

ПРЕДУПРЕЖДЕНИЕ № 53

о прекращении действий (бездействия), которые содержат признаки нарушения антимонопольного законодательства

от «22» октября 2014 г.

г. Киров

На рассмотрение Кировского УФАС России поступило заявление гражданина <...> (вход. регистр. № 8548) на действия ОАО «Ростелеком» (125047, г. Москва, ул. 1-я Тверская-Ямская, д. 14), выразившиеся в навязывании гражданам невыгодных условий договора в части прекращения рассылки в письменном виде счетов-извещений на оплату услуг связи и понуждения абонентов (пользователей) осуществлять платежи за услуги связи с использованием системы Интернет.

Согласно [пунктам 1, 2 статьи 44](#) Федерального закона от 07.07.2003 № 126-ФЗ "О связи" (далее - Закон № 126-ФЗ) 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.

Правила оказания услуг местной, внутризоновой, междугородной и международной телефонной связи, утвержденные постановлением Правительства РФ от 18.05.2005 г. № 310 (далее – Правила № 310), регулируют взаимоотношения пользователей услугами связи и операторов связи при заключении и исполнении договора об оказании услуг связи, а также порядок и основания приостановления оказания услуг связи по договору и расторжения такого договора, особенности оказания услуг связи, права и обязанности операторов связи и пользователей услугами связи, форма и порядок расчетов за оказанные услуги связи, порядок предъявления и рассмотрения жалоб, претензий пользователей услугами связи, ответственность сторон.

В соответствии с п. 12 ст. 2 Закона № 126-ФЗ, оператор связи - юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, оказывающие услуги связи на основании соответствующей лицензии.

Деятельность юридических лиц и индивидуальных предпринимателей по возмездному оказанию услуг связи осуществляется только на основании лицензии на осуществление деятельности в области оказания услуг связи (часть 1 статьи 29 Закона № 126-ФЗ).

Услуги местной телефонной связи, за исключением услуг местной телефонной связи с использованием таксофонов и средств коллективного доступа, включены в «Перечень наименований услуг связи, вносимых в лицензии на осуществление деятельности в области оказания услуг связи».

Федеральной службой по надзору в сфере информационных технологий и массовых коммуникаций выдана ОАО «Ростелеком» лицензия № 86464 на услуги местной телефонной связи, за исключением услуг местной телефонной связи с

использованием таксофонов и средств коллективного доступа со сроком действия с 04.10.2002 г. до 27.01.2016 г.

Деятельность по оказанию потребителям местной, внутризоновой, междугородной и международной телефонной связи на территории Кировской области осуществляется в лице Кировского филиала Макрорегионального филиала «Волга» ОАО «Ростелеком».

В соответствии с ч. 1 ст. 45 Закона «О связи», договор об оказании услуг связи, заключаемый с гражданами, является публичным договором. Условия такого договора должны соответствовать правилам оказания услуг связи.

Согласно п.п. «л» п. 53 Правил оказания услуг местной, внутризоновой, междугородной и международной телефонной связи, в договоре, заключаемом в письменной форме, должен указываться адрес и способ доставки счета за оказанные услуги телефонной связи. В силу требований п.п. «д» п. 54 Правил к существенным условиям договора отнесены условия о порядке, сроках и форме расчетов.

Статьей 54 Закона «О связи», предусматривающей порядок оплаты услуг связи, установлено, что:

- часть 1 – оплата услуг связи производится посредством наличных или безналичных расчетов - непосредственно после оказания таких услуг, путем внесения аванса или с отсрочкой платежа; порядок и форма оплаты услуг связи определяются договором об оказании услуг связи, если иное не установлено законодательством Российской Федерации; оплата местных телефонных соединений производится по выбору абонента-гражданина с применением абонентской или повременной системы оплаты.

- часть 2 - основанием для осуществления расчетов за услуги связи являются показания средств измерений, средств связи с измерительными функциями, учитывающих объем оказанных услуг связи операторами связи, а также условия заключенного с пользователем услугами связи договора об оказании услуг связи.

Пунктом 12 Правил оказания услуг местной, внутризоновой, междугородной и международной телефонной связи установлена обязанность оператора создавать систему информационно-справочного обслуживания в целях предоставления абоненту и (или) пользователю информации, связанной с оказанием услуг телефонной связи.

Согласно п.п. «в» п. 59 Правил, оператор связи обязан предоставлять абоненту-гражданину возможность выбора системы оплаты местных телефонных соединений.

Пунктом 96 Правил установлено, что плата за местное (при повременном учете), внутризоновое, междугородное или международное телефонное соединение определяется исходя из его продолжительности, выраженной в количестве единиц тарификации телефонного соединения. В силу п. 106 Правил, основанием для выставления счета абоненту и (или) пользователю за предоставленные местные (при повременном учете), внутризоновые, междугородные или международные телефонные соединения являются данные, полученные с помощью оборудования,

используемого для учета объема оказанных услуг телефонной связи.

Пунктом 113 Правил установлено, что счет, выставяемый абоненту за услуги телефонной связи, является расчетным документом, в котором отражаются данные о денежных обязательствах абонента.

В пункте 114 Правил установлены обязательные требования к содержанию счета, а именно: счет, выставяемый абоненту за услуги местной телефонной связи, должен содержать:

- а) реквизиты оператора связи;
- б) реквизиты абонента;
- в) расчетный период, за который выставяется счет;
- г) номер лицевого счета абонента (при предварительном платеже);
- д) данные о суммарной продолжительности местных телефонных соединений за расчетный период (при повременном учете);
- е) сумму, предъявляемую к оплате;
- ж) сумму остатка на лицевом счете (при предварительном платеже);
- з) дату выставления счета;
- и) срок оплаты счета.

Согласно п. 115 Правил, счет, выставяемый абоненту за услуги внутризоновой или (и) междугородной и международной телефонной связи, помимо сведений, указанных в [пункте 114](#) настоящих Правил (за исключением [подпункта "д"](#)), должен содержать:

(в ред. [Постановления](#) Правительства РФ от 29.12.2005 N 828)

- а) сумму, предъявляемую к оплате по каждому виду услуг телефонной связи и каждому абонентскому номеру;
- б) виды оказанных услуг телефонной связи;
- в) коды географически определяемых зон нумерации или коды географически не определяемых зон нумерации, в ресурс нумерации которых входят абонентские номера, с которыми состоялись телефонные соединения;
- г) дату оказания каждой услуги телефонной связи;
- д) объем оказания каждой услуги телефонной связи.

Пунктом 116 Правил установлено, что оператор связи обязан обеспечить доставку абоненту счета на оплату услуг телефонной связи в течение 10 дней с даты выставления этого счета.

Таким образом, выставление потребителю счета для оплаты услуг связи, соответствующего по содержанию установленным правилами требованиям,

доставка счета абоненту – являются обязанностью оператора связи. При этом потребитель имеет право по собственному усмотрению оплачивать услуги связи как с использованием наличной формы расчетов, так и безналичной.

На сайте Кировского филиала Макрорегионального филиала «Волга» ОАО «Ростелеком» [http:// www.pandia.ru/text/77/201/30166.php](http://www.pandia.ru/text/77/201/30166.php) размещена публичная оферта о заключении дополнительного соглашения к договору об оказании услуг связи с абонентами Кировского филиала ОАО «Ростелеком» - физическими лицами о согласии абонента на получение информационных сообщений от оператора связи посредством веб-сервиса «Личный кабинет пользователя Интернет»

Из заявления <...>, направленного в антимонопольную службу, следует, что несмотря на то, что большинство абонентов (пользователей) не выразили своего согласия на получение информации, в том числе счетов на оплату за оказанные услуги связи, посредством сети «Интернет», Кировский филиал ОАО «Ростелеком» не оформил и не доставил до потребителей счета на оплату услуг связи в сентябре 2014 года, что не соответствует требованиям п. 113-116 Правил оказания услуг местной, внутризоновой, междугородной и международной телефонной связи. Кроме того, <...> в заявлении указывает, что потребителям было предложено получать информацию о стоимости оказанных услуг телефонной связи на веб-сайте оператора связи с использованием сети «Интернет», а также использовать систему дистанционной оплаты – через сеть «Интернет».

Учитывая то, что имеется значительная доля абонентов, которые не пользуются телематическими услугами связи, не имеют доступа к сети «Интернет», указанные абоненты были лишены информации о размере платы за услуги связи за сентябрь 2014 г., и не имели возможности оплатить услуги связи за данный период.

Поскольку ст. 44 Закона «О связи» предусмотрено право оператора связи за нарушение сроков оплаты услуг приостановить оказание услуг связи до устранения нарушения, указанные действия оператора связи по не выставлению счетов за услуги связи вызвали определенную социальную напряженность на территории г. Кирова.

При этом Кировским филиалом ОАО «Ростелеком» были нарушены условия заключенных с абонентами договоров, которыми предусмотрена оплата услуг связи как наличным, так и безналичным способом на основании счета, доставленного оператором связи до потребителя. Действиями по не выставлению счетов за услуги связи оператор связи фактически в одностороннем порядке изменяет условия публичного договора, заменив свою обязанность по доставке счетов до потребителей на обязанность потребителей получать информацию о стоимости оказанных услуг для целей оплаты на веб-сайте оператора связи в сети «Интернет», что не соответствует требованиям Правил оказания услуг местной, внутризоновой, междугородной и международной телефонной связи и ущемляет интересы неопределенного круга граждан – абонентов Кировского филиала ОАО «Ростелеком».

В соответствии с п. 124 Правил, изменение договора, заключенного в письменной

форме, в том числе изменение решения о выборе оператора связи, оказывающего услуги междугородной и международной телефонной связи (при предварительном выборе), тарифного плана для оплаты услуг местной телефонной связи и схемы включения оконечного (пользовательского) оборудования, оформляется дополнительным соглашением к договору. Таким образом, внесение изменений в договор оказания услуг телефонной связи, заключенный между оператором связи и абонентом в письменном виде, путем совершения конклюдентных действий, не предусмотрено Правилами.

Также является нарушением положений п. 110 Правил, предусматривающих, что расчетный период по услугам телефонной связи не должен превышать 1 месяца, выставление оператором связи счета за услуги, оказанные за 2 предыдущих месяца.

Частью 1 статьи 10 Федерального закона от 26.07.2006 № 135-ФЗ «О защите конкуренции» запрещаются действия (бездействие) занимающего доминирующее положение хозяйствующего субъекта, результатом которых являются или могут являться недопущение, ограничение, устранение конкуренции и (или) ущемление интересов других лиц, в том числе следующие действия (бездействие):

3) навязывание контрагенту условий договора, невыгодных для него или не относящихся к предмету договора (экономически или технологически не обоснованные и (или) прямо не предусмотренные федеральными законами, нормативными правовыми актами Президента Российской Федерации, нормативными правовыми актами Правительства Российской Федерации, нормативными правовыми актами уполномоченных федеральных органов исполнительной власти или судебными актами требования о передаче финансовых средств, иного имущества, в том числе имущественных прав, а также согласие заключить договор при условии внесения в него положений относительно товара, в котором контрагент не заинтересован, и другие требования).

Согласно п. 1 ст. 4 Федерального закона от 17.08.1995 № 147-ФЗ «О естественных монополиях», деятельность по оказанию услуг общедоступной электросвязи и общедоступной почтовой связи отнесена к сфере деятельности субъектов естественных монополий.

Согласно [Перечню](#) услуг общедоступной электросвязи, утвержденному постановлением Правительства Российской Федерации от 24.10.2005 N 637, к услугам общедоступной электросвязи относятся услуги по предоставлению междугородного телефонного соединения абоненту (пользователю) сети фиксированной телефонной связи для передачи голосовой информации, факсимильных сообщений и данных; услуги по предоставлению доступа к сети местной телефонной связи независимо от типа абонентской линии (проводная линия или радиолиния) сети фиксированной телефонной связи; по предоставлению местного телефонного соединения абоненту (пользователю) сети фиксированной телефонной связи для передачи голосовой информации,

факсимильных сообщений и данных (кроме таксофонов); по предоставлению абоненту в постоянное пользование абонентской линии независимо от ее типа.

В соответствии с ч. 5 ст. 5 Федерального закона от 26.07.2006 № 135-ФЗ «О защите конкуренции, положение хозяйствующего субъекта - субъекта естественной монополии на товарном рынке, находящемся в состоянии естественной монополии, признается доминирующим.

Таким образом, ОАО «Ростелеком» занимает доминирующее положение на рынке услуг по предоставлению доступа к сети местной телефонной связи.

Следовательно, на деятельность ОАО «Ростелеком» распространяются ограничения, установленные статьей 10 ФЗ "О защите конкуренции".

В действиях ОАО «Ростелеком» по навязыванию гражданам – абонентам условий договора об изменении порядка получения счетов на оплату услуг телефонной связи путем получения информации на веб-сайте в сети «Интернет» вместо доставки счетов до абонентов оператором связи, являющихся не выгодным для абонентов, нарушающих положения п. 113-116 Правил оказания услуг местной, внутризоновой, междугородной и международной телефонной связи, имеются признаки нарушения п. 3 ч. 1 ст. 10 Закона «О защите конкуренции».

В соответствии со ст. 39.1 Федерального закона от 26.07.2006 № 135-ФЗ «О защите конкуренции», введенной Федеральным [законом](#) от 06.12.2011 N 401-ФЗ, в случаях выявления в действиях хозяйствующего субъекта, занимающего доминирующее положение на товарном рынке, признаков нарушения п. 3 и 5 ч. 1 ст. 10 Закона «О защите конкуренции», возбуждение дела о нарушении антимонопольного законодательства не допускается без вынесения предупреждения и до завершения срока его выполнения.

С учетом изложенного, и на основании ст. 39.1 Федерального закона от 26.07.2006 № 135-ФЗ «О защите конкуренции», Кировское УФАС России **предупреждает ОАО «Ростелеком»** о необходимости прекращения **в десятидневный срок с момента получения настоящего предупреждения** указанных действий (бездействия), а именно:

А) направить гражданам - абонентам ОАО «Ростелеком», не оплатившим услуги телефонной связи за сентябрь 2014 г., письменные счета-извещения на оплату услуг телефонной связи за указанный период;

Б) в сроки, установленные Правилами оказания услуг местной, внутризоновой, междугородной и международной телефонной связи, направлять счета-извещения на оплату услуг телефонной связи в адрес граждан - абонентов ОАО «Ростелеком», не заключивших дополнительные соглашения о внесении изменений в условия договора на оказание услуг телефонной связи в части способа выставления, доставки и оплаты счетов за услуги телефонной связи.

О выполнении предупреждения сообщить в Управление Федеральной

антимонопольной службы Российской Федерации в течение трех дней со дня окончания срока, установленного для его выполнения.

Заместитель

руководителя управления

<>