



ПОСТАНОВЛЕНИЕ
об утверждении Положения о предоставлении общедоступных
услуг электронных коммуникаций

№ 48 от 10.09.2013

Мониторул Официал № 258-261/1695 от 15.11.2013

* *

Примечание: В названии и в содержании постановления слова «услуги электронных коммуникаций общего пользования» заменить словами «общедоступные услуги электронных коммуникаций» во всех грамматических формах, согласно Пост. НАРЭКИТ N 57 от 14.12.2018, в силу 04.02.2019

*

ЗАРЕГИСТРИРОВАНО:
Министерство юстиции
Республики Молдова
№ 48 от 10 сентября 2013 г.
Министр юстиции
_____ Олег ЕФРИМ

На основании положений частей (3) и (6) статьи 8, пункта а) части (1) статьи 9, пункта а) части (1) статьи 10, статьи 13, пункта б) части (16) статьи 25 и статей 64-65 Закона об электронных коммуникациях № 241/2007 г. (*перепубликован в Официальном мониторе Республики Молдова, 2017 г., № 399-410, ст.679*), с последующими изменениями, ст.3 и пункта ф) части (1) и части (3) статьи 28 Закона о защите прав потребителей № 105/2003 г. (*перепубликован в Официальном мониторе Республики Молдова, 2011 г., № 176-181, ст.513*), с последующими изменениями, и пункта а) части (2) статьи 2 Закона о неправомерных условиях в договорах, заключенных с потребителями № 256/2011 г. (*Официальный монитор Республики Молдова, 2012 г., № 38-41, ст.115*), Административный совет

[Формула принятия в редакции Пост. НАРЭКИТ N 57 от 14.12.2018, в силу 04.02.2019]

ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить Положение о предоставлении общедоступных услуг электронных коммуникаций (прилагается).

2. Признать утратившими силу:

1) Положение о предоставлении услуг мобильной сотовой связи GSM (Общие условия), утвержденное Постановлением Административного совета Национального агентства по регулированию в области электросвязи и информатики № 16 от 24 мая 2001 г. (Официальный монитор Республики Молдова, 2001 г., № 106);

2) Положение о предоставлении услуг фиксированной телефонной связи, утвержденное Постановлением Административного совета Национального агентства по регулированию в области электросвязи и информатики № 18 от 16 августа 2001 г. (Официальный монитор Республики Молдова, 2002 г., № 1-3);

3) Постановление Административного совета НАРЭКИТ по обеспечению исполнения требований законодательства в области защиты прав конечных пользователей № 22 от 02 августа 2010 г. (Официальный монитор Республики Молдова, 2010 г., № 145-147, ст.523).

3. Настоящее постановление вступает в силу через три месяца со дня опубликования в Официальном мониторе Республики Молдова.

ПРЕДСЕДАТЕЛЬ

АДМИНИСТРАТИВНОГО СОВЕТА НАРЭКИТ

Григоре ВАРАНИЦА

Член административного Совета НАРЭКИТ

Юрие Урсу

Кишинэу, 10 сентября 2013 г.

№ 48.

Приложение
к Постановлению Административного совета
Национального агентства по регулированию
в области электронных коммуникаций и
информационных технологий
№ 48 от 10 сентября 2013 г.

ПОЛОЖЕНИЕ о предоставлении общедоступных услуг электронных коммуникаций

Глава I ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Положение о предоставлении общедоступных услуг электронных коммуникаций (далее – Положение) устанавливает общие принципы регулирования отношений между поставщиками общедоступных услуг электронных коммуникаций (далее – поставщики) и конечными пользователями этих услуг (далее – конечные пользователи).

2. Целью настоящего Положения является повышение уровня защиты конечных пользователей в отношениях с поставщиками путем установления обязанности предоставления четкой информации, в частности о прозрачности тарифов и условий предоставления и использования общедоступных услуг электронных коммуникаций, определение некоторых прав и обязанностей поставщиков и конечных пользователей в рамках отношений в области электронных коммуникаций, а также обеспечение конечным пользователям возможности выбирать услуги, цены, качество.

3. Используемые в настоящем Положении понятия имеют следующие значения:

1) **Агентство** – Национальное агентство по регулированию в области электронных коммуникаций и информационных технологий;

[Подпкт.2) пкт.3 утратил силу согласно Пост. НАРЭКИТ N 57 от 14.12.2018, в силу 04.02.2019]

3) **SIM-карта** (Subscriber Identification Module) – карта, в которую встроена интегрированная схема, накапливающая информацию о IMSI (International Mobile Subscriber Identity), информацию о MSISDN (Mobile Station ISDN Number), необходимую информацию для аутентификации и шифрования, о пакете услуг, к которым конечный пользователь имеет доступ, прочую информацию. По обстоятельствам под SIM-картой подразумеваются карта U-SIM (Universal Subscriber Identity Module), карта UICC (Universal Integrated Circuit Card) или карта R-UIM (Removable User Identity Module);

4) **PIN-код** (Personal Identification Number) – пароль из 4 цифр, присвоенный SIM-карте, служащий для защиты доступа к данным, содержащимся в SIM-карте, и к услугам, к которым

имеется доступ с этой карты. Неправильный ввод PIN-кода три раза подряд автоматически блокирует SIM-карту;

[Подпкт.5) пкт.3 утратил силу согласно Пост. НАРЭКИТ N 57 от 14.12.2018, в силу 04.02.2019]

[Подпкт.6) пкт.3 утратил силу согласно Пост. НАРЭКИТ N 57 от 14.12.2018, в силу 04.02.2019]

7) **IMEI** (International Mobile Equipment Identity) – международный идентификационный номер мобильного оконечного оборудования;

8) **«Черный список»** – список, содержащий номера IMEI мобильного оконечного оборудования, не разрешенного для использования в мобильной сети электронных коммуникаций;

9) **пункт обслуживания (коммерческий офис)** – помещение, в котором поставщик осуществляет деятельность и доступен для общественности, в том числе для конечных пользователей, в целях заключения договоров о предоставлении услуг, а также для обслуживания и поддержки клиентов;

10) **пункт продажи** – любое местоположение, в котором поставщик лично или через уполномоченных им третьих лиц осуществляет реализацию общедоступных услуг электронных коммуникаций, предоставляемых посредством карточек предоплаты;

[Подпкт.11) пкт.3 утратил силу согласно Пост. НАРЭКИТ N 57 от 14.12.2018, в силу 04.02.2019]

12) **услуга доступа к Интернету общего пользования** – услуга электронных коммуникаций, предоставляемая поставщиком населению, которая заключается в передаче сигналов/пакетов данных и позволяет доступ конечного пользователя к единой всемирной компьютерной системе и другим аппаратам с компьютерными адресами, взаимоподключенными согласно протоколам коммуникаций TCP/IP (Transmission Control Protocol/ Internet Protocol), за исключением услуги телефонной связи общего пользования, предоставляемой через протокол IP;

[Подпкт.12) пкт.3 утратил силу согласно Пост. НАРЭКИТ N 57 от 14.12.2018, в силу 04.02.2019]

14) **твердый носитель** – любой инструмент, позволяющий конечному пользователю хранить сообщенную ему информацию и осуществлять доступ к ней в течение периода времени, соответствующего цели информации, с возможностью ознакомления с ней в случае необходимости и позволяющий воспроизвести ее содержание без изменений.

В настоящем Положении используются также понятия, определенные в Законе об электронных коммуникациях № 241-XV от 15 ноября 2007 года.

4. Положения настоящего Положения являются обязательными для поставщиков, конечных пользователей, а также для других лиц, участвующих в процессе предоставления или использования общедоступных услуг электронных коммуникаций в Республике Молдова.

5. Настоящее Положение не распространяется на отношения, касающиеся содержания информации, передаваемой через сети электронных коммуникаций, такого как содержание Интернет-страниц (за исключением содержания Интернет-страниц поставщика в части информации о предоставляемых услугах), содержания ретранслируемых аудиовизуальных программ, содержания рекламных объявлений, содержания телефонных переговоров, содержания электронных сообщений, текстов, других сообщений, в том числе содержания информации, передаваемой через сети электронных коммуникаций общего пользования при реализации услуг со специальным тарифом Premium rate или с бесплатным доступом Freephone (за исключением телефонных вызовов и сообщений средств информации, используемых поставщиком в целях выполнения обязанности информирования пользователей согласно требованиям действующих нормативных актов и договоров).

Глава II

ЗАКЛЮЧЕНИЕ ДОГОВОРОВ О ПРЕДОСТАВЛЕНИИ ОБЩЕДОСТУПНЫХ УСЛУГ ЭЛЕКТРОННЫХ КОММУНИКАЦИЙ

6. Заключение договоров о предоставлении услуг путем совершения сделок в письменной форме является гарантированным законом правом конечного пользователя-абонента, которое становится обязанностью для поставщика только в случае, если первый прямо выразил свое желание воспользоваться этим правом в результате обращения к поставщику.

7. При заключении договора о предоставлении услуг в письменной форме поставщик вправе запросить у конечного пользователя пакет документов, установленный поставщиком, необходимый и достаточный для удостоверения личности и местонахождения (места жительства) конечного пользователя, а при необходимости также личности и полномочий его представителя.

8. Сведения, представленные конечным пользователем или его уполномоченным представителем при заключении договора в письменной форме или впоследствии, считаются верными до доказательства обратного или до момента представления в письменном виде конечным пользователем или его уполномоченным представителем поставщику изменений к ранее представленным документам или информации.

9. Договоры, заключенные в письменной форме, должны содержать точные, однозначные и четкие условия, понимание которых не требует наличия специальных знаний, изложенные на бумажном или твердом носителе. С согласия конечного пользователя договоры могут быть заключены в электронной форме с соблюдением предусмотренных действующим законодательством условий.

10. Условия договора, заключенного в письменной форме, или условия предоставления и использования услуг в случае, если они являются неотъемлемой частью договора, должны содержать в обязательном порядке права и обязанности сторон.

11. Условия предоставления и использования услуг разрабатываются поставщиком и не должны противоречить требованиям действующего законодательства, настоящего Положения и других нормативных актов, применяемых в области электронных коммуникаций.

12. Договор, содержащий стандартные договорные условия и условия предоставления и использования услуг, доводится до сведения общественности поставщиком, в том числе путем размещения на своей веб-странице, при наличии таковой, и предоставляются в распоряжение конечного пользователя в полном объеме в момент заключения договора в письменной форме, предоставляя конечному пользователю возможность, с учетом его ограниченных возможностей, ознакомиться с их содержанием.

13. Начальный период заключения договоров в письменной форме составляет не более 24 месяцев, за исключением договоров, заключаемых с конечными пользователями-предпринимателями или юридическими лицами.

14. Договор, заключенный в письменной форме, может быть расторгнут по инициативе конечного пользователя на основании заявления, поданного им в сроки, форме и через средства связи, предусмотренные в договоре.

15. В случае, если SIM-карта является составной частью договора, право собственности на нее принадлежит поставщику, если договором или условиями предоставления и использования услуг не предусмотрено иное.

16. Услуги, предоставляемые посредством карточек предоплаты или других приравненных средств оплаты, позволяющие осуществление анонимного доступа к соответствующим услугам, в том числе по обстоятельствам на услуги, предоставляемые через коды доступа, могут быть предоставлены без заключения договоров в письменной форме.

17. Предоставление услуг мобильной связи общего пользования без заключения договоров в письменной форме осуществляется путем передачи конечному пользователю во владение в пунктах продажи SIM-карты, содержащей, как правило, определенную сумму кредита, позволяющей осуществлять анонимный доступ к услугам и предполагающей авансовое

пополнение счета, в пределах которого конечный пользователь может пользоваться услугами в течение всего срока активности карточки.

18. Порядок использования карточки предоплаты или пополнения счета описан на карточке или на ее упаковке, в руководствах/инструкциях по использованию услуги и/или в условиях предоставления и использования услуги, опубликованных на веб-странице поставщика и распределенных вместе с карточкой или предоставляемых по запросу в распоряжение конечного пользователя в пунктах обслуживания (коммерческих офисах) поставщика.

Глава III ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПОСТАВЩИКА

19. В отношениях с конечным пользователем поставщик пользуется всеми правами, вытекающими из действующего законодательства, в том числе следующим правом:

1) предоставлять услуги в соответствии с действующими регламентирующими актами в данной области;

2) устанавливать и изменять условия предоставления и использования услуг в соответствии с требованиями действующего законодательства и настоящего Положения;

3) устанавливать и изменять при соблюдении обязанности информирования тарифы на услуги, за исключением тарифов на услуги фиксированной телефонии, предоставляемые поставщиками, обладающими значительным влиянием на релевантном рынке, конечным пользователям-физическим лицам, так как эти тарифы утверждаются Агентством после консультаций с Правительством;

4) устанавливать и изменять единицу таксации услуг при соблюдении действующего законодательства и регламентирующих актов;

5) устанавливать при соблюдении действующего законодательства и регламентирующих актов дифференцированные тарифы в зависимости от: пакетов приобретаемых услуг и их характеристик, количества абонентов, закупленных одним конечным пользователем, объема трафика, категории конечных пользователей, вида услуги, формы договора о предоставлении услуг, тарифных планов, тарифных опций и т.д., включая право реализации, отмены или изменения программ лояльности;

6) устанавливать и изменять при соблюдении обязанности информирования порядок, сроки и условия составления счетов-фактур и внесения платы за услуги, предоставляемые конечному пользователю, в том числе размер лимита кредита в случае, если пользователь воспользуется таким кредитом;

7) отклонять повторные заявления конечного пользователя об изменении статического адреса IP;

8) уступать в полном объеме или частично свои права и обязанности, возникающие при заключении договоров о предоставлении услуг, третьему лицу при условии соблюдения прав и законных интересов конечного пользователя;

9) отказывать в удовлетворении заявления конечного пользователя о разблокировании SIM-карты, если заявитель не может доказать, что он является законным владельцем карточки предоплаты или обладателем договора, заключенного в письменной форме;

10) изменять при соблюдении обязанности информирования телефонный номер, предоставленный конечному пользователю, по техническим причинам или в случае внесения изменений в действующее законодательство;

11) не допускать подключение или доступ к сети, которую он предоставляет, оконечного оборудования конечных пользователей, не соответствующего основным требованиям технических применяемых регламентов;

12) регистрировать вызовы и телефонные переговоры между конечным пользователем и собственной службой связи с клиентами с предварительным уведомлением об этом конечного пользователя, производящего вызов;

13) предоставлять по своему усмотрению конечному пользователю телефонный номер или адрес IP для того, чтобы позволить ему пользоваться услугами;

14) требовать от конечного пользователя наличия на счете минимальной денежной суммы в качестве предварительного условия для активации услуги международного роуминга;

15) расторгать договор о предоставлении услуг, заключенный в письменной форме с конечным пользователем, в случае неуплаты последним задолженности перед поставщиком в течение 30 календарных дней со дня полного или частичного приостановления поставки услуг;

16) вести «Черный список», в который по просьбе конечных пользователей и на установленных поставщиком условиях включаются номера IMEI похищенного оборудования, только на основании информации, предоставляемой правоохранительными органами государства;

17) представлять индивидуальные коммерческие предложения конечным пользователям – юридическим лицам согласно критериям, установленным поставщиком самостоятельно, при соблюдении действующего законодательства и регламентирующих актов, и с применением равных и недискриминационных условий при предоставлении эквивалентных услуг.

20. Для обеспечения конечным пользователям возможности решить вопрос о выборе сетей или услуг поставщики сетей электронных коммуникаций общего пользования и общедоступных услуг электронных коммуникаций обязаны:

1) предоставлять населению прозрачную, сопоставимую, адекватную, обновляемую информацию о применяемых ценах и тарифах, обо всех обязательствах, связанных с расторжением договора, и информацию о стандартных условиях для получения доступа и использования услуг, предоставляемых конечным пользователям, а также о других условиях предоставления сетей и услуг; эта информация должна включать:

- a) наименование и адрес, другие идентификационные данные поставщика сетей и услуг;
- b) виды сетей общего пользования и общедоступных услуг, предлагаемых поставщиком;
- c) тарифы на подключение, пользование, обслуживание, а также тарифные льготы и специальные тарифные схемы;
- d) виды оказываемых услуг технического обслуживания;
- e) стандартные условия договора, в том числе минимальный срок его действия;
- f) процедуру разрешения споров между поставщиками сетей и услуг и конечными пользователями;
- g) при необходимости – права на предоставление услуг, составляющих универсальную услугу.

1¹) предоставлять населению информацию, предусмотренную в подпункте 1), в ясной, полной и доступной форме, по крайней мере посредством одного из следующих способов:

- a) в печатном виде и/или, согласно запросу, по электронной почте;
- b) путем размещения на собственных веб-страницах;
- c) через службу связи с клиентами, доступную для конечных пользователей в режиме не менее 56 часов в неделю, по телефонному номеру, указанному поставщиком.

2) составлять и представлять информацию, предусмотренную в подпункте 1) пункта 20 настоящего Положения, в простой, понятной, четкой и доступной для конечных пользователей форме для ознакомления с ее содержанием;

3) обновлять информацию, предусмотренную в подпункте 1) пункта 20 настоящего Положения, по мере ее изменения с указанием даты последнего обновления;

4) бесплатно предоставлять любому заинтересованному лицу до заключения договора в письменной форме возможность ознакомления с условиями предоставления и использования любого вида услуги, являющейся предметом договора, с тарифами и другими применяемыми платежами, с типовым договором о предоставлении услуг, а в случае предоставления услуг по ретрансляции аудиовизуальных программ, вне зависимости от используемой технологии – с количественным и именованным списком телерадиовещательных каналов, содержащихся в пакетах услуг, являющихся предметом договора, с другими соответствующими материалами и информацией, чтобы конечный пользователь был заранее полностью проинформирован о правах и обязанностях сторон при случае заключения договора;

5) принимать в соответствии с действующими нормативными актами все технические и организационные меры для обеспечения безопасности и целостности сетей и/или услуг и

предоставлять услуги круглосуточно, 7 дней в неделю, за исключением непредвиденных ситуаций, объявленных в порядке, установленном действующим законодательством;

б) информировать конечных пользователей и Агентство не позднее чем за 5 дней до начала запланированных работ по содержанию, модернизации, консолидации и/или развитию (расширению) сети в случае, когда эти работы требуют приостановления поставки услуг на период, превышающий 8 последовательных часов;

7) устранять технические неполадки, которые привели к снижению качества или прекращению поставки услуг, в течение не более 8 последовательных часов (из рабочего распорядка поставщика) – для мелких аварий (связанных с функционированием оконечной точки и/или одного телефонного номера – в случае фиксированной телефонии или одной базовой станции мобильной сотовой связи), в течение не более 24 часов подряд – для крупных аварий (если повреждены две или более оконечные точки и/или телефонные номера фиксированной телефонии или базовые станции для мобильной сотовой связи) и в течение не более 72 последовательных часов – для критических аварий (если аварией затронуто 50 процентов и более оконечных точек или, по обстоятельствам, телефонных номеров фиксированной/мобильной связи или базовых станций мобильной сотовой связи либо в случае неполадок, связанных с повреждением и/или хищением третьими лицами кабелей или других элементов сети). Срок устранения неполадок начинается с момента первого сообщения о неполадке конечным пользователем или по обстоятельствам с момента ее регистрации системами управления поставщика. Данные положения не применяются в случае:

а) неполадок, для устранения которых необходимо вмешательство в сети электронных коммуникаций других поставщиков, взаимоподключенные с сетью соответствующего поставщика;

б) неполадок оконечного оборудования, находящегося в собственности конечного пользователя или в его частных сетях электронных коммуникаций;

8) представлять Агентству в случае крупных или критических аварий детальную информацию о причинах и обстоятельствах производства неполадок и мерах, принятых для их устранения и предусмотренных для избежания их повтора. Информация представляется не позднее трех рабочих дней с момента истечения срока для устранения неполадок;

9) производить перерасчет абонентской платы или предоставлять компенсации в размере не менее перерасчитанной суммы для оконечных точек, по обстоятельствам, по телефонным номерам, по которым предоставление услуг было приостановлено или нарушено в период устранения неполадок, в случае превышения поставщиком максимального срока для устранения неполадок, предусмотренного в подпункте 7) пункта 20 настоящего Положения, или в случае, если период производства запланированных работ, согласно подпункту 6) пункта 20 настоящего Положения, превысил 8 последовательных часов. Перерасчет или предоставление компенсации осуществляются на основании письменного заявления, поданного конечным пользователем в адрес поставщика, с которым он заключил письменный договор, или конечным пользователем, установленным предварительно поставщиком в качестве законного владельца карточки предоплаты. Абонентская плата подлежит перерасчету или по обстоятельствам компенсация подлежит исчислению пропорционально периоду, в течение которого услуга была недоступной или ее предоставление было нарушено. В случае превышения срока, установленного для устранения критических аварий, перерасчет платы и/или выплата компенсации производятся для всех конечных пользователей, независимо от подачи соответствующего заявления;

10) организовывать прием конечных пользователей по вопросам, связанным с предоставлением услуг. Уполномоченные лица поставщика принимают конечных пользователей в часы аудиенции, установленные поставщиком и доведенные до сведения общественности путем вывешивания на веб-странице поставщика или другим способом, позволяющим осуществлять свободный доступ к этой информации;

11) бесплатно предоставлять конечному пользователю по его просьбе во всех пунктах обслуживания (коммерческих офисах) условия предоставления и использования услуг и необходимые инструкции для каждого вида предоставляемой услуги, применяемые тарифы и

платежи, прочую информацию, которая может повлиять на решение конечного пользователя при заключении договора о предоставлении услуг через карточки предоплаты;

12) информировать конечных пользователей/абонентов о любых изменениях условий доступа к службам экстренной помощи или к информации о местоположении вызывающего абонента в рамках абонируемой услуги;

13) обеспечивать в случае предоставления услуги телефонной связи общего пользования бесплатный доступ конечного пользователя к услугам экстренного вызова через короткие номера 901, 902, 903, 904 и/или 112, согласно действующим регламентирующим актам;

14) бесплатно заменять SIM-карту, которая оказалась поврежденной, на исправную SIM-карту при условии представления заявителем доказательств того, что он является законным владельцем или зарегистрированным пользователем карточки предоплаты либо обладателем договора о предоставлении услуг в случае предоставления услуг на основании письменного договора;

15) приостанавливать предоставление услуги мобильной телефонии общего пользования на срок не более 1 часа с момента поступления по телефону в службу связи с клиентами поставщика запроса конечного пользователя в связи с кражей или утратой SIM-карты;

16) выдавать новую SIM-карту на основании письменного заявления конечного пользователя в случае утраты им SIM-карты за плату, установленную поставщиком, при условии представления доказательств, что конечный пользователь является законным владельцем или зарегистрированным пользователем карточки предоплаты либо обладателем письменного договора о предоставлении услуг;

17) информировать конечных пользователей о массовом изменении телефонных номеров не позднее 30 дней до даты производства изменения по телефону, через SMS, по электронной почте, через счет-фактуру и/или при помощи других средств информирования, установленных в договоре или условиях предоставления и использования услуг в случае, если они являются составной частью заключенного договора;

18) обеспечить в соответствии с действующими нормативными актами права конечных пользователей на конфиденциальность и неприкосновенность частной жизни в связи с обработкой персональных данных в области электронных коммуникаций;

[Пкт.19 утратил силу согласно Пост. НАРЭЖИТ N 57 от 14.12.2018, в силу 04.02.2019]

20) предоставлять по письменному заявлению любому конечному пользователю, с которым он заключил письменный договор, или любому конечному пользователю, установленному предварительно поставщиком в качестве законного владельца карточки предоплаты, подробную счет-фактуру, позволяющую конечному пользователю проверить соответствие своей обязанности вносить плату за фактически предоставляемые услуги. Поставщик вправе взимать плату, необходимую для покрытия затрат, связанных с предоставлением подробной счет-фактуры. Требования к подробной счет-фактуре изложены в главе V настоящего Положения;

21) информировать в письменном виде конечного пользователя об изменении условий договора, заключенного в письменной форме, тарифов или условий предоставления и использования услуг, являющихся предметом заключенного договора, если эти условия являются неотъемлемой частью договора, не позднее чем за месяц до их вступления в силу, в том числе о праве конечного пользователя расторгнуть заключенный договор без начисления ему пени в случае непринятия им новых условий, за исключением случая установления более благоприятных условий для конечного пользователя. Информирование осуществляется через средства коммуникации, обеспечивающие передачу информации каждому конечному пользователю в отдельности. Персонализированные письма, отправленные на бумажном носителе, через факс, по электронной почте, сообщения SMS, а также информация, размещенная на счетах-фактурах, в том числе на их обороте, являются письменной формой информирования конечного пользователя;

22) не увеличивать умышленно и без согласия конечного пользователя лимит кредита, установленный в письменном договоре;

23) возобновлять поставку услуг, приостановленных за неуплату, не позднее одного рабочего дня со дня получения информации об уплате конечным пользователем в полном объеме всех подлежащих оплате сумм, составляющих задолженность перед поставщиком, согласно заключенному договору;

24) не ограничивать определение телефонного номера звонящего в случае оказания соответствующей услуги, если он не запросил это;

25) предварительно информировать конечного пользователя о любом ограничении, установленном поставщиком при использовании собственных услуг, в случаях, когда эти ограничения не запрещены действующим законодательством;

26) предоставлять ежемесячно конечным пользователям счета-фактуры в печатном виде или в электронной форме, через службу почтовых отправок, электронную почту и другими способами, по адресам и в сроки, установленные в договорах, заключенных в письменной форме;

27) обеспечивать в случае предоставления услуг телефонной связи общего пользования реализацию услуги переносимости номеров в соответствии с действующими регламентирующими актами;

28) не инициировать таксацию телефонных переговоров, предоставляемых автоматически, до момента поднятия трубки лицом, к которому производится вызов, или ответа в автоматическом режиме оконечного оборудования (автоответчик, система определения телефонного номера звонящего, факс, модем и др.), установленного в оконечной точке лица, к которому производится вызов, или внутри сети электронных коммуникаций общего пользования, к которой подсоединен последний, и не продолжать таксацию телефонных переговоров после прерывания подключения любой из сторон;

29) осуществлять при предоставлении услуг телефонной связи общего пользования через «операторские» службы таксацию переговоров, запрошенных конечным пользователем, с момента установления телефонной связи между лицом, производящим вызов, и лицом, принимающим вызов, до прерывания телефонной связи одной из сторон;

30) не взыскивать с конечного пользователя плату в случае, если запрошенное им соединение было установлено с ошибочным телефонным номером по вине «операторских» служб. Если номер набран ошибочно конечным пользователем, однако соединение с телефонным номером было установлено, с конечного пользователя взимается соответствующая плата, согласно действующим тарифам;

31) предоставлять конечному пользователю адекватные механизмы информирования о состоянии счета и предоставляемых ему услугах, в том числе об истечении или об оставшемся сроке действия использованной им в рамках рекламной акции услуги/предложения, чтобы конечный пользователь мог отслеживать и контролировать свои расходы;

32) возвращать конечному пользователю по его требованию в полном объеме и оперативно все уплаченные им суммы, включая выплаты, произведенные при начальном подключении, которые были оплачены конечным пользователем авансом, в случае, если конечный пользователь желает отозвать заявление о подключении, а поставщик еще не приступил к выполнению соответствующих работ по подключению. В случае, если поставщик понес определенные расходы для подключения конечного пользователя, а последний впоследствии отозвал свое заявление по причинам, не зависящим от желания поставщика, поставщик вправе удержать из сумм, внесенных изначально конечным пользователем, сумму в размере невозмещаемых расходов, понесенных при подключении;

33) не требовать от конечного пользователя в случае досрочного расторжения последним договора, заключенного в письменной форме (до истечения минимального начального периода), выплаты возмещения в размере, превышающем реальную сумму ущерба, причиненного поставщику в связи с этим расторжением;

34) рассматривать заявления и жалобы конечных пользователей в срок, установленный действующими нормативными актами;

35) не осуществлять звонки с помощью средств электронных коммуникаций в адрес собственных конечных пользователей или конечных пользователей других поставщиков или

отправлять им сообщения (SMS или MMS) рекламного характера или предвыборного содержания, кроме случаев существования предварительного согласия конечного пользователя на получение звонков или сообщений (SMS или MMS) рекламного характера или предвыборного содержания;

36) производить бесплатное разблокирование оконечного оборудования в течение 15 рабочих дней со дня подачи запроса конечным пользователем, предъявленного по истечении минимального начального срока договора, заключенного в письменной форме, и выплату в полном объеме его цены в случае блокирования соответствующего оконечного оборудования, предоставленного по контракту вместе с услугой, в сети поставщика. При подписании контракта поставщик обязан информировать конечного пользователя о его праве, установленном в подпункте 19) пункта 28 настоящего Положения;

37) принимать разумные меры во избежание возникновения перегрузок в сети, в том числе через внутренние системы управления трафиком;

38) производить по истечении минимального начального срока договора, заключенного в письменной форме, по заявлению конечного пользователя переход на более высокий или более низкий уровень пакетов услуг без внесения платы за процесс перехода, если этот процесс не влечет дополнительных затрат;

39) использовать собственное оборудование и средства измерения, адекватные и прошедшие метрологическую поверку, в установленном порядке, в соответствии с действующим законодательством;

40) включать в договор, заключенный с конечным пользователем в письменной форме, или в условия предоставления и использования услуг, или в преискурант в случае, если они становятся неотъемлемой частью договора на момент его заключения, в четкой, понятной и доступной форме, по крайней мере, следующую информацию:

а) идентификационные данные поставщика:

– полное наименование предприятия;

– почтовый адрес местонахождения;

– государственный идентификационный номер;

– фамилия и имя представителя поставщика;

– по крайней мере, один телефонный номер, номер факса, адрес электронной почты, Интернет-адрес поставщика;

б) предоставляемые услуги, в том числе:

– четкое изложение видов услуг, предоставляемых по договору;

– обеспечение или необеспечение доступа к службам экстренной помощи и к информации о местоположении вызывающего абонента и/или любое ограничение в предоставлении доступа к службам экстренной помощи в соответствии со статьей 83 Закона об электронных коммуникациях № 241/2007 г.;

– информация о каких-либо других условиях, ограничивающих доступ к услугам и приложениям и/или их использование, если эти условия не запрещены действующим законодательством;

– минимальный уровень качества предлагаемых услуг, в частности время, необходимое для исходного подключения, срок устранения неполадок, срок разрешения жалоб и в случае необходимости другие показатели качества обслуживания, определенные Агентством;

– условия, которые ведут к приостановлению предоставленных услуг;

– любые налагаемые поставщиком ограничения по использованию поставляемого оконечного оборудования.

с) о предоставляемых услугах технического обслуживания и ремонта и об услугах технической помощи, сопутствующих предмету договора, которая должна содержать:

– условия предоставления услуг технической помощи;

– описание процедуры, которую должен выполнить конечный пользователь для того, чтобы воспользоваться услугами технической помощи, включая способ связи с поставщиком услуг (телефон, электронный адрес, связь в режиме он-лайн, в пунктах обслуживания (коммерческих офисах));

- тарифы и платежи за услуги технической помощи в случае, если таковые взимаются;
- указание других видов услуг технической помощи в случае необходимости;

d) информация о службах связи с клиентами, которая должна содержать:

- способы связи со службой;
- режим работы службы;
- возможные условия для использования услуги;

e) информация о ценах и тарифах по каждой услуге или пакету услуг, предусмотренных договором:

– стоимость абонента и интервалы тарификации, цены и тарифы по каждому виду услуг и продуктов, предоставляемых вместе с услугой согласно договору или, соответственно, вместе с пакетом услуг, на предоставление которых заключен договор, за исключением цен и тарифов на услуги международного роуминга и международных телефонных вызовов, которые могут быть размещены на Интернет-странице поставщика, а также предоставлены конечному пользователю по его просьбе через службу связи с клиентами и/или в любом пункте обслуживания (коммерческом офисе) поставщика;

- порядок применения цен и тарифов;
- порядок тарификации и единица таксации (единица времени таксации телефонных звонков/ переговоров и/или единица объема таксации Интернет-трафика) услуг, в том числе в зависимости от часовых траншей при необходимости;
- способ получения конечным пользователем актуализированной информации обо всех тарифах и ценах на каждый вид услуги или пакет услуг, предоставляемых по договору;
- способ оплаты счета-фактуры (наличностью, переводом, через терминалы оплаты, электронным путем и др.);
- форма (печатная или электронная) счета-фактуры и, соответственно, способ его получения конечным пользователем, дата его составления и срок оплаты;
- уточнение факта, если тарифы включают НДС;

f) информация о сроке действия договора:

- срок действия (действительности) договора;
- по обстоятельствам минимальный начальный срок действия договора, включая минимальный срок, необходимый для получения возможности воспользоваться определенными рекламными предложениями или выгодами, предоставляемыми конечному пользователю;
- условия продления срока действия договора;
- условия прекращения действия договора и приостановления предоставления услуг;

g) меры, которые могут быть приняты поставщиком в случае наступления определенных происшествий, угроз нарушения безопасности или целостности сети или услуг;

h) наличие или отсутствие возможности предоставления кредита в случае полного израсходования счета конечного пользователя с указанием лимита соответствующего кредита;

i) наличие или отсутствие возможности автоматического приостановления поставщиком поставки услуг при достижении порога отключения, лимита кредита или в случае, когда кредит конечного пользователя достигает нулевой отметки;

j) размер пени, а также порядок ее исчисления в случае взимания пеней за неуплату счета-фактуры в срок;

k) применяемые возмещения и порядок их предоставления поставщиком в случае несоблюдения им оговоренного уровня качества или других условий договора;

l) четкое и однозначное определение значения специальных терминов, используемых в тексте договора;

m) порядок рассмотрения жалоб;

n) порядок инициирования процедуры разрешения споров;

o) условия перемещения стационарной оконечной точки с одного адреса на другой;

p) условия уступки прав и обязанностей сторон договора другому лицу, в том числе условий изменения имени и ответственности в отношении стационарной оконечной точки;

д) по обстоятельствам стоимость оборудования, приобретаемого у поставщика конечным пользователем вместе с предусмотренной договором общедоступных услуг электронных коммуникаций, или расходы, связанные с его передачей во владение и временное пользование;

г) по обстоятельствам обязанность поставщика и право конечного пользователя, указанные в подпункте 36 пункта 20 и в подпункте 19 пункта 21 настоящего Положения;

41) дополнительно к условиям подпункта 40) пункта 20 настоящего Положения поставщик услуг телефонной связи общего пользования обязан включать в договоры, заключаемые в письменной форме с конечными пользователями, или в условия предоставления и использования услуг, или в прейскурант цен в случае, если они являются составной частью договора, следующую информацию:

а) тарифы на каждый вид вызова/SMS/MMS/видео-вызова, предоставляемого за пределами абонемента, опции или пакета услуг;

б) условия и тарифы предоставления услуги переносимости номеров;

в) согласие или отказ конечного пользователя от получения вызовов или сообщений рекламного характера или предвыборного содержания. Данное согласие относится только к случаям, когда автором вызовов или отправляемых сообщений является поставщик или третье лицо, с которым поставщик (или третье лицо, уполномоченное поставщиком) заключил соответствующее соглашение;

д) возможность конечного пользователя включать или не включать свои персональные данные в публичный реестр абонентов, а также в случае выражения им своего согласия на включение в публичный реестр абонентов конкретное указание соответствующих данных;

е) возможность конечного пользователя предоставлять или не предоставлять обществу свои персональные данные в рамках предоставления справочных услуг об абонентах, а также в случае выражения им своего согласия на предоставление соответствующих данных конкретное указание соответствующих данных;

42) дополнительно к требованиям подпункта 40) пункта 20 настоящего Положения поставщик услуг доступа к Интернету общего пользования обязан включать в договоры, заключаемые в письменной форме с конечными пользователями, или в условия предоставления и использования услуг, или в прейскурант цен, если таковые являются неотъемлемой частью договора, по крайней мере следующую информацию:

а) в случае необходимости объем трафика, включенного в абонемент, или выбранный, согласно договору, вариант услуг;

б) тариф на дополнительный трафик, зарегистрированный в случае превышения трафика, включенного в абонемент или выбранный вариант услуг;

в) способ, при помощи которого конечный пользователь может произвести измерение скорости передачи данных при загрузке и скачивании (upload и download) для проверки соблюдения поставщиком соответствующих условий договора;

д) условия и обстоятельства, при которых может быть запрещен или ограничен доступ к Интернету или к определенным страницам Интернета или ограничена скорость передачи данных;

е) информацию о конкретных размерах следующих технических параметров:

– номинальная или максимальная скорость передачи данных (в любом случае);

– минимальная гарантированная скорость передачи данных в часы максимальной активности трафика в сети. В случае необеспечения поставщиком данного параметра он должен конкретно указать это в договоре;

– максимальное опоздание передачи пакетов данных (только в случае, если поставщик берет на себя обязанность обеспечить гарантированный размер этого параметра). В случае необеспечения поставщиком данного параметра он должен конкретно указать это в договоре;

– максимальное колебание опоздания передачи пакетов данных (только в случае, если поставщик взял на себя обязанность обеспечить гарантированный размер этого параметра);

– уровень потери пакета данных (только в случае, если поставщик взял на себя обязанность обеспечить гарантированный размер этого параметра).

[Пкт.20 изменен Пост. НАРЭКИТ N 57 от 14.12.2018, в силу 04.02.2019]

Глава IV ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ КОНЕЧНОГО ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

21. В отношениях с поставщиком конечный пользователь пользуется всеми правами, вытекающими из действующего законодательства, в том числе следующим правом:

1) пользоваться услугами при соблюдении требований действующих нормативных актов, условий договора, заключенного с поставщиком, и условий предоставления и использования услуг;

2) пользоваться услугами или пакетами услуг, предоставляемыми поставщиком на основании договоров, заключенных в письменной форме;

3) знакомиться с содержанием полной и исчерпывающей информации об условиях договора до заключения соответствующего договора;

4) получать полную и достоверную информацию об услугах, предоставляемых по договору, в том числе об условиях предоставления услуг в рамках рекламных акций или выгодах, о сроке, оставшемся до истечения действия предоставленной в рамках рекламной акции услуги, и прочую релевантную информацию согласно требованиям настоящего Положения;

5) на подключение (или переподключение) к сети электронных коммуникаций общего пользования, в соответствии с условиями договора, заключенного с поставщиком, или по обстоятельствам в соответствии с условиями предоставления и использования услуг, при соблюдении действующих нормативных актов;

6) на расторжение по своей инициативе договора, заключенного в письменной форме, в том числе до истечения минимального начального срока договора, без уплаты пени или возмещения в случае одностороннего изменения поставщиком в ущерб конечного пользователя тарифов, условий договора или условий предоставления и использования услуг, предусмотренных договором, в случае, если эти условия являются составной частью договора. В этом случае договор, заключенный в письменной форме, подлежит расторжению по истечении периода фактурирования, однако не позднее даты вступления в силу соответствующих изменений, объявленных поставщиком;

7) на уступку иному лицу с согласия поставщика и на установленных поставщиком условиях прав и обязанностей, которые он приобрел при заключении договора о предоставлении услуг;

8) на приостановление по требованию предоставления ему услуг по крайней мере один раз в течение календарного года и не менее чем на месячный период с уплатой в данном случае всех расходов, связанных с приостановлением, по тарифам, действующим на момент приостановления. Максимальное количество приостановлений и их максимальный срок при этом устанавливаются поставщиком;

9) на установку собственного PIN-кода в SIM-карте;

10) запрашивать у поставщика временное приостановление предоставления услуг, предусмотренных договором, в связи с хищением или утратой SIM-карты. В данном случае конечный пользователь несет ответственность за оплату в полном размере сумм, связанных с использованием услуг до момента приостановления их предоставления поставщиком. Хищение или утрата SIM-карты не освобождает конечного пользователя от своих договорных обязанностей перед поставщиком;

11) обжаловать в Агентство нарушение поставщиком своих обязанностей, предусмотренных законом и/или договором;

12) на предоставление ему по требованию подробной счет-фактуры в порядке, предусмотренном главой V настоящего Положения;

13) на информирование, в соответствии с подпунктом 21) пункта 20 настоящего Положения, поставщиком, с которым он заключил договор о предоставлении услуг в письменной форме, об изменении условий договора, условий предоставления и использования услуг, в том числе об изменении размера платы и тарифов за предоставление услуг или других плат и тарифов, сопутствующих предмету договора, не позднее чем за месяц до вступления в силу

соответствующих изменений, за исключением случая установления более благоприятных условий для конечного пользователя;

14) пользоваться в случае заключения договора о предоставлении услуг телефонии общего пользования бесплатным доступом к услугам экстренного вызова посредством коротких номеров «901», «902», «903», «904» и/или «112», согласно действующим регламентирующим актам;

15) на изменение пакета услуг, предусмотренного заключенным договором (абонемента, тарифного плана, опции, дополнительных услуг), в порядке, предусмотренном поставщиком, и при условии соблюдения действующих нормативных актов;

16) на прием поставщиком в рамках графика аудиенции, установленного поставщиком и обнародованного им;

17) на подачу жалоб на поставщика. Порядок рассмотрения жалоб изложен в главе VI настоящего Положения;

18) пользоваться услугами переносимости номеров согласно действующим регламентирующим актам;

19) пользоваться бесплатным разблокированием оконечного оборудования, в соответствии с подпунктом 3б) пункта 20 настоящего Положения.

22. В отношениях с поставщиком на конечного пользователя возлагаются все обязанности, вытекающие из действующего законодательства, в том числе обязанность:

1) использовать услуги, предусмотренные заключенным договором, в строгом соответствии с требованиями действующих нормативных актов, при условии соблюдения настоящего Положения, условий заключенного договора и по обстоятельствам условий предоставления и использования общедоступных услуг электронных коммуникаций;

2) правильно использовать оконечное оборудование, через которое осуществляется подключение к сети электронных коммуникаций общего пользования;

3) не создавать вредных помех в сетях электронных коммуникаций общего пользования;

4) не подключать и не допускать подключения к оконечному оборудованию другого оборудования или принадлежностей, способных нарушить функционирование сети электронных коммуникаций общего пользования, к которой он подключен;

5) не производить копирование технических идентификационных данных, записанных на SIM-карту или на карточку декодирования сигнала цифрового телевидения;

6) не допускать противоправного или злонамеренного использования SIM-карты и/или услуг, в том числе третьими лицами, и принимать все меры предосторожности во избежание такого использования;

7) вносить в случае хищения или утраты SIM-карты все платежи за использованные услуги до момента приостановления предоставления услуг поставщиком;

8) вносить плату за услуги, предоставляемые ему по договору, в сроки и согласно тарифам, прямо установленным в договоре, заключенном в письменной форме, в условиях предоставления и использования услуг, в прејскуранте, счет-фактурах и/или других документах, являющихся составной частью заключенного договора;

9) предоставлять поставщику правильные сведения и достоверные документы, установленные поставщиком для заключения договора о предоставлении услуг в письменной форме или для идентификации поставщиком конечного пользователя по запросу последнего в качестве законного владельца карточки предоплаты; информировать поставщика об изменениях в сведениях и/или документах, представленных поставщику при заключении договора в письменной форме, в случае наступления таких изменений впоследствии, в порядке и сроки, предусмотренные договором;

10) удостовериться в том, что оконечное оборудование, с которого осуществляется доступ к сетям и услугам, соответствует основным требованиям применяемых технических регламентов;

11) не осуществлять массового производства телефонных вызовов и отправления сообщений и перенаправления телефонного трафика, порожденного третьими лицами, без письменного согласия поставщика;

12) не нарушать безопасность сети и услуг, в том числе путем:

а) реализации доступа к данным, которые не предназначены для конечного пользователя, или проникновения на сервер или счет, для доступа к которым у конечного пользователя нет разрешения;

б) попытки прерывания или приведения в негодность услуги, предоставляемой другому пользователю;

с) подделки заголовка пакета данных IP или любой части информации, содержащейся в заголовке;

13) не перепродавать услуги третьим лицам без письменного согласия поставщика;

14) не изменять и не допускать изменения кода IMEI окончного оборудования, с которого осуществляется доступ к услугам и используются услуги.

Глава V

ПОДРОБНАЯ СЧЕТ-ФАКТУРА

23. На основании письменного заявления конечного пользователя, заключившего с поставщиком договор в письменной форме или предварительно идентифицированного поставщиком в качестве законного владельца карточки предоплаты, поставщик выдает ему подробные счета-фактуры о предоставленных услугах.

24. В зависимости от предоставляемой услуги устанавливаются два вида счетов-фактур:

а) подробная счет-фактура для услуг телефонной связи общего пользования;

б) подробная счет-фактура для услуг доступа к Интернету общего пользования.

25. Подробная счет-фактура для услуг телефонной связи общего пользования должна содержать, не ограничиваясь этим, следующую информацию:

1) период, за который составляется подробная счет-фактура;

2) месячная абонентская плата;

3) по обстоятельствам тарифы и/или платежи, взыскиваемые за подключение, установку, переподключение или отключение;

4) по обстоятельствам тарифы и/или платежи, взыскиваемые за оборудование, переданное во владение и временное пользование, тариф и/или плата за дополнительные услуги, в том числе за разовые услуги, фактически предоставленные в период фактурирования;

5) по обстоятельствам информацию о льготах, скидках по тарифам, перерасчетах и/или бесплатных услугах, которые были предоставлены конечному пользователю в период, за который ему была выдана подробная счет-фактура;

б) полный перечень всех исходящих вызовов/телефонных переговоров;

7) полный перечень только входящих вызовов/телефонных переговоров, за которые взимается плата;

8) полный перечень всех отправленных сообщений;

9) полный перечень только входящих сообщений, за которые взимается плата;

10) для каждого исходящего и/или входящего вызова/телефонного разговора, за которые взимается плата, и/или для каждого отправленного или полученного сообщения, за которые взимается плата, должны быть указаны следующие данные:

а) полный телефонный номер, на который произведен вызов, и/или полный телефонный номер, на который было отправлено сообщение, и/или неполный телефонный номер, с которого получен телефонный вызов или сообщение;

б) дата и время начала каждого телефонного переговора, отправки сообщения либо получения вызова или сообщения;

с) направление производства вызова или отправления сообщения;

д) по обстоятельствам временной отрезок;

е) продолжительность каждого входящего и/или исходящего телефонного переговора;

ф) общая сумма плат за каждый исходящий и/или входящий телефонный разговор и за каждое отправленное или полученное сообщение;

11) общие суммы плат за телефонные переговоры и сообщения, на которые установлен тариф, дифференцированные по категориям вызовов/сообщений/других услуг: вызовы в пределах

сети, вызовы к другим сетям по видам сетей – к (другим) фиксированным сетям, к (другим) мобильным сетям, вызовы к перенесенным номерам, по обстоятельствам – к номерам определенной группы, международные вызовы, исходящие/входящие вызовы и отправленные/полученные сообщения в роуминге, вызовы к номерам со специальным тарифом, вызовы Dial-up для доступа к Интернету, видеовызовы, сообщения SMS, MMS, а также по любым другим категориям услуг, используемым и таксирваемым поставщиком в период, за который составлена подробная счет-фактура;

12) общая сумма плат;

13) ставка НДС и информация о том, если суммы в подробной счет-фактуре указаны с НДС или без НДС;

14) единица таксации телефонных звонков/переговоров;

15) по крайней мере, один телефонный номер, на который конечный пользователь может позвонить и запросить информацию о подробной счет-фактуре;

16) по обстоятельствам применяемый обменный валютный курс.

26. Подробная счет-фактура за предоставление услуги доступа к Интернету общего пользования должна содержать, не ограничиваясь этим, следующую информацию:

1) период, за который составляется подробная счет-фактура;

2) тариф и/или месячная плата за абонемент;

3) по обстоятельствам тарифы и/или платежи, взыскиваемые за подключение, установку, переподключение или отключение;

4) по обстоятельствам тарифы и/или платежи, взыскиваемые за оборудование, переданное во владение и временное пользование вместе с услугой, предоставляемой по договору;

5) тариф и/или плата за дополнительные услуги, в том числе за предоставленные разовые услуги, за которые взыскивается плата согласно соответствующим действующим тарифам;

6) по обстоятельствам информация о льготах, скидках тарифов, перерасчетах и/или бесплатных услугах, предоставленных конечному пользователю в период, за который составлена подробная счет-фактура;

7) объем трафика, включенный в абонемент или опцию (лимит трафика);

8) объем генерированного трафика скачивания (download);

9) объем генерированного трафика загрузки (upload);

10) общий объем генерированного трафика скачивания и загрузки (download и upload);

11) общий объем генерированного трафика сверх объема трафика, включенного в абонемент или опцию;

12) тариф, применяемый за одну единицу объема трафика за пределами абонемента или опции;

13) общая сумма плат за объем трафика, который превысил трафик, предусмотренный абонементом;

14) общая сумма плат;

15) ставка НДС и информация о том, если суммы в подробной счет-фактуре указаны с НДС или без НДС;

16) единица объема таксации Интернет-трафика;

17) по крайней мере, один телефонный номер, на который конечный пользователь может позвонить и запросить подробную информацию о счете-фактуре;

18) по обстоятельствам применяемый обменный валютный курс.

27. Подробная счет-фактура предоставляется по требованию, ежемесячно или за последние максимум три последовательных и полных периода фактурирования.

28. Подробная счет-фактура должна содержать информацию только об услугах, поставляемых за плату, и предоставляется только конечному пользователю, который заключил с поставщиком договор в письменной форме, или любому другому конечному пользователю, предварительно идентифицированному поставщиком в качестве законного владельца карточки предоплаты, или лицу, уполномоченному в установленном порядке.

29. Подробная счет-фактура составляется на основе замера трафика, произведенного поставщиком при помощи своего оборудования, соответствие которого было сертифицировано в соответствии с требованиями закона, за исключением случая предоставления услуг конечному пользователю, находящемуся в роуминге, зарубежным поставщиком.

30. Подробная счет-фактура предоставляется по крайней мере одним из следующих способов:

- 1) вручение в пунктах обслуживания (коммерческих офисах) поставщика;
- 2) отправка поставщиком по почте с уведомлением о вручении по почтовому адресу или по электронному адресу, указанному запрашивающим конечным пользователем;
- 3) посредством специального приложения на Интернет-странице поставщика с обеспечением безопасности доступа конечного пользователя к соответствующей информации.

Глава VI

ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ И ИНИЦИИРОВАНИЯ ПРОЦЕДУРЫ РАССМОТРЕНИЯ СПОРОВ

31. Конечный пользователь вправе требовать от поставщика устранения недостатков, возникших при предоставлении услуг, предусмотренных договором, путем подачи соответствующей жалобы.

32. Жалобы подаются конечным пользователем и рассматриваются поставщиком при соблюдении требований Закона о функционировании языков на территории Республики Молдова № 3465-XI от 1 сентября 1989 года, Закона о защите прав потребителей № 105 от 13 марта 2003 года и Закона о подаче петиций № 190-XII от 19 июля 1994 года.

33. Жалобы могут быть поданы в письменном виде, по телефону, факсу, в ходе аудиенций, организованных должностными лицами поставщика, а также в ином порядке, предусмотренном процедурой рассмотрения жалоб, разработанной поставщиком.

34. Процедура рассмотрения жалоб должна содержать:

- 1) способ подачи жалобы конечным пользователем (почта, телефон, факс, электронная почта);
- 2) один телефонный номер, почтовый адрес и один электронный адрес для приема жалоб;
- 3) наименование, адрес и режим работы пункта обслуживания (коммерческого офиса) поставщика, ответственного за прием и регистрацию жалоб, в случае необходимости;
- 4) максимальный срок рассмотрения жалоб или в случае необходимости по каждой категории жалоб;
- 5) возможность конечного пользователя обратиться в Агентство или в компетентные судебные инстанции.

35. Процедура рассмотрения жалоб должна быть опубликована на Интернет-странице поставщика и быть доступной для ознакомления с ней бесплатно во всех его пунктах обслуживания (коммерческих офисах).

36. Все жалобы, поданные конечными пользователями в письменном виде, регистрируются поставщиком в общем регистре входящей корреспонденции или в журнале учета жалоб либо в книге жалоб и предложений, которые ведутся в установленном порядке.

37. Информация о жалобах, включенных в соответствующий регистр, должна содержать по крайней мере:

- 1) фамилию и имя заявителя;
- 2) дату подачи жалобы;
- 3) суть проблемы, затронутой в жалобе;
- 4) дату подачи/отправки ответа на жалобу.

38. Срок рассмотрения жалобы не должен превышать 15 дней, а в случаях, когда жалоба нуждается в дополнительном рассмотрении, он должен составить не более 30 дней со дня поступления жалобы.

39. Результат рассмотрения жалобы доводится до сведения заявителя в письменном виде, а с его согласия – в устной форме.

40. Конечный пользователь вправе обратиться в Агентство или в компетентную судебную инстанцию в установленном порядке с приложением по обстоятельствам переписки с поставщиком.

41. Обращение в Агентство может осуществляться в форме:

1) петиции, поданной и рассмотренной в соответствии с положениями Закона о подаче петиций № 190-ХІІІ от 19 июля 1994 года;

2) жалобы о споре между конечным пользователем и поставщиком, поданной и рассмотренной в соответствии с процедурой, установленной Агентством.

42. Поставщик обязан представлять Агентству любую запрошенную информацию о петициях и жалобах, поданных конечными пользователями, копии всех записей, решений или других релевантных документов, касающихся рассматриваемых случаев, при условии соблюдения законодательства о защите персональных данных.