

89

Приложение
к протоколу заседания комиссии
Министерства антимонопольного
регулирования и торговли Республики
Беларусь по установлению факта
наличия (отсутствия) нарушения
антимонопольного законодательства
07.03.2018 № 24

РЕШЕНИЕ № 84/16-2018

«07» марта 2018 г.
10 часов 00 минут

г.Минск

Министерство антимонопольного регулирования и торговли Республики Беларусь (далее - МАРТ) в лице комиссии МАРТ по установлению факта наличия (отсутствия) нарушения антимонопольного законодательства на основании полномочий, предоставленных приказом Министра антимонопольного регулирования и торговли Республики Беларусь от 14 декабря 2016 г. № 133, по результатам рассмотрения заявления ОАО «Минские телевизионные информационные сети» от 22.08.2017 № 4/1-15/457 по вопросу нарушения СООО «КОСМОС ТВ» антимонопольного законодательства,

УСТАНОВИЛО:

Информация о заявителе.

Полное наименование: открытое акционерное общество «Минские телевизионные информационные сети» (далее – ОАО «МТИС», заявитель).

Сокращенное наименование: ОАО «МТИС».

ОАО «МТИС» зарегистрировано Минским городским исполнительным комитетом 29.12.2010 в Едином государственном регистре юридических лиц и индивидуальных предпринимателей (далее - ЕГР) за № 100363958.

Юридический адрес: 220100, г.Минск, ул. Цнянская, д. 23а.

В соответствии с представленными сведениями, ОАО «МТИС» в качестве основного вида деятельности осуществляет трансляцию телевизионных каналов при помощи собственного оборудования (деятельность в области проводной связи, код 61100).

Географические границы деятельности – г.Минск, Минский район.

Информация о хозяйствующем субъекте, в отношении которого подано заявление.

Полное наименование: совместное общество с ограниченной ответственностью «КОСМОС ТВ» (далее – СООО «КОСМОС ТВ»).

Сокращенное наименование: СООО «КОСМОС ТВ».

Зарегистрировано Минским городским исполнительным комитетом 24.03.2004 в ЕГР за № 100570553.

Юридический адрес: 220100, г.Минск, ул. Сурганова, 57Б.

СООО «КОСМОС» в качестве основных видов деятельности осуществляет:

- трансляцию телевизионных каналов при помощи собственного оборудования (деятельность в области проводной связи, код ОКЭД 61100);

- предоставление услуг с использованием сети передачи данных, включая Интернет (деятельность в области беспроводной связи, код 61200);

- розничная торговля оборудованием (розничная торговля радио- и телевизионным оборудованием в специализированных магазинах, код 47430).

Географические границы деятельности – г.Минск, Минский район.

Существо вопроса в изложении заявителя и хозяйствующего субъекта, в отношении которого подано заявление.

Существо вопроса в изложении ОАО «МТИС».

В адрес ОАО «МТИС» поступили обращения от абонентов с просьбой разъяснить ситуацию с телефонными звонками, поступающими в адрес абонентов от лица работника ОАО «МТИС».

Исходя из информации, поступающей от абонентов, ОАО «МТИС» сделан вывод, что обзвон абонентов ведет автоинформатор, который представляется сотрудником Минских телевизионных сетей. Данный автоинформатор собирает сведения об операторе, ТВ- и интернет-услугами которого пользуется данный абонент. Кроме того, звонивший предупреждает, что в ближайшее время будет производиться отключение от телевидения, предоставляемого в аналоговом формате, и телеканалы будут транслироваться исключительно в цифровом формате. Для возможности дальнейшего просмотра телеканалов в цифровом формате необходимо соответствующее оборудование и предлагаются услуги по настройке цифрового ТВ.

Вместе с тем, ОАО «МТИС» не проводит обзвон абонентов с целью информирования о переходе на цифровое вещание, а также иных маркетинговых исследований.

В связи с чем, ОАО «МТИС» полагает, что имеют место следующие нарушения антимонопольного законодательства, которые могут квалифицироваться, как факты недобросовестной конкуренции, а именно:

- автоинформатор представляется сотрудником предприятия, наименование которого практически полностью совпадает с наименованием ОАО «МТИС» - Минские телевизионные сети, при этом, используется номер городского телефона – 8 (017) 388-94-00 (далее – телефонный номер), первые три цифры которого совпадают с первыми цифрами номеров телефонов ОАО «МТИС». Данные обстоятельства могут вызвать смещение в отношении юридических лиц;

- предоставляются ложные утверждения, способные дискредитировать юридическое лицо (отключение аналогового телевидения);

- даются указания и (или) утверждения, использование которых при осуществлении предпринимательской деятельности может ввести в заблуждение относительно характера, свойств, пригодности к применению или количества товаров, работ, услуг конкурента (предоставление услуг по подключению к цифровому ТВ).

Существо вопроса в изложении СООО «КОСМОС ТВ».

СООО «КОСМОС ТВ» на основании разрешительной документации и лицензии обладает номерным пространством 8 (017) с 388-90-00 по 388-94-99. В рамках данного номерного диапазона компания осуществляет как собственную деятельность, так и услуги телефонии по IP-протоколу для сторонних организаций.

В рамках утверждённых бизнес-процессов, а также регламента работы подразделений компании, ведется постоянное информирование абонентов компании по различным средствам коммуникации: e-mail-рассылка, sms-рассылка, автоинформирование, обзвон, включая обзвон специалистами аутсорсинговых компаний, с которыми заключены соответствующие договоры, предусматривающие условия и правила работы.

СООО «КОСМОС ТВ» заключены два договора с аутсорсинговыми компаниями: с обществом с ограниченной ответственностью «Технологии коммуникаций» (далее - ООО «Технологии коммуникаций») (договор на оказание услуг контактного центра от 01.11.2016 № 1/11-16) и с обществом с ограниченной ответственностью «Надежная компания» (далее - ООО «Надежная компания») (договор на оказание услуг от 30.12.2016 № С-1-УП-044-16/0-67).

СООО «КОСМОС ТВ» не входит в группу лиц с данными компаниями по признакам, установленным подпунктом 1.6 пункта 1 статьи 1 Закона Республики Беларусь от 12 декабря 2013 года «О противодействии монополистической деятельности и развитии конкуренции» (далее – Закон).

С телефонного номера терминируются вызовы исключительно указанными аутсорсинговыми компаниями. Для осуществления вызовов СООО «КОСМОС ТВ» предоставляет аутсорсинговым компаниям технические задания, в которых предусмотрены «речевые модули» и содержится вся необходимая информация для осуществления таких звонков, не противоречащая требованиям законодательства Республики Беларусь.

Аутсорсинговые компании на основании полученных от СООО «КОСМОС ТВ» технических заданий ежедневно осуществляют тысячи исходящих вызовов, необходимых для осуществления деятельности СООО «КОСМОС ТВ».

СООО «КОСМОС ТВ» не направляло технических и иных заданий для осуществления исходящих звонков, содержащих информацию, на которую ссылается ОАО «МТИС» в своём обращении.

Информация, полученная в ходе рассмотрения заявления о нарушении антимонопольного законодательства, в части осуществления недобросовестной конкуренции.

В соответствии с информацией, представленной республиканским унитарным предприятием «Белтелеком», по запросу МАРТ от 20.09.2017 № 16-02-12/57К:

Решением Министерства связи и информатизации Республики Беларусь от 27.12.2013 № 161 СООО «Космос ТВ» выделен диапазон номеров 8 (017) с 3889000 по 3889499 в количестве 500 единиц для оказания услуг электросвязи.

Разрешение на присоединение сети электросвязи СООО «Космос ТВ» к сети электросвязи общего пользования выдано республиканским унитарным предприятием «БелГИЗ» от 25.09.2013 №20-59АП4/13-87.

Поскольку телефонный номер принадлежит ведомственной АТС СООО «Космос ТВ», в базах данных РУП «Белтелеком» отсутствует информация о месте установки данного номера телефона.

В соответствии с информацией, представленной ОАО «МТИС», по запросу МАРТ от 10.10.2017 № 27-01-5/78:

С 16.08.2017 в отдел информационно-сервисного обслуживания ОАО «МТИС» (далее - колл-центр) стали поступать обращения с просьбой прокомментировать звонок, поступивший, со слов абонента, от

ОАО «МТИС», об отмене аналоговых каналов и подключении цифрового пакета по месту проживания. Звонки поступали в колл-центр до 30.08.2017. Таких обращений поступило более 70.

В качестве примера таких звонков ОАО «МТИС» представлены записи поступивших звонков следующего содержания:

1. Лобанка 40-71, абонентский договор на имя Лыся Н.В. тел. 8 (017) 276-30-90 - абонент сообщил о предложении подключиться на другое цифровое телевидение, предложение озвучил грубый мужской механический голос;

2. Белецкого 2-64, абонентский договор на имя Чапурина Д.И. тел. 8 (017) 253-26-06 - абоненту предложили подключиться на цифровое ТВ, определился номер звонящего – 8 (017) 388 94 00. Абонент предполагает, что звонил робот;

3. Парникова 3-3-98, абонентский договор на имя Кузнецова В.В., тел. 8 (017) 219 73 81 - так же поступило предложение о подключении к цифровому ТВ, абонент предположил, что данное обращение поступило от ОАО «МТИС»;

4. Могилевская 4-1-244, абонентский договор на имя Стасеня О.А., тел. 8 (017) 220 51 96 - абоненту поступил звонок с информацией об отключении аналогового телевидения, абонент пытался задавать вопросы, но ответов не получил.

Также аналогичный звонок поступил сотруднику ОАО «МТИС» - начальнику службы продаж и постпродажного обслуживания Гракович О.Е. которая в своей докладной записке на имя директора ОАО «МТИС» докладывает о следующем факте: 16.08.2017 в период между 20.00-20.20 на телефон 256-39-87 Гракович О.Е. позвонил мужчина, представился сотрудником минских телевизионных сетей. Далее следовал примерный разговор: «В городе отключается аналоговое телевидение и мы можем оказать Вам помощь в настройке цифрового телевидения. Скажите, чьим телевидением Вы пользуетесь? (Пауза). А интернетом? (Пауза). Благодарим за информацию, всего доброго». Примерно в этот же промежуток времени аналогичный звонок поступил соседке Гракович О.Е. Предполагается, что обзвон осуществлялся автоинформатором.

В соответствии с информацией, представленной ООО «Надежная компания», по запросу МАРТ от 26.10.2017 № 27-01-05/2017:

ООО «Надежная компания» на основании договора на оказание услуг от 30.12.2016 № С-1-УП-044-16/0-67, заключенного с СООО «КОСМОС ТВ», осуществляет обработку входящих и исходящих вызовов с использованием телефонного номера, принадлежащего СООО «КОСМОС ТВ». Звонки с телефонного номера осуществляются

сотрудниками ООО «Надежная компания» от имени СООО «КОСМОС ТВ» согласно заданного СООО «КОСМОС ТВ» сценария. Технические и иные задания для осуществления исходящих звонков на телефонные номера 8-(017)-276-30-90, 8-(017)-253-26-06, 8-(017)-219-73-81, 8-(017)-220-51-96 от СООО «КОСМОС ТВ» не поступали, соответственно звонки на указанные телефонные номера не производились, никакой информации абонентам телефонных номеров сотрудниками ООО «Надежная компания» не сообщалось.

В соответствии с информацией, представленной ООО «Технологии коммуникаций» по запросу МАРТ от 30.10.2017 № 27-01-05/118:

ООО «Технологии коммуникаций» на основании договора на оказание услуг контактного центра от 01.11.2016 № 1/11-16, заключенного с СООО «КОСМОС ТВ», с помощью установленного оборудования и технологического соединения круглосуточно принимает входящие и совершает исходящие вызовы, необходимые для осуществления деятельности СООО «КОСМОС ТВ».

Все вызовы обрабатываются собственным программным решением ООО «Технологии коммуникаций» на базе технологий нейронных сетей, интегрированным с информационными системами СООО «КОСМОС ТВ», без использования «живых» операторов («робот Алиса»), Это позволяет обеспечивать одновременную обработку любого количества вызовов и решать типовые проблемы клиентов в автоматическом режиме, что, в свою очередь, избавляет клиентов от длительного ожидания на линии, а также позволяет дозвониться в контакт-центр и решить вопрос даже во время аварийных ситуаций, когда в обычном контакт-центре все линии будут заняты.

Исходящие вызовы осуществляются в целях информирования клиентов СООО «КОСМОС ТВ» об имеющейся задолженности, донесения информации о действующих акциях. Вызовы осуществляются с использованием телефонных номеров 8-(017)-388-94-00 и 8-(017)-289-29-29, принадлежащих СООО «КОСМОС ТВ».

Алгоритм осуществления вызовов программируется сотрудниками ООО «Технологии коммуникаций». Номера телефонов абонентов, суммы задолженности и иная информация, необходимая для совершения вызовов, представляется СООО «КОСМОС ТВ».

Компанией ООО «Технологии коммуникаций» осуществлялись вызовы, в том числе на следующие телефонные номера:

8-(017)-276-30-90 - 18 августа 2017 года в 17:19:17;

8-(017)-220-51-96 - 16 августа 2017 года в 16:07:28.

Вызовы на телефонные номера 8-(017)-253-26-06, 8-(017)-219-73-81 не осуществлялись.

Посредством вызовов на телефонные номера 8-(017)-276-30-90, 8-(017)-220-51-96 сообщалась информация следующего содержания:

«АЛИСА

- Добрый день! Вас беспокоит робот Алиса. Информую Вас, что компания «КОСМОС ТВ» реализует программу доступности телевидения и интернет социально незащищенным категориям граждан в городе Минске, в том числе пенсионерам, многодетным и неполным семьям. Социальный тариф включает 49 телевизионных каналов и неограниченный доступ в Интернет на скорости 10 мегабит. Стоимость тарифа - 10 белорусских рублей в месяц. Плата за подключение не взимается.

Скажите, пожалуйста, считаете ли Вы, что, проживающие в Вашей квартире граждане, имеют право на социальный тариф?

АБОНЕНТ – реплики.

АЛИСА (варианты ответов, в зависимости от ответа абонента):

- Уточните - да или нет?

• - Я передам информацию в абонентский отдел, и Вам перезвонит сотрудник, который ответит на все вопросы.

- Спасибо.

- Всего доброго!»

Обстоятельства, установленные в ходе рассмотрения заявления.

Согласно подпункту 1.15 пункта 1 статьи 1 Закона под недобросовестной конкуренцией понимаются любые направленные на приобретение преимуществ в предпринимательской деятельности действия хозяйствующего субъекта или нескольких хозяйствующих субъектов, которые противоречат настоящему Закону, иным актам антимонопольного законодательства или требованиям добросовестности и разумности и могут причинить или причинили убытки другим конкурентам либо нанести вред их деловой репутации.

Наличие совокупности данных признаков позволяет констатировать недобросовестную конкуренцию и установить факт наличия нарушения антимонопольного законодательства.

ОАО «МТИС» включено в Государственный Реестр хозяйствующих субъектов, занимающих доминирующее положение на товарных рынках г.Минска, по товарной позиции «услуги по трансляции телевизионных программ в системе кабельного телевидения».

Наличие конкурентных отношений между хозяйствующими субъектами на рассматриваемом товарном рынке.

В соответствии с подпунктом 1.8 пункта 1 статьи 1 Закона конкурентами являются хозяйствующие субъекты, осуществляющие предпринимательскую деятельность на одном и том же товарном рынке.

Согласно подпункту 1.22 пункта 1 статьи 1 Закона к хозяйствующим субъектам относятся юридические лица и индивидуальные предприниматели, осуществляющие предпринимательскую деятельность и (или) имеющие право на ее осуществление.

ОАО «МТИС» и СООО «КОСМОС ТВ» являются хозяйствующими субъектами, осуществляющие предпринимательскую деятельность на одном и том же товарном рынке (деятельность в области проводной связи, код 61100), и соответственно, являются конкурентами.

Географические границы рынка – г. Минск, Минский район.

Направленность действий хозяйствующего субъекта на приобретение преимуществ в предпринимательской деятельности.

Телефонный номер выделен СООО «КОСМОС ТВ» Решением Министерства связи и информатизации Республики Беларусь от 27.12.2013 № 161, как и иные номера в диапазоне 8 (017) с 3889000 по 3889499 для оказания услуг электросвязи.

Звонки с телефонного номера осуществляются аутсорсинговыми компаниями на основании полученных от СООО «КОСМОС ТВ» технических заданий.

Согласно представленной информации, при звонке с телефонного номера автоинформатор представляется работником СООО «КОСМОС ТВ»

На основании изложенного направленность действий СООО «КОСМОС ТВ» на приобретение преимуществ в предпринимательской деятельности не установлена.

Противоречие действий хозяйствующего субъекта Закону, иным актам антимонопольного законодательства или требованиям добросовестности и разумности.

Согласно части 1 статьи 1029 Гражданского кодекса Республики Беларусь (далее – Гражданский кодекс) недобросовестной конкуренцией признаются все действия, способные каким бы то ни было способом вызвать смещение в отношении юридических лиц, индивидуальных предпринимателей, товаров, работ, услуг или предпринимательской деятельности конкурентов.

В соответствии с подпунктом 1.2 пункта 1 статьи 16 Закона не допускается действия при осуществлении предпринимательской деятельности, способные дискредитировать хозяйствующий субъект, товары или предпринимательскую деятельность конкурента, в том числе в

результате распространения хозяйствующим субъектом непосредственно или через других лиц в любой форме и любыми способами ложных, недостоверных, неточных, искаженных сведений, в том числе сведений, которые содержат информацию, порочащую деловую репутацию хозяйствующего субъекта либо его учредителя (участника, собственника имущества) или работника, и (или) могут подорвать доверие к хозяйствующему субъекту как производителю товаров.

Действия СООО «КОСМОС ТВ», описанные в заявлении, в части:

- сообщения ложных утверждений абонентам ОАО «МТИС», способных дискредитировать ОАО «МТИС» (отключение аналогового телевидения);

- сообщения абонентам ОАО «МТИС» о предоставлении услуг по подключению к цифровому ТВ

не нашли своего подтверждения в части их способности вызвать смещение в отношении хозяйствующих субъектов, товаров или предпринимательской деятельности конкурентов, поскольку:

согласно представленной информации, вызовы с телефонного номера осуществлялись автоинформатором (робот «Алиса»), который информировал о том, что компания «КОСМОС ТВ» реализует программу доступности телевидения и интернета социально незащищенным категориям граждан в городе Минске.

Документы (информация), подтверждающие, что автоинформатор представлялся сотрудником Минских телевизионных сетей, как указано в заявлении, а также информация, сведения о поступлении абонентам ОАО «МТИС» входящих телефонных звонков с телефонного номера, подтверждающих информирование таких абонентов о переходе на цифровое вещание, не представлена.

На основании изложенного противоречие действий СООО «КОСМОС ТВ» Закону и иным актам антимонопольного законодательства не установлено.

Способность действий причинить убыток конкуренту либо нанести вред его деловой репутации.

Согласно части 1 пункта 2 статьи 14 Гражданского кодекса под убытками понимаются расходы, которые лицо, чье право нарушено, произвело или должно будет произвести для восстановления нарушенного права, утрата или повреждение имущества (реальный ущерб), а также неполученные доходы, которые это лицо получило бы при обычных условиях гражданского оборота, если бы его право не было нарушено (упущенная выгода).

Исходя из определения недобросовестной конкуренции, в соответствии с подпунктом 1.15 статьи 1 Закона для установления факта

нарушения антимонопольного законодательства в части осуществления недобросовестной конкуренции достаточно самой возможности причинения убытка конкурентам.

Заявителем не представлена информация о фактически понесенных убытках и вреде деловой репутации.

На основании изложенного руководствуясь подпунктом 1.2 пункта 1 статьи 9 Закона и пунктом 6 Инструкции о порядке установления факта наличия (отсутствия) нарушения антимонопольного законодательства, утвержденной постановлением Министерства антимонопольного регулирования и торговли Республики Беларусь от 25.11.2016 № 42, МАРТ,

РЕШИЛО:

Признать факт отсутствия нарушения антимонопольного законодательства, в части осуществления недобросовестной конкуренции, в действиях СООО «КОСМОС ТВ».

Настоящее решение может быть обжаловано в суд.

Министр,
председатель Комиссии



В.В.Колтович