В сфере связи

**1. Вопрос**: **Наша организация получила лицензию на услуги связи. Куда обращаться по вопросу установления взаимодействия операторов связи с уполномоченными государственными органами, осуществляющими оперативно-разыскную деятельность?**

          **Ответ:** Контакты уполномоченных подразделений ФСБ России следующие:
          - при получении лицензий на услуги местной, внутризоновой телефонной связи, подвижной радиотелефонной связи,  по предоставлению каналов связи  -  8-495-929-95-48;
          - при получении лицензий на  предоставление телематических услуг, услуг передачи данных  - 8-495-628-81-26, 8-495-995-49-90;
          - при получении лицензий  на услуги междугородной  и международной связи  8-495-332-84-71;
          - при получении лицензий  на услуги почтовой связи -  8-495-914-86-83.

**2. Вопрос:** **Чем вызваны высокие тарифы на телематические услуги связи?**

           **Ответ:** Пунктом 1 статьи 28 Федерального закона от 07.07.2003 № 126-ФЗ «О связи» определено, что тарифы на услуги связи устанавливаются оператором связи самостоятельно, если иное не предусмотрено Законом и законодательством Российской Федерации о естественных монополиях.
          Положением о государственном регулировании тарифов на услуги общедоступной электросвязи и общедоступной почтовой связи, утвержденным постановлением Правительства Российской Федерации от 24.10.2005 № 637 (далее - Положение) предусмотрено, что государственному регулированию подлежат тарифы на услуги общедоступной электросвязи и общедоступной почтовой связи, предоставляемые операторами связи, являющимися субъектами естественных монополий и включенными в реестр субъектов естественных монополий.
         Положением определен перечень телекоммуникационных услуг, тарифы на которые подлежат регулированию государством.
         Телематические услуги связи, в указанный перечень, не включены.

          **3. Вопрос:** **Неисполнение или ненадлежащее исполнение оператором связи обязательств, вытекающих из договора об оказании услуг связи.**

          **Ответ:** Пунктами 4, 7, 9 ст. 55 Федерального закона от 07.07.2003
№ 126-ФЗ «О связи» предусмотрено, что в случае неисполнения или ненадлежащего исполнения обязательств, вытекающих из договора об оказании услуг связи, пользователь услугами связи до обращения в суд предъявляет оператору связи претензию. Претензия, предъявленная оператору связи, должна быть рассмотрена не позднее 60 дней со дня ее регистрации.
         При этом право на предъявление претензии имеют:
         - абонент по обязательствам, вытекающим из договора об оказании услуг связи;
         - пользователь услугами связи, которому отказано в оказании таких услуг.
         Претензии предъявляются оператору связи, заключившему договор об оказании услуг связи или отказавшему в заключение такого договора.
         При отклонении претензии полностью или частично, либо неполучении ответа в установленные для ее рассмотрения сроки Вы вправе предъявить иск в суд.

         **4. Вопрос: Куда можно обратиться с жалобой на оператора связи.**

         **Ответ:** С жалобой на оператора связи Вы можете обратиться в Управление Роскомнадзора по Центральному федеральному округу на официальный сайт: <https://rkn.gov.ru/treatments/p459/>.
        Обращаю Ваше внимание, что в соответствие с требованиями Федерального закона от 26.12.2008 № 294-ФЗ «О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля» основанием для проведения внеплановой проверки оператора связи является «нарушение прав потребителей».
        Подтверждением того, что Вы являетесь потребителем услуг связи, является договор об оказании услуг связи, заключенный Вами с оператором связи. Копию договора и другие документы, необходимые для рассмотрения Вашей жалобы, необходимо приложить к обращению.

         **5. Вопрос: Кто может обращаться с претензией к оператору связи**.

**Ответ:** В соответствии со ст. 56 Федерального закона от 07.07.2003 № 126-ФЗ «О связи» право на предъявление претензии имеют:
        - абонент по обязательствам, вытекающим из договора об оказании услуг связи;
        - пользователь услугами связи, которому отказано в оказании таких услуг;
        - отправитель или получатель почтовых отправлений в случаях, указанных в пп. 2 и 3 п. 5 ст. 55 настоящего Федерального закона.
        Претензии предъявляются оператору связи, заключившему договор об оказании услуг связи или отказавшему в заключении такого договора.

**6. Вопрос: Где можно ознакомиться с документами, регулирующими  оказание услуг связи операторами связи.**

**Ответ:** Ознакомиться с документами, регулирующими оказание услуг связи можно на сайте Минкомсвязи: http://minsvyaz.ru/ru/directions/questioner/

**7. Вопрос:** **В связи с задолженностью по оплате услуг местной телефонной связи мне приостановлено оказание услуг телефонной связи.**

         **Ответ:** В соответствии с п. 118 Правил оказания услуг местной, внутризоновой, междугородной и международной телефонной связи, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 18.05.2005 № 310 (далее – Правила), в случае нарушения абонентом требований, связанных с оказанием услуг телефонной связи и установленных Федеральным законом "О связи", настоящими Правилами и договором, в том числе нарушения сроков оплаты оказанных абоненту услуг телефонной связи, оператор связи имеет право приостановить оказание услуг телефонной связи до устранения нарушения, уведомив об этом абонента в письменной форме и с использованием средств связи оператора связи (автоинформатора).
        В случае не устранения такого нарушения в течение 6 месяцев с даты получения абонентом от оператора связи уведомления (в письменной форме) о намерении приостановить оказание услуг телефонной связи оператор связи в одностороннем порядке вправе расторгнуть договор.

         **8. Вопрос:** **Я считаю, что выставленная мне сумма по оплате за услуги телефонной связи не верна. Кроме этого у меня есть подозрения, что к моей абонентской линии кто-то подключался.**

         **Ответ:**         1. В соответствии с п. 4, 7, 9 ст. 55 Федерального закона от 07.07.2003 № 126-ФЗ «О связи», в случае неисполнения или ненадлежащего исполнения обязательств, вытекающих из договора об оказании услуг связи, пользователь услугами связи до обращения в суд предъявляет оператору связи претензию.
        2. Контроль финансовой деятельности операторов связи в компетенцию Роскомнадзора не входит.
        Вопросы договорных отношений, связанные с перерасчётом и возвратом денежных средств регулируются гражданским законодательством Российской Федерации. Согласно ст. 11 Гражданского кодекса Российской Федерации защиту нарушенных или оспоренных прав вытекающих из гражданско-правовых отношений, осуществляет суд.

        **9. Вопрос: Оператор связи в выставляемом счете за услуги телефонной связи, произвел начисление пени за несвоевременную оплату.**

**Ответ:** В соответствии с Правилами оказания услуг местной, внутризоновой, междугородной и международной телефонной связи, утвержденных постановлением Правительства РФ от 18.05.2005 № 310 (Правила), п. 146 которых определено: «в случае неоплаты, неполной или несвоевременной оплаты услуг телефонной связи абонент уплачивает оператору связи неустойку в размере 1 процента стоимости неоплаченных, оплаченных не в полном объеме или несвоевременно оплаченных услуг телефонной связи, если меньший размер не указан в договоре, за каждый день просрочки вплоть до дня погашения задолженности, но не более суммы подлежащей оплате».

        **10. Вопрос:** **Какие основания для проведения внеплановой проверки оператора связи.**

         **Ответ:**В соответствии с п. 5 ст. 27 Федерального закона от 07.07.2003
№ 126-ФЗ «О связи» основанием для проведения внеплановой проверки является:

        1) истечение срока исполнения выданного органом государственного надзора предписания об устранении выявленного нарушения обязательных требований;
        2) поступление в орган государственного надзора обращений и заявлений граждан, в том числе индивидуальных предпринимателей, юридических лиц, информации от органов государственной власти, органов местного самоуправления, из средств массовой информации о фактах нарушений целостности, устойчивости функционирования и безопасности единой сети электросвязи Российской Федерации по перечню таких нарушений, установленному Правительством Российской Федерации (Установлен Распоряжением Правительства РФ от 15.04.2013 № 611-р:

        1. Нарушение требований к построению сетей электросвязи, требований к проектированию, строительству, реконструкции и эксплуатации сетей (сооружений) связи.

        2. Несоблюдение операторами связи требований к пропуску трафика и его маршрутизации.

        3. Нарушение требований при присоединении сетей электросвязи к сети связи общего пользования, в том числе условий присоединения.

        4. Использование в сети связи общего пользования средств связи, не прошедших обязательного подтверждения соответствия установленным требованиям.

        5. Нарушение операторами связи требований по защите сетей (сооружений) связи от несанкционированного доступа к ним и передаваемой по ним информации.

        6. Несоблюдение пользователями радиочастотного спектра порядка его использования, норм и требований к параметрам излучения (приема) радиоэлектронных средств и высокочастотных устройств гражданского применения.

        7. Несоблюдение пользователями радиочастотного спектра условий, установленных при выделении полосы радиочастот либо присвоения (назначения) радиочастот или радиочастотных каналов.

        8. Несоблюдение пользователями требований по надлежащему использованию радиоэлектронных средств и высокочастотных устройств гражданского назначения.

        9. Нарушение требований к сетям и средствам связи для проведения оперативно-разыскных мероприятий).

**11. Вопрос: Обращаюсь к Вам по вопросу подключения незаявленных мною услуг подвижной радиотелефонной связи, которые были подключены на мой абонентский номер.**

**Ответ:** Необходимо ознакомиться с договором об оказании услуг подвижной радиотелефонной связи, в частности, с тарифным планом, для того, чтобы понять какие услуги связи Вам оказывает оператор связи.
       В случае включения бесплатной услуги  оператор связи посредством SMS-сообщения извещает абонента.
       Кроме этого, Вы могли сами подключить услугу и забыть об ее подключении. В этом случае также необходимо просмотреть SMS-сообщения.
       В случае если все перечисленное не ответило на Ваш вопрос необходимо обратиться к оператору связи с претензией.
       Претензия, предъявленная оператору связи, должна быть рассмотрена не позднее 60 дней со дня ее регистрации.
       При отклонении претензии полностью или частично либо  неполучении ответа в установленные для ее рассмотрения сроки абонент вправе предъявить иск в суд.
       Также Вы можете также обратиться в Управление Роскомнадзора по Центральному Федеральному округу или на сайт: [https://rkn.gov.ru/treatments/p459/](https://docviewer.yandex.ru/r.xml?sk=yb62cd95daf4a895bfcc6a4f71b9532a0&url=http%3A%2F%2Fwww.rkn.gov.ru%2Ftreatments%2Fp459%2F)

**12. Вопрос:** **Куда обращаться по вопросам мошеннических действий, совершаемых с использованием информационно-телекоммуникационных сетей?**

**Ответ:**  Данные вопросы к компетенции Роскомнадзора не относятся.
        Пресечение противоправных действий в информационно-телекоммуникационных сетях, включая сеть Интернет, выявление и пресечение преступлений, связанных с незаконным использованием сетей связи и противодействие мошенническим действиям, совершаемым с использованием информационно-телекоммуникационных сетей, находится в сфере деятельности МВД России.
       Для оперативного решения вопросов Вы можете отправить электронное обращение в [«Общественную приёмную МВД России в Интернете»](https://docviewer.yandex.ru/r.xml?sk=yb62cd95daf4a895bfcc6a4f71b9532a0&url=https%3A%2F%2Fdocviewer.yandex.ru%2Fr.xml%3Fsk%3Dyd46009316e047a4cdaa7124c6c95aa1b%26url%3Dhttp%253A%252F%252Fps.112.ru%252Fportal%252Fdt%253Fportalmaincontainer.setselected%253Ddefappeal%2526last%253Dfalse%2526appealtype%253Ddefence%22+%5Ct+%22_blank) по адресу: <http://ps.112.ru/portal/dt?PortalMainContainer.setSelected=DefAppeal&last=false&appealType=defence>.

**13. Вопрос:** **Хочу узнать, как защититься от мошеннических действий при предоставлении услуг подвижной радиосвязи основных операторов связи?**

**Ответ:**Обо всех существующих схемах мошенничества можно узнать на сайтах: [http://www.mts.ru/](https://docviewer.yandex.ru/r.xml?sk=yb62cd95daf4a895bfcc6a4f71b9532a0&url=http%3A%2F%2Fwww.mts.ru%2F) ([http://company.mts.by/presscenter/press/81141/](https://docviewer.yandex.ru/r.xml?sk=yb62cd95daf4a895bfcc6a4f71b9532a0&url=http%3A%2F%2Fcompany.mts.by%2Fpresscenter%2Fpress%2F81141%2F)), http:// megafon.ru ([http://stopfraud.megafon.ru/](https://docviewer.yandex.ru/r.xml?sk=yb62cd95daf4a895bfcc6a4f71b9532a0&url=http%3A%2F%2Fstopfraud.megafon.ru%2F)), [http://www.beeline.ru](https://docviewer.yandex.ru/r.xml?sk=yb62cd95daf4a895bfcc6a4f71b9532a0&url=https%3A%2F%2Fdocviewer.yandex.ru%2Fr.xml%3Fsk%3Dyd46009316e047a4cdaa7124c6c95aa1b%26url%3Dhttp%253A%252F%252Fwww.beeline.ru%252F%22+%5Ct+%22_blank) ([http://safe.beeline.ru/smc/index.wbp](https://docviewer.yandex.ru/r.xml?sk=yb62cd95daf4a895bfcc6a4f71b9532a0&url=http%3A%2F%2Fsafe.beeline.ru%2Fsmc%2Findex.wbp)).

       **14. Вопрос:** **В какие органы власти следует направлять жалобы в связи с негативным влиянием электромагнитного излучения (ЭМИ) на организм человека и о правомерности установки радиоэлектронных средств (РЭС).**

**Ответ:** Вопросы, связанные с влиянием электромагнитного излучения на организм человека, входят в компетенцию Роспотребнадзора и принимаются по адресу: rospotrebnadzor.ru в разделе «Прием обращений граждан» (http://rospotrebnadzor.ru/virtual/feedback, тематика обращения «О радиационной безопасности и электромагнитных излучениях»).
        Вопросы, связанные с согласованием места установки РЭС, входят в компетенцию местных органов самоуправления.

       **15. Вопрос: На запрашиваемых страницах сайта в сети Интернет появляется информация (объявления) о провайдере, тарифах на оказываемые услуги и перечень дополнительных услуг, оказываемых данным провайдером (оператором связи).**

**Ответ:** Федеральным органом исполнительной власти по осуществлению полномочий государственного контроля (надзора) за соблюдением законодательства Российской Федерации о рекламе является Федеральная антимонопольная служба России.
        Если Вы считаете, что размещенная на страницах сайта оператором связи информация является «навязчивой рекламой» и помехой, обращайтесь в Федеральную антимонопольную службу РФ (сайт - [http://www.fas.gov/ru](https://docviewer.yandex.ru/r.xml?sk=yb62cd95daf4a895bfcc6a4f71b9532a0&url=https%3A%2F%2Fdocviewer.yandex.ru%2Fr.xml%3Fsk%3Dyd46009316e047a4cdaa7124c6c95aa1b%26url%3Dhttp%253A%252F%252Fwww.fas.gov%252Fru%22+%5Ct+%22_blank)).

       **16. Вопрос: К кому следует обращаться в случае нарушения работы банкоматов.**

        **Ответ:** Вопросы по функционированию и обслуживанию, а так же технической поддержке банкоматов в компетенцию Управления не входят.
        Для решения вопроса Вам необходимо обратиться в Управление Роспотребнадзора по городу Москве (129626, г. Москва, Графский пер., д. 4/9; тел.: (495) 621-70-76) с указанием информации о месте, времени, других обстоятельствах произошедшего сбоя работы банкомата и приложением соответствующих документов.