

МОБИЛЬНАЯ СВЯЗЬ: ПОЛЬЗОВАТЕЛЬ ПОД ЗАЩИТОЙ

В СУББОТУ ВО ВСЕХ СТРАНАХ БУДЕТ ОТМЕЧАТЬСЯ ВСЕМИРНЫЙ ДЕНЬ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЯ. Он учрежден решением ассамблеи Организации Объединенных Наций в 1983 году. Ежегодная цель Всемирного дня прав потребителей – объединение усилий всех правозащитных потребительских организаций, чтобы привлечь внимание мировой общественности к той важной роли, которую играет защита прав потребителей в создании безопасного и справедливого будущего, в котором должны жить люди в XXI веке.

В нынешнем году девиз Всемирного дня прав потребителей – «За права потребителей услуг мобильной связи!». Тема очень актуальна для населения всей планеты: по статистике, в 2013 году мобильной связью пользовались 6,8 млрд человек. В 2011 году этот показатель составлял 6 млрд, а в 2010 году – 5,4 млрд. За непродолжительное время мобильные телефоны перестали быть простыми устройствами голосовой связи. На смену им пришли мини-компьютеры, которые открыли для нас доступ к информационным системам жизнеобеспечения.

И в Молдове рынок мобильной связи – один из самых быстро развивающихся. Чуть более 15 лет назад в республику пришел первый оператор, предоставлявший подобные услуги. В 2013 году количество пользователей мобильной связью превысило 4,4 млн человек, а уровень проникновения услуг мобильной телефонии поднялся до 124,5%. Это значит, что на сто жителей приходится в среднем 124 SIM-карты, то есть часть пользователей располагает двумя или несколькими карточками.

Как же в Молдове обстоит дело с правами потребителей в области мобильной связи? Об этом корреспондент «МК в Молдове» побеседовала с начальником Управления мониторинга и контроля Национального агентства по регулированию в области электронных

коммуникаций и информационных технологий Виктором МУРАДУ.

- На что чаще всего жалуются пользователи услуг мобильной связи?

- В 2013 году нашим Агентством были рассмотрены около 200 петиции, причем касались они не только мобильной связи, но и услуг фиксированной телефонной связи, доступа к Интернету и услуг платного телевидения. В основном нарекания высказывались на нарушения поставщиками положений действующего законодательства, несоблюдения условий заключенных договоров, несогласия с суммой, предъявленной к оплате в счет-фактуре, неудовлетворительное качество предоставляемых услуг, недобросовестные коммерческие практики, неправомерные действия, совершенные некоторыми поставщиками в процессе внедрения переносимости номеров, незаконное приостановление оказания услуг и др. При этом обоснованными были признаны лишь около 20 % из общего количества поступивших петиций. Дело в том, что зачастую пользователи невнимательно знакомятся с условиями предоставления услуг перед заключением контрактов с поставщиками. Но справедливости ради надо признать, что до недавних пор и контракты содержали ряд положений, изначально ущемлявших права пользователей. Однако теперь ситуация изменилась. С 15 февраля вступило в силу разработанное нашим Агентством новое Положение о предоставлении услуг электронных коммуникаций общего пользования. Это синтез многих нормативных актов, касающихся прав потребителей. В новом документе мы постарались устранить все существовавшие недочеты в отношениях между пользователем и поставщиком.

- Давайте расшифруем хотя бы некоторые из них.

- В контракте должны быть четко прописаны все условия предоставления

Интересы потребителей нужно и можно защищать

услуги. Положение требует, чтобы весь текст контракта был напечатан одинаковым, доступным для чтения шрифтом, а все пункты изложены в ясной форме, чтобы их понял даже неподготовленный человек.

Бывали случаи, когда телефон попадал в чужие руки, и в результате пользования посторонними лицами (или даже собственными детьми или внуками) со счета списывались астрономические суммы, потому что услуга продолжала предоставляться в кредит. Сейчас поставщик услуги обязан согласовать с пользователем условия – предоставлять услугу в кредит или прекратить после того, как средства на счету закончились.

Если телефон похищен или потерян, поставщик обязан в течение одного часа после обращения владельца приостановить предоставление услуг.

Условия положения обязательны для поставщиков, для конечных пользователей, а также для других лиц, участвующих в процессе предоставления и/или использования услуг электронных коммуникаций общего пользования.

Полный текст Положения о предоставлении услуг электронных коммуникаций опубликован в «Monitorul Oficial» и размещен на сайте агентства www.anrceti.md. Рекомендуем всем ознакомиться с ним.

- Часто ли встречаются случаи мошенничества в сфере услуг мобильной связи? Как потребителю защититься от них?

- Обращений по данному вопросу в Агентство не поступало. Однако, из неофициальных источников, нам известны случаи, когда людям предлагаются различные «услуги» и делаются «за-



манчивые» предложения, обусловленные пополнением счета перезарядными карточками путем сообщения кодов этих карточек. Чтобы не стать жертвой подобного мошенничества, рекомендую быть предельно бдительными и не реагировать на такие предложения, полученные с неопределяемых номеров или от подозрительных лиц. А если уже ответили, попросите номер, на который вы можете перезвонить. Обычно в таких случаях мошенники сразу отключаются.

- Проинструктируйте наших читателей: как конкретно действовать потребителю услуг мобильной связи, если он считает, что его права нарушаются, куда обращаться?

- Мы рекомендуем все-таки сначала обратиться к поставщику услуги. Если он в течение 30 дней не решил проблему или пользователь не удовлетворен действиями оператора, можно обратиться к нам в агентство. Тем более, что с 1 января 2014 года здесь действует новое подразделение – Служба защиты потребителей. Петиции принимаются в любой форме. По телефону новой службы – 022/25-13-21 (начальник Еужен Казаку), по телефону «зеленой линии» 080080080, по электронной почте e-mail: office@anrceti.md или письменно по адресу: Кишинев 2012, бул. Штефана чел Маре, 134. В целом могу сказать, что рынок электронных коммуникаций в Молдове достаточно интеллигентный, а потребитель с каждым годом становится все грамотнее и требовательнее. И это радует.

Вероника ПОНЯТОВСКАЯ.