

ОБЗОР
«Защита прав потребителей услуг
мобильной связи в СНГ»

2014 год

СОДЕРЖАНИЕ

I.	ВВЕДЕНИЕ	3
II.	СОСТОЯНИЕ И ПРОБЛЕМНЫЕ ВОПРОСЫ СФЕРЫ УСЛУГ МОБИЛЬНОЙ СВЯЗИ В СНГ	5
III.	ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ МЕЖГОСУДАРСТВЕННОГО СОВЕТА ПО АНТИМОНОПОЛЬНОЙ ПОЛИТИКЕ ПО ЗАЩИТЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ МОБИЛЬНОЙ СВЯЗИ	15

ВВЕДЕНИЕ

Важной задачей каждого государства является обеспечение потребительских прав граждан, как активных участников экономических отношений.

На сегодняшний день услуги связи на пространстве СНГ прочно занимают место в структуре ежедневного потребления наравне с продуктами питания, жилищно-коммунальными и медицинскими услугами.

Ни одна сфера потребительских правоотношений не может сравниться со сферой связи в плане многообразия, динамизма, широкого распространения и доступности, что делает ее исключительно сложной с точки зрения правового регулирования и правоприменения.

Многообразие услуг, тарифных опций, их относительно низкая стоимость позволяет любому потребителю формировать индивидуальный набор необходимых услуг и пользоваться ими практически в неограниченных объемах.

Вместе с тем имеется много нареканий со стороны потребителей по качеству и надежности предоставляемых услуг. На перебои с мобильной связью жалуются все – независимо от того, какой оператор обслуживает (плохое соединение, сбои, неразборчивость голоса и т.д.)

По данным Международной Федерации потребительских организаций общее число в мире пользователей услуг мобильной связи приближается к 7 миллиардам, а сам этот рынок, как уже отмечалось, стремительно развивается с точки зрения постоянного расширения спектра услуг, появления всё новых, более совершенных технических устройств приема-передачи телефонной связи.

В государствах - участниках СНГ наблюдается существенный прогресс в оказании услуг мобильной связи.

Основными проблемными вопросами при осуществлении защиты прав потребителей услуг мобильной связи в государствах - членах СНГ являются:

рассмотрение претензии потребителя (абонента) исполнителем услуг (оператором связи) в установленные сроки со дня ее регистрации;

навязывание дополнительных платных услуг (например, предоставление наряду с услугой, как таковой, подвижной связи доступа в Интернет посредством сетей подвижной радиотелефонной связи);

одностороннее изменение операторами связи тарифов (тарифных планов), включение в договор на оказание услуг подвижной связи условий, ущемляющих права потребителя и др.

Также тематику претензий потребителей к операторам подвижной связи определяют:

несвоевременность предоставления информации о состоянии лицевого счета при использовании услуг в международном роуминге;

снятие денежных средств за отправку короткого текстового сообщения (смс-сообщение) на «короткие» номера;

подключение дополнительных услуг на условиях «льготного» бесплатного периода с последующим взиманием платы при отсутствии отказа абонента от услуги;

отказ в возврате абонентской платы при отказе потребителя от исполнения договора до истечения расчетного периода, за который установлен платеж;

включение в договор условий, ущемляющих права потребителя в части порядка приостановления оказания услуг связи (расторжения договора) оператором, а также условий, ограничивающих ответственность оператора в части качества и сроков предоставления услуг и др.

Решение этих и других проблем в большой степени зависит от процесса совершенствования и развития законодательной базы, регулирующей отношения в области связи. Следует отметить, что в государствах – участниках СНГ нет специальных правовых актов, регулирующих вопросы защиты прав потребителей сфере мобильной связи.

Обзор «Защита прав потребителей услуг мобильной связи в СНГ» подготовлен на основе информации, представленной уполномоченными органами государств – участников СНГ в данной сфере, также использованы результаты исследований рынка телекоммуникаций, проведенных Штабом по совместным расследованиям нарушений антимонопольного законодательства государств – участников СНГ при Межгосударственном совете по антимонопольной политике.

Целью представленного обзора являлись анализ законодательных норм, регулирующих эту сферу на территориях государств – участников СНГ, выявление проблем и узких мест, влияющих на качественное предоставление услуг мобильной связи, включая вопросы состояния конкуренции и ценообразования, для развития деловых и туристических поездок граждан государств – участников СНГ.

II. СОСТОЯНИЕ И ПРОБЛЕМНЫЕ ВОПРОСЫ СФЕРЫ УСЛУГ МОБИЛЬНОЙ СВЯЗИ В СНГ

Вопросы, связанные с защитой прав потребителей в сфере мобильной связи **в Республике Армения** регулируются Законом Республики Армения «Об электронной коммуникации» (глава 9 Закона); Законом Республики Армения «О защите прав потребителей» (регулирует отношения, возникшие во время продажи товаров (выполнения работ, оказания услуг) между потребителями и производителями (исполнителями, продавцами), а также Постановлениями, принятыми Комиссией по регулированию общественных услуг Республики Армения, которая осуществляет регулирование в сфере оказания услуг электронной коммуникации.

Государственная комиссия по защите экономической конкуренции Республики Армения (далее – Комиссия) приняла ряд административных актов (решений), связанных с защитой прав потребителей в сфере оказания услуг сотовой связи. В частности, Решением Комиссии по отношению к ЗАО «Арментел», ЗАО «Оранж ЗАО, «К-Телеком» квалифицировано как акт недобросовестной конкуренции наличие в условиях оказываемых интернет услуг посредством мобильной связи со стороны вышеуказанных компаний, которые могут ущемить права потребителей. Государственной комиссией указанным компаниям были выданы предупреждения с поручением исключения такого рода поведения в дальнейшем.

Согласно Закону Республики Армения «Об электронной коммуникации» Министерство транспорта и связи Республики Армения совместно с Комиссией по регулированию общественных услуг Республики Армения (далее – Комиссия) осуществляют эффективное регулирование в секторе электронной коммуникации, включая своевременное реагирование на жалобы потребителей и эффективное применение законодательства, исходя из интересов потребителей.

В секторе электронной связи Комиссией еще в 2013 году были приняты правила предоставления услуги переносимости номеров мобильной связи, а с первого апреля 2014 года услуга была внедрена и на рынке услуг мобильной связи. Данная услуга дает возможность потребителю бесплатно и беспрепятственно сменить своего оператора мобильной связи, сохранив при этом свой действующий номер. Процесс переноса номера осуществляется максимум в течение трех дней, по принципу «единого окна» посредством представления заявления предпочитаемому оператору. Потребители могут пользоваться упомянутой услугой в течение последних 12-ти месяцев, после переноса номера максимум два раза.

Правила предоставления услуги переносимости номеров мобильной связи разработаны на основе передового международного опыта и обеспечивают существенный прогресс в области защиты прав потребителей.

Комиссией регулируется также услуга декодирования мобильных телефонов и планшетов. Согласно правилам декодирования мобильных телефонов и планшетов, утвержденным постановлением Комиссии 2014 года операторы обязаны, после выполнения абонентом (потребителем) договорных обязательств, в течение утвержденного срока обеспечить декодирование устройств, работающих только лишь в сети данного оператора, а также их работоспособность в других мобильных сетях.

Комиссия обязала операторов мобильных услуг в зоне покрытия их мобильной сети бесплатно обеспечить доступ, как своих абонентов, так и абонентов других сетей к услуге быстрого реагирования на чрезвычайные ситуации «911» и «112».

Постановлением 2014 года Комиссия обязала операторов мобильных услуг опубликовать на официальных веб-сайтах и в абонентских пунктах обслуживания и периодически обновлять подробную информацию о населенных пунктах, в которых данный оператор обеспечивает сетевое покрытие и о населенных пунктах, в которых данный оператор не обеспечивает сетевое покрытие; информацию о технологиях сотовой связи, применяемых оператором, а также перечень услуг, предоставляемых абонентам.

Общественные организации по защите прав потребителей Армении регулярно сотрудничают с Комиссией, принимая непосредственное участие в процессе разработки и обсуждения решений в сфере регулирования сектора электронных коммуникаций. Это обусловлено также тем обстоятельством, что Комиссия является коллегиальным органом и ее постановления принимаются путем обсуждения на открытых заседаниях, на которых присутствуют и представители общественных организаций по защите прав потребителей.

На сегодняшний день в **Республике Беларусь** насчитывается более 11,2 млн активных абонентов услуг сотовой подвижной электросвязи, т.е. 118,3 абонента на 100 жителей и их количество продолжает увеличиваться, вплотную приближаясь к уровню развитых стран.

Услуги сотовой подвижной электросвязи стандарта GSM оказываются тремя операторами: СООО «Мобильные ТелеСистемы», ИП «Велком», ЗАО «БеСТ». Общая сеть всех операторов обеспечивает связь на 98,4 % территории страны, на которой проживает 99,9 % населения.

В Республике создана достаточная правовая база для защиты прав потребителей услуг мобильной связи:

Закон Республики Беларусь от 19 июля 2005 года N 45-3 «Об электросвязи»; Закон Республик Беларусь «О защите прав потребителей».

Постановления Правительства: от 17 августа 2006 года № 1055 «Об утверждении правил оказания услуг электросвязи»; от 28 марта 2007 года № 393 «Об утверждении правил выполнения работ и оказания услуг по ремонту абонентских устройств».

В целях оптимизации технологических процессов оказания отдельных видов услуг связи, урегулирования существующих вопросов в части контроля их качества ведется постоянная работа по совершенствованию законодательства. Так, например, с 3 апреля 2014 года вступили в силу изменения в Правила оказания услуг электросвязи, предусматривающие упрощенный порядок переносимости номера (номер должен быть перенесен в течение 24 часов), уточняющие обязательные требования к договору об оказании услуг передачи данных, определяющие механизм обеспечения и контроля качества услуг передачи данных.

Для обеспечения надлежащего качества оказываемых услуг электросвязи: определены базовые (минимальные) параметры качества работы сети, позволяющие обеспечить базовый уровень услуг с приемлемым уровнем качества;

определены подходы к оценке реального уровня покрытия (обслуживания) сетью сотовой подвижной электросвязи, на которой возможен уверенный прием сигнала, а также требования по предоставлению данной информации абоненту;

нормативно закреплена обязанность оператора по своевременному информированию абонентов о крупных авариях и остановках, их причинах и предполагаемых сроках устранения, а также о проведении плановых ремонтных работ на эксплуатируемых им сетях электросвязи, сроках их окончания, предстоящих отключениях эксплуатируемой им сети электросвязи либо ее сегментов, ведущих к прекращению (приостановлению) оказания услуг электросвязи абонентам и пользователям, находящимся в зоне ее обслуживания.

Внесены и другие уточнения, позволяющие устранить возникающие спорные вопросы между оператором и абонентом.

Так, оператор обязан уведомлять абонентов об изменении тарифов или условий договора за 10 дней до наступления события. Операторам связи запрещено приостанавливать оказание услуг связи, если у абонента существует задолженность по оплате услуг, оказываемых посредством средств связи третьими лицами. Законом «О рекламе» предусмотрено, что операторы связи, включающие в договор согласие абонента на получение рекламы, должны дополнительно проинформировать абонента о его праве отказаться от рекламы. Урегулирован порядок предъявления претензий на качество услуг связи.

Тем не менее операторы сотовой связи все еще злоупотребляют доверием граждан, формируя так называемые пакеты услуг без взимания абонентской платы, навязывая при этом потребителю всевозможные платные услуги; либо включая в пакет услуг «подарок» (бесплатную услугу) в виде услуги «голосовой почты», однако при детальном рассмотрении такого подарка в выигрыше оказывается только оператор связи, так как деньги за соединение поступают на его счет независимо от того произошел разговор между абонентами или нет.

Надо признать, что и самими операторами мобильной связи проводится информационная работа, направленная на популяризацию мер против мобильного и интернет мошенничества: инициированы телевизионные и радиоэфирные публикации в СМИ. Проведено информирование по услуге «Голосовая почта».

На сайте компаний размещаются обучающие видеоролики по наиболее актуальным вопросам оказания услуг сотовой подвижной электросвязи связи.

Правовую основу отношений между исполнителем (оператором связи) и потребителями (абонентом) услуг мобильной связи в **Кыргызской Республике** составляют положения Гражданского кодекса Кыргызской Республики, Закона Кыргызской Республики «О защите прав потребителей», Закона Кыргызской Республики «Об электрической и почтовой связи» и др.

Деятельность сотовых операторов в Кыргызской Республике регулируются следующими нормативно-правовыми актами:

порядок и основания приостановления оказания услуг связи, расторжения договора, особенности оказания услуг связи, права и обязанности операторов связи и пользователей услугами связи, форма и порядок расчетов за оказанные услуги связи, порядок предъявления и рассмотрения жалоб, претензий пользователей услугами связи, а также ответственность сторон.

Основные нарушения, с которыми сталкиваются потребители при пользовании услуг подвижной связи в Кыргызской Республике, аналогичны вышеназванным, но имеются свои особенности.

В последнее время участились случаи навязывания оператором сотовой связи дополнительных услуг. Например, навязывание услуги «Привет!», «Звон Ок!», «Мега мюзик!» (заменяет гудок), которая представляет из себя замену гудков ожидания вызова на мелодии, или иные звуковые сигналы, когда звонивший абоненту слышит соответствующую мелодию или другой выбранный звуковой сигнал.

Смысл нарушения заключается в следующем: при подключении абонента к сети данная услуга активируется в течение трех дней с момента такого подключения со стандартно предоставляемой бесплатной мелодией, действующей в течение определенного установленного количества дней. Но далее, по истечении установленного количества дней, когда эта услуга действовала бесплатно, ее продление осуществляется уже по установленной цене определенное количество дней. И с абонента уже автоматически списывается необходимая для продления данной услуги сумма, однако об этом потребители не знали.

В указанных действиях сотовых операторов, антимонопольным органом установлены нарушения законодательства о защите прав потребителей. Указанные факты свидетельствуют о том, что сотовые операторы намеренно не предоставляли необходимую информацию для потребителей с целью получения финансовой выгоды.

В целях защиты прав потребителей, антимонопольным органом проведен анализ деятельности сотовых операторов и по результатам двум сотовым операторам (лидеры) установлено государственное регулирование для недопущения обмана потребителей в части тарифообразования.

По данным Национального статистического комитета Кыргызской Республики в течение 2011-2014 гг. на территории республики услуги сотовой связи оказывают следующие 7 хозяйствующих субъектов в соответствии с выданными лицензиями: ЗАО «Альфа Телеком» (Megacom);- ООО «Sky Mobile» (Beeline); ОсОО «Нуртелеком» (O!); ОсОО «АкТел» (Fonex); ОсОО «Winline» (Sapatcom); ОсОО «Кател»; ОсОО «СоТел» (Nexi).

Центральным публичным органом в области электронных коммуникаций, согласно действующему законодательству **Республики Молдова**, является Национальное агентство по регулированию в области электронных коммуникаций и информационных технологий (далее – Агентство).

Агентство создано на основании Закона об электронных коммуникациях № 241-XVI от 15.11.2007, имеет статус юридического лица, не зависящего от поставщиков сетей и/или услуг, производителей оборудования электронных коммуникаций, а также Правительства.

В компетенцию Агентства входит:

регулирование деятельности в области электронных коммуникаций и информационных технологий;

реализация стратегий развития в данной области;

осуществление надзора за соблюдением законодательства поставщиками сетей и/или услуг электронных коммуникаций.

В своей деятельности Агентство пользуется следующей нормативно-правовой базой:

Закон об электронных коммуникациях № 241-XVI от 15.11.2007;

Закон о защите прав потребителей № 105-XV от 13.03.2003;

Закон о неправомерных условиях в договорах, заключенных с потребителями № 256 от 09.12.2011;

Закон о государственном контроле предпринимательской деятельности № 131 от 08.06.2012;

Закон о рекламе № 1227-XIII от 27.06.1997;

Закон о стандартизации № 590-XIII от 22.09.1995;

Закон о подаче петиций № 190-XIII от 19.07.1994;

Регламентирующие акты Агентства.

В 2013 году Агентство приняло целый ряд важных решений для рынка электронных коммуникаций страны и сделало существенные шаги для выполнения своих главных задач: стимулирование конкуренции и инвестиций в инфраструктуру, создание необходимых условий для развития новых технологий и услуг широкополосного доступа, защиты прав конечных пользователей услуг.

Агентство провело второй цикл анализа девяти рынков электронных коммуникаций, определенных им в 2009 году как подлежащие упреждающему регулированию. В результате этой работы Агентство пересмотрело определения некоторых рынков, назначило поставщиков, имеющих значительное влияние на рынке, и пересмотрело упреждающие меры регулирования, возложенные на них в рамках первого цикла анализа данных рынков, проведенного в 2010-2011 годах. В большинстве случаев Агентство сохранило предварительные специальные обязанности, возложенные ранее на этих поставщиков, а в некоторых случаях изменила их, дополнив существующие обязательства новыми, а в других случаях возложило предварительные специальные обязанности на новых поставщиков, определенных как имеющие значительное влияние на рынке. Целью всех этих мер является создание справедливых условий конкуренции для развития рынка электронных коммуникаций.

Другим важным проектом, завершенным Агентством в 2013 году, который способствовал усилению конкуренции на рынке телефонной связи и увеличению выгоды пользователей данного вида связи, является проект переносимости номеров. Услуга по переносу номеров стала доступной в мобильных сетях с 1 июля 2013 года, а в фиксированных сетях – с 31 июля 2013 года. Начиная с этих дат, пользователи услуг мобильной и, соответственно, фиксированной телефонной связи могут сохранить телефонный номер в случае смены поставщика. Так, в течение II полугодия 2013 переносу были подвергнуты более 28,5 тыс. номеров, свидетельствует о том, что переносимость номеров функционирует и в Республике Молдова, а пользователи услуг телефонной связи осознали выгоды этой услуги.

В целях обеспечения более высокого уровня защиты прав потребителей в их отношениях с поставщиками услуг, Агентство приняло Положение о предоставлении услуг электронных коммуникаций общего пользования. Помимо этого, Агентство установило своим Постановлением параметры качества услуги телевидения общего пользования, которые предоставляют пользователям возможность оценки поставщиков как до закупки у них услуг, так и в течение срока действия заключенных с ними договоров.

Будучи наделено законом функцией по защите прав конечных пользователей услуг электронных коммуникаций, Агентство в течение своей 13-летней деятельности накопило большой опыт в области защиты их прав и законных интересов, ознакомившись в деталях с уязвимостью конечных пользователей и рисками, которым они подвергаются в отношениях с поставщиками услуг электронных коммуникаций.

В результате анализа существующей ситуации Агентство констатировало, что уязвимость конечных пользователей обусловлена, главным образом, низким уровнем прозрачности информации об условиях предоставления и использования услуг электронных коммуникаций общего пользования как на этапе до заключения договора, так и в процессе реализации гражданских отношений между сторонами.

Помимо рассмотрения петиций, в свете требований нормативных актов, применяемых в области коммуникаций, одной из сфер деятельности Агентства является усовершенствование действующей нормативной основы в части, касающейся защиты прав конечных пользователей, в том числе путем разработки и утверждения новых регулирующих актов в этой сфере, согласно установленным законом функциям и полномочиям.

Другой важной мерой, предпринятой Агентством в 2013 году, было совершенствование механизма внесудебного разрешения споров между поставщиками услуг электронных коммуникаций и между поставщиками и потребителями в целях упрощения и повышения эффективности этой процедуры. В результате Агентство утвердило Положение о порядке

разрешения споров в области электронных коммуникаций в новой редакции, применение, которого будет способствовать сохранению равновесия между высоким уровнем защиты конечных пользователей и уровнем конкуренции между поставщиками, осуществляющими деятельность в этом секторе.

В Российской Федерации предоставление услуг подвижной связи регулируется нормами Гражданского кодекса Российской Федерации (далее – ГК РФ), Федеральным законом от 7 июля 2003 года № 126-ФЗ «О связи» (далее – Закон № 126-ФЗ), Законом Российской Федерации от 7 февраля 1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей» (далее – Закон «О защите прав потребителей»), Правилами оказания услуг подвижной связи, утвержденными Постановлением Правительства Российской Федерации от 25 мая 2005 года № 328 (далее – Правила № 328), а также иными нормативными правовыми актами.

В обращениях граждан в Роспотребнадзор с жалобами на услуги подвижной связи в 2013 году, общий рост числа которых составил по сравнению с 2012 годом 70 %, как и в предыдущие годы, основное место занимали вопросы, связанные с ненадлежащим качеством услуг связи (31 %), отказом от удовлетворения гражданско-правовых требований в добровольном порядке (22 %), предоставлением абоненту ненадлежащей информации об исполнителе и оказываемых им услугах (13 %).

В этой связи необходимо отметить, что с 1 декабря 2013 года вступил в силу Федеральный закон от 25 декабря 2012 года № 253-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «О связи» известный как закон об «услуге MNP» (mobile number portability) или «об отмене мобильного рабства». Новые нормы законодательства о связи установили право абонента сохранить свой абонентский номер, используемый на основании договора об оказании услуг связи, в пределах территории, определенной Правительством Российской Федерации, при условии расторжения действующего договора об оказании услуг связи, погашения задолженности по оплате услуг связи и заключения нового договора об оказании услуг связи с другим оператором подвижной радиотелефонной связи.

Помимо этого, целый ряд последних нововведений в законодательство о связи призван минимизировать риски потребителей, связанные с различными проявлениями недобросовестности со стороны хозяйствующих субъектов. Так, пункт 1 статьи 44 Закона № 126-ФЗ был дополнен положением, запрещающим заключение договоров об оказании услуг подвижной радиотелефонной связи в нестационарных торговых объектах, а новый пункт 7 той же статьи закрепил правило, согласно которому «заключение юридическими и физическими лицами, не являющимися операторами связи, договоров об оказании услуг подвижной радиотелефонной связи и осуществление расчетов за данные услуги с абонентами допускаются при наличии в письменной форме документа,

подтверждающего полномочия указанных юридических и физических лиц действовать от имени оператора связи». Одновременно, согласно новой редакции пункта 24 Правил № 328 «по договору, заключенному третьим лицом от имени и за счет оператора связи, права и обязанности по оказанию услуг подвижной связи и совершению иных действий, связанных с обслуживанием абонентов, возникают непосредственно у оператора связи». При этом «такое третье лицо обязано по требованию пользователя услугами подвижной связи предъявить копию документа, подтверждающего его полномочия на заключение договора от имени оператора связи». Тем не менее, несмотря на уже принятые меры, призванные повысить гарантированный уровень защиты прав потребителей услуг подвижной связи, работа по дальнейшему совершенствованию нормативно-правового регулирования отношений в данной области продолжается.

В Республике Таджикистан на сегодняшний день действует ряд законов и Постановлений Республики Таджикистан, которые напрямую или косвенно влияют на деятельности операторов мобильной связи. В частности, Закон Республики Таджикистан «Об электрической связи» устанавливает правовые основы регулирования и управления деятельности в области создания, функционирования и развития электрической связи в Республике Таджикистан, определяет полномочия органов государственного управления и регулирования данной области, а также права и обязанности физических и юридических лиц, участвующих в указанной деятельности или пользующихся услугами электрической связи. Также правоотношение мобильной связи регулируют такие законы, как: Закон Республики Таджикистан «О защите прав потребителей»; Закон Республики Таджикистан «О естественных монополиях»; Закон Республики Таджикистан «О лицензировании отдельных видов товаров (работ, услуг)»; Закон Республики Таджикистан «О обязательных платежах в бюджет Республики Таджикистан». Постановление Правительства Республики Таджикистан «О создании Республиканской сети передачи данных и мерах по упорядочению доступа к мировым информационным сетям» и т.д.

В Республике Таджикистан на рынке в сфере услуг мобильной связи действуют стандарты GSM 900/1800 и CDMA количество участников рынка составляет 6 хозяйственных субъектов: ЗАО «ТТ-Мобайл» стандарта GSM 900/1800; ООО «Таком» стандарта GSM 900/1800; ЗАО «Индиго Таджикистан» стандарта GSM 900/1800; ЗАО «Вавилон Мобайл» стандарта GSM 900/1800; ЗАО «ТК Мобайл» стандарта CDMA; ООО «Таджикмобайл» стандарта CDMA.

Данный вид услуг относится к лицензируемым видам деятельности Лицензию на осуществлению деятельности выдает государственный уполномоченный орган в лице Службы связи при Правительстве Республики Таджикистан

По состоянию на 1 января 2014 года количество потребителей составляет более 10,9 млн человек из них активных 6,1 млн человек, в том числе:

№	Перечень хозяйственных субъектов	Общее кол-во клиентов на 01.01.2014 г.	кол-во активных клиентов на 01.01.2014 г.
1.	ЗАО «ТТ-Мобайл» (GSM 900/1800)	1 726 038	1 388 504
2.	ЗАО «Индиго Таджикистан» (GSM 900/1800)	3 301 127	2 317 052
3	ЗАО «Вавилон Мобайл» (GSM 900/1800)	3 425 509	1 350 081
4.	ООО «Таком» (GSM 900/1800)	2 267 721	1 008 157
5.	ЗАО «ТК Мобайл» (CDMA)	160 000	26015
6.	ООО ОО «Таджикмобайл» (СЪМА)	31 685	31 685
	Всего	10 912 080	6 121 494

Изучение заключенных договоров хозяйственных субъектов с потребителями в сфере услуг мобильной связи показало, что некоторые условия договоров не отвечают требованиям законодательства о защите прав потребителей.

К примеру, в договорах, заключенных в ООО «Таком», действующего под брендом «Билайн», не зафиксированы права потребителей на возмещение убытков, причиненных им в результате недостатков выполненных работ и оказанных услуг, их безопасности и надлежащего качества согласно требованиям статей 27 и 28 Закона Республики Таджикистан «О защите прав потребителей». Кроме того, в заключенном договоре данного Общества предусмотрено, что «Условные средства, имеющиеся в электронном счете клиента в момент прекращения договора, а также средства купленных, но не активированных сим-карт клиенту не возвращаются». Данное условие договора ограничивает права потребителей и противоречит законодательству о защите прав потребителей, так как статья 6 Закона Республики Таджикистан «О защите прав потребителей» четко указывает, что потребитель оплачивает только фактически полученное им количество товара (работы, услуги).

Данную норму также регулирует статья 27 данного закона, «при расторжении договора о выполнении работы (оказании услуги), исполнитель не вправе требовать возмещение своих затрат, произведенных в процессе выполнения работы (услуги), за исключением случая, если потребитель принял выполненную работу (услугу).

Статьи 9 и 10 Закона Республики Таджикистан «О защите прав потребителей» гарантируют потребителю право получения информации о товаре, работе и услуге, его производителе (исполнителе, продавце). В ходе проверки выяснилось, что некоторые компании мобильной связи не обеспечивают потребителей нужной информацией, в том числе посредством информационных стендов, где должны быть выставлены копии

подтверждающих их деятельность документов, лицензии соответствующих органов и сертификаты соответствия телекоммуникационных оборудований (мобильных телефонов, модемов).

Изучение распространенных рекламных материалов компаний мобильной связи показало, что в большинстве наружных реклам важная информационная часть дана мелким, невзрачным шрифтом, что водит пользователей – потребителей услуг в заблуждение и противоречит требованиям статей 6 и 9 закона «О рекламе». Кроме того, в наружных рекламах используются термины в превосходной степени, как «бесподобный», «самый лучший» и т.п., которые согласно требованиям статьи 7 закона «О рекламе», в случае невозможности их документального подтверждения считаются недостоверной рекламой. Такие нарушения закона были выявлены в деятельности ЗАО «ТТ Мобайл», ООО «Таком» и ЗАО «Индиго Таджикистан».

Антимонопольная служба при Правительстве Республики Таджикистан за нарушение законодательства о защите прав потребителей и о рекламе согласно Кодексу об административных правонарушений Республики Таджикистан возбудила в отношении компаний мобильной связи административные дела, результатом которых станет усиление защиты прав потребителей и улучшение услуг сотовой связи гражданам Таджикистана.

III. ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ МЕЖГОСУДАРСТВЕННОГО СОВЕТА ПО АНТИМОНОПОЛЬНОЙ ПОЛИТИКЕ ПО ЗАЩИТЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ МОБИЛЬНОЙ СВЯЗИ

Одним из основных факторов, определяющих успешное развитие рынка услуг мобильной связи, является состояние конкурентной среды.

Антимонопольное законодательство регулирует правоотношения, связанные с защитой прав потребителей в тех случаях, когда их права нарушаются в результате заключения антиконкурентных соглашений, или злоупотребления монопольным или доминирующим положением, или акта недобросовестной конкуренции.

Рабочей группой по совместным расследованиям нарушений антимонопольного законодательства государств – участников СНГ (далее – Штаб), созданного при Межгосударственном совете по антимонопольной политике, было проведено масштабное исследование состояния конкуренции рынка телекоммуникаций государств – участников СНГ. По итогам проведенного исследования был подготовлен доклад «О состоянии конкуренции на рынках телекоммуникаций государств – участников СНГ», одобренный на заседании Совета глав правительств СНГ.

Целью проведенного исследования являлось выявление проблем и узких мест, сдерживающих развитие рынка телекоммуникаций, включая вопросы ценообразования, в том числе особенности формирования цены на услуги сотовой связи в роуминге.

В докладе проанализирована нормативно-правовая база государств – участников СНГ в области телекоммуникаций, исследован международный опыт на примере Европейского союза и США, рассмотрены наиболее характерные дела о нарушении антимонопольного законодательства на телекоммуникационном рынке отдельных государств – участников СНГ. Подготовлены рекомендации по развитию конкуренции на данном рынке, в том числе предложения по обеспечению недискриминационного доступа к инфраструктуре связи, либерализации дальней связи, снижению административных барьеров, практическая реализация которых станет одним из рычагов развития рынка телекоммуникаций государств – участников СНГ.

Особое внимание в докладе уделено услугам по соединению в сети подвижной радиотелефонной связи с использованием международного роуминга.

В ходе проведенного исследования были выявлены признаки нарушения антимонопольного законодательства при формировании тарифов на услуги связи в роуминге, в связи, с чем антимонопольные органы возбудили дела в отношении своих доминирующих операторов. В рамках рассмотрения дел операторы сотовой связи объявили о снижении тарифов на услуги связи в международном роуминге по отдельным направлениям в 1,5–4 раза.

По результатам существенного снижения тарифов на услуги связи в роуминге операторы сотовой связи оценили полученные преимущества: многократно выросло общее количество исходящих и входящих вызовов, SMS-сообщений, увеличился трафик передачи данных, продолжительность разговора и интернет-сессий в роуминге. Операторы получили возможность зарабатывать на объеме, а не на завышенных тарифах. Полученный результат свидетельствует о высокой эффективности применения согласованных мер антимонопольного реагирования.

В решении по данному вопросу главы правительств СНГ отметили, что антимонопольными органами государств – участников СНГ в рамках МСАП проделана значительная совместная работа, направленная на снижение тарифов на услуги связи в международном роуминге.

В ходе заседаний Штаба был отмечен факт снижения цен на услуги сотовой связи на территории Российской Федерации и Республики Казахстан и, как следствие, рост их доступности (голосовые вызовы, СМС, интернет-услуги), что, в свою очередь, способствует усилению экономического взаимодействия государств – участников СНГ и отвечает интересам как потребителей, так и операторов сотовой связи.

В Азербайджанской Республике, Республике Беларусь, Украине снижение тарифов на услуги роуминга составило от 5 до 52 %. Снижение тарифов на услуги роуминга было отмечено и в других странах СНГ.

Кроме того, антимонопольными органами государств – участников СНГ регулярно осуществляется обмен информацией о фактах возбуждения дел по признакам нарушений антимонопольного законодательства в этих сферах с

целью выработки единых подходов и рекомендаций по решению данной проблемы.

В качестве направлений работы по исследованию рынков телекоммуникаций на ближайшую перспективу Штаб определил следующие:

использование лучшей практики в межоператорских соглашениях и применении тарифов для конечных абонентов;

проведение межстрановых обзоров оптовых и розничных цен на услуги связи с использованием роуминга в целях повышения прозрачности рынков;

возможность снижения единиц тарификации и (или) обеспечения права абонентов по выбору поминутного или посекундного плана тарификации;

устранение различий в ценах на услуги связи в роуминге и услуг международной связи;

возможность выбора абонентами оператора связи, оказывающего услуги роуминга с учетом реализации права абонентов по сохранности номеров;

защита абонентов от «шоковых счетов» (при достижении порогового размера счета за услуги связи с использованием роуминга, оператор обязан запросить абонента о его согласии на дальнейшее получение услуги).

Успешная деятельность Штаба в сфере телекоммуникаций, достигнутые результаты послужили основанием для создания Международной рабочей группы по роумингу, в состав которой вошли представители стран СНГ, Австрии, Турции и Китая.

Очередное заседание Международной рабочей группы состоялось в рамках проведения «Дня конкуренции» в сентябре 2014 г. в Санкт-Петербурге, на котором отмечалось, что на трансграничных рынках Турции, Европы и стран СНГ необоснованно завышенные тарифы на услуги в роуминге приводят к ущемлению интересов потребителей. В настоящее время, цена за 1 минуту составляет 60-70 рублей для лиц, находящихся на территории другого государства и пользующихся услугами своего домашнего оператора. Данная ситуация вызвана тем, что роуминговые партнеры обоюдно устанавливают необоснованно завышенные межоператорские тарифы.

Возможным механизмом снижения тарифов является осуществление согласованных действий конкурентных ведомств и органов, осуществляющих регулирование в области телекоммуникаций, в целях способствования развитию конкуренции на данном рынке и защиты тем самым интересов как операторов, так и абонентов. И такая договоренность участниками заседания Рабочей группы в г. Санкт-Петербурге достигнута.

По итогам 2014 года, следует отметить поэтапную отмену государственного регулирования фиксированной телефонии и переход к созданию условий для единого рынка связи. Предполагается, что рынок не будет делиться на сотовую и фиксированную связь, а это будет единый рынок связи с использованием различных технологий.

Можно отметить устойчивый рост мобильного телекоммуникационного сектора государств – участников СНГ и падение объемов услуг в сегменте фиксированной связи.

Вместе с тем стремительное развитие в государствах – участниках СНГ рынка услуг мобильной связи при постоянном расширении спектра телерадиокоммуникационных услуг и появлении новых технических устройств приема-передачи телефонной связи, зачастую связано с увеличением нарушений потребительских прав граждан в данной сфере.

В государствах Содружества постоянно совершенствуется правовая и институциональная база, регулирующая предоставление подвижных услуг связи, в том числе с учетом защиты прав и интересов потребителей.

Формирование и применение общих принципов и правил деятельности создает необходимые условия для либерализации рынка и развития конкуренции и обеспечивает пользователей доступными услугами надлежащего качества.