

MNP: как это будет

В этом году 1 декабря ознаменовалось не только началом подготовки к традиционным ёлкам, шампанским и прочим новым годам, но и завершением эпопеи с переносимостью мобильных номеров. Если по-честному, то завершится всё ближе к лету следующего года, но торжественное «открытие по бумаге» произойдёт именно в этот срок.

Пока Минкомсвязи выпускает бодрые отчёты, а кое-кто из операторов подсчитывает неизбежные убытки, мы попытаемся разобраться в хитросплетениях законодательства и всё же понять, что же на самом деле внедрились в России.

История вопроса: у нас и у них

Впервые переносимость номера была реализована в бездуховном Сингапуре в далёком 1997 году. После потянулись страны загнивающего Запада: Нидерланды, Великобритания, Германия, Италия... даже всякие Кореи и Тайланды. В США MNP была реализована в 2003 года. Забавно, но ситуации в США оказалась очень похожа на нашу: крупные операторы ни в какую не хотели внедрять услугу и она переносилась на несколько лет вперёд, до тех пор, пока не ввели штрафы и в судах не стали отклонять соответствующие иски. В недавнем прошлом услуги ввели даже Грузия и Беларусь. Всего в мире около 70 стран, позволяющих абоненту сохранять номер при переходе к другому оператору.

В России внедрение соответствующей услуги растянулось на 10 лет. Впервые о ней заговорили в 2004 году, когда казалось что «вот-вот» запуск произойдёт. В течение нескольких лет тема периодически всплывала в новостях, раздавались очередные обещания ответственных лиц и дежурные пресс-релизы операторов о том, что «россияне — особенные люди, им не нужна переносимость» (духовные скрепы тогда ещё не изобрели). Наконец, когда подключились все, кто этого хотел, а над телефонной связью нависла очевидная угроза начать терять абонентов из-за миграции в IP-сети, дело сдвинулось с мёртвой точки. Что послужило причиной, доподлинно не известно. То ли подсустились производители оборудования, то ли кому-то надо было утвердиться на новом месте. А может у кого-то появилась идея из разряда переименования милиции в полицию и запрета лампочек накаливания... как бы то ни было, в 2012 году начали предприниматься уже реальные шаги. Как это обычно бывает, долгое раскачивание сменилось ВНЕЗАПНО наступающим дедлайном 1 декабря. Когда стало очевидно, что к намеченному сроку услуга готова не будет, начались переводы стрелок и поиски виновных. Операторы заявляли, что внедрению мешает отсутствие нормативной базы (что правда, но не [вся](#)). Министерство било себя в пятку в грудь и заявляло, что всё будет сделано в срок. Чтобы помочь всё сделать в срок, в Госдуму [внесли](#) законопроект о наказании «нерадивых операторов» бесплатным обслуживанием, если те вдруг не смогут переносить номер с 1 декабря. К счастью, срок наказания в последующих редакциях [перенесли](#) на весну.

Несомненно, операторы кое в чём правы. К примеру, требований к порядку организационно-технического взаимодействия операторов подвижной радиотелефонной связи при обеспечении перенесения абонентского номера опубликованы в Российской Газете только 27 ноября. Таким образом, для того чтобы их прочитать, осмыслить и настроить всю аппаратуру у операторов есть всего три дня. Конечно, даже китайский можно выучить за ночь, но столь хардкорный вариант явно не пойдёт на пользу. На настоящий момент в недрах Минкомсвязи включён конвейер по штамповке всех недоделанных приказов, актов, инструкций и прочей бумаги, которая должна была появиться давным-давно.

Что это даёт и кому это выгодно



В первую очередь, конечно же, абоненту. Говорить о плюсах возможности уйти от неработающего

оператора или почти безболезненно принять участие в популярной российской забаве «смени-оператора-ради-акции-а-потом-выкини-симку» бессмысленно — и так всё понятно. Однако кроме прямой выгоды, MNP подстёгивает также и конкуренцию, заставляя более активно участвовать в перетоке абонентов. Если ранее переток был хоть и возможен, но не мог быть массовым из-за номера, то в новых условиях только лень способна противостоять массовой миграции.

Выгоду от переносимости получают не только абоненты, но и операторы. Конечно же, не разъевшиеся монополисты (они только теряют и чем более заевшиеся, тем сильнее), а те, кто ранее был на вторых ролях. В некоторых случаях возможен очень сильный передел рынка или вообще смена лидеров.

Однако само по себе внедрение услуги ещё не означает, что все кинутся в первый день менять оператора. Количество абонентов, желающих воспользоваться новой возможностью, сильно зависит от сопутствующих факторов: от текущей реализации MNP до состояния самого рынка сотовой связи. Основные факторы, влияющие на интенсивность и объёмы следующие:

- **Реализация услуги.** Чем проще сменить оператора, тем больше людей желают это сделать. Большие сроки переноса, высокая стоимость, бюрократические проволочки или необходимость личного присутствия в офисах операторов способны загубить всё на корню. Примером такого подхода может служить Беларусь, где в первые пару месяцев поменяли номер менее 1000 абонентов. Так получилось потому, что сама процедура была слишком сложной. Сперва приходилось идти в офис оператора-донора для закрытия договора. Там ликвидировать все долги и платить «отступные». Затем с подписанными бумагами нужно было в трёхдневный срок идти к оператору-реципиенту и заключать договор с ним. После этого ждать, пока оператор-реципиент соизволит включить клиента в сеть, при этом было невозможно пользоваться услугами оператора-донора. Ожидание, кстати, могло занять пару дней. Всё это и привело к такому печальному результату, что белорусский аналог Минкомсвязи вынужден был вносить в процедуру изменения.
- **Удовлетворённость клиента текущим оператором.** Этот фактор сильно зависит от уровня цен, качества обслуживания, покрытия и т. д. сотовой компании. Чем выше удовлетворённость, тем меньше люди склонные менять оператора. Кратко охарактеризовать это можно как «меня устраивает». Большую роль тут играет и психология. Даже если качество у конкурента выше, а цены ниже, абонент может не захотеть к нему подключиться, так как текущие условия обслуживания находятся в допустимых для него рамках.
- **Уровень конкуренции.** Тут всё просто — чем его больше, тем больше выбор и тем выше вероятность того, что клиент сменит одного оператора на другого. На уровень конкуренции сильно завязана удовлетворённость абонента. Бывают ситуации, когда конкуренция вроде бы есть, но номер меняют не многие. Происходит это оттого, что **все** фирмы предоставляют приблизительно одинаковый по качеству и цене (одинаково плохой) сервис. Эта ситуация характерна для России, где до сегодняшнего дня правит гроссен тройке (<http://youtu.be/gVZJsrymdQM?t=1m17s>): вроде бы конкуренция есть, но условия у всех приблизительно на одном уровне. Менять шило на мыло смысла, разумеется, нет. Впрочем, в последнее время ситуация несколько изменилась. Нет, речь не идёт том, что кто-то вспомнил об абоненте и стал повышать качество обслуживания. Всё как раз наоборот — распухший от почти халявных денег оператор забил на качество и в результате стал предоставлять услуги даже ниже весьма невысокого среднего уровня.

Оценки количества абонентов, желающих воспользоваться услугой, сильно разнятся. В конце 2012 года Минкомсвязь [озвучивало](#) 3 миллиона абонентов, а в конце 2013 министр высказался о 20-40%. Исследования, проведённые подразделением исследовательской компании EPSI Russia, говорят о 20,4%. А вот компания J'son & Partners Consulting прогнозирует, что востребованность MNP в России, вероятно, не превысит 3-5% в течение 2-3 лет. Приблизительно такой же прогноз дают и сотовые операторы. Как видим, цифры очень различаются.

Если попытаться предсказать, кто же из операторов приобретёт, а кто потеряет, то, скорее всего, приобретут Ростелеком, Теле2 и Мегафон, а потеряют МТС и Билайн. Об этом можно судить по индексу удовлетворённости, который согласно исследованию EPSI, снизился у МТС в 2013 году на 10%, а у Билайн на 8,9%. Наиболее лояльные абоненты у Мегафона.

Как это будет?



Основных документов, регламентирующих всю процедуру с точки зрения отношений абонент-оператор два: Федеральный закон от 25.12.2012 N 253-ФЗ и Постановление Правительства РФ от 15.07.2013 N 599. Первый вносит изменения в Закон о связи и Налоговый кодекс, второй — в Правила оказания услуг подвижной связи. Кроме того, есть ещё несколько десятков постановлений, законов и приказов, но они описывают «внутреннюю кухню» и клиенту не слишком интересны.

Для лучшего понимания, кто есть кто, вводится понятие оператора-донора (тот, кто отдаёт номер) и оператора-реципиента (тот, кто принимает номер).

Перенести номер можно только в пределах субъекта РФ, т. е. области, края, республики и т. д. Деление не учитывает столичные регионы: московский и питерский. Официально Москва и Санкт-Петербург — города федерального значения, отдельные субъекты. Однако для сотовых компаний города с соответствующими областями почти всегда представляют собой единое целое с едиными тарифами. Как операторы будут обходить эту проблему (и будут ли вообще), пока не ясно.

Абонент, который желает перенести номер, обращается с письменным заявлением либо к оператору-реципиенту, либо к третьему лицу, которому оператор доверил право заключать договор, в том числе предусматривающий использование перенесенного абонентского номера (так что ехать в центральный офис не потребуется, достаточно будет зайти в Связной или Евросеть). За право перенести номер нужно заплатить оператору-реципиенту определённую им сумму, однако, не более 100 рублей. Возможно, в дальнейшем эта сумма будет уменьшена законодательно, а возможно, этого не понадобится. Операторы заинтересованы в притоке абонентов, так что входной барьер явно лишний. Не будь Ростелекома и Теле2, барьер бы скорее всего существовал, но вероятней всего, новички обнулят входную пошлину и их примеру последуют более крупные операторы.

В заявлении требуется указать переносимый номер, свои паспортные данные, срок начала оказания услуг оператором-реципиентом, отказ от услуг оператора-донора и согласие погасить задолженность перед оператором-донором. Задолженность оплачивается по счёту, выставленному оператором-донором. Расплатиться следует за все услуги, оказанные до полуночи следующего дня после заключения договора с оператором-реципиентом. Например, если вы решили поменять оператора во вторник, заплатить следует за все услуги, которые были оказаны «старым» оператором до 24 часов среды. О задолженности (если такая существует) сообщает оператор-реципиент (посредством SMS, если в договоре не сказано о «Почте России», например), в 9 часов утра на второй и четвёртый дни после заключения договора. Если абонент не погасит свои долги до полуночи четвёртого дня, перенос номера не состоится. В случае отсутствия препятствий, на пятый день оператор-реципиент уведомляет абонента о предстоящем перенесении номера. Ещё одно уведомление приходит в день, предшествующий дню начала оказания услуг «новым» оператором. В нём абонента попросят вставить новую сим-карту в срок, который указал абонент в заявлении.

От перенесения номера можно отказаться, подав соответствующее заявление. Главное сделать это до конца 4-го дня, когда было подано заявления о перенесении номера. В этом случае всё остаётся как было. Новое заявление о перенесении номера можно подавать либо после того, как было написано заявление об отказе перенесения номера, либо после того, как оператор-реципиент начал оказывать услуги. Никаких ограничений по количеству смен оператор нет — можно бегать за выгодными тарифами сколько угодно.

Что касается времени начала оказания услуг оператором-реципиентом, то абонент устанавливает их сам в промежутке от 8-ми дней до полугода с момента заключения договора. В течение часа с установленного времени «новый» оператор обязан начать оказывать услуги. При этом существует защитный интервал: 30 минут для исходящих соединений и СМС в сетях подвижной связи и 6 часов для входящих соединений и СМС от сети связи общего пользования. Таким образом, максимальный перерыв в оказании услуг может составить 7 часов. Вполне нормально, если указать время начала

оказания услуг на ночь: вечером вставляем симку, а к утру она уже работает.

Схема описана с цифрами для физического лица, но принципиально ничем не отличается и для юридического. Для «юриков» всего лишь другие сроки, раза в 3 больше.

Процедура, в общем, не сложная: если нет долгов, то достаточно написать заявление в ближайшем салоне связи и через 7 дней обслуживать будет уже другой оператор. Конечно, 7 дней — это не несколько часов и даже не 2-3 дня, как в наиболее развитых странах, но пережить, что называется, можно.

А как же переходный период?



Договорённости, которые были негласно достигнуты между министерством и операторами, так и не были оформлены юридически. Согласно им, с декабря по апрель должна была действовать упрощённая схема: операторами-донорами должны были стать все, а реципиентами — только те, кто технически готов. Такой проект был подготовлен Минкомсвязи, но уже 27 ноября, а его до сих пор никто не видел. Зарегистрировать в Минюсте его уже физически не успеют, так что услуга де-юре начинает действовать с начала зимы. Мало того, сам Николай Никифоров высказал желание сменить оператора именно с этого срока. Кроме того, было заявлено, что ни о каких переносах сроков речи идти не может. Намёк «запустили, я сказал» вполне очевиден. Как оно будет проходить на самом деле, узнаем очень скоро.