ТЕЛЕКОМ

Операторы заплатят за молчание абонентов

госрегулирование

«Безобразие, встретимся в суде!» — такие сообщения разъяренные абоненты оставляют в интернет-форумах после каждого более или менее крупного сбоя в сотовых сетях. Однако до таких встреч пока не доходило — заставить оператора компенсировать убытки, понесенные частными абонентами и целыми компаниями из-за отсутствия сотовой связи, используя действующее сейчас законодательство, практически невозможно. Ситуация изменится, когда в силу вступят «Правила оказания услуг подвижной связи», разработанные Мининформсвязи РФ. Этот документ, в частности, дает абонентам возможность требовать от оператора компенсацию убытков в случае аварии сети.

На сегодняшний день не существует статистики того, сколько теряют частные и корпоративные абоненты в случае сбоев на сотовых сетях. Оценить, сколько денег теряет крупная компания, топ-менеджеры которой не могут дозвониться до своих партнеров, подчиненных, адвокатов и т. п., не берется никто, однако речь может идти о многомиллионных убытках. Эмоции абонентов кипят, но в компаниях сотовой связи не могут припомнить случаев, когда кто-то из абонентов пытался через суд компенсировать ущерб от отсутствия сотовой связи или упущенную выгоду.

Между тем ситуация может измениться уже в ближайшее время. Мининформсвязи при участии операторских компаний разработало проект «Правил оказания услуг подвижной связи». Этот документ подготовлен в рамках реализации положений нового закона «О связи» и уже согласован в ключевых федеральных ведомствах.

Подобного нормативного акта в России ранее не существовало — компании сотовой связи работают по правилам оказания услуг телефонной связи образца 1997 года. Наиболее интересное с точки зрения потребителей новшество новых правил содержится в 4-м разделе, который называется «Обязанности и права оператора подвижной связи». Там, в частности, сказано: «Оператор подвижной связи обязан возмещать клиенту убытки, причиненные неисполнением или ненадлежащим исполнением своих обязательств в соответствии с настоящими правилами и договором об оказании услуг». Таким образом, правила дают абонентам веский аргумент для разговора с оператором о возмещении убытков и упущенной выгоды.

Кроме того, в проекте правил говорится, что «оператор подвижной связи

АНДРЕЙ БИТЬКО

обязан выплачивать клиенту неустойку в размерах, предусмотренных законом или договором об оказании услуг подвижной связи, при нарушении сроков исполнения услуг подвижной связи, сроков устранения недостатков». То есть если оператор не реагирует оперативно на официальную жалобу абонента и не может, скажем, починить загородную базовую станцию, абонент вправе требовать компенсацию.

В администрации связи России надеются, что принятие нового документа оптимизирует правила игры на российском рынке сотовой связи. «Существенный вклад в обеспечение и поддержание качества сотовой связи,— говорит глава Россвязьнадзора Валерий Бугаенко,— внесут нормы, включенные в правила оказания услуг подвижной связи и правила присоединения и взаимодействия сетей связи».

Между тем некоторые участники рынка сомневаются в том, что новые правила будут приняты правительством РФ в их нынешнем виде. Даже если такое произойдет, считают они, на практике применять их положения будет крайне непросто. Главная проблема — не ясно, как определять и доказывать размер убытков, нанесенных ненадлежащим качеством предоставляемых услуг связи. «Серьезные операторы в последнее время все чаще указывают в договоре четкие параметры качества обслуживания, предоставляемого клиенту,— говорит директор по развитию компании „Коминфо-Консалтинг“ Евгений Соломатин.— Если условия такого договора не соблюдаются (например, связь офиса с агентами была прервана в течение суток и клиент понес убытки), то клиент может предъявить претензии в оговоренном заранее объеме». Однако, как отмечает господин Соломатин, в договорах, которые заключают компании сотовой связи, таких пунктов обычно не бывает: «Теоретически можно ставить вопрос о возмещении клиенту упущенной выгоды и подавать иск в суд, но на практике это бесполезно — доказать, что из-за сбоя в работе сотовой сети у абонента сорвалась сделка на „миллиард долларов“, просто невозможно».

Несмотря на то что принятие новых правил оказания услуг подвижной связи может спровоцировать волну исков к компаниям мобильной связи, сами операторы не склонны драматизировать складывающуюся ситуацию. «Стопроцентного качества мобильной связи, как, впрочем, и фиксированной, никогда невозможно обеспечить гарантировано,— говорит специалист по связям с общественностью ОАО „Вымпелком“ Артем Минаев.— Но при этом мы положительно оцениваем новые правила. Мы работаем с абонентами в индивидуальном порядке. В случае обращения к нам с жалобами мы рассматриваем каждый конкретный случай и после рассмотрения принимаем решение о компенсации убытков».

ВАЛЕРИЙ КОДАЧИГОВ

Американский порок

В США за качеством связи никто не следит

госрегулирование

В США, как и в России, рынок сотовой связи — один из наименее регулируемых. Хотя за деятельностью сотовых операторов следят различные федеральные и региональные организации, федеральных стандартов, определяющих обязательства оператора перед клиентом, не существует.

Защита на общественных началах

О недовольстве потребителей, страдающих от произвола сотовых операторов, свидетельствуют аналитические исследования. По данным последнего опроса, проведенного потребительским изданием Consumer Reports, 25% опрошенных американцев их операторы обсчитали при последней оплате на $10 и более. В отчете за 2003 год Бюро по улучшению бизнеса сотовая связь находится на втором месте по стране среди всех отраслей по количеству жалоб. Годом раньше сотовые операторы лидировали, однако в 2003 году автодилерам удалось больше насолить потребителям, и сотовых операторов потеснили на второе место. А в рейтинге удовлетворенности потребителей, выпущенном в мае этого года Мичиганским университетом, сотовая связь оказалась на втором месте с конца, уступив лишь кабельному телевидению.

На федеральном уровне деятельность сотовых операторов регулирует Федеральная комиссия по коммуникациям (FCC), которая занимается выдачей лицензий сотовым операторам и выпускает основные регулирующие постановления в этой отрасли. На уровне штатов контроль над рынком сотовой связи переходит в руки комиссий штатов по коммунальным услугам (PUC). Они следят за ценообразованием и качеством услуг, предоставляемых частными компаниями коммунального сектора, в том числе и в области сотовой связи. Тем не менее ни FCC, ни различным PUC напрямую не предписано следить за технической стороной деятельности операторов, например за широтой канала или зоной охвата, или регулировать порядок оплаты.

За защитой своих прав недовольные абоненты чаще всего обращаются к различным потребительским ассоциациям — как специализированным, таким как Союз потребителей услуг беспроводной связи (Wireless Consumers Alliance), так и более общим — например, Потребительскому союзу (Consumer Union) или Фонду защиты прав налогоплательщиков и потребителей (Foundation for Taxpayer and Consumer Rights, FTCR). Эти организации отстаивают права потребителей в суде. Так, в октябре минувшего года FTCR подал в суд на компанию Cingular Wireless за введение в заблуждение клиентов о качестве своих услуг и назначение высоких штрафов за досрочный разрыв контракта, а также на Nextel за введение способа оплаты, препятствующего обнаружению ошибок в счетах. В мае этого года FTCR объявил, что собирает претензии частных лиц к сотовым компаниям, касающиеся качества связи и стоимости услуг, для подготовки коллективного иска против сотовых операторов. Интересы последних в потребительских конфликтах зачастую отстаивает профессиональное объединение операторов — Ассоциация сотовой телекоммуникации и интернета.

Закон один на всех

Однако защита прав и интересов потребителей осложняется неразработанностью законодательной базы. В этом году было сделано несколько важных шагов по формированию законодательства, которое устанавливает обязательства оператора перед клиентом. В мае калифорнийская PUC приняла закон о правах пользователей телекоммуникационных услуг в этом штате. Это первый в истории закон такого рода. Он обязывает операторов, работающих в Калифорнии, предоставлять абонентам подробную информацию о структуре тарифного плана, взимать плату только за заказанные клиентом услуги и допускать отказ от услуг компании в течение 30 дней с момента заключения контракта без штрафа за его досрочный разрыв. Закон войдет в силу 27 ноября.

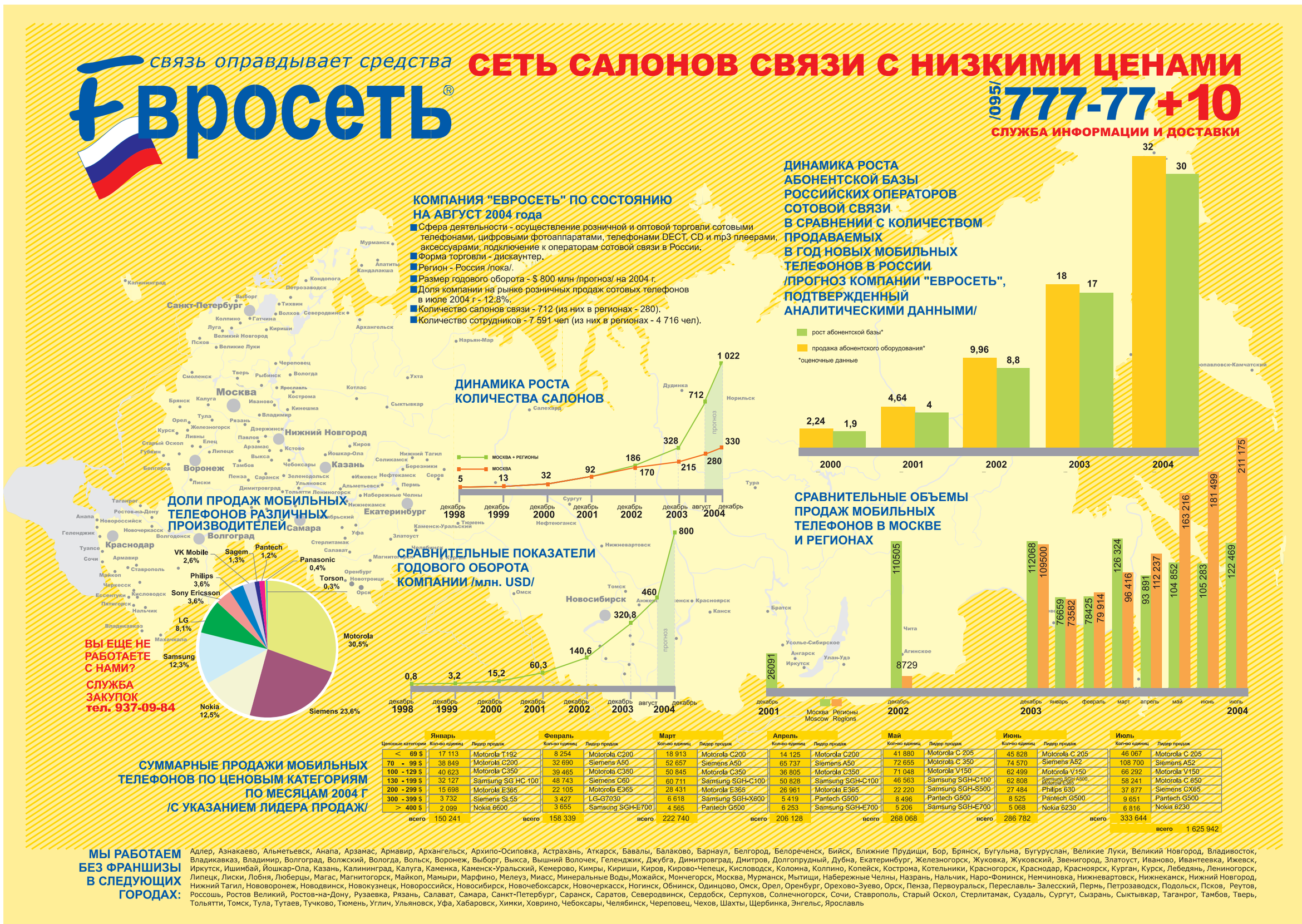
Федеральное законодательство такого рода пока не выработано, хотя определенные шаги в этом направлении уже сделаны. В феврале прошлого года нью-йоркский сенатор Чарльз Шумер выдвинул «билль о правах» пользователя сотового телефона. Этот законопроект разрешает сохранение номеров при переходе пользователей от одного оператора к другому, обязывает операторов предоставлять потребителям отдельный пакет документов, включающих стандартизованную информацию о содержании тарифного плана, и возлагает на FCC функцию мониторинга качества связи, то есть сбор и распространение различных технических данных, в том числе о силе сигнала и мертвых зонах.

Предвосхищая принятие жесткого закона, защищающего права потребителей сотовой связи, операторы поспешили пойти на некоторые уступки. В июле три крупнейших сотовых провайдера США, на которые приходится более половины всех сотовых абонентов США — Verizon Wireless, Cingular Wireless и Sprint PCS,— заключили соглашение с 32 штатами США о значительном расширении прав потребителей их услуг. Они обязались предоставлять абонентам подробные карты зоны покрытия и детализованный тарифный план, установить срок в две недели, в течение которого новые абоненты могут ознакомиться с качеством услуг и разорвать контракт без выплаты неустойки. Операторы также разрешат абонентам возвращать купленные телефоны в течение трех дней после активации с возмещением всей уплаченной суммы и выделят штатам—участникам контракта в общей сложности $5 млн на образовательные программы для потребителей. Наблюдатели предполагают, что примеру трех лидеров американского сотового рынка последуют прочие операторы, а принятые ими стандарты лягут в основу будущего федерального законодательства.

НАТАЛЬЯ СКОРЛЫГИНА

Абоненты не хотят молчать

15 июля ливанские профсоюзы и организации защиты прав потребителей призвали пользователей сотовых телефонов принять участие в акции протеста против высокой стоимости услуг связи. В Ливане, население которого составляет 4,5 млн человек, насчитывается около 850 тыс. пользователей сотовых телефонов. Ливанцы считают сотовую связь настолько необходимым атрибутом повседневной жизни, что многие из них пользуются сразу двумя телефонами. При этом стоимость услуг связи одна из самых дорогих в мире. Поэтому профсоюзы и организации защиты прав потребителей призвали пользователей отключить свои телефоны на 24 часа 15 июля. Организаторы добивались снижения стоимости звонков на 30% и отмены ежемесячной абонентской платы, которая составляет $27,5. Стоимость минуты разговора колеблется в зависимости от пакета услуг от 13 до 53 центов. В акции принял участие 51% пользователей.

В тот же день по призыву итальянской ассоциации защиты прав потребителей Intesaconsumatori пользователи сотовых телефонов выразили свой протест против высокой стоимости связи, растущей стоимости на SMS-сообщения (15 центов), чрезмерного количества спама и неразберихи с оплатой международных звонков. Италия является самым активным пользователем мобильной связи в Европе, в стране действуют 57 млн сотовых номеров. Организаторы акции подсчитали, что если каждый пользователь в течение двух часов не будет делать звонков, то компании сотовой связи потеряют около $620 млн. Пользователей призвали отключить телефоны с 12 до 14 часов. Однако в этой акции протеста приняла участие едва ли пятая часть пользователей.

5 мая во Франции состоялась акция протеста против высоких цен на отправку SMS-сообщений. Французские пользователи платят от 0,11 до 0,15 евро за одно сообщение, в то время как самому оператору это обходится в 0,02 евро. Эта акция, так же как и итальянская, не получила большой поддержки пользователей.