

Как оспорить блокировку номера телефона?

ВОПРОС

Рассылали смс нашим заказчикам с информацией, когда будет установка. Оператор связи заблокировал номер на основании Закона о связи. Мы считаем, что оператор не прав. У нас в договоре с клиентами прописано, что все информирование о сроках выполнения работ происходит через смс.

Как убедить оператора связи? На основании каких документов?

ОТВЕТ

Вы можете обжаловать блокировку номера, направив оператору связи жалобу или претензию в письменной форме.

В вашем случае нужно обратиться к оператору связи с претензией, в которой должно быть указано, что рассылаемые СМС являются индивидуальными сообщениями клиентам организации (заказчикам товара, работ, услуг). Указать, что данные сообщения о сроках установки предусмотрены условиями договоров, заключаемых с клиентами, что подтверждает их согласие на получение информационных СМС.

К такой претензии рекомендуется приложить образец договора, в котором содержатся указанные условия.

В случае необоснованного отказа либо при отсутствии ответа на претензию блокировка номера может быть обжалована в судебном порядке.

ОБОСНОВАНИЕ

В соответствии с [частью 1 статьи 18](#) Федерального закона от 13.03.2006 N 38-ФЗ (ред. от 27.12.2018) "О рекламе" распространение рекламы по сетям электросвязи, в том числе посредством использования телефонной, факсимильной, подвижной радиотелефонной связи, допускается только при условии предварительного согласия абонента или адресата на получение рекламы.

[Пункт 22.1 статьи 2](#) Федерального закона от 07.07.2003 N 126-ФЗ (ред. от 27.12.2018) "О связи" закрепляет понятие рассылки по сети подвижной радиотелефонной связи, под которой понимается автоматическая передача абонентам коротких текстовых сообщений (сообщений, состоящих из букв и (или) символов, набранных в определенной последовательности) по сети подвижной радиотелефонной связи или передача абонентам коротких текстовых сообщений с использованием нумерации, не соответствующей российской системе и плану нумерации, а также сообщений, передача которых не предусмотрена договором о межсетевом взаимодействии с иностранными операторами связи.

Согласно [Письму Минкомсвязи России от 29.09.2014 N ДА-П12-17623](#) "О вопросах применения Федерального закона от 21 июля 2014 г. N 272-ФЗ "О внесении изменений в Федеральный закон "О связи" понятие рассылки следует рассматривать с точки зрения его лексического толкования, в соответствии с которым рассылкой является отправка разным адресатам сообщения одинакового содержания (реклама, газета, приглашение). Принимая это во внимание, рассылкой по сети подвижной радиотелефонной связи является массовая отправка одинаковых коротких текстовых сообщений (SMS) с целью распространения какой-либо информации (адресная электронная рассылка по целевой аудитории с целью доведения определенной информации). Таким образом,

к рассылкам по сети подвижной радиотелефонной связи не может быть отнесена передача абонентам индивидуальных сообщений, содержащих цифровые, буквенные или буквенно-цифровые сочетания (коды, пароли), а также иные адресные сообщения, содержащие различную информацию. Федеральным законом от 21 июля 2014 г. N 272-ФЗ "О внесении изменений в Федеральный закон "О связи" установлено, что рассылка по сети подвижной радиотелефонной связи должна осуществляться при условии получения предварительного согласия абонента, выраженного посредством совершения им действий, однозначно идентифицирующих этого абонента и позволяющих достоверно установить его волеизъявление на получение рассылки. Порядок идентификации абонента в этом случае законодательством Российской Федерации в области связи не установлен.

Согласно [статье 44.1](#) Федерального закона от 07.07.2003 N 126-ФЗ (ред. от 27.12.2018) "О связи" Рассылка по сети подвижной радиотелефонной связи (далее также - рассылка) должна осуществляться при условии получения предварительного согласия абонента, выраженного посредством совершения им действий, однозначно идентифицирующих этого абонента и позволяющих достоверно установить его волеизъявление на получение рассылки. Рассылка признается осуществленной без предварительного согласия абонента, если заказчик рассылки в случае осуществления рассылки по его инициативе или оператор подвижной радиотелефонной связи в случае осуществления рассылки по инициативе оператора подвижной радиотелефонной связи не докажет, что такое согласие было получено (п. 1). Рассылка по сети подвижной радиотелефонной связи по инициативе заказчика рассылки осуществляется на основании договора, заключенного с оператором подвижной радиотелефонной связи, абоненту которого предназначена рассылка. Предметом указанного договора являются услуги по осуществлению рассылки оператором связи (п. 2). Рассылка по сети подвижной радиотелефонной связи, осуществляемая с нарушением требований настоящего Федерального закона, является незаконной, за исключением рассылки сообщений в целях информирования абонента в связи с перенесением абонентского номера, иных сообщений, которую оператор связи обязан осуществлять в соответствии с законодательством Российской Федерации, а также рассылки сообщений по инициативе федеральных органов исполнительной власти, Государственной корпорации по космической деятельности "Роскосмос", органов государственных внебюджетных фондов, исполнительных органов государственной власти субъектов Российской Федерации, местных администраций и других органов местного самоуправления, осуществляющих исполнительно-распорядительные полномочия в соответствии с законодательством Российской Федерации (п. 3).

Согласно [пункту 1 статьи 46](#) Федерального закона от 07.07.2003 N 126-ФЗ (ред. от 27.12.2018) "О связи" оператор связи обязан прекратить оказание услуг по пропуску по своей сети трафика, содержащего осуществляемую с нарушением требований настоящего Федерального закона рассылку.

[Согласно пункту 44](#) Постановления Правительства РФ от 09.12.2014 N 1342 (ред. от 03.11.2018) "О порядке оказания услуг телефонной связи" (вместе с "Правилами оказания услуг телефонной связи") оператор связи вправе приостановить оказание абоненту только тех услуг телефонной связи, в отношении которых этим абонентом допущены нарушения требований, установленных Федеральным законом "О связи", настоящими Правилами и договором, в том числе нарушения сроков оплаты оказанных абоненту услуг телефонной связи. При этом оператор связи вправе приостановить предоставление абоненту возможности бесплатного круглосуточного вызова экстренных оперативных служб только в случае, если технико-технологические особенности средств связи сети связи этого оператора связи не позволяют сохранить такую возможность одновременно с приостановлением оказания абоненту услуг телефонной связи.

[Пунктом 50](#) Постановления Правительства РФ от 09.12.2014 N 1342 (ред. от 03.11.2018) "О порядке оказания услуг телефонной связи" (вместе с "Правилами оказания услуг телефонной связи") установлено право абонента и (или) пользователя услуг связи обжаловать решения и действия (бездействие) оператора связи, касающиеся оказания услуг телефонной связи. Рассмотрение претензии или жалобы абонента и (или) пользователя осуществляется в порядке, установленном законодательством Российской Федерации (п. 51).