

ЗАТВЕРДЖЕНО

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

10 квітня 2024 року № 183

**Порядок
подання споживачами звернень та врегулювання спорів**

I. 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 – спір).

2. Дія цього Порядку поширюється на відносини, що виникають під час процедури позасудового врегулювання спорів між Споживачем та Постачальником (далі – Сторони спору).

3. Цей Порядок визначає:

- 1) форму, зміст і порядок подання заяви для вирішення спорів;
- 2) проведення переговорів між Сторонами спору з метою врегулювання спору;
- 3) вимоги щодо надання та збору доказів, проведення експертизи (у разі необхідності);

4) процедуру розгляду спорів, у тому числі в електронній формі;

5) порядок повідомлення Сторін спору про проведення засідань, інших заходів з розгляду спору;

б) порядок прийняття рішення Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах електронних комунікацій, радіочастотного спектра та надання послуг поштового зв'язку щодо позасудового врегулювання спору.

4. У цьому Порядку терміни вживаються в таких значеннях:

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

позасудове врегулювання спору – це процедура, направлена на безпосереднє вирішення НКЕК спору між Споживачем та Постачальником з питань замовлення, отримання чи припинення отримання електронних комунікаційних послуг;

угода про врегулювання спору (мирова угода) – письмова домовленість Сторін спору, що укладається з метою його врегулювання на основі взаємних поступок;

уповноважена посадова особа регуляторного органу – член НКЕК, до повноважень якого, згідно з розподілом обов'язків між членами НКЕК, належить розгляд спірного питання, або керівник відповідального структурного підрозділу НКЕК, до компетенції якого належить розгляд питання, що стало предметом спору, посадова особа самостійного структурного підрозділу НКЕК, до компетенції якого належить розгляд питання, що стало предметом спору, уповноважена рішенням НКЕК на вжиття заходів щодо вивчення питання пов'язаного з вирішенням спору, у тому числі за потреби внесення подання щодо розгляду НКЕК питань, пов'язаних зі спором.

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, пункті 1 частини сьомої статті 123 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».

6. Врегулювання спору здійснюється НКЕК безоплатно.

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 спору, що ініціювала їх проведення, у разі якщо вони потребують оплати.

7. Під час врегулювання спору НКЕК має право вимагати від Сторін спору копії документів, пояснення та іншу інформацію, необхідну для встановлення фактичних обставин справи та врегулювання спору, у визначені цим Порядком спосіб та строки, але не менше як протягом 10 робочих днів від дня отримання такої вимоги.

8. Під час позасудового врегулювання спору Сторони спору мають право:

1) знайомитися з матеріалами справи щодо позасудового врегулювання спору, робити з них витяги, копії;

2) подавати докази, брати участь у засіданнях, інших заходах з розгляду спору, брати участь у дослідженні матеріалів спору, ставити питання іншій Стороні спору, а також експертам;

3) подавати письмові та усні заяви, клопотання, пояснення, наводити свої доводи, міркування щодо питань, які виникають під час позасудового

врегулювання спору, заперечення проти заяв, клопотань, доводів і міркувань іншої Сторони спору;

4) інші права, передбачені законодавством та цим Порядком.

9. Місцем розгляду спору є місцезнаходження НКЕК. Організація процедури позасудового врегулювання спору, у тому числі проведення попереднього розгляду спору, здійснюється уповноваженою посадовою особою регуляторного органу.

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 уповноважена посадова особа регуляторного органу забезпечує інформування Сторін спору не менше ніж за 5 робочих днів до дня проведення розгляду.

На вимогу принаймні однієї зі Сторін спору попередній розгляд спору проводиться дистанційно з використанням відповідних технічних засобів, зокрема через Інтернет, крім випадків повідомлення Споживачем про неможливість взяти участь у дистанційному розгляді через відсутність доступу до мережі Інтернет.

10. За результатом розгляду спору НКЕК приймає рішення на засіданні.

До прийняття рішення про розгляд спору НКЕК проводить попередній розгляд спору відповідно до цього Порядку.

11. Звернення до НКЕК щодо позасудового врегулювання спору не перешкоджає праву кожної зі Сторін спору звернутися до суду.

II. Форма, зміст і порядок подання заяви

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

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

3. Заява подається через електронну регуляторну платформу. 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).

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

Не вважаються письмовими зверненнями (скаргами) до Постачальника з приводу позасудового врегулювання спору, звернення (скарги), відносно яких на адресу Постачальника надсилалися відповідні запити НКЕК чи інших державних органів (з додатками зазначених звернень (скарг)), які не були безпосередньо адресовані Постачальнику.

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.

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

6. Якщо заява відповідає формі, наведеній в додатку до цього Порядку, дата реєстрації такої заяви в НКЕК вважається початком процедури позасудового врегулювання спору.

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, але не більше, ніж на два місяці, про що Сторони спору інформуються письмово.

III. Залишення заяви без розгляду

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

- 1) питання (предмет) розгляду спору не належить до повноважень НКЕК;
- 2) спір між Споживачем та Постачальником вже розглядався НКЕК та/або судом та за ним прийнято рішення по суті спору, в тому числі шляхом укладення угоди про врегулювання спору (мирової угоди);
- 3) Споживачем порушені вимоги щодо оформлення заяви, форма якої визначена в додатку до цього Порядку;

4) Споживач звернувся до НКЕК для позасудового врегулювання спору після закінчення строку позовної давності, встановленого законом для певного виду вимог.

2. Про залишення заяви щодо вирішення спору без розгляду НКЕК протягом 10 робочих днів з дня реєстрації такої заяви забезпечує направлення Споживачу письмової відповіді. У такій відповіді повинно бути вказано підставу для залишення заяви без розгляду та її обґрунтування.

У разі залишення заяви без розгляду з підстав, визначених у підпункті 3 пункту 1 цього розділу, 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 розгляду заяви уповноважена посадова особа регуляторного органу протягом 5 робочих днів з дня її реєстрації направляє Постачальнику, дії (бездіяльність) якого є предметом вимог Споживача, копії звернення (скарги) Споживача з додатками з запитом 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, надати пояснення, копії документів та іншу інформацію зазначену у запиті, іншу додаткову інформацію на розсуд Постачальника, необхідну для встановлення НКЕК фактичних обставин спору.

Строк надання Постачальником інформації та документів може бути продовженим за мотивованим клопотанням такого Постачальника, але не більше ніж на 5 робочих днів.

3. Уповноважена посадова особа регуляторного органу проводить облік і аналіз отриманих від Постачальника пояснень та копій документів, які стосуються суті спору.

4. Уповноважена посадова особа регуляторного органу готує запит до органів державної влади щодо надання документів, матеріалів, та іншої інформації, необхідної для встановлення фактичних обставин справи та врегулювання спору (за необхідності, у разі ініціювання цього однією зі Сторін спору або Сторонами 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 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. Відмова Споживача від своїх вимог є підставою для припинення позасудового врегулювання спору, про що Сторони спору повідомляються у письмовій формі протягом 5 робочих днів з дня реєстрації в НКЕК відповідного листа від Споживача.

8. На будь-якому етапі позасудового врегулювання спору Сторони спору мають право проводити переговори між собою.

9. Якщо за результатами переговорів Сторони спору вважають спір вирішеним та уклали угоду про врегулювання спору (мирову угоду), Постачальник інформує про це НКЕК протягом 3 робочих днів з дня її укладення.

V. Надання та збір доказів, проведення експертизи

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 спору, та інших обставин, які мають значення для вирішення спору. Ці дані встановлюються такими засобами:

письмовими, речовими та електронними доказами;
висновками експертів, складеними за результатами експертиз.
НКЕК має право збирати докази з власної ініціативи.

2. Кожна зі Сторін спору має право подати до НКЕК висновок експерта, складений на замовлення цієї Сторони (Сторін) спору.

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

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.

VI. Процедура розгляду спору

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

2. Для з'ясування обставин та всебічного розгляду спору, надання можливості Сторонам спору самостійно врегулювати спір проводиться попередній розгляд спору в межах граничних строків процедури врегулювання спору.

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

4. Учасниками попереднього розгляду спору є Головуючий, 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.

5. У разі неможливості взяти участь у попередньому розгляді спору Сторона спору та/або їх уповноважені представники зобов'язані не пізніше ніж за 3 робочі дні до дати початку попереднього розгляду спору повідомити НКЕК та іншу Сторону спору про неможливість участі з підтвердженням поважності причин.

Уповноважена посадова особа регуляторного органу 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 3 розділу II цього Порядку.

6. У разі відсутності на попередньому розгляді 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 відсутність є повторною, спір розглядається на підставі поданих доказів без участі таких осіб.

У разі відсутності на попередньому розгляді спору без поважних причин обох Сторін спору процедура розгляду спору припиняється.

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 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.

8. У разі надання Сторонами спору 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.

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

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.

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.

11. Під час попереднього розгляду спору Сторони спору мають право:

1) надавати НКЕК пояснення, запити, інші документи щодо предмета спору, обґрунтовувати свою позицію, в тому числі щодо заперечень іншої;

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

12. Під час попереднього розгляду спору Сторони спору 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.

13. За результатами попереднього розгляду спору уповноважена посадова особа регуляторного органу складає протокол, у якому зазначає осіб, які були присутні на попередньому розгляді спору, суть спору, пропозиції Сторін спору щодо вирішення спору, прийняте при попередньому розгляді спору рішення.

Протокол попереднього розгляду спору підписується Головуючим та уповноваженою посадовою особою регуляторного органу та протягом 5 робочих днів з дня проведення попереднього розгляду спору надсилається Сторонам спору.

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

VII. Повідомлення Сторін спору про проведення засідань, інших заходів з розгляду спору

1. Уповноважена посадова особа регуляторного органу не пізніше ніж за 5 робочих днів до дати проведення засідання, інших заходів з розгляду спору повідомляє Сторони спору про дату, час та місце їх проведення.

2. Сторони спору є належним чином повідомлені про дату, час та місце проведення засідань, інших заходів з розгляду спору з моменту направлення відповідного повідомлення (листа) в особистий кабінет Сторони спору на електронній регуляторній платформі та його надсилання на електронні адреси

Сторін спору, а у випадку неможливості використання електронної регуляторної платформи з урахуванням пункту 3 розділу II цього Порядку – з моменту направлення відповідного повідомлення (листа).

VIII. Порядок прийняття рішення НКЕК щодо позасудового врегулювання спору

1. Уповноважена посадова особа регуляторного органу готує у випадках, встановлених цим Порядком, проект рішення НКЕК про вирішення спору, проект рішення НКЕК про припинення розгляду спору.

2. 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.

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

- повне або часткове задоволення вимог Споживача Постачальником;
- відхилення вимог Споживача;
- припинення розгляду спору.

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 спору заявленої їй вимоги.

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

1) Сторони спору врегульовують спір шляхом укладення угоди про врегулювання спору (мирової угоди) або Постачальник задовольняє вимоги Споживача;

2) спір щодо того самого предмету спору та з тих самих підстав за зверненням однієї зі Сторін спору знаходиться на розгляді суду або щодо нього наявне рішення суду;

3) у разі відсутності на попередньому розгляді спору без поважних причин обох Сторін спору.

6. 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.

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

8. Рішення НКЕК за результатами розгляду спору оприлюднюється на електронній регуляторній платформі, а до її створення на офіційному вебсайті НКЕК, крім їх положень (частин), що містять інформацію з обмеженим доступом.

9. Про результати врегулювання спору Сторони спору повідомляються у письмовій формі з обґрунтуванням. Таке повідомлення надсилається не пізніше 10 робочих днів з дати прийняття рішення.

**Начальник Відділу по роботі
зі зверненнями громадян**

Катерина ПАШНЮК

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

Прізвище, власне ім'я, по батькові (за наявності) Споживача:
Контактні дані Споживача (місце проживання, номер телефону, електронна пошта):
Прізвище, власне ім'я, по батькові (за наявності), контактні дані (місце проживання, номер телефону, електронна пошта) уповноваженого представника (якщо Споживач представлений іншою особою):

Заява щодо позасудового врегулювання спору

1. Інформація про Постачальника , стосовно якого подається заява щодо позасудового врегулювання спору:
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:
Контактні дані (номер телефону, електронна пошта (якщо відомо):

<p>2. Реквізити договору про надання електронних комунікаційних послуг, який є причиною спору (у разі наявності); номер абонента, за яким надаються електронні комунікаційні послуги Постачальником, стосовно якого подається заява щодо позасудового врегулювання спору (у разі наявності):</p>
<p>3. Обставини спору (Вказати дії (бездіяльність) Постачальника, які вимагають позасудового врегулювання, час, коли вони були вчинені, детально викладіть обставини спору та факти на яких Ви засновуєте свої вимоги, та надайте відповідні документи.)</p>
<p>4. Інформація про попереднє звернення до Постачальника (Вказати дату Вашого звернення до Постачальника щодо спору, додати копію звернення та отриману відповідь від Постачальника.)</p>
<p>5. Вимоги Споживача (Вказати, що Ви конкретно вимагаєте від Постачальника.)</p>
<p>6. Поточні/завершені процеси</p>
<p>6.1. Чи вирішується спір між тими ж Сторонами спору щодо того ж предмета і з тих же підстав судом?</p> <p><input type="checkbox"/> Ні</p> <p><input type="checkbox"/> Так</p> <p>(Якщо так, вкажіть, коли і яким?)</p>
<p>6.2. Чи існує рішення суду щодо того самого предмету та з тих самих підстав?</p> <p><input type="checkbox"/> Ні</p> <p><input type="checkbox"/> Так</p> <p>(Якщо так, вкажіть, коли і яким судом було прийнято це рішення.)</p>

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».

Я згоден (згодна) 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
