



Международный семинар  
«Качество услуг предоставляемых  
телекоммуникационными операторами и защита  
прав потребителей»

# Защита прав потребителей услуг электронных коммуникаций в Республике Молдова

Докладчик: **Виктор МУРАДУ**,  
*Начальник Управления Авторизации и Контроля, НАРЭКИТ.*

Со-докладчик: **Юрий ГАСНАШ**,  
*Главный специалист юридической службы, НАРЭКИТ*

Ташкент, 22-24 мая 2013 г.

[www.anrceti.md](http://www.anrceti.md)



## Защита прав потребителей услуг электронных коммуникаций в Республике Молдова

# Введение

**Спрос и предложение** – порождение рынка товаров и услуг.

**Рынок** – отношения между:

- субъектами предпринимательской деятельности (с одной стороны) и
- потребителями (с другой).

**Защита прав потребителей** – совокупность законодательной базы и государственных служб (и общественных организаций), созданных для реализации комплекса мер направленных на обеспечения законных прав потребителей.

**Государство** – гарант законного, объективного, прозрачного и беспристрастного регулирования отношений между всем участникам рынка.



## Основные права потребителей:

- право на удовлетворение основных потребностей;
- право на информацию;
- право на безопасность;
- право на выбор;
- право на качество;
- право на возмещение ущерба;
- право на потребительское образование;
- право на здоровую окружающую среду.



Защита прав потребителей услуг  
электронных коммуникаций в  
Республике Молдова

## Государственная политика

Национальная стратегия в области защиты прав потребителей - эффективное обеспечение законных прав и интересов потребителей, путем:

- постоянного сбора информации и анализа ситуации на рынке, а также проблем, возникающих в процессе потребительских отношений;
- актуализации законодательной базы с учётом опыта передовых стран;
- усовершенствования институциональной структуры.

Ташкент, 22-24 мая 2013 г.

[www.anrceti.md](http://www.anrceti.md)



## Основная законодательная база

### Первичное законодательство:

- Закон о защите прав потребителей № 105-XV от 13 марта 2003 г.;
- Закон о неправомерных условиях в договорах, заключённых с потребителями № 256 09 декабря 2011г.;
- Гражданский кодекс Республики Молдова № 1107-XV от 6 июня 2002 г.;
- Закон о рекламе № 1227-XIII от 27 июня 1997 г.;
- Закон о стандартизации № 590-XIII от 22 сентября 1995 г.;
- ряд других отраслевых законов, в том числе и в области телекоммуникаций – **Закон об электронных коммуникациях № 241-XVI от 15 ноября 2007 г.**



## Институциональная основа

- **Министерство экономики** – разработка государственной политики в области защиты прав потребителей;
- **Агентство по защите прав потребителей** – государственный надзор и контроль за соблюдением нормативных актов в области защиты прав потребителей, совместно с другими центральными отраслевыми органами публичного управления, согласно компетенций;
- **ряд других органов** публичного управления (отраслевых и местных), наделенных законом функциями по защите прав потребителей, в том числе – ***Национальное агентство по регулированию в области электронных коммуникаций и информационных технологий.***



## Защита прав потребителей услуг электронных коммуникаций в Республике Молдова

### Национальное агентство по регулированию в области электронных коммуникаций и информационных технологий (НАРЭКИТ)

**НАРЭКИТ** – центральный отраслевой орган публичного управления, наделённый функциями по защите прав потребителей в области электронных коммуникаций:

- разрабатывает регламентирующие документы;
- рассматривает и разрешает жалобы пользователей услуг;
- разрешает споры между поставщиками услуг и конечными пользователями, в рамках компетенции;
- осуществляет контроль качества услуг и соблюдения законных прав и интересов пользователей;
- сотрудничает с другими отраслевыми органами публичного управления, а также с организациями, представляющими интересы пользователей.





Защита прав потребителей услуг  
электронных коммуникаций в  
Республике Молдова

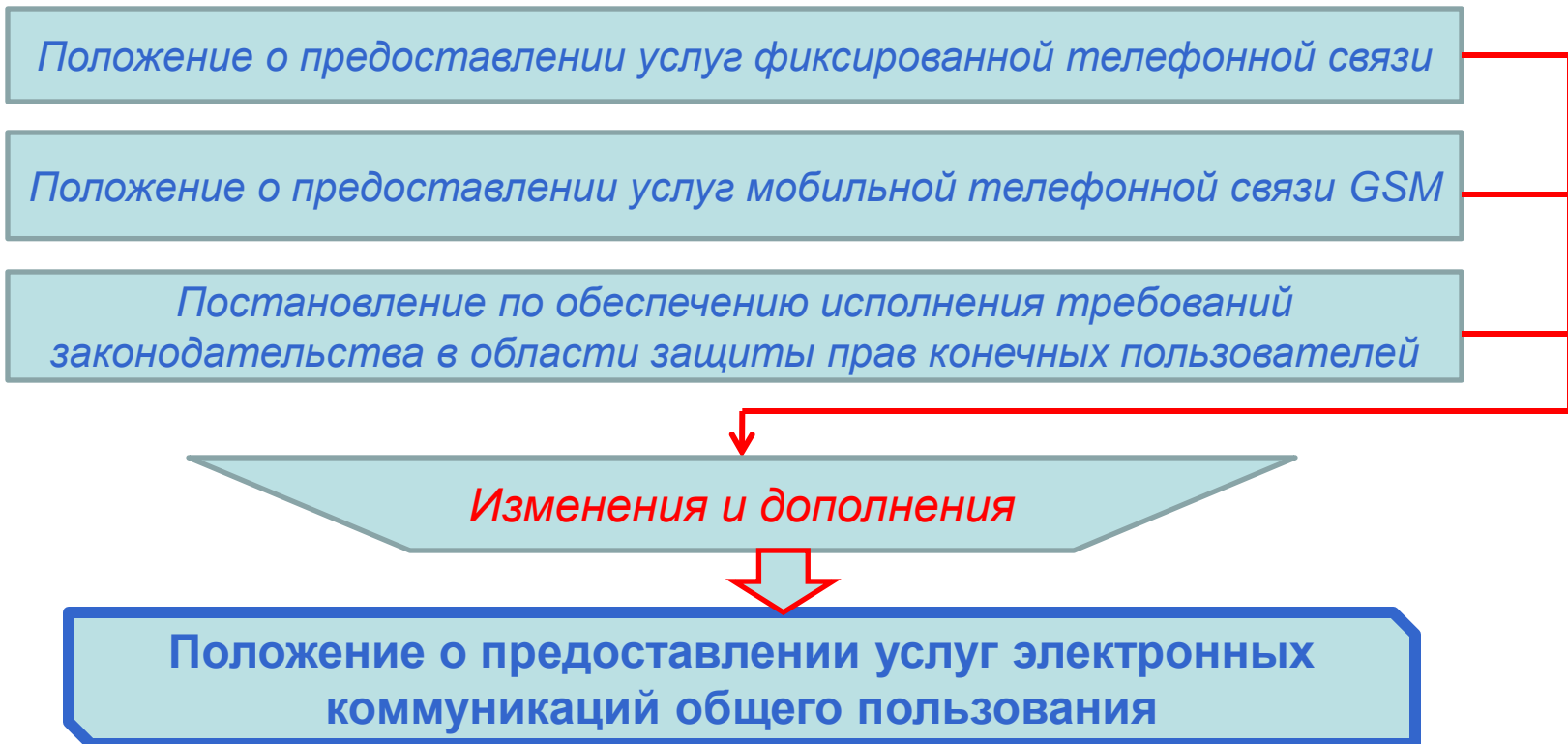
**НАРЭКИТ || ОСНОВНЫЕ РЕГЛАМЕНТИРУЮЩИЕ ДОКУМЕНТЫ:**

- *Положение о предоставлении услуг **фиксированной телефонной связи** (2001 г.);*
- *Положение о предоставлении услуг мобильной **телефонной связи GSM** (2001 г.);*
- *Постановление по обеспечению исполнения требований законодательства в области защиты прав конечных пользователей (2010 г.).*
- *Постановление об установлении параметров качества для услуг электронных коммуникаций общего пользования (2009 г.);*
- *Положение о порядке разрешения споров в области электронных коммуникаций (2008 г.);*

Ташкент, 22-24 мая 2013 г.



**НАРЭКИТ || проект нового  
регламентирующего ДОКУМЕНТА:**





## Защита прав потребителей услуг электронных коммуникаций в Республике Молдова

### **НАРЭКИТ || Положение о предоставлении услуг электронных коммуникаций общего пользования**

**Цель:** повышение уровня защиты конечных пользователей в отношениях с поставщиками и обеспечения возможности выбирать услуги, цены, качество, в условиях конвергенций телекоммуникационных и информационных технологий, путем установления:

- обязанности представления четкой информации, в частности о прозрачности тарифов и условий предоставления и использования услуг электронных коммуникаций общего пользования – *преддоговорные условия;*
- основных прав и обязанностей поставщиков и конечных пользователей в рамках отношений в области электронных коммуникаций - *договорные условия;*
- порядка разрешения споров и проблем.

Ташкент, 22-24 мая 2013 г.



## **НАРЭКИТ || Положение об установлении параметров качества для услуг электронных коммуникаций общего пользования**

**Цель** – обеспечение прав конечных пользователей на получение полной, сопоставимой и доступной информации о качестве предоставляемых услуг.

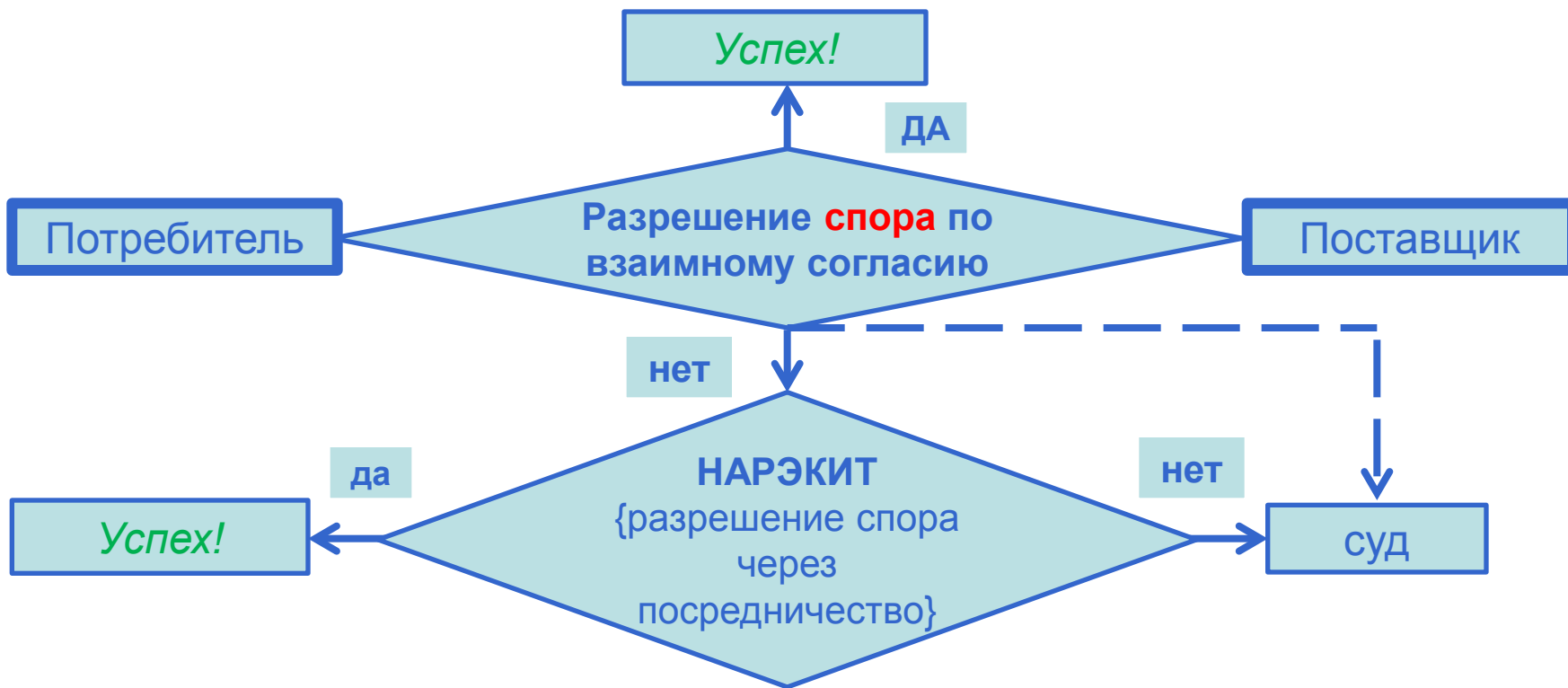
**Установлены следующие категории параметр качества:**

- для услуги фиксированной телефонии;
- для услуги мобильной телефонии;
- для услуги доступа к Интернету;

**Обязанность поставщиков:**

- измерять и опубликовывать параметры качества в коммерческих офисах и на своих web-страницах, ежеквартально и в установленном едином формате;
- обеспечивать уровень задекларированных параметров качества.

## НАРЭКИТ || Положение о порядке разрешения споров в области электронных коммуникаций





Защита прав потребителей услуг  
электронных коммуникаций в  
Республике Молдова

## НАРЭКИТ || Дополнительные действия по защите прав потребителей:

- содержание специального раздела «*Страница пользователя*» на веб-сайте НАРЭКИТ {*справочники, рекомендации, ответы и вопросы, и др.*};
- предоставление информации посредством портала на веб-сайте НАРЭКИТ;
- консультации посредством „горячей линии” с бесплатным вызовом по номеру 080080080;
- создание рабочей группы из представителей НАРЭКИТ, Министерства информационных технологий и связи, Национального радиочастотного центра и поставщиков мобильной связи для мониторинга качества услуг и проверке выполнения лицензионных требований.



# СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ !!

**Виктор Мураду,**  
*Начальник Управления Авторизации и Контроля,  
НАРЭКИТ.*

*Республика Молдова  
MD-2012, Кишинэу Бд. Штефан чел Маре, 134  
Тел: +373 22 251320 Факс: +373 22 22 28 85  
E-mail: [victor.muradu@anrceti.md](mailto:victor.muradu@anrceti.md)  
Web: [www.anrceti.md](http://www.anrceti.md)*

Ташкент, 22-24 мая 2013 г.

[www.anrceti.md](http://www.anrceti.md)



# Consumers

Behaviour discriminating consumers

New operators Old operators Small operators Big operators

Delay

Operators with infrastructure

Operators without infrastructure

Traditional technologies New technologies

Fouls

Mobile networks Fixed networks

Behaviour against rules

# Politics





