

**НАЦІОНАЛЬНА КОМІСІЯ, ЩО ЗДІЙСНЮЄ ДЕРЖАВНЕ
РЕГУЛЮВАННЯ У СФЕРАХ ЕЛЕКТРОННИХ КОМУНІКАЦІЙ,
РАДІОЧАСТОТНОГО СПЕКТРА ТА НАДАННЯ ПОСЛУГ
ПОШТОВОГО ЗВ'ЯЗКУ**

вул. Солом'янська, 3, м. Київ, 03110, тел./факс. (044) 202-00-43 тел. (044) 202-00-10, (044) 202-00-22,
E-mail: office@nkrzi.gov.ua, kabmin_doc@nkrzi.gov.ua, сайт: www.nkrzi.gov.ua
код згідно з ЄДРПОУ 37994258

АКТ

від «22» липня 2024 р.

№ 84/ЕК-1

**про проведення позапланової перевірки додержання вимог
законодавства про електронні комунікації та радіочастотний спектр**

Суб'єкт господарювання, що здійснює діяльність у сфері електронних комунікацій: постачальник електронних комунікаційних послуг ПРИВАТНЕ АКЦІОНЕРНЕ ТОВАРИСТВО «КИЇВСТАР» (далі – ПрАТ «Київстар», суб'єкт нагляду), місцезнаходження: м. Київ, вул. Дегтярівська, будинок 53;
номер та дата посвідчення на проведення позапланової перевірки: № 84/ЕК від 09.07.2024.

Уповноважені посадові особи регуляторного органу:

начальник відділу державного нагляду по Північному регіону Департаменту державного нагляду Лозін Валерій Миколайович;

головний спеціаліст відділу планування державного нагляду та аналізу результатів Департаменту державного нагляду Льовкін Олег Михайлович.

Керівник суб'єкта нагляду або уповноважена ним особа:

Начальник відділу взаємодії з правоохоронними та контролюючими органами ПрАТ «Київстар» Дьоміна Ірина Василівна.

У період з 11 липня 2024 року по 22 липня 2024 року провели позапланову перевірку суб'єкта нагляду ПрАТ «Київстар».

Номер та дата рішення регуляторного органу про проведення перевірки: № 364 від 09.07.2024.

Предмет перевірки: перевірити додержання законодавства про електронні комунікації та радіочастотний спектр з питань, що зазначені у зверненні, яке стало підставою для проведення позапланової перевірки.

Підстава перевірки: звернення кінцевого користувача електронних комунікаційних послуг Крігер С.М. від 12.10.2023, від 25.10.2023, від 08.12.2023 та від 30.04.2024 про порушення прав чи законних інтересів, передбачених законодавством про електронні комунікації та/або радіочастотний спектр.

Дані суб'єкта нагляду:

код згідно з ЄДРПОУ: 21673832;

місцезнаходження: м. Київ, вул. Дегтярівська, будинок 53;

номер телефону, адреса електронної пошти: (044) 2090070, info@kyivstar.net.

Таким чином перевіркою встановлено:

1. ПрАТ «Київстар» внесено до реєстру постачальників електронних комунікаційних мереж послуг, як постачальника електронних комунікаційних послуг 03.09.1997 за № 2175.

2. Дилером постачальника електронних комунікаційних послуг ПрАТ «Київстар», який діє на підставі дилерської угоди від [REDACTED] року укладено письмовий договір з контрактним абонентом – фізичною особою Крігер С. М. та сформовано замовлення з абонентом особового рахунку [REDACTED] Крігер Світланою Миколаївною, номер телефону [REDACTED], тарифний план «LOVE UA Контракт» з укладенням Договору про надання телекомунікаційних послуг, відповідно до умов, викладених на офіційному сайті ПрАТ «Київстар», власноруч підписаний Крігер С.М. Згідно з умовами переходу на контракт, абонентом Крігер С.М. було внесено оплату за тариф у розмірі 120 грн.

3. У ПрАТ «Київстар» відсутні письмові та інші зафіксовані заяви контрактного абонента Крігер С.М. про відмову від замовленої послуги «Домашній Інтернет» або про відмову від підключення даної послуги відповідно до умов, наданих ПрАТ «Київстар», та документи про відмову від послуги, а також докази щодо наявності таких заяв чи документів. Також ПрАТ «Київстар» у відповіді на запит уповноваженої посадової особи підтверджено наявність технічної можливості задовільнити заяви/замовлення абонента Крігер С. М.

У період часу з 11.09.2023 року по 11.07.2024 року, а саме 11.09.2023 року, за номером [REDACTED] технічним обладнанням ПрАТ «Київстар» зафіксовано поповнення рахунку на суму коштів у розмірі 120,00 грн. Зазначена сума коштів відповідає умовам тарифного плану «LOVE UA. Контракт», з включеною до нього послугою «Домашній інтернет».

ПрАТ «Київстар» не задовольнило заяви фізичної особи Крігер С.М. від 11.09.2023 (номер замовлення [REDACTED]), від 13.09.2023 (номер замовлення [REDACTED]), від 25.09.2023 (номер замовлення [REDACTED]), від 12.10.2023 (номер замовлення [REDACTED]), від 26.10.2023 у (номер замовлення [REDACTED]), про надання їй ПрАТ «Київстар» послуги «Домашній Інтернет» за адресою [REDACTED], [REDACTED], що зазначається громадянкою Крігер С.М. як адреса її проживання в заявках до ПрАТ «Київстар», за телефонним номером [REDACTED], відповідно до тарифного плану «LOVE UA. Контракт», при цьому ПрАТ «Київстар», мало в наявності технічну можливість задовільнити дані заяви, також ПрАТ «Київстар», не надало відповіді фізичній особі Крігер С.М. у строки, передбачені законодавством, що є порушенням частини другої статті 104 Закону України «Про електронні комунікації», підпункту 10 пункту 39 Правил надання та отримання телекомунікаційних послуг, затверджених постановою Кабінету Міністрів України від 11 квітня 2012 р. № 295,

ПрАТ «Київстар» зазначено, що інформація, зазначена в цьому акті, є конфіденційною. ПрАТ «Київстар» не надає згоду на поширення конфіденційної інформації, викладеної у відповідях, що стосуються цього заходу державного нагляду (контролю).

Цей акт складено у двох примірниках.

Додатки:

1. Звернення кінцевого користувача електронних комунікаційних послуг Крігер С.М. від 12.10.2023, від 25.10.2023, від 08.12.2023 та від 30.04.2024 про порушення прав чи законних інтересів, передбачених законодавством про електронні комунікації та/або радіочастотний спектр, на 9 арк.

2. Запит від 11.07.2024 уповноваженої НКЕК посадової особи регуляторного органу для здійснення державного нагляду, на 2 арк.

3. Інформація ПрАТ «Київстар», надана листом від 16.07.2024 № 19756/01 з додатками, на 61 арк.

4. Запит від 18.07.2024 уповноваженої НКЕК посадової особи регуляторного органу для здійснення державного нагляду, на 2 арк

5. Інформація ПрАТ «Київстар» надана листом від 19.07.2024 № 10756/01/12 з додатками, на 17 арк.

6. Запит від 19.07.2024 уповноваженої НКЕК посадової особи регуляторного органу для здійснення державного нагляду, на 2 арк

7. Інформація ПрАТ «Київстар» надана листом від 19.07.2024 № 10756/01/13 з додатками, на 14 арк.


Додатки 1 – 5 тільки до примірника Акту перевірки для НКЕК

Уповноважені посадові особи регуляторного органу:

начальник відділу державного
нагляду по Північному регіону

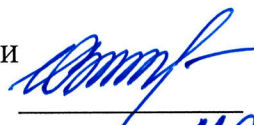
Департаменту державного нагляду НКЕК  Валерій ЛОЗІН

головний спеціаліст відділу планування
державного нагляду та аналізу результатів
Департаменту державного нагляду НКЕК

 Олег ЛЬОВКІН
22.07.2024

Керівник (уповноважена особа) суб'єкта нагляду:

начальник відділу взаємодії з
правоохоронними та контролюючими
органами ПрАТ «КИЇВСТАР»

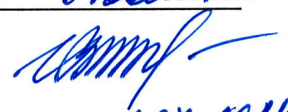
 Ірина ДЬОМІНА
22.07.2024

Примірник цього акта отримав:

начальник відділу взаємодії з
правоохоронними та контролюючими
органами ПрАТ «КИЇВСТАР»

 Ірина ДЬОМІНА
22.07.2024

*З висновками Акту не згодні. Заперечення надано у встановлений
термін*
Відмітка про відмову від підписання керівником суб'єкта нагляду або уповноваженою ним особою, третіми особами цього акта

Довірено!

22.07.2024