



ПОСТАНОВЛЕНИЕ
по обеспечению исполнения требований законодательства
в области защиты прав конечных пользователей

N 22 от 02.08.2010

Мониторул Официал N 145-147/523 от 13.08.2010

* * *

В процессе мониторинга деятельности в области электронных коммуникаций специалисты Национального агентства по регулированию в области электронных коммуникаций и информационных технологий (НАРЭКИТ), установили, что не соблюдаются в полном объеме положения, установленные в ст.58 и 59 Закона об электронных коммуникациях № 241-XVI от 15 ноября 2007, и ст.4 Закона о защите прав потребителей № 105-XV от 13 марта 2003 года, факт, указывающий на то, что поставщики сетей и услуг электронных коммуникаций общего пользования, не обеспечивают минимальный уровень, необходимый для прозрачности информации и юридической защиты, гарантированный конечным пользователям законом.

На основании пунктов а) и с) части (6) и частей (1) и (3) ст.8, пунктов f), s) и u) части (1) ст.9, а также части (1) ст.30 Закона об электронных коммуникациях № 241-XVI от 15 ноября 2007 года, ст.23 Закона о защите прав потребителей № 105-XV от 13 марта 2003 года, пункта 8 буквы h) Положения о НАРЭКИТ, утвержденное Постановлением Правительства № 905 от 28 июля 2008 года, в целях устранения и предупреждения несоблюдения законных требований, касающихся защиты прав конечных пользователей, в целях повышения уровня защиты прав потребителей в отношении с поставщиками услуг электронных коммуникаций общего пользования Административный совет НАРЭКИТ

ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Предписывается поставщикам сетей и услуг общего пользования:

1) Обеспечить права конечных пользователей в части возможности заключения с поставщиками услуг электронных коммуникаций общего пользования договоров в письменном виде, изложенных в ясной форме, содержащих четко сформулированные и исключающие двоякое толкование условия, которые будут содержать в обязательном порядке следующие минимальные условия, выделенные отдельным хорошо видимым шрифтом:

а) сведения, необходимые для идентификации поставщика:

- наименование;
- юридический и почтовый адрес;
- дата регистрации в учрежденных законом государственных реестрах;
- государственный идентификационный номер и фискальный код;
- банковский идентификационный код, в котором открыт расчетный счет;
- банковский расчетный счет;
- фамилия, имя и идентификационный номер законного представителя;

б) информация о предоставленных услугах согласно контракту:

- типы предоставленных услуг и их детальное описание;
- гарантированный минимальный уровень качества для каждого типа услуг;
- крайний срок, в который проводится первоначальное подключение;

- условия, при которых прекращается предоставление услуг.
- с) информация об услугах технического обслуживания, связанных с предметом контракта:
 - типы услуг технического обслуживания и контактные данные ответственных лиц;
 - условия, при которых проводится техническое обслуживание;
- д) информация о тарифах и ценах на предоставляемые услуги, согласно заключенному договору;
 - тарифы и стоимость каждой услуги в отдельности;
 - условия применения;
 - методы получения актуальной информации об условиях, применяемых тарифах и ценах при предоставлении услуг электронных коммуникаций, а также услуг технического обслуживания;
 - методы оплаты за предоставленные услуги;
- е) действие договора:
 - срок действия;
 - условия обновления и расторжения;
 - условия проведения акций, с указанием интервала времени при котором конечный потребитель может воспользоваться ими;
- ф) процедура возмещения затрат в связи с несоблюдением поставщиком договорных условий и других положений законодательства в данной области;
- г) методы инициирования процедуры разрешения конфликтных ситуаций.

2) Перезаключить, по желанию конечных пользователей, заключенные договора, в соответствии с требованиями, указанными в подпункте 1) настоящего предписания.

3) Не допустить наличия неправомерных условий в договорах, заключенных с конечными пользователями, в смысле, предусмотренном в Законе о защите прав потребителей № 105-XV от 13 марта 2003 года.

4) Проинформировать в письменном виде конечного пользователя об изменениях в условиях договоров не позднее, чем за месяц до вступления в силу этих изменений, в том числе о его праве расторгнуть заключенный договор в случае, если он не принимает новые условия, без наложения штрафных санкций, за исключением установления более благоприятных для пользователя условий.

5) Проинформировать НАРЭКИТ в срок не позднее 2 месяцев со дня вступления в силу настоящего предписания об ее исполнении с приложением подтверждающих материалов.

6) Предоставить пользователям актуализированную информацию о применяемых ценах и тарифах, а также другие условия предоставления сетей и услуг для того, чтобы конечные пользователи сами сделали выбор относительно используемой сети или услуги.

2. Данное предписание является обязательным к исполнению всеми поставщиками услуг электронных коммуникаций общего пользования, которые осуществляют деятельность в данной области на территории Республики Молдова.

3. Неисполнение поставщиками обязательных положений настоящего предписания влечет за собой ответственность в соответствии с действующим законодательством.

4. Контроль за выполнением настоящего предписания возложить на управление авторизации и контроля.

5. Настоящее предписание вступает в силу со дня опубликования в Официальном мониторе Республики Молдова.

**ПРЕДСЕДАТЕЛЬ АДМИНИСТРАТИВНОГО
СОВЕТА НАРЭКИТ**

Серджиу СЫТНИК

Члены Административного Совета

**Ион Покин
Юрие Урсу**

Кишинэу, 2 августа 2010 г.

