



РОСКОМНАДЗОР

**УПРАВЛЕНИЕ ФЕДЕРАЛЬНОЙ СЛУЖБЫ
ПО НАДЗОРУ В СФЕРЕ СВЯЗИ,
ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ И
МАССОВЫХ КОММУНИКАЦИЙ
ПО ЮЖНОМУ ФЕДЕРАЛЬНОМУ ОКРУГУ**

**(Управление Роскомнадзора
по Южному федеральному округу)**

ул. Маяковского, д. 158, г. Краснодар, 350001
справочная: (861) 991 24 09 факс: (861) 991 24 09
E-mail: rsockanc23@rkn.gov.ru

25.05.2022 № 16586-07/23

О рассмотрении обращения

Дорогину А.В.

Dorogin@ya.ru

Уважаемый Алексей Владимирович!

Ваше обращение, по вопросу качества оказания услуг связи, поступившее в Управление Роскомнадзора по Южному федеральному округу (вх. от 13.04.2022 № 05-18-2748/23), рассмотрено в части касающейся.

В соответствии с п. 2 ст. 44 Федерального закона от 07.07.2003 № 126-ФЗ «О связи» (далее - ФЗ «О связи») взаимоотношения пользователей услугами связи и операторов связи при заключении и исполнении договора об оказании услуг связи регламентируются правилами оказания услуг связи.

В соответствии с лицензиями на оказание услуг подвижной радиотелефонной связи, операторы связи обязаны оказывать услуги подвижной радиотелефонной связи на территории Краснодарского края (конкретные населенные пункты в лицензии не указаны). Операторы связи являются коммерческими организациями, деятельность которых, в соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации, направлена на извлечение прибыли. В связи с этим, **конкретные места установки базовых станций, влияющие на зону покрытия сети, определяются операторами связи самостоятельно, исходя из технической и коммерческой целесообразности.**

В соответствии с Положением о Федеральной службе по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникации, утвержденным постановлением Правительства Российской Федерации от 16.03.2009 № 228, Роскомнадзор является федеральным органом исполнительной власти и **не имеет полномочий вмешиваться в хозяйственную и финансовую политику компаний, осуществляющих свою деятельность в сфере связи.**

Действующие нормативные и правовые акты в области связи, предъявляющие **технические требования к качеству оказания услуг подвижной радиотелефонной связи** отсутствуют.

Также требования в нормативных и правовых актах в сфере связи о 100% покрытии населенного пункта подвижной радиотелефонной связью отсутствуют.

Обращаем Ваше внимание, на качество приёма сигнала также может влиять абонентское оборудование (мобильный телефон).

В соответствии с пп. б) п. 25 Правил оказания услуг телефонной связи, утвержденных постановлением Правительства РФ от 09.12.2014 № 1342 (далее - Правила) - абонент обязан использовать для подключения к сети связи оборудование, соответствующее установленным требованиям.

В пределах зоны радиопокрытия, радиотелефонная связь, в силу естественных условий распространения радиоволн, может ухудшаться, прерываться или сопровождаться

помехами вблизи линий электропередач, внутри зданий, в тоннелях, в подвалах и других подземных сооружениях, из-за локальных особенностей рельефа и застройки, метеорологических условий и иных причин. В связи с возможностью динамического перераспределения радио-ресурсов между несколькими абонентами, характеристики могут изменяться даже в процессе передачи абонентских данных.

В соответствии с п. 10 Правил, оператор связи должен обеспечить бесплатный вызов экстренных оперативных служб каждому пользователю услуг связи посредством набора единого номера вызова экстренных оперативных служб 112, а также номеров вызова соответствующих экстренных оперативных служб (101-вызов пожарной службы, 102-вызов полиции, 103-вызов скорой медицинской помощи, 104-вызов аварийной газовой службы), установленных в соответствии с российской системой и планом нумерации. Осуществление вызовов по вышеуказанным номерам может производиться с мобильного устройства даже при отсутствии sim карты, в этом случае телефон подключается к ближайшей базовой станции любого оператора связи.

По информации полученной от ООО «Т2 Мобайл», установлено, что по адресу г. Краснодар, ДНТ Новознаменский, в районах улиц Южная, Дальневосточная и Перламутровая услуги связи оказываются в стандартах 2G; 3G; 4G. Работа сети осуществляется за счет одной базовой станции расположенной в 1,9 км. от центра указанной локации.

Уровни сигналов на данной территории характеризуются в стандартах 2G «-» 85 dbm, 3G «-» 97 dbm, 4G «-» 113 dbm.

Дополнительно сообщаем, что предельно допустимый уровень сигнала для абонентской станции подвижной радиотелефонной связи стандарта 2G, при котором еще возможно оказание услуг связи на основании общих технических требований, указанных в РД 45.187-2001 составляет от: «-» 102 dbm до: «-» 104 dbm.

Планируется строительство новой базовой станции, однако дата строительства в настоящее время не определена.

По информации ПАО «МТС» услуги связи по вышеуказанному адресу обеспечивают 4 базовых станции, стандарта 2G, 3G, 4G.

Уровни сигналов на данной территории от – 80 до -90 dBm.

Утвержденными планами на 2022-2023 г. развитие сети по указанному адресу не планируется.

По информации ПАО «Мегафон» услуги связи по вышеуказанному адресу обеспечивает 1 базовая станция, стандарта 2G, 3G, 4G, уровень сигнала уверенный.

С учетом низкой для данной территории плотности населения, строительство и эксплуатация объектов связи являются для ПАО «Мегафон» в настоящее время убыточным.

По информации ПАО «ВымпелКом» услуги связи по вышеуказанному адресу обеспечивают несколько базовых станции, стандарта 2G, 3G, 4G.

Уровень сигнала характеризуется как «уверенный» для голосовой связи в сети 2G и «достаточный, местами неуверенный» в сети 3G/4G.

В планах развития сети, утвержденных на 2022 год по указанный адрес отсутствует.

Дополнительно информируем, что в соответствии с п. 4 ст. 44 ФЗ «О связи» - абонент, которому на основании договора об оказании услуг связи выделен абонентский номер, имеет право сохранить этот абонентский номер в пределах территории, определенной Правительством Российской Федерации, при условии

расторжения действующего договора об оказании услуг связи, погашения задолженности по оплате услуг связи и заключения нового договора об оказании услуг связи с другим оператором подвижной радиотелефонной связи.

Размер платы абонента за использование сохраненного абонентского номера, устанавливаемый оператором подвижной радиотелефонной связи при заключении нового договора об оказании услуг связи, не может превышать ста рублей.

Информацию о зонах покрытия сетями подвижной радиотелефонной связи можно уточнить у оператора связи до заключения договора на оказание услуг связи.

19.05.2022 Управлением Роскомнадзора по Южному федеральному округу была организована встреча Вас с техническим директором Краснодарского филиала ООО «Т2 Мобайл», в ходе которой даны разъяснения по вопросам качества оказания услуг связи, а также планах развития сети связи на территории ДНТ Нвознаменский.

Для сведения сообщаем, что претензии подаются в адрес оператора связи согласно ст. 55 ФЗ «О связи»:

Пользователь услугами связи вправе обжаловать в административном или судебном порядке решения и действия (бездействие) органа или должностного лица, оператора связи, связанные с оказанием услуг связи, а также с обеспечением эксплуатационной готовности радиочастотного спектра.

Оператор связи обязан иметь книгу жалоб и предложений и выдавать ее по первому требованию пользователя услугами связи.

Рассмотрение жалоб пользователей услугами связи осуществляется в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

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.

Претензии предъявляются в течение шести месяцев со дня оказания услуги связи, отказа в ее оказании или дня выставления счета за оказанную услугу связи - по вопросам, связанным с отказом в оказании услуги связи, несвоевременным или ненадлежащим исполнением обязательств, вытекающих из договора об оказании услуг связи, либо невыполнением или ненадлежащим выполнением работ в области электросвязи (за исключением жалоб, связанных с телеграфными сообщениями).

К претензии прилагаются копия договора об оказании услуг связи или иного удостоверяющего факт заключения договора документа (квитанция, опись вложения и тому подобные) и иные документы, которые необходимы для рассмотрения претензии по существу и в которых должны быть указаны сведения о неисполнении или ненадлежащем исполнении обязательств по договору об оказании услуг связи, 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 днем ее поступления. Оператор связи в течение тридцати дней со дня регистрации претензии обязан рассмотреть ее и проинформировать о результатах ее рассмотрения лицо, предъявившее претензию. Указанная информация направляется в форме документа на бумажном носителе или в форме электронного документа, подписанного простой электронной подписью, если такая форма указана в претензии.

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

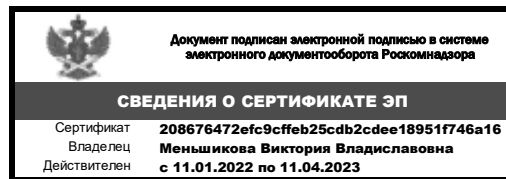
Почтовые адреса ПАО «Мобильные ТелеСистемы» для направления претензий: 350000, ул. Гимназическая, д. 61, г. Краснодар и 109147, ул. Марксистская, д. 4, г. Москва.

Почтовые адреса ПАО «ВымпелКом» для направления претензий: ул. Красная, д. 176, г. Краснодар, 350020 и ул. 8 Марта, д. 10, стр. 14, г. Москва, 127083.

Почтовые адреса ПАО «МегаФон» для направления претензий: ул. Лузана, д. 40, г. Краснодар, 350051 и Оружейный пер., д. 41, г. Москва, 127006.

Почтовые адреса ООО «Т2 Мобайл» для направления претензий: 350063, ул.Пушкина, д.38, г. Краснодар и 108811, км Киевское шоссе 22-й км, домовладение 6, строение 1, этаж 5, комната 33, г. Москва, (п. Московский).

Заместитель
руководителя



В. В. Меньшикова

Исполнитель: Круглова Е. В.
Тел.: (861) 9912438 доб. 234