

РЕШЕНИЕ

по делу № К10-100/12

Резолютивная часть решения оглашена 14 февраля 2013 г. г. Санкт-Петербург

В полном объеме решение изготовлено 28 февраля 2013 г.

Комиссия Санкт-Петербургского УФАС России по рассмотрению дела о нарушении антимонопольного законодательства (далее – Комиссия) в составе:

Соколова И.П. – заместитель руководителя управления, председатель Комиссии;
Козлова О.А. – начальник отдела транспорта и связи, член Комиссии;
Борисова А.А. – ведущий специалист-эксперт отдела транспорта и связи, член Комиссии,

рассмотрев дело №К10-100/12, возбужденное по собственной инициативе Управления по признакам нарушения открытым акционерным обществом «Ростелеком» (местонахождение: 125047, г.Москва, ул. 1-я Тверская-Ямская, д.14, далее – ОАО «Ростелеком»), в зоне действия Петербургского филиала Макрорегионального филиала «Северо-Запад» (местонахождение: 191186, г.Санкт-Петербург, ул. Б. Морская, д.24) части 1 статьи 10 Федерального закона от 26.07.2006 № 135-ФЗ «О защите конкуренции»,

в присутствии представителей лиц, участвующих в деле №К10-100/12:

ОАО «Ростелеком» (Петербургский филиал Макрорегионального филиала «Северо-Запад») - ответчик:

Бельская Э.Э. – начальник отдела правового обеспечения (по дов-ти от 27.04.2012, б/н);

Точилова Н.В. – руководитель группы правового обеспечения основной деятельности (по дов-ти от 27.04.2012, б/н);

Сыроварова Е.А. – юрисконсульт 1 категории группы организации судебной работы отдела правового обеспечения (по дов-ти от 27.04.2012, б/н);

УСТАНОВИЛА:

1. В Санкт-Петербургское УФАС России обратился гр. <.....> – абонент ОАО «Ростелеком» (далее – Абонент), на предмет соответствия действий ОАО «Ростелеком» при оказании платной услуги «Универсальная платная справка» своим абонентам в границах сетей местной телефонной связи на территории Санкт-Петербурга по индексу сокращенного набора номера «8-118-11» (009) (далее – Услуга) требованиям Федерального закона от 26.07.2006 №135-ФЗ «О защите конкуренции» (далее – ФЗ «О защите конкуренции»).

Абонент 17.10.2012 обратился в платную справочную службу «009» с запросом о предоставлении информации о телефонном номере магазина при кирпичном заводе в поселке Никольское Ленинградской области. В счете-квитанции от 31.10.2011 №092 абоненту была выставлена сумма в размере 176 руб. за предоставленную Услугу.

Исходя из применяемой оператором связи тарификации одной минуты в размере 44 рублей при оказании Услуги (платной справки по телефону) для предоставления справки о требуемом Абоненту номере телефона об организации, расположенной на территории Ленобласти, оператору связи понадобилось 4 минуты.

Абонент в заявлении указал, что при обращении в службу «009», до абонентов доводится информация о том, что Услуга является платной, однако не сообщается ни о стоимости Услуги, ни о изменении тарификации Услуги (поминутная тарификация, 1 мин. – 44 р.). Тогда как до введения поминутной тарификации (плата взималась за оказанную справку) информация о стоимости Услуги доводилась до абонентов до соединения с оператором.

Абонент считает, что применяемая оператором связи поминутная тарификация предоставления Услуги дает возможность оператору связи при оказании Услуги необоснованно затягивать время предоставления Услуги, что приводит к необоснованным дополнительным расходам со стороны абонентов при оплате оказанной Услуги.

2. Позиция ОАО «Ростелеком» (далее также - Оператор связи) изложена в представленных в адрес Управления письмах от 06.04.2012 №ПФ-01-07/2041, от 09.07.2012 №ПФ-01-07/4340, от 20.08.2012 №ПФ-01-07/5343, от 19.11.2012 №ПФ-01-07/7803, от 23.01.2013 №0207/05/732-13, от 11.02.2013 №0207/05/1613-13 с приложением соответствующих документов и состоит в следующем.

Причиной изменения тарификации Услуги было введение ОАО «Северо-Западный Телеком» (правопродшественник ОАО «Ростелеком», далее – ОАО «СЗТ») приказа №14-прГД от 20.01.2010 «О внесении изменений в книгу 8/10-1 «Тарифы на услуги связи Петербургского филиала ОАО «СЗТ» преysкуранта №01/10-1 «Тарифы на услуги связи открытого акционерного общества «Северо-Западный Телеком».

Согласно ст. 83 части 1.2 «Услуги, сопровождающие оказание услуг связи» указанного приказа с 01.02.2010 установлена плата за Услугу «Справка универсальная информационно-справочной службы» (по коду доступа «009») в

размере 40 руб. за минуту.

В связи с реорганизацией ОАО «СЗТ» в форме присоединения к ОАО «Ростелеком» и прекращением действия локальных нормативных актов ОАО «СЗТ» приказом макрорегионального филиала «Северо-Запад» ОАО «Ростелеком» от 01.04.2011 №3-прМРСЗ утвержден прейскурант «Тарифы на услуги связи Макрорегионального филиала «Северо-Запад» ОАО «Ростелеком»» (далее – Прейскурант), в соответствии с которым на территории Санкт-Петербурга тариф на услугу «Справка универсальная информационно-справочной службы» (по коду доступа «009») составил 44 руб. за минуту (позиция 185 статьи 85 части 1.2. книги 8/12-1 Прейскуранта).

На данный момент, в соответствии с действующим прейскурантом ОАО «Ростелеком» на территории Санкт-Петербурга стоимость услуги платной справочной службы (по коду доступа «009») составляет 45 руб. за минуту.

Оператор связи указывает, что изменение тарификации улучшило качество и оптимизировало время оказываемой Услуги, поскольку при поминутной тарификации абонент обладает возможностью получать информацию по всем интересующим вопросам без ограничения их количества, тогда как до изменения тарификации (плата взималась за обращение в справочную службу) оператор платной справочной службы мог сообщить за один звонок не более двух справок. При поминутной тарификации исключается необоснованное затягивание времени предоставления услуги, как со стороны абонента, так и со стороны оператора справочной службы, поскольку в целях контроля качества оказанной услуги, а также скорости предоставления Услуги, Оператором связи ведется запись разговоров.

Оператором связи представлена калькуляция стоимости работ при оказании услуги «Универсальная платная справка».

До обращения в платную справочную службу до ответа оператора абонент прослушивает информацию об оказываемой услуге, предупреждается о том, что услуга платная, путем совершения определенных действий предлагаемых для уточнения информации об услуге (нажать «1»), абонент может узнать ее стоимость. Также абонент может уточнить стоимость Услуги во время общения с оператором, в случае если запрашиваемая информация еще не предоставлена и абонент отказывается от получения Услуги, счет не выставляется.

Оператором связи представлена запись обращения абонента в платную справочную службу ОАО «Ростелеком».

Оператор связи сообщил, что принципы оказания бесплатной и платной справки определяются ОАО «Ростелеком» в соответствии с совместным письмом Госкомсвязи РФ №4209 и ФСЕМС РФ №899 от 30.06.1998 г. «Об оплате услуг справочно-информационных служб операторов связи сети ТфОП». Согласно указанному письму справка о номерах телефонных абонентов местных телефонных сетей по полным адресным данным, а именно: по физическому лицу – фамилии и адреса установки окончного оборудования; по юридическому лицу – полное наименование юридического лица и адрес установки окончного оборудования, предоставляется бесплатно (по коду доступа «09»). Затраты на содержание бесплатной справочной службы учитываются в абонементной плате для населения

и организаций.

В случае, если абонент не может сообщить полную информацию о запрашиваемом лице (фамилия и адрес), справка о номере телефона является платной, поскольку оператору связи требуются дополнительные затраты на поиск данной информации и предоставляется по коду доступа «009».

Бесплатная справочная служба ОАО «Ростелеком» по неполным данным предоставляет информацию о номерах телефонов общеизвестных организаций, оказывающих социально значимые услуги. К таким организациям относятся: службы пожарной охраны; службы реагирования в чрезвычайных ситуациях; службы полиции; службы скорой медицинской помощи; аварийные службы городской газовой сети; учреждения здравоохранения (входящие в перечень программы ОМС); организации федеральной и местной исполнительной и законодательной власти; федеральные и местные правоохранительные и судебные органы; организации социального обеспечения.

3. Комиссия, изучив материалы дела №К10-100/12, выслушав доводы ответчика, установила следующее.

3.1. Согласно п.3.2. ст.3 Устава ОАО «Ростелеком» «Общество» предоставляет услуги связи в соответствии с полученными лицензиями».

ОАО «Ростелеком» (местонахождения: 191002, г.Санкт-Петербург, ул. Достоевского, д.15) имеет Лицензию №86464 на оказание услуг местной телефонной связи, за исключением услуг местной телефонной связи с использованием таксофонов и средств коллективного доступа, выданную Федеральной службой по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых телекоммуникаций, со сроком действия с 04.10.2002 до 27.01.2016, с указанием в ней дня начала оказания услуг – не позднее 06.05.2011. Указанная лицензия представлена на официальном сайте ОАО «Ростелеком».

Лицензионными условиями установлена обязанность лицензиата обеспечить предоставление абоненту доступа к системе информационно-справочного обслуживания.

Согласно пункту 3 статьи 46 Федерального закона от 07.07.2003 №126-ФЗ «О связи» оператор связи в целях информирования пользователей услугами связи о действующей на его сети связи нумерации обязан создавать систему бесплатного информационно-справочного обслуживания, а также предоставлять на платной основе, исходя из экономически обоснованных затрат, сведения об абонентах его сети связи организациям, заинтересованным в создании своих систем информационно-справочного обслуживания.

Пунктом 13 «Правил оказания услуг местной, внутризоновой, междугородной и международной телефонной связи», утв. постановлением Правительства РФ от 18.05.2005 №310 (ред. от 10.03.2009) (далее – Правила №310), определено, что система информационно-справочного обслуживания состоит из информационно-справочных служб, а также информационно-справочных печатных изданий (телефонные справочники) на бумажном и (или) электронном носителе, содержащих сведения об операторе связи, абонентах и их абонентских номерах, а также иную информацию, необходимую для пользования услугами телефонной

связи.

Согласно п. 14, п. 15 Правил в системе информационно-справочного обслуживания оказываются платные и бесплатные информационно-справочные услуги, оператор связи, оказывающий услуги местной телефонной связи, предоставляет бесплатно и круглосуточно следующие информационно-справочные услуги:

- а) выдача справки о номере телефона абонента сети местной телефонной связи (гражданина и юридического лица), о тарифах на услуги местной телефонной связи, о состоянии лицевого счета абонента и о местном времени;
- б) вызов бюро ремонта сети местной телефонной связи;
- в) прием информации о технической неисправности, препятствующей пользованию услугами телефонной связи;
- г) предоставление информации, связанной с оказанием универсальных услуг связи.

Перечень указанных бесплатных информационно-справочных услуг, установленный Правилами, не может быть сокращен.

В то же время, согласно п. 19 Правил, оператор связи самостоятельно определяет перечень и время предоставления платных информационно-справочных услуг.

3.2. В целях оценки состояния конкурентной среды на рынке услуг по предоставлению абонентам (пользователям) Петербургского филиала ОАО «Ростелеком» на территории Санкт-Петербурга с абонентского номера (выделенного лицу по договору на оказание услуг местной телефонной связи) справки по телефону о номерах телефонов организаций и граждан (далее – рынок предоставления «справок по телефону») на территории г. Санкт-Петербург, Управлением был проведен анализ состояния конкуренции на рынке предоставления «справок по телефону».

Анализ состояния конкуренции на рынке предоставления «справок по телефону» на территории г. Санкт-Петербурга осуществлялся в пределах временного интервала: с 01.01.2011 г. по 01.06.2012 г.

Потребителями услуги «справка по телефону» являются абоненты (пользователи услуг телефонной связи, с которым заключен договор об оказании услуг телефонной связи при выделении для этих целей абонентского номера) Петербургского филиала ОАО «Ростелеком» в Санкт-Петербурге.

Географические границы рассматриваемого рынка определяются зоной эксплуатационной ответственности местной телефонной сети ОАО «Ростелеком» на территории г. Санкт-Петербург .

По функциональному назначению, в том числе по цели потребления, услуга «справка по телефону» заключается в предоставлении по запросу потребителя информации о номере абонента, что позволит осуществить вызов требуемого потребителю абонента (организации или физического лица).

Согласно информации, представленной Оператором связи в Управление письмом

от 09.07.2012 исх.№пф-01-07/4340 по состоянию на 01.06.2012 количество задействованной номерной емкости для предоставления услуг местной телефонной связи абонентам Санкт-Петербурга составляло: 1 702 888 по физическим лицам; 824 158 по юридическим лицам.

Услуги, являющиеся взаимозаменяемыми для услуги «справки по телефону», Управлением не установлены. Получение необходимой информации через сеть Интернет, из печатных изданий, использование средств информационных служб иных субъектов РФ, не рассматриваются Управлением как взаимозаменяемые услуге «справка по телефону», поскольку для использования информационных ресурсов, размещенных в сети Интернет, обращения в информационные службы иных субъектов РФ, приобретения печатных изданий, потребителю необходимо понести дополнительные первоначальные издержки.

Помимо обращения в справочную службу ОАО «Ростелеком» по коду доступа «009» для получения услуги «справка по телефону» абоненты Петербургского филиала ОАО «Ростелеком» в Санкт-Петербурге имеют возможность обратиться в специализированные организации по предоставлению «справок по телефону» или телефонные справочно-сервисные службы, основным видом деятельности которых является непосредственно предоставление справок по телефону, в том числе справок о телефонах организаций.

Управление были опрошены следующие хозяйствующие субъекты, в том числе специализированные организации, предоставляющие на территории Санкт-Петербурга услугу «справка по телефону» абонентам (пользователям) Петербургского филиала ОАО «Ростелеком»:

1. Петербургский филиал ОАО «Ростелеком» (код доступа «009»)
2. ООО «МИР» (код доступа «050»);
3. ОАО «Телефонная Коммерческая Служба Санкт-Петербурга 008» (код доступа «008»);
4. ООО «Информационный центр 064» (код доступа «064»);
5. ООО «Издательский дом «ШАНС» (код доступа «054»).

Услуга по предоставлению «справок по телефону» через специализированные организации имеет ряд отличий по потребительским характеристикам по отношению к абонентам от услуги по предоставлению «справок по телефону» через платную справочную службу ОАО «Ростелеком» (оператор связи):

- принцип формирования базы данных: специализированные организации формируют базу данных на основании договоров с организациями на размещение в базах данных информации о них; ОАО «Ростелеком» включает в базу данных сведения об абонентах, ставшие известными оператору связи в силу исполнения договора об оказании услуг телефонной связи, на распространение которых получено согласие абонента, а также использует открытые источники информации такие как сеть Интернет, периодические специализированные издания;

- принцип тарификации услуги: специализированные организации предоставляют услугу «справка по телефону» на бесплатной ОАО «Ростелеком» - на платной;

- источник финансирования справочных служб: выручка специализированных

организаций формируется от доходов по договорам с организациями, размещающими свою информацию, рекламных доходов; затраты ОАО «Ростелеком» на платную справочную службу оплачиваются потребителями услуги;

- специализированные организации в рамках предоставления услуги «справка по телефону» предоставляют информацию только о номерах телефонов организаций, но не располагают номерами телефонов физических лиц – граждан; ОАО «Ростелеком» предоставляет справочную информацию о номерах телефонов как организаций, так и физических лиц - граждан.

Управлением для оценки рыночной доли участников рынка услуг предоставления «справок по телефону» запросило у выявленных участников рынка сведения о емкости (количестве номеров телефонов) информационных баз данных.

Информация о емкости информационных баз - о количестве номеров телефоном организаций (юридических лиц) ООО «МИР», ОАО «Телефонная Коммерческая Служба Санкт-Петербурга 008», ООО «Информационный центр 064» была получена от поименованных организаций по запросам Управления (исх.№10/8339 от 17.07.2012).

На запрос Управления от 07.12.2012 №10/13385 о предоставлении сведений о емкости информационной базы для предоставления «справки по телефону» по коду доступа «009», ОАО «Ростелеком» письмом от 23.01.2013 №0207/05/732-13 сообщило, что «статистика не ведется, т.к. емкость информационной базы изменяется ежедневно».

Непредоставление ОАО «Ростелеком» информации о емкости информационных баз не позволило определить долю ОАО «Ростелеком» на рынке предоставления «справка по телефону» и требует дополнительной проверки.

3.3. В соответствии с частью 1 статьи 44 Закона о связи на территории Российской Федерации услуги связи оказываются операторами связи пользователям услугами связи на основании договора об оказании услуг связи, заключаемого в соответствии с гражданским законодательством и правилами оказания услуг связи.

Согласно [пункту 1 статьи 426](#) Гражданского кодекса РФ, [статье 45](#) Закона о связи и 43 Правил, договор на услуги связи относятся к публичным договорам, в т.ч. если абонентом является гражданин.

Согласно части 1 статьи 46 Закона о связи, оператор связи обязан оказывать пользователям услугами связи услуги связи, а также услуги связанные с оказанием услуг связи, в соответствии с законодательством Российской Федерации, национальными стандартами, техническими нормами и правилами, лицензией, а также договором об оказании услуг связи.

Пунктом 15 Правил установлен перечень информационно-справочных услуг, который оператор связи обязан предоставлять абонентам своей сети на бесплатной основе. В то же время, согласно п. 19 Правил, оператор связи самостоятельно определяет перечень и время предоставления платных информационно-справочных услуг. Таким образом, тариф на Услугу не

регулируется государством, а устанавливается Оператором связи самостоятельно.

3.4. Документом, регулирующим порядок платного справочно-информационного обслуживания абонентов ОАО «Ростелеком» является Методика обслуживания пользователей Петербургского филиала ОАО «Ростелеком» по коду доступа «8-118-11», утв. Приказом ОАО «Ростелеком» от 15.03.2012 №65-прПФ (далее – Методика). Указанная Методика устанавливает единые стандарты и требования к качеству обслуживания пользователей Петербургского филиала ОАО «Ростелеком» при оказании платного справочно-информационного обслуживания.

Согласно Методики платной справочно-информационной службой ОАО «Ростелеком» предоставляется следующая информация:

- о фирмах Санкт-Петербурга, их товарах, услугах, адресах, режимах работы;
- о номерах телефонов организаций Северо-Западного федерального округа;
- о номерах телефонов учреждений по неточному названию, адресу, сфере деятельности, специализации, услугам, товарам;
- адрес и название учреждения по номеру телефона;
- информация о переключении номера телефона;
- номер телефона абонента квартирного сектора по полным и неполным данным любого населенного пункта Северо-Западного региона, в том числе в Ленинградской области;
- услуга «Соединение с закрытым абонентом квартирного сектора» предоставляется только по местной связи для пользователей СПб и ЛО;
- почтовые индексы СПб и ЛО, других городов России;
- курсы валют, проезд по СПб, расписание движения пригородных электропоездов;
- информация о культурной жизни города;
- и др.

Согласно п. 3.2.15 Методики «счет выставляется только в случае предоставления информации по запросу клиента». Таким образом, в случаях когда:

- запрашиваемая информация отсутствует в базе данных;
- оператор при наличии информации в базе данных, не сообщил абоненту запрашиваемую информацию по техническим причинам (разрыв соединения, абонент прервал соединение);
- недостаточно данных для выбора единственной записи, при запросе квартирного телефона,

счет за обращение в платную справочную службу абоненту не выставляется.

Методика не устанавливает норматив продолжительности оказания Услуги. В целях оценки возможности затягивания времени предоставления Услуги со стороны Оператора связи, Управлением было проанализировано среднее время предоставления Услуги и среднее время предоставления справки бесплатной справочной службой по коду доступа «09», согласно данным, представленным ОАО «Ростелеком» письмом от 06.04.2012 и исх.№пф-01-07/2041. Также Оператором связи по запросу Управления были представлены аудиозаписи обращений в платную справочную службу с длительностью 4 мин. и более.

Среднее время предоставления справки (обработка обращения) бесплатной справочной службой по коду доступа «09» составляет 2 мин. 27 сек., среднее время предоставления платной справки составляет 1 мин. 52 сек. Более длительное предоставление Услуги (3 мин. и более), как правило, связано с высокой сложностью запроса, запроса информации по иным субъектам РФ, предоставление нескольких справок. Таким образом, с учетом существующей тарификации средняя цена предоставления ОАО «Ростелеком» «справки по телефону» по коду доступа «009» составляет 84 рубля.

При обращении в платную справочную службу ОАО «Ростелеком» до ответа оператора абоненту предлагается для прослушивания следующий текст: «Вас приветствует платная справочная служба ОАО «Ростелеком». Если Вы хотите ознакомиться с подробными условиями оказания услуги «нажмите 1», также стоимость услуги Вы можете уточнить у оператора. Абонентам других телефонных компаний стоимость услуги необходимо уточнить у своего оператора связи. Обращаем Ваше внимание, что разговор специалистов call-центра с абонентами записывается». При нажатии «1» абоненту предлагается для прослушивания следующий текст: «Стоимость минуты составляет 44 рубля, соединение длительностью 6 секунд не тарифицируется, счет выставляется только при оказании услуги, тарифы, на услуги связи оказываемые населению включают налог на добавленную стоимость, за услуги оказываемые предприятиям и организациям налог на добавленную стоимость взимается сверх установленных тарифов».

Система информирования абонентов о стоимости Услуги применяемая Оператором связи предоставляет абоненту возможность ознакомления с информацией о стоимости Услуги.

Управление, проанализировав информацию и документы, а также аудиозаписи, представленные Оператором связи, не усматривает признаков необоснованного затягивания предоставления Услуги со стороны Оператора связи.

Руководствуясь статьей 23, частью 1 статьи 39, частями 1-3 статьи 41, пунктом 2 части 1 статьи 48 и статьей 49 ФЗ «О защите конкуренции», Комиссия

РЕШИЛА:

Прекратить рассмотрение дела №К10-100/12 о нарушении ОАО «Ростелеком»

части 1 статьи 10 ФЗ «О защите конкуренции» в связи с отсутствием в рассматриваемых Комиссией действиях ОАО «Ростелеком» нарушения антимонопольного законодательства.

Председатель Комиссии:

И.П. Соколова

Члены Комиссии:

О.А. Козлова

А.А. Борисова