для підключення.*

За повідомленням оператора всі користувачі будуть переведеними на єдиний тариф - тариф “Стандарт”. Альтернатива вибору іншого тарифного плану відсутня.

* *оприлюднення належним чином тарифів на послуги.*

Направлення смс-повідомлень широкому колу осіб (повідомлення були отримані в тому числі особам, які проживають в інших ніж тимчасово непідконтрольні території регіонах та є внутрішньо переміщеними особами) не можна вважати належним повідомленням. Інформація на інших загальнодоступних ресурсах (у т.ч. на власному веб-сайті, у засобах масової інформації тощо) - відсутня.

Зважаючи на це, вважаю, що дані дії порушують мої права користувача послугами мобільного оператора, а також норм діючого антимонопольного законодавства, законодавства, що регулює надання телекомунікаційних послуг та прав споживачів

**У зв'язку з вищезазначеним ПРОШУ:**

1) Розглянути заяву щодо незаконних дій ПрАТ «ВФ Україна»;

2) Вжити заходів щодо недопущення порушення законодавчих норм збоку ПрАТ «ВФ Україна».

**“ “ січня 2018 року Підпис ПІП**