



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

17.11.2025 № 44336-09/23

На

О рассмотрении обращения

Дорогину А.В.

Уважаемый Алексей Владимирович!

Ваше обращение, поступившее в адрес Управления Роскомнадзора по Южному федеральному округу из Управления Роспотребнадзора по Краснодарскому краю (вх. от 20.10.2025 № 05-18-8565/23), рассмотрено.

На основании п. 1 и п. 2 ст. 44 Федерального закона «О связи» от 07.07.2003 №126-ФЗ (далее - ФЗ «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. Правила оказания услуг связи утверждаются Правительством Российской Федерации.

По вопросу качества услуг связи сообщаем следующее:

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

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

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.

Параметры передачи данных зависят от технологии организации мобильного доступа в сеть «Интернет». При этом характеристики скорости передачи данных по объективным причинам являются динамическими и не могут быть указаны точно. К числу таких причин относится количество одновременно работающих пользователей, определяющих нагрузку на сеть, категории и тип абонентского оборудования (ПК, смартфон), возможность поддержки абонентским оборудованием различных режимов, условий используемого тарифного плана или используемой тарифной опции, условия радиоприема и распространения радиоволн, а также регуляторные ограничения на максимально излучаемую мощность сигнала.

Характеристики достоверности и надежности передачи информации, а также временные задержки или их диапазоны не могут быть точно указаны. Услуги предоставляются абоненту с выделением максимально возможного на данный момент количества ресурсов сети. В связи с возможностью динамического перераспределения радио-ресурсов между несколькими абонентами, характеристики могут изменяться даже в процессе передачи абонентских данных.

Практически доступная Абоненту скорость передачи данных на уровне приложений, зависит от числа одновременно работающих пользователей, категории Абонентского оборудования, поддержки Абонентским оборудованием сети LTE, используемого тарифа, условий радиоприема, а также регуляторных ограничений на максимально излучаемую мощность сигнала.

По информации, предоставленной ПАО «МТС», ввод новых базовых станций в эксплуатацию на территории, указанной в Вашем обращении: г. Краснодар, ДНТ «Новознаменский», запланирован на декабрь 2025 года и март 2026 года.

Для сведения сообщаем, что в соответствии с п. 1 ст. 46 ФЗ «О связи», оператор связи обязан руководствоваться при проектировании, построении, реконструкции, вводе в эксплуатацию и эксплуатации сетей связи нормативными правовыми актами федерального органа исполнительной власти в области связи, осуществлять построение сетей связи с учетом требований обеспечения устойчивости и безопасности их функционирования. При этом оператор связи самостоятельно, исходя из своих возможностей, принимает решение, где производить строительство своих сооружений связи.

Операторы связи являются коммерческими организациями и осуществляют свою деятельность самостоятельно в условиях конкуренции, исходя из экономической целесообразности.

В соответствии с Положением о Федеральной службе по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникации, утвержденным постановлением Правительства Российской Федерации от

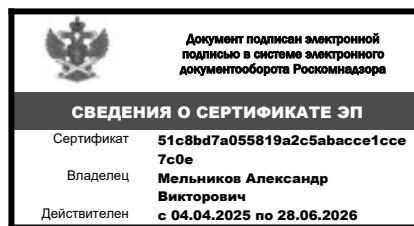
16.03.2009 № 228, Роскомнадзор является федеральным органом исполнительной власти и не имеет полномочий вмешиваться в хозяйственную и финансовую политику компаний, осуществляющих свою деятельность в сфере связи.

Спорные вопросы по договору об оказании услуг связи, в том числе связанные с качеством оказания услуг связи, тарифами, взаиморасчетами, возвратом денежных средств, разрешаются либо по договоренности сторон в порядке предъявления претензии оператору связи, либо в судебном порядке.

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

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

И.о. заместителя
руководителя



А. В. Мельников