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) 233 37 14 факс: (861) 239 31 36;
E-mail:rsockanc23@rkn.gov.ru; www.23.rkn.gov.ru

№
На № от

Уважаемый !

Ваше обращение, поступившее в Управление Роскомнадзора по Южному федеральному округу из Управления Роспотребнадзора по Краснодарскому краю (вх. от 01.07.2015 № 05-18-956/23), рассмотрено по существу.

В соответствии с ч. 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 п. 16 Правил оказания телематических услуг связи, утверждённых постановлением Правительства Российской Федерации от 10.09.2007 № 575 (далее – Правила), телематические услуги связи оказываются оператором связи на основании договора. Договор заключается путем осуществления конклюдентных действий или в письменной форме в 2 экземплярах, один из которых вручается абоненту.

В соответствии с п. 5 ст. 44 ФЗ «О связи» оператор связи на основании обращения абонента обязан создать отдельный лицевой счет, предназначенный только для оплаты контентных услуг связи в пределах средств, находящихся на указанном лицевом счете.

Установлено, что между Вами и ПАО «Мегафон» заключены договора об оказании услуг связи № V8661070 от 19.11.2014 с выделением абонентского номера 938 866 10 70 и № V4358730 от 21.01.2015 с выделением абонентского номера 938 435 87 30.

С заявлениями о создании отдельных (контентных) лицевых счетов, по вышеуказанным абонентским номерам, к Оператору Вы не обращались, все услуги оплачиваются с основного лицевого счета, открытого при заключении договора.

По абонентскому номеру 938 866 10 70, установлено, что согласно данным информационно - биллинговой системы оператора связи ПАО «Мегафон», а также системы контент - провайдера ООО «Информпартнер», которым реализован сервис, 01.04.2015 в 14.00 при помощи WAP-портала на вышеуказанном абонентском номере зафиксировано подключение Вами мобильной подписки «m0bstream.com». Стоимость услуги составляет 30 рублей в сутки. Общая сумма списанных средств за вышеуказанную услугу составила 30 реблей, о чем Вам 01.04.2015 было направленно sms-оповещение.

Установлено, что 01.04.2015 в 14.00 Вы подтвердили свое согласие на подключение подписки «m0bstream.com» на лендинговой странице оператора wap.megafonpro.ru, на которой указана вся необходимая информация на заказ именно данной подписки.

01.04.2015 в 14.00 произошло списание абонентской платы в

размере 30 рублей.

01.04.2015 в 14.00 Вам поступило SMS-сообщение с номера 3410 с логином и паролем для доступа к сайту «m0bstream.com».

01.04.2015 в 14.05 Вам было направлено sms-сообщение с номера 5051 следующего содержания: «Подписка m0bstream.com оформлена. Справка: *505#. Управление подпиской : http://m.megafonpro.ru/?rdc=psm339015569sms».

02.04.2015 в 9.45 данная подписка была отключена при Вашем обращении в офис компании ПАО «Мегафон».

Также установлено, что абонентскому номеру 938 866 10 70, от Вас в адрес оператора связи ПАО «Мегафон» зарегистрировано письменное обращение от 02.04.2015 по вопросу подключения мобильной подписки и возврата денежных средств, на которое Вам 01.06.2015 был направлен письменный ответ № 265552216.

По абонентскому номеру 938 435 87 30, установлено, что согласно данным информационно - биллинговой системы оператора связи ПАО «Мегафон», а также системы контент - провайдера ООО «Информпартнер», которым реализован сервис, 13.04.2015 в 15.17 при помощи WAP-портала на вышеуказанном абонентском номере зафиксировано подключение Вами мобильной подписки «m0bstream.com». Стоимость услуги составляет 30 рублей в сутки.

Установлено, что 13.04.2015 в 15.17 Вы подтвердили свое согласие на подключение подписки «m0bstream.com» на лендинговой странице оператора wap.megafonpro.ru, на которой указана вся необходимая информация на заказ именно данной подписки.

13.04.2015 в 15.18 произошло списание абонентской платы в размере 30 рублей.

13.04.2015 в 15.18 Вам поступило SMS-сообщение с номера 3410 с логином и паролем для доступа к сайту «m0bstream.com».

13.04.2015 в 15.23 Вам было направлено sms-сообщение с номера 5051 следующего содержания: «Подписка m0bstream.com оформлена. Справка: *505#. Управление подпиской : http://m.megafonpro.ru/?rdc=psm339015569sms».

13.04.2015 в 17.07 данная подписка была отключена при Вашем обращении в офис компании ПАО «Мегафон».

Также установлено, что абонентскому номеру 938 435 87 30, от Вас в адрес оператора связи ПАО «Мегафон» зарегистрировано письменное обращение от 13.04.2015 по вопросу подключения мобильной подписки и возврата денежных средств, на которое Вам 15.04.2015 был направлен письменный ответ № 267419795.

15.04.2015 на лицевой счет Вашего абонентского номера 938 435 87 30 оператором связи ПАО «Мегафон» было зачислено 30 рублей.

Дополнительно сообщаем:

Неотъемлемой частью Договора является инфокарта, Условия оказания услуг связи «МегаФон» (далее - «Условия») и тарифный план, выбранный Абонентом.

Оператором связи ПАО «МегаФон» реализован сервис «МегаФон PRO», воспользовавшись которым клиенты могут осуществить подписку на периодическое получение какой-либо услуги информационно-развлекательного характера. Указанные услуги предоставляются абонентам оператора связи ПАО «МегаФон» только в ответ на соответствующий заказ со стороны пользователя.

WAP-портал - это специализированный портал,

обеспечивающий доступ к различным информационным и новостным ресурсам, а также к развлекательным услугам и каталогу контента с мобильного телефона со встроенным WAP-браузером. При помощи WAP-портала Вы имеете возможность заказать услугу «Мобильные подписки», позволяющей получать Мобильный контент, а также определенный пакет Мобильного контента на периодической основе. Услуга «Мобильные подписки» предоставляется в соответствии с Условиями оказания услуги «Мобильные подписки», размещенными на сайте оператора связи ПАО «МегаФон» http://podpiski.megafon.ru/col/mds4/web/jsp/rules.jsp. Для заказа Услуги «Подписки» Абонент осуществляет запрос путем направления sms-сообщения, mms-сообщения, ussd-запроса, голосового вызова либо web/wap-запроса на Цифровой идентификатор, в котором Абонент подтверждает свое согласие на получение Услуги. Цифровые идентификаторы определяются Оператором и указываются на сайте Оператора podpiski.megafon.ru (п.1.1. Условий оказания услуги «Подписки»).

Оператором связи ПАО «Мегафон» реализована услуга - Advice of Charge (далее - AoC) - форма информационного сообщения перед подключения контента. Перед получением контента абонент получает информационное сообщение , в котором отображается название услуги, имя провайдера, стоимость услуги, с какого счета производится оплата.

В соответствии с п. 56 Правил – абонент и (или) пользователь вправе обжаловать решение и действие (бездействие) оператора связи, связанные с оказанием телематических услуг связи.

В соответствии с требованиями п. 62 Правил, за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по договору оператор

связи, в частности, несет ответственность перед абонентом и (или) пользователем в следующих случаях:

а) неоказание телематических услуг связи, предусмотренных договором;

б) некачественное оказание телематических услуг связи и т.д.

В дальнейшем, в случае выявления некачественного оказания телематических услуг связи в соответствии с п. 66 Правил, Вы вправе, обратившись с соответствующим заявлением к оператору связи, потребовать по своему выбору:

а) безвозмездного устранения недостатков, выявленных при оказании телематических услуг связи;

б) соответствующего уменьшения стоимости оказания телематических услуг связи;

в) возмещения понесенных расходов по устранению своими силами или силами третьих лиц недостатков, выявленных при оказании телематических услуг связи;

или, до обращения в суд, предъявить оператору связи претензию, которая предъявляется в письменной форме и подлежит регистрации в день получения ее оператором связи. Претензия рассматривается оператором связи в срок не более 60 дней с даты регистрации претензии. О результатах рассмотрения претензии оператор связи должен сообщить в письменной форме предъявившему ее абоненту и (или) пользователю.

Претензии по вопросам, связанным с отказом в оказании телематических услуг связи, с несвоевременным или ненадлежащим исполнением обязательств, вытекающих из договора, предъявляются в течение 6 месяцев с даты оказания телематических услуг связи, отказа в их оказании или выставления счета за оказанную услугу

(п.п. 59-61 Правил).

А так же сообщить о данном факте в Управление Роскомнадзора по Южному федеральному округу по телефону (861) 239-31-36, E-mail: rsockanc23@rkn.gov.ru или по адресу: г. Краснодар, ул. Маяковского, д. 158, кабинет 48.

	Документ подписан электронной подписью в системе электронного документооборота Роскомнадзора
Кому выдан:	
Серийный№:	
Кем выдан:	
Срок действия	

Исполнитель:
Тел.: