

Про стан організації роботи зі зверненнями громадян в Антимонопольному комітеті України протягом 2020 року

Основною метою діяльності Антимонопольного комітету України є забезпечення державного захисту конкуренції у підприємницькій діяльності та у сфері публічних закупівель.

Органи Антимонопольного комітету України (далі – Комітет) розглядають звернення громадян з урахуванням норм положень статті 12 Закону України «Про звернення громадян», Законів України «Про Антимонопольний комітет України», «Про захист економічної конкуренції» та «Про захист від недобросовісної конкуренції».

Протягом 2020 року Комітетом розглянуто 2839 звернень громадян, з них:

- від органів влади – 37 звернень (1,3 відсотка), в тому числі від Кабінету Міністрів України переслане 1 звернення (0,03 відсотка від загальної кількості звернень);
- від інших органів, установ, організацій – 326 звернень (11,48 відсотка від загальної кількості звернень);
- надіслані через засоби масової інформації – 1 звернення (0,03 відсотка);
- від уповноважених осіб – 13 звернень (0,45 відсотка);
- безпосередньо від громадян – 2462 звернення (86,72 відсотка), у тому числі поштою та іншими засобами зв'язку – 2311 звернень (81,4 відсотка) та 151 звернення під час особистого прийому керівництвом Комітету (5,32 відсотка);

Кількість колективних звернень, що надійшли до Комітету, становить 142 одиниці або 5 відсотків від загальної кількості.

З урахуванням колективних звернень до Комітету протягом 2020 року звернулось 7131 особа, з них поштою – 5439 осіб.

Повторно до Комітету у 2020 році громадяни зверталися у 37 випадках, що становить 1,3 відсотка від загальної кількості звернень.

Аналізуючи структуру звернень громадян, які надійшли до Комітету, слід зазначити, що найбільшу частку, а саме, 1972 звернення (69,46 відсотка) становлять скарги. У вигляді заяв та клопотань до Комітету надійшло 850 звернень (29,94 відсотка); у вигляді пропозицій – 17 одиниць, що становить 0,6 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, саодинокі матері та інші громадяни, які потребують соціального захисту та підтримки.

Протягом звітного періоду до Комітету не надходили звернення від героїв, інвалідів Великої Вітчизняної війни. Від ветеранів війни та праці, багатодітних сімей та інших громадян, які потребують соціального захисту і підтримки, надійшло 24 звернення (1 відсоток) від загальної кількості звернень.

На жаль, у своїх зверненнях громадяни рідко зазначають свій соціально-професійного стан, а отже визначити статистично його не вбачається можливим.

За результатами аналізу стану розгляду звернень громадян за 2020 рік встановлено, що Комітетом із загальної кількості 2839 звернень громадян:

- надані роз'яснення, необхідна інформація та позитивно вирішено питання, з якими вони зверталися у 1760 випадках (62 відсотка від загальної кількості звернень);

- надіслано звернення на розгляд за належністю іншому органу влади, установі, організації у 442 випадках (15,56 відсотка);

- відмовлено у задоволенні клопотання, запиту, скарги у 8 випадках (0,3 відсотка);

- 6 звернень громадян (0,21 відсотка) було повернуто авторам відповідно до статей 5 і 7 Закону України «Про звернення громадян», а саме звернень, що були оформлені без дотримання вимог зазначеного Закону або не містили необхідних даних для прийняття обґрунтованого рішення.

Станом на 31.12.2020 на стадії розгляду (вирішення) у системі органів Комітету знаходилося 621 звернення громадян, що становило 21,87 відсотка від загальної кількості звернень.

Протягом 2020 року всі звернення були розглянуті згідно з термінами, передбаченими чинним законодавством.

За результатами співпраці Антимонопольного комітету України з державною установою «Урядовий контактний центр» 2020 року було опрацьовано 233 звернення громадян.

Повноваження Комітету визначені в статті 7 Закону України «Про Антимонопольний комітет України». Переважна більшість звернень громадян, що надходили до Комітету стосувалася питань, які не належать до його повноважень, а саме, такі питання стосувалися:

- роз'яснень з питань формування тарифів на розподіл та постачання природного газу;
- не видачі договору на стандартне приєднання до електричних мереж та відмови в розробленні технічних умов на підключення до електричних мереж;
- припинення газопостачання;
- роз'яснень з питань оплати послуги розподілу природного газу та компенсації витрат за встановлення лічильника природного газу;

- зниження тарифів на природний газ і транспортування газу, скасування коефіцієнту приведення обсягів спожитого природного газу до стандартних умов, а також щодо якості природного газу;
- неправомірності нарахування вартості послуг транспортування природного газу;
- відключення від електропостачання;
- відмови виконавця послуг в укладенні договору про користування електричною енергією та відновлення постачання електричної енергії;
- неправомірних дій операторів газорозподільних систем при застосуванні коефіцієнту приведення обсягів спожитого природного газу до стандартних умов, а також здійснення ними перерахунків за спожитий природний газ;
- перевищення терміну виконання технічних умов стандартного приєднання до електричних мереж електроустановок електропередавальної організації;
- завищених тарифів за спожиту електричну енергію;
- підвищення АТ «Укрзалізниця» тарифів на пасажирські перевезення залізничним транспортом;
- зменшення кількості автомобільного транспорту;
- умов надання послуг операторами рухомого (мобільного) зв'язку;
- якості надання послуг операторами рухомого (мобільного) зв'язку;
- підключення контент послуг операторами рухомого (мобільного) зв'язку;
- відмови оператором рухомого (мобільного) зв'язку мобільного у перенесенні номера телефону на контрактне обслуговування;
- блокування оператором рухомого (мобільного) зв'язку номеру мобільного телефону;
- нав'язування оператором рухомого (мобільного) зв'язку обов'язкову умову створення електронного гаманця при поповненні мобільного рахунку через веб-сайт оператора;
- знімання оператором рухомого (мобільного) зв'язку трафіку інтернету;
- автоматичного списання операторами рухомого (мобільного) зв'язку коштів за послуги мобільного зв'язку;
- неповідомлення операторами рухомого (мобільного) зв'язку умов операцій, пакетів, тарифів під час сплати коштів в платіжних терміналах самообслуговування;
- стану покриття мереж операторів рухомого (мобільного) зв'язку;
- дій фінансових компаній зі стягнення заборгованості за кредитними договорами;
 - дій суб'єктів господарювання зі стягнення винагороди за оплату комунальних послуг;
- законності підвищення процентної ставки по кредитному договору з АТ «КРЕДОБАНК» в межах дії карантинних обмежень та перерахунку розміру ануїтетного платежу та розміру процентної ставки, за кредитним договором;

- підвищення цін на лікарські засоби, антисептики, маски;
- підвищення цін на продукти харчування, тощо.

Звернення із зазначених питань пересилались Комітетом до відповідних органів виконавчої влади для розгляду за належністю відповідно до статті 7 Закону України «Про звернення громадян».

Наприклад, звернення громадянки щодо надання роз'яснень з питань формування тарифів АТ «Івано-Франківськгаз» на розподіл і постачання природного газу переслано за належністю до Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг (далі – НКРЕКП) для розгляду в межах компетенції.

Також до НКРЕКП надіслано за належністю звернення громадянина щодо припинення газопостачання внаслідок аварійної ситуації.

До Міністерства енергетики та вугільної промисловості України та НКРЕКП Комітетом було надіслано за належністю звернення громадянки щодо надання роз'яснень з питань оплати послуги розподілу природного газу та компенсації витрат за встановлення лічильника природного газу.

До Міністерства розвитку економіки, торгівлі та сільського господарства України надіслано за належністю звернення громадянина щодо надання роз'яснень з питань розробки та затвердження маркування природного газу, та відповідно, встановлення цін на природний газ в залежності від джерел надходження, сорту газу та енергетичної цінності.

До Міністерства фінансів України надіслано за належністю звернення громадянки щодо відміни встановлення рівномірів та обладнання до них на АЗС.

Слід зазначити, що значна кількість звернень громадян у 2020 році стосувалася питань підвищення цін на лікарські засоби, антисептики, маски та продукти харчування у період епідемії коронавірусу. У відповідях на такі звернення громадянам повідомлялось, що 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. Комітет розглядає питання обґрунтованості ціни у разі існування зловживання (монопольним) домінуючим становищем на ринку або антиконкурентних узгоджених дій суб'єктів господарювання.

Натомість, Законом України «Про ціни та ціноутворення» визначені основні засади цінової політики і 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 (далі - Держпродспоживслужба).

Кабінетом Міністрів України прийнято постанову від 22.04.2020 № 341 «Про заходи щодо стабілізації цін на товари, що мають істотну соціальну значущість, товари протиепідемічного призначення, що необхідні для запобігання поширенню епідемій, пандемій, коронавірусної хвороби (COVID-19)», яка поширюється на окремі продукти харчування, лікарські засоби, засоби індивідуального захисту, в тому числі і на медичні маски.

З урахуванням викладеного, такі звернення громадян відповідно до норм Закону України «Про звернення громадян» надсилались для розгляду за належністю до Держпродспоживслужби.

Слід зазначити, що у зв'язку з надходженням великого обсягу звернень громадян України, а також народних депутатів України та депутатів місцевих рад, органів місцевого самоврядування, громадських організацій стосовно суттєвого зниження рівня цінової доступності масок медичних захисних для населення, яке має обов'язково використовувати їх для індивідуального захисту на виконання рекомендацій ВООЗ та постанов Уряду України для запобігання поширенню гострої респіраторної інфекції, викликаній коронавірусом COVID-19, Комітетом було проведено відповідне дослідження.

За результатами цього дослідження було встановлено, що ситуація, яка склалась приблизно наприкінці січня 2020 року, характеризувалась відсутністю балансу між попитом та пропозицією. Попит на маски медичні захисні став суттєво перевищувати наявну на ринку в Україні пропозицію.

Також Комітетом було встановлено, що товариство з обмеженою відповідальністю «БадМ» (далі – ТОВ «БадМ») має структурні ознаки монопольного становища на загальнодержавному ринку постачання оптових партій лікарських засобів у широкоасортиментному наборі, велику кількість договірних відносин з аптеками. Це відображається в значних порівняно з іншими обсягах реалізації фармацевтичних товарів у роздрібну торгівлю.

Усвідомлюючи обмежені можливості вітчизняного виробництва, труднощі імпорту, відсутність державного регулювання ціни на маски медичні захисні, а головне – за умови суттєвого підвищення попиту на цей товар у зв'язку з поширенням вірусу COVID-19 в Україні, ТОВ «БаДМ», користуючись ситуацією, підвищило оптово-відпускні ціни на маски з метою отримання додаткових доходів.

В умовах підвищення з об'єктивних причин попиту на маски медичні захисні ТОВ «БаДМ» суттєво підвищило відпускні ціни масок медичних захисних, що впливало на остаточну вартість товару для громадян.

Отже, дії ТОВ «БаДМ», які полягали в суттєвому підвищенні в лютому 2020 року цін реалізації масок медичних захисних під час постачання їх покупцям в асортименті разом з іншими фармацевтичними товарами, що відбувалось в умовах суттєвого підвищення попиту на маски, при збереженні незмінних цін закупівлі цих масок та за наявності значних їх залишків у ТОВ «БаДМ», містять ознаки порушення законодавства про захист економічної конкуренції, передбаченого пунктом 1 частини другої статті 13 Закону України «Про захист економічної конкуренції», у вигляді встановлення таких цін реалізації товару, які неможливо було б встановити за умов існування значної конкуренції на ринку.

У зв'язку із наведеним, Комітетом було розпочато розгляд справи за ознаками вчинення ТОВ «БаДМ» порушення законодавства про захист економічної конкуренції.

Заяви про порушення законодавства про захист економічної конкуренції розглядаються Комітетом, зокрема, на підставі [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) (із змінами).

У разі доведення громадянами, що дії відповідачів містять ознаки порушення законодавства про захист економічної конкуренції, органи Комітету розпочинають справи, надають рекомендації за результатами розгляду заяв про порушення законодавства про захист економічної конкуренції.

Щодо розгляду міжобласними територіальними відділеннями Комітету заяв про порушення законодавства про захист економічної конкуренції можна навести деякі приклади.

Так, до *Західного міжобласного територіального відділення Комітету* надійшла від громадянина (м. Івано-Франківськ) заява про порушення законодавства про захист економічної конкуренції на дії обласного комунального підприємства «Івано-Франківське обласне бюро технічної інвентаризації» (далі – обласне комунальне підприємство «Івано-Франківське ОБТІ»), які, на думку заявника, полягали в зловживанні монопольним становищем.

За результатом розгляду зазначеної заяви Західним міжобласним територіальним відділенням Комітету рекомендовано обласному комунальному підприємству «Івано-Франківське ОБП» припинити дії, які містять ознаки порушення, передбачені пунктом 1 частини 2 статті 13 Закону України «Про захист економічної конкуренції», у вигляді зловживання монополієм становищем на ринку, а саме встановлення таких цін реалізації товару, які неможливо було б встановити за умов існування значної конкуренції на ринку, а також усунути причини виникнення цього порушення і умови, що йому сприяють, шляхом встановлення економічно обґрунтованої вартості послуги з видачі довідки про технічні показники та наявність зареєстрованого права власності на об'єкт нерухомого майна. Рекомендації виконано.

Також Західним міжобласним територіальним відділенням Комітету було розглянуто заяву громадянки (м. Рівне) щодо відсутності мереж підключення до Інтернету. З ініціативи територіального відділення товариством з обмеженою відповідальністю «Home Net» організовано та прокладено кабельну мережу та здійснено підключення до Інтернету заявниці та іншим споживачам по вул. Вінницькій.

За результатами розгляду заяви громадянина (м. Львів) рекомендовано комунальному підприємству «Ужгородський комбінат обрядових послуг» припинити дії, які містять ознаки порушення, передбачені пунктом 3 статті 50 Закону України «Про захист економічної конкуренції», у вигляді антиконкурентних дій органів адміністративно-господарського управління та контролю, що могли призвести до усунення чи обмеження конкуренції. Рекомендації виконано.

Південним міжобласним територіальним відділенням Комітету було розглянуто заяву громадянина (м. Подільськ) щодо дій перевізників у м. Подільськ. В результаті розгляду відповідної заяви адміністративною колегією Південного міжобласного територіального відділення Комітету 06.08.2020 надано рекомендації про запобігання порушенням законодавства про захист економічної конкуренції, а саме:

- №65/90-рк/к Подільській міській раді Одеської області у тримісячний строк припинити дії, які можуть містити ознаки порушення законодавства про захист економічної конкуренції у вигляді затвердження рішенням Подільської міської ради Одеської області від 19.12.2018 № 608-VII Програми компенсації пільгових перевезень автомобільним транспортом на міських маршрутах загального користування у м. Подільськ на 2019 рік, рішенням від 30.10.2019 № 765-VII Програми компенсації пільгових перевезень автомобільним транспортом на міських маршрутах загального користування у м. Подільськ на 2019 рік (у новій редакції) та рішенням від 29.01.2020 № 817-VII Програми компенсації пільгових перевезень автомобільним транспортом на міських маршрутах загального користування у м. Подільськ на 2020 рік, які не відповідають вимогам чинного законодавства.

- №65/91-рк/к ТДВ «Пасавтотранссервіс» у тримісячний строк здійснити заходи для запобігання вчинення дій, які полягають у звуженні змісту та обсягу прав на пільговий проїзд міським транспортом загального користування осіб, які відповідно до законодавства мають право на пільгове перевезення таким

транспорт, можуть мати ознаки порушення законодавства про захист економічної конкуренції, що може призвести до ущемлення інтересів споживачів та були б неможливими за умов існування значної конкуренції на ринку.

- №65/92-рк/к ФОП Обух Т.А. у тримісячний строк здійснити заходи для запобігання вчинення дій, які полягають у звуженні змісту та обсягу прав на пільговий проїзд міським транспортом загального користування осіб, які відповідно до законодавства мають право на пільгове перевезення таким транспортом, можуть мати ознаки порушення законодавства про захист економічної конкуренції, що може призвести до ущемлення інтересів споживачів та були б неможливими за умов існування значної конкуренції на ринку.

Східним міжобласним територіальним відділенням Комітету було розглянуто заяву громадянки (м. Харків) щодо встановлення комунальним підприємством «ХАРКІВВОДОКАНАЛ» (далі – КП «ХАРКІВВОДОКАНАЛ») додаткових, не передбачених чинним законодавством вимог у технічних умовах для отримання послуг з централізованого водопостачання та централізованого водовідведення.

За результатами розгляду відповідної заяви про порушення законодавства про захист економічної конкуренції з боку КП «ХАРКІВВОДОКАНАЛ», встановлено, що дії які полягають у встановленні додаткових, не передбачених чинним законодавством вимог у технічних умовах для отримання послуг з централізованого водопостачання та централізованого водовідведення, містять ознаки порушень законодавства про захист економічної конкуренції, передбаченого частиною першою статті 13, пунктом 2 статті 50 Закону України «Про захист економічної конкуренції», у вигляді зловживання монопольним (домінуючим) становищем на ринку, що призвели до ущемлення інтересів споживачів, які були б неможливими за умов існування значної конкуренції на ринку. Наразі розгляд справи триває.

Також за результатами розгляду заяви громадянина (м. Харків) про порушення законодавства про захист економічної конкуренції КП «ХАРКІВВОДОКАНАЛ» встановлено, що дії, які полягають у неправомірному нарахуванні плати за послуги централізованого водопостачання та центрального водовідведення, містять ознаки порушень законодавства про захист економічної конкуренції, передбаченого частиною першою статті 13, пунктом 2 статті 50 Закону України «Про захист економічної конкуренції», у вигляді зловживання монопольним (домінуючим) становищем на ринку, що призвели до ущемлення інтересів споживачів, які були б неможливими за умов існування значної конкуренції на ринку. Наразі розгляд справи триває.

До Південно-західного міжобласного територіального відділенням Комітету надійшли заяви громадян про порушення законодавства про захист економічної конкуренції на дії виконавчого комітету Тернопільської міської ради про порушення законодавства про захист економічної конкуренції на дії виконавчого комітету Тернопільської міської ради в частині прийняття рішення від 09.11.2016 № 940 «Про забезпечення беззбиткової господарської діяльності комунального підприємства «Тернопільводоканал» та щодо відповідності вимогам законодавства про захист

економічної конкуренції прийнятих Тернопільською міською радою рішень, а саме: від 05.04.2019 № 7/33/96 «Про запобігання збиткової діяльності КП «Тернопільводоканал», від 24.07.2019 № 7/36/49 «Про внесення змін в рішення міської ради від 05.04.2019 № 7/33/96 «Про запобігання збиткової діяльності КП «Тернопільводоканал» та від 21.08.2020 № 7/54/15 «Про впорядкування тарифів», які стосуються діяльності комунального підприємства «Тернопільводоканал».

В результаті розгляду відповідних заяв про порушення законодавства про захист економічної конкуренції Південно-західним міжобласним територіальним відділенням Комітету були розпочати справи, а саме:

розпорядженням Адміністративної колегії Південно-західного міжобласного територіального відділення Комітету від 13.11.2020 № 72/47-рп/к розпочато розгляд справи №72/45-20 за ознаками вчинення виконавчим комітетом Тернопільської міської ради при прийнятті рішення № 940, яким встановлено додаткові підстави припинення надання послуг централізованого водопостачання та водовідведення, порушення, передбаченого пунктом 7 статті 50 та статтею 17 Закону України «Про захист економічної конкуренції» у вигляді дій органів місцевого самоврядування, що полягають у схиленні суб'єктів господарювання до вчинення порушення законодавства про захист економічної конкуренції;

розпорядженням Адміністративної колегії відділення від 13.11.2020 № 72/48-рп/к розпочато розгляд справи № 72/46-20 за ознаками вчинення Тернопільською міською радою: при прийнятті рішення № 7/54/15, яким встановлено заборону розробляти та застосовувати окремий тариф на послугу з централізованого водовідведення для споживача, який є суб'єктом господарювання у сфері централізованого водовідведення; при прийнятті рішення № 7/33/96 (із змінами), яким призупинено видачу нових технічних умов, дозволів та погоджень (узгоджень) проектів на підключення до мереж централізованого водопостачання та водовідведення для населених пунктів, які не входять до Тернопільської міської територіальної громади, порушення, що передбачене пунктом 7 статті 50 та статтею 17 Закону України «Про захист економічної конкуренції» у вигляді дій органів місцевого самоврядування, що полягають у схиленні суб'єктів господарювання до вчинення порушення законодавства про захист економічної конкуренції.

Наразі розгляд зазначених справ триває.

Північним міжобласним територіальним відділенням Комітету було розглянуто інформацію від громадян стосовно поширення медичною клінікою неправдивої інформації про терміни виконання ПЛР-діагностики коронавірусу COVID-19 та отримання її результатів. В результаті було проведено відповідне дослідження та підготовлено подання про початок розгляду справи за ознаками вчинення ТОВ «Медична клініка «ВЕРДЕ» порушення законодавства про захист від недобросовісної конкуренції у вигляді поширення інформації, що вводить в оману.

Південно-східним міжобласним територіальним відділенням Комітету було

розглянуто звернення інваліда Великої Вітчизняної війни щодо визначення акціонерним товариством «Дніпропетровськгаз» обсягів спожитого природного газу. В результаті розгляду зазначеного звернення було встановлено, що факти, викладені у відповідному зверненні, можуть зачіпати інтереси широкого кола побутових споживачів, а отже Південно-східним міжобласним територіальним відділенням Комітету було ініційовано відповідне розслідування.

Також Південно-східним міжобласним територіальним відділенням Комітету було розглянуто заяву інваліда Великої Вітчизняної війни щодо підвищення цін на респіратори товариством з обмеженою відповідальністю «Новострой-Люкс». В результаті розгляду відповідної заяви Південно-східним міжобласним територіальним відділенням Комітету було надано обов'язкові для розгляду рекомендації, зокрема, здійснити заходи, спрямовані на запобігання порушенням законодавства про захист економічної конкуренції.

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.

Серед питань, порушених у зверненнях громадян у 2020 році, які належать до повноважень Комітету, можна назвати, зокрема, такі:

- щодо підвищення тарифів операторами рухомого (мобільного) зв'язку, в тому числі під час впровадження карантину;
- щодо антиконкурентної практика внаслідок розділення операторами рухомого (мобільного) зв'язку дзвінків та їх вартості на два різні типи (внутрішньомережеві і на інші мережі);
- щодо встановлення інтернет компаніями однакових цін за надання телекомунікаційних та інтернет послуг;
- щодо зловживання інтернет провайдером монопольним становищем внаслідок нав'язування непотрібної додаткової послуги;
- щодо встановлення українськими медіагрупами завищених цін на свої послуги;
- щодо дій банків із встановлення лімітів видачі готівкових коштів;
- щодо необхідності укладення договору із банком з метою отримання картки «Картка киянина» для безкоштовного користування міським транспортом;
- щодо умов обслуговування АТ «Ощадбанк» військових пенсіонерів з вадами зору;
- щодо умов обслуговування АТ «Ощадбанк» карток «Картка киянина» в частині підключення послуги СМС-банкінгу;
- щодо умов отримання в АТ КБ «ПриватБанк» картки для монетизації пільги «пакунок малюка»;
- щодо ознак неправомірного використання торговельних марок та товарних знаків;
- щодо реклами лікарських засобів;
- щодо придбання через мережу Інтернет товару неналежної якості;
- щодо розміщення на сайтах неправдивої реклами.

Органи Комітету приділяють однакову увагу зверненням громадян незалежно від місця проживання.

Відповідно до аналізу повторних звернень громадян, що надійшли до Комітету, останні викликані, головним чином, нормативно-правовою неврегульованістю та неможливістю вирішення питань заявниками самостійно, без втручання органів влади, а також відсутністю чинного порядку оскарження прийнятих рішень, відсутністю законних підстав чи джерел фінансування для вирішення того чи іншого питання, що викликає невдоволення окремих громадян.

Робота із зверненнями громадян перебуває на постійному контролі керівництва Комітету.

Актуальні питання, що порушуються у зверненнях громадян та стосуються соціально значущих проблем, результати їх розгляду та вирішення, систематично розміщуються на офіційному веб-сайті Антимонопольного комітету України.

Особистий прийом громадян керівництвом Комітету, головами територіальних відділень, їх заступниками здійснюється відповідно до затверджених графіків.

З метою забезпечення оперативного реагування органів Антимонопольного комітету України на найбільш гострі суспільно значущі проблеми громадян, які потребують негайного вирішення, запроваджено проведення державними уповноваженими, керівниками структурних підрозділів Комітету та головами територіальних відділень Комітету щотижневих прямих телефонних «гарячих» ліній відповідно до графіку.

В 2020 року на пряму телефонну лінію Комітету від громадян надійшло 180 звернень.

На постійно діючу «гарячу» телефонну лінію Комітету надійшло 182 звернення громадян.

На прямих телефонних лініях територіальних відділень надійшло 295 звернень громадян, а на «гарячі» телефонні лінії територіальних відділень – 165.

Керівник апарату Комітету

М. НЕЧАЙ