|  |  |
| --- | --- |
| УПРАВЛЕНИЕ ФЕДЕРАЛЬНОЙ СЛУЖБЫ ПО НАДЗОРУ В СФЕРЕ СВЯЗИ, ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ И МАССОВЫХ КОММУНИКАЦИЙ ПО ЦЕНТРАЛЬНОМУ ФЕДЕРАЛЬНОМУ ОКРУГУ (Управление Роскомнадзора по Центральному федеральному округу)  Старокаширское шоссе, д. 2, корп.10, ГСП-7, Москва, 117997 Справочная: (495) 957 08 20; факс (495) 957 08 48 E-mail: rsockanc77@rkn.gov.ru  17.08.2015 № 27000-02-11/77 На № от  О рассмотрении обращения |  |

Уважаемый Александр!

Ваше обращение по вопросу оказания услуг связи, поступившее в Управление Роскомнадзора по Центральному федеральному округу с официального сайта Роскомнадзора 03.07.2015 (ID), рассмотрено.

Оказание услуг подвижной радиотелефонной связи в Российской Федерации регулируется Федеральным законом от 07.07.2003 № 126-ФЗ «О связи» (далее - Закон) и Правилами оказания услуг телефонной связи, утвержденными Постановлением Правительства РФ от 09.12.2014 № 1342 (далее - Правила).

На основании статьи 44 Закона «О связи» на территории Российской Федерации услуги связи оказываются операторами связи пользователям услугами связи на основании договора об оказании услуг связи, заключаемого в соответствии с гражданским законодательством и правилами оказания услуг связи.

В соответствии с требованиями п. 29 Правил Оператор вправе, в любом случае, устанавливать самостоятельно Тарифные планы, а также устанавливать и/или изменять отдельные тарифы на Услуги, определять иные ценовые условия предоставления Услуг, при условии извещения Абонентов о введении указанных изменений не менее чем за 10 календарных дней до момента вступления их в силу через средства массовой информации, в том числе на Сайте Оператора (свидетельство о регистрации СМИ Эл № ФС77-23793 от 28.03.2006 г.), или направлением уведомления иным допускаемым способом. Оператор вправе направлять Абонентам дополнительные извещения в соответствии с настоящим пунктом, в том числе путем размещения информации в счетах за оказанные Услуги. Извещение о введении указанных изменений также осуществляется в местах обслуживания Абонентов в случаях, если такой способ извещения предусмотрен в качестве обязательного в соответствии с законодательством.

Условиями выбранного Вами тарифного плана предусмотрен ежемесячный пакет Интернет-трафика в размере 5 Гб. В случае исчерпания пакета Интернет-трафика, включенного в ежемесячную плату, абоненты могут продолжать пользоваться Интернетом - им предоставляется возможность подключения дополнительных пакетов 300 Мб в рамках опции «Дополнительный интернет Smart». Стоимость одного дополнительного пакета составляет 30 руб. с НДС. В каждом месяце дополнительные пакеты могут быть подключены не более 15 раз, что составляет около 4,5 Гб Интернет-трафика ежемесячно. Совокупный размер ежемесячного Интернет-трафика в рамках тарифного плана и действующей опции «Дополнительный интернет Smart» составляет порядка 9,5 Гб.

С 07.07.2015 ПАО «МТС» предлагает своим абонентам услугу «Единый интернет», которая позволяет в рамках одной подключенной Интернет-опции/пакета выходить в сеть Интернет сразу с нескольких устройств. Подробная информация об условиях предоставления услуги «Единый интернет» размещена на Интернет сайте ПАО «МТС».

Пунктом 2 ст. 54 Закона, установлено, что основанием для осуществления расчетов за услуги связи являются показания оборудования связи (АСР), учитывающего объем оказанных услуг оператором связи, а также условия заключенного с пользователем услугами связи договора об оказании услуг связи.

Показаниями оборудования АСР ПАО «МТС» 13.07.2015 зафиксировано добавление абонентского номера 919 YYYYYYY в качестве участника в рамках услуги «Единый интернет», при этом абонентский номер 916 XXXXXXX являлся инициатором группы в рамках данной услуги. С указанной даты Интернет-трафик в размере 5 Гб предоставлен в совместное пользование по двум вышеуказанным номерам. Согласно условиям предоставления услуги «Единый интернет», действие дополнительных пакетов трафика на линейке тарифных планов «Smart» распространяется только на абонентский номер, являющийся инициатором группы (916 XXXXXXX), остальные участники группы (919 YYYYYYY) могут использовать Интернет-трафик в рамках базовой квоты на тарифном плане. По абонентскому номеру 919 YYYYYYY в июле 2015 года зафиксированы результативные сеансы выхода в сеть Интернет в рамках услуги «Единый интернет» в качестве участника.

Информацию о размере лимита трафика, об объеме использованного Интернет-трафика на номере донора и на номере участника абонент может получить в Личном кабинете.

По информации полученной от ПАО «МТС», в рамках поступившего от Вас обращения относительно услуги «Единый интернет», ПАО «МТС» проводится проверка. По итогам данной проверки Вам будут предоставлены разъяснения в установленный законодательством РФ срок. Претензия рассматривается оператором связи в срок, не превышающий 60 дней с даты регистрации претензии. О результатах рассмотрения претензии оператор связи должен сообщить (в письменной форме) предъявившему ее абоненту. В случае если претензия была признана оператором связи обоснованной, выявленные недостатки подлежат устранению в разумный срок.

Управление информирует Вас, что соблюдение субъектами потребительских отношений договорных условий и связанных с ними имущественных требований в предмет федерального государственного надзора не входит. Кодексом Российской Федерации об административных правонарушениях не установлена ответственность за несоблюдение взятых на себя обязательств, в том числе за нарушение условий договора, отказ (уклонение) от рассмотрения заявленных имущественных требований потребителя. По этой причине ни один государственный орган не вправе в административном порядке заставлять какой-либо хозяйствующий субъект выполнять имущественные требования потребителей, поскольку таким правом обладают исключительно органы судебной власти. Поэтому, в случае наличия имущественных требований к исполнителю услуг подвижной связи в связи с необоснованным снятием (невозвратом) денежных средств и неудовлетворении спора добровольно, разрешить его можно исключительно в судебном порядке.

В этой связи, в случае несогласия с порядком и условиями исполнения оператором подвижной радиотелефонной связи договора об оказании услуг связи, согласно ст. 55 Федерального закона от 07.07.2003 № 126-ФЗ «О связи», Вы вправе воспользоваться судебной защитой своих гражданских прав и оспорить исполнение договора оператором связи в суде.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Заместитель руководителя | D:\Мои документы\Загрузки\media\image1.jpeg | А.А. Дорошев |

Исполнитель: Тетерин С. Г.   
Тел.: (496) 7230810 доб.