

На базе Управления Роскомнадзора по Белгородской области 11 ноября 2019 года была проведена рабочая встреча с операторами связи, жалобы, на деятельность которых поступают в адрес Управления систематически.

Повесткой рабочей встречи являлось усиление контроля качества оказываемых операторами услуг связи.

Представителям операторов связи доведены результаты анализа обращений поступивших в Управление Роскомнадзора по Белгородской области за период с января по ноябрь 2019 года, а также указано на необходимость неукоснительного соблюдения требований законодательства в сфере связи по вопросам наиболее часто поднимаемым в гражданами в своих обращениях, а именно:

- качества предоставления услуг, в том числе универсальных;
- законности установки базовых станций;
- отказов в переносе номера оператором-донором;
- подключения дополнительных платных услуг.

Обращения граждан по вопросу предоставления услуг связи

Тематика	Кол-во	Ростелеком	Мегафон	Вымпелком	Теле2	МТС	Скартел	Триколор	Итого
Вопросы оказания услуг связи	19	15	9	3	4	7	1	6	64
Качество услуг связи, в т.ч. отсутствие связи	2	3	1			1		6	13
Оказание доп. услуг без согласия абонента, смена тарифа		1	2	2	3	3			11
Не согласие абонента с суммой выставленного долга		10	2		1	2			15
Непричастность абонента к договору			1			1			2
Предоставление контент-услуг без предупреждения									
Вопросы перенесение абонентских номеров			3	1			1		5
Другие вопросы	17	1							18

Конкретизация обращений, наиболее проблемные вопросы:

Отсутствие услуг связи, плохое качество			
№ п/п	Содержание обращения	Оператор связи	Пути решения проблемы
1.	Подвижная связь, интернет отсутствуют или в плохом качестве в <i>с. Наумовка Белгородского р-на</i> (Блудова) Неудовлетворительное качество услуг мобильной связи в населенном пункте <i>с. Ниновка, Новооскольского района</i> (Орлова)	ООО «Т2 Мобайл», ПАО «Мегафон», ПАО «ВымпелКом», ПАО «МТС»	
2.	Отсутствуют телематические услуги связи, плохое покрытие в <i>с. Верхний Ольшанец, Яковлевского района</i> (Кафизова) Качество покрытия сети, длительное время установления соединения в <i>с. Ерик Белгородского района</i> (Литеев)	ПАО «Мегафон»	
3.	У оператора наблюдается ограничение или полная потеря услуг по предоставлению мобильного интернета, сеть LTE вообще не доступна, сеть 3G и 3G (H+) работает с перебоями не давая возможности пользоваться услугами мобильного интернета (скорости вообще нет) <i>Борисовский р-н., пгт. Борисовка, ул. Тургенева</i> (Праниченко)	ПАО «МТС»	
4.	Скорость интернета услуги связи 4G близка к 0 <i>п. Новосадовый Белгородского р-на</i> (Кузубов)	ПАО «Ростелеком»	
5.	Ненадлежащего качества услуг связи по адресу: <i>Белгородская область, г. Губкин, ул. Заречная</i> (Белусова)	ООО «Т2 Мобайл»	
6.	Перебои в предоставлении услуг местной телефонной связи (Запорожский) по запросу не представлены сведения, подтверждающие размещение на официальном сайте информации о неисправностях (неполадках) в сети местной телефонной связи и сроках их устранения	ПАО «ВымпелКом»	Размещение указанной информации на официальном сайте оператора связи в соответствии со ст. 24 Закона «О связи»

Предоставление контентных услуг без согласия абонента

7.	Не предоставление сведений подтверждающих совершение инициативных действий на абонентском устройстве, зафиксированных оборудованием учета объема оказанных услуг подвижной связи и достоверно свидетельствующих о согласии абонента на получение контентных услуг (Лаптев, Филатов, Оробей)	ПАО «Мегафон» ООО «Т2 Мобайл»	<p>В соответствии с требованиями п. 2, п. 27, п. 38, п. 47 Правил оказания услуг телефонной связи, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 09.12.2014 № 1342, подключение дополнительных контентных услуг должно осуществляться на основании дополнительного соглашения в письменной форме, либо путем совершения абонентом конклюдентных действий, к которым можно отнести инициативные действия (USSD-команды, SMS-сообщения с набором текста, исходящие звонки), совершенные на абонентском оборудовании с включенной SIM-картой, зафиксированные оборудованием оператора связи, используемым для учета объема оказанных услуг телефонной связи.</p> <p>Только вышеуказанные действия, согласно ч. 5 ст. 44 Закона, однозначно идентифицируют абонента, позволяют достоверно установить его волеизъявление на получение контентных услуг и могут быть признаны законным согласием абонента.</p>
----	---	----------------------------------	--

Оказание доп. услуг и смена тарифного плана, внесение изменений в его условия без согласия абонента

8.	Изменение условий тарифного плана без уведомления абонента (Лушникова, Лушников, Квасов)	ПАО «ВымпелКом»	<p>В соответствии с пп.е п.24 Правил, об изменении тарифных планов оператор связи обязан извещать абонента или пользователя через свой сайт в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» не менее чем за 10 дней до введения новых тарифных планов, абонентам подвижной связи, в отношении которых применяется изменяемый тариф, дополнительно направляются короткие текстовые сообщения с информацией об изменении действующих тарифов.</p>
----	--	-----------------	--

9.	Прекращение оказания услуги дополнительного абонентского номера без уведомления абонента (Власов)	ПАО «ВымпелКом»	В соответствии с п. б ст. 113 Правил оператор обязан информировать об изменении перечня услуг подвижной связи и иных услуг, технологически неразрывно связанных с услугами подвижной связи и направленных на повышение их потребительской ценности, оказываемых абоненту, путем направления абоненту короткого текстового сообщения.
Отказ в переносе абонентского номера в сеть другого оператора			
10.	Необоснованный отказ в перенесении абонентского номера в сеть другого оператора связи (Агафонов)	ПАО «Мегафон»	Не предоставление сведений, подтверждающих наличие оснований отказа в переносе номера в сеть другого оператора в соответствии с пп. б п.125, 141 Правил
Непричастность к договору, нарушение процедуры идентификации абонента			
11.	Оформление дилером сим-карт на абонента без идентификации (Ганенкова)	ПАО «Мегафон»	Согласно пункту 6 статьи 44 Закона в случае неподтверждения достоверности сведений об абоненте, сведений о пользователях услугами связи представленных лицом, действующим от имени оператора связи, оператор связи приостанавливает оказание услуг связи в порядке, установленном правилами оказания услуг связи. Оператор связи осуществляет информирование абонентов о необходимости подтверждения сведений. В соответствии с п. з) ст. 24 оператор обязан повторно информировать абонента в порядке, предусмотренным подпунктом «ж» ст. 24, о сроках прекращения оказания услуг связи в случае неподтверждения соответствия персональных данных фактического пользователя сведениям, заявленным в договоре, не позднее чем за 3 суток до прекращения оказания услуг связи.
12.	Не представление сведений о дате и способе направления запроса абоненту о необходимости идентификации, нарушение процедуры идентификации (Власов)	ПАО «ВымпелКом»	