**Вопрос:** Оператор связи ненадлежащее исполняет или не исполняет договор об оказании услуг связи (подключает дополнительные услуги без согласия абонента, списывает денежные средства с абонентского счёта, нарушает другие условия договора)

**Ответ:**

Согласно п. 1 ст. 44 Федерального закона от 07.07.2003г. № 126-ФЗ «О связи» услуги связи оказываются операторами связи пользователям на основании договора об оказании услуг связи, заключаемого в соответствии с гражданским законодательством и правилами оказания услуг связи.

В соответствии с п. 4, п.6., п.7, п.9. ст. 55 Федерального закона от 07.07.2003г. № 126-ФЗ «О связи» в случае неисполнения или ненадлежащего исполнения обязательств, вытекающих из договора об оказании услуг связи, абонент до обращения в суд предъявляет оператору связи претензию приложив к ней копию договора об оказании услуг связи или иной удостоверяющего факт заключения договора документ (квитанция, опись вложения и тому подобные) и иные документы, которые необходимы для рассмотрения претензии по существу, а в случае предъявления претензии о возмещении ущерба - о факте и размере причиненного ущерба.

Претензия подлежит регистрации оператором связи не позднее рабочего дня, следующего за днём её поступления. Оператор связи в течение тридцати дней со дня регистрации претензии обязан рассмотреть её и проинформировать о результатах её рассмотрения лицо, предъявившее претензию. Указанная информация направляется в форме документа на бумажном носителе или в форме электронного документа, подписанного простой электронной подписью, если таковая указана в претензии

При отклонении претензии полностью или частично, либо неполучении ответа в установленные для ее рассмотрения сроки, пользователь услугами связи имеет право предъявить соответствующий иск в суд, приложив к исковому заявлению документы используемые при подаче претензии оператору связи.

В соответствии с п. 1 ст. 56 право на предъявление претензии имеют:

* абонент по обязательствам, вытекающим из договора об оказании услуг связи;
* пользователь услугами связи, которому отказано в оказании таких услуг;

Также дополнительно информируем, что в случае, если поставленные в обращении вопросы носят имущественный характер, то спор такого рода в основе которого лежит вопрос о перерасчете вследствие не оказанных услуг связи (или оказанных и неоплаченных услуг связи) решается исключительно в рамках гражданского судопроизводства, поскольку ответственность за соблюдение субъектами предпринимательской деятельности взятых на себя обязательств по договору, заключенному с потребителем, а также за отказ (уклонение) от рассмотрения имущественных требований потребителя Кодексом Российской Федерации об административных правонарушениях не установлена.

По этим причинам ни один государственный орган не вправе в административном порядке обязать какой-либо хозяйствующий субъект выполнять имущественные требования потребителей (в.ч связанных с несоблюдением исполнителем услуг связи своих договорных обязательств, возмещение морального и материального вреда).

Данное положение закреплено в п. 1 ст. 11 Гражданского кодекса РФ, где сказано, что защита прав потребителей (как участников гражданского оборота, чье правовое положение, основания возникновения и порядок осуществления соответствующих прав, определяет гражданское законодательство) осуществляется судом.

**Вопрос:** Наблюдается плохое (низкое) качество связи.(снижение скорости, перерывы, обрывы связи)

**Ответ:** В настоящее время Управление не имеет возможности осуществить проверку качества оказания услуг связи из-за отсутствия нормативных правовых актов, устанавливающих показатели качества и обязательные для соблюдения нормы на такие показатели.

Данный вопрос решается в гражданско-правовом порядке или в суде.

**Вопрос:** прошу провести внеплановую проверку 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-розыскных мероприятий).

**Вопрос:** Происходят мошеннические действия совершаемые в информационно-телекоммуникационных сетях, включая сеть «Интернет»?

**Ответ:** Данные вопросы в компетенцию Управления не относятся. Рассмотрение вопросов связанных с мошенническими действиями в информационно-телекоммуникационных сетях, включая сети «Интернет» относится к компетенции МВД России.

**Вопрос:** В праве ли оператор связиустановить дорогие тарифы на услуги связи?

**Ответ:** Согласно с п. 1 ст. 28 Федерального закона от 07.07.2003 № 126-ФЗ «О связи» тарифы на услуги телефонной связи, устанавливаются, оператором связи самостоятельно, если иное не предусмотрено настоящим Федеральным законом и законодательством Российской Федерации о естественных монополиях.

**Вопрос:** Куда направлять жалобы в связи с негативным влиянием электромагнитного излучения от РЭС на организм человека.

**Ответ:** Вопросы связанные с влиянием электромагнитного излучения на организм человека, входят в компетенцию Роспотребнадзора.

**Вопрос:** Обращаюсь по вопросу подключения незаявленных абонентом услуг подвижной радиотелефонной связи, которые были подключены на абонентский номер.

**Ответ:**  Необходимо ознакомиться с договором об оказании услуг подвижной радиотелефонной связи, в частности, с тарифным планом, а также с Условиями оказания услуг подвижной связи, которые являются неотъемлемой частью договора 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, абонент сам может 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 30 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.