



ЗАО «Астраханское цифровое телевидение»  
ИНН/КПП 3017045365/302501001 ОГРН 1063017000606  
414024 г. Астрахань, ул. Моздокская, 65  
тел./факс: (8512) 48-00-01, 48-00-10, E-mail: info@telplus.ru

Исх.№ \_\_\_\_\_ от 16.04.2018 г.

**Руководителю  
Управления Федеральной  
антимонопольной службы  
Меркулову Н.С.**

414000, г. Астрахань, ул. Шаумяна, д.47

### **Уважаемый Николай Станиславович!**

Закрытое акционерное общество «Астраханское цифровое телевидение» (ЗАО «АЦТ») настоящим сообщает, что в период времени (конец февраля, начало марта 2018 года) со слов абонентов нашей компании на их телефонные номера производились звонки с телефонных номеров +7 988 5973449, 39-02-67, 30-60-77, 30-60-76 от лиц, которые представлялись сотрудниками ПАО «Ростелеком» и сообщали о том, что оператор связи ЗАО «АЦТ» (осуществляющее свою деятельность под брендом «ТелПлюс») прекращает свою деятельность, в связи с чем активно с их стороны предлагалось перезаключить абонентский договор с ПАО «Ростелеком» и оплатить услуги связи по новому тарифному плану. Несколько абонентов ЗАО «АЦТ» с целью прояснения ситуации обратилось письменно в адрес нашей компании с просьбой разъяснить ситуацию и дать свою оценку доведенной до них ранее информации со стороны сотрудников ПАО «Ростелеком» о прекращении деятельности компании и необходимости перезаключения договоров на оказание услуг связи. Получив такую информацию от своих абонентов, с нашей стороны был направлен запрос в адрес руководства филиала ПАО «Ростелеком-Юг» (г. Краснодар) с просьбой обратить внимание на данную ситуацию и принять меры к устранению. В ответ на наш запрос, мы получили ответ от директора Астраханского филиала ПАО «Ростелеком». В ответе сообщается о том, что руководству филиала неизвестно о фактах обзвона абонентов ЗАО «АЦТ» сотрудниками ПАО «Ростелеком». В то же время, сразу после получения нашего запроса, директор Астраханского филиала ПАО «Ростелеком» в телефонном разговоре (стенограмма беседы прилагается) сообщил нам о том, что им выявлены сотрудники ответственные за данное нарушение и они будут наказаны. Тем самым директор Астраханского филиала ранее признал факт совершения обзвона наших абонентов сотрудниками ПАО «Ростелеком».

Помимо официального запроса, нами были совершены 2 (два) телефонных звонка под видом абонентов ЗАО «АЦТ» на телефонный номер, с которого поступали звонки, в частности на номер 30-60-76 (стенограмма бесед прилагается). Так, при звонке по данному номеру нам было сказано, что происходит слияние компаний, а именно ПАО «Ростелеком» выкупил «ТелПлюс». При этом со стороны сотрудников ПАО «Ростелеком» предлагается расторгнуть договор на оказание услуг связи с «ТелПлюс» и заключить его с ПАО «Ростелеком». Подтверждением того факта, что данная информация исходила от сотрудника ПАО «Ростелеком» является то, что при прослушивании аудиозаписи лицо само представляется сотрудником ПАО «Ростелеком», владеет информацией о действующих тарифных планах, а также предлагает в случае возникновения вопросов звонить на номер 8-800-1000-800, который является телефоном «горячей линии» ПАО «Ростелеком», а также обращаться в Центральный офис Астраханского филиала ПАО «Ростелеком» по адресу: г. Астрахань, ул. Чернышевского 10/25.

Сообщаем, что наша компания не планирует прекращать свою деятельность как оператора связи в качестве самостоятельного юридического лица. Та информация, которая доводится до абонентов нашей компании с вышеуказанных телефонных номеров является недостоверной, вводит в заблуждение абонентов компании. Предполагаем, что целью указанных действий со

стороны ПАО «Ростелеком» является переманивание абонентов нашей компании с помощью распространения лживой и недостоверной информации, которая вводит абонентов ЗАО «АЦТ» в заблуждение и наносит вред деловой репутации нашей компании. На основании изложенного,

ЗАО «АЦТ» просит Астраханское УФАС обратить внимание на данный факт и дать правовую оценку указанным действиям ПАО «Ростелеком».

Приложения:

1. Копия запроса на имя директора макрорегионального филиала «Юг» ПАО «Ростелеком» Лысову Д.К. (на одном листе).
2. Копия ответа от запрос от директора Астраханского филиала ПАО «Ростелеком» Сун-чи-ми В.А. на одном листе.
3. Стенограмма телефонного разговора директора ЗАО «АЦТ» Лампадова С.А. с директором Астраханского филиала ПАО «Ростелеком» Сун-чи-ми В.А. (на одном листе).
4. Стенограмма телефонного разговора директора ЗАО «АЦТ» Лампадова С.А. с оператором ПАО «Ростелеком» о слиянии двух компаний и необходимости перезаключить договоры на услуги связи (на трех листах).
5. Стенограмма телефонного разговора начальника отдела продаж ЗАО «АЦТ» Томашевской Н.В. с оператором ПАО «Ростелеком» о слиянии двух компаний и необходимости перезаключить договоры на услуги связи (на двух листах).
6. Копия заявления абонента Захаровой С.Г. от 02.03.2018 г. по факту поступления звонка на ее телефонный номер от сотрудника ПАО «Ростелеком».
7. Копия заявления абонента Адлер А.Е. от 02.03.2018 г. по факту поступления звонка на его телефонный номер от сотрудника ПАО «Ростелеком».

С уважением,  
генеральный директор ЗАО «АЦТ»

Лампадов С.А.

Стенограмма телефонного разговора директора ЗАО «АЦТ» Лампадова С.А. с директором Астраханского филиала ПАО «Ростелеком» Сун-чи-ми В.А.

Дата разговора – 02.03.2018

Время разговора – 09:36

Длительность разговора – 2 мин. 7 сек.

Исходящий номер телефона – (988) 171-8555

Входящий номер телефона – (927) 280-0666

- Сергей Александрович, доброе утро, Сун Чи Ми.

- Доброе утро.

- Удобно?

- Да.

- Сергей Александрович, я что звоню. Я хотел бы принести извинения за моих ребят. Продавец действительно у меня схамил. Значит, я выявил там по указанному номеру телефона, который вы обозначили. Значит и я принял самые жесткие меры и к руководству в том числе, которое допустило данную работу по факту скрипта общения с абонентами АЦТ при организации продаж. Такое больше не повторится. Поэтому спасибо, что отреагировали. Я благодарен Вам за обращение. И я с ребятами жестко разберусь.

- Вадим Ариевич, мы отреагировали конечно же с запозданием, потому что мы узнали об этом в первый же день. Но это, опоздание было не из-за нашей медлительности, а из-за того все-таки, что мы хотели проверить насколько серьезны намерения ваших продавцов. На сколько это подкреплено действительно действиями к руководству, и хотели бы все-таки на письмо получить ответ от тех кому мы написали.

- Будет. Будет.

- Потому как, я, честно говоря, считаю, что это не инициатива продавца, а все-таки кого-то там, на уровне ваших замов, но, тем не менее, команда была четкая.

- Хорошо. Я разберусь. Ответ обязательно будет. Но сейчас пока по первому моим признакам, я когда посмотрел и разобрался и вижу, решил позвонить, потому что понимаю, что это вводит определенную нервозность и деструктивность в отношениях, тем более такие вот вещи, это мне не нравится. То есть может быть разное, но вот это вот конечно, не будет когда, компания продана или там кто-то там планируется или обанкротилась это конечно выходит за все рамки приличия, поэтому я здесь приношу извинения еще раз, еще раз повторяюсь вот и приму самые жесткие меры. Вам ответ обязательно дам.

- Хорошо. Будем ждать.

- Хорошо. Все. Спасибо Сергей Александрович. До связи.

- До свидания.

Стенограмма телефонного разговора директора ЗАО «АЦТ» Лампадова С.А. с оператором ПАО «Ростелеком» о слиянии двух компаний и необходимости перезаключить договоры.

Дата разговора – 27.02.2018

Время разговора – 17:08

Длительность разговора – 6 мин. 4 сек.

Исходящий номер телефона – (927) 280-0666

Входящий номер телефона – 30-60-76

- Ростелеком.
- Здравствуйте.
- Да, здравствуйте.
- Девушка, мне сейчас мама звонила, сказала, что ей вот с этого номера звонили по поводу перезаключения договоров каких-то, о чем речь, вы можете пояснить?
- Да, скажите, как я могу к вам обращаться?
- Меня зовут Владимир Николаевич.
- Владимир Николаевич, очень приятно. Меня зовут Олеся. Я звонила по поводу того, чтобы уведомить Вас о том, что идет сейчас слияние компаний, то есть необходимо будет перезаключить договор.
- О каких компаниях речь?
- ТелПлюс вы пользуетесь да, как мама сказала.
- Да.
- ТелПлюс да. У Вас сейчас интернет и телевидение, правильно я поняла?
- И телефон.
- И телефон. Три услуги
- Да
- Верно. Мы предлагаем вам сейчас новый тариф у нас есть интернет и телевидение за триста пятьдесят рублей в месяц. Это промо период, то есть интернет пятьдесят мегабит скорость интернета и до ста двадцати каналов, более ста двадцати каналов телевидения. ТВ приставка в этом тарифе идет в подарок всего лишь за один рубль в месяц.
- А какое слияние то. Вы просто сначала про слияние стали говорить, мама тоже ничего не поняла, вы говорите перезаключение договоров, а вы предложение делаете.
- Все верно, все верно. Правильно мама поняла, идет слияние компаний, то есть Ростелеком выкупает ТелПлюс.
- Да вы что?
- И для этого да, требуется перезаключить договор.
- Это уже наверняка?
- Конечно. В связи с этим, поэтому предлагаем выгодные тарифы. Гораздо дешевле.
- И как быстро это произойдет? Чтобы я понимал, сколько у нас времени на перезаключение.
- Ну смотрите. Сейчас мы заявку с вами заведем, и в течение наверное двух дней, то есть буквально завтра, с вами свяжется диспетчер. Техники приезжают сами с договором, то есть вам никуда идти будет не надо перезаключать договор.
- Ммм.
- И все! Буквально два три дня и Вас уже пере подключат.
- Хорошо. А в ТелПлюсе, какое-то заявление на отключение нужно нам писать?
- Да. Можно будет попозже уже после установки пройти в компанию уже ТелПлюс и там написать заявление о расторжении.
- Это нужно сделать до слияния еще успеть да? Или после слияния.
- После того как техники приедут, договор привезут вам. После этого уже можете сходить в ТелПлюс.
- Не, я имею в виду после слияния, когда Ростелеком и ТелПлюс сольются.
- Да, да, все верно, да.
- Или же до этого времени, нужно успеть.
- Нет, можно после этого.
- То есть пока что можно остаться на ТелПлюсе, да?

- А, смотрите, мы сейчас с вами заявку заведем и в течение двух трех рабочих дней к вам уже техники придут, то есть после этого вы можете пойти в любой день в ТелПлюс расторгнуть. Слияние происходит не так быстро, поэтому, какое-то сказать точное сейчас..., это не в два-три дня, именно слияние компаний будет.
- Ну мы до этого времени можем остаться абонентами ТелПлюса?
- На какое время?
- Ну пока слияние не произойдет окончательно.
- В любом случае ваши тарифы сейчас уйдут в архив.
- В архив это в ТелПлюсе да?
- Да. Поэтому в любом случае нужно будет переключаться. Просто для того чтобы вам самому потом в офис не идти к нам в Ростелеком, я предлагаю Вам вот подключить именно вот сейчас оставить заявку, чтоб техники сами к вам приехали.
- Ну давайте я тогда вечером с женой проконсультируюсь и завтра я вам еще раз перезвоню.
- Владимир Николаевич оставьте, пожалуйста, свой контактный я вам сама перезвоню завтра.
- Да не надо, я вам перезвоню завтра после обсуждения с женой, потому что я не знаю какое решение мы еще примем.
- Тогда запишите, пожалуйста, мой сотовый номер.
- Хорошо, давайте, запишу.
- 8-988-597-34-49
- 988-597-34-49. Олеся Вас зовут? Да?
- Да. Да. Верно
- Ясно. Скажите, а кабель нужно будет другой какой-то прокладывать или тот же самый останется кабель?
- А, техники на месте проверят уже возможность подключения по существующей линии, если подойдет, оставят тот же кабель, если нет, протянут наш.
- Ммм. Ну, у меня вот три телевизора как бы все три телевизора я смогу и дальше к вам подключить, да, точно так же?
- Смарт ТВ поддерживают они у Вас?
- Ну, один, по-моему, поддерживает, два других нет.
- Ммм. А у нас в тарифе идет одна ТВ приставка за один рубль в месяц, а на второй телевизор, который смарт ТВ поддерживает, можно без приставки. Техники настраивают. А если на три телевизора, которые не поддерживают Смарт ТВ, необходимо будет приобрести приставку.
- Подождите, а у меня сейчас без приставки все работает, зачем мне приставка то нужна.
- У нас почему через приставку, потому что у нас гораздо шире возможности телевидения. То есть у Вас будет, у нас интерактивное телевидение не кабельное, это гораздо лучше. У Вас будет функция управления просмотром, можно будет перематывать на три дня назад, ставить на паузы, записывать передачи. То есть возможностей гораздо у Вас будет больше. Именно поэтому через приставку. Приставка у нас не большая.
- Я сейчас тоже ставлю на паузу и записываю. У меня флэшка в телевизор вставлена, и я на нее записываю.
- Это потому что СМАРТ ТВ вы смотрите, да?
- Нет, не через СМАРТ ТВ, обычный кабель у меня в телевизор воткнут, и я на флэшку могу записывать, я на ночь ставлю передачу записаться, с утра встаю ее смотрю с флэшки.
- Нет, это без флэшки зачем. У Вас автоматически идет запись. То есть вы пришли, не успели посмотреть кино, на три дня назад перемотали, то есть или вспомнили, что три дня назад была такая или иная передача. Вы сможете перемотать на три дня назад, не нужно будет специально вставлять флэшки, записывать, может Вас не будет дома, вы не успеете записать.
- Но зато ведь приставка нужна?
- Конечно, именно приставка для этого нужна. Она идет вам в подарок за один рубль в месяц всего лишь.
- Но только на один телевизор?
- На один телевизор, на второй телевизор Смарт ТВ, можно без приставки.
- А к третьему нужно ее приобретать?
- Да. К третьему телевизору, если СМАРТ ТВ не поддерживает, лучше приобрести ТВ приставку.

- Ну, хорошо, ладно. Я проконсультируюсь тогда с женой, какое решение мы примем, я вам позвоню, скажу.
- Ммм. Сотовый мой записали, да?
- Да, записал, спасибо.
- Все. Спасибо Вам Владимир Николаевич за уделенное время. Жду вашего звонка завтра.
- До свидания.
- Всего доброго.

Стенограмма телефонного разговора начальника отдела продаж ЗАО «АЦТ» Томашевской Н.В. с оператором ПАО «Ростелеком» о слиянии двух компаний и необходимости перезаключить договоры на услуги связи

Дата разговора – 28.02.2018

Время разговора – 17:02

Длительность разговора – 4 мин. 40 сек.

Исходящий номер телефона – (927) 567-6760

Входящий номер телефона – 30-60-76

- Здравствуйте.
- Здравствуйте.
- Девушка, мне вчера позвонили по поводу переоформления договора, предложили тариф выгодный, мне вчера просто некогда было с вами разговаривать.
- Да, да. Так а скажите, пожалуйста, у Вас сейчас тариф четыреста восемьдесят рублей?
- Я абонент ТелПлюса.
- Я поняла. ТелПлюс. У Вас четыреста восемьдесят рублей, да?
- Абонентская плата?
- Да.
- Нет, четыреста пятьдесят.
- Четыреста пятьдесят. Смотрите, данный тариф скоро уйдет в архив, поэтому в связи с переоформлением договора, мы вам предлагаем новый тариф со скидкой на три месяца. То есть он будет стоить вообще по триста пятьдесят рублей, это две услуги интернет и телевидение более ста двадцати каналов. ТВ приставка идет в аренду всего лишь по одному рублю в месяц.
- Одна приставка?
- Да. ТВ приставка одна. У Вас сколько телевизоров?
- Три.
- Три. А СМАРТ ТВ поддерживают они?
- Нет.
- Без СМАРТ ТВ?
- Да.
- Тогда необходимо будет приобрести дополнительно ТВ приставки. Они по прежнему сто двадцать рублей идут в аренду, либо за три восемьсот.
- Три восемьсот? А купить ее надо будет? Да?
- Да. Потому что здесь в тарифе идет в подарок по одному рублю одна ТВ приставка. Если вот СМАРТ ТВ поддерживает, может быть тогда вот идеально бы подошел тариф, потому что можно было бы настроить без приставки, техники у нас так делают.
- А почему переоформление? У меня сейчас выгоднее намного тариф.
- Ну вот этот был бы выгоднее, да, если бы. Сейчас чаще встречается, что СМАРТ ТВ телевизоры поддерживают, редко у кого уже без СМАРТ ТВ. Вы тогда можете остаться на этом тарифе, а как у нас выйдут, что-то более по выгоднее, мы вам перезвоним, в любом случае оповестим Вас.
- А переоформление это надо или нет?
- Переоформление в любом случае, да надо будет, вам позже тогда сообщат, что пока тариф вам не подобрали выгодный.
- Почему позже?
- Потому что все-таки слияние компаний. Это не за один, не за два дня все происходит.
- А мне интересно, а как слияние компаний. Меня, например компания ТелПлюс не уведомила об этом.
- Ростелеком выкупает компанию ТелПлюс.
- А когда?
- В течении этого года.
- В течении этого года?
- Да.
- А кто сказал?
- Как кто сказал? Руководство.

- А руководство можно узнать вообще?
- Мы операторы. Нам дали указания, оповестить абонентов, мы это делаем.
- А кто указания дал, скажите пожалуйста?
- Руководство.
- Ну понятно, руководство.
- Я кто сказал, по телефону говорить не могу.
- А можете фамилию назвать?
- Вы можете позвонить на горячую линию 8-(800)-1000-800.
- И там мне подтвердят это?
- Конечно.
- А вашу фамилию можно узнать?
- Моя фамилия Петрова. Екатерина Петрова Владимировна.
- Екатерина?
- Да.
- Вы мне вчера представлялись Олесей.
- Ну вчера наверное была другая девушка. Нас тут операторов много.
- А у Вас не привязан телефон?
- Конечно. У нас тут кол-центр.
- Ааа. Ясно.
- Кто вчера вам звонил, я не знаю.
- Скажите, пожалуйста, а мне могут данное предложение выслать на электронную почту?
- На электронную почту? Нет.
- Нет.
- Почта потому что рабочая. Мы вне работы кому-то выслать не можем. То есть только внутри компании, своим коллегам.
- Я могу в офис подъехать перезаключить договор?
- В офис на Чернышевского, конечно.
- Чернышевского.
- У нас главный офис Чернышевского 10/25.
- А со сколько до сколько?
- В будние дни с восьми до восьми, выходной воскресенье.
- Я могу подъехать просто со своим договором и у Вас переоформить его, да?
- Нет, договор нужно расторгать в ТелПлюсе.
- А почему, ну если у Вас переоформление вы говорите слияние.
- Ну потому что такие правила. Вот как нам сказали, так мы Вас информируем.
- Ясно. Я если в офис подъеду к вам на Чернышевского, мне эту информацию подтвердят?
- Нужно сначала будет заключить с нами договор, и то если вы не хотите приезжать, техники к вам сами приедут, если вы согласны на тариф такой поменять.
- Нет, я хочу приехать в офис. Мне в офисе руководство, я могу встретиться, которое подтвердит данную информацию
- Конечно, я же Вам говорю, приезжайте на Чернышевского 10/25.
- В абонентский отдел?
- В Абонентский отдел.
- И там меня руководитель встретит, да?
- Конечно.
- Все. Хорошо. Спасибо.
- Всего доброго.