

## РЕШЕНИЕ № 04/66- 14

22 апреля 2015 года  
г. Омск

Комиссия Управления Федеральной антимонопольной службы по Омской области по рассмотрению дел о нарушении антимонопольного законодательства в составе:

<...>;

<...>;

<...>;

<...> ,

при участии лиц и их представителей, привлеченных к участию в рассмотрении дела в качестве:

заявителя - <...>;

заинтересованного лица – <...>;

представителя ответчика открытого акционерного общества междугородной и международной электрической связи «Ростелеком» (<...>) в лице Омского филиала открытого акционерного общества «Ростелеком» (<...>) (далее - ОАО «Ростелеком») - <...>;

представителя ответчика ОАО «Ростелеком» - <...>;

представителя ответчика ОАО «Ростелеком» - <...>;

лица, располагающего сведениями о рассматриваемых Комиссией обстоятельствах ООО «Эдванс Консалтинг Групп» - <...>;

в отсутствие лица, располагающего сведениями о рассматриваемых Комиссией обстоятельствах УФПС Омской области в лице филиала ФГУП «Почта России»;

в отсутствие заявителей: <...>;

в отсутствие заинтересованного лица - <...> ,

рассмотрев дело № 04/66-14, возбужденное приказом руководителя Омского УФАС России от 19.12.2014 г. № 356 по признакам нарушения открытым акционерным обществом междугородной и международной электрической связи «Ростелеком» в лице Омского филиала ОАО «Ростелеком» части 1 статьи 10 Федерального закона от 26 июля 2006 № 135-ФЗ «О защите конкуренции» (далее Закон о конкуренции), которое Определением Комиссии Омского УФАС России

было объединено в одно производство с делом № 04/10-15 возбужденным по материалам плановой выездной/документарной проверки, в отношении открытого акционерного общества междугородной и международной электрической связи «Ростелеком» в лице Омского филиала ОАО «Ростелеком» по признакам нарушения части 1 статьи 10 Федерального закона от 26 июля 2006 № 135-ФЗ «О защите конкуренции».

## **УСТАНОВИЛА:**

1. Основанием для возбуждения дела № 04/66-14 о нарушении антимонопольного законодательства в отношении ОАО «Ростелеком» (далее – Общество, Ответчик) послужили заявления граждан (далее – Заявители):

1. <...>.

2. <...>.

3. <...>.

4. <...>.

5. <...>.

6. <...>

7. <...>.

8. <...>.

на действия Омского филиала ОАО «Ростелеком», связанные с прекращением доставки счетов на оплату услуг телефонной связи на бумажном носителе (далее - квитанции).

9. Определением о привлечении к рассмотрению дела № 04/66-14 заинтересованного лица от 14.01.2015 г. к материалам дела № 04/66-14 было приобщено заявление <...> и он был привлечен к рассмотрению дела № 04/66-14 в качестве заинтересованного лица, чьи права и законные интересы затрагиваются в связи с рассмотрением дела № 04/66-14.

10. Определением о привлечении к рассмотрению дела № 04/66-14 заинтересованного лица от 16.03.2015 г. к материалам дела № 04/66-14 было приобщено заявление <...> и она была привлечена к рассмотрению дела № 04/66-14 в качестве заинтересованного лица, чьи права и законные интересы затрагиваются в связи с рассмотрением дела № 04/66-14.

**2.** Из заявления <...> следует, что счета на оплату услуг телефонной связи на бумажном носителе не доставлялись в период с июня по сентябрь 2014 г.

**3.** Из заявления <...> следует, что счета на оплату услуг телефонной связи на бумажном носителе не доставлялись с июля 2014 г.

**4.** Из заявления <...> следует, что счета на оплату услуг телефонной связи на бумажном носителе не доставлялись в течение трех месяцев (август, сентябрь, октябрь) 2014 г.

**5.** Из заявления <...> следует, что счета на оплату услуг телефонной связи на бумажном носителе не доставлялись в течение трех месяцев (август, сентябрь, октябрь) 2014 г. Оплату, как указано в заявлении Заявитель производил авансом, «наугад».

В дополнительных письменных пояснениях от 23.01.2015 г, представленных в заседании Комиссии Омского УФАС России гр. <...> указал, что квитанции перестали поступать в июне 2014 г. (последняя была за май 2014 г.), с ноября 2014 г. доставка квитанций была возобновлена. Оплату за услуги ОАО «Ростелеком» в период с июня по ноябрь производил в почтовом отделении, отделении ОАО «Сбербанк Росси» либо через банкоматы иных банков. Сумму, подлежащую оплате, узнавал по телефонному номеру 059 либо на сайте ОАО «Ростелеком» или оплачивал большую сумму.

Заявитель на заседании Комиссии подтвердил доводы, изложенные в заявлении, поданном в Омское УФАС России и указал о том, что он не соглашался на способ доставки счета на E-mail, указанный способ был выбран работником ОАО «Ростелеком» самостоятельно, о чем гр. <...> оповещен не был, также заявил, что действия ОАО «Ростелеком», связанные с прекращением доставки счетов на оплату услуг телефонной связи на бумажном носителе, нарушают его права и ущемляют интересы.

**6.** Из заявления гр. <...> следует, что счета на оплату услуг телефонной связи на бумажном носителе не доставлялись с июня 2014 г., после подачи заявления в Омское УФАС России поступила квитанция за октябрь 2014 г. Также в своем заявлении гр. <...> указала на то, что действия ОАО «Ростелеком», связанные с прекращением доставки счетов на оплату услуг телефонной связи на бумажном носителе нарушают ее права и ущемляют интересы.

**7.** Из заявления гр. <...> следует, что она является инвалидом 2 группы, счета на оплату услуг телефонной связи на бумажном носителе ей не доставляются.

**8.** Из заявления гр. <...> следует, что отсутствует квитанция за октябрь 2014 года.

**9.** Из заявления гр. <...> следует, что счета на оплату услуг телефонной связи на бумажном носителе не доставляются с 01.06.2014 г.

**10.** Из заявления гр. <...> следует, что счета на оплату услуг телефонной связи на бумажном носителе не доставлялись с июля 2014 г. У Заявителя тарифный план «комбинированный» с оплатой фиксированного количества минут разговоров, в связи с недоставлением ОАО «Ростелеком» квитанций у него отсутствует возможность контролировать расходы за телефонные переговоры.

Гр. <...> от 22.09.2014 г. с письменной претензией обратился в ОАО «Ростелеком», в которой просил предоставить ему квитанции не предоставленные ОАО «Ростелеком», но уже оплаченные в 2014 году.

На указанную претензию Общество направило ответ от 26.09.2014 г. исх. №07/05/16924-14, в котором указало, что с октября 2014 г. доставка счетов – квитанций за оказанные услуги будет осуществляться по адресу предоставления услуг. Этим же письмом сообщалось, что ОАО «Ростелеком» для своих клиентов предлагает дополнительные возможности получения счетов:

- посредством сервиса «Личный кабинет»;
- электронная почта;
- SMS информирование;
- получение в сервисной службе оператора (офис продаж и обслуживания).

Из заявления также следует, что Заявитель получил квитанции только за сентябрь и октябрь 2014 г., счета за июнь, июль и август ему предоставлены не были. Счет за ноябрь снова предоставлен не был, в связи с чем Заявитель обратился в справочную службу ОАО «Ростелеком» по телефону 061, в телефонном разговоре оператор ему сообщил, что *квитанции на бумажном носителе больше предоставляться не будут, а будут только в электронном виде.*

Гр. < ... > определением о привлечении к рассмотрению дела № 04/66-14 заинтересованного лица от 14.01.2015 г. был привлечен к участию в рассмотрении дела № 04/66-14 в качестве заинтересованного лица.

На заседании Комиссии гр. <...> подтвердил доводы, изложенные в заявлении, поданном в Омское УФАС России и указал о том, что действия ОАО «Ростелеком», связанные с прекращением доставки счетов на оплату услуг телефонной связи на бумажном носителе нарушают его права и ущемляют интересы.

**11.** Из заявления гр. <...> следует, что счета на оплату услуг телефонной связи на бумажном носителе ей *не доставляются.*

Гр. < ... > определением о привлечении к рассмотрению дела № 04/66-14 заинтересованного лица от 16.03.2015 г. была привлечена в качестве заинтересованного лица.

**12.** Дело о нарушении антимонопольного законодательства № 04/10-15 было возбуждено приказом Омского УФАС России от 27.01.2015 г. № 43 на основании материалов плановой выездной/документарной проверки, проведенной инспекцией Омского УФАС России в городе Омске в отношении открытого акционерного общества междугородной и международной электрической связи «Ростелеком» в лице Омского филиала ОАО «Ростелеком» по признакам нарушения части 1 статьи 10 Закона о защите конкуренции.

Материалами плановой выездной/документарной проверки, проведенной инспекцией Омского УФАС России в отношении открытого ОАО «Ростелеком» в лице Омского филиала ОАО «Ростелеком», установлено, что в действиях Общества содержатся признаки злоупотребления доминирующим положением на товарном рынке предоставления услуг общедоступной электросвязи, выразившегося в прекращении Омским филиалом ОАО «Ростелеком» доставки абонентам счетов-квитанций на бумажном носителе. По результатам указанной проверки был

составлен Акт № 09 от 31.12.2014 г.

**13.** Определением Комиссии Омского УФАС России от 02.03.2015 г. дела №04/66-14 и № 04/10-15 о нарушениях антимонопольного законодательства, возбужденные по признакам нарушения ОАО «Ростелеком» в лице Омского филиала ОАО «Ростелеком» части 1 статьи 10 Федерального закона от 26 июля 2006 № 135-ФЗ «О защите конкуренции», объединены в одно производств. Объединенному делу указанным определением присвоен № 04/66-14.

**14.** Из представленных в материалы дела № 04/66-14 письменных пояснений и документов ОАО междугородной и международной электрической связи «Ростелеком» в лице Омского филиала ОАО «Ростелеком» следует.

Согласно частям 1 и 2 статьи 44 Федерального закона от 07.07.2003 N 126-ФЗ "О связи" (далее - ФЗ «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.

В силу пункта 113 Правил оказания услуг местной, внутризоновой, междугородной и международной телефонной связи, утвержденных Постановлением Правительства РФ от 18.05.2005 № 310 (далее – Правила № 310) счет, выставляемый абоненту за услуги телефонной связи, является расчетным документом, в котором отражаются данные о денежных обязательствах абонента.

Действующее законодательство РФ не содержит императивного указания на обязательный для оператора связи способ, процедуру и порядок доставки счетов на оплату услуг связи, по мнению ОАО «Ростелеком» на законодательном уровне обязательство по доставке счета исключительно на бумажном носителе у оператора связи отсутствует.

Законодатель установил, что адрес и способ доставки счета определяется сторонами в силу пункта 53 Правил № 310. Абоненты в любое время вправе определить способ доставки счета.

ОАО «Ростелеком» оказывает на территории Российской Федерации услуги электросвязи с соблюдением действующего законодательства и с учетом требований, закрепленных в Федеральном законе Российской Федерации «О персональных данных» от 27.07.2006 № 152-ФЗ и статьи 63 Федерального закона от 07.07.2003 N 126-ФЗ "О связи". В связи с тем, что любая информация, относящаяся прямо или косвенно к определенному физическому лицу, полученная (собранная, накопленная) о физическом лице квалифицируется как персональные данные, Оператор связи, получивший доступ к персональным данным обязан не раскрывать и не распространять персональные данные своих абонентов, а также сведения о передаваемых по сетям электросвязи сообщениях.

С учетом вышеуказанных положений действующего законодательства РФ ОАО «Ростелеком» предлагает своим абонентам выбрать современные способы доставки счета, а именно через:

- Единый Личный Кабинет (далее - ЕЛК);

- Интернет Система Поддержки Абонентов (далее - ИСПА);
- получение в сервисной службе (офис продаж и обслуживания);
- с отправкой на электронный адрес.

По мнению ОАО «Ростелеком», электронный счет имеет более удобную для абонента форму, сжатые сроки доставки, более высокие (по сравнению с бумажным счетом) надежность доставки и защищенность самого счета, а также персональных данных абонента.

В рамках проводимых ОАО «Ростелеком» мероприятий в направляемых бумажных счетах абоненты, письменно информировались о необходимых действиях для получения электронного счета, для удобства абонентов было предложено воспользоваться указанным сервисом, выразив свое согласие на предложенный способ доставки счета оплатив услуги связи.

Подробная информация для абонентов была размещена также на сайте ОАО «Ростелеком» [www.omsk.rt.ru](http://www.omsk.rt.ru) в разделе «Для себя/Помощь и поддержка/Договоры и соглашения».

Частью 2 статьи 434 Гражданского кодекса Российской Федерации (далее - ГК РФ) предусмотрено, что договор в письменной форме может быть заключен путем составления одного документа, подписанного сторонами, а также путем обмена документами посредством почтовой, телеграфной, телетайпной, телефонной, электронной или иной связи, позволяющей достоверно установить, что документ исходит от стороны по договору.

Единый личный кабинет - персональный онлайн-офис ОАО «Ростелеком», в который можно войти круглосуточно из любого удобного места: зайти с корпоративного сайта [www.rt.ru](http://www.rt.ru); установить бесплатное приложение для мобильных устройств (смартфонов, планшетов) с операционными системами iOS (Apple) и Android; привязать ЕЖ к своему аккаунту в популярных социальных сетях «ВКонтакте», «Одноклассники», Facebook.

ЕЛК объединяет все услуги предоставляемые ОАО «Ростелеком», которыми пользуется сам абонент и члены его семьи вне зависимости от региона использования услуги - телефонию, интернет, телевидение и т.д. В ЕЛК можно управлять тарифными планами и опциями, заказывать новые услуги, отслеживать информацию о балансе, переводить деньги между лицевыми счетами, оплачивать услуги без комиссии с моментальным зачислением с помощью банковских карт, карт оплаты «Ростелекома».

Кроме того, в ЕЛК доступны различные информационные сервисы: уведомления, персональные предложения для абонента, возможность обратиться с вопросами, заказать электронный счет, оплатить видео, музыку и другой контент на мультимедийном портале ZABAVA. В ряде регионов из кабинета можно отправить SMS или MMS мобильным абонентам ОАО «Ростелеком».

Таким образом, ЕЛК - информационная система, предоставляющая всем клиентам компании ОАО «Ростелеком» дистанционный канал самообслуживания через сеть интернет, войти в которую можно круглосуточно.

Как указывает Ответчик в письменных пояснениях, мобильное приложение к ЕЛК от ОАО «Ростелеком», является, среди операторов фиксированной связи, по сути уникальным сервисом, который позволяет иметь абоненту, установившему его себе на мобильное устройство, информацию о начисленных платежах за оказанные услуги по принципу «всегда и везде», как перед моментом совершения платежа, так и проконтролировать его поступление на свой лицевой счет.

С целью популяризации нового интерактивного инструмента обслуживания - ЕЛК в 2014 году, за переход на безбумажный счет, формируемый в нем, абоненту начисляется 300 дополнительных бонусов, которые можно обменять на пакеты различных услуг ОАО «Ростелеком» (например, фильмы из коллекции «Видеопрокат» услуги «Интерактивное ТВ» либо бесплатные минуты междугородних разговоров).

Интернет Система Поддержки Абонентов - это «личный кабинет» абонента ОАО «Ростелеком», доступ может получить только абонент ОАО «Ростелеком». В ИСПА можно просмотреть баланс своего лицевого счета и историю платежей, получить информацию о начислениях за услуги местной и междугородной, международной связи, получить и распечатать счет, подписаться на рассылку по электронной почте, оплачивать и управлять услугами и т.д. Для получения доступа к ИСПА необходимо обратиться в офисы продаж и обслуживания ОАО «Ростелеком» с паспортом (для физических лиц), написать заявление на подключение к ИСПА либо самостоятельно с помощью автоматической службы путем регистрации, смены пароля с использованием клавиатуры телефонного аппарата.

Доступ к ИСПА имеется у значительного числа абонентов, и получен он был при заключении договоров на оказание услуг связи. Кроме того, доступ в ИСПА можно получить и позднее, в любое время обратившись в офис продаж и обслуживания с заявлением на подключение к ИСПА, либо самостоятельно путем регистрации с использованием оконечного оборудования абонента. Электронный счет, сформированный в ИСПА, имеет тот же самый вид и все необходимые реквизиты, что и счет на бумажном носителе. О росте популярности и заинтересованности абонентов в получении подобного сервиса говорит тот факт, что за 2013-2014 годы число абонентов Омского филиала, имеющих доступ к ИСПА увеличилось на 25%, сегодня их 32% (107 тыс. абонентов) от общей базы физических лиц.

При этом ОАО «Ростелеком» в своих письменных пояснениях отмечает, что Общество увеличило срок оплаты оказанных услуг, предоставив абонентам соответственно 1 месяц отсрочки оплаты счета, без приостановления оказания услуг связи и начисления пеней.

Как указано в письменных пояснениях ОАО «Ростелеком», у значительного количества абонентов Омского филиала ОАО «Ростелеком» способ доставки счета в договорах, заключенных до введения в действие Правил № 310, не определен.

В 2009 году, с целью изучения влияния различных факторов на систему обслуживания абонентов, было проведено маркетинговое исследование «Оценка удобства оплаты услуг связи абонентами ОАО «Сибирьтелеком», в результате опроса абонентов, были получены сведения, о том, что 35,0% опрошенных респондентов воспринимают счет как необходимость, 22,7% - как дополнительную информацию, а 42,3% указали, что счет на оплату им не нужен.

Вместе с тем, с момента введения с 2006 года Правил № 310 и по настоящее время Общество осуществляет развитие способов доставки счета абоненту с точки зрения удобства, доступности и оперативности получения данного расчетного документа абонентом.

В то же время, ОАО «Ростелеком» активно внедряет и развивает современные способы доставки счета за свои услуги, расширяет спектр возможностей получения абонентами информации о состоянии счета.

В письменных пояснениях ОАО «Ростелеком» указывает также, что преимущества электронных способов доставки очевидны и связаны, прежде всего, с удобством для самого абонента. Это и сжатые сроки доставки, и экономия личного времени и, что немаловажно для абонентов, - мобильность, поскольку состояние счета за любой период пользования услугой можно проверить в любое удобное для абонента время в режиме on-line в любой географической точке с доступом в сеть Интернет. Счета, доставленные электронным способом удобны в хранении, они в полной мере обеспечивают сохранность персональных данных, а также экологичны (не требуют бумаги для распечатки и использования картриджа, отличающегося токсичностью).

ОАО «Ростелеком» создал систему информационно-справочной поддержки абонентов в целях предоставления полной информации как о своих, ставших уже традиционными, сервисах, так и о новых возможностях, внедряемых в рамках мероприятий повышения качества обслуживания.

Начиная с января 2014 года, на бумажных счетах, доставляемых абонентам, размещалась информация о возможности подписки на услугу «Доставка счета за услуги связи по электронной почте» без необходимости посещения офиса ОАО «Ростелеком:», а также о возможности оплаты услуг связи на основании электронного счета, направляемого оператором связи в ЕЛК Абонента.

Во всех офисах продаж и обслуживания Омского филиала ОАО «Ростелеком», расположенных в городе Омске, на ул. <...>; <...>; <...>; <...>; <...>; <...>; <...>; <...> были размещены объявления о возможности оплаты услуг связи в электронном виде, а также распространялись листовки обучающего характера «Выбери свой способ оплаты услуг». Также в средствах массовой информации, печатных изданиях «Аргументы и факты» №39/2014, «Коммерческие вести» № 36/2014, «Московский комсомолец» № 39/2014, «Омская правда» № 39/2014, «Четверг» № 39/2014, в том числе электронных СМИ (<http://infb.sibnet.ru>, <http://tayga.info/news>), Омским филиалом ОАО «Ростелеком» активно велась разъяснительная компания.

Информация о возможностях электронных счетов, руководство для пользователей электронными сервисами, инструкции (в том числе, подробные видеоинструкции с пошаговой демонстрацией порядка действий) по присоединению электронных услуг и просмотру счетов размещена также на сайте компании - [www.omsk.rt.ru](http://www.omsk.rt.ru). Также на сайте компании в соответствующих вкладках по Западной Сибири (<http://omsk.rt.ru/press/news/news>) с мая 2014 года была размещена информация о переходе на электронные счета в городе Омске и возможностях указанных счетов.

Кроме того, ОАО «Ростелеком» путем размещения в феврале и августе 2014 года на сайте [www.omsk.rt.ru](http://www.omsk.rt.ru) (раздел «Для себя/Помощь и поддержка/Договоры и соглашения») публичных оферт однократно (части абонентов - за июнь, части - за



август 2014 года) предложил своим пользователям посредством акцепта (в виде оплаты счета в электронном виде, размещенного оператором связи в вышеуказанных системах самообслуживания в сети интернет) данных оферт заключить дополнительные соглашения к договорам на оказание услуг связи об изменении адреса и способа доставки счетов на оплату услуг связи.

При этом ОАО «Ростелеком» указывает, что с целью недопущения нарушения прав абонентов на пользование услугами электрической связи увеличило срок оплаты оказанных услуг за июнь (август) 2014 года соответственно, предоставив абонентам один месяц отсрочки оплаты счета, оказание услуг связи за возможную неоплату счета не приостанавливалось, неустойка (пени) не начислялись.

Таким образом, права абонентов, не желающих пользоваться электронным счетом, либо не имеющих возможности его использования вследствие причин технического характера (например, отсутствия доступа в сеть интернет), либо не могущих выразить свое волеизъявление вследствие ограничений физиологического характера (например, ограничение возможности передвижения), по мнению ОАО «Ростелеком» нарушены не были.

Для абонентов, не акцептовавших публичную оферту, счета в следующие расчетные периоды, начиная с сентября 2014 г. продолжали выставляться оператором связи на бумажном носителе.

Абоненты, акцептовавшие оферту, могут в любое время изменить способ и адрес доставки счета. В связи с чем, при обращении абонентов к оператору связи либо в контролирующие органы с претензиями о несогласии на получение счета в электронном виде, доставка счетов на бумажных носителях незамедлительно возобновляется.

Как указывает Ответчик в письменных пояснениях, немаловажную роль для удовлетворенности абонентов доступностью возможности совершить оплату предоставленных ОАО «Ростелеком» услуг, играет внедренная система приема платежей on-line. Она позволяет абоненту вносить плату за услуги связи без предъявления счета на оплату. Оплатить услуги связи возможно через банки, терминалы, в офисах продаж: и обслуживания клиентов ОАО «Ростелеком», в отделениях ФГУП «Почта России», посредством онлайн-платежей, в т.ч. через сайт [www.rt.ru](http://www.rt.ru) с использованием банковских карт VISA и MasterCard. В Омском филиале первый платеж в режиме on-line был принят в январе 2009 года.

Кроме того, у абонентов имеется возможность получить информацию о состоянии счета и денежных обязательствах перед оператором посредством обращения в справочные службы по телефонам 059, 061, 88001000800 (звонок бесплатный), для абонентов сотовых операторов 205059, 797061, посредством получения информации по смс и электронной почте, а также в кассах и терминалах агентов ОАО «Ростелеком», в том числе ОАО «Сбербанк».

Учитывая вышеизложенное, ОАО «Ростелеком» утверждает, что Общество осуществляет действия по созданию современных способов доставки счетов на оказание услуг связи в рамках действующего законодательства, имея мотивацией данных действий исключительно заботу об удобстве абонентов, желание оказывать услуги на качественно новом техническом уровне, с обеспечением обязанностей по защите персональных данных абонента.

Несмотря на свою традиционность, доставка счета на бумажном носителе до почтового ящика является достаточно уязвимым с позиции сохранности сведений об абоненте и его переговорах, а также сроков получения, способом доставки счета. Существовавшая ранее необходимость иметь счет на бумажном носителе, обусловлена предъявление его для совершения оплат за услуги, по мнению ОАО «Ростелеком» теперь отсутствует, поскольку оплату можно производить различными способами без предъявления счета.

Тем не менее, для реализации данного способа доставки между ОАО «Ростелеком» и ООО «Эдванс Консалтинг групп» заключен договор по доставке документов на оплату связи, телеграмм и иной корреспонденции от <...>.

Так, указанным договором установлено, что по окончании периода ОАО «Ростелеком» выставляет и распечатывает счета-квитанции, составляет Реестр счетов-квитанций в двух экземплярах и передает их Исполнителю для доставки Абонентам. Ежемесячно, в период с 3 по 10 число, Исполнитель принимает счета-квитанции. Исполнитель осуществляет сверку передаваемых ему счетов-квитанций на бумажном носителе с Реестром и подтверждает факт получения счетов-квитанций проставлением в реестре даты и местного времени получения счетов-квитанций, а также должности, подписи и расшифровки подписи лица, уполномоченного Исполнителем на получение квитанции. Исполнитель в течение 4 календарных дней со дня получения счетов-квитанций доставляет их в почтовые ящики Абонентов по указанным в счетах-квитанциях адресам.

Печать квитанций и передача их курьеру ООО «Эванс Консалтинг Групп» осуществляется по адресу <...> По прибытии курьера ООО «Эванс Консалтинг Групп» специалист ОАО «Ростелеком» составляет реестр счетов с разбивкой по почтовым отделениям в двух экземплярах. После передачи/принятия счетов в доставку один экземпляр реестра остается у специалиста ОАО «Ростелеком», второй экземпляр реестра вместе с квитанциями забирает курьер ООО «Эванс Консалтинг Групп».

Также пунктами <...> и <...> Договора предусмотрена обязанность ООО «Эванс Консалтинг Групп» по составлению отчетов об исполнении поручения, по форме, установленной в Приложении <...> к Договору. В срок до 5 числа месяца следующего за месяцем, в котором осуществлялась доставка ООО «Эдванс Консалтинг Групп» составляет и направляет в адрес ответственного исполнителя по договору ОАО «Ростелеком» отчет о доставке. При получении отчета ответственный исполнитель по договору в течение 3 дней осуществляет проверку представленных данных. Если данные совпадают, то один экземпляр подписанного отчета возвращается в адрес исполнителя, в случае расхождения данных, отчеты возвращаются для выяснения расхождений.

Пунктом < ... > Договора также предусмотрена обязанность ООО «Эванс Консалтинг Групп» предупреждать ОАО «Ростелеком» обо всех независимых от исполнителя обстоятельствах, которые могут привести к невозможности исполнения Поручения полностью или в части.

Порядок передачи счетов-квитанций за оказанные ОАО «Ростелеком» услуги связи в адрес ФГУП «Почта России» (далее - Агент) урегулирован агентским договором от <...> (далее- Договор).

Пунктом <...> Договора предусмотрено, что ОАО «Ростелеком» ежемесячно в срок до 10 числа передает Агенту по реестру, выставленные абонентам неконвертируемые счета-квитанции за услуги связи. После передачи/принятия счетов в доставку один экземпляр реестра остается у представителя Агента, второй экземпляр реестра забирает специалист ОАО «Ростелеком».

Агент в соответствии с пунктом <...> осуществляет доставку неконвертируемых счетов-квитанций.

Отчеты об исполнении поручения, согласно пунктам <...> Договора, по форме, изложенной в Приложении <...>, вместе с актами выполненных работ ежемесячно предоставляются в адрес ОАО «Ростелеком».

При получении отчета ответственный исполнитель по договору в течение 4 дней осуществляет проверку представленных данных. Если данные совпадают, то один экземпляр подписанного отчета возвращается в адрес Агента, в случае расхождения данных, отчеты возвращаются с письменными возражениями.

Пунктом <...> Договора также предусмотрена обязанность Агента предупреждать ОАО «Ростелеком» обо всех независимых от Агента обстоятельствах, которые могут привести к невозможности исполнения Поручения полностью или в части.

Относительно размещения информации об оплате услуг связи в электронном виде в местах оказания услуг телефонной связи Общество сообщило следующее.

Согласно пункту 22 Правил N 310 оператор связи обязан предоставлять абоненту и (или) пользователю информацию, необходимую для заключения и исполнения договора. Указанная информация на русском языке (при необходимости на иных языках) в наглядной и доступной форме бесплатно доводится до сведения абонента и (или) пользователя через средства массовой информации, информационно-справочные службы, а также в местах оказания услуг телефонной связи.

Правила № 310 не содержат понятия место оказания услуг телефонной связи, но из анализа указанной нормы следует, что отделения почтовой связи не являются местом оказания услуги. В связи с чем, в адрес ФГУП «Почта России» наглядная информация о возможности оплаты услуг связи в электронном виде не направлялась.

Абоненты в любое время могут изменить адрес и способ доставки счета. Для этого им необходимо обратиться в информационно-справочную службу ОАО «Ростелеком» по телефонам 061, 88001000800 (звонок бесплатный) или в любой из офисов продаж и обслуживания Омского филиала ОАО «Ростелеком». При обращении в информационно-справочную службу ОАО «Ростелеком» для идентификации абонента ему необходимо знать «кодовое слово» или сообщить оператору паспортные данные.

Относительно предоставления документов за 2014 год, в которых указано количество неконвертируемых счетов за услуги связи, переданных ОАО «Ростелеком» в адрес ООО «Эдванс Консалтинг Групп» для доставки абонентам, проживающим по улице <...> в городе Омске Общество сообщило, что на 01.01.2014 г. договоры об оказании услуг телефонной связи были заключены с <...>

абонентами, проживающим по улице <...> в городе Омске. На 01.01.2015 договоры об оказании услуг телефонной связи были заключены с <...> абонентами, проживающим по улице <...> в городе Омске.

По указанному адресу отсутствуют абоненты, получающие счета за услуги связи на адрес электронной почты, граждане получают счета в ЕЛК и на бумажном носителе.

Также ОАО «Ростелеком» относительно доставки счетов в адрес абонентов, проживающих по адресу: г. Омск, <...>, пояснило, что представителями ОАО «Ростелеком» был произведен обзвон абонентов, в адрес которых счета направляются на бумажном носителе, и выезд на место для уточнения информации и причин недоставки счетов. Так, по результатам проведенной работы было установлено, что 17 абонентов, проживающих по указанному адресу счета на бумажном носителе получают, 4 абонента не следят за доставкой счетов, поскольку оплачивают через Интернет или в офисах продаж, 5 абонентов указали, что счета не получают, не удалось дозвониться до 11 абонентов. Кроме того, по результатам осмотра подъездов домов обнаружены незапираемые почтовые ящики, разбросанные на полу подъездов листовки рекламного характера, что дает основания полагать о наличии условий возникновения угроз поступления корреспонденции до адресата посредством почтового ящика в данном доме.

Дополнительно Ответчик указал, что в целях защиты социально незащищенных категорий населения в настоящее время в филиале принято решение о доставке счетов на бумажном носителе социальной группе абонентов (вне зависимости от того выбран ими или нет иной способ доставки счета), возраст которых превышает 55 лет.

Относительно абонентов, проживающих в <...> ОАО «Ростелеком» пояснило, что в настоящее время услуги связи оказываются 106 абонентам. С января 2014 по февраль 2015 прекратили действие 16 договоров об оказании услуг связи.

В настоящее время из 106 абонентов 10 абонентов не получают счета на бумажном носителе, из них 6 абонентам счета направляются на адрес электронной почты, 4 абонента получают счета в ИСПА. 43 абонентам доставка счетов на бумажном носителе не прекращалась. Остальным абонентам доставка счета на бумажном носителе не осуществлялась один месяц.

Кроме того, представителями ОАО «Ростелеком» был произведен обзвон абонентов, проживающих в <...>. Из числа дозвонившихся 58 абонентов счета на бумажном носителе получают 45 абонентов, из них 11 высказались о поздней доставке счета, 1 абонент указал, что в январе 2015 счет не получал, остальные указали, что счета получают регулярно. 13 абонентов указали, что не следят за доставкой счетов, оплачивают через Интернет, либо их устраивает выбранный способ доставки счета, жалоб нет.

Относительно Заявителей и заинтересованных лиц Общество указало следующее.

**1.** <...> является абонентом ОАО «Ростелеком» согласно заключенному Договору об оказании услуг связи от <...>. <...> имеет учетную запись в ИСПА.

В июле 2014 года счет за услуги, оказанные в июне 2014 года, абоненту был

выставлен в электронном виде.

Поскольку сервисом по получению счетов в электронной форме абонент не воспользовалась, не оплатив электронный счет за июнь 2014 года, доставка счетов на бумажном носителе, за услуги, начиная с июля 2014, была возобновлена.

В материалы дела № 06/66-14 ОАО «Ростелеком» предоставило квитанции за май, июль, август - декабрь 2014 года, направленные гр. <...>.

**2.** <...> является абонентом ОАО «Ростелеком» согласно заключенному Договору об оказании услуг связи от <...>. <...> имеет учетную запись в ИСПА.

В июле 2014 года счет за услуги, оказанные в июне 2014 года, абоненту был выставлен в электронном виде.

Поскольку сервисом по получению счетов в электронной форме абонент не воспользовалась, не оплатив электронный счет за июнь 2014 года, доставка счетов на бумажном носителе, за услуги, начиная с июля 2014, была возобновлена.

В материалы дела № 06/66-14 ОАО «Ростелеком» предоставило квитанции за май, июль, август - декабрь 2014 года, направленные гр. <...>.

**3.** <...> является абонентом ОАО «Ростелеком» согласно заключенному Договору об оказании услуг электросвязи от <...>. Пунктом <...> Договора был определен адрес и способ доставки счета по почтовому адресу. Доставка счетов не прекращалась.

В материалы дела № 06/66-14 ОАО «Ростелеком» предоставило квитанции за май, июнь, июль, август, сентябрь, октябрь, ноябрь, декабрь 2014 года, направленные гр. <...>.

**4.** <...> является абонентом ОАО «Ростелеком» согласно заключенному Договору об оказании услуг телефонной связи от <...>. Условиями Договора с <...> способ доставки счета определен не был. <...> имеет учетную запись в ИСПА.

18 марта 2014 через ИСПА <...> подписался на получение расшифровки проводимых переговоров, а также на получение SMS сообщений на телефонный номер о задолженности, за предоставленные услуги связи. Тем не менее, доставка счетов на бумажном носителе в его адрес производилась включительно до мая 2014.

В июле 2014 года счет за услуги, оказанные в июне 2014 года, абоненту был выставлен в электронном виде.

<...> между ОАО «Ростелеком» и <...> заключен договор об оказании услуг связи. Пунктом 3 договора сторонами был согласован способ доставки счета на e-mail абонента.

В материалы дела № 06/66-14 ОАО «Ростелеком» предоставило квитанцию за май 2014 года, направленную гр. <...>.

**5.** <...> не является абонентом ОАО «Ростелеком». По указанному адресу в

соответствии с Договором об оказании услуг телефонной связи от <...> года абонентом ОАО «Ростелеком» является <...> Условиями Договора с <...> способ доставки счета не определен. <...> имеет учетную запись в ИСПА.

В июле 2014 года счет за услуги, оказанные в июне 2014 года, абоненту был выставлен в электронном виде.

Поскольку сервисом по получению счетов в электронной фирме абонент не воспользовалась, не оплатив электронный счет за июнь 2014 года, доставка счетов на бумажном носителе, за услуги, начиная с июля 2014 г., была возобновлена.

**6.** <...> является абонентом ОАО «Ростелеком» согласно заключенному Договору об оказании услуг телефонной связи от <...> г. Условиями Договора с <...> способ доставки счета определен не был.

В сентябре 2014 года счет за услуги, оказанные в августе 2014. года, абоненту был выставлен в электронном виде.

Поскольку сервисом по получению счетов в электронной форме абонент <...> не воспользовалась, не оплатила электронный счет за август 2014, доставка счетов на бумажном носителе за услуги, начиная с сентября 2014, была возобновлена.

В материалы дела № 06/66-14 ОАО «Ростелеком» предоставило квитанции за май, июнь, июль, сентябрь, октябрь, декабрь 2014 года, направленные гр. <...>.

**7.** <...> является абонентом ОАО «Ростелеком» согласно заключенному Договору об оказании услуг телефонной связи от <...> г. Условиями Договора с <...> способ доставки счета определен не был.

В сентябре 2014 года счет за услуги, оказанные в августе 2014 года, абоненту был выставлен в электронном виде.

Поскольку сервисом по получению счетов в электронной форме абонент не воспользовалась, не оплатила электронный счет за август 2014, доставка счетов на бумажном носителе, за услуги, начиная с сентября 2014, была возобновлена.

В материалы дела № 06/66-14 ОАО «Ростелеком» предоставило квитанции за май, июнь, июль, сентябрь, октябрь, ноябрь, декабрь 2014 года, направленные гр. <...>.

**8.** <...> является абонентом ОАО «Ростелеком» согласно заключенному Договору об оказании услуг связи от <...> г. Условиями Договора способ доставки счета определен не был. Инина Е.В. имеет учетную запись в ИСПА.

В июле 2014 года счет за услуги, оказанные в июне 2014 года, абоненту был выставлен в электронной виде.

Поскольку сервисом по получению счетов в электронной форме абонент не воспользовалась, не оплатив электронный счет за июнь 2014 года, доставка счетов на бумажном носителе, за услуги, начиная с июля 2014, была возобновлена.

В материалы дела № 06/66-14 ОАО «Ростелеком» предоставило квитанции за май, июль, август, сентябрь, октябрь, ноябрь, декабрь 2014 года, направленные гр. <...>.

>.

9. <...> является абонентом ОАО «Ростелеком» согласно заключенному Договору об оказании услуг телефонной связи от <...> г. Условиями Договора способ доставки счета определен не был.

В сентябре 2014 года счет за услуги, оказанные в августе 2014 года, абоненту был выставлен в электронном виде.

Поскольку новым сервисом по получению счетов в электронной форме абонент не воспользовался, не оплатил электронный счет за август 2014, доставка счетов на бумажном носителе, за услуги, начиная с сентября 2014, была возобновлена.

В материалы дела № 06/66-14 ОАО «Ростелеком» предоставило квитанции за май, июнь, июль, сентябрь, октябрь, ноябрь, декабрь 2014 года, направленные гр. <...>.

10. Между ОАО «Ростелеком» и <...> заключен договор об оказании услуг электросвязи гражданину от <...> г. Пунктом <...> указанного договора определен способ доставки счета – до почтового ящика.

В материалы дела № 06/66-14 ОАО «Ростелеком» предоставило квитанции за все месяцы 2014 года и январь 2015 года, направленные гр. <...>.

Таким образом, относительно доставки счетов на бумажном носителе <...> ОАО «Ростелеком» считает, что Общество надлежащим образом исполняет взятые на себя обязательства по договору об оказании услуг связи от 04.05.2011 г. Доводы <...> о том, что счета на бумажном носителе не доставляются всем жителям дома по адресу: <...> не соответствуют фактическим обстоятельствам. Кроме того, документов, подтверждающих полномочия <...> на право представления интересов жильцов по <...> и подписания каких-либо документов от имени всех собственников помещений в данном доме, в материалы дела № 04/66-14 представлены не были.

В заседании Комиссии представители ОАО «Ростелеком» подтвердили информацию, представленную в материалы дела № 04/66-14, и в своих устных пояснениях сообщили о том, что в действиях ОАО «Ростелеком» отсутствует нарушение антимонопольного законодательства.

**15. Из представленных в материалы дела № 04/66-14 письменных пояснений и документов ООО «Эдванс Консалтинг групп» следует.**

Между ООО «Эдванс Консалтинг групп» и ОАО «Ростелеком» заключен Договор по доставке документов на оплату услуг связи, телеграмм и иной корреспонденции (далее - Договор).

Пунктом <...> Договора предусмотрена обязанность ООО «Эдванс Консалтинг групп» в том числе, по доставке счетов-квитанций в почтовые ящики (счет-квитанция, в соответствии с пунктом 1 Договора, документ на оплату услуг связи).

Порядок доставки счетов-квитанций определен Приложением № <...> к Договору, согласно которому по окончании расчетного периода ОАО «Ростелеком»

выставляет и распечатывает счета-квитанции Абонентов, составляет Реестр счетов-квитанций в двух экз. и передает их Исполнителю для доставки Абонентам. Ежемесячно, в период с 3 по 10 число, ООО «Эдванс Консалтинг групп» принимает счета-квитанции. Исполнитель осуществляет сверку передаваемых ему счетов-квитанций на бумажном носителе с Реестром и подтверждает факт получения счетов-квитанций проставлением в реестре даты и местного времени получения счетов-квитанций, а также должности, подписи и расшифровки подписи лица, уполномоченного ООО «Эдванс Консалтинг групп» на получение квитанции. ООО «Эдванс Консалтинг групп» в течение 4 календарных дней со дня получения счетов-квитанций доставляет их в почтовые ящики Абонентов по указанным в счетах-квитанциях адресам.

Пунктом <...> и <...> Договора предусмотрена обязанность ООО «Эдванс Консалтинг групп» по составлению отчетов об исполнении поручения. ООО «Эдванс Консалтинг Групп» по окончании услуг доставки за отчетный период выставляет ОАО «Ростелеком» счет, Акт оказанных услуг и Отчет.

В соответствии с условиями Договора, в период с января по декабрь 2014 года, ООО «Эдванс Консалтинг Групп» осуществлялась доставка неконвертированных счетов гражданам за услуги связи, предоставляемые ОАО «Ростелеком».

Так, согласно отчетам ООО «Эдванс Консалтинг Групп» и Актам об оказанных услугах в мае 2014 года Исполнителю передано и доставлено в почтовые ящики неконвертированных счетов-квитанций, за услуги, оказанные в апреле 2014 года, <...> штук.

В июне, за услуги, оказанные в мае 2014 года - <...> штук.

В июле, за услуги, оказанные в июне 2014 года - <...> штук.

В августе, за услуги, оказанные в июле 2014 года – <...> штук.

В сентябре, за услуги, оказанные в августе 2014 года - <...> штук.

В октябре, за услуги, оказанные в сентябре 2014 года - <...> штук.

В ноябре, за услуги, оказанные в октябре 2014 года - <...> штук.

В декабре, за услуги, оказанные в ноябре и декабре (аванс) 2014 года - <...> штук.

Относительно заявителей ООО «Эдванс Консалтинг Групп» сообщило следующее:

-<...>, <...>, <...>, <...>, <...> счета были доставлены в мае, июле-декабре 2014 года;

- <...>, <...> - в мае-июле, сентябре-декабре 2014 года;

- <...> счета доставлялись с мая по декабрь 2014 года без исключения.

В подтверждение данных фактов были приложены извлечения из «Журнала выдачи корреспонденции» и объяснительные записки доставщиков.

В заседании Комиссии представитель ООО «Эдванс Консалтинг Групп» подтвердил информацию, представленную в материалы дела № 04/66-14.



**16. Из представленных в материалы дела № 04/66-14 письменных пояснений и документов УФПС Омской области в лице филиала ФГУП «Почта России» следует.**

Между УФПС Омской области в лице филиала ФГУП «Почта России» и ОАО «Ростелеком» заключен агентский договор <...>.

Согласно пункту <...> УФПС Омской области в лице филиала ФГУП «Почта России» от имени и за счет ОАО «Ростелеком» осуществляет в том числе доставку неконвертованных счетов – квитанций в почтовые ящики для физических лиц на территории Омской области (кроме г. Омска).

Как указано в письменных пояснениях УФПС Омской области в лице филиала ФГУП «Почта России» в соответствии с условиями агентского договора <...> в период с мая по декабрь 2014 года ФПС Омской области в лице филиала ФГУП «Почта России» оказывал услуги по доставке неконвертованных счетов - квитанций за услуги электросвязи на территории районных центров области и в населенных пунктах Омского района Омской области:

- <...>, <...>, <...>, <...>, <...>, <...>, <...>, <...>, <...>, <...>, <...>, <...>, <...>, <...>, <...>, <...>, <...>, <...>- до почтового ящика.

По иным населенным пунктам, указанным в приложении № <...> к договору, вручение неконвертованных счетов - квитанций за услуги электросвязи осуществляется в отделениях почтовой связи в момент приема оплаты за услуги.

В соответствии с агентским договором < ... > года представители ОАО «Ростелеком» ежемесячно до 10 числа производят передачу пачек с неконвертованными счетами - квитанциями за Услуги (далее по тексту - счета) в отделения почтовой связи, расположенные на территории районных центров Омской области. В каждую пачку вкладывается Реестр счетов - квитанций для физических лиц в 2-х экземплярах, где указывается наименование отделения почтовой связи, количество счетов - квитанций к доставке (вручению), подпись представителя ОАО «Ростелеком».

В отделениях почтовой связи, находящихся на территории районных центров области, пачки со счетами вскрываются, проводится просчет счетов и передаются почтальонам для доставки в почтовые ящики абонентов по указанным в счетах адресам. Пачки со счетами для прочих отделений почтовой связи направляются с первой отходящей почтой по назначению и вручаются абонентам в отделении почтовой связи в момент приема оплаты за Услуги. По факту доставки один экземпляр Реестра счетов - квитанций для физических лиц передается в Центр продаж ОАО «Ростелеком», второй экземпляр - приобщается к документам в отделении почтовой связи. Между ОАО «Ростелеком» и ФГУП «Почта России » оформляется сводный реестр по количеству счетов, переданных в доставку для физических лиц, что является основанием, что услуги по доставке счетов оказаны в полном объеме и подлежат оплате.

Информация ОАО «Ростелеком», касающаяся публичной оферты о заключении дополнительного соглашения к договору об оказании услуг связи с физическими лицами об изменении способа и адреса доставки счета, в УФПС Омской области не направлялась.

В заседании Комиссии представители УФПС Омской области в лице филиала ФГУП «Почта России» подтвердили информацию, представленную в материалы дела № 04/66-14.

**17.** В соответствии со статьей 4 Федерального закона от 17.08.1995 № 147-ФЗ «О естественных монополиях» оказание услуг по транспортировке газа по трубопроводам отнесено к числу сфер деятельности субъектов естественной монополии, следовательно, в силу указанного Закона ОАО «Ростелеком» является субъектом естественной монополии на рынке услуг по транспортированию и распределению газообразного топлива по распределительным сетям газоснабжения среди потребителей.

В силу с части 5 статьи 5 Закона о защите конкуренции доминирующим признается положение хозяйствующего субъекта – субъекта естественной монополии на товарном рынке, находящемся в состоянии естественной монополии.

На основании статьи 4 Федерального закона от 17.08.1995 № 147-ФЗ «О естественных монополиях» и части 5 статьи 5 Федерального Закона от 26.07.2006 № 135-ФЗ «О защите конкуренции» установить доминирующее положение Омского филиала ОАО «Ростелеком» на товарном рынке предоставления услуг местной телефонной связи.

Частью 1 статьи 10 Закона 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 экономически или технологически не обоснованные отказ либо уклонение от заключения договора с отдельными покупателями (заказчиками) в случае наличия возможности производства или поставок соответствующего товара, а также в случае, если такой отказ или такое уклонение прямо не предусмотрены 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.

**18. Комиссия Омского УФАС России, рассмотрев представленные материалы, заслушав представителей сторон, установила следующие обстоятельства.**

Согласно пунктам 1, 2 статьи 44 Федерального закона от 07.07.2003 № 126-ФЗ «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. Правилами оказания услуг связи регламентируются 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.

Согласно пункту 53 Правил оказания услуг связи в договоре, заключаемом в письменной форме, указываются:

- а) дата и место заключения договора;
- б) наименование (фирменное наименование) оператора связи;
- в) реквизиты расчетного счета оператора связи;
- г) реквизиты выданной оператору связи лицензии;
- д) сведения об абоненте (фамилия, имя, отчество, дата и место рождения, место жительства и реквизиты основного документа, удостоверяющего личность, - для гражданина, наименование (фирменное наименование) юридического лица, его место нахождения (место государственной регистрации) - для юридического лица);
- е) адрес установки оборудования;
- ж) вид (тип) оборудования;
- з) коллективное или индивидуальное использование оборудования;
- и) согласие (отказ) абонента на доступ к услугам внутризоновой, междугородной и международной телефонной связи и на предоставление сведений о нем другим операторам связи для оказания таких услуг (для договоров оказания услуг местной телефонной связи);
- к) согласие (отказ) абонента-гражданина на использование сведений о нем при информационно-справочном обслуживании;
- л) адрес и способ доставки счета за оказанные услуги телефонной связи;**
- м) права, обязанности и ответственность сторон;
- н) обязанность оператора связи по соблюдению сроков и порядка устранения неисправностей в сети связи оператора связи, препятствующих пользованию услугами телефонной связи;
- о) срок действия договора.

Таким образом, в заключаемых с гражданами договорах должны быть указаны адрес и способ доставки счета за оказанные услуги телефонной связи.

В процессе рассмотрения дела № 04/66-14 Комиссией было установлено, в большинстве договоров, заключаемых с Заявителями, в нарушение Правил оказания услуг связи, не предусмотрено условия, касающегося способа доставки счета за оказанные услуги телефонной связи.

Также Комиссия отмечает, что в разработанной ОАО «Ростелеком» публичной оферте о заключении договора на оказание услуг междугородной и международной телефонной связи на условиях выбора ОАО «Ростелеком», как оператора междугородной и международной связи, при каждом вызове на территории Российской Федерации, за исключением субъекта РФ г. Москва,

размещенной на официальном сайте ОАО «Ростелеком» [www.rostelecom.ru](http://www.rostelecom.ru) также отсутствует условие, касающееся способа доставки счета.

Таким образом, Комиссия приходит к выводу о том, что на момент заключения договора уже были ущемлены интересы граждан, поскольку способ доставки счета за оказанные услуги телефонной связи в договоре отсутствовал.

При этом Комиссия отмечает, что способ доставки счета за оказанные услуги телефонной связи в большинстве договоров определен не был, ОАО «Ростелеком» до июня 2014 года предоставляло гражданам - абонентам счета на бумажном носителе до почтового ящика, в июне 2014 и в августе 2014 г. Общество в одностороннем порядке, без заключения дополнительных соглашений с гражданами, решило перейти на электронный способ доставки счета за оказанные услуги телефонной связи, в связи с этим нарушило договорные обязательства и поставило абонентов перед фактом прекращения доставки квитанций на бумажном носителе в одностороннем порядке.

Доказательством непредставления счетов за оказанные услуги телефонной связи на бумажном носителе, в том числе является представленная в материалы дела № 04/66-14 ООО «Эдванс Консалтинг Групп» информация относительно переданных ОАО «Ростелеком» неконвертированных счетов за оказанные услуги телефонной связи в соответствии с заключенным договором по доставке документов на оплату услуг связи, телеграмм и иной корреспонденции, из которой следует какое количество счетов в период с апреля по декабрь 2014 года получило ООО «Эдванс Консалтинг Групп» для доставки абонентам – гражданам до почтового ящика:

- В мае за услуги, оказанные в апреле 2014 года, <...> **штук.**
- В июне, за услуги, оказанные в мае 2014 года <...> **штук.**
- В июле, за услуги, оказанные в июне 2014 года <...> **штук.**
- В августе, за услуги, оказанные в июле 2014 года <...> **штук.**
- В сентябре, за услуги, оказанные в августе 2014 года <...> **штук.**
- В октябре, за услуги, оказанные в сентябре 2014 года <...> **штук.**
- В ноябре, за услуги, оказанные в октябре 2014 года <...> **штук.**
- В декабре, за услуги, оказанные в ноябре и декабре (аванс) 2014 года <...> **штук.**

Комиссия Омского УФАС России проанализировав полученную информацию приходит к выводу о том, в июле и сентябре 2014 года наблюдался спад количества переданных со стороны ОАО «Ростелеком» счетов за оказанные услуги телефонной связи для доставки ООО «Эдванс Консалтинг Групп» абонентам – гражданам до почтового ящика. Данное обстоятельство свидетельствует о прекращении со стороны Ответчика в июне и августе счетов за оказанные услуги телефонной связи абонентам – гражданам до почтового ящика в одностороннем порядке.

В соответствии с пунктом 2 статьи 54 Закона № 126-ФЗ и пунктом 106 Правил

оказания услуг связи основанием для осуществления расчетов за услуги связи являются показания оборудования связи, учитывающего объем оказанных услуг связи оператором связи, а также условия заключенного с пользователем услугами связи договора об оказании услуг связи.

В силу пункта 116 Правил оказания услуг связи оператор связи обязан обеспечить доставку абоненту счета на оплату услуг телефонной связи в течение 10 дней с даты выставления этого счета.

Как следует из представленных письменных пояснений ОАО «Ростелеком», абоненты, которым ранее доставка счетов-квитанций осуществлялась на бумажном носителе: до почтового ящика: с февраля 2014 г. по август 2014 г., получали квитанции за услуги ОАО «Ростелеком», на оборотной стороне которых было размещено уведомление о прекращении ОАО «Ростелеком» рассылки счетов-квитанций на бумажном носителе до почтового ящика. При этом, согласно материалам дела № 04/66-14, указанное уведомление содержало перечень способов доставки счетов-квитанций абонентам. В этом перечне отсутствовал способ доставки счетов-квитанций на бумажном носителе до почтового ящика абонента.

ОАО «Ростелеком» также разместило в печатных изданиях «Аргументы и факты» №39/2014, «Коммерческие вести» № 36/2014, «Московский комсомолец» № 39/2014, «Омская правда» № 39/2014, «Четверг» № 39/2014, информацию о необходимости подтверждения выбора: способа доставки счетов-квитанций и внесении соответствующих изменений в договоры, для чего абонентам предлагается обратиться в офис продаж, и обслуживания ОАО «Ростелеком». Кроме того, ОАО «Ростелеком» разместило указанную информацию во всех офисах продаж и обслуживания Омского филиала ОАО «Ростелеком» и на сайте [www.omsk.rt.ru](http://www.omsk.rt.ru).

Из представленных письменных пояснений следует, что между ОАО «Ростелеком» и ООО «Эдванс Консалтинг Групп» заключен договор от <...> г. по доставке документов на оплату услуг связи, телеграмм и иной корреспонденции, согласно которому ООО «Эдванс Консалтинг Групп» поручено осуществлять доставку счетов на бумажном носителе абонентам до почтового ящика.

Кроме того, с целью определения круга лиц, в отношении которых были совершены действия по недоставке платежных документов на бумажном носителе гражданам, Омским УФАС России было размещено на сайте управления [www.omsk.fas.gov.ru](http://www.omsk.fas.gov.ru) сообщение о проведении в отношении ОАО «Ростелеком» проверки. В сообщении предлагалось гражданам информировать УФАС о всех нарушениях ОАО «Ростелеком» касающихся доставления платежных документов потребителям.

В Омское УФАС России поступили многочисленные обращения граждан – абонентов ОАО «Ростелеком», из которых следует, что ОАО «Ростелеком» в одностороннем порядке была прекращена доставка счетов на бумажном носителе абонентам до почтового ящика, проживающим по следующим адресам в г.Омске, за предоставленные услуги общедоступной электросвязи:

1. гр. <...>, проживающей по адресу: г. Омск, пр-кт К. Маркса, <...>;

2. гр. <...>, проживающего по адресу: г. Омск, ул. Володарского <...>;

3. гр. <...>, проживающего по адресу: п. Ростовка, ул. 40 лет Победы <...>;
4. гр. <...>, проживающего по адресу: г. Омск, ул. 33 Северная, <...>;
5. <...>, проживающей по адресу: г. Омск, ул. Маргелова (пос. Светлый) <...>;
6. гр. <...> проживающей по адресу: г. Омск, ул. Пушкина, <...>;
7. гр. <...> проживающего по адресу: г. Омск, ул. Маргелова (пос. Светлый) <...>;
8. гр. <...>, проживающего по адресу: г. Омск, ул. 10 лет Октября, <...>;
9. гр. <...>, проживающей по адресу: г. Омск, ул. Лермонтова, <...>;
10. гр. <...>, проживающей по адресу: г. Омск, ул. Птицефабрика (Ленинский р-н), <...>;
11. гр. <...>, проживающей по адресу: г. Омск, ул. Орловского, <...>;
12. гр. <...>, проживающей по адресу: г. Омск, ул. Нефтезаводская, <...>;
13. гр. <...>, проживающей по адресу: г. Омск, ул. Химиков, <...>
14. гр. <...>, проживающей по адресу: г. Омск, ул. 21-я Северная, <...>;
15. гр. <...>, проживающего по адресу: г. Омск, ул. Птицефабрика (Ленинский р-н), <...>;
16. гр. <...>, проживающей по адресу: г. Омск, пр-кт Культуры, <...>;
17. гр. <...>, проживающей по адресу: г. Омск, ул. Загородный Микрорайон, <...>;
18. гр. <...>, проживающего по адресу: г. Омск, ул. Кирова <...>;
19. гр. <...>, проживающего по адресу: г. Омск, ул. Мельничная, <...>;
20. гр. <...>, проживающей по адресу: г. Омск, ул. Челюскинцев, <...>;
21. гр. <...>, проживающего по адресу: г. Омск, ул. Богдана Хмельницкого, <...>;
22. гр. <...>, проживающего по адресу: г. Омск, ул. Луночарского, <...>;
23. гр. <...>, проживающей по адресу: г. Омск, ул. Бережного, <...>;
24. гр. <...>, проживающего по адресу: г. Омск, ул. А. Нейбута <...>;
25. гр. <...> проживающей по адресу: г. Омск, ул. Перелета, <...>;
26. гр. <...>, проживающего по адресу: г. Омск, ул. А. Нейбута, <...>;
27. гр. <...>, проживающего по адресу: г. Омск, ул. 19-я Партсъезда, <...>;
28. гр. <...>, проживающей по адресу: г. Омск, ул. Ленинградская площадь, <...>;

29. гр. <...>, проживающей по адресу: г. Омск, ул. Багратиона, <...>;
30. гр. <...>, проживающего по адресу: г. Омск, ул. Менделеева, <...>;
31. гр. <...>, проживающей по адресу: г. Омск, ул. Ч.Валиханова, <...>;
32. гр. <...>, проживающей по адресу: г. Омск, ул. Омская, <...>;
33. гр. <...>, проживающего по адресу: г. Омск, пр-кт Менделеева <...>;
34. гр. <...>, проживающего по адресу: г. Омск, пр-кт К. Маркса, <...>;
35. гр. <...>, проживающего по адресу: г. Омск, ул. 1-я Поселковая, <...>;
36. гр. <...>, проживающего по адресу: г. Омск, пр-кт Космический, <...>,

чем ущемлены права и законные интересы граждан – абонентов ОАО «Ростелеком».

Ущемление интересов граждан выразилось в прекращении ОАО «Ростелеком» доставки счетов-квитанций на бумажном носителе.

Комиссией Омского УФАС России по делу № 04/66-14 относительно доставки квитанций Заявителям и заинтересованным лицам было установлено следующее:

- ОАО «Ростелеком» гр. <...> не направляло квитанцию за **июнь** 2014 года;
- ОАО «Ростелеком» гр. <...> не направляло квитанцию за **июнь** 2014 года;
- ОАО «Ростелеком» гр. <...> не направляло квитанцию за **июнь** 2014 года;
- ОАО «Ростелеком» гр. <...> не направляло квитанцию за **июнь** 2014 года;
- ОАО «Ростелеком» гр. <...> не направляло квитанцию за **август** 2014 года;
- ОАО «Ростелеком» гр. <...> не направляло квитанцию за **август** 2014 года;
- ОАО «Ростелеком» гр. <...> не направляло квитанцию за **июнь** 2014 года;
- ОАО «Ростелеком» гр. <...> не направляло квитанцию за **август** 2014 года;
- ОАО «Ростелеком» гр. <...> доставку квитанций **не прекращало** в 2014г.;
- ОАО «Ростелеком» гр. <...> доставку квитанций **не прекращало** в 2014г.

Кроме того, в заседании Комиссии Омского УФАС России по делу 04/66-14 представители ОАО «Ростелеком» не отрицали, что гражданам - абонентам ОАО «Ростелеком» в июне 2014 года и августе 2014 года была прекращена доставка квитанций на бумажном носителе до почтового ящика. Те граждане, которые не воспользовались ИСПА, ЕЛК или не произвели оплату через электронный счет за услуги, им начиная с июля 2014 и с сентября 2014 г. была возобновлена доставка квитанций на бумажном носителе до почтового ящика.

Комиссия Омского УФАС России также отмечает, что интересы гр. <...> и <...> ОАО «Ростелеком» ущемлены не были, поскольку материалами дела № 04/66-14 установлено, что указанным гражданам квитанции доставлялись в течении всего 2014 года без перерыва.

**19. Таким образом, Комиссией Омского УФАС России в процессе рассмотрения дела установлено:**

**19.1.** доминирующее положение акционерного общества междугородной и международной электрической связи «Ростелеком» в лице Омского филиала открытого акционерного общества «Ростелеком» на товарном рынке предоставления услуг местной телефонной связи в географических границах г. Омска на основании статьи 4 Федерального закона от 17.08.1995 № 147-ФЗ «О естественных монополиях» и части 5 статьи 5 Федерального Закона от 26.07.2006 № 135-ФЗ «О защите конкуренции»

**19.2.** Нарушение открытым акционерным обществом междугородной и международной электрической связи «Ростелеком» в лице Омского филиала ОАО «Ростелеком» части 1 статьи 10 Федерального закона от 26.07.2006 №135-ФЗ «О защите конкуренции», выразившееся в прекращении доставки абонентам счетов за оказанные услуги телефонной связи на бумажном носителе до почтового ящика в июне 2014 г. и августе 2014 г., в результате чего были ущемлены интересы граждан – абонентов ОАО «Ростелеком» на территории г. Омска, в том числе гр. <...> гр. <...> гр. <...> гр. <...> гр. <...> гр. <...>, гр. <...>, гр. <...>.

**19.3.** Отсутствие оснований для выдачи предписания акционерному обществу междугородной и международной электрической связи «Ростелеком» в лице Омского филиала ОАО «Ростелеком» в связи с устранением обстоятельств, повлекших ущемление интересов граждан – абонентов ОАО «Ростелеком».

На основании изложенного, руководствуясь частью 1 статьи 23, частью 1 статьи 39, частями 1-3 статьи 41, частью 2 статьи 45, частью 1 статьи 49 Федерального Закона от 26.07.2006 №135-ФЗ «О защите конкуренции», Комиссия

**РЕШИЛА:**

1. На основании статьи 4 Федерального закона от 17.08.1995 № 147-ФЗ «О естественных монополиях» и части 5 статьи 5 Федерального Закона от 26.07.2006 № 135-ФЗ «О защите конкуренции» установить доминирующее положение акционерного общества междугородной и международной электрической связи «Ростелеком» в лице Омского филиала открытого акционерного общества «Ростелеком» на товарном рынке предоставления услуг местной телефонной связи в географических границах г. Омска.

2. Признать нарушением части 1 статьи 10 Федерального закона от 26.07.2006 №135-ФЗ «О защите конкуренции» действия открытого акционерного общества междугородной и международной электрической связи «Ростелеком» в лице Омского филиала ОАО «Ростелеком», выразившееся в прекращении доставки абонентам счетов за оказанные услуги телефонной связи на бумажном носителе до почтового ящика в июне 2014 г. и августе 2014 г., в результате чего были



ущемлены интересы граждан – абонентов ОАО «Ростелеком» на территории г. Омска, в том числе гр. <...> гр. <...> гр. <...> гр. <...> гр. <...> гр. <...>, гр. <...>, гр. <...>.

3. Предписание акционерному обществу междугородной и международной электрической связи «Ростелеком» в лице Омского филиала ОАО «Ростелеком» не выдавать в связи с отсутствием оснований для его выдачи.

4. Материалы дела № 04/66-14 передать уполномоченному должностному лицу Омского УФАС России для принятия решения о возбуждении дела об административном правонарушении по признакам нарушения статьи 14.31 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях.

Председатель комиссии

. <...>

Члены комиссии

. <...>

. <...>

. <...>

Решение антимонопольного органа может быть обжаловано в арбитражный суд в течение трех месяцев со дня принятия решения или выдачи предписания.