

ОБГРУНТУВАННЯ

до проєкту рішення НКЕК про схвалення проєкту 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 проєкт постанови НКЕК «Про затвердження Порядку подання споживачами звернень та врегулювання спорів» (далі – проєкт 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).

Проєкт постанови схвалено рішенням НКЕК від 17 травня 2023 року № 190, оприлюднено на офіційному вебсайті НКЕК 17.05.2023 з метою отримання зауважень та пропозицій до нього та аналізу регуляторного впливу, від фізичних та юридичних осіб, їх об'єднань строком до 19.06.2023.

Протягом встановленого строку до проєкту постанови НКЕК надійшли зауваження та пропозиції Інтернет Асоціації України, Української асоціації операторів зв'язку «Телас» та гр. Малишева В.О. За результатами наданих пропозицій та зауважень проєкт постанови було доопрацьовано.

Пропонуємо схвалити доопрацьований за результатами наданих зауважень та пропозицій заінтересованих сторін проєкт постанови НКЕК та відповідно до пункту 4.6 Регламенту НКЕК, затвердженого рішенням НКЕК від 18.02.2022 № 1, оприлюднити проєкт постанови з метою проведення консультацій, одержання зауважень і пропозицій від фізичних та юридичних осіб, їх об'єднань та інших заінтересованих осіб не пізніше трьох днів з дня його схвалення.

**Начальник Відділу по роботі
зі зверненнями громадян НКЕК**

Катерина ПАШНЮК