

ПОЯСНЮВАЛЬНА ЗАПИСКА
до постанови НКЕК від № «Про затвердження Порядку
подання споживачами звернень та врегулювання спорів»

1. Мета

Виконання вимог частини п'ятої статті 123 Закону України «Про електронні комунікації», підпункту «а» пункту 13 частини четвертої статті 4 Закону України «Про Національну комісію, що здійснює державне регулювання у сферах електронних комунікацій, радіочастотного спектра та надання послуг поштового зв'язку», пункту 2.127 плану організації підготовки проектів актів та виконання інших завдань, необхідних для забезпечення реалізації Закону України від 16 грудня 2020 р. № 1089–ІХ «Про електронні комунікації» в частині необхідності встановлення порядку подання споживачами звернень та врегулювання спорів між споживачами електронних комунікаційних послуг та постачальниками електронних комунікаційних послуг з питань замовлення, отримання чи припинення отримання електронних комунікаційних послуг.

2. Обґрунтування необхідності прийняття акта

01.01.2022 набрав чинності Закон України «Про електронні комунікації», який визначає правові та організаційні основи державної політики у сферах електронних комунікацій та радіочастотного спектра, а також права, обов'язки та відповідальність фізичних і юридичних осіб, які беруть участь у відповідній діяльності або користуються електронними комунікаційними послугами.

13.02.2022 набрав чинності Закон України «Про Національну комісію, що здійснює державне регулювання у сферах електронних комунікацій, радіочастотного спектра та надання послуг поштового зв'язку» (далі – Закон «Про НКЕК»), який є тісно взаємопов'язаним із Законом України «Про електронні комунікації», та визначає правовий статус регуляторного органу у сферах електронних комунікацій, радіочастотного спектра та надання послуг поштового зв'язку (далі - НКЕК, регуляторний орган), його завдання, функції, повноваження та порядок їх здійснення.

Відповідно до пункту 1 частини четвертої статті 4 Закону «Про НКЕК», НКЕК здійснює виконання своїх функцій, зокрема, шляхом розроблення та затвердження нормативно-правових актів, у тому числі передбачених, зокрема Законом України «Про електронні комунікації» (далі – Закон).

Підпунктом 4 частини другої статті 4 Закону «Про НКЕК» передбачено, що основними завданнями НКЕК є забезпечення захисту прав споживачів щодо отримання послуг належної якості відповідно до вимог законодавства.

Крім цього, підпунктом «а» пункту 13 частини четвертої статті 4 Закону «Про НКЕК», зокрема, визначено, що до повноважень регуляторного органу належить забезпечення (за необхідності - спільно з іншими органами державної влади відповідно до їхніх повноважень), вжиття передбачених законом заходів захисту прав споживачів, у тому числі: позасудове врегулювання спорів між

постачальниками електронних комунікаційних послуг та споживачами, пов'язаних з виконанням договорів про надання електронних комунікаційних послуг.

Відповідно до частини шостої статті 104 Закону, споживачі електронних комунікаційних послуг, крім зазначеного, мають право на позасудовий розгляд спорів за їх зверненням регуляторним органом відповідно до статті 123 цього Закону.

Так, відповідно до частини першої статті 123 Закону споживач має право звернутися до регуляторного органу з приводу врегулювання спору із постачальником електронних комунікаційних послуг з питань замовлення, отримання чи припинення отримання електронних комунікаційних послуг.

Згідно з частиною п'ятою статті 123 Закону порядок подання споживачами звернень та врегулювання спорів встановлюється регуляторним органом відповідно до цього Закону та інших законів.

Враховуючи зазначене, з метою виконання норм Закону виникла потреба у розробці та затвердженні Порядку подання споживачами звернень та врегулювання спорів, що визначатиме процедуру позасудового врегулювання спорів між споживачами електронних комунікаційних послуг та постачальниками електронних комунікаційних послуг з питань замовлення, отримання чи припинення отримання електронних комунікаційних послуг.

3. Основні положення акта

Актом передбачено затвердження Порядку подання споживачами звернень та врегулювання спорів, що визначатиме процедуру позасудового врегулювання спорів між споживачами електронних комунікаційних послуг та постачальниками електронних комунікаційних послуг з питань замовлення, отримання чи припинення отримання електронних комунікаційних послуг.

4. Правові аспекти

Підставами розроблення акта є:

Закон України «Про електронні комунікації»;

Закон України «Про Національну комісію, що здійснює державне регулювання у сферах електронних комунікацій, радіочастотного спектра та надання послуг поштового зв'язку».

5. Фінансово-економічне обґрунтування.

Реалізація акта не потребує фінансування з державного чи місцевого бюджетів.

6. Позиція заінтересованих сторін

З метою дотримання вимог статті 15 Закону «Про НКЕК» проект акта був схвалений рішенням НКЕК від 03.01.2024 № 1 та оприлюднений на офіційному вебсайті НКЕК для отримання пропозицій та зауважень від фізичних та юридичних осіб, їх об'єднань до 05.02.2024.

За результатами розгляду в НКЕК пропозицій та зауважень до проекту акта, що надійшли від Української асоціації операторів зв'язку «Телас», Громадської організації «Офіс ефективного регулювання» та гр. Малишева В.О. враховано 44% із більше ніж 100 пропозицій та зауважень, наданих до проекту та 01.03.2024 проведено нараду з метою обговорення та роз'яснення підстав відмови від врахування поданих зауважень і пропозицій за участю осіб, які їх надали.

Акт не стосується питань функціонування місцевого самоврядування, прав та інтересів територіальних громад, місцевого та регіонального розвитку, соціально-трудової сфери, прав осіб з інвалідністю, функціонування і застосування української мови як державної, зазначається позиція відповідних заінтересованих сторін: уповноважених представників всеукраїнських асоціацій органів місцевого самоврядування чи відповідних органів місцевого самоврядування, уповноважених представників всеукраїнських профспілок, їх об'єднань та всеукраїнських об'єднань організацій роботодавців, Урядового уповноваженого з прав осіб з інвалідністю та всеукраїнських громадських організацій осіб з інвалідністю, їх спілок, Уповноваженого із захисту державної мови.

Акт не стосується сфери наукової та науково-технічної діяльності, у зв'язку з цим акт не надсилався на розгляд до Наукового комітету Національної ради з питань розвитку науки і технологій.

7. Оцінка відповідності

Акт не стосується зобов'язань України у сфері європейської інтеграції.

Акт не стосується прав та свобод, гарантованих Конвенцією про захист прав людини і основоположних свобод.

Акт не впливає на забезпечення рівних прав та можливостей жінок і чоловіків.

Акт не містить ризики вчинення корупційних правопорушень та правопорушень, пов'язаних з корупцією.

Акт не створює підстави для дискримінації.

Акт не надсилався до Національного агентства з питань запобігання корупції для визначення необхідності проведення антикорупційної експертизи.

Акт не стосується питань інформатизації, електронного урядування, формування і використання національних електронних інформаційних ресурсів, розвитку інформаційного суспільства, електронної демократії, надання адміністративних послуг або цифрового розвитку, у зв'язку з цим не потребує проведення цифрової експертизи Міністерством цифрової трансформації України.

8. Прогноз результатів

Результатом реалізації акта є встановлення порядку подання споживачами звернень та врегулювання спорів, що визначатиме процедуру позасудового врегулювання спорів між споживачами електронних комунікаційних послуг та

постачальниками електронних комунікаційних послуг з питань замовлення, отримання чи припинення отримання електронних комунікаційних послуг, що забезпечить виконання вимог частини п'ятої статті 123 Закону, підпункту «а» пункту 13 частини четвертої статті 4 Закону «Про НКЕК» та надасть можливість здійснювати повною мірою заходи захисту прав споживачів електронних комунікаційних послуг.

Реалізація акта не матиме впливу на ринкове середовище, забезпечення захисту прав та інтересів суб'єктів господарювання, громадян і держави; розвиток регіонів, підвищення чи зниження спроможності територіальних громад; ринок праці, рівень зайнятості населення; громадське здоров'я, покращення чи погіршення стану здоров'я населення або його окремих груп; екологію та навколишнє природне середовище, обсяг природних ресурсів, рівень забруднення атмосферного повітря, води, земель, зокрема забруднення утвореними відходами, інші суспільні відносини.

**Голова Національної комісії,
що здійснює державне регулювання
у сферах електронних комунікацій,
радіочастотного спектра та надання
послуг поштового зв'язку**

Олександр ЖИВОТОВСЬКИЙ

___ квітня 2024 р.