

ОБҐРУНТУВАННЯ

до проекту постанови НКЕК «Про затвердження Порядку подання споживачами звернень та врегулювання спорів»

Підпунктом «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» визначено, зокрема, 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 абзацу другого частини шостої статті 104 Закону України «Про електронні комунікації» (далі - Закон), споживачі електронних комунікаційних послуг, крім зазначеного, мають право на позасудовий розгляд спорів за їх зверненням регуляторним органом відповідно до [статті 123](#) цього Закону.

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 викладене, розроблено проект постанови НКЕК «Про затвердження Порядку подання споживачами звернень та врегулювання спорів» (далі – проект постанови НКЕК), якою передбачається врегулювання спорів між споживачами електронних комунікаційних послуг та постачальниками електронних комунікаційних послуг з питань замовлення, отримання чи припинення отримання електронних комунікаційних послуг.

Проект постанови схвалено рішенням НКЕК від 03 січня 2024 року № 1, оприлюднено на офіційному вебсайті НКЕК 04.01.2024 з метою отримання від фізичних та юридичних осіб, їх об'єднань зауважень та пропозицій до проекту акта та аналізу регуляторного впливу, строком до 05.02.2024.

Протягом зазначеного строку до проекту акта надійшли зауваження та пропозиції від Української асоціації операторів зв'язку «Телас», Офісу ефективного регулювання та гр. Малишева В.О. Усі зауваження і пропозиції щодо проекту акта, одержані протягом встановленого строку, розглянуті.

Проведено консультації щодо проекту акта відповідно до статті 15 Закону України «Про Національну комісію, що здійснює державне регулювання у сферах електронних комунікацій, радіочастотного спектра та надання послуг поштового зв'язку».

За результатами проведених консультацій щодо проекту акта пропонується його затвердити, що забезпечить виконання вимог законів України «Про електронні комунікації» та «Про Національну комісію, що здійснює державне регулювання у сферах електронних комунікацій, радіочастотного спектра та

надання послуг поштового зв'язку», та направити його на державну реєстрацію до Міністерства юстиції України.

Начальник Відділу по роботі
зі зверненнями громадян НКЕК

Катерина ПАШНЮК