

СПРАВОЧНИК ПОСТАВЩИКА УСЛУГ ЭЛЕКТРОННЫХ КОММУНИКАЦИЙ

Административный совет национального агентства по регулированию в области электронных коммуникаций и информационных технологий (НАРЭКИТ) своим постановлением утвердил Справочник поставщика услуг электронных коммуникаций общего пользования о соблюдении прав конечных пользователей.

Директор НАРЭКИТ Серджиу Сытник сообщил, что основанием для разработки Справочника послужили поступившие в Агентство жалобы пользователей о нарушении договорных обязательств (в I полугодии 2009 г. – 35 жалоб, в 2008 - 72), а также проведенное исследование заключенных между поставщиками и конечными пользователями договоров, которое выявило ряд нарушений норм действующего законодательства. Большинство договоров не содержат ряд предусмотренных законодательством положений, в частности о качестве предоставляемых услуг, полагающихся компенсациях и процедуре их выдачи в случае несоблюдения поставщиком оговоренного уровня качества услуг или других договорных обязательств, виды услуг технического обслуживания, цены и тарифы на данные услуги, порядок начала процедуры разрешения споров и т.д.

В Справочнике поставщикам даны рекомендации по применению действующего законо-

дательства, опыта и практики европейских стран по защите прав и законных интересов пользователей услуг. Документ включает минимальные обязательные положения, которые должен содержать стандартный договор, незаконные положения, которые следует исключить из заключенных договоров, а также некоторые неэтичные коммерческие практики, которые подлежат исключению из деятельности поставщиков услуг.

Постановление устанавливает, что поставщики электронных коммуникаций общего пользования должны разработать стандартные договора в строгом соответствии с положениями действующего законодательства, руководствуясь установленными Справочником руководящих линий и передать их в Агентство не позднее 15 сентября 2009. В случае отсутствия замечаний со стороны Агентства, поставщики опубликуют стандартные договора, в том числе на своем веб-сайте и предоставят их в распоряжение любого желающего. В течение двух месяцев после опубликования стандартных договоров поставщики пересмотрят заключенные договора в целях их приведение в соответствие со стандартным договором и проинформируют Агентство о предпринятых действиях не позднее 15 декабря 2009 года.