

Ликбез для пользователей Молднета

СЕМЕН КОРПУДИН
mail@pan.md

Любой житель республики, чей компьютер подключен к Глобальной сети, рано или поздно сталкивается с проблемами качества интернет-услуг. С помощью пресс-службы Национального агентства по регулированию в области электронных коммуникаций и информационных технологий (НАРЭКИТ) редакция «Панорамы» предоставляет нашим читателям возможность получить ответы на вопросы, которые чаще всего возникают у молдавских потребителей услуг интернет-провайдеров.

– Хочу сменить поставщика услуг доступа к Интернету, однако для расторжения договора поставщик требует от меня возмещения ущерба в размере 400 леев. Что я должен делать в этом случае?

– Как правило, поставщик заключает договор с конечным пользователем на минимальный начальный срок, в котором указывается, что в случае расторжения договора по инициативе пользователя он должен оплатить поставщику стоимость досрочного отключения в размере денежной суммы, установленной договором. Если на момент заключения договора вам не удалось подробно оговорить все условия договора или вы упустили их из виду, допустив тем самым возможное возмещение ущерба поставщику, решение в вашу пользу может быть принято только судебной инстанцией.

В случае отсутствия соответствующего условия в договоре, по вашему запросу НАРЭКИТ может инициировать рассмотрение дан-

ной ситуации в соответствии с положением о процедуре разрешения споров в области электронных коммуникаций, утвержденным постановлением административного совета НАРЭКИТ №15 от 23 сентября 2008 года.

– Мы проживаем в новом жилом доме, где нам предлагают подключиться к кабельной сети, установленной определенным поставщиком. Вправе ли этот поставщик лишить жильцов возможности выбрать другого поставщика услуг доступа к Интернету? Что нам делать в случае, если нас лишают этого права?

– Поставщик услуг электронных коммуникаций не должен создавать препятствий на пути выбора пользователем иного законного источника их предоставления (согласно части (2) статьи 4 Закона о защите конкуренции №1103-XIV от 30 июня 2000 года, хозяйствующему субъекту запрещается осуществлять свои права в целях ограничения конкуренции и ущемления законных интересов потребителей).

Затронутая вами проблема может возникнуть в двух случаях, в зависимости от чего вы можете поступить следующим образом:

1) если в соответствующем жилом доме построена кабельная сеть или сети, в том числе та, что является для вас более привлекательной, то есть сеть поставщика, которого вы хотите выбрать, вы имеете полное право обратиться к нему с запросом о подключении к поставке его услуг. Данный поставщик, в свою очередь, согласно абзацу d) подпункта б) пункта 29 Положения о режиме общего разрешения и выдачи лицензий на использование ограниченных ресурсов для предоставления сетей и услуг электронных коммуникаций общего пользования, утвержден-

ного постановлением административного совета НАРЭКИТ №57 от 21 декабря 2010 года, обязан не отказывать необоснованно в вашем доступе к его сети и, непосредственно, в предоставлении услуг через свою сеть;

2) в случае, если поставщик, которого вы желаете выбрать, не обладает своей сетью в соответствующем жилом доме, он может построить ее с письменного согласия собственника объекта недвижимости. Установка этим поставщиком своей сети без согласия собственника объекта недвижимости возможна только на основании решения судебной инстанции (часть (2) статьи 18 Закона №241/2007).

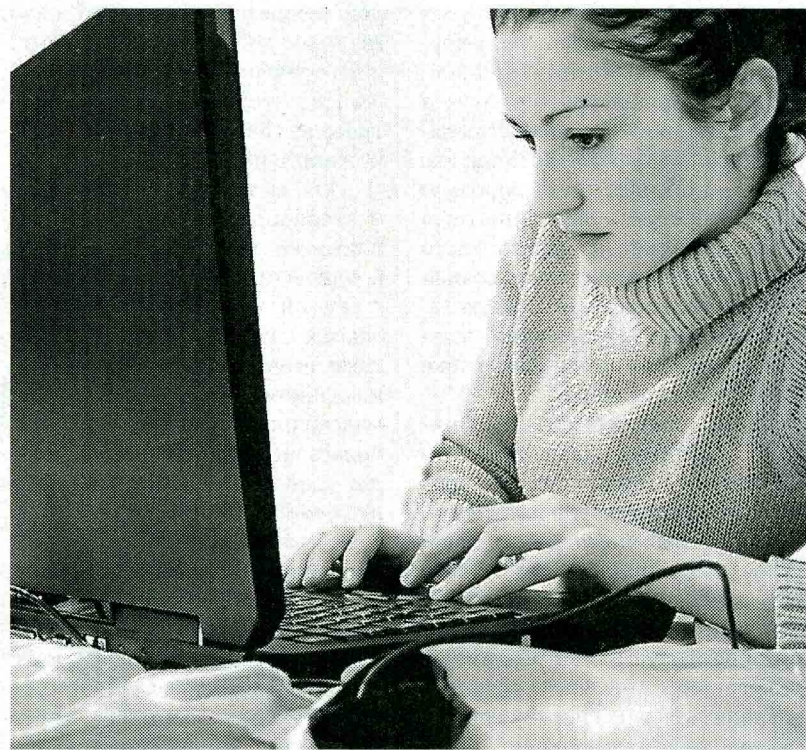
Для уточнения создавшейся ситуации в свете требований действующего законодательства рекомендуем вам соблюдать следующие этапы обращений:

а) к соответствующим поставщикам; б) к собственнику соответствующего объекта недвижимости; в) в НАРЭКИТ; г) в судебную инстанцию.

– Почему иногда скорость широкополосной передачи данных меньше объявленной поставщиками услуг доступа к Интернету?

– Существует много технических факторов, которые влияют на скорость широкополосного подключения, объявленную поставщиком услуг доступа к Интернету общего пользования, такие как:

а) расстояние от передатчика и количество обслуживаемых пользователей; б) качество линии доступа клиента; в) возможности сети поставщика услуг доступа к Интернету; г) количество поставщиков, использующих совместно сеть поставщика в определенный период суток; д) количество лиц, использующих определенную веб-страницу.



Перед подписанием договора тщательно изучите всю доступную информацию. Фото: news.mail.ru

– Какие меры предпринимает НАРЭКИТ для обеспечения поставщиками объявленной скорости передачи данных?

– В целях обеспечения права конечных пользователей на получение полной, сопоставимой и доступной информации о качестве предоставляемых услуг НАРЭКИТ разработало и утвердило параметры качества для шести видов услуг электронных коммуникаций, в том числе услуг доступа к Интернету общего пользования (Приложение 2 к постановлению административного совета НАРЭКИТ №23 от 3 августа 2010 года – документ на государственном языке). Для обеспечения качества предоставляемых услуг доступа к Интернету поставщики обязаны измерять, докладывать и опубликовывать пакет параметров качества, среди которых: скорость передачи дан-

ных, средняя величина и отклонения доли передачи данных и др.

Кроме того, НАРЭКИТ разработало и опубликовало на своей веб-странице Справочник пользователя услуг электронных коммуникаций, содержащий полезные сведения об услугах доступа к Интернету общего пользования, о правах и обязанностях пользователей таких услуг, рекомендации и советы, которые могут быть им полезны для выбора необходимых услуг.

При этом НАРЭКИТ рекомендовало поставщикам услуг доступа к Интернету предоставлять своим клиентам до заключения договоров больше информации о реальных технических возможностях обеспечения индивидуальной скорости передачи данных при доступе к широкополосному Интернету.

– Хочу стать пользователем

услуг широкополосного мобильного Интернета, предоставляемого через сети 3G. Что необходимо для этого сделать?

– Перед подписанием договора о предоставлении услуг рекомендуем вам ознакомиться с публичными предложениями поставщиков, с условиями договоров, а также с информацией о степени покрытия сетей этих поставщиков в интересующей вас зоне. В этих целях стоит ознакомиться с содержанием Справочника пользователя услуг электронных коммуникаций.

Обсудите с представителем поставщика особенности обеспечения скорости доступа к мобильному Интернету. Вам следует знать, что скорость передачи данных в рамках доступа к широкополосному мобильному Интернету зависит от уровня покрытия сети, расстояния от передатчика и количества обслуживаемых абонентов в соответствующий момент.

В случае, если после заключения договора вы не удовлетворены качеством услуг, вы вправе в течение 14 дней со дня его заключения отказаться от получения услуг по договору без назначения поставщиком пени или возмещения.

– Как исключить доступ других лиц к Интернету через радио по моему месту жительства?

– Рекомендуем вам принять меры по обеспечению безопасности вашей сети WLAN. Одной из мер является установление пароля доступа или номера безопасности, которые должны применяться одновременно с установлением вашей сети WLAN. Инструкции по поводу установления пароля доступа или номера безопасности должны быть получены вами одновременно с используемым вами оборудованием. Если у вас их нет, обратитесь к вашему поставщику услуг доступа к Интернету.