

**АНТИМОНОПОЛЬНИЙ КОМІТЕТ УКРАЇНИ****РЕКОМЕНДАЦІЇ****АДМІНІСТРАТИВНОЇ КОЛЕГІЇ
КИЇВСЬКОГО ОБЛАСНОГО ТЕРИТОРІАЛЬНОГО ВІДДІЛЕННЯ**

«06» липня 2017 року

№ 11-рк

м. Київ

ПАТ «Укртелеком»

бульвар Т. Шевченка, 18, м. Київ, 01601

Про припинення дій, які містять ознаки порушення законодавства про захист від недобросовісної конкуренції, усунення причин і умов, що сприяють виникненню цих порушень

На виконання доручення Антимонопольного комітету України від 24.03.2017 № 14-01/86-АМ Київське обласне територіальне відділення Антимонопольного комітету України (надалі – Відділення) розглянуло заяву громадянки Рамазанової Г.В. (надалі – Заявник) від 03.03.2017 б/н (вх. Відділення від 28.03.2017 № 01-03-895) щодо поширення ПАТ «Укртелеком» інформації, що вводить в оману (надалі – Заява).

Як зазначив Заявник у Заяві *«наприкінці січня цього року я звернулася до ПАТ «Укртелеком», що знаходиться за адресою м. Суми, вул. Іллінська, 2, з метою отримання інформації щодо підключення до мережі Інтернет. Співробітник надав мені рекламну листівку «Доступний Інтернет лише за 1 грн/міс». В процесі розмови мені було повідомлено, що так як у мене відсутній телефонний номер, я буду сплачувати 1 грн в місяць за Інтернет, 1 грн. за модем та 25 грн. за телефонну лінію.*

В лютому 2017 року я отримала рахунок за Інтернет (фото 2), де окрім очікуваної та озвученої суми 27,00 грн., я знайшла несподівані послуги, про оплату яких не сказав жодний з спеціалістів ПАТ «Укртелеком», а саме: «Організація підключення IP- з'єднання -60,00 грн., Інсталяційні роботи-60 грн.»

Якщо б мене з самого початку попередили про ці трати, я б відмовилася від проведення Інтернету від цієї компанії. Я звернулася до контакт-центру за номером 0 800 506 800, мені порадили звернутись до ПАТ «Укртелеком письмово» (мова оригіналу).

Одночасно, Заявник додав до Заяви копію рекламної листівки, яку їй було надано в центрі обслуговування абонентів (фото 1).

Як зазначено в рекламній листівці «Доступний Інтернет лише за 1 грн/міс» (надалі – Рекламна листівка), вартість Інтернету на рік при підключенні до акції для абонентів багатоквартирних будинків складатиме 246 грн на рік, тобто з 1 по 6 місяць – по 1 грн за місяць, а з 7 по 12 місяць – по 40 грн на місяць. При цьому, в примітках міститься наступна інформація:

- мається на увазі оплата послуги «Інтернет від Укртелеком» у розмірі 1 грн за місяць користування протягом перших 180 днів з дати підключення;
- мається на увазі надання знижки на тарифний план, зазначений у заявці абонента на підключення;

- мається на увазі надання ADSL-модема з Wi-Fi в оренду за тарифом 1 грн за місяць за умови укладання додаткової угоди;
- тарифи та ціни вказано у гривнях з урахуванням ПДВ. Послуги надаються ПАТ «Укртелеком», бул. Тараса Шевченка, 18, м Київ, 01601. Термін проведення акції «Легкий Старт» - з 01.01.2017 до 31.12.2017 (включно);
- підключення до послуги «Інтернет від Укртелеком» на умовах маркетингової акції «Легкий старт» відбувається лише за наявності технічної можливості її надання за телефонною лінією абонента – учасника акції. Участь в акції можуть взяти абоненти телефонної мережі ПАТ «Укртелеком», які не є користувачами послуги «Інтернет від Укртелеком» та не були останні 90 днів;
- детальна інформація - за телефоном 0 800 506 800 (дзвінки безкоштовні в межах України з номерів українських операторів) або на сайті www.ukrtelecom.ua.

А скільки платите за Інтернет Ви?

Порахуйте Ваші витрати та економію при підключенні до акції:

Тарифи для абонентів багатоквартирних будинків

Місяць	1 міс.	2 міс.	3 міс.	4 міс.	5 міс.	6 міс.	7 міс.	8 міс.	9 міс.	10 міс.	11 міс.	12 міс.	За рік по акції
Інтернет від Укртелеком	1 грн	1 грн	1 грн	1 грн	1 грн	1 грн	40 грн	40 грн	40 грн	40 грн	40 грн	40 грн	246 грн

Вартість Вашого Інтернету на рік: грн

Економія з Інтернетом від Укртелеком: грн

Відчуйте переваги:

- 6 місяців за 6 гривень¹
- Знижка 50% на оплату щомісяця назавжди²
- Wi-Fi-роутер за 1 гривню³

Підключайтеся легко:

- Через контакт-центр Укртелеком за номером 0 800 506 800
- У центрах обслуговування абонентів
- На сайті www.ukrtelecom.ua/lightstart

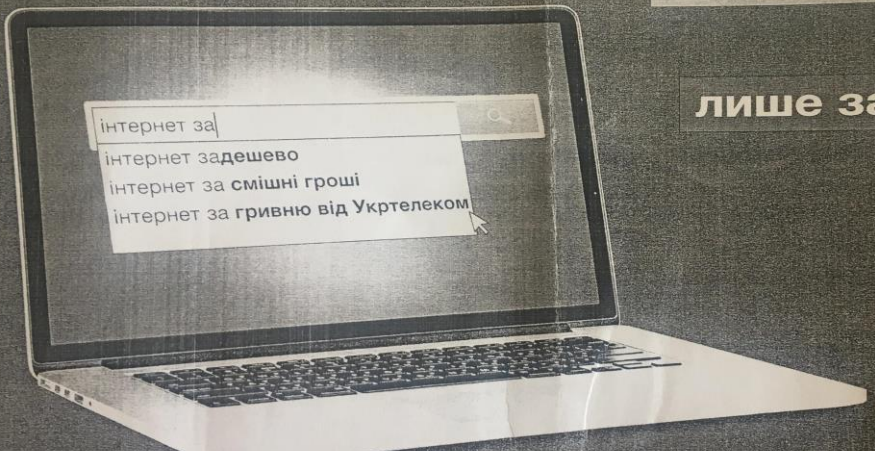
Мається на увазі оплата послуги «Інтернет від Укртелеком» у розмірі 1 грн за місяць користувачем протягом перших 180 днів з дати підключення.
 Мається на увазі надання послуги «Інтернет від Укртелеком» за тарифом 1 грн за місяць за умови укладання додаткової угоди.
 Тарифи та ціни вказано у гривнях з урахуванням ПДВ. Послуги надаються ПАТ «Укртелеком», бул. Тараса Шевченка, 18, м Київ, 01601. Термін проведення акції «Легкий Старт» - з 01.01.2017 до 31.12.2017 (включно).
 Підключення до послуги «Інтернет від Укртелеком» на умовах маркетингової акції «Легкий старт» відбувається лише за наявності технічної можливості її надання за телефонною лінією абонента – учасника акції.
 Участь в акції можуть взяти абоненти телефонної мережі ПАТ «Укртелеком», які не є користувачами послуги «Інтернет від Укртелеком» та не були останні 90 днів.
 Детальна інформація - за телефоном 0 800 506 800 (дзвінки безкоштовні в межах України з номерів українських операторів) або на сайті www.ukrtelecom.ua.

0 800 506 800 www.ukrtelecom.ua

телеком
краще починається сьогодні

Доступний Інтернет

лише за 1 грн/міс



0 800 506 800 www.ukrtelecom.ua

УКРТЕЛЕКОМ
краще починається сьогодні

Фото 1. Рекламна листівка «Доступний Інтернет лише за 1 грн/міс».

З метою всебічного та об'єктивного розгляду Заяви Відділенням було надіслано вимоги про надання інформації від 18.05.2017 № 02-02/1815 та від 31.05.2017 № 02-02/1970 до ПАТ «Укртелеком».

За результатами аналізу матеріалів Заяви та доданих до неї документів, наявних у Відділенні матеріалів, а також інформації та матеріалів, наданих ПАТ «Укртелеком» листами від 06.06.2017 № 1625-Вих-80D731-80D922-2017 (вх. Відділення від 07.06.2017 № 01-11-1551) та від 06.06.2017 № 1626-Вих-80D731-80D922-2017 (вх. Відділення від 07.06.2017 № 01-11-80-К), встановлено наступне.

ПАТ «Укртелеком» є юридичною особою, зареєстрованою Шевченківською районною в місті Києві державною адміністрацією 20.07.1994 року, ідентифікаційний код юридичної особи – 21560766. Місцезнаходження юридичної особи: 01601, м. Київ, бульвар Тараса Шевченка, буд. 18.

Видами діяльності Товариства за КВЕД 2010 є, зокрема:

- 61.10 Діяльність у сфері проводового електрозв'язку (основний);
- 61.20 Діяльність у сфері безпроводового електрозв'язку;
- 61.30 Діяльність у сфері супутникового електрозв'язку;
- 61.90 інша діяльність у сфері електрозв'язку.

ПАТ «Укртелеком» здійснює свою господарську діяльність на підставі Статуту зі змінами, затвердженими зборами учасників Товариства (протокол № 16 від 27.04.2016 року).

Метою діяльності Товариства є отримання прибутку і його наступного розподілу між акціонерами Товариства.

Таким чином, Товариство у розумінні статті 1 Закону України «Про захист економічної конкуренції» є суб'єктом господарювання.

[Інформація з обмеженим доступом]

Таким чином, дія Акції розповсюджується по всій території України.

Товариство зазначило: *«якщо споживач є абонентом ПАТ «Укртелеком» і за договором про надання телекомунікаційних послуг отримує послуги телефонного зв'язку по фіксованій телефонній лінії, то по цій лінії одночасно є технічна можливість підключитися до мережі Інтернет та отримувати послугу «Інтернет від Укртелеком» на умовах маркетингової акції «Легкий старт».*

При наявності у абонента телефонної лінії не вимагається додатково організувати ІР-з'єднання та сплачувати щомісячну плату за користування ним. Тому в рекламному оголошенні немає інформації щодо вартості послуг придбання яких не вимагається для підключення послуг «Інтернет від Укртелеком», якщо ви є належним учасником акції-абонентом товариства.

Тобто, рекламне оголошення містить повну, точну та достовірну інформацію щодо умов акції» (мова оригіналу).

Крім того, ПАТ «Укртелеком» зазначило, що оскільки Заявник на момент звернення до ПАТ «Укртелеком» щодо замовлення послуг доступу до мережі Інтернет не була абонентом Товариства, а для підключення послуги «Інтернет від Укртелеком» на умовах Акції необхідно було стати абонентом Товариства, у зв'язку з цим у Заявника виникли *«витрати на організацію абонентської лінії»* (мова оригіналу).

Листом від 19.04.2017 б/н (вх. Відділення від 21.04.2017 № 01-10-1150) Заявник надав копію договору [Інформація з обмеженим доступом] про надання послуг ІР-з'єднання та доступу до мережі Інтернет за технологією ADSL, укладеного з ПАТ «Укртелеком» (надалі – Договір) предметом якого є надання ПАТ «Укртелеком» на платній основі таких послуг:

- користування ІР-з'єднанням;
- доступу до мережі Інтернет за технологією ADSL, динамічної та постійної ІР-адреси, а також за домовленістю інші додаткові послуги Інтернет, які абонент може замовити у

відділенні Укртелекому або через систему самообслуговування». При цьому, у переліку додаткових робіт з організації підключення послуг, що наведений у додатку до Договору, відсутні позначки про обрання Заявником будь-якої з додаткових послуг.

Одночасно Заявник надав копію рахунку, виставленого Товариством за січень 2017 року, згідно з яким сума до сплати за січень становила 149 грн 07 коп., а саме за послуги, надані у січні нараховано 122,08 грн та включено передоплату за лютий місяць у розмірі 26,99 грн (зокрема: користування IP- з'єднанням за технологією xDSL – 20,83 грн, Інтернет від Укртелеком ТП «Вільний» – 0,83 грн, оренда ADSL – модема, акція – 0,83 грн та ПДВ – 4,50 грн)

При цьому, згідно з розшифровкою послуг, нарахованих у січні 2017 року (див. фото 2), 122,08 грн включає:

- користування IP- з'єднання за технологією А з 31.01 по 31.01 – 0,67 грн;
- організація підключення IP- з'єднання – 50,00 грн;
- Інтернет від Укртелеком ТП «Вільний» з 31.01 по 31.01 – 0,03 грн;
- оренда ADSL – модема, акція з 31.01 по 31.01 – 0,03 грн;
- Інсталяційні роботи та налаштування ADSL/VDSL – обладнання споживача – 50 грн;
- Підключення до послуги Інтернет (на стороні оператора) – 1,00 грн;
- ПДВ – 20,35 грн.

Таким чином, Заявник був підключений до послуги «Інтернет від Укртелеком» на умовах Акції та за підключення до мережі Інтернет, йому було виставлено сукупний рахунок, який включав, крім зазначеної в Рекламній листівці, додаткову плату, зокрема: «організація підключення IP- з'єднання (60 грн з ПДВ)», «інсталяційні роботи (60 грн з ПДВ)» та підключення до послуги Інтернет (на стороні оператора (1,20 грн з ПДВ) а також «передплата за наступний місяць» – 26,99 грн (з ПДВ).

На звернення Заявника до ПАТ «Укртелеком» щодо нарахування додаткової плати за «організацію підключення IP- з'єднання» та «інсталяційні роботи» Товариство повідомило Заявника про те, що підстави для проведення перерахунку нарахувань відсутні, оскільки відображені в рахунках нарахування відповідають діючим у Товаристві тарифам та отриманим Заявником послугам.


ПАТ "УКРТЕЛЕКОМ" СУМСЬКА ФІЛІЯ ПАТ "УКРТЕЛЕКОМ" №р 26008308791 у АТ "Ощадбанк", м. Київ МФО 300465, код за ЄДРПОУ 21560766 вул. Іллінська, буд. 2, м. СУМИ, 40030		[Redacted] [Redacted] [Redacted] СУМСЬКА ФІЛІЯ ПАТ "УКРТЕЛЕКОМ"
ПОВІДОМЛЕННЯ про оплату рахунка за січень 2017 р. [Redacted]		
 403767594000071811230014907		Рахунок за телекомунікаційні послуги за січень 2017 року (дата формування 31.01.17) Заборгованість станом на 1 січня 0.00 Надійшло оплати у січні 0.00 Нараховано за послуги у січні (Додаток 1) 122.08 Заборгованість станом на 1 лютого 122.08 Передплата за лютий ¹ 26.99 <small>¹Сума передплати за лютий включає в себе суму абонплат за ВСІ послуги, якими користується абонент.</small>
Сума до сплати, грн. 149.07 у т.ч. ПДВ 20% 24.84		Сума до сплати, грн. 149.07 у т.ч. ПДВ 20% 24.84 <small>Срок оплати рахунка до 20.02.2017! Попереджаємо, що у разі несплати рахунку до 20.02.2017 р. перелік послуг за даним особистим рахунком може бути скорочений. Виплати платежів? Телефонуйте 0800506800 (безкоштовно в межах України з номерів українських операторів)</small>
Розшифровка послуг, нарахованих у січні 2017:		
		Додаток 1
		О/Р 59400007181123
Користування IP-з'єднанням за технологією А з 31.01 по 31.01 Організація підключення IP-з'єднання Інтернет від Укртелеком ТП "Вільний" з 31.01 по 31.01 Оренда ADSL-модема, акція з 31.01 по 31.01 Інсталяційні роботи та налашт. ADSL/VDSL-обладнання споживач Підключення до послуги Інтернет (на стороні оператора)	в грн. 0.67 50.00 0.03 0.03 50.00 1.00	
Нараховано за послуги, надані у січні ПДВ 20% Всього з ПДВ 20%	101.73 20.35 122.08	

Фото 2. Рахунок за січень

Слід звернути увагу, що після отримання вимоги Відділення Товариство переглянуло нарахування, здійснені Заявнику, та повідомило Відділення про здійснення перерахунку за надані Заявнику послуги (лист від 15.06.2017 № 1703-вих-80D731-80D922-2017 (вх. Відділення від 19.06.2017 № 01-11-88-К), зокрема «було встановлено, що до рахунку було включено окремо плату за інсталяційні роботи та налаштування ADSL/VDSL-обладнання споживача й плата за організацію підключення IP – з'єднання. Проте, у разі організації IP- з'єднання з одночасним підключенням до мережі Інтернет за встановленим у товаристві правилом плата має стягуватися лише за один виїзд фахівця. У зв'язку з цим, у рахунку за травень 2017 ПАТ «Укртелеком» здійснив перерахунок нарахованих послуг [Інформація з обмеженим доступом]» (мова оригіналу).

Таким чином, Заявником було сплачено 60,00 грн (з ПДВ) за підключення до мережі Укртелеком та як абоненту телефонної мережі Укртелеком – учаснику Акції, в подальшому нараховано інші платежі.

У відповідь на звернення Заявника листом від 20.03.2017 № 20-09/1773 Харківська філія ПАТ «Укртелеком» повідомила Заявника про те, що йому [Інформація з обмеженим доступом] (мова оригіналу).

В той же час, листом від 06.06.2017 № 1626-Вих-80D731-80D922-2017 (вх. Відділення від 07.06.2017 № 01-11-80-К) ПАТ «Укртелеком» повідомило, що «...в рекламному оголошенні немає інформації щодо вартості послуг, придбання яких не вимагається для підключення послуг «Інтернет від Укртелеком», якщо ви є належним учасником акції-абонентом товариства» (мова оригіналу).

Таким чином, Заявнику, як належному учаснику Акції, крім сплаченої (одноразово) плати за організацію абонентської лінії, зокрема «Організація підключення IP- з'єднання – 60,00 грн (з ПДВ)», щомісяця необхідно сплачувати додаткову плату в розмірі 25,00 грн (з ПДВ) за користування IP- з'єднанням.

Відділенням було здійснено аналіз наданої інформації щодо абонентів, які підключились до послуги «Інтернет від Укртелеком» на умовах маркетингової акції «Легкий старт», який свідчить, що протягом січня-квітня 2017 року до послуги «Інтернет від Укртелеком» Товариством було підключено 3947 абонентів, які набули статус абонентів ПАТ «Укртелеком» під час дії Акції.

Зазначені 3947 абонентів, також як і Заявник, щомісяця мають сплачувати додаткову плату в розмірі 25,00 грн (з ПДВ) за користування IP- з'єднанням, хоча в Рекламній листівці про це не зазначено. Так, вартість послуг має становити 546,00 грн на рік, тобто з 1 по-6 місяць – по 26 грн на місяць, а з 7 по 12 місяць – по 65,00 грн на місяць.

Натомість, в Рекламній листівці зазначено, що вартість Інтернету на рік при підключенні до акції для абонентів багатоквартирних будинків складатиме 246 грн на рік, тобто з 1 по 6 місяць – по 1 грн за місяць, а з 7 по 12 місяць – по 40 грн на місяць.

Отже, ПАТ «Укртелеком» в Рекламній листівці повідомляє неповну інформацію про фактичну щомісячну вартість користування послугою «Інтернет від Укртелеком», що є суттєвою в порівнянні з наведеними сумами.

ПАТ «Укртелеком» було надано реєстр укладених договорів із зазначенням абонентів-учасників Акції, які були підключенні до послуги «Інтернет від Укртелеком» по всій території України на яку поширюється дія Акції, та суми сплачених ними коштів за підключення до мережі Інтернет.

При цьому, було встановлено, що за підключення послуги «Інтернет від Укртелеком» на умовах Акції всі абоненти сплачували додаткові кошти, зокрема 1,20 грн (з ПДВ) за підключення «на стороні оператора» (в ПАТ «Укртелеком»). Крім того, споживачі, яким необхідно було здійснити підключення на стороні абонента за допомогою фахівця ПАТ «Укртелеком», додатково сплачували за цю послугу 60,00 грн (з ПДВ), а абоненти, які самостійно здійснювали вдома підключення, таку плату не сплачували.

В Рекламній листівці також відсутня будь-яка інформація про те, що вартість підключення до послуги «Інтернет від Укртелеком» є платною та становить: обов'язково

1,20 грн (з ПДВ) за підключення «на стороні оператора» (ПАТ «Укртелеком») та додатково 60,00 грн (з ПДВ) у разі здійснення підключення за адресою, зазначеною абонентом, фахівцем ПАТ «Укртелеком».

Слід звернути увагу, що кінцева вартість послуги має суттєвий вплив на вибір споживача при обранні провайдера, що надаватиме послуги доступу до мережі Інтернет.

Ринок надання послуг до мережі Інтернет є конкурентним та представлений широким вибором пропозицій від різних провайдерів. Важливим фактором під час вибору провайдера для споживачів є не лише швидкість Інтернету, але й щомісячна плата та вартість його підключення.

Відповідно до статті 1 Закону України «Про рекламу» реклама - інформація про особу чи товар, розповсюджена у будь-якій формі та в будь-який спосіб і призначена сформувати або підтримати обізнаність споживачів реклами та їх інтерес щодо таких особи чи товару; недобросовісна реклама - реклама, яка вводить або може ввести в оману споживачів реклами, завдати шкоди особам, державі чи суспільству внаслідок неточності, недостовірності, двозначності, перебільшення, замовчування, порушення вимог щодо часу, місця і способу розповсюдження.

Таким чином, ПАТ «Укртелеком» в Рекламній листівці повідомляє неповну інформацію, зокрема про фактичну вартість підключення та користування послугою «Інтернет від Укртелеком», яка суттєво впливає на кінцеву вартість послуги, та може надавати Товариству неправомірні переваги у конкуренції, порівняно з іншими конкурентами, які зазначають повну та достовірну інформацію про умови та вартість підключення та користування послугою доступу до мережі Інтернет.

Відповідно до вимог статті 15¹ Закону України «Про захист від недобросовісної конкуренції», поширенням інформації, що вводить в оману, є повідомлення суб'єктом господарювання, безпосередньо або через іншу особу, одній, кільком особам або невизначеному колу осіб, у тому числі в рекламі, неповних, неточних, неправдивих відомостей, зокрема внаслідок обраного способу їх викладення, замовчування окремих фактів чи нечіткості формулювань, що вплинули або можуть вплинути на наміри цих осіб щодо придбання (замовлення) чи реалізації (продажу, поставки, виконання, надання) товарів, робіт, послуг цього суб'єкта господарювання.

Таким чином, дії ПАТ «Укртелеком», які полягають у поширенні в Рекламній листівці неповної інформації, зокрема стосовно вартості підключення та користування послугою «Інтернет від Укртелеком» відповідно до маркетингової акції «Легкий старт», містять ознаки порушення, передбаченого статтею 15¹ Закону України «Про захист від недобросовісної конкуренції», у вигляді поширення інформації, що вводить в оману, а саме: поширення суб'єктом господарювання неповних відомостей, зокрема внаслідок обраного способу їх викладення, що може вплинути на наміри споживачів щодо придбання послуг саме в цього суб'єкта господарювання.

Враховуючи вищевикладене, з метою припинення дій, які містять ознаки порушення законодавства про захист економічної конкуренції, керуючись статтею 46 Закону України «Про захист економічної конкуренції», адміністративна колегія Київського обласного територіального відділення Антимонопольного комітету України,

РЕКОМЕНДУЄ:

Публічному акціонерному товариству «Укртелеком» (код ЄДРПОУ – 21560766) припинити дії, які містять ознаки порушення законодавства про захист від недобросовісної конкуренції шляхом розміщення в Рекламних листівках інформації у такий спосіб, який забезпечить потенційного споживача повною, точною та правдивою інформацією щодо вартості підключення та користування послугою «Інтернет від Укртелеком», а також усунути причини виникнення порушення і умов, що йому сприяють.

Відповідно до частини другої статті 46 Закону України «Про захист економічної конкуренції» рекомендації органів Антимонопольного комітету України підлягають обов'язковому розгляду органами чи особами, яким вони надані. Про результати розгляду рекомендацій повідомити Київське обласне територіальне відділення Антимонопольного комітету України у **місячний строк** з дня їх отримання.

Звертаємо увагу, що відповідно до частини третьої статті 46 Закону України «Про захист економічної конкуренції» за умов виконання положень рекомендацій у разі, якщо порушення не призвело до суттєвого обмеження чи спотворення конкуренції, не завдало значних збитків окремим особам чи суспільству та вжито необхідних заходів для усунення наслідків порушення, провадження у справі про порушення законодавства про захист економічної конкуренції не розпочинається, а розпочате провадження закривається.

**Голова адміністративної колегії -
Голова відділення**

О. Хмельницький