

№ Доповнення відповідний пункт	Зміст редакціїПроекту Додаткувикладеного до рішення НКЕК від 17.05.2023	Запропоновані доповнення в ряді окремих пунктів Додатку до рішення НКЕК від 17.05.2023
Перше доповнення Розділ І Пункт1.	<p><b>І. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ</b></p> <p><b>1.</b>Цей Порядок встановлює процедуру позасудового врегулювання спорівміж споживачами електронних комунікаційних послуг (далі - Споживач) тапостачальниками електронних комунікаційних послуг (далі - Постачальник) зпитань замовлення, отримання чи припинення отримання електронних комунікаційних послуг (далі – Спiр).</p>	<p>В Розділі<b>І. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ</b></p> <p>В Пункті<b>1.</b>В частині застосування слів «постачальниками електронних комунікаційних послуг»перед словом «послуг» доповнити словом та сповосполученням«мереж та/або»;після слова із комою «замовлення,»доповнитисловом «надання»; після слів в скобках «(далі-Постачальник)» доповнити словами «з урахуванням вжиття заходів для його врегулювання і вирішення уповноваженою посадовою особою НКЕК».</p> <p>Викласти пункт 1. в наступній редакції:</p> <p><b>1. Цей Порядок встановлює процедуру позасудового врегулювання спорівміж споживачами електронних комунікаційних послуг (далі-Споживач) тапостачальниками електронних комунікаційних мереж та/абопослуг (далі - Постачальник) з урахуванням вжиття заходів для його врегулювання і вирішення уповноваженою посадовою особою НКЕК зпитань замовлення, надання, отримання чи припинення отримання електроннихкомунікаційних послуг (далі – Спiр).</b></p> <p><u><b>Аргументація і обґрунтування до пункту 1.</b></u></p> <p>Пункт 1. Проекту Порядку не враховує: постачальників електронних комунікаційних мереж; вжиття заходів для врегулювання і вирішення Спору уповноваженою посадовою особою НКЕК; питання надання послуг.</p>

<p>Друге. доповнення Розділ І Пункт2.</p>	<p><b>І. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ</b>  <b>2.</b> Дія цього Порядку поширюється на відносини, що виникають між Споживачем та Постачальником під час процедури позасудового врегулювання спорів.</p>	<p>В Розділі <b>І. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ</b>  В пункті 2. Після слова «спорів» доповнити словами в скобках «(далі - сторони Спору)».  Викласти пункт 2. в наступній редакції:  <b>2. Дія цього Порядку поширюється на відносини, що виникають між Споживачем та Постачальником під час процедури позасудового врегулювання спорів (далі – сторони Спору).</b>   <u><b>Аргументація і обґрунтування до пункту 1.</b></u>  Пункт 2. Проекту Порядку не враховує що процедура позасудового врегулювання спору стосується Споживача та Постачальника як Сторін Спору (тобто виключно є дві сторони спору в позасудовому порядку).</p>
---	--	--

<p>Третє доповнення Розділ І Пункт 3.</p>	<p><b>Розділ І. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ</b></p> <p>3. У цьому Порядку терміни вживаються в таких значеннях:</p> <p>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;</p> <p>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 всуді;</p> <p>угода про врегулювання Спору (мирова угода) – письмова домовленість сторін Спору, що укладається з метою його врегулювання на основі взаємних поступок.</p>	<p><b>В Розділі І. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ</b></p> <p>В пункті 3. Порядку після слів «вивчення питання та» доповнити словами «для врегулювання і досягнення згоди щодо»; після слів «щодо розгляду НКЕК» доповнити словами «суперечливих питань,»; після слів «з приводу порушених прав» доповнити комою та словом «обов'язків»; після слова «укладається» доповнити словами «на умовах відсутності претензій».</p> <p>Викласти пункт 3. в наступній редакції:</p> <p><b>3. У цьому Порядку терміни вживаються в таких значеннях:</b></p> <p>уповноважена посадова особа регуляторного органу – посадова особа НКЕК, уповноважена рішенням НКЕК здійснювати вжиття заходів щодо вивчення питання та для врегулювання і досягнення згоди щодо вирішення спору, у тому числі за потреби внести подання щодо розгляду НКЕК суперечливих питань, пов'язаних зі спором;</p> <p>позасудове врегулювання Спору – це послідовний комплекс дій, направлений на безпосереднє вирішення Спору між Споживачем та Постачальником з приводу порушених прав, обов'язків та інтересів до його розгляду в суді;</p> <p>угода про врегулювання Спору (мирова угода) – письмова домовленість сторін Спору, що укладається на умовах відсутності претензій з метою його врегулювання на основі взаємних поступок.</p> <p><u><b>Аргументація і обґрунтування до пункту 1.</b></u></p> <p>Пункт 2. Проекту Порядку не враховує важливих положень по змісту, які слід зазначити, а саме: для врегулювання і досягнення згоди; суперечливі питання спору що розглядаються НКЕК; обов'язки сторін спору; умови відсутності претензій у обох сторін спору для укладення угоди.</p>
---	--	---

<p>Четверте доповнення Розділ І Пункт 4.</p>	<p><b>І. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ</b> 4. Інші терміни вживаються у значеннях, наведених у Законі України «Про електронні комунікації» (далі – Закон).</p>	<p>В Розділі <b>І. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ</b> Викласти пункт 4. в наступній редакції:  4. Інші терміни вживаються у значеннях, наведених у Законах України «Про електронні комунікації», «Про поштовий зв'язок», «Про доступ до публічної інформації», «Про захист прав споживачів».</p> <p><u>Аргументація і обґрунтування до пункту 1.</u> Пункт 2. Проекту Порядку не враховує інші важливі Закони України для досягнення згоди і укладення угоди сторонами спору: «Про поштовий зв'язок», «Про доступ до публічної інформації», «Про захист прав споживачів».</p>
<p>П'яте доповнення Розділ І Пункт 5.</p>	<p><b>І. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ</b> 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».</p>	<p>В Розділі <b>І. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ</b> Викласти пункт 5. в наступній редакції: 5. НКЕК розглядає та вирішує Спір відповідно до основних принципів як передбачено статтею 3 та завдань, функцій і повноважень зазначених у статті 4 Закону України «Про Національну комісію, що здійснює державне регулювання у сферах електронних комунікацій, радіочастотного спектра та надання послуг поштового зв'язку».</p> <p><u>Аргументація і обґрунтування до пункту 1.</u> Пункт 5. Проекту Порядку містить неточності формулювання при врахуванні змісту вимог в редакції статей 3,4 Закону України «Про Національну комісію, що здійснює державне регулювання у сферах електронних комунікацій, радіочастотного спектра та надання послуг поштового зв'язку» і тому враховано і запропоновано редакцію як передбачено і зазначено у статтях 3, 4 закону.</p>

<p><b>Шосте доповнення</b> <b>Розділ IV</b> <b>Пункти 4,6</b></p>	<p><b>Розділ IV. ПРОВЕДЕННЯ ПЕРЕГОВОРІВ МІЖ СТОРОНАМИ СПОРУ</b></p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>4. Уповноважена посадова особа регуляторного органу проводить аналіз отриманих від Постачальника пояснень та копій документів, які стосуються суті Спору.</p> <p>.5. Під час позасудового врегулювання спору</p>	<p><b>В розділі IV. ПРОВЕДЕННЯ ПЕРЕГОВОРІВ МІЖ СТОРОНАМИ СПОРУ</b></p> <p>В пункті 4 після слова «проводить» доповнити словом і сполученням «облік і » та викласти пункт 4 Розділу в наступній редакції :</p> <p><b>4. Уповноважена посадова особа регуляторного органу проводить облік і аналіз отриманих від Постачальника пояснень та копій документів, які стосуються суті Спору.</b></p> <p>В пункті 6 слово «може» прибрати та викласти в редакції:</p> <p><b>6. Споживач під час процедури позасудового врегулювання Спору має право:</b></p> <p><b>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;</b></p> <p><b>2) розглянути умови угоди про врегулювання Спору (мирової угоди) та укласти відповідну угоду.</b></p> <p><b><u>Аргументація і обґрунтування до пункту 4.</u></b></p> <p><b>Уповноважена посадова особа НКЕК яка призначена НКЕК для врегулювання сторін спору повинна вести не лише аналіз але і облік . отриманих від Постачальника пояснень та копій документів, які стосуються суті Спору.</b></p>
---	--	---

	<p>уповноважена посадова особа регуляторного органу повинна запропонувати можливість вирішення спору між Споживачем та Постачальником шляхом укладення угоди про врегулювання Спору (мирової угоди).</p> <p>6. Споживач під час процедури позасудового врегулювання Спору може має право:</p> <p>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;</p> <p>2) розглянути умови угоди про врегулювання Спору (мирової угоди) та укласти відповідну угоду.</p> <p>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.</p> <p>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.</p>	
<p><b>Сьоме доповнення</b></p> <p><b>Розділ V</b></p> <p><b>Пункт 4.</b></p>	<p><b>Розділ V. ПРОЦЕДУРА ПОЗАСУДОВОГО ВРЕГУЛЮВАННЯ СПОРУ</b></p> <p>1. При позасудовому врегулюванні Спору НКЕК має права, зазначені в частині шостій статті 123 Закону.</p> <p>Відшкодування витрат на проведення експертизи, залучення фахівців та експертів покладається на Постачальника у разі встановлення порушення</p>	<p>В розділі V. ПРОЦЕДУРА ПОЗАСУДОВОГО ВРЕГУЛЮВАННЯ СПОРУ</p> <p>Пункт 4 викласти в наступній редакції:</p> <p><b>4. Учасниками попереднього розгляду Спору є посадові особи призначені окремим рішенням НКЕК: Головуючий, секретар,уповноважена посадова особа регуляторного органу, представники Департаменту правового забезпечення та інших структурних підрозділів НКЕК,до</b></p>

<p>ним законодавства та прав Споживача, в інших випадках - на сторону, що ініціювала їх проведення, у разі якщо вони потребують оплати.</p> <p>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.</p> <p>Рішення щодо проведення попереднього розгляду Спору приймає член НКЕК, до повноважень якого, згідно з розподілом обов'язків між членами НКЕК, належить розгляд спірного питання.</p> <p>3. Попередній розгляд Спору відбувається у формі наради, на якій розглядається позиція сторін по суті Спору та документи, які стосуються Спору.</p> <p>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.</p> <p>Функції секретаря попереднього розгляду Спору виконує уповноважена посадова особа регуляторного органу.</p> <p>5. Уповноважена посадова особа регуляторного</p>	<p>повноважень яких також належить розгляд питання, що стало предметом Спору, споживач та/або уповноважена ним особа та Постачальник та/або їх уповноважені представники.</p> <p>Функції Головуючого попереднього розгляду Спору виконує уповноважена посадова особа регуляторного органу.</p> <p><u>Аргументація і обґрунтування до пункту 4.</u></p> <p>Функції Головуючого має виконувати Уповноважена посадова особа НКЕК яка призначена НКЕК для врегулювання сторін спору.</p> <p>Доповнення підготовлені Малишевим В.О. 17.06.2023</p>
--	---

	<p>органу не пізніше ніж за 5 робочих днів до дати проведення попереднього розгляду Спору повідомляє сторони Спору про дату, час та місце їх проведення.</p> <p>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.</p> <p>Уповноважена посадова особа регуляторного органу інформує сторони Спору протягом 1 робочого дня про нову дату проведення попереднього розгляду Спору.</p> <p>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 4 розділу II цього Порядку.</p> <p>7. У разі неявки на попередній розгляд Спору без поважних причин однієї зі сторін Спору та/або їх уповноважених представників чи відсутності у представників повноважень щодо представництва інтересів сторони Спору, або якщо така неявка є повторною, Спір розглядається без її участі.</p> <p>У разі неявки на попередній розгляд Спору обох сторін Спору процедура попереднього розгляду Спору припиняється.</p> <p>8. У призначений час Головуючий відкриває</p>	
--	--	--



	<p>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 вимоги про порушення прав та інтересів Споживача, пропозиції щодо можливого врегулювання Спору і ставить питання щодо наявності у сторін Спору нових документів, пояснень, фактів, що стосуються предмета Спору, які не були надані раніше.</p> <p>9. У разі надання сторонами на попередньому розгляді 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.</p> <p>За спільною ініціативою сторін для надання пропозицій НКЕК про вирішення спору рішенням Головуючого може утворюватись робоча група.</p> <p>10. Під час попереднього розгляду Спору Головуючий має право:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) встановлювати регламент для виступів сторін Спору та інших учасників попереднього розгляду Спору;</li> <li>2) пропонувати сторонам Спору зупинити попередній розгляд Спору з метою залучення необхідних фахівців з тієї чи іншої сторони Спору.</li> </ol> <p>11. Під час попереднього розгляду Спору Головуючий зобов'язаний:</p>	
--	---	--

	<p>1) діяти в межах чинного законодавства України;  2) надавати сторонам Спору роз'яснення щодо порядку проведення попереднього розгляду Спору.</p> <p>12. Під час попереднього розгляду Спору сторони мають право:</p> <p>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.</p> <p>Сторони при розгляді Спору повинні користуватися своїми правами на добросовісній та справедливій основі.</p> <p>13. Під час попереднього розгляду Спору сторони зобов'язані:</p> <p>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</p>	
--	--	--

	<p>попереднього розгляду Спор у встановлені цим Порядком строки;</p> <p>4) надавати іншій стороні Спор у можливість ознайомлюватися з документами та поясненнями, що подані до НКЕК у межах процедури позасудового врегулювання Спор у;</p> <p>5) поважати честь і гідність сторін Спор у та інших учасників попереднього розгляду Спор у;</p> <p>6) дотримуватися чинного законодавства України.</p> <p>14. За результатами попереднього розгляду Спор у секретар складає протокол, у якому зазначає осіб, які були присутні на попередньому розгляді Спор у, суть Спор у, пропозиції сторін щодо вирішення Спор у, прийняте при попередньому розгляді Спор у рішення. Протокол попереднього розгляду Спор у підписується Головуючим та секретарем. Копія оформленого протоколу попереднього розгляду Спор у протягом 5 робочих днів з дня його проведення надсилається сторонам Спор у.</p> <p>15. У разі виявлення в ході позасудового розгляду спор у 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.</p>	
--	---	--