



НАЦІОНАЛЬНА КОМІСІЯ, ЩО ЗДІЙСНЮЄ ДЕРЖАВНЕ РЕГУЛЮВАННЯ У
СФЕРАХ ЕЛЕКТРОННИХ КОМУНІКАЦІЙ, РАДІОЧАСТОТНОГО
СПЕКТРА ТА НАДАННЯ ПОСЛУГ ПОШТОВОГО ЗВ'ЯЗКУ

ПОСТАНОВА

___05.2023

м. Київ

№ ___

**Про затвердження Порядку подання
споживачами звернень та
врегулювання спорів**

Відповідно до 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», Національна комісія, що здійснює державне регулювання у сферах електронних комунікацій, радіочастотного спектра та надання послуг поштового зв'язку,

ПОСТАНОВЛЯЄ:

1. Затвердити Порядок подання споживачами звернень та врегулювання спорів, що додається.
2. Управлінню по роботі зі зверненнями громадян в установленому законодавством порядку подати цю постанову на державну реєстрацію до Міністерства юстиції України.

3. Ця постанова набирає чинності з дня її офіційного опублікування.

Голова

Олександр ЖИВОТОВСЬКИЙ

ЗАТВЕРДЖЕНО

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

№ _____

ПОРЯДОК

подання споживачами звернень та врегулювання спорів

І. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

1. Цей Порядок встановлює процедуру позасудового врегулювання спорів між споживачами електронних комунікаційних послуг (далі - Споживач) та постачальниками електронних комунікаційних послуг (далі - Постачальник) з питань замовлення, отримання чи припинення отримання електронних комунікаційних послуг (далі – Спир).

2. Дія цього Порядку поширюється на відносини, що виникають між Споживачем та Постачальником під час процедури позасудового врегулювання спорів.

3. У цьому Порядку терміни вживаються в таких значеннях:

уповноважена посадова особа регуляторного органу – посадова особа НКЕК, уповноважена рішенням НКЕК здійснювати вжиття заходів щодо вивчення питання та вирішення спору, у тому числі за потреби внести подання щодо розгляду НКЕК, пов'язаних зі спором;

позасудове врегулювання Спору – це послідовний комплекс дій, направлений на безпосереднє вирішення Спору між Споживачем та

Постачальником з приводу порушених прав та інтересів до його розгляду в суді;

угода про врегулювання Спору (мирова угода) – письмова домовленість сторін Спору, що укладається з метою його врегулювання на основі взаємних поступок.

4. Інші терміни вживаються у значеннях, наведених у Законі України «Про електронні комунікації» (далі – Закон).

5. НКЕК вирішує Спір відповідно до принципів і завдань, зазначених у частині другій статті 3, статті 4 Закону та статті 3 Закону України «Про Національну комісію, що здійснює державне регулювання у сферах електронних комунікацій, радіочастотного спектра та надання послуг поштового зв'язку».

II. ФОРМА, ЗМІСТ І ПОРЯДОК ПОДАННЯ ЗАЯВИ

1. З метою позасудового врегулювання Спору Споживач має право звернутись до НКЕК із заявою відповідно до форми, наведеної в додатку 1 до цього Порядку.

2. Врегулювання Спору здійснюється НКЕК безоплатно.

3. Споживач може реалізувати свої права у процесі позасудового врегулювання Спору самостійно або через уповноважену ним особу.

4. При формуванні електронної форми заяви електронна регуляторна платформа забезпечує перевірку повноти її заповнення.

У разі неможливості використання електронної регуляторної платформи надсилання документів до НКЕК може здійснюватися:

в електронному вигляді за допомогою електронних комунікаційних мереж із дотриманням вимог законодавства щодо електронних документів;

поштовим відправленням;

нарочним (за місцем розташування НКЕК).

5. Перед поданням звернення до НКЕК з приводу позасудового врегулювання Спору, Споживач повинен попередньо звернутися в письмовій формі із зверненням (скаргою) до Постачальника.

Якщо Споживач одразу звертається до НКЕК з приводу позасудового врегулювання Спору, НКЕК протягом 5 робочих днів з моменту реєстрації такого звернення направляє відповідне звернення (скаргу) Споживача до Постачальника для розгляду його по суті та інформує в письмовій формі про це Споживача.

Звернення до НКЕК з приводу позасудового врегулювання Спору може бути подано в рамках строку позовної давності, встановленого законом для певного виду вимог.

6. У разі незадоволення Постачальником протягом 30 календарних днів з дати отримання звернення вимог, викладених у зверненні (скарзі) Споживача, або ненадання відповіді, Споживач направляє звернення до НКЕК разом з копіями попередніх звернень до Постачальника з метою позасудового врегулювання Спору.

7. Якщо заява відповідає формі, наведеній в додатку 1 до цього Порядку, дата реєстрації заяви в НКЕК вважається початком процедури позасудового врегулювання Спорів.

Позасудове врегулювання Спору здійснюється в строк, що не перевищує двох місяців. У разі необхідності цей строк може бути подовжений на строк, необхідний для здійснення заходів державного нагляду чи експертизи, про це письмово інформується Споживач.

ІІІ. ЗАЛИШЕННЯ ЗАЯВИ БЕЗ РОЗГЛЯДУ

1. Уповноважена посадова особа регуляторного органу протягом 10 робочих днів з дня реєстрації заяви про позасудове врегулювання Спору направляє Споживачу письмову відповідь про залишення цієї заяви без

розгляду за підписом члена НКЕК, до повноважень якого, згідно з розподілом обов'язків між членами НКЕК, належить розгляд спірного питання, якщо:

- 1) питання (предмет) розгляду Спору не належить до повноважень НКЕК;
- 2) Спир між Споживачем та Постачальником вже розглядався НКЕК та/або судом та за ним прийнято рішення по суті Спору, зокрема, шляхом укладення угоди про врегулювання Спору (мирової угоди);
- 3) Споживачем порушені вимоги щодо оформлення заяви, форма якої визначена в додатку 1 до цього Порядку;
- 4) Споживач звернувся до НКЕК для позасудового врегулювання Спору після закінчення строку позовної давності, встановленого законом для певного виду вимог;
- 5) відсутні ознаки Спору, врегулювання якого належить до компетенції НКЕК.

У разі залишення заяви без розгляду з підстав, визначених у підпункті 3 цього пункту, Споживач має право повторно звернутись до НКЕК із заявою щодо позасудового врегулювання Спору після усунення виявлених недоліків.

IV. ПРОВЕДЕННЯ ПЕРЕГОВОРІВ МІЖ СТОРОНАМИ СПОРУ

1. За результатами попереднього розгляду заяви уповноважена посадова особа регуляторного органу протягом 15 робочих днів з дня її реєстрації направляє Постачальнику дії (бездіяльність) якого є предметом вимог Споживача, копії звернення (скарги) Споживача з вимогою надати НКЕК документи та інформацію, необхідні для з'ясування питань, викладених у заяві.

2. Постачальник, якому направлено запит, повинен протягом 10 робочих днів з дня його отримання повідомити НКЕК про предмет врегулювання Спору надати пояснення, копії документів та іншу інформацію, необхідну для встановлення НКЕК фактичних обставин Спору.

3. У разі ненадання Постачальником, якому направлено запит, або порушення строку, визначеного у пункті 2 цього Порядку, НКЕК інформації,

пояснень, копій документів, що визначені в запиті, уповноважена посадова особа регуляторного органу забезпечує протягом 10 робочих днів направлення листом НКЕК інформації Постачальнику про його відмову в участі в процедурі позасудового врегулювання Спорів.

4. Уповноважена посадова особа регуляторного органу проводить аналіз отриманих від Постачальника пояснень та копій документів, які стосуються суті Спору.

5. Під час позасудового врегулювання спору уповноважена посадова особа регуляторного органу повинна запропонувати можливість вирішення спору між Споживачем та Постачальником шляхом укладення угоди про врегулювання Спору (мирової угоди).

6. Споживач під час процедури позасудового врегулювання Спору може має право:

1) відмовитись від своїх вимог до Постачальника та припинити процедуру позасудового врегулювання спору до прийняття рішення по суті Спору шляхом направлення відповідного листа до НКЕК;

2) розглянути умови угоди про врегулювання Спору (мирової угоди) та укласти відповідну угоду.

7. Позасудове врегулювання Спору у разі відмови Споживача від своїх вимог до Постачальника до прийняття рішення НКЕК по суті припиняється протягом 5 робочих днів з дня реєстрації відповідного листа в НКЕК.

8. Якщо за результатами переговорів сторони вважають спір вирішеним та уклали мирову угоду вони інформують про це НКЕК протягом 3 робочих днів з дня її укладення.

V. ПРОЦЕДУРА ПОЗАСУДОВОГО ВРЕГУЛЮВАННЯ СПОРУ

1. При позасудовому врегулюванні Спору НКЕК має права, зазначені в частині шостій статті 123 Закону.

Відшкодування витрат на проведення експертизи, залучення фахівців та експертів покладається на Постачальника у разі встановлення порушення ним законодавства та прав Споживача, в інших випадках - на сторону, що ініціювала їх проведення, у разі якщо вони потребують оплати.

2. Для з'ясування обставин та всебічного розгляду Спору, надання можливості сторонам самостійно врегулювати Спир уповноважена посадова особа регуляторного органу може ініціювати проведення попереднього розгляду Спору в межах граничних строків процедури врегулювання Спору.

Рішення щодо проведення попереднього розгляду Спору приймає член НКЕК, до повноважень якого, згідно з розподілом обов'язків між членами НКЕК, належить розгляд спірного питання.

3. Попередній розгляд Спору відбувається у формі наради, на якій розглядається позиція сторін по суті Спору та документи, які стосуються Спору.

4. Учасниками попереднього розгляду Спору є Головуючий, секретар, уповноважена посадова особа регуляторного органу, представники Департаменту правового забезпечення та інших структурних підрозділів НКЕК, до компетенції яких також належить розгляд питання, що стало предметом Спору, споживач та/або уповноважена ним особа та Постачальник та/або їх уповноважені представники.

Функції секретаря попереднього розгляду Спору виконує уповноважена посадова особа регуляторного органу.

5. Уповноважена посадова особа регуляторного органу не пізніше ніж за 5 робочих днів до дати проведення попереднього розгляду Спору повідомляє сторони Спору про дату, час та місце їх проведення.

6. У разі неможливості прибути на попередній розгляд Спору сторона Спору та/або їх уповноважені представники зобов'язані не пізніше ніж за 3 робочі дні до початку попереднього розгляду Спору повідомити НКЕК та іншу сторону Спору про неможливість явки з підтвердженням поважності причин.

Уповноважена посадова особа регуляторного органу інформує сторони Спорю протягом 1 робочого дня про нову дату проведення попереднього розгляду Спорю.

Листування між НКЕК та сторонами Спорю відбувається шляхом направлення повідомлень через електронну регуляторну платформу. У разі неможливості використання електронної регуляторної платформи листування здійснюється одним із способів, визначених пунктом 4 розділу II цього Порядку.

7. У разі неявки на попередній розгляд Спорю без поважних причин однієї зі сторін Спорю та/або їх уповноважених представників чи відсутності у представників повноважень щодо представництва інтересів сторони Спорю, або якщо така неявка є повторною, Спiр розглядається без її участі.

У разі неявки на попередній розгляд Спорю обох сторін Спорю процедура попереднього розгляду Спорю припиняється.

8. У призначений час Головуючий відкриває попередній розгляд Спорю, представляє учасників, які беруть участь у нараді, повідомляє сторонам Спорю та/або їх уповноваженим представникам, про їхні права та обов'язки, про заявлені вимоги про порушення прав та інтересів Споживача, пропозиції щодо можливого врегулювання Спорю і ставить питання щодо наявності у сторін Спорю нових документів, пояснень, фактів, що стосуються предмета Спорю, які не були надані раніше.

9. У разі надання сторонами на попередньому розгляді Спорю нових документів, пояснень, фактів, що стосуються предмета Спорю, Головуючий може перенести проведення попереднього розгляду Спорю з метою повного та всебічного їх вивчення. Дата проведення наступного розгляду повідомляється сторонам Спорю під час цього розгляду.

За спільною ініціативою сторін для надання пропозицій НКЕК про вирішення спору рішенням Головуючого може утворюватись робоча група.

10. Під час попереднього розгляду Спорю Головуючий має право:

1) встановлювати регламент для виступів сторін Спору та інших учасників попереднього розгляду Спору;

2) пропонувати сторонам Спору зупинити попередній розгляд Спору з метою залучення необхідних фахівців з тієї чи іншої сторони Спору.

11. Під час попереднього розгляду Спору Головуючий зобов'язаний:

1) діяти в межах чинного законодавства України;

2) надавати сторонам Спору роз'яснення щодо порядку проведення попереднього розгляду Спору.

12. Під час попереднього розгляду Спору сторони мають право:

1) надавати НКЕК пояснення, запити, інші документи щодо предмета Спору, обґрунтовувати свою позицію, в тому числі щодо заперечень іншої сторони або інших зацікавлених осіб, які беруть участь у розгляді Спору;

2) залучати до процедури врегулювання Спору представників, фахівців, інших осіб;

3) відмовитися від своїх вимог;

4) визнати заявлену їй вимогу;

5) закінчити розгляд Спору шляхом укладення мирової угоди;

6) здійснювати інші права, передбачені Законом та цим Порядком.

Сторони при розгляді Спору повинні користуватися своїми правами на добросовісній та справедливій основі.

13. Під час попереднього розгляду Спору сторони зобов'язані:

1) вчасно з'явитися на попередній розгляд Спору та завчасно повідомляти про неможливість прибути на попередній розгляд спору;

2) давати правдиві пояснення;

3) співпрацювати з Головуючим та не перешкоджати проведенню попереднього розгляду Спору у встановлені цим Порядком строки;

4) надавати іншій стороні Спору можливість ознайомлюватися з документами та поясненнями, що подані до НКЕК у межах процедури позасудового врегулювання Спору;

5) поважати честь і гідність сторін Спору та інших учасників попереднього розгляду Спору;

б) дотримуватися чинного законодавства України.

14. За результатами попереднього розгляду Спору секретар складає протокол, у якому зазначає осіб, які були присутні на попередньому розгляді Спору, суть Спору, пропозиції сторін щодо вирішення Спору, прийняте при попередньому розгляді Спору рішення.

Протокол попереднього розгляду Спору підписується Головуючим та секретарем.

Копія оформленого протоколу попереднього розгляду Спору протягом 5 робочих днів з дня його проведення надсилається сторонам Спору.

15. У разі виявлення в ході позасудового розгляду спору ознак порушень законодавства у сфері електронних комунікацій уповноважена посадова особа регуляторного органу ініціює перед структурним підрозділом НКЕК, на який покладено функції державного нагляду (контролю) за додержанням законодавства у сферах електронних комунікацій та радіочастотний спектра, проведення позапланової перевірки.

VI. ПОРЯДОК ПРИЙНЯТТЯ РІШЕННЯ НКЕК ЩОДО ПОЗАСУДОВОГО ВРЕГУЛЮВАННЯ СПОРУ

1. За результатом розгляду Спору НКЕК приймає обов'язкове до виконання рішення у строк, що не перевищує двох місяців з моменту надходження звернення. У разі необхідності цей строк може бути подовжений на строк, необхідний для здійснення заходів державного нагляду чи експертизи.

2. За результатами позасудового врегулювання спору, НКЕК приймає одне з таких рішень по суті Спору:

задовольнити вимоги Споживача;

частково задовольнити вимоги Споживача;

відхилити вимоги Споживача;

припинити розгляд Спору.

3. Рішення НКЕК за результатами розгляду Спору повинне містити обґрунтування та оприлюднюватися на електронній регуляторній платформі, крім їх положень (частин), що містять інформацію з обмеженим доступом.

4. У разі, якщо Постачальник визнав заявлену йому Споживачем вимогу, в обґрунтуванні до проекту рішення НКЕК зазначається виключно цей факт, що не потребує подальшого аналізу документів, пояснень та іншої інформації.

5. НКЕК припиняє розгляд Спору та приймає рішення про припинення розгляду Спору в разі, якщо:

- 1) наявні підстави, зазначені у пункті 1 розділу III цього Порядку;
- 2) Споживач відмовляється від своїх вимог шляхом направлення відповідного листа до НКЕК;
- 3) сторони в Спорі врегульовують Спiр шляхом укладення угоди про врегулювання Спору (мирової угоди) або Постачальник задовольняє вимоги Споживача;
- 4) одна зі сторiн Спору звертається до суду щодо того самого предмету Спору та з тих самих підстав;
- 5) у разі неявки на попередній розгляд Спору обох сторiн Спору.

6. Рішення НКЕК приймається на засіданні.

7. Рішення НКЕК, прийняте в ході розгляду Спору, набирає чинності з дня, наступного за днем їх оприлюднення на своєму офіційному вебсайті, якщо більш пізній строк набрання чинності не встановлено самим рішенням, але не раніше дня оприлюднення рішення. Зазначене рішення може бути оскаржене в суді.

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

Катерина ПАШНЮК

Додаток 1
до Порядку подання споживачами звернень та
врегулювання спорів
(пункт 1 розділу II)

Прізвище, власне ім'я, по батькові (за наявності) споживача:
Контактна інформація споживача (місце проживання, номер телефону, електронна пошта):
Прізвище, власне ім'я, по батькові (за наявності), контактна інформація (місце проживання, номер телефону, електронна пошта) уповноваженого представника (якщо споживач представлений іншою особою):

ЗАЯВА ЩОДО ПОЗАСУДОВОГО ВРЕГУЛЮВАННЯ СПОРУ

1. Інформація про Постачальника, дії (бездіяльність), якого є предметом вимог споживача:
Повне найменування юридичної особи або прізвище, власне ім'я по батькові (за наявності) фізичної особи - підприємця (згідно даних з Єдиного державного реєстру юридичних осіб, фізичних осіб - підприємців та громадських формувань)
Ідентифікаційний код за ЄДРПОУ(якщо відомий):
Місцезнаходження (місце проживання), адреса для листування:
Контактна інформація (номер телефону, електронна пошта (якщо відома):

2. Реквізити письмового договору про надання електронних комунікаційних послуг, який є причиною спору (у разі наявності):
3. Обставини спору (Вказати дії (бездіяльність) Постачальника, які оскаржуються, час, коли вони були вчинені, детально викладіть обставини спору та факти на яких Ви засновуєте свої вимоги, та надайте відповідні документи).
4. Інформація про попереднє звернення до Постачальника (Вказати дати Вашого звернення до Постачальника, на дії (бездіяльність) які Ви оскаржуєте, додати копії звернення та отриману відповідь Постачальника.)
5. Вимоги Споживача (Вказати, що Ви конкретно вимагаєте від Постачальника, на дії (бездіяльність) якого Ви скаржитесьь.
6. Поточні/завершені процеси
6.1. Чи вирішується спір між тими ж сторонами щодо того ж предмета і з тих же підстав судом? <input type="checkbox"/> НІ <input type="checkbox"/> ТАК (Якщо так, вкажіть, коли і яким?)

6.2. Чи існує рішення суду щодо того самого предмету та з тих самих підстав?

НІ

ТАК

(Якщо так, вкажіть, коли і яким судом було прийнято це рішення.)

7. Перелік доданих документів, що підтверджують обставини, викладені у заяві

1.

2.

3.

Примітка:

Я згоден (згодна) на обробку персональних даних відповідно до Закону України "Про захист персональних даних".

Згоден на надання Постачальником до НКЕК інформації про отримані мною електронні комунікаційні послуги у Постачальника у період, що стосується цього Спору.

(дата)

Прізвище, власне ім'я, по батькові (за наявності)
та підпис заявника або уповноваженої ним
особи, повноваження якої оформлено відповідно
до законодавства