Руководителю абонентского отдела

филиала <<АО ЭР-Телеком Холдинг>> в г. Пенза

от гражданина Дерюгина Романа Владимировича

договор № 580009666928

от 25.10.2014 г.

проживающего по адресу:

г. Заречный Пензенской области

ул. Заречная 36-111

конт. телефон: 89875134128

**ПРЕТЕНЗИЯ**

Здравствуйте. С 25.10.2014 г. я пользуюсь услугами связи, предостовляемые вашим провайдером. В данный момент мой текущий тарифный план называется «ДОМRU.200». С 1.12.2017 г. я перейду на тарифный план «Мне нравится L».

19.03.2016 г. я на вашем официальном сайте зашел в свой личный кабинет, и увидел там информацию о том, что у меня есть возможность перейти с текущего тарифного плана на тарифный план «ДОМRU.200», в соответствии с которым скорость моего интернет –соединения должна достигать до 200 Мбит/с. Просмотрев данную информацию, я 19.03.2016 г. через свой личный кабинет самостоятельно осуществил переход на вышеуказанный тарифный план. Исправно платил за каждый месяц пользования услугами связи, предостовляемые вашим провайдером, и был уверен в том, что скорость моего интернет-соединения соответсвтует заявленной скорости по моему тарифу. Однако в Ноябре 2017 г. я через свой личный кабинет осуществил замер скорости соединения. Результаты данного замера показали, что скорость моего интернет соединения не прывышает 100 Мбит/с. С целью выяснения причины того, почему текущая скорость моего интернет-соединения меньше скорости интернет-соединения, заявленной по моему тарифу, я связался с центром поддержки клиентов Дом.ru по телефону: 236-111. При моем общении с вашими специалистами, которое было записано, выяснилось, что по моему адресу не имеется технической возможности подключения скорости интернет-соединения до 200 Мбит/с, так как вашим интернет-провайдером не установленны гигабитные порты на оборудовании, которое находится в нашем доме (данное оборудование в настоящий момент способно обеспечить скорость интернет-соединения не более 100 Мбит/с ). Тем самым я по вине вашего интернет-провайдера с 1.04.2016 г. по 1.12.2017 г. платил за ту скорость интернет-соединения, которой у меня небыло, в связи с тем, что перед предоставлением услуги связи с заявленной скоростью интернет-соединеия до 200 Мбит/с, ваш интернет-провайдер не создал необходимые условия для того, чтобы этой услугой можно было пользоваться. А именно не установил гигабитные порты на оборудовании, которое находится в нашем доме. После моего перехода на тарифный план«ДОМRU.200» , специалисты вашего интернет-провайдера со мной не связались и не уведомили меня о фактической скорости моего интернет-соединения, а так же необходимости установки данных гигабитных портов.

В связи с вышеуказанными множественными недостатками в оказываемой вашим интернет-провайдером услуге связи, я при переходе на тарифный план«ДОМRU.200», заведомо был лишен возможности пользоваться скоростью интернет-соединения, заявленную данным тарифом (максимальная скорость моего интернет-соединения не превышала 100 Мбит/с), а так же был введен в заблуждение и дезинформирован вашим интернет-провайдером о фактической скорости текущего интернет-соединения, что привело к моим нецелесообразным финансовым расходам и убыдкам.

В соответствии со ст. 29 Закона РФ от 7.02.1992 №2300-1 (ред. от 1.05.2017) «О защите прав потребителей», при обнаружении недостатков оказанной услуги, я имею право потребовать полного возмещения убытков, причиненных мне в связи с недостатками оказанной услуги.

Согласно вышеизложенному и ссылаясь на п.1 ст. 29 Закона РФ от 7.02.1992 №2300-1 (ред. от 1.05.2017) «О защите прав потребителей» прошу:

1. Сделать перерасчет по факту моей оплаты за предоставляемые вашим интернет-провайдером услуги связи за период : с 1.04.2016 г. по 1.12.2017 г.
2. Возместить мне за период : с 1.04.2016 г. по 1.12.2017 г. финансовые убытки, равные разнице в оплате между тарифным планом «ДОМRU.200» с заявленной скоростью интернет-соеднинения до 200 Мбит/с , и тарифным планом, заявленная скорость интернет соединения которого не прывышает 100 Мбит/с

При неудовлетворении требований, я вынужден буду обратиться в судебные органы для защиты своих прав.

Дата: 21.11.2017

Подпись\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Заявление принял(а)\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Подпись\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Дата: 21.11.2017