

## **Про стан організації роботи зі зверненнями громадян в Антимонопольному комітеті України у 2022 році**

Відповідно до статті 1 Закону України «Про Антимонопольний комітет України» Антимонопольний комітет України (далі – Комітет) є державним органом із спеціальним статусом, метою діяльності якого є забезпечення державного захисту конкуренції у підприємницькій діяльності та у сфері публічних закупівель.

Статтею 5 Закону України «Про Антимонопольний комітет України» визначено, що Антимонопольний комітет України здійснює свою діяльність відповідно до Конституції України, законів України «Про захист економічної конкуренції», «Про захист від недобросовісної конкуренції», «Про державну допомогу суб'єктам господарювання», цього Закону, інших законів та нормативно-правових актів, прийнятих відповідно до цих законів. Відповідно до статті 6 Закону Антимонопольний комітет України і його територіальні відділення становлять систему органів Антимонопольного комітету України, яку очолює Голова Комітету.

У статті 12 Закону України «Про звернення громадян» зазначено, що дія цього Закону не поширюється на порядок розгляду заяв і скарг громадян, встановлений, зокрема, законодавством про захист економічної конкуренції.

Отже, органи Антимонопольного комітету України розглядають звернення громадян з урахуванням норм статті 12 Закону України «Про звернення громадян», Законів України «Про Антимонопольний комітет України», «Про захист економічної конкуренції» «Про захист від недобросовісної конкуренції» тощо.

Протягом 2022 року до органів Комітету надійшло 836 звернень громадян, з них:

- через органи влади – 2 звернення (0,24 відсотка);
- від інших органів, установ, організацій – 86 звернень (10,29 відсотка від загальної кількості звернень);
- безпосередньо від громадян – 748 звернень (89,47 відсотка), у тому числі поштою та іншими засобами зв'язку – 740 звернень (88,52 відсотка) та 8 звернень під час особистого прийому (0,95 відсотка).

Кількість колективних звернень, що надійшли до органів Комітету, становить 53 одиниці, або 6,34 відсотка від загальної кількості.

З урахуванням колективних звернень до органів Комітету протягом 2022 року звернулися 1 484 особи.

Повторно до органів Комітету у 2022 році громадяни звертались у 20 випадках, що становить 2,39 відсотка від загальної кількості звернень.

Аналізуючи структуру звернень громадян, які надійшли до органів Комітету, слід зазначити, що найбільшу частку, а саме 558 звернень (66,75 відсотка), становлять скарги. У вигляді заяв та клопотань до органів

Комітету надійшло 263 звернення (31,46 відсотка), у вигляді пропозицій – 15 звернень, що становить 1,79 відсотка від загальної кількості звернень.

Керівництво Комітету тримає на особистому контролі розгляд звернень громадян та забезпечує проведення першочергового особистого прийому жінок, яким присвоєно почесне звання України «Мати-героїня», Героїв Радянського Союзу, Героїв Соціалістичної Праці, осіб з інвалідністю внаслідок війни тощо. Приділяється особлива увага вирішенню проблем, з якими звертаються ветерани війни та праці, інваліди, громадяни, які постраждали внаслідок Чорнобильської катастрофи, багатодітні сім'ї, самотні матері та інші громадяни, які потребують соціального захисту та підтримки.

Протягом звітної періоду до органів Комітету надійшло одне звернення від героїв, інвалідів Великої Вітчизняної війни. Від ветеранів війни та праці, багатодітних сімей та інших громадян, які потребують соціального захисту й підтримки, надійшло 16 звернень (1,91 відсотка від загальної кількості звернень).

На жаль, у своїх зверненнях громадяни нечасто зазначають свій соціально-професійний стан, а отже, визначити його достеменно не вбачається можливим.

За результатами аналізу стану розгляду звернень громадян у 2022 році встановлено, що органи Комітету із загальної кількості – 836 звернень громадян:

- надали роз'яснення, необхідну інформацію та позитивно вирішили питання, з якими зверталися громадяни, у 517 випадках (61,84 відсотка від загальної кількості звернень);

- надіслали звернення на розгляд за належністю іншому органу влади, установі, організації у 213 випадках (25,48 відсотка);

- відмовили в задоволенні клопотання, скарги у 6 випадках (0,72 відсотка);

- 5 звернень (0,60 відсотка) повернули авторам відповідно до статей 5 і 7 Закону України «Про звернення громадян».

При цьому 9 звернень (1,07 відсотка), що надійшли до системи органів Комітету, не підлягали розгляду відповідно до статей 8 і 17 Закону України «Про звернення громадян».

Наприкінці 2022 року на стадії розгляду (вирішення) у системі органів Комітету знаходилося 86 звернень громадян, що становило 10,29 відсотка від загальної кількості звернень.

За результатами співпраці Антимонопольного комітету України з державною установою «Урядовий контактний центр» у 2022 році опрацьовано 96 звернень громадян, що становило 11,48 відсотка від загальної кількості звернень.

Зусилля працівників Комітету та його територіальних відділень зосереджені на забезпеченні кваліфікованого, неупередженого, об'єктивного розгляду звернень громадян, своєчасному вирішенні порушених питань, задоволенні законних вимог та спрямовані на поновлення прав заявників і запобігання негативним проявам, що хвилюють громадськість. Як у Комітеті,

так і в його відділеннях визначені структурні підрозділи або особи, які здійснюють облік звернень громадян та контроль за дотриманням строків їх розгляду.

Основним завданням Комітету відповідно до статті 3 Закону України «Про Антимонопольний комітет України» є участь у формуванні та реалізації конкурентної політики, зокрема в частині здійснення державного контролю за дотриманням законодавства про захист економічної конкуренції на засадах рівності суб'єктів господарювання перед законом та пріоритету прав споживачів, запобігання, виявлення і припинення порушень законодавства про захист економічної конкуренції.

Відповідно до частини четвертої статті 4 Закону України «Про захист економічної конкуренції» органами Комітету здійснюється державний контроль, зокрема, за додержанням законодавства про захист економічної конкуренції. Повноваження Комітету визначені в статті 7 Закону України «Про Антимонопольний комітет України».

Більшість звернень громадян, що надходили до Комітету у 2022 році, стосувалася питань, які не належать до його повноважень, зокрема:

- дій банків, які полягають у стягненні комісійної винагороди за обслуговування карткового рахунку, завищенні тарифів на операції переказу власних коштів у період воєнного стану в Україні, неетичній поведінці працівників контакт-центру тощо;

- умов та якості надання послуг операторами рухомого (мобільного) зв'язку;

- повернення виплат самотній матері та малозабезпеченій особі й порядку надання послуг соціальною службою;

- неправомірного зняття коштів із мобільного рахунку операторами рухомого (мобільного) зв'язку;

- тлумачення норм конвенцій Організацій Об'єднаних Націй;

- ознак порушення законодавства про працю, трудових відносин;

- державного контролю за цінами на нерухомість та державного регулювання ріелторської діяльності, зокрема контролю за цінами на послугами, які надають ріелтори;

- умов надання послуг телебачення, Інтернету телекомунікаційним провайдером;

- відмови в поверненні авіакомпанією коштів за авіаквиток за скасований рейс;

- корупції під час продажу дров населенню;

- ненадання харків'янам дров;

- неналежної якості послуг із централізованого опалення / постачання гарячої води, централізованого водопостачання та централізованого водовідведення;

- непроведення перерахунків за спожиті послуги із централізованого опалення;

- встановлення тарифів на послуги із централізованого

опалення / постачання теплової енергії;

- нарахування плати за послуги із централізованого опалення / постачання теплової енергії та послуги з постачання гарячої води, централізованого водопостачання та централізованого водовідведення;

- розподілу між споживачами обсягів спожитих у багатоквартирному будинку комунальних послуг під час нарахування плати за послуги із централізованого опалення / постачання теплової енергії;

- захисту прав та законних інтересів споживачів товарів (послуг), які виробляються (надаються) суб'єктами господарювання, що провадять діяльність у сферах енергетики та комунальних послуг;

- вжиття заходів щодо введення пільг інвалідам II групи на оплату житлово-комунальних послуг;

- надання роз'яснень щодо норм Закону України «Про публічні закупівлі»;

- змови між замовником та учасниками процедур закупівель;

- підвищення цін на лікарські засоби, продукти харчування, електроніки тощо;

- порушень прав споживачів;

- придбання товару неналежної якості, фальсифікованої продукції тощо.

Звернення з питань, що не належать до повноважень Комітету, пересилалися до відповідних органів виконавчої влади для розгляду за належністю згідно із вимогами статті 7 Закону України «Про звернення громадян». Щодо зазначеного можна навести такі приклади.

Повноваження Комітету у сфері цін та ціноутворення обмежуються оцінкою дій учасників ринків на відповідність конкурентному законодавству. Зокрема, Комітет розглядає питання обґрунтованості ціни в разі зловживання (монопольним) домінуючим становищем на ринку або антиконкурентних узгоджених дій суб'єктів господарювання. Тобто не будь-яке підвищення ціни є порушенням законодавства про захист економічної конкуренції. При цьому важливим фактором під час доведення вчинення вказаних порушень є аналіз кон'юнктури ринку, саме, чи були об'єктивні фактори (причини) для вчинення таких дій (бездіяльності). Як правило, до переліку таких об'єктивних факторів відносяться зміни на ринку, які мають істотний вплив на ціноутворення і на які не може впливати безпосередньо суб'єкт господарювання – потенційний порушник. При цьому такі фактори можуть мати як глобальний, так і локальний характер. Тому для виявлення ознак порушення законодавства про захист економічної конкуренції необхідно здійснювати широкий аналіз всіх факторів впливу на цінову поведінку суб'єктів господарювання. Натомість Законом України «Про ціни та ціноутворення» визначено основні засади цінової політики й регулювання відносин, що виникають у процесі формування, встановлення та застосування цін, а також здійснення державного контролю (нагляду) та спостереження у сфері ціноутворення. Відповідно до статті 10 Закону України «Про ціни та ціноутворення» суб'єкти

господарювання під час провадження господарської діяльності використовують вільні ціни, державні регульовані ціни.

Частиною першою статті 12 Закону України «Про ціни та ціноутворення» визначено, що державні регульовані ціни запроваджуються на товари, які справляють визначальний вплив на загальний рівень і динаміку цін, мають істотну соціальну значущість, а також на товари, що виробляються суб'єктами, які займають монопольне (домінуюче) становище на ринку. Державні регульовані ціни можуть запроваджуватися на товари суб'єктів господарювання, які порушують вимоги законодавства про захист економічної конкуренції.

Контроль за державною дисципліною цін (здійснення державного контролю (нагляду) за дотриманням вимог щодо формування, встановлення та застосування державних регульованих цін) покладено на Державну службу України з питань безпечності харчових продуктів та захисту споживачів.

Отже, звернення громадян із питань цін та ціноутворення відповідно до норм Закону України «Про звернення громадян» надсилалися для розгляду за належністю до Державної служби України з питань безпечності харчових продуктів та захисту споживачів.

Відповідно до статті 2 Закону України «Про захист економічної конкуренції» вказаний Закон регулює відносини органів державної влади, органів місцевого самоврядування, органів адміністративно-господарського управління та контролю із суб'єктами господарювання, суб'єктів господарювання з іншими суб'єктами господарювання, зі споживачами, іншими юридичними та фізичними особами у зв'язку з економічною конкуренцією.

Відносини між споживачами і продавцями товарів та механізм їх захисту регулюються Законом України «Про захист прав споживачів».

Згідно зі статтею 5 цього Закону захист прав споживачів здійснюють центральний орган виконавчої влади, що формує та забезпечує реалізацію державної політики у сфері захисту прав споживачів, центральний орган виконавчої влади, що реалізує державну політику у сфері державного контролю за додержанням законодавства про захист прав споживачів, місцеві державні адміністрації, інші органи виконавчої влади, органи місцевого самоврядування згідно із законом, а також суди.

Відповідно до пункту 3 Положення про Державну службу України з питань безпечності харчових продуктів та захисту споживачів, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 02 вересня 2015 року № 667 (із змінами), одним з основних завдань Державної служби України з питань безпечності харчових продуктів та захисту споживачів (далі – Держпродспоживслужба) є державний нагляд (контроль) за дотриманням законодавства про захист прав споживачів.

Згідно з підпунктом 6 пункту 4 Положення Держпродспоживслужба відповідно до покладених на неї завдань у сфері здійснення державного нагляду (контролю) за дотриманням законодавства про захист прав споживачів:

- перевіряє додержання суб'єктами господарювання, що провадять діяльність у сфері послуг, вимог законодавства про захист прав споживачів, а також правил надання послуг;

- накладає на суб'єктів господарювання сфери послуг стягнення за порушення законодавства про захист прав споживачів.

Отже, також до Державної служби України з питань безпеки харчових продуктів та захисту споживачів за належністю пересилалися звернення щодо порушень прав споживачів, придбання товару неналежної якості, неналежної якості послуг із централізованого опалення/постачання гарячої води, централізованого водопостачання та централізованого водовідведення тощо.

До повноважень Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг, належить розгляд звернень громадян з питань захисту прав та законних інтересів споживачів послуг, наприклад, приватного акціонерного товариства АК «Київводоканал». ПрАТ АК «Київводоканал» є ліцензіатом Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг (далі – НКРЕКП), зокрема, з надання послуг централізованого водопостачання та централізованого водовідведення.

Відповідно до частини першої статті 1 Закону України «Про Національну комісію, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг» НКРЕКП є постійно діючим незалежним державним колегіальним органом, метою діяльності якого є державне регулювання, моніторинг та контроль за діяльністю суб'єктів господарювання у сферах енергетики та комунальних послуг.

Відповідно до пункту 14 частини першої статті 17 Закону України «Про Національну комісію, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг» НКРЕКП забезпечує:

1) захист прав та законних інтересів споживачів товарів (послуг), які виробляються (надаються) суб'єктами господарювання, що провадять діяльність у сферах енергетики та комунальних послуг;

2) розгляд звернень споживачів та врегулювання спорів.

Відповідно до Положення про Міністерство соціальної політики України (далі – Мінсоцполітики), затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 17 червня 2015 року № 423 (зі змінами), Міністерство соціальної політики України є центральним органом виконавчої влади, що забезпечує формування та реалізацію державної політики, зокрема:

- з питань надання пільг з оплати житлово-комунальних послуг, твердого палива і скрапленого газу, а також житлових субсидій;

- у сфері здійснення державного контролю за дотриманням вимог законодавства під час надання соціальної підтримки (державна допомога, пільги, житлові субсидії та інші виплати, що проводяться за рахунок державного бюджету, соціальні послуги).

Отже, до Мінсоцполітики надіслано за належністю звернення, які стосувалися вжиття заходів щодо введення пільг інвалідам II групи на оплату житлово-комунальних послуг; повернення виплат, які заявниця повинна отримувати як одинока матір та малозабезпечена особа.

Також громадяни у своїх зверненнях порушували питання, які належать до компетенції органів Комітету, зокрема, такі:

- поширення недобросовісної реклами;
- розміщення на упаковках харчових продуктів інформації, що вводить в оману;
- зловживання суб'єктами господарювання монопольним становищем;
- порушення суб'єктами господарювання статті 9 Закону України «Про захист від недобросовісної конкуренції»;
- надання роз'яснень щодо юридичних аспектів застосування санкцій за вчинення порушення законодавства про захист економічної конкуренції;
- щодо висування додаткових вимог до технічних умов на приєднання до електричних мереж системи розподілу;
- надання державної допомоги комунальним підприємствам без повідомлення Комітету та про числові значення розмірів державної допомоги за період 2009 – 2022 років;
- антиконкурентні узгоджені дії, які стосуються спотворення результатів торгів (антиконкурентна домовленість між суб'єктами господарювання – учасниками торгів щодо їх поведінки на торгах) тощо.

За результатами розгляду подібних звернень громадянам надавалися відповідні роз'яснення та, зокрема, пропонувалось у разі наявності у громадян інформації про порушення законодавства про захист економічної конкуренції звернутися до Комітету з відповідною заявою про порушення, оформленою згідно з пунктом 18 Правил розгляду заяв і справ про порушення законодавства про захист економічної конкуренції (Правила розгляду справ), затверджених розпорядженням Антимонопольного комітету України від 19 квітня 1994 року № 5, зареєстрованим у Міністерстві юстиції України 6 травня 1994 року за № 90/299 (у редакції розпорядження Антимонопольного комітету України від 29 червня 1998 року № 169-р) (зі змінами).

Заяви про порушення законодавства про захист економічної конкуренції розглядаються органами Комітету та в разі доведення громадянами, що дії відповідачів містять ознаки порушення законодавства про захист економічної конкуренції, органи Комітету надають рекомендації за результатами розгляду заяв про порушення законодавства про захист економічної конкуренції, розпочинають справи про порушення законодавства про захист економічної конкуренції тощо.

Щодо розгляду міжобласними територіальними відділеннями Комітету звернень громадян, заяв про порушення законодавства про захист економічної

конкуренції, які громадяни надсилали до органів Комітету, можна навести деякі приклади.

Більшість звернень, що надійшли протягом 2022 року до *Південного міжобласного територіального відділення Комітету* (далі – Південне МТВ), стосувалися неправомірних дій товариства з обмеженою відповідальністю «Інфокс» в особі філії «Інфоксводоканал», які полягали в такому:

- безпідставне ухилення надавача послуг від укладення індивідуальних договорів про надання послуг із централізованого водопостачання та водовідведення;

- безпідставна вимога до споживача щодо здійснення дообладнання засобу обліку води лише певними контрольними засобами вимірювальної техніки певного постачальника та обладнанням для дистанційного передання результатів вимірювання;

- включення до складу технічних умов, при видачі споживачам технічних умов на приєднання об'єктів споживачів до централізованої системи водопостачання та водовідведення, вимоги щодо обов'язку споживача здійснити за власний рахунок заміну засуви / засувів для збільшення обсягів водокористування на об'єкті споживача, при цьому зазначений засув / засуви, як і частина водопроводу, на якому вони розташовані, знаходиться на балансі постачальника послуг;

- безпідставне нарахування підвищеного тарифу за послуги із централізованого водовідведення.

З огляду на зазначене в Південному МТВ наразі здійснюється дослідження ринку надання послуг із централізованого водопостачання та водовідведення та будуть вжиті відповідні заходи реагування.

*Східне міжобласне територіальне відділення Комітету* (далі – Східне МТВ) за результатами розгляду заяви фізичної особи пільгової категорії про порушення законодавства про захист економічної конкуренції комунальним підприємством «Комплекс з вивозу побутових відходів» встановило, що дії, які полягають у необґрунтованому нарахуванні плати за послуги вивезення побутових відходів власникам квартир, у яких відсутні зареєстровані особи, містять ознаки порушень законодавства про захист економічної конкуренції, передбаченого пунктом 1 частини другої статті 13, пунктом 2 статті 50 Закону України «Про захист економічної конкуренції», у вигляді зловживання монополюним (домінуючим) становищем на ринку, що призвели до ущемлення інтересів споживачів, які були б неможливими за умов існування значної конкуренції на ринку. На підставі пункту 19 Правил розгляду справ про захист економічної конкуренції заяву приєднано до справи № 1/02-132-19. Розгляд справи № 1/02-132-19 у Східному МТВ триває.

*Південно-західне міжобласне територіальне відділення Комітету* (далі – Південно-західне МТВ) розглянуло заяву громадянки щодо можливого порушення АТ «Чернівціобленерго» законодавства про захист економічної конкуренції на ринку приєднання електроустановки певної потужності за



адресою проживання заявника, зокрема в частині дотримання строку розгляду заяв і невідачі технічних умов, платіжних документів. Південно-західне МТВ встановило, що дії АТ «Чернівціобленерго», які полягають у неприсвоєнні реєстраційного номера заяві громадянки, ненаданні замовнику проєкту договору на приєднання до власних електричних мереж АТ «Чернівціобленерго», невід'ємною частиною якого є технічні умови, у передбачені законодавством строки, що призвело до затягування строку надання послуги з приєднання об'єктів замовника до електричних мереж, містять ознаки порушення законодавства у вигляді зловживання монопольним (домінуючим) становищем на ринку послуг із приєднання електроустановки певної потужності (стандартне приєднання). Південно-західне МТВ надало АТ «Чернівціобленерго» рекомендації про усунення причин виникнення ознак порушення у вигляді зловживання монопольним (домінуючим) становищем на ринку послуг приєднання електроустановок певної потужності (стандартне приєднання) до електричних мереж та умов, що їм сприяють, і вжиття заходів для усунення наслідків такого порушення. АТ «Чернівціобленерго» листом повідомило про виконання рекомендацій Південно-західного МТВ, зокрема оператор системи розподілу здійснив роботи з монтажу лінії електропередачі до проєктованої точки приєднання та встановлення струмообмежувального пристрою, засобів обліку електричної енергії, а також їх опломбування. Отже, послугу з приєднання надано АТ «Чернівціобленерго» в повному обсязі, ситуацію повністю врегульовано.

Наведені приклади свідчать про те, що Комітет не залишає без уваги та реагування сигнали, які надходять від громадян у вигляді звернень, скарг та заяв про порушення законодавства про захист економічної конкуренції. Органи Комітету приділяють однакову увагу зверненням громадян незалежно від місця проживання.

Повторні звернення громадян, що надійшли до Комітету, спричинені, головним чином, нормативно-правовою неврегульованістю та неможливістю вирішення питань заявниками самостійно, без втручання органів влади, відсутністю законних підстав чи джерел фінансування для вирішення того чи іншого питання, що викликає невдоволення окремих громадян, неотриманням відповіді на своє первинне звернення через недоставляння кореспонденції підприємствами поштового зв'язку або неотримання її самими громадянами, впевненістю громадян, що кількість надісланих звернень до органу влади з одного й того ж питання вплине на кінцевий результат розгляду.

Робота зі зверненнями громадян перебуває на постійному контролі керівництва Комітету. Актуальні питання, що порушуються у зверненнях громадян і стосуються соціально значущих проблем, та результати їх розгляду систематично розміщуються на офіційному вебпорталі Антимонопольного комітету України.

Особистий прийом громадян керівництвом Комітету, головами територіальних відділень, їх заступниками здійснюється відповідно до затверджених графіків, які розміщуються на офіційному вебпорталі Комітету та

субсайтах його територіальних відділень.

З метою забезпечення оперативного реагування органів Антимонопольного комітету України на найбільш гострі суспільно значущі проблеми громадян, які потребують негайного вирішення, запроваджено гарячі телефонні лінії та прямі лінії для звернень до державних уповноважених, керівників структурних підрозділів Комітету та голів територіальних відділень Комітету, щотижнево відповідно до встановлених графіків.

У 2022 році на пряму телефонну лінію Комітету від громадян надійшло 19 звернень. На постійно діючу гарячу телефонну лінію Комітету надійшло 86 звернень громадян.

На прямі телефонні лінії територіальних відділень Комітету надійшло 48 звернень громадян, а на гарячі телефонні лінії територіальних відділень – 63.

Також, з метою спрощення умов подання громадянами звернень органи Комітету надають можливість надсилання звернень на окрему електронну адресу для звернень громадян або через спеціальну форму для електронних звернень громадян, запропоновану на вебпорталі Комітету.

Робота органів Комітету є відкритою та прозорою. Інформація про роботу органів Комітету, зокрема щодо можливостей громадян звернутися до органів Комітету та про роботу зі зверненнями громадян, постійно оприлюднюється на вебпорталі Комітету та субсайтах територіальних відділень Комітету.

Керівник апарату Комітету

Олександр ГЛАДСЬКИЙ