

**ДЕРЖАВНИЙ КОМІТЕТ УКРАЇНИ З ПИТАНЬ
ТЕХНІЧНОГО РЕГУЛЮВАННЯ ТА СПОЖИВЧОЇ ПОЛІТИКИ**
**НАЦІОНАЛЬНА КОМІСІЯ З ПИТАНЬ РЕГУЛЮВАННЯ ЗВ'ЯЗКУ
УКРАЇНИ**

28 травня 2009 року

У Г О Д А

**Про взаємодію Державного комітету України
з питань технічного регулювання та споживчої політики
та Національної комісії з питань регулювання зв'язку України
з питань реалізації державної політики щодо захисту прав споживачів
у сфері телекомунікацій**

Державний комітет України з питань технічного регулювання та споживчої політики (далі – Держспоживстандарт) та Національна комісія з питань регулювання зв'язку України (далі – НКРЗ), разом названі «Сторони»,

усвідомлюючи важливість забезпечення можливості реалізації споживачами своїх прав,

зважаючи на делеговані функції центральним органам виконавчої влади щодо захисту прав споживачів,

ураховуючи специфіку сфери телекомунікацій та її вагомість у народногосподарському комплексі України,

прагнучи до недопущення дублювання в роботі,

з метою встановлення порядку взаємодії в роботі,

поважаючи один одного та роботу кожного,

уклали цю Угоду про наступне:

1. Забезпечення реалізації державної політики щодо захисту прав споживачів здійснюється під загальним методичним керівництвом Держспоживстандарту – спеціально уповноваженого центрального органу виконавчої влади у сфері захисту прав споживачів.

2. Безпосередній контроль за якістю телекомунікаційних послуг та задоволенням попиту споживачів таких послуг здійснює НКРЗ як центральний орган виконавчої влади, на який покладені функції регулювання в сфері телекомунікацій та нагляду за ринком телекомунікацій.

3. Об'єктом захисту є права споживачів на:

- 1) державний захист своїх прав;
- 2) вільний доступ до телекомунікаційних послуг;
- 3) безпеку телекомунікаційних послуг;
- 4) вибір оператора, провайдера телекомунікацій;
- 5) вибір виду та кількості телекомунікаційних послуг;
- 6) безоплатне отримання від оператора, провайдера телекомунікацій вичерпної інформації щодо змісту, якості, вартості та порядку надання телекомунікаційних послуг;
- 7) своєчасне та якісне одержання телекомунікаційних послуг;
- 8) отримання від оператора, провайдера телекомунікацій наявних відомостей щодо наданих телекомунікаційних послуг;
- 9) обмеження оператором, провайдером телекомунікацій доступу споживача до окремих видів послуг на підставі його власної письмової заяви;
- 10) повернення від оператора, провайдера телекомунікацій невикористаної частки коштів у разі відмови від передплатених телекомунікаційних послуг у випадках і в порядку, визначених правилами надання і отримання цих послуг;
- 11) відмову від телекомунікаційних послуг у порядку, встановленому договором про надання телекомунікаційних послуг;
- 12) відшкодування збитків, заподіяних унаслідок невиконання чи неналежного виконання оператором, провайдером телекомунікацій обов'язків, передбачених законодавством чи договором зі споживачем;
- 13) оскарження неправомірних дій операторів, провайдерів телекомунікацій шляхом звернення до суду та уповноважених державних органів;

14) відмову від оплати телекомунікаційної послуги, яку вони не замовляли;

15) отримання відомостей щодо можливості та порядку відмови від замовленої телекомунікаційної послуги;

16) безоплатне отримання від оператора, провайдера телекомунікацій рахунків за надані телекомунікаційні послуги;

17) інші права, визначені законодавством України та договором про надання телекомунікаційних послуг.

4. Для забезпечення реалізації державної політики щодо захисту прав споживачів у сфері телекомунікацій сторони виконують такі функції:

4.1. НКРЗ:

здійснює контроль за якістю телекомунікаційних послуг;

проводить перевірки стосовно додержання ліцензійних умов операторами, провайдерами телекомунікацій;

здійснює контроль за додержанням суб'єктами ринку телекомунікацій законодавства, стандартів та інших нормативних актів у сфері телекомунікацій.

4.2. Держспоживстандарт:

здійснює контроль за дотриманням законодавства про захист прав споживачів суб'єктами господарювання, що надають телекомунікаційні послуги;

надає методологічну допомогу НКРЗ у розробленні проектів законодавчих та інших нормативно-правових актів з питань захисту прав споживачів у сфері телекомунікацій;

здійснює інформаційне забезпечення з питань захисту прав споживачів.

5. Для вирішення питань, пов'язаних із виконанням цієї Угоди, Сторони будуть за потреби проводити спільні перевірки суб'єктів ринку телекомунікацій, створювати спільні робочі групи, проводити наради своїх представників, укладати додаткові угоди та плани робіт.

6. Координація робіт з реалізації положень цієї Угоди покладається на: першого заступника Голови Держспоживстандарту – Ширка Ю.В. та члена НКРЗ – Мирного С.В.

7. Ця Угода набуває чинності з дня її підписання.

Ця Угода діє протягом п'яти років з дня набрання нею чинності та автоматично продовжується на наступний п'ятирічний період, якщо одна із Сторін не повідомить іншу Сторону про необхідність внесення змін або свій намір припинити дію цієї Угоди за 6 місяців до закінчення зазначеного терміну.

Угоду укладено в м. Києві 28 травня 2009 року в двох примірниках, які мають однакову юридичну силу.

**Голова Державного комітету
України з питань технічного
регулювання та споживчої політики**



Д. Лосюк

**Голова Національної комісії з
питань регулювання
зв'язку України**



С. Колобов