

# Курское УФАС России намерено «вернуть» бесплатную справочную службу «09»

17 октября 2011, 10:47

11 октября 2011 года Комиссия Курского УФАС России признала ОАО «Ростелеком» (в лице Курского филиала) злоупотребившим своим доминирующим положением (часть 1 статьи 10 Федерального закона «О защите конкуренции»). Нарушение выразилось в ненадлежащем исполнении обязанности по информационно-справочному обслуживанию.

Комиссия Курского УФАС России установила, что ОАО «Ростелеком» создавало условия, вынуждающие потребителей, позвонивших в бесплатную справочную службу «09», обращаться в платную справочную. Длительное (до 12 минут) ожидание ответа оператора бесплатной справочной службы, непредоставление справки даже при указании всех полных данных об абоненте (наименования, адреса), отсутствие альтернативной возможности получения информации о номере телефона нужного абонента в связи с неисполнением ОАО «Ростелеком» своей обязанности по ежегодному изданию телефонных справочников (как печатных, так и электронных) — всё это неизбежно привело потребителей в платную справочную ОАО «Ростелеком».

Также антимонопольный орган выявил множество случаев необоснованного выставления ОАО «Ростелеком» потребителям счетов за непредоставленную платную информационную услугу, в отсутствие сведений о том, была ли фактически оказана справочная услуга — получил ли обратившийся в службу интересующую его информацию или нет. При этом, выяснение таких сведений и последующий перерасчет ОАО «Ростелеком» производило только в случае письменного обращения потребителя.

Курское УФАС России выдало ОАО «Ростелеком» предписание о прекращении нарушения антимонопольного законодательства, в соответствии с которым монополист обязан будет устранить выявленные антимонопольным органом нарушения и не создавать условий вынуждающих пользователей услуг телефонной связи Курской области обращаться в платную справочную службу ОАО «Ростелеком».

«Курское УФАС России принятым решением о признании ОАО «Ростелеком» нарушившим антимонопольное законодательство намерено пресечь незаконные действия крупнейшего оператора телефонной связи по навязыванию пользователям платных справочных услуг. ОАО «Ростелеком», воспользовавшись тем, что действующим законодательством не урегулированы вопросы информационного обслуживания, фактически создало условия, при которых потребитель вынужден для получения справки о номере телефона абонента сети телефонной связи обращаться в платную справочную службу ОАО «Ростелеком». Принятию решения предшествовал масштабный анализ большого количества документов, проведение сотрудниками управления мероприятий по установлению телефонных соединений с бесплатной информационно-справочной службой ОАО «Ростелеком» «09» в целях проверки обстоятельств, указанных в многочисленных письменных и устных жалобах потребителей. Принятые меры являются

логическим следствием сложившейся социальной ситуации в Курской области, отличающейся многочисленными обращениями и жалобами на недобросовестные действия ОАО «Ростелеком», - прокомментировал руководителя Курского УФАС России Юрий Комов.