

Організація і контроль якості надання послуг мобільного зв'язку

Кулеша В.І., студентка ОКР «Бакалавр» факультету ТВКПіТ гр. ЕТ-451

Науковий керівник к.х.н., доц. Кіров І.М.

Однією з галузей зв'язку, що має бурхливий розвиток, є мобільний зв'язок.

Все більша кількість людей користується послугами мобільного зв'язку як звичайним та необхідним засобом комунікації, адже ці технології дозволяють абонентам залишатися на зв'язку під час руху, вдома, на роботі, в транспорті, роумінгу.

Питання якості телекомунікаційних послуг, як відомо, мають важливе значення для державної політики і регулювання, включаючи питання конкурентної політики, захисту прав споживачів та універсальних послуг.

Актуальність теми виникає у зв'язку з активним розвитком та розповсюдженням послуг мобільного зв'язку, змінами в засобах і способах надання даних послуг, підвищенням об'єму і багатоаспектності інформації, яка циркулює в мережах мобільного зв'язку вимагає вирішення проблема дослідження державного регулювання і забезпечення прав споживачів у даній сфері.

Метою даної роботи є дослідження організації та контролю якості надання послуг мобільного зв'язку.

Об'єктом дослідження є послуги мобільного зв'язку

Предметом дослідження є розгляд та пошук вирішення проблеми безпідставного зняття коштів з телефонних рахунків користувачів послуг мобільного зв'язку.

У зв'язку з поставленою метою є необхідним вирішення таких задач:

1. проаналізувати нормативні акти, що регламентують порядок надання послуг мобільного зв'язку;
2. дослідити реальний стан надання послуги, умови її надання, організацію контролю за наданням послуги;
3. розглянути та запропонувати шляхи вирішення проблемної ситуації.

Максимальне задоволення попиту споживачів на послуги мобільного зв'язку, збільшення обсягів послуг та підвищення їх якості є одним з напрямків державного регулювання у сфері телекомунікацій.

Закон України «Про телекомунікації», який регулює відносини щодо надання послуг рухомого зв'язку, визначає рухомий (мобільний) зв'язок як електрозв'язок з застосуванням радіотехнологій, під час якого кінцеве обладнання хоча б одного із споживачів може вільно переміщатися в межах усіх пунктів телекомунікаційної мережі, зберігаючи єдиний унікальний ідентифікаційний номер мобільної станції [1].

Але наведене визначення мобільного зв'язку не розкриває специфіку даного виду телекомунікацій, не регулює сам процес передавання інформаційного продукту від виробника до користувача, що, зокрема, робить неможливою законодавчу регламентацію застосування санкцій за недоброякісну послугу тощо.

На рівні підзаконного регулювання мобільний зв'язок визначається Постановою КМУ від 11 квітня 2012 р. № 295 «Про затвердження Правил надання та отримання телекомунікаційних послуг». Відмінністю визначення є те, що у даному нормативному документі мобільний зв'язок розглядається як послуга. Послуги рухомого (мобільного) зв'язку - послуги, які надаються оператором рухомого (мобільного) зв'язку і під час отримання яких кінцеве обладнання абонента може вільно переміщатися в межах телекомунікаційної мережі такого оператора або його роумінг-партнера із збереженням абонентського номера або мережевого ідентифікатора споживача [2]. Але у даному трактуванні також відсутні подробиці специфіки та процесу надання послуги.

Аналіз нормативних документів показав, що в них дуже багато інформації про наміри та мало пропозицій щодо реальних конкретних дій, спрямованих на досягнення суспільно значимих результатів. Значна кількість нормативно-правових актів містить суперечливі повторювальні положення. Це засвідчує присутність недоліків, неузгоджень та суперечностей, котрі вкрай необхідно

усунути, адже такі неточності зумовлюють виникнення суперечок із приводу методів і механізмів регулювання.

На сьогоднішній день мобільний зв'язок міцно увійшов у наше життя, підвищуючи продуктивність нашої праці и даючи можливість комунікації з рідними, друзями и співробітниками в будь-який час та у будь-якій точці планети. Через масовість користування даною послугою нерідко її якість погіршується (через проблеми з обладнанням або бажанням операторів додатково нажитися на абонентах).

В Україні відповідно до Правил надання та отримання телекомунікаційних послуг послуги мобільного зв'язку надаються на підставі письмового договору, який укладається між оператором мобільного зв'язку та абонентом. Договір укладається з конкретною особою (фізичною чи юридичною). Також послуги мобільного зв'язку можуть надаватися на підставі купівлі карток мобільного зв'язку. У цьому випадку відсутній будь-який письмовий договір, а послуги мобільного зв'язку надаються за наявності грошових коштів на рахунку картки мобільного зв'язку [2].

Регуляторним органом у сфері телекомунікацій України з 1 січня 2005 року є Національна комісія з питань регулювання зв'язку та інформатизації України, що здійснює свої повноваження відповідно до Закону України «Про телекомунікації», активно співпрацює з Міністерством транспорту та зв'язку та Антимонопольним комітетом України [1].

Оператори мобільного зв'язку часто порушують законодавство у сфері надання послуг мобільного зв'язку, не дивлячись на те, що Національна комісія з питань регулювання зв'язку та інформатизації України щоквартально перевіряє якість надання послуг мобільного зв'язку та накладає стягнення за порушення законодавства.

Надання послуг мобільного зв'язку залишається постійним предметом критики з боку споживачів. Більшість таких скарг стосується безпідставного, або проведеного з порушенням з боку операторів, зняття коштів з рахунків телефонів мобільного зв'язку.

У разі виникнення такої проблеми абонент повинен у першу чергу звернутися до оператора чи до сервісного центру оператора та дізнатися: за яким тарифом він обслуговується, чи не підключені будь-які додаткові послуги мобільного зв'язку. І якщо з'ясується, що все ж таки гроші було знято законно, а абонент впевнений, що не змінював тариф і додатковими послугами не користувався, то він може скористатися допомогою законодавства.

Відповідно до п. 82 Правил надання та отримання телекомунікаційних послуг, споживач має право відповідно до законодавства подавати операторові звернення щодо надання та отримання послуг. Відповідно до цього оператор має право розглядати звернення абонента протягом 30 днів і тільки після цього винести рішення щодо повернення коштів [2].

Якщо ж оператор прийняв рішення не повертати гроші або абонент не бажає чекати протягом 30 днів, то відповідно до Закону України «Про телекомунікації» споживачі мають право на безоплатне отримання від оператора рахунків за надані телекомунікаційні послуги. За особистим зверненням споживача нарахована до оплати сума за надані послуги повинна бути розшифрована тільки за той розрахунковий період, до якого споживач має претензії, із зазначенням номера абонента, якого викликав споживач, виду послуги, часу початку і закінчення кожного сеансу зв'язку, обсягу наданих послуг, суми коштів до сплати за кожний сеанс зв'язку [1].

Але і в цьому випадку не так все просто. Послуги, що надаються знеособлено, розшифровці не підлягають. Тобто отримати розшифровку можуть лише контрактні абоненти.

Але згідно Правил надання та отримання телекомунікаційних послуг, абонент, який отримує послуги без укладання договору може зареєструватися в оператора, надавши йому персональні дані згідно із законом. “ Порядок реєстрації абонентів, які отримують телекомунікаційні послуги без укладення договору в письмовій формі ” затверджено рішенням Національної комісії з питань регулювання зв'язку та інформатизації України від 11.08.2011 № 393.

Якщо питання не вирішено оператором, можна звернутися до Національної комісії з питань регулювання зв'язку та інформатизації України, яка розглядає звернення споживачів щодо надання та отримання послуг, отримує з цією метою від операторів необхідні документи та інформацію і вживає у межах повноважень заходи щодо захисту прав споживачів.

Водночас, згідно з Законом України „ Про телекомунікації ”, споживачі під час замовлення та/або отримання телекомунікаційних послуг мають право оскарження неправомірних дій операторів телекомунікацій, зокрема, шляхом звернення до суду. Відповідно до частини третьої статті 40 Закону питання відшкодування завданих споживачеві фактичних збитків, моральної шкоди, втраченої вигоди через неналежне виконання оператором обов'язків за договором про надання телекомунікаційних послуг вирішуються в судовому порядку [1].

Як можна побачити, хоч держава і повинна гарантувати захист прав споживачів, все ж таки це лежить на плечах самих споживачів, які повинні фактично самі доводити свою правоту. Не слід забувати про те, що зараз оператори складають договори надання послуг таким чином, щоб нести як можна менше відповідальності за порушення. А споживачі рідко ознайомлюються з умовами надання послуг, тому і стають «легкою здобиччю» для операторів.

Література

1. Закон України «Про телекомунікації» від 18 листопада 2003 р. № 1280 – IV –ВР.
2. «Правила надання та отримання телекомунікаційних послуг» затверджені КМУ від 11 квітня 2012 р. № 295.