

ДОПОВІДЬ

Антимонопольного комітету України про стан організації роботи зі зверненнями громадян протягом першого півріччя 2018 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 першого півріччя 2018 року органами Комітету розглянуто **1401** звернення громадян, з них:

- від Кабінету Міністрів України надійшло **9** звернень (0,6 відсотків від загальної кількості звернень);
- від органів влади – **41** звернення (3 відсотки);
- від інших органів, установ, організацій – **129** звернень (9,2 відсотка від загальної кількості звернень);
- безпосередньо від громадян – **1212** звернень (86,5 відсотків), у тому числі поштою та іншими засобами зв'язку – **985** звернень (70,3 відсотків) та **580** звернень під час особистого прийому керівництвом Комітету (16,2 відсотка);
- від уповноважених осіб – **19** звернень (1,3 відсотка);

Кількість колективних звернень, що надійшли до органів Комітету, становить **107** одиниць або 7,6 відсотків від загальної кількості.

З урахуванням колективних звернень до Комітету протягом першого півріччя 2018 року звернулось **3195** осіб, з них поштою – **2100** осіб (66 відсотків).

Повторно до Комітету протягом першого кварталу 2018 року громадяни зверталися у **30** випадках, що становить 2,1 відсотка від загальної кількості звернень.

Аналізуючи структуру звернень громадян, які надійшли до Комітету, слід зазначити, що найбільшу частку, а саме, **794** звернення (56,6 відсотків) становлять заяви та клопотання. У вигляді скарг до Комітету надійшло **598** звернень (42,6 відсотків). Безпосередньо у вигляді пропозицій – **9** одиниць, що становить 0,6 відсотків від загальної кількості звернень.

Кількість звернень на які було надано роз'яснення або необхідну інформацію з порушених питань становить **786** одиниць (56,1 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, самотні матері та інші громадяни, які потребують соціального захисту та підтримки.

Протягом звітного періоду до Комітету звернулися 2 інваліди Великої Вітчизняної війни. Від ветеранів війни та праці, багатодітних сімей та інших громадян, які потребують соціального захисту і підтримки, надійшло 1399 звернень (99,8 відсотків) 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 перше півріччя 2018 року встановлено, що фахівцями органів Антимонопольного комітету України із загальної кількості 1401 звернення громадян:

- надана необхідна інформація та позитивно вирішено питання з якими вони зверталися у 833 випадках (59,4 відсотка від загальної кількості звернень);
- надіслано звернення на розгляд за належністю іншому органу влади, установі, організації у 354 випадках (25,2 відсотка).
- відмовлено у задоволенні клопотання, запиту, скарги у 20 випадках (1,4 відсотка);
- 2 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;
- 8 звернень громадян (0,5 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 30.06.2018 на стадії розгляду (вирішення) заяв і скарг громадян у системі органів Комітету знаходилося 184 звернень громадян, що становило 13,1 відсотка від загальної кількості звернень.

Протягом першого півріччя 2018 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 2018 року було опрацьовано 50 звернень громадян.

Значна частка цих звернень стосувалася зростання цін на продовольчі товари, паливно-мастильні матеріали, в тому числі бензин та дизельне пальне; 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.

Серед великої кількості звернень громадян одним з найбільш актуальних залишається питання 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 світли 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:

За результатами розгляду Харківським обласним територіальним відділенням Комітету заяв громадян про порушення законодавства про захист економічної конкуренції встановлено, що дії КП «ХАРКІВМЕТРОПОЛІТЕН», у разі стягнення з 29.03.2018 з пасажирів, що користуються безконтактними електронними картками, за послуги з перевезення пасажирів підземним міським електричним транспортом у розмірі 5,00 грн. одне пасажироперевезення, при умові їх поповнення до підвищення тарифу за послуги, містять ознаки порушення законодавства про захист економічної конкуренції, передбаченого частиною першою статті 13 Закону України «Про захист економічної конкуренції, у вигляді зловживання монопольним (домінуючим) становищем на ринку, а саме дії, що можуть призвести до ущемлення інтересів споживачів, які були б неможливими за умов існування значної конкуренції на ринку. Підприємству надані рекомендації від 29.03.2018 № № 2-рк. Рекомендації виконано.

За результатами розгляду заяви фізичної особи про порушення законодавства про захист економічної конкуренції РЕГІОНАЛЬНИМ ВІДДІЛЕННЯМ ФОНДУ ДЕРЖАВНОГО МАЙНА ПО ХАРКІВСЬКІЙ ОБЛАСТІ встановлено, що дії які полягають у зменшенні строків подачі конкурсних пропозицій, що не відповідає Порядку проведення конкурсу, містять ознаки порушення законодавства про захист економічної конкуренції, передбаченого частиною першою статті 15, пунктом 3 статті 50 Закону України «Про захист економічної конкуренції», у вигляді антиконкурентних дій органу влади, які призвести до обмеження конкуренції. Так, аналіз показав, що всі оголошення про проведення конкурсу на оренду державного майна у період з 22.06.2016 до 11.04.2017 містили вимоги щодо строків подачі конкурсних пропозицій за 7 днів до дати проведення конкурсу.

Починаючи з 11.01.2017 РВ ФДМУ по Харківській області здійснює публікації оголошень про проведення конкурсу на право оренди державного майна з додержанням строків подачі документів, передбачених Порядком № 906, а саме кінцевий строк прийняття пропозицій від претендентів зазначено, як «за три робочих ді до дати проведення конкурсу» (мова оригіналу). Тобто, порушення законодавства про захист економічної конкуренції припинено та тривало з 22.06.2016 до 11.01.2017. Рішенням від 22.05.2018 № 62-р/к порушення припинено.

Чернігівським обласним територіальним відділенням розглянуто звернення мешканця с.Количівка Чернігівського району Кулієва С.А. щодо неприєднання будівлі до електричних мереж ПАТ «Чернігівобленерго» в терміни, визначені договором.

Згідно статті 17 Закону України «Про Антимонопольний комітет» ПАТ «Чернігівобленерго» надані рекомендації з метою запобігання порушенням законодавства про захист економічної конкуренції та недопущення порушень в подальшому.

В результаті ПАТ «Чернігівобленерго» виконав роботи з приєднання заявника до електромереж, та укладено Договір про користування електричною енергією.

Хмельницьким обласним територіальним відділенням Комітету було розглянуто звернення громадянина (м. Кам'янець-Подільський) від 29.11.2017 року щодо невірного розрахунку та встановлення нормативів питного водопостачання населення.

Діючі нормативи питного водопостачання затверджені рішенням виконавчого комітету Кам'янець-Подільської міської ради від 21 липня 2011 року №959 «Про затвердження норм витрат води споживачами». Відповідно до вимог чинного законодавства перегляд нормативів питного водопостачання здійснюється один раз на три роки, а у разі необхідності допускається їх достроковий перегляд. Такий перегляд виконавчим комітетом Кам'янець-Подільської міської ради не проводився. Бездіяльність виконавчого комітету Кам'янець-Подільської міської ради може призвести до того, що КП «Міськтепловодоенергія» - виконавець послуг централізованого водопостачання та водовідведення - має можливість вчиняти дії з ознаками зловживання монопольним становищем шляхом запровадження власних умов реалізації послуг.

Рішенням Адміністративної колегії Хмельницького обласного територіального відділення від 18 травня 2018 року №21-р/к бездіяльність, що полягає у невиконанні виконавчим комітетом Кам'янець-Подільської міської ради повноважень, наданих законами України «Про житлово-комунальні послуги» та «Про місцеве самоврядування в Україні», яка створила умови для порушення конкуренційного законодавства КП «Міськтепловодоенергія», визнано порушенням законодавства про захист економічної конкуренції, передбаченим пунктом 7 статті 50 та статтею 17 Закону України „Про захист економічної конкуренції” у вигляді бездіяльності органів місцевого самоврядування, що створює умови суб'єкту господарювання для вчинення порушень законодавства про захист економічної конкуренції. У ході розгляду справи порушення припинено, виконавчий комітет Кам'янець-Подільської міської ради прийняв рішення від 23 лютого 2018 року №169 «Про затвердження тимчасових норм витрат води та норми водопостачання населення м. Кам'янець-Подільського при відсутності індивідуальних (квартирних) засобів обліку води».

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 від заявників подяки адресовані колективам територіальних відділень.

Так, до Миколаївського обласного територіального відділення Комітету протягом I півріччя 2018 року надійшло 3 подяки від громадян, які надають власні земельні ділянки (паї) в оренду сільськогосподарським підприємствам.

У своїх подяках громадяни відзначали про збільшення сум сплаченої орендарями орендної плати за користування їх земельними ділянками (паями) внаслідок підвищення ними розмірів орендної плати та врахування індексації нормативної грошової оцінки земельної ділянки.

Селяни-власники земельних ділянок (паїв) висловили вдячність державі в особі територіального відділення за неочікувану турботу про них.

У більшості випадків протягом першого півріччя 2018 року до Комітету надходили звернення громадян, суть питань яких не належить до його компетенції.

Зокрема, це 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 спжиті 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.

Наприклад, до органів Комітету надійшло звернення від інваліда І групи щодо неправомірних дій ПрАТ «Київстар» в частині односторонньої зміни тарифного плану на дорожчий, з додатковими функціями, якими споживач не користується та користуватися не планує. Оскільки дане звернення не відноситься до компетенції органів Антимонопольного комітету України, воно було надіслане за належністю до Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сфері зв'язку та інформації (м. Київ).

Від інваліда ІІ групи до органів Комітету надійшло звернення, щодо дій ПАТ «Дніпропетровськгаз» (безпідставне припинення газопостачання). В результаті розгляду заявнику було повідомлено, що питання виходить за межі

повноважень органів Комітету, а звернення було пере направлено за належністю до Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг.

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

Щодо вартості тарифів операторами рухомого (мобільного) зв'язку, умов тарифних планів.

У відповідь на такі звернення заявникам надавались роз'яснення, а також такі звернення було направлено за належністю до Національна комісія, що здійснює державне регулювання у сфері зв'язку та інформатизації (далі – НКРЗІ).

Зокрема, у листах громадянам зазначалося, що відповідно до частини першої статті 17 Закону України «Про телекомунікації» органом державного регулювання у сфері телекомунікацій є НКРЗІ. Згідно зі статтею 18 цього Закону НКРЗІ забезпечує державний нагляд за додержанням суб'єктами ринку законодавства про телекомунікації, контроль за якістю телекомунікаційних послуг та задоволенням попиту споживачів.

Постановою Кабінету Міністрів України від 11 квітня 2012 року № 295 затверджені Правила надання та отримання телекомунікаційних послуг (далі – Правила). Правила регулюють, зокрема, відносини між операторами, провайдерами телекомунікацій та споживачами послуг.

Пунктом 85 Правил передбачено, що НКРЗІ розглядає відповідно до законодавства звернення споживачів щодо надання та отримання послуг, отримує з цією метою від операторів, провайдерів необхідні документи та інформацію і вживає у межах повноважень заходів до захисту прав споживачів.

Щодо організації перевезень пасажирів автомобільним транспортом та підвищення вартості проїзду на міжміських маршрутах.

У своїх відповідях заявникам Комітет повідомляв, що згідно зі статтею 6 Закону України «Про автомобільний транспорт», обласні державні адміністрації формують у приміському та міжміському сполученні мережу автобусних маршрутів загального користування, що не виходять за межі території області, та здійснюють в межах своїх повноважень контроль за дотриманням законодавства про у сфері автомобільного транспорту на відповідній території.

Статтею 7 Закону України «Про автомобільний транспорт» визначено, що забезпечення організації пасажирських перевезень покладається:

- на приміських і міжміських автобусних маршрутах загального користування, що не виходять за межі території області (внутрішньообласні маршрути),
- на обласні державні адміністрації;
- на приміських автобусних маршрутах загального користування, що не виходять за межі району, - на районні державні адміністрації.

Відповідно до статті 43 Закону України «Про автомобільний транспорт» визначення автомобільного перевізника на автобусному маршруті загального користування здійснюється виключно на конкурсних засадах.

Відповідно до статті 44 Закону України «Про автомобільний транспорт» організація проведення конкурсу та визначення умов перевезень покладаються на органи виконавчої влади та органи місцевого самоврядування

Згідно із статтею 31 Закону України «Про автомобільний транспорт» відносини автомобільного перевізника, що здійснює перевезення пасажирів на автобусних маршрутах загального користування міських, приміських та міжміських, які не виходять за межі території області (внутрішньообласні маршрути), із органами виконавчої влади та органами місцевого самоврядування визначаються договором про організацію перевезень пасажирів на автобусному маршруті загального користування, у якому встановлюються, зокрема: перелік маршрутів загального користування, які буде обслуговувати автомобільний перевізник, умови організації перевезень, показники якості транспортного обслуговування населення, термін роботи автомобільного перевізника, зобов'язання органів виконавчої влади та органів місцевого самоврядування щодо облаштування маршруту розмір компенсації витрат автомобільного перевізника внаслідок перевезення пільгових пасажирів та регулювання тарифів, механізм їх виплати.

Згідно із Порядком проведення конкурсу з перевезення пасажирів на автобусних маршрутах загального користування (далі – Порядок), затвердженим постановою Кабінету Міністрів України від 03.12.2008 № 1081, у договорі визначаються умови перевезень на рейсі (рейсах) та/або маршруті (маршрутах) відповідно до визначеного об'єкта конкурсу.

У разі не виконання перевізником (переможцем) умов передбачених договором (дозволом) відповідно до Порядку організатор конкурсу має право розірвати договір з перевізником (переможцем).

Таким чином питання, порушені у таких зверненнях, виходять за межі компетенції Комітету та відноситься до повноважень обласних державних адміністрацій.

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.

Директор департаменту
організаційної роботи

С. ГУДЗЕНКО