

**Аналіз регуляторного впливу проєкту постанови  
Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах  
електронних комунікацій, радіочастотного спектра  
та надання послуг поштового зв'язку «Про затвердження Порядку подання  
споживачами звернень та врегулювання спорів»**

**Визначення проблеми**

Підпунктом 4 частини другої статті 4 Закону України «Про Національну комісію, що здійснює державне регулювання у сферах електронних комунікацій, радіочастотного спектра та надання послуг поштового зв'язку» передбачено, що **основними завданнями НКЕК є забезпечення захисту прав споживачів** щодо отримання послуг належної якості відповідно до вимог законодавства.

Крім цього, підпунктом «а» пункту 13 частини четвертої статті 4 Закону України «Про Національну комісію, що здійснює державне регулювання у сферах електронних комунікацій, радіочастотного спектра та надання послуг поштового зв'язку» зокрема, визначено, що до повноважень регуляторного органу належить забезпечення (за необхідності - спільно з іншими органами державної влади відповідно до їхніх повноважень), вжиття передбачених законом заходів захисту прав споживачів, у тому числі: позасудове врегулювання спорів між постачальниками електронних комунікаційних послуг та споживачами, пов'язаних з виконанням договорів про надання електронних комунікаційних послуг.

Відповідно до частини шостої статті 104 Закону України «Про електронні комунікації» (далі – Закон), споживачі електронних комунікаційних послуг, крім зазначеного, мають право на позасудовий розгляд спорів за їх зверненням регуляторним органом відповідно до статті 123 цього Закону.

Так, відповідно до частини першої статті 123 Закону споживач має право звернутися до регуляторного органу з приводу врегулювання спору із постачальником електронних комунікаційних послуг з питань замовлення, отримання чи припинення отримання електронних комунікаційних послуг.

Згідно з частиною п'ятою статті 123 Закону порядок подання споживачами звернень та врегулювання спорів встановлюється регуляторним органом відповідно до цього Закону та інших законів.

Водночас, відповідно до статті 14 вказаного Закону засідання регуляторного органу є основною формою його роботи як колегіального органу.

При цьому рішення регуляторного органу є **обов'язковими до виконання суб'єктами господарювання**, що провадять діяльність у сферах електронних комунікацій, радіочастотного спектра та поштового зв'язку.

Зокрема, проєктом Порядку подання споживачами звернень та врегулювання спорів визначається, відповідний порядок (механізм) прийняття рішення НКЕК, як колегіальним органом щодо позасудового врегулювання спору.

Зазначені норми передбачаються з метою дотримання основних принципів діяльності регуляторного органу, що визначені у статті 3 Закону України «Про Національну комісію, що здійснює державне регулювання у сферах електронних комунікацій, радіочастотного спектра та надання послуг поштового зв'язку», зокрема це:

- законність та верховенство права;
- неупередженість та об'єктивність під час прийняття рішень;
- відкритість, прозорість, гласність процесу державного регулювання;
- недопущення дискримінації;
- відповідальність за прийняті рішення.

Також це призводитиме до уникнення будь-яких корупційних ризиків при прийнятті відповідних рішень при врегулюванні спорів між постачальниками електронних комунікаційних послуг та споживачами, пов'язаних з виконанням договорів про надання електронних комунікаційних послуг

Враховуючи зазначене, постановою передбачається затвердити Порядок подання споживачами звернень та врегулювання спорів.

Основні групи (підгрупи), на які проблема здійснює вплив:

<b>Групи (підгрупи)</b>	<b>Так</b>	<b>Ні</b>
Громадяни	+	
Держава	+	
Суб'єкти господарювання (постачальники електронних комунікаційних мереж та послуг, користувачі радіочастотного спектра)	+	

Проблема не може бути розв'язана за допомогою ринкових механізмів або чинних регуляторних актів, оскільки прийняття обов'язкових до виконання нормативно-правових актів є прерогативою держави в особі її органів, у зв'язку з чим Закон передбачає повноваження НКЕК, як регуляторного органу, на затвердження порядку подання споживачами звернень та врегулювання спорів.

Проблема не може бути розв'язана за допомогою діючих регуляторних актів, оскільки пунктом 1 частини четвертої статті 4 Закону України «Про Національну комісію, що здійснює державне регулювання у сферах електронних комунікацій, радіочастотного спектра та надання послуг поштового зв'язку», на регуляторний орган покладено повноваження, щодо розроблення та затвердження нормативно-правових актів, у тому числі передбачених Законом, зокрема, згідно з частиною п'ятою статті 123 Закону порядок подання споживачами звернень та врегулювання спорів встановлюється регуляторним органом відповідно до цього Закону та інших законів.

### **Цілі державного регулювання**

Ціллю державного регулювання є удосконалення нормативно-правової бази в сфері захисту прав споживачів електронних комунікаційних послуг, що

дозволить реалізувати позасудове врегулювання спорів між споживачами електронних комунікаційних послуг та постачальниками електронних комунікаційних послуг, а отже виконувати завдання та реалізувати повноваження, передбачені законами України «Про електронні комунікації» та «Про Національну комісію, що здійснює державне регулювання у сферах електронних комунікацій, радіочастотного спектра та надання послуг поштового зв'язку».

### Визначення та оцінка альтернативних способів досягнення цілей Визначення альтернативних способів

Вид альтернативи	Опис альтернативи
Альтернатива 1 Прийняття постанови	Затвердження Порядку подання споживачами звернень та врегулювання спорів відповідатиме вимогам чинного законодавства, забезпечить досягнення цілей щодо захисту прав споживачів електронних комунікаційних послуг та відповідатиме потребам у вирішенні проблеми.
Альтернатива 2 Залишення наявної ситуації без змін	Такий спосіб є неприйнятним бо не сприяє вирішенню визначеної проблеми та принципам державної регуляторної політики. Залишення наявної ситуації без змін не забезпечить додержання вимог законодавства захисту прав користувачів послуг електронних комунікаційних послуг.

### Оцінка вибраних альтернативних способів досягнення цілей Оцінка впливу на сферу інтересів держави:

Вид альтернативи	Вигоди	Витрати
Альтернатива 1 Прийняття постанови	Максимальні. Забезпечить створення механізму подання споживачами звернень та врегулювання спорів, а також надасть можливість здійснювати повною мірою заходи захисту прав споживачів електронних комунікаційних послуг у відповідності до Закону, оскільки затвердження Порядку подання споживачами звернень та врегулювання спорів прямо передбачено Законом.	Реалізація не потребує додаткових матеріальних та інших витрат із бюджетів усіх рівнів. Витрати, пов'язані з виконанням працівниками НКЕК своїх повноважень здійснюються в межах коштів, передбачених на його утримання.
Альтернатива 2 Залишення наявної	Відсутні	Реалізація не потребує додаткових матеріальних та інших витрат із

ситуації без змін	бюджетів усіх рівнів.
-------------------	-----------------------

Оцінка впливу на сферу інтересів громадян:

<b>Вид альтернативи</b>	<b>Вигоди</b>	<b>Витрати</b>
Альтернатива 1 Прийняття постанови	Максимальні. Надасть можливість врегулювати відносини між споживачами електронних комунікаційних послуг та постачальниками електронних комунікаційних послуг, що дозволить реалізувати споживачам своє законодавчо закріплене право щодо врегулювання спору із постачальником електронних комунікаційних послуг з питань замовлення, отримання чи припинення отримання електронних комунікаційних послуг.	Витрати, пов'язані із впровадженням проєкту регуляторного акта, у громадян відсутні.
Альтернатива 2 Залишення наявної ситуації без змін	Відсутні	Витрати, пов'язані із впровадженням проєкту регуляторного акта, у громадян відсутні.

Оцінка впливу на сферу інтересів суб'єктів господарювання:

<b>Вид альтернативи</b>	<b>Вигоди</b>	<b>Витрати</b>
Альтернатива 1 Прийняття постанови	Максимальні. Вирішення питань, що виникають між споживачами електронних комунікаційних послуг та постачальниками електронних комунікаційних послуг пов'язаних з виконанням договорів про надання електронних комунікаційних послуг (з питань замовлення, отримання чи припинення	Обов'язкові витрати суб'єктів господарювання відсутні.

	отримання електронних комунікаційних послуг).	
Альтернатива 2 Залишення наявної ситуації без змін	Відсутні	Обов'язкові витрати суб'єктів господарювання відсутні, але є ризик невиконання вимог чинного законодавства

За результатами оцінки кожного способу досягнення зазначених цілей та з огляду на наведені аргументи найкращим для реалізації вважаємо спосіб, визначений Альтернативою 1.

**Вибір найбільш оптимального альтернативного способу досягнення цілей**

<b>Рейтинг результативності (досягнення цілей під час вирішення проблеми)</b>	<b>Бал результативності (за чотирибальною системою оцінки)</b>	<b>Коментарі щодо присвоєння відповідного бала</b>
Альтернатива 1	4	Затвердження регуляторного акта забезпечить досягнення поставлених цілей та дасть змогу НКЕК належним чином забезпечити виконання заходів захисту прав споживачів електронних комунікаційних послуг.
Альтернатива 2	1	Неможливість виконувати повноваження НКЕК щодо позасудового врегулювання спорів між постачальниками електронних комунікаційних послуг та споживачами, пов'язаних з виконанням договорів про надання електронних комунікаційних послуг, передбачені законами України «Про електронні комунікації» та «Про Національну комісію, що здійснює державне регулювання у сферах електронних комунікацій, радіочастотного спектра та надання послуг

		поштового зв'язку», у разі неприйняття регуляторного акта.
--	--	--

### **Механізми та заходи, які забезпечать розв'язання визначеної проблеми**

Механізмом для розв'язання визначеної проблеми є прийняття регуляторного акта.

Заходами, які забезпечать розв'язання визначеної проблеми є забезпечення інформування суб'єктів господарювання про вимоги регуляторного акта шляхом його оприлюднення на офіційному вебсайті регуляторного органу.

Прийняття регуляторного акта забезпечить встановлення єдиного підходу для проведення позасудового врегулювання спорів між споживачами електронних комунікаційних послуг та постачальниками електронних комунікаційних послуг.

Негативний вплив зовнішніх факторів на дію цього регуляторного акта відсутній.

Реалізація положень регуляторного акту не потребує додаткових фінансових витрат з Державного бюджету України.

### **Обґрунтування запропонованого строку дії регуляторного акта**

Оскільки проект постанови розроблено на виконання вимог Закону України «Про Національну комісію, що здійснює державне регулювання у сферах електронних комунікацій, радіочастотного спектра та надання послуг поштового зв'язку» та Закону України «Про електронні комунікації», його дія обмежується дією цих Законів та не обмежується у часі іншими чинниками, що надасть можливість розв'язати проблеми та досягти цілей державного регулювання.

### **Визначення показників результативності дії регуляторного акта**

Основними показниками результативності регуляторного акта є:

кількість звернень щодо позасудового врегулювання спорів між споживачами електронних комунікаційних послуг та постачальниками електронних комунікаційних послуг;

рівень поінформованості суб'єктів господарювання та/або фізичних осіб щодо основних положень регуляторного акта.

Рівень поінформованості суб'єктів господарювання та/або фізичних осіб щодо основних положень акта є достатнім, за рахунок його оприлюднення на офіційній сторінці НКЕК в мережі Інтернет за адресою: <http://www.nkrzi.gov.ua> 04.01.2024 з метою одержання зауважень та пропозицій від фізичних та юридичних осіб, їх об'єднань.

Надходжень до державного та місцевих бюджетів і державних цільових фондів, пов'язаних з дією акта не передбачається.

### **Очікувані результати прийняття регуляторного акта**

Прийняття проекту регуляторного акта надасть можливість здійснювати повною мірою заходи захисту прав споживачів електронних комунікаційних послуг, а отже виконувати завдання та реалізувати повноваження, передбачені законами України «Про електронні комунікації» та «Про Національну комісію, що здійснює державне регулювання у сферах електронних комунікацій, радіочастотного спектра та надання послуг поштового зв'язку».

Впливу зовнішніх факторів на дію акта не очікується, його реалізація не потребує додаткових матеріальних та фінансових витрат з Державного бюджету України та місцевих бюджетів. Очікувані наслідки дії запропонованого акта не передбачають нанесення шкоди суб'єктам господарювання.

Додаткові витрати на виконання вимог регуляторного акта з боку державних органів відсутні.

Нормативно-правовий акт відповідає принципам державної регуляторної політики.

**Начальник Відділу по роботі  
зі зверненнями громадян НКЕК**

**Катерина ПАШНЮК**

**Голова НКЕК**

**Олександр ЖИВОТОВСЬКИЙ**