



**В ПАО «МТС» / ООО «ЦТВ»/ ПАО «МГТС»**

(необходимое подчеркнуть)

От \_\_\_\_\_  
(ФИО - для физ. лица, наименование организации - для юр. лица)

Представитель \_\_\_\_\_  
(ФИО доверенного лица)

Номер телефона

Номер лицевого счета \_\_\_\_\_

Документ, удостоверяющий личность \_\_\_\_\_  
(серия и номер документа - для физического лица, номер ИНН - для юридического лица)

Дата рождения \_\_\_\_\_  
(для физ. лица: число/месяц/год)

Регистрация \_\_\_\_\_

Контактный телефон \_\_\_\_\_  
(домашний, рабочий, мобильный)

e-mail \_\_\_\_\_

Адрес подключения \_\_\_\_\_

**ПРЕТЕНЗИЯ**

Краткое содержание претензии:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

ПРЕТЕНЗИЯ ПО НАЧИСЛЕНИЯМ/ КОНТЕНТ-УСЛУГАМ/ НА ОБСЛУЖИВАНИЕ/ ПРОЧЕЕ

Тип услуги или Контент-номер \_\_\_\_\_  
Дата поступления/отправки SMS, совершения звонка, Интернет-соединения, Интернет сессии \_\_\_\_\_  
Интернет-сайт, на котором указывалась неверная информация о стоимости контент-услуги \_\_\_\_\_

ПРЕТЕНЗИЯ НА КАЧЕСТВО МОБИЛЬНОЙ СВЯЗИ/ СКОРОСТЬ ПЕРЕДАЧИ ДАННЫХ

Место возникновения (Область/республика, район, город/деревня/поселок/село, улица/проспект/проезд, дом, корпус, этаж) \_\_\_\_\_  
Дата и время возникновения ситуации/ периодичность \_\_\_\_\_  
Уровень сигнала сети (нужное подчеркнуть): Высокий/средний/низкий/отсутствует \_\_\_\_\_  
Модель телефонного аппарата/модема \_\_\_\_\_  
Сеть (указать нужное):  2G  3G  4G

РАЗЪЯСНЕНИЯ ПО ВОПРОСАМ, СВЯЗАННЫМ СО СПИСАНИЯМИ/ С ПОСТУПЛЕНИЕМ ПЛАТЕЖЕЙ

- 1.  Периодические списания за период с \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. по \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.
- 2.  Разовые списания за период с \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. по \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.
- 3.  Информация по платежу, совершенному \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

**Способ и срок получения информации о принятом решении:**

**До 5 дней\*:**

SMS по телефону: \_\_\_\_\_

Звонком по телефону: \_\_\_\_\_

E-mail: \_\_\_\_\_ @ \_\_\_\_\_

**До 30 дней\*:**

Почта РФ: \_\_\_\_\_

\*Согласно ФЗ «О Связи» ст. 55: п. 7. Претензия подлежит регистрации оператором связи не позднее рабочего дня, следующего за днем ее поступления. Оператор связи в течение тридцати дней со дня регистрации претензии обязан рассмотреть ее и проинформировать о результатах ее рассмотрения лицо, предъявившее претензию.

Подписывая настоящую Претензию, я, действуя свободно, своей волей и в своем интересе, выражаю конкретное, сознательное и информированное согласие Публичному акционерному обществу «Мобильные ТелеСистемы» (ПАО «МТС»), зарегистрированному по адресу: 109147, РФ, г. Москва, ул. Марксистская, д. 4 и ООО «ЦТВ», зарегистрированному по адресу: г. Москва, ул. Щепкина 51/4 стр.1, на обработку моих персональных данных, указанных в настоящей Претензии, в целях рассмотрения обращения. Обработка моих персональных данных может осуществляться с использованием средств автоматизации или без таковых средств, путем совершения следующих действий (операций) или совокупности действий (операций): сбор, запись, систематизация, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), извлечение, использование, передача (предоставление, доступ), блокирование, удаление, уничтожение. ПАО «МТС» вправе осуществлять обработку персональных данных с момента подписания настоящей Претензии и до достижения заявленных целей обработки персональных данных, а также в течение сроков, предусмотренных действующим законодательством Российской Федерации.

Подпись Абонента \_\_\_\_\_ Дата «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.  
(представитель)

Я, ФИО сотрудника \_\_\_\_\_ подтверждаю, что указанные в заявлении данные Абонента, а также его подпись совпадают с данными из документа, удостоверяющего личность.  
Дата принятия претензии «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.  
№ сервисного запроса \_\_\_\_\_  
Подпись сотрудника \_\_\_\_\_ Код офиса продаж \_\_\_\_\_