

ПОРІВНЯЛЬНА ТАБЛИЦЯ
пропозицій та зауважень Асоціації «Телас» до розробленого НКЕК
Порядку подання споживачами звернень та врегулювання спорів

Запропонована редакція	Пропозиції та зауваження Асоціації «Телас»	Обґрунтування
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 між Споживачем та Постачальником під час процедури позасудового врегулювання спорів (далі – Сторони спору).	2. Дія цього Порядку поширюється на відносини, що виникають під час процедури позасудового врегулювання спорів між Споживачем та Постачальником (далі – Сторони спору).	Редакційно
3. Цей Порядок визначає вимоги щодо:	3. Цей Порядок визначає:	Редакційно, щоб підпункти повноцінно корелювались з нормою пункту.

1) форми, змісту і порядку подання заяви для вирішення спорів;	1) форму, зміст і порядок подання заяви для вирішення спорів;	Редакційно
2) проведення переговорів між Сторонами спору з метою врегулювання спору;	2) процедуру проведення переговорів між Сторонами спору з метою врегулювання спору;	Вимоги та/або процедура переговорів не прописана в проекті. Є лише назва розділу, однак питання по суті не врегульовано
3) надання та збору доказів, проведення експертизи (у разі необхідності);	3) вимоги щодо надання та збору доказів, підстави проведення експертизи (у разі необхідності);	Редакційно
4) підготовки до розгляду спору, в тому числі щодо створення робочих груп для попереднього розгляду спору і надання пропозицій НКЕК про його вирішення;	4) процедуру розгляду спорів, у тому числі в електронній формі.	Перенесено з пп.6. При цьому, пропонуємо виключити створення груп на стадії попереднього розгляду спору, оскільки попередній розгляд не передбачено ст. 123 Закону
5) порядку повідомлення Сторін спору про проведення засідань, інших заходів з розгляду спору;	5) порядок повідомлення Сторін спору про проведення засідань, інших заходів з розгляду спору;	Редакційно
6) процедури розгляду спорів, у тому числі в електронній формі.	6) порядок прийняття рішення щодо позасудового врегулювання спору	Див. зміни до пп.4.
4. У цьому Порядку терміни вживаються в таких значеннях:		
Головуючий попереднього розгляду спору (Головуючий) – член НКЕК, до повноважень якого, згідно з розподілом обов'язків між членами	Виключити	Частково врегульовано в визначені «уповноваженої посадової особи» Ст. 123 ЗУ про ЕК, якою регулюється питання позасудового врегулювання

<p>НКЕК, належить розгляд спірного питання, або керівник відповідального структурного підрозділу НКЕК, до компетенції якого належить розгляд питання, що стало предметом спору;</p>		<p>спорів за зверненням споживачів не передбачено винесення рішення за результатами такого спору.</p> <p>Врегулювання спору здійснюється уповноваженою посадовою особою регуляторного органу в строк, що не перевищує двох місяців (ч.4 ст. 123).</p> <p>Під час врегулювання спору уповноважена посадова особа регуляторного органу, зокрема, повинна вжити заходів щодо вивчення питання та вирішення спору, у тому числі за потреби внести подання щодо розгляду регулятором органом питань, пов'язаних зі спором, відповідно до цього Закону (п.5 ч.7 ст. 123).</p> <p>Ст. 19 Конституції України передбачає, що органи державної влади та органи місцевого самоврядування, їх посадові особи зобов'язані діяти лише на підставі, в межах повноважень та у спосіб, що передбачені Конституцією та законами України.</p> <p>Відповідно до ч.4 ст. 65 ЗУ «Про правотворчу діяльність» аналогія закону або аналогія права не застосовується для визначення підстав, меж повноважень та</p>
---	--	--

		<p>способу дій органів державної влади, органів місцевого самоврядування, їх посадових осіб, притягнення особи до юридичної відповідальності.</p> <p>Тобто зазначені дискреційні повноваження щодо прийняття рішення у спорах зі споживачами мають бути передбачені саме на рівні законів України.</p> <p>Підзаконний правовий акт не може розширювати повноваження державного органу.</p>
<p>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;</p>	<p>позасудове врегулювання спору – це процедура, направлена на безпосереднє вирішення спору між Споживачем та Постачальником з питань замовлення, отримання чи припинення отримання електронних комунікаційних послуг;</p>	<p>Вирішення спору входить до зобов'язань уповноваженої посадової особи (п.5 ч.7 ст.123 ЗУ «Про електронні комунікації»)</p>
<p>угода про врегулювання спору (мирова угода) – письмова домовленість Сторін спору, що укладається з метою його врегулювання на основі взаємних поступок;</p>		
<p>уповноважена посадова особа регуляторного органу – посадова особа самостійного структурного підрозділу НКЕК, до компетенції якого належить розгляд питання, що</p>	<p>уповноважена посадова особа регуляторного органу – член НКЕК, до повноважень якого, згідно з розподілом обов'язків між членами НКЕК, належить розгляд спірного</p>	<p>Об'єднано з визначенням Головуючий</p>

<p>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;</p>	<p>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;</p>	
<p>Інші терміни вживаються у значеннях, наведених у Законі України «Про електронні комунікації» (далі – Закон).</p>		
<p>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».</p>	<p>Виключити</p>	<p>Перенесено до розділу 6</p>
<p>6. Врегулювання спору здійснюється НКЕК безоплатно.</p>	<p>6. Врегулювання спору здійснюється безоплатно.</p>	<p>Як зазначалось вище врегулювання спорів покладається саме на</p>

		уповноважену особу НКЕК
Сторони спору самостійно несуть всі витрати, пов'язані з врегулюванням спору.	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.	Приведено у відповідність до ч. 9 ст. 123 Закону України «Про електронні комунікації».
7. Під час врегулювання спору НКЕК має право:	7. Під час врегулювання спору уповноважена особа має право:	Редакційно з урахуванням обґрунтувань наведених вище
1) вимагати від Сторін спору 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;	1) 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;	У разі наявності формулювання «у визначені <i>НКЕК</i> спосіб та строки» в кожному окремому випадку можуть встановлюватись різні строки та способи, що суперечить принципам законодавчої визначеності. Положення норми мають бути доступними та однозначними для розуміння особам, які повинні впроваджувати або виконувати вимоги цього регуляторного акта.
2) проводити попередній розгляд спору із залученням Сторін спору.	Виключити	Не передбачено ст. 123 Закону України «Про електронні комунікації» попередній розгляд.

<p>Відсутній</p>	<p>8. Під час позасудового врегулювання спору Сторони спору мають право:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) знайомитися з матеріалами справи щодо позасудового врегулювання спору, робити з них витяги, копії; 2) подавати докази; брати участь у слуханнях та на засіданнях НКЕК, брати участь у дослідженні матеріалів спору; ставити питання іншій стороні, 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; 4) інші права, передбачені законодавством та цим Порядком. 	<p>Пропонуємо закріпити права сторін для всього процесу позасудового врегулювання спору</p>
<p>8. Місцем розгляду спору є місцезнаходження НКЕК. Організація процедури позасудового врегулювання спору, у тому числі проведення попереднього розгляду спору, здійснюється уповноваженою особою регуляторного органу.</p>	<p>9. Місцем розгляду спору є місцезнаходження НКЕК. Організація процедури позасудового врегулювання спору здійснюється уповноваженою посадовою особою регуляторного органу.</p>	<p>Попередній розгляд спору не передбачений Законом</p>
<p>Попередній розгляд спору, розгляд питання щодо прийняття рішення про вирішення спору або про його припинення може здійснюватися</p>	<p>Розгляд питання щодо прийняття рішення про вирішення спору або про його припинення може здійснюватися дистанційно з використанням</p>	<p>Нереальні строки, необхідне завчасне повідомлення, не менше 5 робочих днів. Попередній розгляд не передбачено ст.</p>

<p>дистанційно з використанням відповідних технічних засобів, зокрема через Інтернет, про що уповноважена посадова особа регуляторного органу забезпечує інформування Сторін спору не менше ніж за 2 робочі дні до дня проведення розгляду.</p>	<p>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.</p>	<p>123 ЗУ «Про електронні комунікації».</p>
<p>9. За результатом розгляду спору НКЕК приймає рішення на засіданні.</p>	<p>10. За результатом розгляду спору уповноважена посадова особа приймає рішення.</p> <p>Окрема думка АТ «Укртелеком» Залишити в запропонованій редакції</p>	<p>Ст. 123 ЗУ про ЕК, якою регулюється питання позасудового врегулювання спорів за зверненням споживачів, не передбачено винесення рішення за результатами такого спору.</p> <p>Відповідно до ч.4 ст. 123 розгляд спорів здійснює уповноважена особа регулятора.</p> <p>Ст. 19 Конституції України передбачає, що органи державної влади та органи місцевого самоврядування, їх посадові особи зобов'язані діяти лише на підставі, в межах повноважень та у спосіб, що передбачені Конституцією та законами України.</p> <p>Відповідно до ч.4 ст. 65 ЗУ «Про правотворчу діяльність» аналогія закону або аналогія права не застосовується для визначення підстав, меж повноважень та способу дій органів державної влади,</p>

		<p>органів місцевого самоврядування, їх посадових осіб, притягнення особи до юридичної відповідальності. Тобто зазначені дискреційні повноваження щодо прийняття рішення у спорах зі споживачами мають бути передбачені саме на рівні законів України. Підзаконний правовий акт не може розширювати повноваження державного органу.</p>
До прийняття рішення про розгляд спору НКЕК може проводити попередній розгляд спору відповідно до цього Порядку.	Виключити	Не передбачено Законом України «Про електронні комунікації».
10. Звернення до НКЕК щодо позасудового врегулювання спору не перешкоджає праву кожній із Сторін спору звернутися до суду.	11. Звернення до НКЕК щодо позасудового врегулювання спору не перешкоджає праву кожної із Сторін спору звернутися до суду.	Редакційно
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 до цього Порядку.	1. Споживач може реалізувати свої права у процесі позасудового врегулювання спору самостійно або через уповноважену ним особу.	Пропонуємо п.1 поміняти місцями з пунктом 2. Редакційно, для логічного зв'язку пунктів 2,3.
2. Споживач може реалізувати свої права у процесі позасудового	2. З метою позасудового врегулювання спору Споживач має право звернутись	Пропонуємо п.1 поміняти місцями з пунктом 2.

врегулювання спору самостійно або через уповноважену ним особу.	до НКЕК із заявою відповідно до форми, наведеної в додатку до цього Порядку.	Редакційно, для логічного зв'язку пунктів 2,3.
3. При формуванні електронної форми заяви електронна регуляторна платформа забезпечує перевірку повноти її заповнення.	3. Заява подається через електронну регуляторну платформу. При формуванні електронної форми заяви електронна регуляторна платформа забезпечує перевірку повноти її заповнення.	Пропонуємо доповнити, оскільки не зрозумілий спосіб подання інформації.
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.	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 зверненням (скаргами) до постачальника з приводу	Уточнено, що зверненням (скаргою) вважається лише скарга, подана споживачем безпосередньо до постачальника, так як на практиці постачальники щоденно отримують запити НКЕК з вимогами надати відповідь щодо суті звернення(скарги), зафіксованих повідомлень на гарячу лінію тощо, до яких додані відповідні

	<p>позасудового врегулювання спору, звернення (скарги), повідомлення на урядову гарячу лінію, відносно яких на адресу постачальника надсилалися відповідні запити НКЕК чи інших державних органів (з додатками зазначених звернень (скарг), які не були безпосередньо адресовані постачальнику.</p>	звернення (скарги).
<p>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.</p>		
<p>Звернення до НКЕК з приводу позасудового врегулювання спору може бути подано в рамках строку позовної давності, встановленого законом для певного виду вимог.</p>		
<p>5. У разі незадоволення Постачальником протягом 30 календарних днів з дати отримання звернення вимог, викладених у зверненні (скарзі) Споживача, або ненадання відповіді, Споживач згідно з пунктом 4 цього розділу направляє</p>	<p>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</p>	Відсилання до п.4 недоцільне.

до НКЕК заяву щодо позасудового врегулювання спору разом з копіями попередніх звернень до Постачальника з метою позасудового врегулювання спору.	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, про це письмово інформується Споживач.	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 що Сторони спору інформуються письмово.	Вважаємо, що для рівності сторін, Постачальник так само має бути проінформований
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. Заява щодо вирішення спору залишається без розгляду, якщо до початку розгляду спору стали відомі наступні обставини:	Врегулювання спору за ЗУ «Про електронні комунікації» здійснюється уповноваженою особою одноособово – див. обґрунтування вище
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	2) спір між Споживачем та Постачальником вже розглядався уповноваженою посадовою особою	Редакційно. Підставною залишення заяви може бути будь-яке рішення по суті справи, яка вже розглядалась.

<p>прийнято рішення по суті спору, зокрема, шляхом укладення угоди про врегулювання спору (мирової угоди);</p>	<p>регуляторного органу та/або судом та за ним прийнято рішення по суті спору, в тому числі, шляхом укладення угоди про врегулювання спору (мирової угоди);</p> <p>Окрема думка АТ «Укртелеком» Залишити в запропонованій редакції</p>	
<p>3) Споживачем порушені вимоги щодо оформлення заяви, форма якої визначена в додатку до цього Порядку;</p>		
<p>4) Споживач звернувся до НКЕК для позасудового врегулювання спору після закінчення строку позовної давності, встановленого законом для певного виду вимог;</p>		
<p>5) відсутні ознаки спору, врегулювання якого належить до компетенції НКЕК.</p>	<p>Виключити</p>	<p>Дублює пп.1 цього пункту Проектом не передбачено ознак спору. Тому реалізація цього підпункту на практиці буде неможливою.</p>
<p>2. Про залишення заяви щодо вирішення спору без розгляду уповноважена посадова особа регуляторного органу протягом 10 робочих днів з дня реєстрації такої заяви забезпечує направлення Споживачу письмової відповіді за підписом члена НКЕК, до</p>	<p>2. Про залишення заяви щодо вирішення спору без розгляду уповноважена посадова особа регуляторного органу протягом 10 робочих днів з дня реєстрації такої заяви забезпечує направлення Споживачу письмової відповіді</p>	<p>Не узгоджено з ч.4 статті 123 Закону України «Про електронні комунікації».</p>

<p>повноважень якого, згідно з розподілом обов'язків між членами НКЕК, належить розгляд спірного питання.</p>		
<p>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.</p>		
<p>IV. Проведення переговорів між сторонами спору</p>	<p>IV. Підготовки до розгляду спору, проведення переговорів між сторонами спору</p>	<p>Назва розділу не відповідає змістовому навантаженню. Питання переговорів в цьому розділі згадуються лише в п.5 та п.8</p>
<p>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 вимогою надати НКЕК документи та інформацію, необхідні для з'ясування питань, викладених у заяві.</p>	<p>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.</p>	<p>Редакційно В п. 2 цього розділу мова йде не про вимогу, а про запит.</p>
<p>2. Постачальник, якому направлено запит, повинен протягом 10 робочих</p>	<p>2. Постачальник, якому направлено запит, повинен протягом 15 робочих</p>	<p>10 робочих днів занадто мало для того, щоб розібратися із запитом.</p>

<p>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.</p>	<p>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.</p>	
<p>Строк надання Постачальником інформації та документів може бути продовженим за мотивованим клопотанням такого Постачальника але не більше ніж на 5 робочих днів.</p>		
<p>3. Уповноважена посадова особа регуляторного органу проводить облік і аналіз отриманих від Постачальника пояснень та копій документів, які стосуються суті спору.</p>		
<p>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 із сторін або сторонами).</p>		
<p>5. Під час позасудового врегулювання спору уповноважена посадова особа регуляторного органу повинна запропонувати можливість вирішення</p>		

<p>спору між Споживачем та Постачальником шляхом укладення угоди про врегулювання спору (мирової угоди).</p>		
<p>6. Споживач під час процедури позасудового врегулювання спору 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. 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.</p>		
<p>8. 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.</p>		

<p>V. Надання та збір доказів, проведення експертизи</p>		
<p>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:</p>		
<p>письмовими, речовими і електронними доказами;</p>		
<p>висновками експертів, складеними за результатами експертиз.</p>		
<p>НКЕК має право збирати докази з власної ініціативи.</p>		
<p>2. Кожна із Сторін спору має право подати до НКЕК висновок експерта, складений на замовлення цієї сторони (сторін).</p>		
<p>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.</p>	<p>Виключити</p> <p>Окрема думка АТ «Укртелеком» Залишити в запропонованій редакції</p>	<p>Докази можуть бути подані під час слухань</p>
<p>4. Жодні докази, у тому числі висновок експерта, не мають заздалегідь встановленої сили. НКЕК оцінює належність, допустимість, достовірність кожного доказу окремо,</p>		

а також вірогідність і взаємний зв'язок доказів у їх сукупності.		
VI. Попередній розгляд спору	VI. Процедура розгляду спору	Закон України «Про електронні комунікації» не передбачає проведення попереднього розгляду спору. Проект порядку у запропонованій розробником редакції взагалі не містить процедури розгляду спору. Пропонуємо доповнити. Це відповідає наданим вище пропозиціям до п.3 розділу I проекту Порядку.
1. При позасудовому врегулюванні спору НКЕК має права, зазначені в частині шостій статті 123 Закону.	Виключити	
2. Для з'ясування обставин та всебічного розгляду спору, надання можливості Сторонам спору самостійно врегулювати спір уповноважена посадова особа регуляторного органу може ініціювати проведення попереднього розгляду спору в межах граничних строків процедури врегулювання спору.	Виключити	Закон не передбачає проведення попереднього розгляду 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.	Виключити	Закон не передбачає проведення попереднього розгляду спору

<p>3. Попередній розгляд спору відбувається у формі наради, на якій розглядається позиція Сторін спору по суті спору та документи, які стосуються спору.</p>	<p>1. Розгляд спору відбувається у формі слухань, на яких розглядаються позиції Сторін по суті спору та документи, які стосуються спору. Слухання можуть проводитися дистанційно у режимі реального часу (онлайн) з використанням відповідних технічних засобів, зокрема через Інтернет.</p>	<p>Закон не передбачає проведення попереднього розгляду спору</p>
<p>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.</p>	<p>2. Уповноважена особа регуляторного органу має право залучати до розгляду спору представників Департаменту правового забезпечення та інших структурних підрозділів НКЕК, до компетенції яких належить розгляд питання, що стало предметом спору.</p>	
<p>5. У разі неможливості прийняти 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.</p>	<p>3. У разі неможливості прийняти участь у слуханні спору Сторона спору та/або їх уповноважені представники зобов'язані не пізніше ніж за 3 робочі дні до дати проведення слухання повідомити НКЕК та іншу Сторону спору про неможливість участі з підтвердженням поважності причин.</p>	

Уповноважена посадова особа регуляторного органу інформує Сторони спору протягом 1 робочого дня про нову дату проведення попереднього розгляду спору.	4. Уповноважена посадова особа регуляторного органу інформує Сторони спору протягом 1 робочого дня про нову дату проведення слухання .	
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 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.	5. У разі відсутності у представників повноважень щодо представництва інтересів Сторони спору, або відсутності сторони спору та/або їх уповноважених представників без поважних причин, спір розглядається на підставі поданих доказів без участі таких осіб.	П.8 р.І та пропозиціями до п.1 цього розділу визначено, що розгляд може проводитись дистанційно. Тому застосування поняття «неявка» є некоректним.
У разі неявки на попередній розгляд спору обох Сторін спору процедура розгляду спору припиняється.	Виключити	Закон не передбачає такої підстави для припинення розгляду спору.
7. У призначений час Головуючий відкриває попередній розгляд спору, представляє учасників, які беруть участь у нараді, повідомляє Сторонам	6. Під час врегулювання спору уповноважена посадова особа регуляторного органу, зокрема, повинна:	Пропонуємо викласти відповідно до ч.7 ст. 123 Закону

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.

- 1) дотримуватися принципів законності та рівності сторін, незалежності, нейтральності та конфіденційності інформації щодо споживача
- 2) ознайомити постачальника електронних комунікаційних послуг із зверненням та вимогами споживача;
- 3) надати можливість Сторонам спору висловити та обґрунтувати свої позиції;
- 4) вжити заходів щодо вивчення питання, зокрема:
 - поставити питання щодо наявності у Сторін спору нових документів, пояснень, фактів, що стосуються предмета спору, які не були надані раніше;
 - запропонувати Сторонам спору залучити необхідних фахівців з тієї чи іншої Сторони спору (за необхідності);
- 5) поінформувати Сторони спору про положення законодавства, що застосовуються до предмета спору;
- 6) запропонувати можливість вирішення спору шляхом мирового врегулювання;
- 7) вжити заходів щодо вирішення спору,
- 8) за потреби внести подання щодо розгляду НКЕК питань, пов'язаних зі

	спором, відповідно до повноважень НКЕК, передбачених частиною 6 статті 123 Закону.	
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.	7. У разі надання Сторонами спору під час слухань нових документів, пояснень, фактів, що стосуються предмета спору, уповноважена посадова особа регуляторного органу може перенести проведення розгляду спору з метою повного та всебічного їх вивчення. Дата проведення наступного слухання 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.	Виключити	Закон прямо не передбачає створення робочих груп. Відповідні фахівці НКЕК та Сторін спору можуть взяти участь у нараді. Питання експертизи – винесено окремо.
9. Під час попереднього розгляду спору Головуючий має право:	8. Під час розгляду спору уповноважена посадова особа регуляторного органу має право встановлювати регламент для виступів Сторін спору та інших учасників слухання .	
1) встановлювати регламент для виступів Сторін спору та інших	Виключити	Враховано строчкою вище

учасників попереднього розгляду спору;		
2) пропонувати Сторонам спору зупинити попередній розгляд спору з метою залучення необхідних фахівців з тієї чи іншої Сторони спору.	Виключити	Враховано в пропозиціях до п.6 цього розділу Порядку
10. Під час попереднього розгляду спору Головуючий зобов'язаний:	Виключити	Зобов'язання передбачені у п.6 цього розділу Порядку
1) діяти в межах чинного законодавства України;	Виключити	
2) надавати Сторонам спору роз'яснення щодо порядку проведення попереднього розгляду спору.	Виключити	
11. Під час попереднього розгляду спору Сторони спору мають право:	9. Під час розгляду спору Сторони спору мають право:	Закон не передбачає проведення попереднього розгляду спору
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:	10. Під час розгляду спору Сторони спору зобов'язані:	Закон не передбачає проведення попереднього розгляду спору
1) вчасно з'явитися на попередній розгляд спору та завчасно повідомляти про неможливість прибути на попередній розгляд спору;	1) вчасно з'явитися на слухання з розгляду спору або завчасно повідомляти про неможливість взяти участь у слуханні ;	Редакційно
2) давати правдиві пояснення;		
3) співпрацювати з Головуючим та не перешкоджати проведенню попереднього розгляду спору у встановлені цим Порядком строки;	3) співпрацювати з уповноваженою посадовою особою та не перешкоджати проведенню слухань у встановлені цим Порядком строки;	Відповідно до пропозицій вище.
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;	5) поважати честь і гідність Сторін спору та інших учасників слухань з розгляду спору;	Закон не передбачає проведення попереднього розгляду спору
6) дотримуватися чинного законодавства України.		
13. За результатами попереднього	11. За результатами слухання з	

<p>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.</p>	<p>розгляду спору уповноважена посадова особа регуляторного органу складає протокол, у якому зазначає осіб, які були присутні на нараді, суть спору, позиції Сторін спору та інші фактичні обставини спору (за наявності), зокрема але не виключно: про врегулювання спору шляхом укладення мирової угоди, перенесення слухання у визначених цим Порядком випадках, здійснення експертизи, потребу внесення подання до НКЕК, необхідність продовження строку позасудового врегулювання спору.</p>	
<p>Протокол попереднього розгляду спору підписується Головуючим та уповноваженою посадовою особою регуляторного органу.</p>	<p>12. Протокол слухань з розгляду спору підписується уповноваженою посадовою особою регуляторного органу та протягом 5 робочих днів з дня проведення слухання надсилається Сторонам спору.</p>	
<p>Копія оформленого протоколу попереднього розгляду спору протягом 5 робочих днів з дня його проведення надсилається Сторонам спору.</p>	<p>Виключити</p>	<p>Об'єднано з попереднім пунктом</p>
<p>14. У разі виявлення в ході позасудового розгляду спору ознак порушень законодавства у сфері</p>	<p>14. У разі виявлення в ході позасудового врегулювання спору ознак порушень законодавства у сфері</p>	

<p>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>	<p>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> <p>У разі відмови Споживача від своїх вимог, відкликання звернення (скарги), визнання постачальником вимоги чи закінчення спору шляхом укладення мирової угоди заходи державного нагляду щодо такого постачальника не здійснюються.</p>	<p>Незрозуміло, що в такому випадку відбувається із самим позасудовим спором та яким чином результати нагляду та рішення НКЕК з питань державного нагляду впливатимуть на результат вирішення позасудового спору. Крім того, у разі врегулювання спору шляхом відкликання споживачем своїх вимог, укладення мирової угоди, - підстави для державного нагляду визначені ст. 10 Закону України «Про електронні комунікації» будуть відсутні, а накладення санкцій буде протирічити меті позасудового врегулювання спору.</p>
<p>VII. Повідомлення Сторін спору про проведення засідань, інших заходів з розгляду спору</p>	<p>VII. Повідомлення Сторін спору про проведення <u>слухань</u>, інших заходів з розгляду спору</p>	

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.	Уповноважена посадова особа регуляторного органу не пізніше ніж за 5 робочих днів до дати проведення слухання , інших заходів з розгляду спору повідомляє Сторони спору про дату, час та місце їх проведення.	Редакційно
2. Сторони спору 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 3 розділу II цього Порядку - з моменту направлення відповідного повідомлення (листа).	2. Сторони спору є належним чином повідомлені про дату, час та місце проведення слухань , інших заходів з розгляду спору з моменту направлення відповідного повідомлення (листа) в особистий кабінет Сторони на електронній регуляторній платформі, а у випадку неможливості використання електронної регуляторної платформи з урахуванням пункту 3 розділу II цього Порядку - з моменту отримання відповідного повідомлення (листа).	Виходячи з запропонованої редакції, то з моменту запровадження регуляторної платформи повідомлення про проведення можна розмістити будь-де на платформі і оператори мають моніторити 24/7 зазначений ресурс До ознайомлення зі змістом листа Сторони не будуть поінформовані, запропоноване розробником формулювання некоректне.
VIII. Порядок прийняття рішення НКЕК щодо позасудового врегулювання спору	VIII. Порядок прийняття рішення щодо позасудового врегулювання спору	Редакційно
1. Уповноважена посадова особа регуляторного органу готує у випадках, встановлених цим Порядком, проєкт рішення НКЕК щодо позасудового розгляду спору, проєкт рішення про припинення розгляду спору.	Виключити Окрема думка АТ «Укртелеком» Залишити в запропонованій редакції	З урахуванням пропозицій наданих до п. 3 цього розділу
2. За результатом розгляду спору	Виключити	Наскільки прийняте рішення матиме

<p>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.</p>	<p>Окрема думка АТ «Укртелеком» Залишити в запропонованій редакції</p>	<p>обов'язковість для сторін, якщо таке рішення не перебачено Законами України? Яким чином буде забезпечено обов'язковість виконання рішення споживачем? Порядок жодним чином не встановлює інструмент примусу абонента для виконання рішення регулятора, а отже, не має сенсу для операторів. Якщо рішення не є обов'язковим для споживача, то даний проект ставить сторони в нерівні умови.</p>
<p>3. За результатами позасудового врегулювання спору, НКЕК приймає одне з таких рішень по суті спору:</p>	<p>3. За результатами позасудового врегулювання спору, уповноважена посадова особа приймає одне з таких рішень по суті спору:</p> <p>Окрема думка АТ «Укртелеком» Залишити в запропонованій редакції</p>	<p>З урахуванням коментарів, зазначених вище</p>
<p>повне або часткове задоволення вимог Споживача Постачальником;</p>		
<p>відхилення вимог Споживача;</p>		
<p>припинення розгляду спору.</p>		
<p>4. Рішення НКЕК про вирішення спору повинно містити, зокрема, зобов'язання усунути Постачальником порушення законодавства у сфері</p>	<p>4. Рішення про врегулювання спору викладається окремим документом на бланку НКЕК і складається з: 1) вступної частини із зазначенням:</p>	<p>Дана норма фіксує завчасно, що обов'язково буде порушення з боку постачальника послуг, що є некоректним. Пропонуємо замінити</p>

<p>електронних комунікацій або взяття до відома визнання Стороною спору заявленої їй вимоги.</p>	<p>а) дати і місця його постановлення; б) прізвища та ініціалів уповноваженої особи регуляторного органу, що здійснювала врегулювання спору; в) повних імен (найменувань) Сторін спору; 2) описової частини із зазначенням суті спору; 3) мотивувальної частини із зазначенням норм законодавства, яким керувалася уповноважена особа регуляторного органу при прийнятті рішення; 4) резолютивної частини із зазначенням: а) висновку про задоволення вимог споживача чи про відмову в задоволенні повністю або частково та строки виконання; б) Сторони спору, на яку покладаються відшкодування витрат на проведення експертизи (за наявності), розмір відшкодування та його строки; в) строку і порядку набрання рішенням законної сили та його оскарження; 5) підпис уповноваженої особи регуляторного органу.</p> <p>Окрема думка АТ «Укртелеком»</p>	<p>даний пункт на перелік складових рішення.</p>
--	--	--

	Залишити в запропонованій редакції	
5. НКЕК припиняє розгляд спору та приймає рішення про припинення розгляду спору в разі, якщо:	5. Уповноважена посадова особа припиняє розгляд спору та приймає рішення про припинення розгляду спору в разі, якщо: Окрема думка АТ «Укртелеком» Залишити в запропонованій редакції	З урахуванням коментарів, зазначених вище
1) Сторони спору врегульовують спір шляхом укладення угоди про врегулювання спору (мирової угоди) або Постачальник задовольняє вимоги Споживача;		
2) одна зі Сторін спору звертається до суду щодо того самого предмету спору та з тих самих підстав;		
3) у разі неявки на попередній розгляд спору обох Сторін спору.	Виключити	Не передбачено ст. 123 Закону України «Про електронні комунікації» попередній розгляд.
4) відбулося припинення юридичної особи (державної реєстрації припинення підприємницької діяльності фізичної особи - підприємця), яка була однією із Сторін спору.		
6. Рішення НКЕК приймається на	6. Після завершення слухань	Приведено у відповідність до ч. 4

<p>засіданні, що проводиться у формі відкритого слухання.</p>	<p>Уповноважена посадова особа регуляторного органу приймає та оголошує рішення по суті спору.</p> <p>Окрема думка АТ «Укртелеком» Залишити в запропонованій редакції</p>	<p>статті 123 Закону України «Про електронні комунікації».</p>
<p>У випадках, якщо під час засідання досліджується інформація з обмеженим доступом, порядок доступу до якої регулюється законом, засідання проводиться у формі закритого слухання.</p>		
<p>7. Рішення НКЕК, прийняті в ході розгляду спору, набувають чинності з дня їх прийняття. Зазначене рішення може бути оскаржене до суду.</p>	<p>7. Рішення уповноваженої посадової особи, прийняті в ході розгляду спору, набувають чинності з дня їх прийняття. Зазначене рішення може бути оскаржене до НКЕК або до суду.</p> <p>Окрема думка АТ «Укртелеком» Залишити в запропонованій редакції</p>	<p>З урахуванням коментарів, зазначених вище</p>
<p>8. Рішення НКЕК за результатами розгляду спору оприлюднюється на електронній регуляторній платформі, крім їх положень (частин), що містять інформацію з обмеженим доступом.</p>	<p>8. Рішення уповноваженої посадової особи за результатами розгляду спору оприлюднюється на електронній регуляторній платформі, крім їх положень (частин), що містять інформацію з обмеженим доступом.</p> <p>Окрема думка АТ «Укртелеком» Залишити в запропонованій редакції</p>	<p>З урахуванням коментарів, зазначених вище</p>

<p>9. Про результати врегулювання спору Сторони спору повідомляються у письмовій формі з обґрунтуванням.</p>	<p>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.</p>	<p>Пропонуємо деталізувати строк інформування.</p>
--	---	--

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):
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):
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).
4. Інформація про попереднє звернення до Постачальника (Вказати дату (дати) Вашого звернення до Постачальника, щодо спору, додати копії звернення та отриману відповідь від Постачальника.)

Продовження додатку

<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 щодо того ж предмета і з тих же підстав судом? <input type="checkbox"/> Ні <input type="checkbox"/> Так (Якщо так, вкажіть, коли і яким?)</p>
<p>6.2. Чи існує рішення суду щодо того самого предмету та з тих самих підстав? <input type="checkbox"/> Ні <input type="checkbox"/> Так (Якщо так, вкажіть, коли і яким судом було прийнято це рішення.)</p>
<p>7. Перелік доданих документів, що підтверджують обставини, викладені у заяві</p> <p>1. 2. 3.</p>

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