

# Спорная территория

**Пользователи услуг электронных коммуникаций, которые считают, что их права нарушены поставщиками данных услуг, могут обратиться в Национальное агентство по регулированию в области электронных коммуникаций и информационных технологий (НАРЭКИТ) в целях разрешения споров. Данная процедура предусмотрена новым Положением о разрешении споров в области электронных коммуникаций, утвержденным Админсоветом Агентства и официально опубликованного 28 октября.**

Директор Агентства Серджи Сытник заявил, что новое положение было разработано в целях защиты прав и законных интересов пользователей услуг электронных коммуникаций в их взаимоотношениях с поставщиками услуг и создания равных условий для деятельности всех участников рынка данных услуг. Он подчеркнул, что это положение предоставляет пользователям возможность разрешать свои споры с поставщиками услуг в оптимальные сроки и бесплатно. Если в судебных инстанциях рассмотрение таких споров может затянуться на шесть месяцев, то Агентство обязано сделать это в течение одного месяца, уточнил Серджи Сытник.

Положение устанавливает порядок разрешения Агентством, в пределах его полномочий, споров между поставщиками сетей и услуг электронных коммуникаций, а также между поставщиками и пользователями данных услуг. Согласно документу, в случаях, когда споры между поставщиками и конечными пользователями не были разрешены сторонами по взаимному согласию, они вправе обратиться в Агентство для разрешения данного спора через посредничество. В случаях, когда споры между поставщиками сетей и услуг электронных коммуникаций не могут быть разрешены ими самостоятельно, любая из сторон может обратиться в Агентство для разрешения спора через процедуру посредничества или в порядке несудебной процедуры.

Согласно положению, заинтересованная сторона обращается в НАРЭКИТ путем подачи лично или через законного представителя письменного заявления в Агентство либо через службу заказных почтовых отправлений, через факс либо в форме электронного документа. До обращения в Агентство заявитель должен представить петицию поставщику, в компетенции которого находится разрешение спора. Если заявитель не согласен с решением поставщика или им не получен от него ответ

в предусмотренный законодательством срок, он вправе подать петицию о разрешении спора в Агентство или в компетентную судебную инстанцию.

Процедура посредничества в случае разрешения споров между поставщиками и пользователями услуг не может превышать 30 дней со дня обращения в Агентство. Если в 30-дневный срок со дня получения петиции стороны не достигли договоренности относительно предмета спора, Агентство направляет им свое надлежаще обоснованное мнение относительно способа разрешения спора.

В рамках несудебной процедуры разрешения споров между поставщиками сетей и услуг электронных коммуникаций, Агентство, по просьбе любой из сторон и не затрагивая право сторон на разрешение спора, путем заключения мирового соглашения, принимает в течение 30-ти дней обязательное решение для разрешения спора. Данное решение может быть аннулировано или отменено только другим решением Агентства или постановлением административного суда.

С Положением о процедуре разрешения споров в области электронных коммуникаций можно ознакомиться на веб-странице Агентства: [www.anrceti.md](http://www.anrceti.md)

