РЕШЕНИЕ

по делу № 03-03/50-11 о нарушении

антимонопольного законодательства

12 августа 2011 года г. Ярославль

(изготовлено в полном объеме 22 августа 2011)

Комиссия Ярославского УФАС России в составе:

председатель Комиссии – заместитель руководителя Ярославского УФАС России Балабаев С.А.;

члены Комиссии: заместитель начальника отдела антимонопольного контроля Антонова М.В., специалист-эксперт отдела антимонопольного контроля Платин В.В.

рассмотрев дело № 03-03/50-11 по признакам нарушения Открытым акционерным обществом междугородной и международной электрической связи «Ростелеком» (далее – ОАО «Ростелеком»), юридический адрес: 191002, г. Санкт-Петербург, ул. Достоевского, 15, ИНН 7707049388, ОГРН 1027700198767, части 1 статьи 10 Федерального закона от 26.07.2006 года № 135-ФЗ «О защите конкуренции» (далее – Закон о защите конкуренции), выразившегося в затягивании сроков возобновления услуг местной телефонной связи,

у с т а н о в и л а:

Дело № 03-03/50-11 возбуждено по заявлению <…> (далее – Заявитель, вх. № 1016 от 11.02.2011) о нарушении ОАО «Ростелеком» обязательств по договору оказания услуг связи, выразившемся в затягивании сроков возобновления предоставления услуг связи. По мнению Заявителя, затягивание срока возобновления услуг местной связи ущемило интересы, т.к. пользоваться телефоном было невозможно.

При рассмотрении заявления установлено следующее.

По адресу Ярославская область, Ярославский район, д.Пестрецово, <…>, с 1977 года установлен телефон 767337, абонентом является <…> (отец Заявителя), письменный договор на оказание услуг отсутствует.

У <…> имелась задолженность по оплате оказанных услуг местной и междугородной телефонной связи за ноябрь и декабрь 2010.

В письме Ярославского филиала ОАО «Центртелеком» (после реорганизации – Ярославский филиал ОАО «Ростелеком») от 11.03.2011 № 28-12/2940 в антимонопольный орган указано, что сроки оплаты за оказанные услуги были

указаны в счетах-квитанциях, выставляемых абоненту ежемесячно. Срок оплаты, указанный счетах-квитанциях за ноябрь 2010 до 25.12.2010, за декабрь 2010 до 25.01.2011. В счетах-квитанциях было указано, что при неоплате в срок суммы за оказанные услуги оказание услуг связи будет приостановлено с 21.12.2010, с 21.01.2011 на основании пункта 3 статьи 44 Федерального закона от 07.07.2003 №126-ФЗ «О связи» и пункта 118 Правил оказания местной, внутризоновой, междугородной и международной телефонной связи, утвержденных постановлением Правительства РФ от 18.05.2005 № 310 (далее – Правила оказания услуг).

В связи с неоплатой задолженности доступ к услугам междугородной связи был приостановлен 21.12.2010, к услугам местной связи – 25.01.2011. Уведомление о приостановлении доступа к услугам связи в случае несвоевременной оплаты размещено оператором на оборотной стороне повторного счета-квитанции. Данное уведомление о приостановлении доступа к услугам телефонной связи с 21.12.2010 было выслано <…> 14.12.2010, а повторное уведомление о приостановлении доступа к услугам связи с 21.01.2011 направлено абоненту 18.01.2011.

Задолженность по оплате услуг местной телефонной связи была погашена **28.01.2011 (**на лицевой счет оплата поступила 31.01.2011), а предоставление услуг местной связи было возобновлено **15.02.2011.**

Задолженность по оплате услуг междугородной связи абонентом была погашена 08.02.2011, 08.02.2011 доступ к междугородной связи был возобновлен.

Представитель ОАО «Ростелеком» вину в совершении правонарушения не признал. Злоупотребления доминирующим положением со стороны ОАО «Ростелеком» не было, нарушение сроков возобновления связи обусловлено объективными причинами: АТС «Пестрецово» – координатная станция, на ней нет автоматического подключения услуги по оплате, работы по нарядам подключения и отключения абонентов на координатных станциях производятся вручную и требуют дополнительного времени.

Принимая решение о признании Открытого акционерного общества «Ростелеком» нарушившим антимонопольное законодательство, Ярославское УФАС России исходит из следующего:

Согласно части 1 статьи 4 Федерального закона от 17.08.1995 года № 147-ФЗ «О естественных монополиях» услуги общедоступной электросвязи относятся к сфере деятельности субъектов естественных монополий.

В соответствии со статьей 3 указанного Закона субъект естественной монополии – хозяйствующий субъект, занятый производством, реализацией товаров в условиях естественной монополии.

В силу части 5 статьи 5 Федерального закона № 135-ФЗ от 26.07.2006 «О защите

конкуренции» доминирующим признается положение хозяйствующего субъекта – субъекта естественной монополии на товарном рынке, находящемся в состоянии естественной монополии.

Исходя из положения этой статьи, ОАО «Ростелеком» занимает доминирующее положение на рынке услуг общедоступной электросвязи.

В пункте 59 Правил оказания услуг указаны обязанности Оператора связи, в том числе, обязанность оказывать абоненту и (или) пользователю услуги телефонной связи в соответствии с законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, настоящими Правилами, лицензией и договором.

Согласно пункту 118 Правил оказания услуг в случае нарушения абонентом, в том числе, сроков оплаты оказанных абоненту услуг телефонной связи, оператор связи имеет право приостановить оказание услуг телефонной связи до устранения нарушения, уведомив об этом абонента в письменной форме и с использованием средств связи оператора связи (автоинформатора).

У абонента <…> имелась задолженность по оплате услуг местной (за декабрь 2010 года) и междугородной (за ноябрь 2010 года) связи. В связи с неоплатой задолженности ОАО «Ростелеком» правомерно приостановил доступ к услугам междугородной связи 21.12.2010, к услугам местной связи – 25.01.2011, предварительно уведомив об этом абонента.

Задолженность по оплате услуг местной телефонной связи абонентом была погашена **28.01.2011 (**на лицевой счет оплата поступила 31.01.2011).

Со слов Заявителя, после оплаты услуг местной связи она неоднократно почти ежедневно звонила по телефону 069 с вопросом о том, когда будет возобновлена услуга связи, оператор пояснял, что подключение будет в течение суток. Однако, этого сделано не было.

ОАО «Ростелеком» в письме от 11.03.2011 № 28-12/2940 пояснило, что 04.02.2011 абонент обратился в единый центр взаимодействия с клиентами (069) с просьбой о подключении междугородной связи. Оператор единого центра взаимодействия с клиентами не может возобновить доступ к услугам междугородной связи при отрицательном балансе лицевого счета абонента, поэтому в возобновлении этой услуги было отказано, рекомендовано оплатить задолженность, а для возобновления доступа к услуге обратиться в любой пункт продаж и обслуживания. Задолженность по оплате услуг междугородной связи погашена 08.02.2011. Абонент обратился к оператору в пункте продаж и обслуживания с просьбой о подключении междугородной связи, предъявив документ об оплате услуг, 08.02.2011 доступ к междугородной связи был возобновлен.

Однако, и после оплаты этой задолженности абонент пользоваться телефоном не мог, связь отсутствовала, несмотря на отсутствие задолженностей по оплате услуг местной телефонной связи с 28.01.2011, по оплате междугородной связи – с 08.02.2011.

Абонент 11.02.2011 вновь обратился в ОАО «Ростелеком» (о чем свидетельствует представленная ответчиком распечатка обращений) по вопросу невозможности пользования телефоном из-за отсутствия связи.

Наряд на выполнение работ по подключению абонента был составлен 15.02.2011 и доступ к услуге телефонной связи был возобновлен только **15.02.2011 года.**

Таким образом, в период с 28.01.2011 по 15.02.2011 при оплаченных услугах абонент был лишен возможности пользоваться услугами общедоступной электросвязи, что ущемляло его интересы.

Пункт 139 Правил оказания услуг предусматривает ответственность Оператора связи за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств в соответствии с договором несет следующую имущественную ответственность:

а) в случае нарушения сроков предоставления доступа к сети местной телефонной связи уплачивает неустойку в размере 3 процентов платы за предоставление доступа к сети местной телефонной связи за каждый день просрочки вплоть до начала обеспечения доступа к сети телефонной связи, если более высокий размер неустойки не указан в договоре, но не более размера указанной платы;

б) в случае нарушения установленных сроков оказания услуг телефонной связи уплачивает неустойку в размере 3 процентов стоимости услуг телефонной связи за каждый час просрочки вплоть до начала оказания услуги телефонной связи, если более высокий размер неустойки не указан в договоре, но не более стоимости услуги телефонной связи.

Несмотря на отсутствие нормативного регулирования сроков возобновления услуг связи после оплаты абонентом задолженности по выставленным счетам, антимонопольный орган считает, что срок для возобновления предоставления услуг местной телефонной связи 15.02.2011 после оплаты абонентом услуг 28.01.2011 (на лицевой счет деньги поступили 31.01.2011) нельзя признать разумным и обоснованным. Доводы ОАО «Ростелеком» о том, что абонент не сообщил в пункт продажи и обслуживания об оплате задолженности услуг местной телефонной связи, а также о том, что на АТС «Пестрецово» нет автоматического возобновления услуг после оплаты по счету и подключение необходимо производить вручную, Комиссия по рассмотрению дела признала несостоятельными.

Обязанности абонента прописаны в пункте 60 Правил оказания услуг, в котором указано, что Абонент обязан:

а) вносить плату за оказанные ему услуги телефонной связи и иные предусмотренные в договоре услуги в полном объеме и в определенные в нем сроки;

б) не подключать к абонентской линии оборудование, не имеющее документа о подтверждении соответствия установленным требованиям;

в) сообщать оператору связи в срок, не превышающий 60 дней, о прекращении своего права владения и (или) пользования телефонизированным помещением, а также об изменении фамилии (имени, отчества) и места жительства, наименования (фирменного наименования) и места нахождения;

г) содержать в исправном состоянии абонентскую линию и оборудование, находящиеся в телефонизированном помещении;

д) соблюдать правила эксплуатации оборудования.

Абонент не обязан сообщать оператору связи об оплате задолженности за услуги местной телефонной связи, в нормативных актах такой обязанности абонента нет. Отсутствие автоматического возобновления услуг связи на АТС «Пестрецово» после поступления оплаты по счету не должно затрагивать и ущемлять интересы абонента, оператор связи в соответствии с пунктом 59 Правил оказания услуг 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. Выполняя свою обязанность, оператор связи не может возлагать на абонента непредусмотренные нормативными актами обязанности.

Таким образом, действия (бездействие) ОАО «Ростелеком», выразившиеся в затягивании возобновления услуг местной и междугородной телефонной связи после оплаты абонентом задолженности, является злоупотреблением доминирующим положением и привело к ущемлению интересов <…>.

В письме Ярославского филиала ОАО «Центртелеком» от 11.03.2011 № 28-12/2940 указано, что за время неоказания услуг местной телефонной связи при положительном балансе с 28.01.2011 по 15.02.2011 абоненту сделан перерасчет абонентской платы на сумму 105,03 руб.

Ввиду прекращения ОАО «Ростелеком» ограничения доступа абоненту к услугам телефонной связи отсутствует необходимость в выдаче ОАО «Ростелеком» предписания.

Руководствуясь статьей 23, частью 1 статьи 39, частями 1 – 4 статьи 41, частью 1 статьи 49 Федерального закона от 26.07.2006 № 135-ФЗ «О защите конкуренции»,

р е ш и л а:

1. Признать Открытое акционерное общество «Ростелеком» нарушившим часть 1 статьи 10 Федерального закона от 26.07.2006 года № 135-ФЗ «О защите конкуренции».

2. Передать материалы дела уполномоченному должностному лицу для возбуждения дела об административном правонарушении, предусмотренном ст. 14.31 КоАП РФ.

Председатель Комиссии Балабаев С.А.
Члены Комиссии Антонова М.В.
Платин В.В.

Решение может быть обжаловано в течение трех месяцев со дня его принятия в суд или арбитражный суд.

Примечание. За невыполнение в установленный срок законного решения антимонопольного органа статьей 19.5 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях установлена административная ответственность.