



ПОСТАНОВЛЕНИЕ
об установлении требований и мер с целью создания условий для
пользователей с ограниченными возможностями для
использования эквивалентного доступа к услугам
электронных коммуникаций общего пользования

№ 58 от 14.12.2018

Мониторул Официал № 76-85/414 от 01.03.2019

* * *

ЗАРЕГИСТРИРОВАНО:
Министерство юстиции
№ 1420 от 20 февраля 2019 г.
министр _____ Виктория Ифтоди

На основании положений статьи 8 части (1), (4) пункта а), статьи (6) пункта d), статьи 65 части (5) пункта f), статьи 66 части (1) и (2), статьи 67 и 83 части (1) Закона об электронных коммуникациях № 241/2007 года (переопубликован: Официальный монитор Республики Молдова, 2017 г., № 399-410, ст.679), с последующими изменениями, Административный совет НАРЭКИТ

ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Установить требования и меры с целью создания условий для пользователей с ограниченными возможностями для использования эквивалентного доступа к услугам электронных коммуникаций общего пользования, согласно приложению.
2. Поставщики обязаны выполнять положения настоящего постановления в течение 6 месяцев с даты вступления в силу.
3. Настоящее постановление опубликовать в Официальном мониторе Республики Молдова.

ПРЕДСЕДАТЕЛЬ
АДМИНИСТРАТИВНОГО СОВЕТА НАРЭКИТ Октавиан РЭУ

Члены Административного Совета НАРЭКИТ Андрей МУНТЯН
Мариан ПОКАЗНОЙ

№ 58. Кишинэу, 14 декабря 2018 г.

ТРЕБОВАНИЯ И МЕРЫ
с целью создания условий для пользователей с ограниченными возможностями для использования эквивалентного доступа к услугам электронных коммуникаций общего пользования

1. Поставщики общедоступных услуг электронной связи обязаны обеспечивать, чтобы конечные пользователи с ограниченными возможностями могли выбирать и получать качественные услуги, адаптированные к их потребностям, в условиях, эквивалентных тем, которыми пользуются другие конечные пользователи.

2. Услуги, охватываемые настоящим постановлением:

1) доступ к общедоступным услугам электронной связи, предоставляемым с фиксированной или ограниченной мобильностью (телефония, доступ в интернет, передача или ретрансляция услуг аудиовизуальных программ);

2) доступ к общедоступным услугам электронной связи, предоставляемым в мобильных точках, за исключением тех, которые предоставляются через общедоступные точки беспроводного доступа (телефония, доступ в Интернет, радиовещание или ретрансляция услуг аудиовизуальных программ).

3. В целях настоящего постановления следующие понятия означают:

1) *специальное оконечное оборудование для электронных коммуникаций* – продукт или соответствующая его часть, которая позволяет осуществлять связь и прямо или косвенно связана с интерфейсами общедоступных сетей электронных коммуникаций любыми средствами и может использоваться для облегчения доступа конечных пользователей с ограниченными возможностями к общедоступным сетям электронных коммуникаций на общедоступные услуги электронной связи;

2) *торговая точка* – любой основной или вторичный офис поставщика или его авторизованных партнеров, доступный для общественности с целью продажи продуктов и услуг электронной связи.

В настоящем постановлении также применимы определения в Законе об электронных коммуникациях № 241/2007, Законе о социальной интеграции инвалидов № 60/2012 и Законе об обеспечении равенства № 121/2012.

4. Поставщики обязаны обеспечить, чтобы конечные пользователи с ограниченными возможностями могли бесплатно тестировать в своих торговых центрах специальное оборудование/услуги электронной связи, которые они намерены приобрести, чтобы проверить их совместимость с конкретными потребностями заявителя, объясняя им функции и как они могут удовлетворить свои потребности или возможность возврата приобретенного оборудования в течение периода времени, ранее установленного поставщиком и доведенного до сведения заявителей.

5. По просьбе конечных пользователей с ограниченными возможностями поставщики предоставляют печатную продукцию, в которой четко представлены функции и способы, которыми специальное оконечное оборудование может удовлетворить его потребности.

6. Поставщики обязаны предоставлять конечным пользователям с ограниченными возможностями специальный раздел, доступный также с многозначительным названием на главном экране их собственного веб-сайта.

7. Специальный раздел о конечных пользователях с ограниченными возможностями, о котором говорится в пункте 6, будет включать в себя полную, точную, актуальную, понятную и легкодоступную информацию по крайней мере о:

- 1) предоставлении услуг электронной связи людям с ограниченными возможностями, а также любых других услуг или средств, которые они могут использовать;
- 2) предложении и/или информации, в зависимости от случая, о конкретном терминальном оборудовании для электронных коммуникаций;
- 3) любых условиях или формальности, которым должны соответствовать конечные пользователи с ограниченными возможностями, чтобы воспользоваться предложением продуктов и услуг, адаптированных к их конкретным потребностям;
- 4) договорных условиях предоставления услуг или другой информации, представляющей интерес для людей с ограниченными возможностями;
- 5) информации о торговых центрах, формах помощи, вспомогательных услугах и объектах, предлагаемых как в городских районах, так и в сельской местности.

8. Поставщики обязаны предоставлять, по запросу, в печатном виде или, если это требуется, в электронном виде информацию, указанную в п.7.

9. Чтобы обеспечить конечным пользователям с ограниченными возможностями уровень информации для конечных пользователей с ограниченными возможностями, эквивалентный уровню, которым пользуются другие конечные пользователи, поставщики предоставят следующие дополнительные возможности:

- 1) возможность конечного пользователя с ограниченными возможностями рассматривать любые претензии или жалобы, в том числе через лицо, назначенное им/ею для этой цели, если заявитель назначил такое лицо как по телефону, так и по электронной почте;
- 2) приоритетный доступ к конечным пользователям с ограниченными возможностями в плане решения случаев установки и настройки служб и терминального оборудования, возможных неисправностей услуг телефонной связи, доступа в Интернет и вещания услуг по контракту, а также при смене адреса пользователей с ограниченными возможностями;
- 3) доступ к обслуживанию клиентов с помощью индивидуальных методов, адаптированных к потребностям всех категорий конечных пользователей с ограниченными возможностями, в том числе с помощью SMS для пользователей с нарушениями слуха, на тех же коммерческих условиях, что и большинство конечных пользователей;
- 4) бесплатно, по запросу, условия контракта на предоставление услуг, подробные счета-фактуры, информация в п.8 или любой другой информационный материал, по электронной почте, если требуется, в формате, совместимом с большинством программ при чтении документов цвет используемых шрифтов должен отличаться от фона;
- 5) предоставление поставщикам услуг мобильной телефонии возможности конечным пользователям с нарушениями зрения запрашивать услугу контроля затрат путем передачи звукового сообщения в качестве альтернативы предоставлению этой услуги посредством SMS на тех же коммерческих условиях, что и другие абоненты.

10. Поставщики обязаны предоставлять пакеты услуг электронной связи, которые обеспечивают доступ и возможность для конечных пользователей с ограниченными возможностями пользоваться общедоступными услугами электронной связи на условиях, эквивалентных тем, которыми пользуются другие конечные пользователи.

11. Без ущерба для обязательств, изложенных в п.5–10, поставщики должны обеспечить, чтобы конечные пользователи с ограниченными возможностями имели доступ к общедоступным услугам электронной связи в пределах диапазона покрытия, которое они предоставляют для услуг электронной связи, и на условиях, эквивалентных выгоде от других конечных пользователей.

12. Чтобы воспользоваться отдельными услугами, конечные пользователи с ограниченными возможностями или их законные представители должны представить поставщику в оригинале удостоверение о степени ограниченных возможностей, выданное в соответствии с законодательством.