Правовые основы деятельности в области связи на территории Российской Федерации, а также права и обязанности лиц, участвующих в указанной деятельности или пользующихся услугами связи, в первую очередь определяет Федеральный закон от 07 июля 2003г. № 126-ФЗ «О связи».

Вышеуказанный закон (статья 55) регламентирует порядок подачи пользователями услуг связи жалоб (предъявления претензий) и устанавливает правила их рассмотрения операторами связи. При этом предусмотрен обязательный досудебный порядок предъявления претензий в случае неисполнения или ненадлежащего исполнения обязательств, вытекающих из договора об оказании услуг связи.

Абонент (пользователь), считающий, что услуги связи не соответствуют техническим нормам (скорость, качество услуги доступа в сеть Интернет, качество голосовой связи и услуги передачи данных в сети мобильного оператора), может обратиться в службу поддержки оператора для составления заявки на устранение неисправности, либо направляет претензию в адрес оператора. К претензии прилагаются копия договора (в случае заключения договора в письменной форме), а также иные необходимые для рассмотрения претензии документы, в которых должны быть представлены доказательства неисполнения или ненадлежащего исполнения обязательств по договору. Оператор обязан в установленные сроки (до 30 дней) рассмотреть обращение абонента и принять решение об аргументированном отклонении жалобы, либо переносе сроков предоставления услуг или произведения перерасчёта.

При отклонении претензии полностью или частично либо неполучении ответа в установленные для ее рассмотрения сроки пользователь услугами связи имеет право предъявить иск в суд.

Абонент (пользователь) дополнительно имеет право направить запрос в государственные органы, наделённые функциями контроля за работой и деятельностью операторов связи. На территории Ямало-Ненецкого автономного округа вышеуказанную функцию осуществляет Управление Роскомнадзора по Тюменской области, Ханты-Мансийскому автономному округу - Югре и Ямало-Ненецкому автономному округу (ул. Республики, д. 12, г. Тюмень, 625003, телефон: (3452) 56-86-50; факс: (3452) 56-86-51). В запросе необходимо предоставить информацию о характере жалоб, приложить копии обращений или номера заявок в службу технической поддержки оператора.