

ДОПОВІДЬ

Антимонопольного комітету України про стан організації роботи зі зверненнями громадян протягом 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 2018 року органами Комітету розглянуто **2815** звернень громадян, з них:

- від Кабінету Міністрів України надійшло **11** звернень (0,4 відсотка від загальної кількості звернень);
- від органів влади – **112** звернень (4 відсотки);
- від інших органів, установ, організацій – **229** звернень (8,1 відсотка від загальної кількості звернень);
- безпосередньо від громадян – **2446** звернень (87 відсотків), у тому числі поштою та іншими засобами зв'язку – **1999** звернень (71 відсоток) та **447** звернень під час особистого прийому керівництвом Комітету (16 відсотків);
- від уповноважених осіб – **27** звернень (1 відсоток);

Кількість колективних звернень, що надійшли до органів Комітету, становить **204** одиниці або 7,2 відсотки від загальної кількості.

З урахуванням колективних звернень до Комітету протягом 2018 року звернулось **7823** особи, з них поштою – **5976** осіб (76 відсотків).

Повторно до Комітету протягом 2018 року громадяни зверталися у **39** 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, **1503** звернення (53,4 відсотка) становлять заяви та клопотання. У вигляді скарг до Комітету надійшло **1300** звернень (46,2 відсотка); у вигляді пропозицій – **12** одиниць, що становить 0,4 відсотка від загальної кількості звернень.

Кількість звернень на які було надано роз'яснення або необхідну інформацію з порушених питань становить **1511** одиниць (54 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 **2813** звернень (99,9 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 2018 рік встановлено, що фахівцями органів Антимонопольного комітету України із загальної кількості 2815 звернень громадян:

- надана необхідна інформація та позитивно вирішено питання з якими вони зверталися у 1584 випадках (56,3 відсотка від загальної кількості звернень);
- надіслано звернення на розгляд за належністю іншому органу влади, установі, організації у 777 випадках (28 відсотків).
- відмовлено у задоволенні клопотання, запиту, скарги у 29 випадках (1 відсоток);
- 6 звернень громадян (0,2 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;
- 15 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 31.12.2018 на стадії розгляду (вирішення) у системі органів Комітету знаходилося 404 звернення громадян, що становило 14,4 відсотка від загальної кількості звернень.

Протягом 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 2018 року було опрацьовано 100 звернень 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 страхування 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 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.

Так, наприклад до Комітету надійшло звернення громадянина, в якому, зокрема, йшлося про порушення, на його думку, законодавства про захист від недобросовісної конкуренції, під час надання фізичними особами

підприємцями послуг «готового бізнесу» відповідно до умов укладеного між ними договору.

У листі-відповіді громадянину Комітет повідомив, про те, що у разі наявності у нього інформації про порушення законодавства про захист економічної конкуренції, громадянин може звернутися до Комітету із відповідною заявою про порушення, оформленою відповідно до пункту 18 Правил розгляду заяв і справ про порушення законодавства про захист економічної конкуренції, затверджених розпорядженням Антимонопольного комітету України від 19 квітня 1994 року № 5, зареєстрованих у Міністерстві юстиції України 6 травня 1994 року за № 90/299 (у редакції розпорядження Антимонопольного комітету України від 29 червня 1998 року № 169-р) (зі змінами).

Протягом 2018 року до Комітету надходила велика кількість звернень громадян, які стосувалися питання щодо проекту Закону про внесення змін до Закону України «Про лікарські засоби від 12.07.2018 р. № 8591», зокрема, щодо забезпечення економічної конкуренції та захисту прав пацієнтів при здійсненні роздрібною торгівлі лікарськими засобами» реєстраційний № 8591, та можливих наслідків негативного впливу на конкуренцію, зазначеного законопроекту, на ринках роздрібною торгівлі лікарських засобів, у разі його прийняття.

У відповідь на такі звернення Комітет інформував громадян про основні завдання та повноваження Антимонопольного комітету України визначені статтями 3 та 7 Закону України «Про Антимонопольний комітет України». Також громадянам було повідомлено, що згідно пояснювальної записки до проекту Закону реєстраційний № 8591, його прийняття направлено на вирішення актуальних проблем фармацевтичного ринку, виявлених в тому числі Комітетом за результатами проведеного дослідження фармацевтичних ринків (за період 2014 – перше півріччя 2016 р.). З цією метою проектом Закону реєстраційний № 8591 пропонується запровадити новий формат функціонування ринку роздрібною торгівлі лікарськими засобами з метою вирівнювання економічних можливостей малих і середніх підприємств у сфері роздрібною торгівлі лікарськими засобами, зменшення впливу аптечних мереж та захисту інтересів споживачів від порушень, що загрожують їх правам на життя та охорону здоров'я.

У зв'язку з цим, Комітет направив до Комітету Верховної Ради України з питань охорони здоров'я лист від 04.09.2018 № 300-29/02-11343 із своїми зауваженнями та пропозиціями до проекту Закону реєстраційний № 8591 та зазначив, що Законопроект потребує суттєвого доопрацювання для забезпечення дотримання позитивного ефекту на розвиток конкурентного середовища на ринках роздрібною торгівлі лікарських засобів.

Також протягом 2018 року до Комітету надходила значна кількість звернень громадян стосовно підвищення цін на природний газ.

У відповідях громадянам на такі звернення, зокрема, зазначалося, 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 статті 3 Закону України «Про Антимонопольний комітет України» (далі – Закон) основним завданням Комітету є участь у формуванні та реалізації конкурентної політики в частині, зокрема, контролю за регулюванням цін (тарифів) на товари, що виробляються (реалізуються) суб'єктами природних монополій.

Такий контроль здійснюється Комітетом відповідно до пункту 3 частини третьої статті 7 Закону, з урахуванням положень частини четвертої статті 20 цього ж Закону, відповідно до якої органи влади, органи місцевого самоврядування, органи адміністративно-господарського управління та контролю зобов'язані погоджувати з Комітетом, його територіальними відділеннями проекти нормативно-правових актів та рішень, зокрема, які можуть призвести до недопущення, усунення, обмеження чи спотворення конкуренції на відповідних ринках (до таких рішень належать, зокрема, рішення щодо встановлення порядку визначення цін і тарифів).

Під час аналізу проектів нормативно-правових актів та інших рішень органів влади, органів місцевого самоврядування, органів адміністративно-господарського управління та контролю (зокрема, з питань установаження порядку визначення цін і тарифів, граничних нормативів рентабельності для об'єктів антимонопольного регулювання), які надходять на погодження, Комітет аналізує їх положення стосовно відповідності вимогам законодавства про захист економічної конкуренції.

При цьому, Комітет не наділений повноваженнями щодо здійснення контролю за дотриманням положень інших галузей законодавства, крім законодавства про захист економічної конкуренції.

Відповідно до статті 17 Закону України «Про Національну комісію, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг» до функції та повноваження Регулятора належить розробка та затвердження нормативно-правових актів, зокрема, порядків (методик) формування, розрахунку та встановлення державних регульованих цін і тарифів для суб'єктів природних монополій у сферах енергетики та комунальних послуг, а також для інших суб'єктів господарювання, що провадять діяльність на ринках у сферах енергетики та комунальних послуг, якщо відповідні повноваження надані Регулятору законом.

З 1 жовтня 2015 року введено в дію [Закон України «Про ринок природного газу»](#), відповідно до якого з 1 жовтня 2015 року НКРЕКП, втрачає повноваження щодо забезпечення проведення цінової політики на ринку природного газу, зокрема в частині встановлення цін на природний газ для споживачів України.

Відповідно до пункту другого статті 12 [Закону України «Про ринок природного газу»](#) постачання природного газу здійснюється за цінами, що вільно встановлюються між постачальником та споживачем, крім випадків, передбачених цим Законом.

Відповідно до статті 11 цього ж закону з метою забезпечення загальносуспільних інтересів у процесі функціонування ринку природного газу на суб'єктів ринку природного газу у виключних випадках та на визначений строк можуть покладатися спеціальні обов'язки в обсязі та на умовах, визначених Кабінетом Міністрів України після консультацій із Секретаріатом Енергетичного Співтовариства.

Так, 19 жовтня 2018 року Кабінетом Міністрів України прийнято постанову «Про затвердження Положення про покладення спеціальних обов'язків на суб'єктів ринку природного газу для забезпечення загальносуспільних інтересів у процесі функціонування ринку природного газу» № 867, якою було затверджено Положення про покладення спеціальних обов'язків на суб'єктів ринку природного газу для забезпечення загальносуспільних інтересів у процесі функціонування ринку природного газу (далі – Положення).

Пунктом 12 Положення визначено, що для побутових споживачів та виробників теплової енергії з 1 листопада 2018 р. по 31 грудня 2019 р. (включно) НАК «Нафтогаз України» здійснює продаж/постачання природного газу відповідно до пунктів 7, 8 і 11 цього Положення за ціною (без урахування податку на додану вартість, тарифів на транспортування та розподіл природного газу, які підлягають обов'язковій оплаті відповідно до умов договорів транспортування та розподілу природного газу), що розраховується формулою.

Отже громадянам повідомлялося, що, питання встановлення ціни на природний газ для населення знаходяться за межами компетенції Комітету.

Разом з тим, у разі наявності у громадян документів, що можуть свідчити про ознаки порушення законодавства про захист економічної конкуренції в діях постачальників природного газу, вони можуть звернутися до органів Комітету з заявою, яка має відповідати вимогам викладеним у пункті 18 Правил розгляду заяв і справ про порушення законодавства про захист економічної конкуренції, затверджених розпорядженням Антимонопольного комітету України від 19 квітня 1994 року № 5, зареєстрованих 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).

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 на початку 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 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;
- виплати страхового відшкодування;
- стану 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;
- ремонту 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 надсилалися Комітетом до державних органів та органів місцевого самоврядування, в компетенції яких перебуває вирішення цих питань, про що повідомлялося заявникам.

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-сайті Антимонопольного комітету України.

В.о. Керівника апарату Комітету

Ю. ЛИТВИН