



## УПРАВЛЕНИЕ ФЕДЕРАЛЬНОЙ АНТИМОНОПОЛЬНОЙ СЛУЖБЫ

### ПО КУРСКОЙ ОБЛАСТИ

#### РЕШЕНИЕ

#### Комиссии Управления Федеральной антимонопольной службы по Курской области

Резолютивная часть решения оглашена «17» декабря 2015 года  
г.Курск

В полном объеме решение изготовлено «25» декабря 2015 года

Комиссия Управления Федеральной антимонопольной службы по Курской области по рассмотрению дел о нарушениях антимонопольного законодательства (далее – Комиссия) в составе:

#### **Зам. председателя Комиссии:**

<...> – зам. руководителя Управления,

#### **Члены Комиссии:**

<...> - начальник отдела естественных монополий,

<...> – главный специалист-эксперт отдела естественных монополий, рассмотрев дело №04-05/07-2015 по признакам нарушения ч.1 ст.10 ФЗ «О защите конкуренции» со стороны ПАО «Ростелеком» (191002, г. Санкт-Петербург, ул. Достоевского, д. 15) в лице Курского филиала ПАО «Ростелеком» (305000, г. Курск, Красная площадь, 8), выразившегося в злоупотреблении доминирующим положением при оказании информационно-справочных услуг связи, результатом которого является или может явиться ущемление интересов абонентов и пользователей услугами телефонной связи Курской области, в присутствии представителя (по доверенности) ПАО «Ростелеком» <...>

#### **УСТАНОВИЛА:**

30 марта 2015 года в Курское УФАС России поступило заявление гр-на <...> с жалобой на действия ОАО «Ростелеком» (в лице Курского филиала) (далее – ОАО «Ростелеком»), выразившиеся в неправильном расчете платы за информационно-справочные услуги телефонной связи в феврале 2015 года.

При рассмотрении указанного заявления и дополнительно представленной

информации Курским УФАС России было установлено, что при оказании платных информационно-справочных услуг ОАО «Ростелеком» созданы такие условия обслуживания, при которых потребителям приходится оплачивать платные услуги независимо от их качества и полезного результата, с последующим перерасчетом лишь по итогам письменного обращения, и тем самым вынужденно авансировать деятельность общества.

ОАО «Ростелеком», оказывая услуги общедоступной электросвязи, в силу ст.4 ФЗ «О естественных монополиях» является субъектом естественной монополии. Согласно части 5 статьи 5 ФЗ «О защите конкуренции» положение хозяйствующего субъекта - субъекта естественной монополии на товарном рынке, находящемся в состоянии естественной монополии, признается доминирующим.

В этой связи ОАО «Ростелеком» при оказании услуг общедоступной электросвязи и связанных с этим справочно-информационных услуг обязано соблюдать требования антимонопольного законодательства, в частности, статьи 10 Федерального закона «О защите конкуренции».

Статьей 10 ФЗ «О защите конкуренции» запрещаются действия хозяйствующего субъекта, занимающего доминирующее положение, результатом которых является или может являться недопущение, ограничение, устранение конкуренции и (или) ущемление интересов других лиц.

Проанализировав вышеизложенные факты, председатель Комиссии Курского УФАС России по рассмотрению дел о нарушениях антимонопольного законодательства признал их достаточными для возбуждения дела №04-05/07-2015 по признакам нарушения ч.1 ст.10 ФЗ «О защите конкуренции» со стороны ОАО «Ростелеком» (191002, г. Санкт-Петербург, ул. Достоевского, д. 15) в лице Курского филиала ОАО «Ростелеком» (305000, г. Курск, Красная площадь, 8), выразившегося в злоупотреблении доминирующим положением при оказании информационно-справочных услуг, результатом которого является или может явиться ущемление интересов абонентов и пользователей услугами телефонной связи Курской области, в том числе гр-на <...>

В ходе рассмотрения настоящего дела установлено, что в соответствии с требованиями действующего законодательства ОАО «Ростелеком» было переименовано в ПАО «Ростелеком», о чем 24.06.2015 года внесена запись в ЕГРЮЛ.

На заседаниях Комиссии представитель ПАО «Ростелеком» отрицала нарушение обществом требований статьи 10 ФЗ «О защите конкуренции» и пояснила, что Положение о предоставлении информационно-справочных услуг абонентам МРФ «Центр» и филиалов Центрального макрорегиона, утвержденное Приказом Макрорегионального филиала «Центр» ОАО «Ростелеком» от 22.01.2013г. №03/01/26-13, является внутренним локальным нормативным актом ПАО «Ростелеком» и не предназначено для использования в общедоступных местах и средствах массовой информации.

Проверка оказанных информационно-справочных услуг проводится ПАО «Ростелеком» ежемесячно на основании реестров, полученных в соответствии с условиями агентского договора от ООО «Единая справочная служба».

Корректировка платы за информационно-справочные услуги телефонной связи

производится ПАО «Ростелеком» на основании поступившей претензии абонента.

Поскольку гражданин <...> ни с устным, ни с письменным заявлением по факту неправомерности начислений за информационно-справочные услуги телефонной связи в ПАО «Ростелеком» не обращался, перерасчет ему был произведен только после получения информации об обращении гражданина в Курское УФАС России с жалобой на ненадлежащее качество услуг.

В связи с необходимостью получения дополнительной информации по делу и её тщательного анализа Комиссия Курского УФАС России по рассмотрению дел о нарушениях антимонопольного законодательства 25.06.2015г., 05.08.2015г., 28.09.2015г., 28.10.2015г., 26.11.2015г., 17.12.2015г. откладывала рассмотрение дела.

Выслушав объяснения сторон, проанализировав материалы дела, Комиссия УФАС по Курской области приходит к следующему.

В соответствии с частью 2 статьи 34 Конституции Российской Федерации не допускается экономическая деятельность, направленная на монополизацию и недобросовестную конкуренцию.

Согласно абзаца 2 части 1 статьи 10 Гражданского Кодекса Российской Федерации не допускается использование гражданских прав в целях ограничения конкуренции, а также злоупотребление доминирующим положением на рынке.

ОАО «Ростелеком» на основании заявления от 10.06.1975г. оказывает гр-ну <...> услуги телефонной связи.

ОАО «Ростелеком» в лице Курского филиала (далее — ОАО «Ростелеком») является оператором связи и на основании соответствующих лицензий осуществляет на территории Курской области деятельность по оказанию услуг телефонной связи.

Как следует из Перечня лицензионных условий осуществления деятельности в области оказания услуг местной телефонной связи, за исключением услуг местной телефонной связи с использованием таксофонов и средств коллективного доступа, утв. постановлением Правительства РФ от 18.02.2005г. №87, обеспечение предоставления абоненту доступа к системе информационно-справочного обслуживания является необходимым условием для осуществления деятельности в области оказания услуг местной телефонной связи.

Правовые основы деятельности в области связи на территории Российской Федерации, а также права и обязанности лиц, участвующих в указанной деятельности или пользующихся услугами связи, установлены Федеральным законом от 07.07.2003г. №126-ФЗ «О связи» (далее — ФЗ «О связи»).

В соответствии с ч.3 ст.46 Закона 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.

Таким образом, ОАО «Ростелеком» как оператор связи обязано создать систему

информационно-справочного обслуживания, предназначенную для обеспечения всех желающих информацией о номерах телефонов абонентов ОАО «Ростелеком» и иными сведениями, необходимыми для пользования услугами телефонной связи. Следовательно, информационно-справочное обслуживание неразрывно связано с деятельностью ОАО «Ростелеком» как оператора связи и является неотъемлемой составляющей единого процесса при предоставлении услуг местной и внутризоновой связи, то есть услугой, оказываемой субъектом естественной монополии на товарном рынке, находящемся в состоянии естественной монополии.

В соответствии с частью 2 статьи 44 ФЗ «О связи» Постановлением Правительства РФ от 09.12.2014г. №1342 утверждены Правила оказания услуг телефонной связи (далее – Правила).

Правилами оказания услуг телефонной связи регламентируются взаимоотношения пользователей услугами связи и операторов связи при заключении и исполнении договора об оказании услуг связи, порядок идентификации пользователей услугами связи по передаче данных и предоставлению доступа к информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" и используемого ими окончательного оборудования, 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.

Согласно п.29 Правил тарифы на услуги телефонной связи, в том числе тариф, используемый для оплаты неполной единицы тарификации, устанавливаются, в том числе изменяются, оператором связи самостоятельно, если иной порядок не установлен законодательством Российской Федерации.

Пунктом 39 Правил установлено, что расчетный период оказания услуг телефонной связи устанавливается оператором связи.

Приказом Макрорегионального филиала «Центр» ОАО «Ростелеком» от 22.01.2013г. №03/01/26-13 утверждено положение о предоставлении информационно-справочных услуг абонентам МРФ «Центр» и филиалов Центрального макрорегиона, где закреплён состав платных информационно-справочных и сервисных услуг (далее – Положение о предоставлении информационно-справочных услуг).

Оказание платных информационно-справочных услуг на основании агентского договора №8549/08-ДО от 07.02.2008г. (далее – Агентский договор) от имени ОАО «Ростелеком» осуществляет ООО «Единая справочная служба».

При этом, в силу требований статьи 1005 Гражданского кодекса РФ, права и обязанности, а также ответственность за осуществление справочно-информационного обслуживания абонентов несет именно ОАО «Ростелеком».

Кроме того, согласно п.3.1.6 Агентского договора ООО «Единая справочная служба» ежемесячно не позднее 5 рабочих дней после окончания отчетного периода каждому филиалу ОАО «Ростелеком» предоставляет в электронном виде сформированные реестры о входящем трафике за отчетный период, содержащие

номера телефонов абонентов; дату и время входящих вызовов; длительность вызова в полных минутах и секундах.

Пунктом 3.2.2 установлено, что ОАО «Ростелеком» ежемесячно, но не позднее 10 рабочих дней после окончания отчетного периода формирует и, в случае расхождения в учете трафика, предоставляет ООО «Единая Справочная Служба» реестры за отчетный период, содержащие номера телефонов абонентов; дату и время входящих вызовов; длительность вызова в полных минутах и секундах.

Таким образом, ОАО «Ростелеком» имеет возможность контролировать качество оказания ООО «Единая Справочная Служба» информационно-справочных услуг абонентам и несет ответственность за качество оказанных ООО «Единая Справочная Служба» информационно-справочных услуг.

Тарифы на услуги телефонной связи (предоставление в постоянное пользование абонентской линии, местные соединения, междугородные соединения), оказанные гр-ну <...> в феврале 2015 года, утверждены ОАО «Ростелеком» самостоятельно приказом Макрорегионального филиала «Центр» №03/01/56-14 от 18.02.2014г. и №01/01/1360-14 от 30.12.2014г.

Тарифы на информационно-справочные услуги, оказанные гр-ну <...> в феврале 2015 года, утверждены Приказом Макрорегионального филиала «Центр» №03/01/580-14 от 19.12.2014г.

На имя гр-на <...> в ОАО «Ростелеком» открыт лицевой счет №<...>.

Начисления по лицевому счету №<...> производятся по тарифному плану «Абонентский».

Согласно документированной информации (письмо вх.№2198 от 14.04.2015г.), представленной ОАО «Ростелеком», за услуги телефонной связи, оказанные гр-ну <...> в феврале 2015 года, для оплаты выставлен единый счет, включающий следующие услуги:

190 руб. – абонентская плата за предоставление в постоянное пользование абонентской линии (согласно условий тарифа «Абонентский»);

125 руб. – абонентская плата за предоставление неограниченного объема местных соединений при отсутствии повременного учета местных телефонных соединений (согласно условий тарифа «Абонентский»);

68,04 руб. – исходящий междугородный звонок в 19 часов 04 минуты 23.02.2015г. на номер стационарного телефона <...> в направлении г.Сочи: 3 руб. 78 коп./мин. x 18 мин. = 68 руб. 04 коп., где 3 руб. 78 коп./мин. – размер тарифа в тарифной зоне на расстоянии от 601 км до 1200 км; 18 мин. – продолжительность телефонного звонка на номер <...>;

144 руб. – исходящий телефонный звонок 02.02.2014г. в справочную службу (номер <...> ) продолжительностью 2 минуты о предоставлении информации об адресе и телефоне юридического лица (Управление Росреестра по Курской области): 72 руб./мин. x 2 мин. = 144 руб., где 72 руб./мин. – тариф на информационно-справочные услуги; 2 мин. – длительность телефонного разговора;

288 руб. - исходящий телефонный звонок 02.02.2014г. в справочную службу (номер <...> ) продолжительностью 4 минуты: 72 руб./мин. x 2 мин. = 288 руб., где 72 руб./мин. – тариф на информационно-справочные услуги; 4 мин. – длительность телефонного разговора;

815,04 руб. – сумма, выставленная гр-ну <...> для оплаты в квитанции в феврале 2015 года.

При этом плата за информационно-справочные услуги составляет 432 рубля, то есть более половины суммы, выставленной ОАО «Ростелеком» гр-ну <...> в квитанции на оплату услуг телефонной связи за февраль 2015 года.

Ст.54 ФЗ «О связи» предусмотрено, что оплата услуг связи производится посредством наличных или безналичных расчетов - непосредственно после оказания таких услуг.

Пунктом 41 Правил установлено, что счет, выставляемый абоненту за услуги телефонной связи, является документом, отражающим сведения о денежных обязательствах абонента, и должен содержать сведения о видах оказанных абоненту услуг телефонной связи.

Разделом 5 Положения о предоставлении информационно-справочных услуг также предусмотрено, что при обращении пользователя в платную справочную службу плата взимается только в случае предоставления запрашиваемой услуги.

Услуга не считается оказанной в случае, если справка (сервисная услуга) не была предоставлена, в том числе по следующим причинам:

- соответствующая информация отсутствует в базе данных;
- произошел разрыв соединения с абонентом до момента предоставления абоненту информационно-справочной или сервисной услуги;
- абонент отказался от информационно-справочной или сервисной услуги до момента ее предоставления;
- имеет место неоказание абоненту услуги «обратный отзвон».

Пунктом 5.1 Агентского договора установлено, что соединения, по которым услуга не была предоставлена, не тарифицируются, следовательно, не подлежит оплате.

Контроль качества предоставления информационно-справочных, консультационных и сервисных услуг, а также порядок работы с претензиями абонентов ОАО «Ростелеком» определен Системой мониторинга качества услуг и процедуры осуществления его мониторинга в ООО «Единая Справочная Служба» (далее – Система мониторинга).

Согласно п.1 Системы мониторинга при поступлении претензии абонента ОАО «Ростелеком» из различных источников, претензия передается в отдел обработки претензий для анализа разговора абонента с оператором, через прослушивание запросов абонента и ответов оператора.

Пунктами 4-5 Системы мониторинга установлено, что в случае, если претензия

абонента поступила по вопросу обслуживания в этом календарном месяце и принято решение счет абоненту не выставлять, то данный звонок не попадает в сводную статистику в конце месяца и не передается в ОАО «Ростелеком». В случае если претензия абонента основана на уже выставленном счете, счет выставлен абоненту ошибочно и требуется перерасчет, то после проверки контактному лицу ОАО «Ростелеком» направляется срочное письмо с просьбой сделать перерасчет данному абоненту.

Согласно письменных пояснений ОАО «Ростелеком» (письма вх.№2198 от 14.04.2015г. и вх.№2685 от 08.05.2015г.) факт предоставления некорректной информации по телефонному звонку гр-на <...> 02.02.2015г. в справочную службу (номер <...> ) продолжительностью 4 минуты был установлен в результате проведения проверки только после поступления запроса Курского УФАС России.

В этой связи ОАО «Ростелеком» был осуществлен перерасчет по услугам информационно-справочной службы, в результате чего сумма предоставленных гр-ну <...> в апреле 2015 года услуг телефонной связи была уменьшена ОАО «Ростелеком» на 288 рублей.

Таким образом, организованная ОАО «Ростелеком» система оказания платных информационных услуг может повлечь неправомерное получение от абонента платы за не оказанные информационно-справочные услуги при отсутствии обращения соответствующего лица о перерасчете.

Действующим законодательством порядок предоставления оператором информационно-справочных услуг не урегулирован. Положение о предоставлении информационно-справочных услуг абонентам МРФ «Центр» и филиалов Центрального макрорегиона, утвержденное приказом Макрорегионального филиала «Центр» ОАО «Ростелеком» от 22.01.2013г. №03/01/26-13, нормативным правовым актом не является, и ОАО «Ростелеком» до сведения неопределенного круга лиц не доводилось.

При таких обстоятельствах, пользователи лишены возможности узнать информацию о порядке предоставления ОАО «Ростелеком» информационно-справочных услуг, об основаниях для обращения с претензией в ОАО «Ростелеком» и о критериях и показателях качества информационно-справочной услуги, на основании которых оператор считает соответствующую услугу оказанной.

При этом пользователь (абонент) от ОАО «Ростелеком» получает единый счет за услуги телефонной связи, включающий и плату за информационно-справочные услуги, независимо от того, была ли предоставлена справка или нет.

В соответствии с 55 Правил в случае неоплаты, неполной или несвоевременной оплаты услуг телефонной связи абонент уплачивает оператору связи неустойку в соответствии с законодательством Российской Федерации, если меньший размер не указан в договоре. При этом размер неустойки не может превышать сумму, подлежащую уплате.

Согласно п.44 Правил оператор связи вправе приостановить оказание абоненту услуг телефонной связи, в отношении которых этим абонентом допущены нарушения требований, установленных Федеральным [законом](#) «О связи»,

настоящими Правилами и договором, в том числе нарушения сроков оплаты оказанных абоненту услуг телефонной связи.

Предусмотренные действующим законодательством для абонента меры ответственности за несвоевременную оплату услуг телефонной связи в отсутствие законодательно урегулированного порядка предоставления информационно-справочных может повлечь оплату выставляемых ОАО «Ростелеком» счетов, включающих плату в том числе и за не предоставленные справки.

То есть, при оказании платных информационно-справочных услуг ОАО «Ростелеком» созданы такие условия обслуживания, при которых потребители оплачивают платные услуги независимо от их качества и полезного результата, с последующим перерасчетом лишь по итогам письменного обращения, и тем самым авансируют деятельность монополиста.

При этом потребители, не получившие справку по не зависящим от них причинам, могут быть лишены возможности вернуть уплаченные денежные средства обратно в силу своей неосведомленности о последовательности действий в такой ситуации.

ОАО «Ростелеком», оказывая услуги общедоступной электросвязи, в силу ст.4 ФЗ «О естественных монополиях» является субъектом естественной монополии. Согласно части 5 статьи 5 ФЗ «О защите конкуренции» положение хозяйствующего субъекта - субъекта естественной монополии на товарном рынке, находящемся в состоянии естественной монополии, признается доминирующим.

В этой связи ОАО «Ростелеком» при оказании услуг общедоступной электросвязи и связанных с этим справочно-информационных услуг обязано соблюдать требования антимонопольного законодательства, в частности, статьи 10 Федерального закона «О защите конкуренции».

Статьей 10 ФЗ «О защите конкуренции» запрещаются действия хозяйствующего субъекта, занимающего доминирующее положение, результатом которых является или может являться недопущение, ограничение, устранение конкуренции и (или) ущемление интересов других лиц.

В соответствии с абз.5 ч.2 ст. 23 ФЗ «О защите конкуренции» к полномочиям федерального антимонопольного органа относится дача официальных разъяснений по вопросам применения им антимонопольного законодательства, являющихся обязательными для территориальных антимонопольных органов.

Согласно правовой позиции ФАС России, изложенной в письме от 30.10.2015г. (исх. №ВК/60393/15) по вопросу законности действий ПАО «Ростелеком» при оказании платных информационно-справочных услуг, обязанность изготовителя (исполнителя, продавца) своевременно предоставлять необходимую и достоверную информацию о товарах (работах, услугах), обеспечивающую возможность их правильного выбора, установлена в статье 10 Закона Российской Федерации от 07.02.1992г. №2300-1 «О защите прав потребителей».

Кроме того, согласно пп. «а» п.24 Правил, оператор связи обязан оказывать абоненту и (или) пользователю услуги телефонной связи в соответствии с законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской

Федерации, настоящими Правилами, лицензией и договором.

Учитывая, что требования к порядку предоставления платных информационно-справочных услуг законодательно не урегулированы, данные требования должны быть установлены в договоре оказания платных информационно-справочных услуг, который по своей природе является публичным договором. Следовательно, все существенные положения данного договора должны быть отражены в публичной оферте (часть 2 статьи 437 ГК РФ), форма доведения которой до неопределенного круга лиц потребителей устанавливается оператором связи самостоятельно.

Таким образом, по мнению ФАС России, действия ПАО «Ростелеком», выразившиеся в не информировании пользователей платной информационно-справочной услуги о порядке ее предоставления, критериях и показателях качества информационно-справочной услуги, могут быть рассмотрены на предмет наличия признаков нарушения Закона Российской Федерации от 07.02.1992г. №2300-1 «О защите прав потребителей».

Общий порядок предъявления пользователем услугами связи претензий оператору связи в случае неисполнения или ненадлежащего исполнения обязательств, вытекающих из договора об оказании услуг связи, установлен в статьях 55,56 ФЗ «О связи».

По мнению ФАС России, отсутствие информирования пользователя платной информационно-справочной услуги о порядке ее предоставления, об основаниях для обращения с претензией в ПАО «Ростелеком», критериях и показателях качества информационно-справочной услуги, на основании которых оператор считает соответствующую услугу оказанной, не означает отсутствие у пользователя возможности направления претензии оператору связи в соответствии с ФЗ «О связи».

При таких обстоятельствах, учитывая правовую позицию ФАС России, изложенную в письме от 30.10.2015г. (исх.№ВК/60393/15), действия ПАО «Ростелеком» при оказании платных информационно-справочных услуг не могут быть рассмотрены на предмет их соответствия требованиям антимонопольного законодательства.

На основании вышеизложенного, руководствуясь ч.1 ст.23, ч.1 ст.39, ч.1, 2 ст.41, п.2 ч.1 ст.48 «О защите конкуренции», Комиссия

## **РЕШИЛА:**

Прекратить рассмотрение дела №04-05/07-2015 в отношении ОАО «Ростелеком» в связи с отсутствием в действиях общества нарушения антимонопольного законодательства.

Председатель Комиссии

<...>

Члены Комиссии

<...>

<...>