

Утвержден 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. Принятие данного документа вписывается в принимаемые агентством меры, направленные на повышение качества услуг электронных коммуникаций и уровня защищенности пользователей в отношениях с поставщиками этих услуг.

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-м - 72), а также проведенное исследование заключенных между поставщиками и конечными пользователями договоров, которое выявило ряд нарушений норм действующего законодательства. Он уточнил, что абсолютное число 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. Согласно директору, чтобы изменить такое положение дел, Агентство посчитало целесообразным разработать Справочник рекомендательного характера в целях создания руководствующих линий для соблюдения

прав пользователей поставщиками услуг электронных коммуникаций общего пользования.

В Справочнике поставщикам даны рекомендации по применению действующего законодательства, 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. Справочник составлен на основании Закона об электронных коммуникациях, Закона о защите прав потребителей, Гражданского кодекса, а также Директивы Европейской комиссии 2005/29/СЕ о неэтичных практиках предпринятых на внутреннем рынке по отношению к потребителям.

Вышеуказанное постановление устанавливает, что поставщики электронных коммуникаций общего пользова-

ния должны разработать стандартные договоры в строгом соответствии с положениями действующего законодательства, руководствуясь установленными Справочником руководящими линиями и передать их в Агентство не позднее 15 сентября 2009. В случае отсутствия замечаний со стороны Агентства поставщики опубликуют стандартные договоры, 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 договоры в целях их приведения в соответствие со стандартным договором и проинформируют Агентство о предпринятых действиях не позднее 15 декабря 2009 года.

Директор Агентства подчеркнул, что согласно постановлению, пользователи, заключившие договоры с поставщиками услуг электронных коммуникаций общего пользования, вправе, в случае нарушения их прав, потребовать перезаключения договоров на основании опубликованного стандартного договора.