**Ответ на претензию о несогласии с начислениями**

По данным автоматизированной системы расчетов по абонентскому номеру \*\*\*\*\*\*\*\*\*\* за период с декабря 2013 по февраль 2014 были произведены начисления за контент услуги (с дополнительной оплатой за короткие СМС-сообщения) на номер 8810-8816 на сумму 180,50 рублей. Сообщаем, что ОАО «Ростелеком» не оказывает услуги с повышенной оплатой (контент-услуги). Данные услуги оказываются контент-провайдерами, оператор ОАО «Ростелеком» только предоставляет к ним доступ для своих абонентов и не несет ответственности за содержание данного контента.

В ответ на Вашу [претензию](/dokumenty/pretenziya-r) сообщаем следующее, что отправкой СМС-сообщения на короткий номер, набором ussd-запроса, введением кода и т.д., абонент дает свое согласие на приобретение контент-услуг и подтверждает свою осведомленность об условиях предоставления этих сервисов.

Мобильный контент включает в себя мелодии, видео, картинки, игры, текстовые документы и другие информационные данные. Контент-услуги оказываются посредством отправки абоненту SMS-сообщений, содержащих Интернет ссылки на мобильный контент, размещенный на сайте компании для загрузки абонентом на совместимое мобильное устройство. Плата за пользование услугой взимается в момент получения абонентом SMS-сообщения с контентом или ссылкой на сайт, содержащий контент.

Контент-провайдер не несет ответственность за услуги, не предоставленные по причине несоответстви мобильного телефона абонента предъявляемым требованиям.

Для подтверждения факта получения контент-услуг, был сделан запрос в адрес контент-провайдера, предоставляющего услуги по коротким номерам с дополнительной оплатой. 03.03.2014 был согласован возврат денежных средств со стороны контент провайдера. По лицевому счету № 1508598597 выполнена корректировка начислений в сумме 180,50 рублей за контент-услуги по номерам 8810-8816.

Дополнительно сообщаем, что любые действия, связанные с потреблением услуг подвижной связи, совершенные абонентом с применением абонентского устройства при наличии в нем SIM-карты или отдельно, признаются оператором связи выполненными действиями абонента, если оператор связи не был осведомлен об этом. Таким образом, ОАО «Ростелеком» не несет ответственность за последствия команд и запросов, выполненных с Вашего абонентского устройства.

Для того, чтобы установить запрет отправки/получения SMS сообщений на/с коротких номеров необходимо отключить контент услуги, для этого необходимо подать соответствующее заявление в ОАО Мобильные сети. Однако, считаем необходимым сообщить, что в случае отключения контент услуг на абонентском номере могут стать недоступными ряд сервисов, так например, предоставление сервиса «Мобильный банк» осуществляется на основе контент услуг.

Дополнительно сообщаем, что отключить показ рекламной информации в сообщениях о пополнении счета можно двумя способами:

1. Отправка SMS-сообщения на короткий номер 1110 команда отключения информационных сообщений 1910, включения – 1911;
2. USSD запрос: \*111\*1910# - отключение, \*111\*1911# - включение.

По вопросу предоставления информации, связанной с рассылкой SMS-сообщений рекламного характера сообщаем следующее.

Согласно детализации начислений на Ваш абонентский номер \*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\* в феврале зафиксировано поступление SMS сообщений с номера 3833130. Согласно данным автоматизированной системы расчетов SMS-сообщения поступили на Ваш абонентский номер с номера +79024780001.

Телефонный номер +79024780001 является номером центра коротких сообщений (SMS-центр) ОАО «Ростелеком». Номер закреплен за SMS-центром в качестве так называемого «Глобального Заголовка» (Global Title) в соответствии с техническим паспортом сети (IR 21). Данный номер используется для обмена служебными сообщениями в GSM-сети, а также для возможности отправки абонентами SMS-сообщений через SMS-центр. Глобальный заголовок SMS-центра присутствует во всех SMS-сообщениях, прошедших обработку данным SMS-центром. Его наличие в детализации вызовов абонента подтверждает лишь факт того, что данное конкретное сообщение данного конкретного абонента было обработано одним из SMS-центров ОАО «Ростелеком». При этом сам SMS центр не является генератором (отправителем) каких-либо сообщений.

Таким образом, непосредственно с номера SMS-центра +79024780001 сообщения не отправляются, номер используется исключительно:

* для получения абонентами (только сети конкретного Оператора) возможности отправить SMS сообщение, в этом случае номер SMS центра (Global Title) прописывается на SIM карте абонента (есть возможность изменить номер через телефон, однако при таком изменении SMS сообщения с телефона уходить не будут);
* для обмена служебными сообщениями с коммутационным оборудованием сети подвижной сотовой связи. В каждом SMS-сообщении содержится служебная информация, невидимая для абонента, но идентифицируемая оборудованием, которое обслуживает сеть (коммутаторы, SMS-центр, биллинг).

Перечисленная служебная информация имеет множество параметров, в том числе и номер SMS-центра, через который прошло данное сообщение. При этом через SMS-центр ОАО «Ростелеком» отправлять сообщения могут и абоненты ОАО «Ростелеком» и контент провайдеры, подключенные к SMS-центру ОАО «Ростелеком» по специальному протоколу. Абоненты других сетей всегда работают через свой собственный SMS-центр (даже если они находятся в роуминге в сети ОАО «Ростелеком»).

У Ростелекома заключен договор с контент провайдером (так называемый SMS –агрегатором). В соответствии с условиями договора исполнитель (Ютел) обеспечивает техническую возможность отправки Пользователям sms-сообщений, а Заказчик обязано при осуществлении отправки обеспечить соблюдение норм действующего законодательства о персональных данных, о рекламе, о защите прав потребителей, а так же обеспечить наличие согласия Пользователей на получение ими sms-сообщений.

Таким образом, в действиях Ростелекома отсутствуют признаки нарушения законодательства о рекламе, поскольку Ростелеком ни рекламодателем, ни рекламораспространителем, ни рекламоизготовителем в данном случае не является.

По вашему обращению (претензией) компанией Ростелекома был направлен запрос с просьбой прекратить рассылку SMS сообщений на номера \*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\* и \*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*, абонентские номера добавлены в «стоп лист».

Дополнительно сообщаем, что входящие SMS сообщения рекламного характера поступают абонентам в результате предоставления самим абонентом информации об абонентском номере третьим лицам (заполнение анкет в магазинах, регистрация на сайте и т.д.) и согласия абонента на рассылку рекламной информации, а также в результате рекламного спама. Рекламный спам, как правило, распространяется путем последовательного (или близко к этому) перебора номеров из определенного диапазона. К сожалению, по техническим причинам у Ростелекома нет возможности отключить входящие SMS сообщения только с определенного номера.

По вопросу перерасчета начислений за услугу пакет мобильного интернета «3G+8Гб» (Далее – Услуга) по абонентскому номеру \*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\* сообщаем следующее.

Согласно условиям предоставления Услуги, абонентская плата за пакет «3G+8Гб» взимается с лицевого счета абонента в полном объеме в день предоставления доступа к услуге и далее ежемесячно по истечении месяца со дня предыдущего списания абонентской платы.

В период с 20.12.2013 по 02.01.2014 массовых аварий в г. Перми на сети Ростелекома не обнаружено, технических проблем не выявлено. Услуги связи предоставлялись в полном объеме, уровень принимаемого сигнала находиться в допустимых пределах.

Согласно показаниям оборудования Ростелекома, учитывающего объем оказанных услуг, за период с 20.12.2013 по 02.01.2014 зарегистрирован объем трафика в 467, 2 Мб. Претензий по качеству предоставляемых услуг от Вас не поступало. Услуга отключена по Вашему обращению 02.01.2014.  
В данном случае услуги были предоставлены оператором связи в полном объеме, надлежащего качества. Начисления произведены корректно, в соответствии с установленными тарифами.

Учитывая вышеизложенное, вынуждены сообщить, что оснований для перерасчета начислений нет.

В ответ на Ваше обращение о возмещении морального вреда сообщаем следующее.  
  
Российским законодательством под моральным вредом понимаются нравственные или физические страдания, причинённые действиями (бездействием), посягающими на принадлежащие гражданину от рождения или в силу закона нематериальные блага (жизнь, здоровье, достоинство личности, деловая репутация, неприкосновенность частной жизни, личная и семейная тайна и т.д.), или нарушающими его личные неимущественные права (право на пользование своим именем, право авторства и другие неимущественные права в соответствии с законами об охране прав на результаты интеллектуальной деятельности) либо нарушающими имущественные права гражданина.

Из смысла Вашего заявления не усматривается, что действиями Ростелекома был причинен вред Вашей жизни, здоровью, достоинству личности, деловой репутации и т.п., а также Вашим неимущественным правам.

Из статьи 151 Гражданского Кодекса Российской Федерации следует, что обязанность денежной компенсации [морального вреда](https://law-raa.ru/kak-dokazat-moralnyj-vred.html) возлагается на нарушителя только судом.

Исходя из вышеизложенного, в [выплате компенсации](https://law-raa.ru/tag/kompensaciya) вынуждены Вам отказать.

Надеемся, что возникшая ситуация разрешиться на основе взаимного уважения и понимания.

## Вывод:

Ростелеком украл мошенническим способом деньги со счета путём отправки хитрых СМС сообщений, при открытии которых активировалась платная подписка, я об этом писал в самой [претензии Ростелекому](/pretenziya-v-rostelekom.html) (Ютелу). В результате деньги вернули, хотя не по всем пунктам по которым я просил. Лучше попросить чуть-чуть и получить это чем просить много и не получить ничего. Возможно, попробую еще поспорить с сотовым оператором и возможно следующий ответ на претензию будет более лояльным.

[Закон РАА](/)

Источник: <https://law-raa.ru/otvet-na-pretenziyu.html>  
© Юридический сайт - Закон РАА