

ДОПОВІДЬ

Антимонопольного комітету України про стан організації роботи зі зверненнями громадян протягом 2017 року

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

Відповідно до статті 12 Закону України «Про звернення громадян» органи Антимонопольного комітету України (надалі – Комітет) розглядають звернення громадян з врахуванням норм положень Законів України «Про Антимонопольний комітет України», "Про захист економічної конкуренції" та "Про захист від недобросовісної конкуренції".

Протягом 2017 року органами Комітету розглянуто **3760** звернень громадян, з них:

- від Кабінету Міністрів України надійшло **12** звернень (0,3 відсотки від загальної кількості звернень);
- від органів влади – **127** звернень (3,2 відсотки);
- від інших органів, установ, організацій – **411** звернень (11,1 відсотка від загальної кількості звернень);
- безпосередньо від громадян – **3176** звернень (84,2 відсотка), у тому числі поштою та іншими засобами зв'язку – **2596** звернень (69,3 відсотків) та **580** звернень під час особистого прийому керівництвом Комітету (14,9 відсотків);
- від уповноважених осіб – **46** звернень (1,2 відсотка);

Кількість колективних звернень, що надійшли до органів Комітету, становить **369** одиниць або 10,1 відсотка від загальної кількості.

З урахуванням колективних звернень до Комітету протягом 2017 року звернулось **13200** осіб, з них поштою – **11471** особа (87,1 відсотка).

Повторно до Комітету протягом 2017 року громадяни зверталися у **37** випадках, що становить 1,4 відсотка від загальної кількості звернень.

Аналізуючи структуру звернень громадян, які надійшли до Комітету, слід зазначити, що найбільшу частку, а саме, **3199** звернень (85,1 відсотка) становлять заяви та клопотання. У вигляді скарг до Комітету надійшло **548** звернень (14,6 відсотків). Безпосередньо у вигляді пропозицій – **13** одиниць, що становить 0,3 відсотки від загальної кількості звернень.

Кількість звернень на які було надано роз'яснення або необхідну інформацію з порушених питань становить **2054** одиниць (55,2 відсотка).

Керівництво Комітету тримає на особистому контролі розгляд звернень громадян та забезпечує проведення першочергового особистого прийому жінок, яким присвоєно почесне звання України «Мати-героїня», інвалідів Великої Вітчизняної війни, Героїв Соціалістичної Праці, Героїв Радянського Союзу, Героїв України 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 звернулися 8 інвалідів Великої Вітчизняної війни. Від ветеранів війни та праці, багатодітних сімей та інших громадян, які потребують соціального захисту і підтримки, надійшло 2681 звернення (71,3 відсотка) від загальної кількості звернень.

Основну частину заявників, які звертаються до Комітету згідно норм Закону України «Про звернення громадян», становлять люди похилого віку, пенсіонери, ветерани війни та праці, діти війни, інваліди, соціально незахищені верстви населення, службовці та громадяни різного соціально-професійного стану.

За результатами аналізу стану розгляду звернень громадян за 2017 рік встановлено, що фахівцями органів Антимонопольного комітету України із загальної кількості 3760 звернень громадян:

- надана необхідна інформація та позитивно вирішено питання з якими вони зверталися у 2289 випадках (60,8 відсотка від загальної кількості звернень);
- надіслано звернення на розгляд за належністю іншому органу влади, установі, організації у 801 випадку (21,3 відсотка).
- відмовлено у задоволенні клопотання, запиту, скарги у 68 випадках (1,8 відсотка);
- 3 звернення громадян (0,1 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;
- 14 звернень громадян (0,4 відсотка) були визначені анонімними, що не підлягають розгляду відповідно статей 8 Закону України «Про звернення громадян», а саме звернень, без зазначення місця проживання, не підписаних авторами, тих, з яких неможливо встановити авторство.

Станом на 31.12.2017 на стадії розгляду (вирішення) заяв і скарг громадян у системі органів Комітету знаходилося 585 звернень громадян, що становило 15,5 відсотків від загальної кількості звернень.

Протягом 2017 року всі звернення були розглянуті згідно з термінами, передбаченими чинним законодавством.

За результатами співпраці Антимонопольного комітету України з державною установою «Урядовий контактний центр» протягом 2017 року було опрацьовано 171 звернення громадян.

Значна частка цих звернень стосувалася зростання цін на продовольчі товари, паливно-мастильні матеріали, в тому числі бензин та дизельне паливо; зростання цін на скраплений газ у балонах для населення; неналежної якості житлово-комунальних послуг, встановлення економічно необґрунтованих тарифів та здійснення неправомірних дій при укладанні угод суб'єктами господарювання з населенням; дій енергопостачальних компаній в частині безпідставного припинення електропостачання до житла громадян; нарахування штрафних санкцій за порушення обліку, порядку споживання чи

термінів оплати електричної енергії; обґрунтованості підвищення тарифів на телекомунікаційні послуги; умов договорів на надання телефонного зв'язку та перерахунку абонентної плати; вимог банку щодо застрахування об'єкта кредитування лише в страховій компанії, акредитованій банком; дій банків щодо підвищення відсотків за кредитами тощо. Всі ці звернення були перенаправлені згідно статті 7 Закону України «Про звернення громадян» до відповідних органів влади.

Значна кількість звернень громадян стосувалася зростання цін на паливно-мастильні матеріали, в тому числі бензини, дизельне пальне та скраплений газ як моторне пальне. При розгляді вказаних звернень громадян поінформовано, що з метою запобігання порушенням законодавства про захист економічної конкуренції на ринках моторних бензинів, дизельного пального та скрапленого газу як моторного пального Комітет, відповідно до його компетенції, вживає передбачені законодавством заходи, коли виявлено, що дії операторів ринку не відповідають конкурентному законодавству, зокрема, якщо ціни на світлі нафтопродукти встановлені внаслідок зловживання монопольним (домінуючим) становищем на ринку або через антиконкурентні узгоджені дії операторів.

Слід зазначити, що громадяни мають право звернутися в Комітет, на підставі Закону України «Про захист економічної конкуренції» із заявою про 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.

Наприклад:

розгляд заяви гр. Миська Н.Г. щодо правомірності РДА підвищення тарифів на послуги перевезення пасажирів автобусами загального користування на приміських маршрутах Дубровицького району.

В ході розгляду зазначеної заяви було виявлено, що дії районної державної адміністрації, як замовника пасажирських перевезень, в частині усунення від здійснення контролю за встановленням та/або зміною

автомобільними перевізниками тарифів на перевезення пасажирів за певних умов можуть містити ознаки порушення законодавства про захист економічної конкуренції, передбаченого статтею 17 Закону України «Про захист економічної конкуренції», у вигляді створення умов для вчинення суб'єктами господарювання-перевізниками порушень законодавства про захист економічної конкуренції. Дубровицькій районній державній адміністрації були надані обов'язкові до розгляду рекомендації щодо здійснення контролю за дотриманням суб'єктами господарювання, що здійснюють перевезення пасажирів, договірних умов, зокрема, і в частині формування тарифів, які виконані.

Звернення гр. Болотного О.О. (м. Охтирка) стосовно неправомірності дій ТОВ «Водоторгприлад», що полягали у видачі технічних умов на встановлення лічильників обліку холодної та гарячої води в 9-ти поверховому (для квартир малосімейного типу) гуртожитку НГВУ «Охтирканафтогаз» про вул. Київська в м. Охтирка, які містять необґрунтовані вимоги щодо місця встановлення квартирних засобів обліку спожитої води. За результатами розгляду заяви органами Комітету були надані рекомендації ТОВ «Водоторгприлад» щодо припинення дій, які містять ознаки порушення законодавства про захист економічної конкуренції, зокрема, видачі за зверненням мешканців зазначеного гуртожитку нових, приведених у відповідність до чинного законодавства технічних умов.

Листом ТОВ «Водоторгприлад» повідомило про виконання рекомендацій та на підтвердження надало копії технічних умов на встановлення лічильників води виданих ряду мешканців гуртожитку.

За результатами розгляду заяви Рамазанової Г.В. щодо поширення ПАТ «Укртелеком» інформації, що вводить в оману, органами Комітету було надано рекомендації від 06.07.2017 № 1-рк припинити дії, які містять ознаки порушення законодавства про захист від недобросовісної конкуренції шляхом розміщення у рекламних листівках інформації у такий спосіб, який забезпечить потенційного споживача повною, точною та правдивою інформацією щодо вартості підключення та користування послугою «Інтернет від Укртелеком», а також усунути причини виникнення порушення і умов, що йому сприяють.

У зв'язку з не виконанням ПАТ «Укртелеком» наданих рекомендацій, було розпочато розгляд справи № 50/53-р-02-06-17 за ознаками вчинення ПАТ «Укртелеком» порушення законодавства про захист від недобросовісної конкуренції.

В ході розгляду справи ПАТ «Укртелеком» припинило порушення законодавства про захист від недобросовісної конкуренції.

За результатами розгляду справи № 50/53-р-02-06-17 дії ПАТ «Укртелеком», які полягають у поширенні в рекламній листівці про умови акції «Легкий старт» неточної інформації про щомісячну вартість користування послугою «Інтернет від Укртелеком» визнано порушенням, передбаченим статтею 15¹ Закону України «Про захист від недобросовісної конкуренції», у вигляді поширення інформації, що вводить в оману, а саме: поширення

суб'єктом господарювання неточних відомостей, зокрема, внаслідок обраного способу їх викладення, що може вплинути на наміри споживачів щодо придбання послуг саме в цього суб'єкта господарювання. За вчинення порушення на ПАТ «Укртелеком» накладено штраф у розмірі 34 тис. грн.

Також органами Комітету було здійснено розгляд заяви гр. Левченка А.А. щодо можливого порушення законодавства про захист від недобросовісної конкуренції в діях підприємства з 100 % іноземними інвестиціями «БІЛЛА - УКРАЇНА» (надалі – ПП «БІЛЛА - УКРАЇНА»), та за результатами розгляду цієї заяви ПП «БІЛЛА - УКРАЇНА» надано обов'язкові для розгляду рекомендації від 24.10.2017 № 20-рк протягом 10-ти календарних днів з дня отримання вказаних рекомендацій вжити заходів для усунення причин виникнення порушення законодавства про захист від недобросовісної конкуренції і умов, що йому сприяють шляхом вжиття заходів з метою розміщення рекламної інформації в рекламних листівках у спосіб, який забезпечить потенційного споживача повною, точною та достовірною інформацією щодо умов проведення акцій та вартості товарів в мережі супермаркетів «БІЛЛА». Рекомендації надані ПП «БІЛЛА - УКРАЇНА» виконані.

За результатами розгляду заяви фізичних осіб Росинського Ю.М., Казіміра М.П. про порушення законодавства про захист економічної конкуренції КОМУНАЛЬНИМ ПІДПРИЄМСТВОМ «КОМПЛЕКС З ВИВОЗУ ПОБУТОВИХ ВІДХОДІВ» встановлено, що дії, які полягають у прийнятті наказу від 28.09.2016 № 302/інф. «Про здійснення нарахування плати за послуги з вивезення побутових відходів», яким встановлена вартість послуг по особовим рахункам, за якими відсутні зареєстровані споживачі, як за двох мешканців, містять ознаки порушення 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 може призвести до ущемлення інтересів споживача, яка була б неможливою за умов існування значної конкуренції на ринку послуг з вивезення твердих побутових відходів. Рішенням від 28.11.2017 № 158-р/к на зазначене підприємство накладено штраф у розмірі 68 000 гривень та зобов'язано припинити порушення шляхом скасування наказу «Про здійснення нарахування плати за послуги з вивезення побутових відходів» від 28.09.2016 № 302/інф. у 2-місячний строк з дня одержання рішення.

За результатами розгляду заяви фізичної особи Повернова Д.О. про порушення законодавства про захист економічної конкуренції КОМУНАЛЬНИМ ПІДПРИЄМСТВОМ «ХАРКІВСЬКИЙ МЕТРОПОЛІТЕН» встановлено, що дії, які полягають у встановленні таких умов оплати проїзду у Харківському метрополітені, що змушують придбавати безконтактні електронні картки, містять ознаки порушення законодавства про захист

економічної конкуренції, передбаченого пунктом 1 частини другою статті 13, пунктом 2 статті 50 Закону України «Про захист економічної конкуренції», у вигляді зловживання монопольним (домінуючим) становищем на ринку, що може призвести до ущемлення інтересів споживача, яке було б неможливо за умов існування значної конкуренції на ринку перевезення пасажирів підземним електричним транспортом в Харківському метрополітені. Підприємству надані рекомендації від 31.10.2017 № 98-рк/к.

Слід зазначити, що за розгляд звернень громадян на високому професійному рівні, сумлінне ставлення до службових обов'язків та швидке реагування на проблемні питання громадян до Комітету надходять подяки колективам територіальних відділень від заявників. Так, від жителів с. Руська Поляна Черкаського району Голові Комітету надійшла подяка за роботу Черкаського територіального відділення.

До зазначеного територіального відділення надійшли звернення громадян щодо отримання ними від ТОВ «Черкасигаз Збут» у листопаді – грудні 2016 року рахунків на оплату за спожитий природний газ без зазначення розміру субсидії.

За результатами аналізу інформації, отриманої від товариства, адміністративна колегія територіального відділення надала обов'язкові для розгляду рекомендації ТОВ «Черкасигаз Збут»: виставляти споживачам рахунки на оплату за спожитий природний газ із зазначенням чіткої інформації про суму платежу та строку оплати послуг з газопостачання, у відповідності з вимогами чинного законодавства. Рекомендації адміністративної колегії виконано.

У більшості випадків протягом 2017 року до Комітету надходили звернення громадян, суть питань яких не належить до його компетенції.

Зокрема, наступні питання щодо:

- дій банку, які полягають у блокуванні поточного рахунку та обмеження можливості розпоряджання грошовими коштами на ньому;
- дій банку, які полягають у неправомірному стягненні коштів для погашення простроченої кредитної заборгованості та наявності шахрайських схем;
- дій банку під час обслуговування кредитної банківської карточки;
- дій банку, які полягають у розголошенні відомостей про клієнта банку, що становлять банківську таємницю;
- дій працівників ПАТ «Державний ощадний банк України», які полягають у підробці екземпляру кредитного договору та договору добровільного комплексного страхування майна та фінансового ризику пов'язаного із втратою права власності на нерухоме майно, фальсифікації квитанцій про сплату страхових внесків та комісії за видачу кредиту;
- стягнення ПАТ «Ощадбанк» комісійної винагороди у розмірі 7 (семи) грн за свої послуги при прийманні до оплати державного мита у розмірі 0,51 грн за відновлення свідоцтва про народження;

- реструктуризації боргу за кредитними договорами;
- припинення корупційних схем на ринку добровільного страхування громадян України, подорожуючих за кордон;
- питання реструктуризації кредитної заборгованості за договором про споживче кредитування (недосягнення згоди між позичальником та банком);
- відмови банку повернути кошти, розміщені в банку за договором банківського вкладу, та виплатити відсотки за зазначеним договором;
- виплата страхового відшкодування;
- про стан депозитних рахунків (вкладів), відкритих в Ощадбанку СРСР або Державному спеціалізованому комерційному ощадному банку України до 2 січня 1992 р.);
- завищеної вартості електричної енергії та вартості газопостачання;
- нарахування заборгованості за газ, електропостачання, що утворились внаслідок неврахування пільг;
- незгоди із сумою заборгованості за спожитий газ, електроенергію;
- визначення процедури укладення договорів про надання житлово–комунальних послуг;
- пільг, субсидій (ненадання, відмова) з оплати комунальних послуг;
- формування тарифів на житлово–комунальні послуги та визначення обґрунтованості їх розміру;
- відмови у наданні дозволів на відключення окремих квартир в багатоквартирних будинках від системи централізованого опалення та/або гарячого водовідведення;
- здійснення необґрунтованих розрахунків плати за опалення місць загального користування;
- встановлення і застосування високих цін/тарифів на послуги з перевезення пасажирів залізничним транспортом;
- вартість послуги з перевезення пасажирів міським автотранспортом в режимі маршрутного таксі, за умов відсутності ознак антиконкурентних узгоджених дій;
- ремонт доріг;
- зростання цін на ті продукти харчування, ціна на яких є регульованою;
- зростання цін на лікарські засоби, ціна на які регулюється державою;
- нарахування плати за послуги телефонного зв'язку (послуги не отримували або отримували, але в іншій кількості);
- нарахування боргу за спожиті телекомунікаційні послуги та відключення телефонного апарату;
- зняття коштів з мобільного рахунку;
- порушень трудового законодавства при звільненні працівників;
- виплати заборгованості по зарплаті.

Подібні звернення передавалися Комітетом до державних органів та органів місцевого самоврядування, в компетенції яких перебуває вирішення цих питань, про що роз'яснювалося заявникам.

Найбільшу кількість звернень громадян, які надходили до Комітету та не належать по суті порушених питань до компетенції Комітету, становлять звернення, які було перенаправлено для розгляду за належністю до НКРЕКП.

Для прикладу, звернення громадян щодо припинення постачання природного газу, постачання електричної енергії, вартості електричної енергії та вартості газопостачання.

Зазначені питання не відносяться до компетенції Комітету та не регулюються законодавством про захист економічної конкуренції.

Одночасно, Положенням про НКРЕКП, затвердженим Указом Президента України від 10.09.2014 № 715/2014, зазначено, що НКРЕКП є органом державного регулювання діяльності у сферах енергетики та комунальних послуг. Основними завданнями НКРЕКП є, зокрема, забезпечення проведення цінової і тарифної політики у сферах електроенергетики, тепlopостачання, централізованого водопостачання, водовідведення та захист прав споживачів у цих сферах.

Відповідно до покладених завдань, НКРЕКП розробляє порядки (методики) формування цін і тарифів на товари (послуги), що виробляються (надаються) суб'єктами природних монополій та суб'єктами, що провадять діяльність на суміжних ринках, зокрема, на ринках природного газу, а також установлює ціни на товарний природний газ власного видобутку та роздрібні ціни на природний газ, що використовується для потреб населення.

Враховуючи те, що питання не відносяться до компетенції Комітету, такі звернення надсилаються для розгляду за належністю до Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг в межах її компетенції.

Також до Комітету надходять звернення громадян щодо надання роз'яснень норм законодавства з питання оплати за повірку лічильника.

У листі заявникам Комітет, зокрема, зазначає, що відповідно до частини другої статті 19 Конституції України органи державної влади та органи місцевого самоврядування, їх посадові особи зобов'язані діяти лише на підставі, в межах повноважень та у спосіб, що передбачені Конституцією та законами України.

Відповідно до Закону України «Про Антимонопольний комітет України»: метою діяльності Комітету є забезпечення державного захисту конкуренції, зокрема у підприємницькій діяльності; основним завданням Комітету є участь у формуванні та реалізації конкурентної політики, зокрема, в частині здійснення державного контролю за дотриманням законодавства про захист економічної конкуренції та запобігання, виявлення і припинення порушень законодавства про захист економічної конкуренції;

Враховуючи зазначене, звернення щодо надання роз'яснень норм законодавства з питання оплати за повірку лічильника відповідно до вимог абзацу третього статті 7 Закону України «Про звернення громадян» для розгляду в установленому порядку надіслано до Міністерства регіонального розвитку, будівництва та житлово-комунального господарства України і НКРЕКП.

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.

Результати роботи із зверненнями громадян перебувають на постійному контролі керівництва Комітету.

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.

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

Виконуючий обов'язки
Керівника апарату Комітету

Ю. ЛИТВИН