



**Международный семинар
“Качество услуг предоставляемых
телекоммуникационными операторами и
защита прав потребителей”**

**“Положения о правах потребителей
в пакете Директив Европейского Союза
2002/2009 по электронным коммуникациям”**

**Ташкент, Республика Узбекистан, 22-24 мая
2013 г.**

Директивы ЕС о защите прав потребителей в области электронных коммуникаций

“Пакет” Директив Европейского Парламента и Совета 2002 и 2009:

- Директива 2002/21/СЕ (Рамочная Директива);
- Директива 2002/22/СЕ (Директива об универсальной услуге);
- Директива 2009/136/ЕС от 25 ноября 2009 вносящая поправки в Директиву 2002/22/СЕ;
- Директива 2002/58/ЕС от 12 июля 2002 года (Директива о конфиденциальности и персональных данных).

В область регулирования “пакета” Директив 2002 не входит контент, который передается посредством сетей электронных коммуникаций.

Защита прав и интересов конечных пользователей в Директивах ЕС 2002/2009 по электронным коммуникациям

- 1. Договорные отношения**
- 2. Разрешение споров**
- 3. Обеспечение информацией**
- 4. Качество услуг**
- 5. Консультации с заинтересованными сторонами**
- 6. Упрощение порядка смены поставщика:
переносимость номеров**
- 7. Защита персональных данных**
- 8. Незапрашиваемые сообщения – спам**

Директива об универсальной услуге

1. Договорные отношения

(1) Право на договор

При подписке на услуги электронных коммуникаций, пользователи и другие конечные пользователи, при условии если затребовали, имеют право заключить договор с поставщиками данных услуг и/ или сетей электронных коммуникаций.

(2) Требования к договору

Договор должен быть:

- составлен в понятной, полной и доступной форме;
- содержит как минимум те положения, которые установлены Статьей 20 Директивы 2002/22/ЕС.

Требование о включении в договор другой информации:

- использование сетей и услуг в незаконной деятельности или для распространения опасного содержимого информации;
- способы защиты от угроз для личной безопасности, частной жизни и персональных данных, связанных с предоставляемыми услугами.

Директива об универсальной услуге

1. Договорные отношения

(3) Право на расторжение договора

Пользователи (абоненты) имеют право расторгнуть в одностороннем порядке договор без штрафных санкций, в результате уведомления о изменении договорных условий.

Пользователи должны:

- получить уведомление о изменении договора за один месяц до изменений;
- быть проинформированы об их праве отказаться от договора без штрафных санкций, если они не согласны принять новые условия договора.

Формат уведомления может быть определен национальным регулирующим органом .

Директива об универсальной услуге

2. Внесудебное разрешение споров

Необходимо обеспечить доступность прозрачных, недискриминационных, простых и недорогих внесудебных процедур для разрешения споров между пользователями и поставщиками, возникающих по вопросам условий договоров и/или исполнения договоров о предоставлении услуг.

Внесудебные процедуры должны:

- обеспечивать возможность беспристрастного, справедливого и своевременного разрешения споров;
- предусматривать систему возмещения и/или компенсации (при необходимости).

Внесудебные процедуры не должны лишать пользователей правовой защиты, предусмотренной законодательством.

Директива об универсальной услуге

3. Обеспечение информацией

Конечные пользователи должны иметь доступ к открытой информации о предоставляемых услугах

(1) Прозрачность и опубликование информации

Обязательства поставщиков сетей и услуг электронных коммуникаций общего пользования по опубликованию прозрачной, сравнимой, достоверной и актуальной информации:

- об установленных ценах и тарифах;
- о расходах, возникающих при расторжении договора;
- о стандартных условиях доступа и пользования услугами.

Информация должна быть представлена в понятной, полной и доступной форме.

Дополнительные требования к форме опубликования информации вправе устанавливать национальный регулирующий орган.

Директива об универсальной услуге

3. Обеспечение информацией

(2) Предоставление сопоставимой информации

Обязательство поставщиков предоставлять сопоставимую информацию, позволяющую конечным пользователям сделать независимую оценку стоимости альтернативных вариантов использования услуг.

Распространение информации: интерактивные справочники (руководство пользователя), другие средства.

Директива об универсальной услуге

3. Обеспечение информацией

(3) Публикация информации

Обязательство поставщиков публиковать информацию о применяемых ценах и тарифах, о других условиях предоставления сетей и услуг.

Обязательства включают:

а) предоставление информации о тарифах, которые относятся к любому номеру или услуге предоставляемых по специальным ценам;

Для некоторых категорий услуг такая информация должна быть предоставлена до установления соединения.

Директива об универсальной услуге

3. Обеспечение информацией

(3) Публикация информации (продолжение)

- б) информирование пользователей о любых изменениях относительно доступа к службам экстренной помощи или относящихся к месторасположению звонящего пользователя;
- в) информирование пользователей о любых изменениях условий, ограничивающих доступ к услугам;
- г) информирование пользователей о наличии у них права на отказ от включения их персональных данных в телефонные справочники;
- д) регулярное информирование пользователей с ограниченными возможностями относительно оборудования, программ и услуг, которые им адресованы.

Директива об универсальной услуге

4. Качество услуг

- 1) Наложение на поставщиков обязательства о предоставлении конечным пользователям сравнимой, достоверной и актуальной информации о качестве услуг и о мерах по обеспечению доступа к услугам пользователей с ограниченными возможностями на том же уровне, каким пользуются другие конечные пользователи;
- 2) В целях предотвращения снижения качества услуг и скорости передачи данных национальный регулирующий орган устанавливает для поставщиков минимальные требования к качеству услуг.

Директива об универсальной услуге

5. Консультации с заинтересованными сторонами

Национальные регулирующие органы:

- учитывают позиций конечных пользователей (включая, в частности, пользователей с ограниченными возможностями), производителей и поставщиков, предоставляющих доступ к сети электронных коммуникаций и/или услуги, по вопросам, связанным с правами конечных пользователей.
- устанавливают порядок консультаций, обеспечивающий, чтобы в их решениях по вопросам, связанным с правами конечных пользователей в отношении услуг электронных коммуникаций, особое внимание было уделено интересам пользователей.

Директива об универсальной услуге

6. Упрощение порядка смены поставщика: переносимость номеров

(1) Обязательство обеспечить переносимость номера своим абонентам , которым присвоены номера из Национального Плана Нумерации, по их запросу.

Необходимость применять недискриминационные и пропорциональные меры при установлении процедуры переноса номера для того, чтобы свести к минимуму риск перевода пользователей к другому поставщику без их согласия, в том числе и введение соответствующих санкций, не вызывая при этом уменьшения привлекательности процедуры переноса номера для пользователей.

Директива об универсальной услуге

- 6. Упрощение порядка смены поставщика: переносимость номеров**
- (2) При переходе от одного поставщика к другому и последующей активацией номера должен пройти как можно более короткий период времени:**
- абонентам, заключившим договор о переносимости номера, должен быть активирован этот номер в течение одного рабочего дня.
- (3) Тарифы по предоставлению переносимости номера:**
- должны соответствовать затратам, и
 - не оказывали влияние на решение пользователей о смене поставщика услуг.

Обязательство обнародования подробной информации о тарифах на услуги переносимости номеров

Директива об универсальной услуге

6. Упрощение порядка смены поставщика: переносимость номеров

(4) Требования к договорам по предоставлению услуг

В договорах, заключаемых между пользователями и поставщиками, предоставляющими услуги, не должен устанавливаться первоначальный срок действия более чем 24 месяцев. По возможности обеспечить, чтобы поставщики предоставляли пользователям возможность заключить договор с максимальным сроком действия равным 12 месяцам.

Условия и порядок расторжения договора не должны являться препятствием для смены поставщика услуг.

(5) Должны быть предусмотрены соответствующие санкции для поставщиков, в том числе и обязательство компенсации абонентам в случае задержек переноса номера или в случае самовольного переноса, осуществленного поставщиком или от его имени.

Директива об универсальной услуге

7. Обеспечение пользователям с ограниченными возможностями доступа к сетям и услугам

Установление требований, чтобы пользователи с ограниченными возможностями:

- имели доступ к услугам на том же уровне, каким пользуется большинство конечных пользователей;
- имели возможность выбирать между поставщиками и услугами, доступными для большинства конечных пользователей.

Обеспечение доступности терминального (оконечного) оборудования для пользователей с ограниченными возможностями, посредством которого предоставляются услуги.

Директива о конфиденциальности и персональных данных

Статья 12

8. Защита персональных данных

- (1) При записи персональных данных пользователей в справочники абонентов и их использовании, необходимо соблюдать требования законодательства о защите персональных данных и частной жизни;**
- (2) Перед тем как персональные данные будут включены в какой-либо справочник абонентов, пользователи должны были бесплатно проинформированы:**
 - о цели печатного или электронного справочника абонентов доступного для общественности или запрашиваемого через справочные службы;**
 - о любых дополнительных возможностях использования их персональных данных, основанных на функциях поиска, встроенных в электронные версии справочника.**

Директива о конфиденциальности и персональных данных

8. Защита персональных данных

(3) Абонентам должна быть предоставлена возможность:

- определять могут ли их персональные данные быть включены в общедоступный справочник абонентов и до какой степени эти данные имеют отношение к цели данного справочника;
- проверять, вносить исправления в свои персональные данные или отзывать их.

При отказе абонентов от включения своих данных в справочник абонентов, должен бесплатно осуществляться отзыв персональных данных.

(4) Необходимость получить согласие абонента для каждого дополнительного случая при использовании их персональных данных для любых других целей, кроме поиска контактной информации используя имя или другие идентификаторы.

Директива о конфиденциальности и персональных данных

Статья 13

9. Незапрашиваемые сообщения – спам

(1) Использование систем связи автоматического повтора вызова без человеческого вмешательства (устройства автоматического дозвона), факсимильных аппаратов (факсов) или электронной почты в целях прямого маркетинга допускается только в отношении пользователей, давших свое предварительное согласие.

Директива о конфиденциальности и персональных данных

9. Незапрашиваемые сообщения - спам

(2) При получении от клиентов адреса электронной почты в связи с продажей товара или оказанием услуги допускается использование этого адреса в целях прямого маркетинга аналогичных товаров и услуг при условии, что пользователям ясно и отчетливо предоставляется возможность простым и бесплатным способом возражать против такого использования их электронных адресов во время предоставления ими своих адресов и при получении ими каждого сообщения в том случае, если клиент первоначально не отказался от использования своего электронного адреса в этих целях.

Директива о конфиденциальности и персональных данных

9. Незапрашиваемые сообщения - спам

- (3) Запрещена практика отправки в целях прямого маркетинга электронной почты, маскирующей или скрывающей идентификацию отправителя, отправка сообщений с недействительного адреса, на который получатель не может отправить запрос о прекращении отправки таких сообщений, либо отправка, побуждающая получателей посещать веб-сайты.

Директива о конфиденциальности и персональных данных

9. Незапрашиваемые сообщения – спам

(4) Любое физическое или юридическое лицо, ощутившее на себе неблагоприятные последствия и в связи с этим имеющих законный интерес в прекращении или запрещении подобных нарушений, включая поставщика услуг электронной связи, защищающего свои законные деловые интересы, может начать судебное разбирательство в отношении таких нарушений.

Государства-члены ЕС могут установить особые правила о штрафах, применимых к поставщикам услуг электронной связи, которые в результате своей небрежности способствуют нарушению положений настоящей статьей.

Директива о конфиденциальности и персональных данных

9. Незапрашиваемые сообщения – спам

Директива 2002/58/ЕС эффективно решает проблему спама пересылаемого с сайтов расположенных на территории стран Европейского Союза, но что касается спама приходящего из-за пределов Европейского Союза возникают проблемы правового урегулирования

Спасибо за внимание !

Людмила Иешеану

независимый эксперт в области

регулирования электронных коммуникаций

Кишинев, Молдова

тел: +(373) 790 070 73;

эл. почта: ludmila.ieseanu@gmail.com