



ukrainian internet association

ІНТЕРНЕТ АСОЦІАЦІЯ УКРАЇНИ

04053, м. Київ, вул. О.Гончара, 15/3, офіс 22

info@inau.ua; www.inau.ua

Голові Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах електронних комунікацій, радіочастотного спектра та надання послуг поштового зв'язку
ЖИВОТОВСЬКОМУ О.М.

Вих. № 56
від 05.06.2023

**Щодо зауважень та пропозицій до проекту постанови
НКЕК «Про затвердження Порядку подання
споживачами звернень та врегулювання спорів»**

Шановний Олександрє Миколайовичу!

Національною комісією, що здійснює державне регулювання у сферах електронних комунікацій, радіочастотного спектра та надання послуг поштового зв'язку (НКЕК) на офіційній сторінці в мережі Інтернет за адресою: <http://www.nkrzi.gov.ua> у розділі «Регуляторна діяльність НКЕК», «Регуляторні акти», опубліковано проект постанови НКЕК «Про затвердження Порядку подання споживачами звернень та врегулювання спорів» (далі – проект постанови) та зазначено, що пропозиції та зауваження можна подати до НКЕК до 19 червня 2023 року.

Враховуючи зазначене, в установленій термін, надаємо зауваження та пропозиції до проекту постанови, які просимо розглянути та врахувати.

1. У пункті 1 розділу 1 проекту Порядку подання споживачами звернень та врегулювання спорів (далі – проект Порядку) пропонуємо у визначенні поняття *«позасудове врегулювання Спору»* доповнити положеннями, що споживач може звернутись за захистом своїх прав безпосередньо до суду, тобто без застосування процедури позасудового врегулювання спору.

Вважаємо, що таке доповнення відповідатиме, зокрема, статті 8 Конституції України, де закріплено, що в Україні визнається і діє принцип верховенства права. Норми Конституції України є нормами прямої дії. Звернення до суду для захисту конституційних прав і свобод людини і громадянина безпосередньо на підставі Конституції України гарантується.

2. У пункті 3 розділу IV проекту Порядку пропонується встановити, що, 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.

Разом з цим, із проекту Порядку пропонуємо виключити цей пункт як такий, що обмежує права постачальника.

Так, відповідно, до частини шостої статті 123 Закону України «Про електронні комунікації» у ході врегулювання спорів регуляторний орган має право:

- 1) витребувати у сторін документи та інформацію, необхідні для з'ясування питань, викладених у зверненні;
- 2) проводити заходи державного нагляду з питань спору, за наявності підстав, передбачених частиною восьмою статті 10 цього Закону;
- 3) призначати проведення експертизи щодо питань, які становлять предмет спору;

- 4) залучати фахівців та експертів з відповідних питань;
- 5) передавати матеріали, у разі необхідності, до органів державної влади, до компетенції яких віднесені відповідні питання;
- 6) інші права відповідно до закону.

На наше переконання, постачальники зацікавлені у справедливому розгляді НКЕК та врегулюванні спору із споживачем. Проте, якщо виникатимуть випадки ненадання інформації на запити, то НКЕК, відповідно до вказаного положення Закону, має достатньо інших механізмів для реалізації свого обов'язку та забезпечення врегулювання спору.

Звертаємо увагу і на тому, що відповідно до пункту 1 частини сьомої статті 123 Закону України «Про електронні комунікації» під час врегулювання спору уповноважена посадова особа регуляторного органу, зокрема, повинна дотримуватися принципів законності та рівності сторін, незалежності, нейтральності та конфіденційності інформації щодо споживача.

Але, виключаючи постачальника за формальними підставами (наприклад, запізнення подання інформації на 1 день) із процедури позасудового врегулювання спорів, цей принцип Закону не буде дотриманий.

3. У абзаці 2 пункту 1 розділу V проекту Порядку зазначається, що *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.*

Проте, вважаємо, що це положення необхідно конкретизувати та зазначити, що йдеться про експертизу, призначену НКЕК відповідно до пункту 3 частини шостої статті 123 Закону України «Про електронні комунікації» та про залучення саме НКЕК фахівців та експертів відповідно до пункту 4 частини шостої статті 123 Закону України «Про електронні комунікації».

З огляду на зазначене, абзац 2 пункту 1 розділу V проекту Порядку пропонуємо викласти у редакції:

«Відшкодування витрат на проведення експертизи, **призначеної НКЕК**, залучення **НКЕК** 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.».

4. У пункті 4 розділу V проекту Порядку зазначається, що *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.*

Разом з тим, відповідно до раніше наданого визначення поняття, уповноваженою посадовою особою регуляторного органу є 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.

Крім того, у пункті 4 розділу V проекту Порядку уповноважена посадова особа регуляторного органу й так уже зазначена окремо, як учасник процесу.

У пункті 14 розділу V проекту Порядку зазначається, що протокол попереднього розгляду Спору підписується Головуючим та секретарем.

Тобто, аналізуючи ці положення, вважаємо за доцільне, у проекті Порядку

конкретизувати, хто саме у процесі попереднього розгляду спору є Головуючим, хто секретарем (тобто, що це не одна й та сама особа).

5. Пункт 5 розділу V проекту Порядку пропонуємо доповнити положеннями, які передбачатимуть можливість проведення засідання попереднього розгляду спору **в режимі онлайн**.

6. Пункт 14 розділу V проекту Порядку пропонуємо уточнити та зазначити:

«Копія оформленого протоколу попереднього розгляду Спору протягом 5 робочих днів з дня його проведення надсилається сторонам Спору з **використанням електронної регуляторної платформи або одним із способів, визначених пунктом 4 розділу II цього Порядку**».

Про результати розгляду цього листа просимо повідомити письмово.

З повагою

Голова Правління
ІНТЕРНЕТ АСОЦІАЦІЇ УКРАЇНИ

A handwritten signature in blue ink, consisting of several loops and a long horizontal stroke extending to the right.

Олександр САВЧУК