Во 2 квартале 2015 года в Управление Роскомнадзора по Калининградской области поступило 83 обращения граждан и юридических лиц с жалобами на нарушения их прав и законных интересов, а также за разъяснениями по вопросам компетенции службы:

- в сфере связи – 30;

- в сфере массовых коммуникаций – 15;

- в сфере защиты прав субъектов персональных данных – 34;

- по вопросам организационной, правовой работы и кадров – 4.

**В сфере связи.**

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

|  |  |
| --- | --- |
| Показатель | 2 квартал 2015 |
| Количество поступивших обращений в сфере связи в отчетном периоде | *30* |
| в том числе граждан | *30* |
| в том числе юридических лиц | *0* |
| Тематика поступивших обращений: |
| оказание услуг местной, внутризоновой, междугородной и международной телефонной связи | *1* |
| оказание услуг подвижной телефонной связи | *6* |
| оказание услуг доступа к сети Интернет | *5* |
| оказание услуг связи для целей телевизионного вещания | *5* |
| оказание услуг почтовой связи | *7* |
| вопросы разрешительной регистрационной деятельности | *2* |
| вопросы, не относящиеся к компетенции Роскомнадзора | *4* |

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.**

Во 2 квартале 2015 года поступило 15 обращений, что на 66% больше чем за аналогичный период 2014 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.**

Во 2 квартале 2015 года в Управление поступило 34 обращения. Из 34 обращений, поступивших от граждан: 1 касалось разъяснений законодательства, 9 обращений перенаправлены по принадлежности (в УМВД по Калининградской области), по 22 обращениям, с недостающими сведениями, направлены заявителям запросы о предоставлении доп. информации и даны разъяснения, по 2 обращениям информация подтвердилась, 4 обращения находятся на рассмотрении (срок рассмотрения не истек).

 При рассмотрении 2 обращений в отношении ООО ЖТ «Комфорт» и СНТ «Прибой» выявлены нарушения, предусмотренные ст. 13.11 КоАП РФ, материалы направлены в прокуратуру для рассмотрения.

 Во 2 квартале 2015 года заявители чаще всего жаловались на банки и кредитные организации -11 обращений, коллекторские агентства – 13 обращений, интернет-сайты – 3 обращения, организации ЖКХ – 2 обращения.

**По вопросам компетенции отдела организационной**, правовой работы и кадров Управления поступило 4 обращения, перенаправленные для рассмотрения по компетенции в другие органы.