

ПОМОЩЬ ПОТРЕБИТЕЛЯМ УСЛУГ ЭЛЕКТРОННЫХ КОММУНИКАЦИЙ

По каким критериям следует выбирать оператора услуг доступа к Интернету? В какие сроки должны быть устранены технические неполадки в сети кабельного телевидения? Имею ли я право на возмещение в случае, если оператор мобильной телефонной связи не соблюдает параметры качества услуг? Ответы на эти и другие вопросы, связанные с предоставлением услуг электронных коммуникаций, вы можете найти на новой электронной странице „Часто задаваемые вопросы”, опубликованной 25 октября на сайте Национального агентства по регулированию в области электронных коммуникаций и информационных технологий (НАРЭКИТ) www.anrceti.md, в разделе „Страница пользователя”.

На электронной странице четыре тематических раздела (Отношения с поставщиками, Телефонная связь, Интернет, Кабельное телевидение), содержащих конкретные вопросы и подробные ответы на затронутые темы. Все вопросы взяты из петиций и обращений, поступивших в Агентство от конечных пользователей, а ответы на них даны специалистами регулирующего органа. Администрация Агентства считает, что информация, содержащаяся в новой странице „Часто задаваемые вопросы” будет полезной для многих потребителей услуг, так как в ней отражаются типичные ситуации, в которых оказывается большинство пользователей услуг теле-

фонной связи, Интернета и кабельного телевидения.

Многие авторы вопросов описывают свою проблему и просят НАРЭКИТ дать им совет по поводу возможных способов ее решения, другие авторы просят Агентство вмешаться в решение вопросов, с которыми они столкнулись. В данной ситуации Агентство рекомендует пользователям услуг вначале подать жалобу соответствующему поставщику, а в случае, если его ответ и его действия не удовлетворяют заявителя, он может подать в Агентство петицию, к которой должен приложить ответ поставщика. Если заявитель не удовлетворен мерами, принятыми Агентством, он вправе обратиться в судебную инстанцию.

Агентство будет актуализировать свою новую электронную страницу, в зависимости от поступивших в его адрес вопросов. Желающие задать вопросы могут сделать это по традиционной почте, по электронной почте office@anrceti.md и по зеленой телефонной линии – 080080080. Набор этого номера производится бесплатно из любого населенного пункта республики. Лица, желающие обратиться в Агентство через его сайт www.anrceti.md, могут зайти на „Страницу пользователя”, раздел „Консультации on-line”, где найдут электронный формуляр с тем же названием, в котором они могут записать соответствующее сообщение. Используя этот формуляр, посетители сайта могут задавать вопросы и получать ответы, относящиеся к компетенции НАРЭКИТ.

В настоящее время Агентство завершает разработку электронной страницы „Часто задаваемые вопросы” для поставщиков сетей и услуг электронных коммуникаций.

Пресс-служба НАРЭКИТ

ТЕЛЕФОННЫЕ НОМЕРА ДЛЯ БЕСПЛАТНОГО ДОСТУПА К СОЦИАЛЬНЫМ УСЛУГАМ

Поставщики сетей и услуг фиксированной и мобильной телефонной связи общего пользования обязаны обеспечить бесплатный доступ для звонящего пользователя из публичных сетей телефонной связи к номерам формы 116(ххх), предназначенным для предоставления гармонизированных услуг социального характера. Данное требование содержится в постановлении Национального агентства по регулированию в области электронных коммуникаций и информационных технологий о регулировании доступа к коротким национальным номерам для гармонизированных на европейском уровне услуг социального характера, имеющих форму 116(ххх). Постановление опубликовано в Официальном мониторе от 21 октября 2011 г. и вступит в силу 1 февраля 2012 г.

Национальные номера, имеющие форму 116(ххх), где ххх означают определенные услуги, предназначены для оказания гармонизированных услуг социального характера. Данные услуги представляют информационные телефонные услуги, отвечающие специфическим социальным нуждам, способствующие обеспечению безопасности и благосостоянию граждан, оказывающие помощь людям, находящимся в затруднительном положении. Согласно Национальному плану нумерации, номер 116000 будет использоваться в качестве номера экстренной службы для пропавших детей, 116111 – для услуги телефонная служба

помощи детям, 116123 – для услуги телефонная помощь, оказывающая моральную поддержку. Открытие доступа к номерам 116(ххх) позволит каждому гражданину бесплатно набирать данные номера с любого стационарного или мобильного телефона в любой географической зоне Республики Молдова.

Эти номера будут выделены поставщикам сетей электронных коммуникаций общего пользования после 1 февраля 2012 г., когда во всех сетях телефонной связи общего пользования будет обеспечен доступ к кодам и коротким телефонным номерам из номерного ряда „1”, без использования префикса „0”. Ранее НАРЭКИТ приняло соответствующее постановление в целях внедрения рекомендаций Европейской Конференции почты и Электросвязи (СЕПТ) по использованию коротких номеров из номерного ряда „1” для внедрения услуг, гармонизированных на европейском уровне (единый номер экстренного вызова „112”, номера для услуг социального характера 116(ххх) и других публичных услуг.

НАРЭКИТ будет выделять номера, имеющие форму 116(ххх), поставщикам сетей и услуг в соответствии с Процедурой выделения этих номеров, утвержденной постановлением своего Административного совета, опубликованного в Официальном мониторе от 21.10.2011 г. Согласно этой процедуре, соответствующий номер выделяется по запросу, на основании лицензии запрашивающего поставщика сетей и услуг, который, в свою очередь, передает его по договору поставщику услуг социального характера.

НАРЭКИТ планирует объявить об открытии процедуры выделения номеров, имеющих форму 116(ххх), в феврале 2012 г.

Пресс-служба НАРЭКИТ