

## ЗАТВЕРДЖЕНО

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

06 вересня 2023 року № 344

### **Порядок розгляду спорів між постачальниками електронних комунікаційних мереж та/або послуг**

#### **1. Загальні положення**

1.1. Цей Порядок встановлює процедуру та правила позасудового розгляду Національною комісією, що здійснює державне регулювання у сферах електронних комунікацій, радіочастотного спектра та надання послуг поштового зв'язку спорів, що виникають між постачальниками електронних комунікаційних мереж та/або послуг (далі – спір).

1.2. НКЕК здійснює врегулювання спорів, що виникають між постачальниками електронних комунікаційних мереж та/або послуг (далі – Постачальники) у зв'язку з реалізацією їх прав та/або виконанням їхніх обов'язків:

1) передбачених Законом України «Про електронні комунікації» (далі – Закон) або прийнятими відповідно до нього нормативно-правовими актами, що врегульовують відносини, зокрема щодо:

взаємоз'єднання мереж, що виникають на будь-яких етапах укладення, зміни, виконання та розірвання договору про взаємоз'єднання мереж;

доступу до мереж та інфраструктури електронних комунікацій, що виникають на будь-яких етапах укладення, зміни, виконання та розірвання договору про доступ;

національного роумінгу та перенесення номерів;  
здійснення передбачених Законом заходів із спільного інвестування та розгортання електронних комунікаційних мереж;

2) передбачених договором, який регулює відносини, визначені Законом.

1.3. Цей Порядок визначає вимоги щодо:

1) форми, змісту і порядку подання заяв для вирішення спорів;  
2) проведення переговорів між сторонами з метою врегулювання спору;  
3) надання та збору доказів, проведення експертизи (у разі необхідності);  
4) підготовки до розгляду спору, в тому числі щодо створення робочих груп для попереднього розгляду спору і надання пропозицій НКЕК про його вирішення;

5) порядку повідомлення сторін про проведення засідань, інших заходів з розгляду спору;

б) процедури розгляду спорів, у тому числі в електронній формі.

1.4. Цей Порядок не поширюється на відносини, що виникають між:

Постачальниками та споживачами, кінцевими користувачами електронних комунікаційних послуг;

Постачальниками та власником (володільцем) інфраструктури об'єкта доступу, відносини між якими регулюються Законом України «Про доступ до об'єктів будівництва, транспорту, електроенергетики з метою розвитку електронних комунікаційних мереж».

1.5. У цьому Порядку терміни вживаються в таких значеннях:

відповідальний підрозділ – самостійний структурний підрозділ НКЕК, до компетенції якого належить розгляд питання, що стало предметом спору;

Головуючий попереднього розгляду спору (Головуючий) – член НКЕК, до повноважень якого, згідно з розподілом обов'язків між членами НКЕК, належить розгляд спірного питання, або керівник відповідального підрозділу, до компетенції якого належить розгляд питання, що стало предметом спору;

позасудове врегулювання спору – це послідовний комплекс дій, направлений на безпосереднє вирішення НКЕК спору між Постачальниками з приводу порушення прав і інтересів до його розгляду в суді;

сторони спору – Постачальники, які звернулись та приєднались до процедури врегулювання спору НКЕК.

Інші терміни вживаються у значеннях, визначених Законами України «Про електронні комунікації» та «Про доступ до об'єктів будівництва, транспорту, електроенергетики з метою розвитку електронних комунікаційних мереж».

1.6. НКЕК вирішує спори відповідно до принципів і завдань, зазначених у частині другій статті 3, статті 4 Закону, а також принципів процесуальної рівності та змагальності сторін, гласності та відкритості вирішення спору.

1.7. Врегулювання спору здійснюється НКЕК безоплатно.

Сторони спору самостійно несуть всі витрати, пов'язані з врегулюванням спору.

1.8. Під час врегулювання спору НКЕК має право:

1) вимагати від Постачальників копії документів, пояснення та іншу інформацію, необхідну для встановлення фактичних обставин справи та врегулювання спору, у визначені НКЕК спосіб та строки, але не менше як протягом 10 робочих днів від дня отримання такої вимоги;

2) проводити попередній розгляд спору із залученням сторін спору.

1.9. Місцем розгляду спору є місцезнаходження НКЕК. Організація процедури позасудового врегулювання спору, у тому числі проведення попереднього розгляду спору, здійснюється відповідальним підрозділом.

Попередній розгляд спору, розгляд питання щодо прийняття рішення про вирішення спору або про його припинення може здійснюватися дистанційно з використанням відповідних технічних засобів, зокрема через Інтернет про що відповідальний підрозділ забезпечує інформування сторін не менше ніж за 2 робочі дні до дня проведення розгляду.

1.10. За результатом розгляду спору НКЕК приймає рішення на засіданні. До прийняття рішення про розгляд спору НКЕК може проводити попередній розгляд спору відповідно до цього Порядку.

1.11. Звернення до НКЕК щодо позасудового врегулювання спору не перешкоджає праву кожної із сторін звернутися до суду.

## **2. Форма, зміст і порядок подання заяв для вирішення спорів**

2.1. З метою позасудового врегулювання спору Постачальник має право звернутись до НКЕК із заявою, форма та зміст якої наведені в додатку до цього Порядку.

Копію такої заяви Постачальник, який її подав одночасно надсилає до Постачальника, дії або бездіяльність якого оспорується.

2.2. Заява про позасудове врегулювання спору може бути подана до НКЕК протягом одного року з моменту виникнення спору.

2.3. 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).

## **3. Залишення заяви без розгляду**

3.1. Заява щодо вирішення спору залишається без розгляду НКЕК, якщо до початку розгляду спору НКЕК стали відомі наступні обставини:

1) предмет спору не належить до компетенції НКЕК;

2) спір між тими самими сторонами, про той самий предмет і з тих самих підстав знаходиться на розгляді НКЕК, суду чи третейського суду або набрало законної сили рішення за результатами такого розгляду спору;

3) між сторонами укладено договір про передачу спору на вирішення до третейського суду чи його розгляд в інший передбачений законом спосіб позасудового врегулювання спору, засвідчену копію якого подано до НКЕК;

4) заява щодо врегулювання спору подана особою, яка не має відповідних повноважень.

3.2. Про залишення заяви щодо вирішення спору без розгляду відповідальний підрозділ протягом 15 робочих днів з дня реєстрації такої заяви забезпечує направлення Постачальнику письмової відповіді за підписом члена НКЕК, до повноважень якого, згідно з розподілом обов'язків між членами НКЕК, належить розгляд спірного питання.

У разі залишення заяви без розгляду з підстав, визначених у підпункті 4 пункту 3.1 цього розділу, Постачальник має право повторно звернутись до НКЕК із заявою щодо позасудового врегулювання спору після усунення виявлених недоліків.

#### **4. Приєднання до позасудового розгляду спору**

4.1. За результатами попереднього розгляду заяви відповідальний підрозділ протягом 15 робочих днів з дня її реєстрації направляє Постачальнику, дії або бездіяльність якого оспорується, запит щодо приєднання до процедури позасудового врегулювання спору та вимогу щодо надання пропозицій стосовно вирішення спору, пояснень, матеріалів та іншої інформації, необхідної для розгляду заяви.

4.2. Постачальник, якому направлено запит, має протягом 10 робочих днів з дня його отримання повідомити НКЕК про приєднання або відмову у приєднанні до процедури позасудового врегулювання спору та, в разі приєднання до процедури позасудового врегулювання спору надати пояснення,

копії документів та іншу інформацію, необхідну для встановлення НКЕК фактичних обставин справи.

## **5. Відмова у позасудовому врегулюванні спору**

5.1. Відмова у позасудовому врегулювання спору здійснюється у таких випадках:

у разі неприєднання Постачальником, якому направлено запит, до процедури позасудового врегулювання спору або ненадання цим постачальником у визначені в запиті способ та строки відповіді про приєднання до такої процедури;

якщо заява подана Постачальником з порушенням строку, визначеного у пункті 2.2 розділу 2 цього Порядку.

5.2. Відповідальний підрозділ забезпечує протягом 10 робочих днів направлення листом НКЕК інформації Постачальнику про відмову у позасудовому врегулюванні спору.

## **6. Відповідальний підрозділ**

6.1. Відповідальний підрозділ здійснює організаційне забезпечення позасудового розгляду спору, забезпечує належний розгляд питання, що стало предметом спору, виконує інші обов'язки відповідно до цього Порядку.

6.2. Відповідальний підрозділ під час розгляду спору:

1) готує та надсилає запити сторонам спору щодо надання копій документів, пояснень та іншої інформації, необхідної для встановлення фактичних обставин справи та врегулювання спору;

2) здійснює аналіз копій документів, пояснень та іншої інформації, необхідної для встановлення фактичних обставин справи та врегулювання спору, які подаються сторонами спору;

3) організовує проведення попереднього розгляду спору відповідно розділу цього Порядку;

4) готує у випадках встановлених цим Порядком проект рішення НКЕК щодо позасудового розгляду спору, проект рішення про припинення розгляду спору, проект рішення про застосування тимчасових заходів захисту прав заявника;

5) готує запит до органів державної влади щодо надання документів, матеріалів, статистичної та іншої інформації, необхідної для встановлення фактичних обставин справи та врегулювання спору (за необхідності, у разі ініціювання цього однією із сторін або сторонами);

6) повідомляє сторони спору про дату та час проведення засідання НКЕК у формі відкритого слухання, але не пізніше ніж за 5 робочих днів до дати проведення цього засідання, на якому планується розгляд спору;

7) залучає у разі необхідності самостійні структурні підрозділи апарату НКЕК відповідно до розподілу їх функціональних обов'язків;

8) надає можливість Сторонам спору ознайомлюватися з документами та поясненнями, що зібрані НКЕК у межах процедури позасудового врегулювання спору;

9) у разі виявлення в ході позасудового розгляду спору ознак порушень законодавства у сфері електронних комунікацій 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.

## **7. Проведення переговорів між сторонами**

7.1. На будь якому етапі позасудового врегулювання спору сторони мають право проводити переговори між собою.

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

## **8. Надання та збір доказів, проведення експертизи**

8.1. Для цілей цього Порядку доказами є будь-які дані, на підставі яких НКЕК встановлює наявність або відсутність обставин (фактів), що обґрунтовують вимоги і заперечення сторін, та інших обставин, які мають значення для вирішення справи. Ці дані встановлюються такими засобами:

письмовими, речовими і електронними доказами;

висновками експертів, складеними за результатами експертиз.

НКЕК має право збирати докази з власної ініціативи.

8.2. Кожна із сторін має право подати до НКЕК висновок експерта, складений на замовлення цієї сторони (сторін).

8.3. Докази подаються сторонами не пізніше ніж за 10 робочих днів до закінчення визначеного цим Порядком строку для прийняття рішення щодо позасудового врегулювання спору.

8.4. Жодні докази, у тому числі висновок експерта, не мають заздалегідь встановленої сили. НКЕК оцінює належність, допустимість, достовірність кожного доказу окремо, а також вірогідність і взаємний зв'язок доказів у їх сукупності.

## **9. Попередній розгляд спору**

9.1. Для з'ясування обставин та всебічного розгляду спору, надання можливості сторонам самостійно врегулювати спір відповідальний підрозділ 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.

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



9.3. Учасниками попереднього розгляду спору є Головуючий, секретар, керівник (заступник керівника) відповідального підрозділу, представники Департаменту правового забезпечення та інших структурних підрозділів НКЕК, до компетенції яких також належить розгляд питання, що стало предметом спору, та Постачальники та/або їх уповноважені представники, які звернулись із заявою щодо врегулювання спору.

Функції секретаря відкритих слухань виконує працівник відповідального підрозділу, що забезпечує організацію попереднього розгляду спору.

9.4. У разі неможливості прибути на попередній розгляд спору сторона спору та/або її уповноважений представник 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.

Відповідальний підрозділ інформує сторони спору протягом 1 робочого дня про нову дату проведення попереднього розгляду спору.

Листування між НКЕК та сторонами спору відбувається шляхом направлення повідомлень через електронну регуляторну платформу. У разі неможливості використання електронної регуляторної платформи листування здійснюється одним із способів визначених пунктом 2.3 розділу 2 цього Порядку.

9.5. У разі неявки на попередній розгляд спору без поважних причин однієї зі сторін спору та/або її представників чи відсутності в одного з представників повноважень щодо представництва інтересів сторони спору, або якщо така неявка є повторною, спір розглядається без її участі.

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

9.6. До початку відкритих слухань сторони спору мають підтвердити свою присутність у секретаря попереднього розгляду спору і надати документи, що підтверджують їх повноваження щодо представництва інтересів.

Секретар інформує Головуючого, інших представників НКЕК про явку уповноважених представників сторін спору і про результати перевірки їх повноважень.

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

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

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

9.9. Під час попереднього розгляду спору 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.

9.10. 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.

9.11. Під час попереднього розгляду спору, а також на будь-якому іншому етапі його розгляду, сторони спору мають право:

- 1) ознайомлюватися з матеріалами розгляду спору;

2) надавати НКЕК докази, 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;

3) одержувати копії рішень, інших процесуальних документів НКЕК щодо врегулювання спору;

4) оскаржувати рішення регуляторного органу до суду;

5) залучати до процедури врегулювання спору представників, фахівців, інших осіб;

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

Сторона спору має право відмовитися від своїх вимог.

Сторона спору має право визнати заявлену їй вимогу.

Сторони можуть закінчити розгляд спору шляхом укладення мирової угоди.

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

9.12. Під час попереднього розгляду спору сторони зобов'язані:

1) вчасно з'явитися на попередній розгляд спору та зареєструватися;

2) давати правдиві пояснення;

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

4) направляти іншій стороні спору копії заяви, пояснень, доказів та інших документів, які подаються до НКЕК у межах процедури позасудового врегулювання спору;

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

6) завчасно повідомляти про неможливість прибути на попередній розгляд спору;

7) дотримуватися чинного законодавства України.

9.13. За результатами попереднього розгляду спору секретар складає протокол, у якому зазначає осіб, які були присутні на попередньому розгляді спору, відомості про юридичних осіб (сторін спору) згідно з Єдиним державним реєстром юридичних осіб, фізичних осіб – підприємців та громадських формувань: найменування юридичної особи, ідентифікаційний код, місцезнаходження, з зазначенням сторони спору, яка ініціювала позасудове врегулювання 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 проведення попереднього розгляду спору надсилається сторонам спору.

## **10. Повідомлення сторін про проведення засідань, інших заходів з розгляду спору**

10.1. Відповідальний підрозділ не пізніше ніж за 5 робочих днів до дати проведення засідання, інших заходів з розгляду спорів повідомляє сторони спору про дату, час та місце їх проведення.

10.2. Сторони є належним чином повідомлені про дату час та місце проведення засідань, інших заходів з розгляду спору з моменту розміщення відповідного повідомлення (листа) на електронній регуляторній платформі, а у випадку неможливості використання електронної регуляторної платформи з урахуванням пункту 2.3 розділу 2 цього Порядку, з моменту направлення відповідного повідомлення (листа).

## **11. Порядок прийняття рішення НКЕК щодо позасудового врегулювання спору**

11.1. За результатом розгляду спору НКЕК приймає обов'язкове до виконання рішення у строк, що не перевищує двох місяців з моменту надходження звернення. Цей строк може бути продовжений на час, необхідний для отримання доказів чи вчинення інших необхідних процесуальних дій. Загальний строк врегулювання спору не повинен перевищувати чотирьох місяців з моменту надходження звернення.

У разі призначення експертизи перебіг строку може бути зупинений до виконання експертизи, про що НКЕК ухвалюється мотивоване рішення.

11.2. За результатами розгляду спору НКЕК приймає рішення:

- 1) про вирішення спору;
- 2) про припинення розгляду спору.

11.3. 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.

11.4. Рішення НКЕК про вирішення спору повинно містити, зокрема, зобов'язання усунути Постачальником порушення законодавства у сфері електронних комунікацій або взяття до відома визнання стороною заявленої їй вимоги.

11.5. У разі, якщо сторона визнала заявлену їй вимогу, в обґрунтуванні до проекту рішення зазначається виключно цей факт, що не потребує подальшого аналізу документів, пояснень та іншої інформації.

11.6. НКЕК припиняє розгляд спору та приймає рішення про припинення розгляду спору в разі, якщо:

- 1) після початку розгляду спору стали відомі обставини, зазначені у пункті 3.1 розділу 3 цього Порядку;
- 2) від заявника надійшла заява про відмову від звернення про врегулювання спору;
- 3) сторонами укладено мирову угоду;

4) відбулося припинення юридичної особи (державної реєстрації припинення підприємницької діяльності фізичної особи – підприємця), яка була однією із сторін у справі.

11.7. НКЕК на підставі заяви будь-якої із сторін спору може прийняти рішення про застосування тимчасових заходів захисту прав заявника, відповідно до передбачених Законом повноважень, шляхом видання припису утриматися від певних дій, заходів, які можуть ускладнити або унеможливити виконання рішення про врегулювання спору. В такому разі, в обґрунтуванні до такого рішення відповідальним підрозділом вказується яким чином неутримання від певних дій чи заходів може ускладнити або унеможливити виконання рішення НКЕК про врегулювання спору.

Копію такої заяви сторона, яка її подала одночасно надсилає іншій стороні з метою можливості подання нею заперечень, обов'язкових до розгляду НКЕК.

Тимчасові заходи діють протягом періоду, визначеного рішенням регуляторного органу, але не довше ніж до набрання чинності рішенням щодо спору, крім випадків їх скасування чи зміни НКЕК за зверненням будь-якої із сторін спору, або в судовому порядку.

11.8. Рішення НКЕК приймається на засіданні, що проводиться у формі відкритого слухання.

У випадках, якщо під час засідання досліджується інформація з обмеженим доступом, порядок доступу до якої регулюється законом, засідання проводиться у формі закритого слухання.

11.9. Рішення НКЕК, прийняті в ході розгляду спору, набувають чинності з дня їх прийняття. Зазначене рішення може бути оскаржене до суду.

**Директор Департаменту  
правового забезпечення**

**Євген БАКІРОВ**

Додаток  
до Порядку розгляду спорів між  
постачальниками електронних  
комунікаційних мереж та/або послуг  
(пункт 2.1 розділу 2)

**Заява  
про позасудове врегулювання спору**

Заявник звертається із цією заявою до НКЕК із метою позасудового врегулювання спору та прийняття відповідного рішення НКЕК.

**1.1. Інформація про Заявника:**

---

(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, номер у реєстрі постачальників електронних комунікаційних мереж та послуг)

**1.2. Інформація про Постачальника, дії якого оспоруються:**

---

(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, номер у реєстрі постачальників електронних комунікаційних мереж та послуг)

**2. Місцезнаходження (місце проживання):**

**2.1. Заявника:**

---

(поштовий індекс, область, населений пункт, вулиця, номер будинку, інша інформація за потреби)

**2.2. Постачальника, дії якого оспоруються:**

---

(поштовий індекс, область, населений пункт, вулиця, номер будинку)

**3. Засоби зв'язку:**

**3.1. Заявник:**

---

(робочий або мобільний номер телефону, електронна адреса)

**3.2. Постачальник, дії якого оспоруються:**

---

(робочий або мобільний номер телефону, електронна адреса)

4. Інформація по суті спору з посиланнями на фактичні дані:

---

---

5. Пропозиція Заявника щодо вирішення спору (за наявності):

---

---

6. Додатки:

- 1) фактичні дані (копії документів, пояснень, експертних висновків тощо), що викладені в заяві;
- 2) копії документів, які посвідчують уповноважену особу заявника (повноваження адвоката).

Заявник підтверджує, що:

- 1) на час подання заяви спір із того самого питання, з яким він (та інші Постачальники, в разі подання заяв від кількох Постачальників) звернувся, не розглядався НКЕК та не вирішувався або не вирішується в суді чи третейському суді або набрало законної сили рішення за результатами такого розгляду спору;
- 2) на час подання заяви між сторонами спору відсутній договір про передачу спору на вирішення до третейського суду чи його розгляд в інший передбачений законом спосіб позасудового врегулювання спору;
- 3) подані відомості та матеріали є правдивими.

«\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ року

\_\_\_\_\_  
(підпис Заявника або уповноваженої особи)

\_\_\_\_\_