

## **Про стан організації роботи зі зверненнями громадян в Антимонопольному комітеті України протягом першого півріччя 2021 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 першого півріччя 2021 року Комітетом розглянуто 1281 звернення громадян, з них:

- від органів влади – 27 звернень (2,11 відсотка);
- від інших органів, установ, організацій – 108 звернень (8,43 відсотка від загальної кількості звернень);
- від уповноважених осіб – 2 звернення (0,16 відсотка);
- безпосередньо від громадян – 1144 звернення (89,30 відсотка), у тому числі поштою – 1120 звернень (87,43 відсотка) та 24 звернення під час особистого прийому керівництвом Комітету (2,00 відсотка);

Кількість колективних звернень, що надійшли до Комітету, становить 70 одиниць або 5,46 відсотка від загальної кількості.

З урахуванням колективних звернень до Комітету протягом першого півріччя 2021 року звернулось 2943 особи, з них поштою – 2773 особи.

Повторно до Комітету у першому півріччі 2021 року громадяни зверталися у 27 випадках, що становить 2,11 відсотка від загальної кількості звернень.

Аналізуючи структуру звернень громадян, які надійшли до Комітету, слід зазначити, що найбільшу частку, а саме, 983 звернення (76,74 відсотка) становлять скарги. У вигляді заяв та клопотань до Комітету надійшло 291 звернення (22,72 відсотка); у вигляді пропозицій – 7 одиниць, що становить 0,54 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 звітнього 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 13 звернень (1,01 відсотка) від загальної кількості звернень.

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

За результатами аналізу стану розгляду звернень громадян за перше півріччя 2021 року встановлено, що Комітетом із загальної кількості 1281 звернення громадян:

- надані роз'яснення, необхідна інформація та позитивно вирішено питання, з якими вони зверталися у 896 випадках (69,94 відсотка від загальної кількості звернень);

- надіслано звернення на розгляд за належністю іншому органу влади, установі, організації у 238 випадках (18,58 відсотка);

- відмовлено у задоволенні клопотання, запиту, скарги у 2 випадках (0,15 відсотка);

- 1 звернення громадянина (0,07 відсотка) було повернуто автору відповідно до статей 5 і 7 Закону України «Про звернення громадян», а саме звернення, що було оформлено без дотримання вимог зазначеного Закону або не містило необхідних даних для прийняття обґрунтованого рішення;

- 5 звернень громадян (0,41 відсотка) було визначено такими, що не підлягають розгляду відповідно до статей 8 і 17 Закону України «Про звернення громадян».

Станом на 30.06.2021 на стадії розгляду (вирішення) у системі органів Комітету знаходилось 139 звернень громадян, що становило 10,85 відсотка від загальної кількості звернень.

Протягом першого півріччя 2021 року всі звернення були розглянуті згідно з термінами, передбаченими чинним законодавством.

За результатами співпраці Антимонопольного комітету України з державною установою «Урядовий контактний центр» протягом першого півріччя 2021 було опрацьовано 94 звернення громадян.

Повноваження Комітету визначені в статті 7 Закону України «Про Антимонопольний комітет України». Переважна більшість звернень громадян, що надходили у першому півріччі 2021 року до Комітету стосувалася питань, які не належать до його повноважень, а саме, такі питання стосувалися:

- умов та якості надання послуг операторами рухомого (мобільного) зв'язку;
- підключення контент послуг операторами рухомого (мобільного) зв'язку;
- автоматичного списання операторами рухомого (мобільного) зв'язку коштів за послуги мобільного зв'язку;
- стану покриття мереж операторів рухомого (мобільного) зв'язку;
- блокування віртуальним оператором мобільного зв'язку номерів;

- неправомірного зняття коштів з мобільного рахунку оператором рухомого (мобільного) зв'язку;
- блокування оператором рухомого (мобільного) зв'язку ТОВ «лайфселл» перенесення мобільного номеру на іншого оператора;
- відповідальності та повернення компенсації за втрату замовлення поштово-логістичним оператором ТОВ «Торговий дім «Міст Експрес»;
- припинення надання послуги з трансляції телепрограм загальнонаціональних каналів ефірного телебачення України у цифровому форматі T2;
- перегляду комісій, встановлених АТ «Альфа-Банк», і повернення коштів, списаних за обслуговування рахунку, які могли бути стягнені злочинним шляхом;
- дій фінансових компаній та банків зі стягнення заборгованості за кредитними договорами;
- дій АТ «Перший Український Міжнародний банк» у вигляді неналежного поводження з персональними даними;
- дій АТ «Райфайзен Банк Аваль» у вигляді нав'язування мобільного оператора для підключення фінансового номеру телефону;
- дій АТ «Укргазбанк» у вигляді невиплати коштів з пенсійного депозитного рахунку;
- дій АТ «Приватбанк», які полягають у скасуванні виплати відсотків на залишок коштів на пенсійному рахунку;
- дій АТ «Приватбанк», які полягають у відмові реструктуризації заборгованості;
- дій Обленерго у вигляді збільшення тарифів на послугу з постачання електричної енергії;
- дій АТ «Ощадбанк» у вигляді порушення порядку обслуговування «Картки киянина»;
- скасування послуг із безплатних перевезень пільгових категорій громадян автомобільним транспортом на міських маршрутах загального користування у м. Подільськ;
- включення АТ «Українська залізниця» до вартості квитка, продаж якого здійснюється через офіційний сайт «Укрзалізниці», касового збору;
- надання неналежної якості послуг безкоштовної правової допомоги;
- незаконних дій Харківського національного університету радіоелектроніки щодо невиплат заробітної плати, останнього листка непрацездатності та невидачі трудової книжки;
- незаконних дій нотаріальних організацій;
- антиконкурентних дій працівників Держгеокадастру та внесення змін до законодавства у сфері земельних відносин та землеустрою;
- зловживання сервісом Karabas.com монопольним становищем на ринку продажу квитків шляхом встановлення несправедливих умов договору;
- порушення трудових відносин;

- придбання товарів неналежної якості;
- спонукання до придбання товарів та участі у конкурсі без наступного вручення обіцяного виграшу;
- 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 громадянина щодо збільшення тарифу на постачання електричної енергії переслане за належністю до Національної комісії що здійснює державне регулювання у сфері енергетики та комунальних послуг.

До Комітету надходила значна кількість звернень громадян щодо питань правильності нарахування плати за послуги з централізованого опалення, централізованого постачання гарячої води, обґрунтованості плати за управління багатоквартирним будинком обґрунтованості тарифів за послуги з централізованого водопостачання та водовідведення. Такі звернення були надіслані для розгляду за належністю до Державної служби України з питань безпечності харчових продуктів та захисту споживачів (далі – Держпродспоживслужба).

Наприклад, Комітетом розглянуто звернення громадянина щодо відповідності вимогам законодавства про захист економічної конкуренції дій ПрАТ «Київводоканал» при наданні послуг з централізованого водопостачання та централізованого водовідведення у місті Києві. Оскільки, питання здійснення контролю за дотриманням ПрАТ «Київводоканал» вимог законодавства у сферах захисту прав споживачів, житлово-комунального господарства належать до компетенції Держпродспоживслужби, зазначене звернення було надіслано для розгляду за належністю до Головного управління Держпродспоживслужби у місті Києві.

Слід зазначити, що значна кількість звернень громадян у першому півріччі 2021 року 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 Держпродспоживслужбу.

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.

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.

До *Південно-західного міжобласного територіального відділення* Комітету надійшла заява громадянки (с. Велика Березовиця, Тернопільський район) про порушення законодавства про захист економічної конкуренції.

За результатами розгляду відповідної заяви рішенням Адміністративної колегії Південно-західного міжобласного територіального відділення було визнано дії виконавчого комітету Тернопільської міської ради щодо прийняття рішення від 09.11.2016 № 940 «Про забезпечення беззбиткової господарської діяльності комунального підприємства «Тернопільводоканал» (далі – КП «Тернопільводоканал»), пунктом 2 якого встановлено додаткові підстави припинення надання послуг централізованого водопостачання та централізованого водовідведення, в разі збиткової діяльності КП «Тернопільводоканал» за межами м. Тернополя, порушенням законодавства про захист економічної конкуренції, яке 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.

У ході розгляду справи порушення було припинено. У 2021 році КП «Тернопільводоканал» у відповідності до вимог чинного законодавства сформувало тариф для комунального підприємства «Аква-сервіс» на послуги з централізованого водовідведення, який у 2,2 рази менший від тарифу для споживачів, що не є суб'єктами господарювання у сфері централізованого водопостачання та водовідведення

Також Південно-західним міжобласним територіальним відділенням Комітету за результатами розгляду звернення громадянки було розпочато розгляд справи щодо можливих порушень КП «Тернопільводоканал». Розпорядженням Адміністративної колегії Південно-західного міжобласного територіального відділення Комітету розпочато розгляд справи на дії КП «Тернопільводоканал», які полягають у формуванні та застосовуванні тарифу на послуги з централізованого водовідведення для споживача, що спричинило завищення вартості зазначеної послуги, містять ознаки порушення законодавства про захист економічної конкуренції, яке передбачене частиною першою статті 13, пунктом 2 статті 50 Закону України «Про захист економічної конкуренції», у вигляді зловживання монопольним (домінуючим) становищем на ринку, що призвело до ущемлення інтересів споживачів, які були б неможливими за умов існування значної конкуренції на ринку централізованого водовідведення. Наразі збір доказів у справі триває.

*Південним міжобласним територіальним відділенням Комітету* розглянуто заяву громадянина щодо розміщення тимчасових споруд на території м. Южноукраїнська. В результаті розгляду відповідної заяви планується розпочати дослідження з власної ініціативи.

Також Південним міжобласним територіальним відділенням Комітету розглянуто заяву громадянки з питання надання інтернет послуг у ЖМ «Радужний». Громадянці надано відповідь та повідомлено, що буде розпочато

дослідження з власної ініціативи щодо встановлення наявності/відсутності ознак порушення законодавства про захист економічної конкуренції.

*Північним міжобласним територіальним відділенням Комітету* розглянуто заяву громадянина (м. Чернігів) щодо використання комунальним підприємством теплових мереж «Черкаситеплокомуненерго» Черкаської міської ради (далі – КПТМ «Черкаситеплокомуненерго») неправомірних норм споживання гарячої води. В результаті розгляду зазначеної заяви Відділення розпочало розгляд справи за ознаками вчинення КПТМ «Черкаситеплокомуненерго» порушення, передбаченого пунктом 2 статті 50 та частиною першою статті 13 Закону України «Про захист економічної конкуренції», у вигляді зловживання монопольним (домінуючим) становищем на ринку надання послуг з централізованого постачання гарячої води у територіальних межах м. Черкаси, де розташовані мережі, які використовуються (експлуатуються) КПТМ «Черкаситеплокомуненерго» для надання послуг з централізованого постачання гарячої води своїм абонентам (споживачам), що призвело до ущемлення інтересів споживачів, яке було б неможливим за умов існування значної конкуренції на цьому ринку.

За результатами розгляду заяви громадянина встановлено, що дії акціонерного товариства «Чернігівобленерго», які полягають у нездійсненні товариством повернення невикористаних коштів житлової субсидії станом на 31.12.2018 споживачем, товариством з обмеженою відповідальністю «ЕНЕРА ЧЕРНІГІВ», для надання можливості скористатись за призначенням, не відповідають вимогам Закону України «Про ринок електричної енергії», Правил роздрібного ринку електричної енергії, затверджених постановою Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг від 14.03.2018 № 312 (зі змінами), містять ознаки порушення, передбаченого пунктом 2 статті 50 та частиною першою статті 13 Закону України «Про захист економічної конкуренції», у вигляді зловживання монопольним (домінуючим) становищем на ринку передачі (постачання) електричної енергії місцевими (локальними) електромережами в територіальних (географічних) межах Чернігівської області та м.Славутича Київської області, що призвело до ущемлення інтересів споживача, яке було б неможливим за умови існування значної конкуренції на цьому ринку.

Північним міжобласним територіальним відділенням Комітету планується проведення дослідження із зазначеного питання.

За результатами розгляду заяви інваліда війни 2 групи, мешканця с. Кам'янка Житомирського району (вх. № 60-01/172-АМ від 02.11.2020), щодо можливого порушення акціонерним товариством «Житомиргаз» законодавства про захист економічної конкуренції, зокрема, в частині нав'язування встановлення побутового лічильника природного газу марки «САМГАЗ», адміністративна колегія Північного міжобласного територіального відділення Комітету надала акціонерному товариству «Житомиргаз» обов'язкові для розгляду рекомендації припинити нав'язування побутовим споживачам встановлення засобів вимірювальної техніки певної марки та типу, а також привести Примірний (рекомендований) перелік засобів вимірювальної техніки для побутових споживачів у відповідність до Реєстру

затверджених типів засобів вимірювальної техніки, який формує та веде державне підприємство «Укрметртестстандарт».

Наразі надані рекомендації АТ «Житомиргаз» виконано.

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 першому півріччі 2021 року, 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 та 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 нерегульованістю 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 першому півріччі 2021 року на пряму телефонну лінію Комітету від громадян надійшло 66 звернень.

На постійно діючу «гарячу» телефонну лінію Комітету надійшло 34 звернення громадян.

На прямі телефонні лінії територіальних відділень надійшло 79 звернень громадян, а на «гарячі» телефонні лінії територіальних відділень – 34.

Керівник апарату Комітету

М. НЕЧАЙ