В 1 квартале 2015 года в Управление Роскомнадзора по Калининградской области поступило 80 обращений граждан и юридических лиц с жалобами на нарушения их прав и законных интересов, а также за разъяснениями по вопросам компетенции службы:

- в сфере связи – 25;

- в сфере массовых коммуникаций – 19;

- в сфере защиты прав субъектов персональных данных – 34;

- по вопросам организационной, правовой работы и кадров – 2.

**В сфере связи.**

Количество, тематика и количественная динамика поступивших обращений отражены в таблице.

|  |  |
| --- | --- |
| Показатель | 1 квартал 2015 |
| Количество поступивших обращений в сфере связи в отчетном периоде | *25* |
| в том числе граждан | *25* |
| в том числе юридических лиц | *0* |
| Тематика поступивших обращений: |
| оказание услуг местной, внутризоновой, междугородной и международной телефонной связи | *0* |
| оказание услуг подвижной телефонной связи | *6* |
| оказание услуг доступа к сети Интернет | *2* |
| оказание услуг связи для целей телевизионного вещания | *3* |
| оказание услуг почтовой связи | *5* |
| вопросы разрешительной регистрационной деятельности | *1* |
| вопросы, не относящиеся к компетенции Роскомнадзора | *8* |

Основные вопросы поступивших обращений:

оказание услуг подвижной радиотелефонной связи – о списании денежных средств с лицевого счета абонента при перенесении номера в сеть другого оператора, низким качеством в связи с недостаточностью зоны покрытия, списание денежных средств по контентным услугам, тарификацией по тарифам международного роуминга при нахождении в сети области;

оказание услуг доступа к сети Интернет – жалобы, в основном, касались качества оказываемых услуг: скорости доступа к сети Интернет, перерывов в оказании услуги, возможности подключения, взимания оплаты за смену тарифного плана;

оказание услуг почтовой связи - неполучение международных почтовых отправлений, нарушение контрольных сроков пересылки, порядка вручения почтовых отправлений;

по различным вопросам, не относящимся к компетенции Роскомнадзора – совершение действий с признаками мошенничества с использованием телекоммуникационных сетей.

**В сфере массовых коммуникаций.**

В 1 квартале 2015 года поступило 19 обращений, что на 19% больше чем за аналогичный период 2013 года. Все обращения рассмотрены, либо направлены в органы исполнительной власти по принадлежности в установленные сроки.

По всем обращениям заявителям направлены ответы с разъяснениями.

**В сфере защиты прав субъектов персональных данных.**

В 1 квартале 2015 года в Управление поступило 34 обращения от граждан.

Из 34 обращений, поступивших от граждан: 1 касалось разъяснений законодательства, 5 обращений перенаправлены по принадлежности (в УМВД по Калининградской области), по 12 обращениям, с недостающими сведениями, направлены заявителям запросы о предоставлении доп. информации и даны разъяснения, по 6 обращениям, информация не нашла своего подтверждения, по 3 обращениям информация подтвердилась, 7 обращений находятся на рассмотрении (срок рассмотрения не истек).

Из 3 обращений, информация по которым подтвердилась, по 2 обращениям в отношении Банка Восточный и М.Б.А. Финансы информация о заявителях удалена из баз данных, по 1 обращению в отношении ООО «Управляющая компания» и МУП «Гусевтеплосеть» выявлены нарушения, предусмотренные ст. 13.11 КоАП РФ, материалы направлены в прокуратуру для рассмотрения.

В 1 квартале 2015 года заявители чаще всего жаловались на банки и кредитные организации -14 обращений, коллекторские агентства – 5 обращений, интернет-сайты – 3 обращения, организации ЖКХ – 3 обращения.

**По вопросам компетенции отдела организационной**, правовой работы и кадров Управления поступило 2 обращения, перенаправленные для рассмотрения по компетенции в другие органы.