

О результатах проверок услуг связи в 2012 году.

Всего проверено 36 организаций в 27 предприятиях (или 75 % проверенных) были выявлены нарушения Закона РФ от 07.02.1992 г. №2300-1 «О защите прав потребителей», Закона РФ от 07.06.2003г. № 126-ФЗ «О связи», постановления Правительства РФ от 10.09.2007г. «Об утверждении Правил оказания телематических услуг связи», постановления Правительства РФ от 15.04.2005г. № 221 «Об утверждении Правил оказания услуг почтовой связи», постановления Правительства РФ от 23.01.2006г. №32 «Об утверждении Правил оказания услуг связи по передаче данных», постановления Правительства РФ от 15.04.2005г. «Об утверждении правил оказания услуг телефонной связи», постановления Правительства РФ от 18.05.2005г. № 310 «Об утверждении Правил оказания услуг местной, внутризоновой, междугородной и международной телефонной связи», выразившиеся в:

непредставление потребителям до заключения договора информации о:

- наименовании (фирменном наименовании) оператора связи, перечне его филиалов, месте их нахождения и режиме работы;
- перечне оказываемых услуг связи для целей телерадиовещания, условий и порядке их оказания;
- перечне и описании ограничений в оказании услуг связи для целей телерадиовещания;
- о наименовании и реквизитах нормативных документов, определяющих требования к качеству оказываемых услуг связи для целей телерадиовещания;
- перечне оборудования, имеющего документы о подтверждении соответствия установленным требованиям;
- порядке, форме и системе оплаты услуг связи для целей телерадиовещания;
- порядке и сроках рассмотрения заявления о заключении договора;
- порядке рассмотрения претензий;
- номере телефонов информационно-справочных служб;
- порядке и условиях использования абонентом технических средств доступа к сигналам телерадиопрограмм в случае применения оператором связи технических средств защиты от несанкционированного доступа к сигналам телерадиопрограмм;
- сведений о местах работы с абонентами для ознакомления с Правилами;

невключение в договоры необходимой и достоверной информации об услугах, а именно:

- технических показателей, характеризующих качество телематических услуг связи (в том числе полосу пропускания линии связи в сети передачи данных);

- технических норм, в соответствии с которыми оказываются телематические услуги связи и технологически неразрывно связанные с ними услуги;

- обязательств оператора связи по соблюдению сроков и порядка устранения неисправностей, препятствующих пользованию телематическими услугами связи;

- информации о сроках расчётов по услугам местной телефонной связи;

- данных о согласии (отказе) абонента телематических услуг связи на использование сведений о нём при информационно-справочном обслуживании, а в договорах оказания услуг местной телефонной связи отсутствие сведений о лицензии или наличие недостоверной информации о реквизитах выданной оператору лицензии;

включение в договоры условий, ущемляющих права потребителей, в том числе:

- в части сокращения до 5 дней сроков извещения абонента, опубликования всех изменений в регламенте и прейскуранте, тарифов, при сроках в «Правилах оказания телематических услуг связи» - 10 дней;

- ограничения возможности по выбору истца рассматривать конфликтные ситуации, как по месту нахождения организации, так и жительства или пребывания истца, заключения или исполнения договора, а если ответчиком является индивидуальный предприниматель, - его жительства;

- права провайдера в одностороннем порядке без объявления прекратить предоставление услуг абоненту в случае нарушения абонентом правил работы сети, тогда как Правила предусматривают извещение абонента за 24 часа о приостановке оказания телематических услуг;

по услугам местной телефонной связи

- права оператора приостанавливать без предупреждения оказание услуг телефонной связи абоненту при несвоевременной оплате телефонных услуг и т.д. без уведомления об этом абонента в письменной форме и с использованием средств связи оператора связи (автоинформатора);

- обязанности абонента подключать приобретённые им дополнительные телефонные аппараты, имеющие сертификаты соответствия и другие дополнительные абонентские устройства, предварительно зарегистрировав их у оператора и произведя оплаты за подключение согласно действующим тарифам оператора, тогда как Правилами не предусмотрена обязанность регистрации дополнительных устройств у оператора;

- обязанности абонента в случае расторжения договора сообщить об этом оператору в письменной форме за 15 дней до прекращения договора и возместить убытки, причинённые расторжением договора, и полностью погасить долги за услуги связи, тогда как в соответствии с п.п. б п. 62 Правил абонент вправе в любое время в одностороннем порядке отказаться от исполнения договора при условии оплаты фактически понесённых оператором связи расходов по оказанию этому абоненту услуг телефонной связи;

- обязанности абонента получать счёт на оплату услуг телефонной связи в течение 10 дней с даты выставления этого счёта;
- отсутствии книги отзывов и предложений;
- отсутствии наименовании организации, месте ее нахождения, о государственной регистрации на вывеске организации.

Постановлениями Роспотребнадзора в отношении правонарушителей вынесено 31 постановлений о назначении административного взыскания в виде штрафа на общую сумму 183 тыс. руб. и 1 предупреждение.

Ниже приводятся примеры наиболее характерных нарушений, выявленных в предприятиях, оказывающих услуги связи в Московской области.

Так, например, в **ООО «Сарес»** (г. Пушкино) в наглядной и доступной форме до сведения граждан в местах работы с абонентами не доводилась информация по системе информационно-справочного обслуживания и информация, необходимая для заключения и исполнения договора, а именно: перечень оказываемых услуг связи для целей телерадиовещания, условия и порядок их оказания; перечень и описание ограничений в оказании услуг связи для целей телерадиовещания; требования к параметрам абонентской распределительной системы; наименование и реквизиты нормативных документов, определяющих требования к качеству оказываемых услуг связи для целей телерадиовещания; порядок, форма и системы оплаты услуг связи для целей телерадиовещания; порядок и сроки рассмотрения заявлений о заключении договора; порядок рассмотрения претензий; номера телефонов информационно-справочных служб; порядок и условия использования абонентом технических средств доступа к сигналам телерадиопрограмм в случае применения оператором связи технических средств защиты от несанкционированного доступа к сигналам телерадиопрограмм; сведения о местах работы с абонентами; сведения о бюро ремонта.

В публичных договорах возмездного оказания услуг связи для целей телевизионного вещания в сети кабельного телевидения и выделенного доступа в сеть интернет предлагалось любые споры, разногласия, требования и претензии, возникающие между сторонами настоящего договора, разрешению в Третейском суде Центра социально-правовой поддержки при Благотворительном фонде Святителя Василия Великого в соответствии с его правилами, действующими на дату подачи искового заявления.

На вывеске организаций отсутствовала информация о месте её нахождения (адрес).

По результатам проверки юридическое лицо привлечено к административной ответственности по ч. 1, 2 ст. 14.8 КоАП РФ, оштрафовано на сумму 15,0 тыс. рублей.

ООО «ИТ-Телеком» (г. Воскресенск) в договоры на оказание телематических услуг связи включило условие, предусматривающее в случае

не разрешения разногласий путём переговоров, рассмотрению их в арбитражном суде Московской области,.

По результатам проверки составлен протокол на юридическое лицо по ст. 14.8 ч. 2 КоАП РФ. Вынесено постановление о наложении штрафа на сумму 15,0 тыс. руб.

В договорах оказания услуг связи (телематических и по передаче данных, за исключением услуг связи по передаче данных для целей передачи голосовой информации) **ООО «Юг-Телеком»** (г. Серпухов) отсутствовали данные о согласии (отказе) абонента на использование сведений о нём при информационно-справочном обслуживании, а в договоре оказания услуг местной телефонной связи содержалась недостоверная информация о реквизитах выданной оператору лицензии.

В счёте-квитанции (извещении) за услуги Интернет отсутствовал расчётный период, да который выставляется счёт и срок оплаты счёта.

Организацией, как оператором связи, не предоставлена необходимая для заключения и исполнения договора информация в части реквизитов выданной оператору связи лицензии на услуги связи по передаче голосовой информации (на информационном стенде размещена Лицензия с истекшим сроком действия).

На вывеске отсутствовали сведения об организационно-правовой форме и места нахождения (адреса) организации.

По результатам проверки юридическое лицо привлечено к административной ответственности по ч. 1 ст. 14.8 КоАП РФ, оштрафовано на сумму 5,0 тыс. рублей.

ОАО «Инфосет» (г. Подольск), оказывающее услуги местной телефонной связи, включало в договоры условия, ущемляющие права потребителей, а именно:

- право оператора приостанавливать без предупреждения оказание услуг телефонной связи абоненту при несвоевременной оплате телефонных услуг и т.д., тогда как в соответствии с п. 118 «Правил оказания местной, внутризоновой, междугородной и международной телефонной связи», утверждённых постановлением Правительства РФ от 18.05.2005 г. №310, оператор связи имеет право приостановить оказание услуг телефонной связи до устранения нарушения, уведомив об этом абонента в письменной форме и с использованием средств связи оператора связи (автоинформатора);

- обязанность абонента подключать приобретённые им дополнительные телефонные аппараты, имеющие сертификаты соответствия и другие дополнительные абонентские устройства, предварительно зарегистрировав их у оператора и произведя оплаты за подключение согласно действующим тарифам оператора, тогда как Правилами не предусмотрена обязанность регистрации дополнительных устройств у оператора;

- обязанность абонента в случае расторжения договора сообщить об этом оператору в письменной форме за 15 дней до прекращения Договора и

возместить убытки, причинённые расторжением Договора и полностью погасить долги за услуги связи, тогда как в соответствии с п.п. б п. 62 Правил Абонент вправе в любое время в одностороннем порядке отказаться от исполнения договора при условии оплаты фактически понесённых оператором связи расходов по оказанию этому абоненту услуг телефонной связи;

- обязанность Абонента получать счёт на оплату услуг телефонной связи в течение 10 дней с даты выставления этого счёта.

Кроме того, в договорах отсутствовала информация о сроках расчётов, что является нарушением п. 54 Правил.

За допущенные нарушения юридическое лицо привлечено к административной ответственности по ч. 2 ст. 14.8 КоАП РФ, оштрафовано на сумму 10,0 тыс. руб.

В ООО «Вечерний Дмитров» и ООО «Студия местного телевидения «Вечерний Дмитров» (г. Дмитров) в типовом договоре между оператором связи ООО «СМТ «Вечерний Дмитров» и абонентом было установлено отсутствие обязательных сведений о реквизитах выданной оператору лицензии на осуществление деятельности в области оказания услуг связи. К тому же, в договор были включены условия, ущемляющие права потребителей из-за определения датой оплаты дату поступления денежных средств на расчётный счёт оператора», что противоречит требованиям ст. 37 Закона РФ «О защите прав потребителей», предусматривающей считать исполненными обязательства потребителя перед продавцом (исполнителем) при оплате товаров (работ, услуг) в размере внесенных денежных средств с момента внесения наличных денежных средств соответственно продавцу (исполнителю), либо в кредитную организацию, либо платёжному агенту, осуществляющему деятельность по приёму платежей физических лиц.

У оператора связи отсутствовала книга жалоб и предложений. На вывеске не было информации о принадлежности и юридическом адресе организации.

За допущенные нарушения юридические лица оштрафованы по ч. 1, 2 ст. 14.8 на сумму 15,0 тыс. руб. каждое.

ООО «Инфросет-ком» (г. Подольск) в договорах на услуги телематической связи (интернет) указывало недостоверную информацию о лицензии Министерства РФ по связи и информации. Например, указывался №430707, тогда как № лицензии – 89293, что является нарушением ст. 10 Закона РФ от 07.02.1992 г. №2300-1 «О защите прав потребителей», п. 22 «Правил оказания телематических услуг связи», утверждённых постановлением Правительства РФ от 10.09.2007 г. №575.

За установленные нарушения к административной ответственности по ч.1 ст. 14.8 КоАП РФ привлечено должностное лицо, оштрафовано на сумму 1,0 тыс. руб.

ООО «ВНЕТ» (Подольский р-н, пос. ЛМС), оказывающее услуги телематической связи (интернет), не указывало в договорах необходимую и достоверную информацию об услугах, а именно:

- технические показатели, характеризующие качество телематических услуг связи (в том числе полосу пропускания линии связи в сети передачи данных);

- технические нормы, в соответствии с которыми оказываются телематические услуги связи и технологически неразрывно связанные с ними услуги;

- обязательства оператора связи по соблюдению сроков и порядка устранения неисправностей, препятствующих пользованию телематическими услугами связи;

- тарифы и (или) тарифный план для оплаты телематических услуг связи в российских рублях, что является нарушением п. 22 (ж, з, л) и «Правил оказания телематических услуг связи», утверждённых постановлением Правительства РФ от 10.09.2007 г. №575.

Условия заключаемых договоров с потребителями противоречили законодательству в части сроков извещения абонента, опубликования всех изменений в регламенте и прейскуранте, тарифов. В соответствии с п. 5.4 договора извещение должно производиться не менее чем за 5 дней, в соответствии с «Правил оказания телематических услуг связи» - 10 дней.

В случаях расторжения Договора по вопросам перерасчётов и выплат предлагалось решать только через арбитражный суд.

В соответствии с договором провайдеру давалось право прекратить предоставление услуг абоненту в случае нарушения абонентом правил работы сети, тогда как Правила предусматривают извещение абонента за 24 часа о приостановке оказания телематических услуг.

За допущенные нарушения юридическое лицо привлечено к административной ответственности по ч. 1 ст. 14.8 КоАП РФ, штраф составил 7,5 тыс. руб.

При проведении плановой проверки **ООО «Черноголовская телефонная компании»** (г. Черноголовка) были выявлены нарушения прав потребителей, выразившееся в не доведении до потребителей необходимой и достоверной информации об оказываемых услугах:

- наименования и реквизитах нормативных документов, определяющих требования к качеству оказываемых услуг телефонной связи;

- порядке и сроках рассмотрения заявления о заключении договора;

- порядке рассмотрения претензий абонента и (или) пользователя;

- перечне оборудования, имеющего документы о подтверждении соответствия установленным требованиям;

- номере телефонов информативно-справочных служб и бюро ремонта;

- сведений о месте нахождения (адресе) организации на вывеске организации.

Кроме того, выявлены нарушения в области обеспечения санитарно-

эпидемиологического благополучия населения.

За выявленные нарушения юридическое лицо привлечено к административной ответственности по ст. 6.3, 14.8 ч. 1 КоАП РФ. Общая сумма штрафа составила 15,0 рублей (в том числе, по ст. 14.8 ч. 1 – 5,0 тыс. руб.).

При проведении внеплановой проверки **ООО «Телемост»** (г. Егорьевск) было установлено, что потребителям до заключения договора не предоставлялась информация:

о наименовании (фирменном наименовании) оператора связи, перечень его филиалов, месте их нахождения и режиме работы;

перечень оказываемых услуг связи для целей телерадиовещания, условия и порядок их оказания;

перечень и описание ограничений в оказании услуг связи для целей телерадиовещания;

наименование и реквизиты нормативных документов, определяющих требования к качеству оказываемых услуг связи для целей телерадиовещания;

порядок, форма и системы оплаты услуг связи для целей телерадиовещания;

порядок и сроки рассмотрения заявления о заключении договора; порядок рассмотрения претензий; номера телефонов информационно-справочных служб;

порядок и условия использования абонентом технических средств доступа к сигналам телерадиопрограмм в случае применения оператором связи технических средств защиты от несанкционированного доступа к сигналам телерадиопрограмм;

сведения о местах работы с абонентами для ознакомления с Правилами.

Кроме того, на вывеске отсутствовала информация о месте нахождения ООО «Телемост» (адрес).

По результатам проверки составлен протокол на должностное лицо по ст. 14.5 ч.1 КоАП РФ. Выдано представление. Сумма штрафа 3,5 тыс. руб.

Нарушения законодательства в сфере услуг связи были выявлены также при проверках **ООО «Цифра Один»** (г. Люберцы), **отделения связи №13 УФПС Московской области - филиала ФГУП «Почта России»** (г. Люберцы), **отделения Каширского Почтамта - филиала ФГУП «Почта России»** (г. Кашира), **отделения почтовой связи (ОПС) «Электросталь» УФПС Московской области** (г. Электросталь) и др.

Лица, допустившие нарушения оштрафованы.