

# **Звіт про повторне відстеження результативності рішення НКРЗІ від 29.11.2012 № 624 «Про затвердження Основних вимог до договору про надання телекомунікаційних послуг та визнання таким, що втратило чинність, рішення НКРЗ від 26.03.2009 №1420»**

## **1. Вид та назва регуляторного акта**

Рішення Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сфері зв'язку та інформатизації від 29.11.2012 № 624 «Про затвердження Основних вимог до договору про надання телекомунікаційних послуг та визнання таким, що втратило чинність, рішення НКРЗ від 26.03.2009 №1420», зареєстроване в Міністерстві юстиції України 24.12.2012 за №2150/22462.

## **2. Назва виконавця заходів з відстеження**

Національна комісія, що здійснює державне регулювання у сфері зв'язку та інформатизації (далі - НКРЗІ).

## **3. Цілі прийняття акта**

Основною ціллю прийняття акта є виконання вимог статті 63 Закону України «Про телекомунікації» в частині встановлення НКРЗІ основних вимог до договору про надання телекомунікаційних послуг.

Крім того, прийняття даного акта забезпечує реалізацію прав споживачів телекомунікаційних послуг, передбачених статтею 32 Закону України «Про телекомунікації», зокрема, щодо державного захисту своїх прав, своєчасного і якісного одержання телекомунікаційних послуг, безоплатного отримання від оператора, провайдера телекомунікацій вичерпної інформації щодо змісту, якості, вартості та порядку надання телекомунікаційних послуг, інформування споживачів про умови отримання телекомунікаційних послуг, а також дозволяє встановити єдині вимоги до договорів про надання телекомунікаційних послуг, тощо.

## **4. Строк виконання заходів з відстеження**

Повторне відстеження результативності регуляторного акта проводилось з 02.06.2014 по 07.07.2014.

## **5. Тип відстеження**

Повторне відстеження.

## **6. Методи одержання результатів відстеження**

Для одержання результатів відстеження використовувався статистичний метод за результатами якого встановлювалось:

- кількість звернень щодо недотримання законодавства операторами, провайдерами телекомунікацій та споживачами при укладенні договорів про надання телекомунікаційних послуг;

- кількість розглянутих звернень споживачів, за результатами яких з посиланням на Основні вимоги до договору про надання телекомунікаційних

послуг, затверджених рішенням НКРЗІ від 29.11.2012 №624 та зареєстрованих в Міністерстві юстиції України 24.12.2012 за №2150/22462 (далі – Основні вимоги до договору), здійснено їх захист;

– кількість планових та позапланових перевірок дотримання законодавства про телекомунікації, за результатами яких порушень Основних вимог до договору при укладанні договорів зі споживачами не виявлено;

– кількість проведених планових та позапланових перевірок дотримання законодавства про телекомунікації, за результатами яких виявлено невідповідність договорів про надання телекомунікаційних послуг Основним вимогам до договору;

– кількість проведених позапланових перевірок дотримання законодавства про телекомунікації за результатами звернень громадян.

При цьому, вивчались типові питання, які виникають при укладанні договорів про надання телекомунікаційних послуг за скаргами споживачів, та типові порушення Основних вимог до договору, виявлені під час проведення планових та позапланових перевірок дотримання законодавства про телекомунікації.

#### **7. Дані та припущення, на основі яких відстежувалась результативність, а також способи одержання даних**

Результативність регуляторного акта відстежувалась на підставі аналізу:

- звернень споживачів телекомунікаційних послуг;
- звернень операторів, провайдерів телекомунікацій, їх об'єднань;
- звітів та даних відповідних структурних підрозділів НКРЗІ.

#### **8. Кількісні та якісні значення показників результативності акта**

Основними показниками результативності регуляторного акта є:

– дотримання законодавства операторами, провайдерами телекомунікацій та споживачами при укладенні договорів про надання телекомунікаційних послуг;

– захист прав споживачів телекомунікаційних послуг;

– укладення договорів про надання телекомунікаційних послуг на максимально чітких і прозорих умовах;

– підвищення ефективності здійснення владних повноважень з боку НКРЗІ при державному регулюванні у сфері телекомунікацій.

Аналіз кількісних даних наведено у таблиці.

№ за п/п	Найменування показників	Кількісні показники		
		2012	2013	6 міс. 2014
1.	Кількість звернень щодо недотримання законодавства операторами, провайдерами телекомунікацій та споживачами при укладенні договорів про надання телекомунікаційних послуг.	1	2007	960
2.	Кількість розглянутих звернень споживачів, за результатами	1	120	18

	яких з посиланням на Основні вимоги до договору здійснено їх захист.			
3.	Кількість планових та позапланових перевірок дотримання законодавства про телекомунікації, за результатами яких порушень Основних вимог до договору при укладанні договорів зі споживачами не виявлено.	174	270	114
4.	Кількість проведення планових та позапланових перевірок дотримання законодавства про телекомунікації, за результатами яких виявлено невідповідність договорів про надання телекомунікаційних послуг Основним вимогам до договору.	103	88	22
5.	Кількість проведених позапланових перевірок дотримання законодавства про телекомунікації за результатами звернень громадян.	6	13	4

За результатами проведеного аналізу також слід зазначити, що Типові порушення Основних вимог до договору, які виявлені під час проведення планових та позапланових перевірок дотримання законодавства про телекомунікації, у порівнянні з результатами отриманими під час проведення базового відстеження, не змінились.

***Типові питання, які виникають при укладанні договорів про надання телекомунікаційних послуг за скаргами споживачів:***

1) споживачі загальнодоступних телекомунікаційних послуг звертаються щодо:

- технічної можливості та умов підключення до телемережі для отримання (встановлення телефону);
- переоформлення телефону (договору);
- переключення телефону (внесення змін до договору);

2) споживачі послуг рухомого мобільного зв'язку звертаються щодо незгоди із змінами умов договору.

**9. Оцінка результатів реалізації регуляторного акта та ступеня досягнення визначених цілей**

Прийняття акта сприяє забезпеченню реалізації прав споживачів телекомунікаційних послуг, передбачених статтею 32 Закону України «Про телекомунікації», зокрема, щодо державного захисту своїх прав, своєчасного і якісного одержання телекомунікаційних послуг, безоплатного отримання від оператора, провайдера телекомунікацій вичерпної інформації щодо змісту, якості, вартості та порядку надання телекомунікаційних послуг.

Положення акта спрямованні на забезпечення балансу інтересів між операторами, провайдерами телекомунікацій та споживачами телекомунікаційних послуг. Для захисту прав споживачів при отриманні телекомунікаційних послуг, регуляторним актом визначено положення які забороняється включати до договору про надання телекомунікаційних послуг.

Регуляторним актом чітко визначено зміст договору про надання телекомунікаційних послуг, тобто основні обов'язкові вимоги які повинен містити договір про надання телекомунікаційних послуг, а також організаційні та технічні умови надання послуг та особливості відносин при наданні контент-послуг.

Прийняття регуляторного акта забезпечує державний захист прав споживачів при укладанні договорів про надання телекомунікаційних послуг.

Одержані при здійсненні повторного відстеження регуляторного акта показники результативності будуть використані при проведенні періодичного відстеження результативності цього регуляторного акта.

Звіт про відстеження результативності підготовлено Департаментом правового забезпечення НКРЗІ (03110, м. Київ, вул. Солом'янська, 3, тел. 220-37-64).

**Голова НКРЗІ**

**А.Семенченко**