В 3 квартале 2015 года в Управление Роскомнадзора по Калининградской области поступило 113 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 – 32;

- в сфере массовых коммуникаций – 20;

- в сфере защиты прав субъектов персональных данных – 60;

- по вопросам организационной, правовой работы и кадров – 1.

**В сфере связи.**

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

|  |  |
| --- | --- |
| Показатель | 3 квартал 2015 |
| Количество поступивших обращений в сфере связи в отчетном периоде | *32* |
| в том числе граждан | *29* |
| в том числе юридических лиц | *3* |
| Тематика поступивших обращений: |
| оказание услуг местной, внутризоновой, междугородной и международной телефонной связи | *4* |
| оказание услуг подвижной телефонной связи | *4* |
| оказание услуг доступа к сети Интернет | *4* |
| оказание услуг связи для целей телевизионного вещания | *2* |
| оказание услуг почтовой связи | *10* |
| вопросы разрешительной регистрационной деятельности | *2* |
| вопросы, не относящиеся к компетенции Роскомнадзора | *6* |

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 3 квартале 2015 года поступило 20 обращений, что на 15% 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.**

В 3 квартале 2015 года в Управление поступило 60 обращения, что на 60% больше, чем за аналогичный период 2014 года.

При рассмотрении 4 обращений в отношении ООО Управляющая компания», ООО ЖТ «Комфорт», СНТ «Прибой», ГБУЗ «Центральная городская клиническая больница» выявлены нарушения, предусмотренные ст. 13.11 КоАП РФ, материалы направлены в прокуратуру для рассмотрения.

В отчетном периоде заявители чаще всего жаловались на банки и кредитные организации, коллекторские агентства, интернет-сайты, социальные сети, организации ЖКХ.

**По вопросам компетенции отдела организационной**, правовой работы и кадров Управления поступило 1 обращение, перенаправленное для рассмотрения по компетенции в другой орган.