



АНТИМОНОПОЛЬНИЙ КОМІТЕТ УКРАЇНИ

РЕКОМЕНДАЦІЇ

Київ

26 серпня 2021 р.

№ 20-рк

Про вжиття заходів
для усунення наслідків порушення

Антимонопольний комітет України, розглянувши матеріали справи № 127-26.4/74-19 про порушення приватним акціонерним товариством «Київстар» (м. Київ, ідентифікаційний код юридичної особи 21673832) законодавства про захист від недобросовісної конкуренції,

ВСТАНОВИВ:

1. ПРЕДМЕТ СПРАВИ

- (1) Порушення, передбачене статтею 15¹ Закону України «Про захист від недобросовісної конкуренції», у вигляді поширення інформації, що вводить в оману.
- (2) Порушення, вчинене шляхом повідомлення приватним акціонерним товариством «Київстар» невизначеному колу осіб у рекламі власних послуг інформації з твердженням «№ 1 швидкість мобільного Інтернету», що вводить в оману.

2. СТОРОНИ

- (3) Заявником є товариство з обмеженою відповідальністю «лайфселл» (далі – ТОВ «лайфселл», Заявник) (м. Київ, ідентифікаційний код юридичної особи 22859846). Основним видом діяльності ТОВ «лайфселл» є діяльність у сфері надання телекомунікаційних послуг, у тому числі надання послуг доступу до мережі Інтернет.
- (4) ТОВ «лайфселл» надає телекомунікаційні послуги на території України, зокрема, згідно з чинними ліцензіями НКРЗІ № 000774 від 31.05.2017, № 000775 від 31.05.2017, № 000773 від 31.05.2017 та № 000772 від 31.05.2017.
- (5) Отже, Заявник є суб'єктом господарювання в розумінні статті 1 Закону України «Про захист економічної конкуренції».
- (6) Відповідачем є приватне акціонерне товариство «Київстар» (далі – ПрАТ «Київстар», Товариство, Відповідач) (м. Київ, ідентифікаційний код юридичної особи 21673832). Основним видом діяльності ПрАТ «Київстар» є діяльність у сфері надання телекомунікаційних послуг, у тому числі надання послуг доступу до мережі Інтернет.
- (7) ПрАТ «Київстар» надає телекомунікаційні послуги на території України, зокрема, згідно з чинними ліцензіями НКРЗІ № 9518 від 01.07.2018, № 9517 від 01.07.2018, № 9503 від 01.07.2018, № 9446 від 06.03.2018, № 9445 від 06.03.2018 та № 9444 від 06.03.2018.

- (8) Отже, ПрАТ «Київстар» є суб'єктом господарювання в розумінні статті 1 Закону України «Про захист економічної конкуренції».
- (9) ПрАТ «Київстар» і ТОВ «лайфселл» здійснюють діяльність на одному ринку надання телекомунікаційних послуг та є конкурентами.

3. ПРОЦЕСУАЛЬНІ ДІЇ

- (10) До Антимонопольного комітету України (далі – Комітет) надійшла заява від 14.02.2019 № 717 (zareєстрована в Комітеті 22.02.2019 за № 8-01/65-AM) (далі – Заява) ТОВ «лайфселл», що здійснює діяльність у сфері телекомунікацій, щодо порушення законодавства про захист від недобросовісної конкуренції ПрАТ «Київстар» у вигляді поширення в рекламі інформації з текстом «№ 1 ШВИДКІСТЬ МОБІЛЬНОГО ІНТЕРНЕТУ» (далі – Твердження), що вводить в оману споживачів.
- (11) За результатами попереднього опрацювання Заяви та доданих до неї матеріалів було виявлено, що Заяву подано без додержання вимог, викладених у пункті 18 Правил розгляду заяв і справ про порушення законодавства про захист економічної конкуренції, затверджених розпорядженням Антимонопольного комітету України від 19 квітня 1994 року № 5, зареєстрованих у Міністерстві юстиції України 6 травня 1994 року за № 90/299 (у редакції розпорядження Антимонопольного комітету України від 29 червня 1998 року № 169-р) (із змінами) (далі – Правила), а саме, не додано окремих документів та інших матеріалів, які підтверджують викладені в Заяві обставини, що перешкоджає її розгляду. У зв'язку з наведеним, Заяву листом від 15.03.2019 № 127-26/09-3555 залишено без руху.
- (12) Заявник на лист від 15.03.2019 № 127-26/09-3555 про залишення Заяви без руху й надання інформації надав відповідь листом від 09.04.2019 № 1644 (вх. Комітету № 8-08/4595 від 12.04.2019).
- (13) Для з'ясування дійсних обставин, викладених у Заяві, листом від 07.05.2019 № 127-26/09-5914 Комітетом надіслано вимогу про надання інформації до ПрАТ «Київстар».
- (14) ПрАТ «Київстар» на вимогу Комітету від 07.05.2019 № 127-26/09-5914 надало відповідь листом від 20.05.2019 № 11378/05 (вх. Комітету № 8-09/453-кі від 22.05.2019).
- (15) Розпорядженням державного уповноваженого Комітету від 18.06.2019 № 09/194-р розпочато розгляд справи № 127-26.4/74-19 (далі – Справа) за ознаками вчинення ПрАТ «Київстар» порушення, передбаченого статтею 15¹ Закону України «Про захист від недобросовісної конкуренції», у вигляді поширення в рекламі власних послуг із твердженням «№ 1 ШВИДКІСТЬ МОБІЛЬНОГО ІНТЕРНЕТУ» інформації, що вводить в оману.
- (16) Листом від 29.07.2019 № 16937/05 (вх. Комітету № 8-01/8755 від 29.07.2019) Товариство надало додаткові пояснення у Справі.
- (17) Листом від 21.10.2019 № 23314/05 (вх. Комітету № 8-01/12295 від 23.10.2019) Товариство надало додаткові пояснення у Справі.
- (18) Листом від 28.10.2020 № 127-26/09-14752 Комітет надіслав запит про надання інформації до НКРЗІ.

- (19) НКРЗІ надало відповідь на запит Комітету від 28.10.2020 № 127-26/09-14752 листом від 26.11.2020 б/н (вх. Комітету № 7-09/15418 від 26.11.2020).
- (20) Листом від 03.03.2020 № 5150/02 (вх. Комітету № 8-01/2977 від 05.03.2020) Товариство надало додаткові пояснення у Справі.
- (21) Листом від 17.12.2020 № 127-26/09-17422 Комітетом надіслано вимогу про надання інформації до ПрАТ «Київстар».
- (22) ПрАТ «Київстар» надало відповідь на вимогу Комітету від 17.12.2020 № 127-26/09-17422 листом від 05.01.2021 № 124/02 (вх. Комітету № 8-09/19-кі від 06.01.2021).
- (23) Листом від 12.03.2021 № 127-26/08-3856 Комітетом надіслано запит про надання інформації до Міністерства цифрової трансформації України (далі – Мінцифри).
- (24) Листом від 01.04.2021 № 1/04-4-3591 (вх. Комітету № 6-08/4432 від 01.04.2021) Мінцифри надало відповідь на запит від 12.03.2021 № 127-26/08-3856.
- (25) Листом від 26.03.2021 № 127-26/08-4803 Комітетом надіслано вимогу про надання інформації до ПрАТ «Київстар».
- (26) ПрАТ «Київстар» надало відповідь на вимогу Комітету від 26.03.2021 № 127-26/08-4803 листом від 14.04.2021 № 9891/01 (вх. Комітету № 8-08/593-кі від 19.04.2021).
- (27) Дорученням Голови Комітету від 15.06.2021 № 13-06/592 міжобласним територіальним відділенням Комітету доручено провести опитування споживачів послуг мобільного зв'язку щодо обставин Справи.

4. ОБСТАВИНИ СПРАВИ

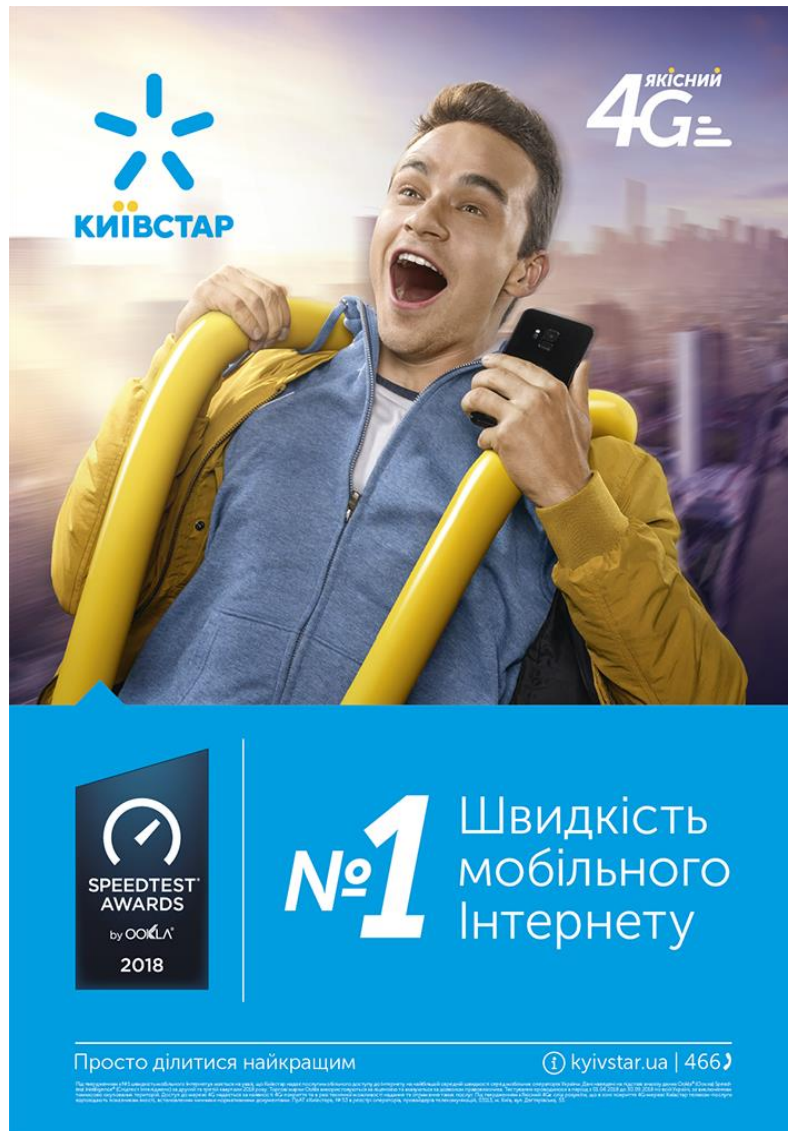
Обставини Справи, встановлені за інформацією, наданою сторонами під час розгляду Заяви

- (28) Заявник зазначає, що в жовтні 2018 року йому стало відомо про те, що ПрАТ «Київстар» почало поширювати рекламу з текстом «№ 1 швидкість мобільного Інтернету».
- (29) ТОВ «лайфселл» зазначає, що, використовуючи твердження «№ 1 ШВИДКІСТЬ МОБІЛЬНОГО ІНТЕРНЕТУ», Товариство має на меті створити уявлення у споживача про те, що швидкість передачі даних у мережі ПрАТ «Київстар» є найвищою.
- (30) Разом із тим Заявник зазначає, що Твердження є неправдивим і таким, що спотворює ситуацію на ринку надання телекомунікаційних послуг. ТОВ «лайфселл» зазначає, що Комітетом у рекомендаціях № 47-рк від 13.12.2018 у справі № 127-26.4/273-16 було встановлено, що реальна швидкість передачі даних, при наданні цих послуг для кожного окремого споживача, у кожному окремому випадку визначається такими параметрами, як: завантаженість сектору базової станції, віддаленість абонента від базової станції, рельєф місцевості, характер забудови тощо. До того ж, крім технічних факторів і можливостей обладнання, значно впливає на швидкість передачі інформації гнучкість тарифної політики оператора.

- (31) Отже, на думку Заявника, реальна швидкість передачі даних у межах одного населеного пункту може відрізнятись в одного й того ж самого оператора мобільного зв'язку, тобто в межах однієї ділянки бути більшою, а в межах іншої – меншою. При цьому швидкість передачі даних на одній ділянці може бути більшою в одного з мобільних операторів, а на іншій ділянці вже інший оператор мобільного зв'язку буде надавати відповідні послуги з більшою швидкістю.
- (32) Тобто, Заявник зазначає, що оператор рухомого (мобільного) зв'язку не може заявляти, що швидкість передачі даних у його мережі є найвищою.
- (33) Заявник зазначає, що Товариство поширює рекламу з Твердженням на офіційній сторінці в мережі «Фейсбук», на власному вебсайті, у відеороликах на сайті «Ютуб», у магазинах, що працюють під знаком для товарів і послуг «Київстар», та на вуличних білбордах.
- (34) У рекламних матеріалах, нижче твердження «№ 1 ШВИДКІСТЬ МОБІЛЬНОГО ІНТЕРНЕТУ», Товариство дрібним шрифтом розміщує таку інформацію: «Під твердженням «№ 1 швидкість мобільного Інтернету» мається на увазі, що Київстар надає послуги мобільного доступу до Інтернету на найбільшій середній швидкості серед мобільних операторів України. Дані наведені на підставі аналізу даних Ookla (Оокла) Speedtest Intelligence^R (Спідтест Інтелідженс) за другий та третій квартали 2018 року. Торгові марки Ookla використовуються за ліцензією та вказуються за дозволом правласника. Тестування проводилося в період з 01.04.2018 до 30.09.2018 по всій Україні, за виключенням тимчасово окупованих територій. Доступ до мережі 4G надається за наявності 4G покриття та в разі технічної можливості надання та отримання таких послуг» (далі – Пояснення до твердження 1). У рекламному відеоролику зазначений текст транслюється впродовж трьох секунд – з 10 по 13 секунду.
- (35) ТОВ «лайфселл» зазначило, що:
1. Детально вивчило дані компанії «Ookla (Оокла) Speedtest Intelligence^R» (далі – компанія «Ookla»), які використовує Товариство для обґрунтування використання Твердження, та дійшло висновку, що дані дослідження, проведеного компанією «Ookla» (далі – Дослідження), є неповними й неточними та не можуть підтвердити правдивість Твердження, що Товариство має найвищу швидкість передачі даних.
 2. У Дослідженні зазначено дані лише щодо трьох міст: Київ, Харків та Одеса. Проведення Дослідження лише в трьох містах України не може давати підстави для твердження, що той чи інший оператор мобільного зв'язку має перевагу в швидкості передачі даних.
 3. Тобто, у Дослідженні не враховано загальноукраїнське навантаження на мережі всіх мобільних операторів, щодо яких проводилося Дослідження.
 4. ПрАТ «Київстар» у своїх матеріалах поширює зображення «нагороди» від компанії «Ookla» із позначенням «Speedtest Awards by Ookla 2018», яка наштотує споживача на думку, що Товариство мало найбільшу швидкість передачі даних впродовж усього 2018 року. Разом із тим дані в Дослідженні наведені лише за II та III квартали 2018 року.
- (36) З огляду на зазначене Заявник вважає, що Твердження, яке поширює в рекламі Товариство, містить неповні й неточні відомості і є таким, що вводить в оману невизначене коло осіб, що є порушенням статті 15¹ Закону України «Про захист від недобросовісної конкуренції».
- (37) ПрАТ «Київстар» у відповіді на вимогу Комітету повідомило листом від 20.05.2019 № 11378/05 (зареєстрований у Комітеті 22.05.2019 за № 8-09/453-кі), що:

1. Почало поширювати Твердження в рекламі 18.10.2018.
2. Суть Твердження, яке Товариство хотіло донести до споживачів, міститься в Поясненні до твердження 1.

(38) Товариство надало зразки друкованої реклами та відеоролики з Твердженням. Зокрема, друкована реклама має такий вигляд:



(39) Друкована реклама (див. зображення в пункті 38) та рекламні відеоролики Товариства, такі як: «Безлімітний 4G» від Київстар (<https://www.youtube.com/watch?v=cidVDhMJ-3Y>), «Без першої плати за послуги» (<https://www.youtube.com/watch?v=U8opBaUMUNk>), «Якісний 4G там де ви» (<https://www.youtube.com/watch?v=NfPu0UBeQ1c>), супроводжувалися Поясненням до твердження 1, що транслювалося протягом трьох секунд відеоролика. А рекламні відеоролики з твердженнями «Відеобезлім для всього Київстару без плати за трафік» (<https://www.youtube.com/watch?v=kr9QmUDDRL4>), «4G покриття є» (<https://www.youtube.com/watch?v=HL-ZRdR6yt0>) та «До двох місяців спілкування у подарунок» (<https://www.youtube.com/watch?v=AX3n5NTAsok>) вже супроводжувалися роз'ясненням щодо швидкості мобільного Інтернету й отриманням нагороди від компанії «Ookla», зокрема, такого змісту: «Під твердженням № 1 швидкість мобільного інтернету мається на увазі, що у 2018 та переважній частині 2019 року Київстар надає послуги мобільного доступу до Інтернету на найбільшій середній швидкості серед мобільних операторів України. Дані наведені на підставі аналізу даних

Ookla (Оокла) Speedtest Intelligence^R (Спідтест Інтелідженс) за 2018 рік та II-III квартали 2019 року. Торгові марки Ookla використовуються за ліцензією та вказуються за дозволом правовласника. Тестування проводилося в період з 01.01.2018 до 31.12.2018 і з 01.04.2019 до 30.09.2019 по всій Україні, за виключенням тимчасово окупованих територій. Доступ до мережі 4G надається за наявності 4G покриття та в разі технічної можливості надання та отримання таких послуг» (далі – Пояснення до твердження 2). Тобто, таке пояснення вже містило інформацію про отримання нагороди від компанії «Ookla» у 2018 та 2019 роках.

- (40) ПрАТ «Київстар» надало Комітету результати дослідження, проведеного компанією «Ookla» за II та III квартали 2018 року, відповідно до якого Товариство використовує в рекламі Твердження. Також Товариство наголосило, що згідно з результатами Дослідження мобільний Інтернет ПрАТ «Київстар» став переможцем премії «Speedtest Awards» в Україні за швидкість мобільної мережі за II та III квартали 2018 року. Крім того, Товариство зазначає, що ним також отримано сертифікат переможця премії «Speedtest Awards» в Україні за I – IV квартали 2018 року. Відповідне тестування проводилось у період з 01.04.2018 до 31.12.2018 по всій Україні, за винятком тимчасово окупованих територій.
- (41) Товариство зазначає, що не отримувало скарг від фізичних та юридичних осіб щодо поширеного Твердження.
- (42) За інформацією Товариства, на першій сторінці звіту «Speedtest Fastest Mobile Award» в Україні про швидкість мобільної мережі за I – IV квартали 2018 року міститься карта України, де відображено тестування мобільної мережі на LTE-пристроях в Україні. На карті темними плямами позначені місця, де проводилися тестування мобільної мережі, – це більша частина території України, а не тільки міста Київ, Одеса, Харків та Львів. Стосовно зазначення у звіті окремих міст, то вони наведені як приклад швидкості мереж мобільних операторів в окремо взятих містах України, а не як вказівка виключного переліку тих міст, в яких компанія «Ookla» проводила своє тестування.
- (43) Крім того, Товариство надало лист компанії «Ookla» від 05 липня 2019 року, де, зокрема, повідомляється: *«Цим листом повідомляємо, що компанія «Київстар», Україна, отримала нагороду Speedtest Awards™ за I-4 квартали 2018 року. Цією нагородою визнається відданість Київстара забезпеченню високої швидкості та надійної мережі для клієнтів по всій території України. Київстар отримав оцінку Speedtest Score™ - 16,32 з середньою швидкістю завантаження 17,94 Мбіт/с, вивантаження - 8,99 Мбіт/с. Ці дані включають вимірювання тестів мобільної мережі за допомогою додатку Speedtest® для всіх операторів України на національному, регіональному та міському рівнях, як відзначено на мапі. Наші дані підтверджують, що протягом вказаного періоду Київстар мав найвищі швидкості в Україні для мобільних користувачів».*
- (44) Також у листі компанії «Ookla» від 05 липня 2019 року зазначено: *«Ookla є глобальним лідером тестування ефективності Інтернет-мережі та діагностики мережі, ініційованої користувачем. Завдяки мільйонам тестів щодня Speedtest надає найбільш охоплюючий огляд ефективності світової мережі Інтернет і її доступності. Даним компанії та її висновкам довіряють, як джерелам інформації, якими користуються мобільні оператори, провайдери Інтернет-послуг, університети та державні органи для повноцінного розуміння складності Інтернет-послуг як за локацією, так і за провайдером. Суворість теорії та методів обробки даних, що стоять за процесом відбору нами зразків, виключають будь-яку упередженість даних, створюють «кількість*

зразків» для бенчмаркінгу, а отже забезпечують справедливий і точний бенчмаркінг провайдерів».

- (45) Товариство наголошує, що компанія «Ookla» є світовою компанією, результатам дослідження якої довіряє широке коло суб'єктів. Під час своїх досліджень компанія використовує власну методику. У Товариства відсутні підстави не довіряти результатам дослідження компанії «Ookla», враховуючи її світову репутацію, репрезентативність результатів та довіру широкого кола суб'єктів господарювання. При цьому Товариство під час поширення твердження «№ 1 швидкість мобільного Інтернету» зазначає, що «ПрАТ «Київстар» надає послуги мобільного доступу до Інтернету на найбільшій середній швидкості серед мобільних операторів України. Дані наведені на підставі аналізу даних компанії Ookla (Оокла) Speedtest intelligence (Спідтест Інтелідженс) за другий та третій квартали 2018 року. Тестування проводилося в період з 01.04.2018 до 30.09.2018 по всій Україні, за виключенням тимчасово окупованих територій...»
- (46) Крім того, Товариство зазначає, що відповідні дослідження компанія «Ookla» проводить не лише на території України, але й в інших країнах світу, і на підставі таких досліджень мобільні оператори у своїй діяльності використовують твердження щодо «найшвидшої мережі».
- (47) Також Товариство надало Комітету нотаріально завіреним переклад звіту «Speedtest Fastest Mobile Award» в Україні від компанії «Ookla» за швидкість мобільної мережі за I – IV квартали 2019 року. Нагородою засвідчено, що Київстар забезпечує високу швидкість та надійність мережі для клієнтів по всій території України. Дані Speedtest Intelligence® складаються з мільйонів тестів, ініційованих користувачами на веб- та мобільних платформах Speedtest®. Щодо кожного провайдера України, представленого в Speedtest Intelligence, проведено значний обсяг тестів по всій території України. Отже, Товариство отримало від компанії «Ookla» винагороду «Speedtest Awards» в Україні за швидкість мобільної мережі як за II та III квартали 2018 року, так і за I – IV квартали 2019 року.
- (48) Додатково ПрАТ «Київстар» надало Комітету Звіт за 2019 рік «Барометр мобільного інтернету. Мобільний зв'язок в Україні» (далі – Звіт) французької компанії «nPerf», який опубліковано 12 лютого 2020 року.
- (49) Згідно з інформацією Товариства компанія «nPerf» пропонує безкоштовний додаток для тестування якості інтернет-зв'язку, який можна встановити на мобільних телефонах з операційними системами Android, iOS (Apple) та Windows Phone. Додаток надається безкоштовно кожному, хто бажає оцінити якість мобільного зв'язку. Усі користувачі додатка nPerf становлять тестувальну групу для цього дослідження. Тому дослідження компанії «nPerf» базується на результатах десятків тисяч тестів, які виконують щомісячно кінцеві користувачі операторів. Це робить його краудсорсинговим дослідженням із залученням найбільшої тестувальної групи в Україні.
- (50) Відповідно до Звіту: «У 2019 р. користувачі nPerf здійснили 25 867 тестів якості зв'язку (зокрема тестування швидкості, якості перегляду вебсторінок та якості потокового відео з використанням мобільного додатку nPerf (для систем iOS, Android). Протягом 2019 р. компанія «Київстар» забезпечила найшвидші інтернет з'єднання серед мобільних мереж в Україні. Із середньою швидкістю завантаження 21 Мбіт/с «Київстар» набагато випередила конкурентів: компанія Vodafone посіла друге місце з показником швидкості 16 Мбіт/с. Аналогічна ситуація спостерігається і щодо швидкості передачі даних». Товариство наголошує, що аналогічні показники швидкостей мобільного інтернету для Товариства зазначені і в звіті Ookla за 2019 рік, що підтверджує об'єктивність

вимірювання двома компаніями незалежно від застосованої методології та відображає реальну середню швидкість в мережі ПрАТ «Київстар».

- (51) Товариство також зазначило, що Мінцифри у своїй діяльності з метою оцінки якості та перевірки технічних показників якості Інтернету, а саме швидкості, уклало договір з компанією «Ookla».
- (52) Товариство припинило використовувати Твердження 28.09.2020 у зв'язку із закінченням строку договору з компанією «Ookla».

Інформація від НКРЗІ

- (53) За інформацією, отриманою від НКРЗІ, відповідно до пункту 3.4 Положення про якість телекомунікаційних послуг, затвердженого рішенням НКРЗІ від 15.04.2010 № 174 та зареєстрованого в Міністерстві юстиції України 23.06.2010 за № 429/17724 (далі – Положення), оператори телекомунікацій, які надають послуги фіксованого телефонного зв'язку, рухомого (мобільного) зв'язку та послуги з доступу до Інтернету, щороку до 30.01.2020 повинні подавати до НКРЗІ звіти про якість телекомунікаційних послуг за формою № 11-ЯТП.
- (54) Звітність від операторів рухомого (мобільного) телефонного зв'язку щодо якості послуг, рівні яких підлягають обов'язковому оприлюдненню у 2020 році, надійшла в повному обсязі. За інформацією операторів телекомунікацій, вимоги наказу Мінтрансу зв'язку «Про встановлення рівнів якості послуг рухомого (мобільного) зв'язку» від 19.03.2010 № 147, зареєстрованого в Міністерстві юстиції України 06.04.2010 за № 277/17572, дотримуються.
- (55) Вказані у звітах значення показників якості послуг отримані шляхом самостійних випробувань та залучення на договірних засадах акредитованих в установленому порядку органів з оцінки відповідності: ПрАТ «ВФ Україна», ТОВ «лайфселл», ТОВ «ТриМоб», ПрАТ «Телесистеми України» здійснили випробування самостійно; ПрАТ «Київстар» і ТОВ «Інтернаціональні телекомунікації» провели випробування ряду параметрів із залученням акредитованих у Національному агентстві з акредитації України випробувальних лабораторій ТОВ «Науково-технічний центр «Омніс» та ДП «УДЦР» відповідно.
- (56) За 2019 рік надано такі значення:
- ТОВ «лайфселл» – 21,78 Мбіт/с;
 - ПрАТ «Київстар» – 21 Мбіт/с;
 - ПрАТ «ВФ Україна» – 21 Мбіт/с;
 - ТОВ «ТриМоб» – 2,48 Мбіт/с;
 - ТОВ «Інтернаціональні телекомунікації» – 505,75 кбіт/с;
 - ПрАТ «Телесистеми України» – 150 кбіт/с.
- (57) За 2018 рік надано такі значення:
- ТОВ «лайфселл» – 20406,43 кбіт/с;
 - ПрАТ «Київстар» – 20341 кбіт/с;
 - ПрАТ «ВФ Україна» – 11,06 Мбіт/с;
 - ТОВ «ТриМоб» – 2361,9 кбіт/с;
 - ТОВ «Інтернаціональні телекомунікації» – 495,9 кбіт/с.
 - ПрАТ «Телесистеми України» – 150 кбіт/с.

Інформація від Міністерства цифрової трансформації України

- (58) За інформацією, отриманою від Мінцифри на запит Комітету від 12.03.2021 № 127-26/08-3856, встановлено, що між Мінцифри й компанією «Ookla» дійсно підписано ліцензійний договір із метою вимірювання компанією «Ookla» швидкості Інтернету на території України в період з 01 липня 2018 року по 30 червня 2020 року, а саме, даних Speedtest Intelligence (фіксовані, мобільні з використанням бездротових мереж WiFi, 3G, 4G, LTE).
- (59) Мінцифри зазначило, що компанія «Ookla» та, зокрема, її продукт під назвою speedtest.net є найбільш відомими на українському ринку вимірювання швидкості Інтернету. Про це свідчить порівняння кількості пошукових запитів за даними Google Trends серед найближчих конкурентів компанії «Ookla»: порівняння кількості пошукових запитів за назвами компаній: <https://trends.google.com/trends/explore?date=today%205-y&geo=UA&q=ookla,nperf,speedcheck,meter.com>; порівняння кількості пошукових запитів за назвами продуктів: <https://trends.google.com/trends/explore?date=today%205-v&geo=UA&q=speedtest.net,nperf.com,speedcheck.org,meter.com>. Також за типовими пошуковими запитами на зразок «тест швидкість інтернету» speedtest.net опиняється на перших позиціях. Провайдери мобільного та дротового Інтернету, що опиняються в першій десятці видачі за вказаним вище пошуковим терміном, власноруч розміщують віджет speedtest.net для вимірювання швидкості з'єднання, посилаючись на цей сервіс як на джерело точних даних. Тести компанії «Ookla», як і тести її конкурентів на ринку вимірювання швидкості Інтернету, ініціюють безпосередньо користувачі. Відтак чим більше користувачів знають про компанію та її продукт та чим кращі позиції її продукту в результатах пошуку, тим більше результатів тестів отримує компанія. Чим більше результатів тестів доступно компанії, тим більш репрезентативну вибірку серед користувачів і, як наслідок, точніші результати дослідження (відбір призера) вона отримує.
- (60) Мінцифри в межах проекту широкосмугового доступу до мережі Інтернет аналізує дані двох компаній – «Ookla» та її найближчої конкурентки «Nperf». Кількість тестів, що проводяться в Україні з використанням продукту компанії «Ookla» (speedtest.net), майже у 10 разів більша, ніж кількість тестів із використанням продукту її конкурентки – Nperf.com.
- (61) Об'єм даних, використовуваних компанією «Ookla» в її дослідженні, у комбінації з уніфікованою методологією дослідження, є достатнім для отримання точних результатів Speedtest Awards.
- (62) Щодо критерію об'єктивності Мінцифри зазначає, що в «Speedtest Awards» результат подібних досліджень залежить від обраної дослідницьким центром методології. Різні дослідницькі центри у власних дослідженнях можуть акцентувати увагу на відмінних аспектах якості та швидкості інтернет-з'єднання. Оскільки кожна з компаній обирає власну методологію, підходи до аналізу даних та має доступ до різних об'ємів даних, це може призводити до отримання відмінних результатів.
- (63) На думку Мінцифри, опублікована компанією «Ookla» методологія дослідження, що стала основою конкурсу «Speedtest Awards» (<https://www.speedtest.net/awards/methodology>), уніфіковано застосовується на міжнародному рівні – у ній не простежуються специфічні упередження, що могли б викривляти результати дослідження «Speedtest Awards» на користь ПрАТ «Київстар».

Обставини Справи, встановлені за результатами опитування споживачів

- (64) Під час аналізу реклами Товариства з Твердженням встановлено, що у відеороликах з рекламою протягом трьох секунд дрібним текстом зазначається Пояснення до твердження 1 або Пояснення до твердження 2. Також Пояснення до твердження 1 зазначено дрібним текстом у рекламних листівках Товариства, крім того, у деталізації повідомлено, що Дослідження проводилося по всій Україні (див. зображення в пункті 38).
- (65) З метою розуміння споживачами Твердження, поширеного в рекламі Товариства, дорученням Голови Комітету від 15.06.2021 № 13-06/592 міжобласним територіальним відділенням Комітету доручено провести опитування споживачів послуг мобільного зв'язку.
- (66) Згідно з інформацією, отриманою від територіальних відділень Комітету, з трьохсот трьох (303) опитаних споживачів:
- (67) на питання «Як Ви розумієте наступне рекламне твердження оператора мобільного зв'язку: «№ 1 ШВИДКІСТЬ МОБІЛЬНОГО ІНТЕРНЕТУ» (з фотокопією рекламної листівки Товариства із зазначеною рекламою) споживачі відповіли таким чином:
- оператор Київстар надає послуги доступу до мережі Інтернет з найбільшою швидкістю по всій території України порівняно з іншими операторами мобільного зв'язку – **сто сімдесят дві особи (56,8 %)**;
 - оператор Київстар надає послуги доступу до мережі Інтернет з найбільшою швидкістю на окремих ділянках території України порівняно з іншими операторами мобільного зв'язку – **тридцять чотири особи (11,2 %)**;
 - оператор Київстар надає послуги мобільного доступу до мережі Інтернет на найбільшій середній швидкості серед мобільних операторів України – **п'ятнадцять осіб (5 %)**;
 - оператор Київстар надає послуги доступу до мережі Інтернет з найбільшою швидкістю порівняно з іншими операторами мобільного зв'язку, що підтверджується премією «Speedtest Awards» в Україні за швидкість мобільної мережі за 2018 рік – **сімдесят дев'ять осіб (26 %)**;
 - таке твердження є незрозумілим та не дає чіткої відповіді – **дві особи (0,7 %)**;
 - ваш варіант: **одна особа (0,3 %)**.
- (68) Отже, суть Твердження, яке Товариство хотіло донести до споживачів, що міститься в примітці Пояснення до твердження 1, а саме: під твердженням «№ 1 ШВИДКІСТЬ МОБІЛЬНОГО ІНТЕРНЕТУ» мається на увазі, що Київстар надає послуги мобільного доступу до Інтернету на найбільшій **СЕРЕДНІЙ** швидкості серед мобільних операторів України, відповідно до результатів опитування, зрозуміло лише 5% опитаних та ще 26% опитаних зрозуміли, що Товариство надає послуги доступу до мережі Інтернет із найбільшою швидкістю порівняно з іншими операторами мобільного зв'язку, що підтверджується премією «Speedtest Awards» в Україні за швидкість мобільної мережі за 2018 рік; 69% опитаних зрозуміли твердження іншим чином або не зрозуміли його.
- (69) Крім того, Мінцифри у відповіді на запит Комітету зазначило, що поширення ПрАТ «Київстар» твердження «№ 1 швидкість мобільного Інтернету», що базується на

результатах дослідження 2018 року, у 2020 – 2021 роках, не варто вважати актуальним, оскільки таке дослідження проводиться щорічно й позиції операторів у рейтингу змінюються. Так, зокрема, за результатами останнього дослідження «Speedtest Awards» Q3-Q4 2020 приз за найшвидший мобільний Інтернет отримало ПрАТ «ВФ Україна» ([https://www.speedtest.net/awards/reports/2020/2020 Ukraine Vodafone Mobile.pdf](https://www.speedtest.net/awards/reports/2020/2020%20Ukraine%20Vodafone%20Mobile.pdf)).

- (70) Враховуючи зазначене, Твердження в рекламі Товариства є неточним внаслідок обраного способу його викладення й таким, що може вплинути на намір споживача придбати послуги саме Товариства, а не його конкурентів, завдяки поширенню неточної інформації.

5. ВИСНОВКИ У СПРАВІ ТА КВАЛІФІКАЦІЯ ДІЙ ВІДПОВІДАЧА

- (71) Відповідно до статті 26 Закону України «Про рекламу» контроль за дотриманням законодавства України про рекламу щодо дотримання законодавства про захист економічної конкуренції здійснює у межах своїх повноважень Антимонопольний комітет України.

- (72) Згідно зі статтею 3 Закону України «Про Антимонопольний комітет України» основним завданням Комітету є участь у формуванні та реалізації конкурентної політики, зокрема, в частині здійснення державного контролю за дотриманням законодавства про захист економічної конкуренції.

- (73) Відповідно до частини першої статті 7 Закону України «Про Антимонопольний комітет України» у сфері здійснення контролю за дотриманням законодавства про захист економічної конкуренції Комітет має повноваження розглядати заяви і справи про порушення законодавства про захист економічної конкуренції та проводити розслідування за цими заявами і справами; при розгляді заяв і справ про порушення законодавства про захист економічної конкуренції, проведенні перевірки та в інших передбачених законом випадках вимагати від суб'єктів господарювання, об'єднань, органів влади, органів місцевого самоврядування, органів адміністративно-господарського управління та контролю, їх посадових осіб і працівників, інших фізичних та юридичних осіб інформацію, в тому числі з обмеженим доступом.

- (74) Відповідно до 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.

- (75) Отже, матеріалами Справи та розділом 4 цих рекомендацій встановлено, що дії ПрАТ «Київстар» з поширення в рекламі твердження «№ 1 швидкість мобільного інтернету» з деталізацією «Під твердженням № 1 швидкість мобільного інтернету мається на увазі, що ПрАТ «Київстар» надає послуги мобільного доступу до Інтернету на найбільшій середній швидкості серед мобільних операторів України. Дані наведені на підставі аналізу даних компанії Ookla (Оокла) Speedtest intelligence (Спідтест Інтелідженс) за другий та третій квартали 2018 року» неточних відомостей, внаслідок обраного способу його викладення, є порушенням, передбаченим статтею 15¹ Закону України «Про захист від недобросовісної конкуренції», у вигляді поширення інформації, що вводить в оману.

(76) Тобто, роз'яснення Твердження в рекламі Товариства з приводу того, що ПрАТ «Київстар» надає послуги мобільного доступу до Інтернету на найбільшій СЕРЕДНІЙ швидкості серед мобільних операторів України, є незрозумілим для звичайного споживача, що підтверджується опитуванням, проведеним Комітетом. Споживач сприймає рекламу «№ 1 ШВИДКІСТЬ МОБІЛЬНОГО ІНТЕРНЕТУ» як твердження безумовного лідерства Відповідача в швидкості надання послуг мобільного доступу до Інтернету, що може надати останньому конкурентних переваг на відповідному ринку.

(77) Товариство припинило використовувати Твердження 28.09.2020.

Враховуючи викладене, з метою вжиття заходів для усунення наслідків порушення законодавства про захист економічної конкуренції, керуючись статтею 46 Закону України «Про захист економічної конкуренції», Антимонопольний комітет України надає приватному акціонерному товариству «Київстар» (м. Київ, ідентифікаційний код юридичної особи 21673832) такі

РЕКОМЕНДАЦІЇ:

Вжити заходів для усунення наслідків порушення, передбаченого статтею 15¹ Закону України «Про захист від недобросовісної конкуренції», у вигляді поширення в рекламі з твердженням «№ 1 швидкість мобільного інтернету» неточної, внаслідок обраного способу викладення, інформації про те, що ПрАТ «Київстар» надає послуги мобільного доступу до Інтернету на найбільшій швидкості серед мобільних операторів України, та утриматися від вчинення таких дій у подальшому. Інформування споживачів про власні послуги здійснювати способом, який не вводитиме в оману.

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 цих рекомендацій повідомити Антимонопольний комітет України у десятиденний строк з дня їх отримання.

Відповідно до частини третьої статті 46 Закону України «Про захист економічної конкуренції», за умови 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 відповідних заходів для усунення наслідків порушення, розпочате провадження у справі про порушення законодавства про захист економічної конкуренції закривається.

В. о. Голови Комітету

О. МУЗИЧЕНКО