Больше скорость - выше цены: опыт американских провайдеров

Въезжая в новую квартиру в конце 2016 года, жительница города Лок Хейвен (штат Пенсильвания) Мелисса Шенк (Melissa Shank) и ее жених заключили контракт с Comcast на услуги кабельного телевидения и доступа в интернет с ежемесячной платой 90 долларов США. Однако спустя два года пара обнаружила, что счет вырос до 121 доллара. Когда недовольные абоненты обратились за разъяснениями к поставщику услуг, тот заявил, что никакой ошибки нет. Плата выросла из-за того, как скорость доступа в интернет была повышена с 75 до 150 Мбит/с.

Апгрейд произошел по инициативе оператора в рамках промоакции, но клиенты оказались не в курсе изменений. Как водится, все хорошее всегда кончается: после определенного периода скидка на скоростной интернет перестала действовать, и оператор стал взимать повышенную абонплату.

Если верить The Wall Street Journal, подобная тактика очень распространена в США.

В условиях падающего спроса на платное ТВ, американские операторы кабельного телевидения и телекоммуникационные компании, такие как Comcast, Charter Communications Inc. и AT&T, делают все больший упор на бизнес в сфере ШПД-услуг. Заинтересованные в увеличении выручки, провайдеры стремятся переводить пользователей на тарифные планы с более скоростным интернетом и, соответственно, с большей абонплатой.

Чтобы стимулировать пользователей к апгрейду, используются разные тактики. Одна из них - сначала бесплатно увеличить скорость, а позднее - поднять плату. Такой подход позволяет провайдерам аргументировать рост цен тем, что качество сервиса стало выше (кстати, о такой тактике упоминалось в одном из докладов на KPOC-2019).

Comcast, Charter и AT&T подтвердили WSJ, что они предлагают клиентам увеличение скорости в качестве бонуса, но отметили, что уведомление об этом включается в счет абонента либо отправляется по электронной почте. В компаниях отрицают, что они навязывают клиентам более скоростные тарифы ради повышения цен. В частности, пресс-служба Comcast написала изданию, что абоненты сами требуют увеличения скорости, чтобы смотреть потоковое видео в более высоком разрешении и подключать к своей домашней сети большее число устройств.

> "Чтобы удовлетворить растущий спрос, Comcast инвестирует в развитие своих сетей и расширение продуктового ассортимента. Благодаря этому скорость доступа в интернет у нас увеличилась в 17 раз за 18 лет", - заявила пресс-секретарь провайдера.

В AT&T сказали, что предлагают бесплатное повышение скорости в качестве бонуса постоянным клиентам. Что же касается цен, то компания время от времени их поднимает, но это касается каждого клиента, независимо от его тарифного плана, добавил представитель AT&T.

Авторы публикации отмечают, что ценообразование на услуги интернет-доступа - загадка для многих американцев. На этом нерегулируемом рынке цены сильны варьируются. Настолько, что даже абоненты из одного города могут платить разные суммы за одинаковые пакеты услуг, показало журналистское расследование.

Данные о счетах американцев за интернет изданию предоставила компания BillFixers, помогающая абонентам выторговывать у провайдеров более выгодные условия. Анализ 187 счетов за 2019 год, из которых была исключена персональная информация, позволяющая идентифицировать пользователей, показал, что за возможность доступа в интернет со скоростью загрузки 100 Мбит/с жители США платят от 25 до 105 долларов в месяц (1640-6890 рублей по курсу на 23 августа 2019). В исследовании были рассмотрены абоненты ведущих американских провайдеров, оплачивающие интернет, как отдельную услугу или в составе пакетных предложений.

Выяснилось, что порой размер платы совпадает несмотря на существенную разницу в скорости интернета. Например, у оператора Cox Communications в Тусоне, штат Аризона, интернет-доступ на скорости 30 Мбит/с обходится в 70 долларов в месяц. Ровно столько же платят клиенты AT&T в Спринг-Хилле, штат Теннесси, за скорость в 300 Мбит/с.

И напротив, у двух абонентов из одного города (Западный Голливуд, штат Калифорния), подключенных к одному провайдеру (Charter Communications) на одинаковой скорости (100 Мбит/с) плата оказалась разной - 50 и 66 долларов. Как пояснили в пресс-службе Charter, разница может быть связана с тем, что один из абонентов пользуется скидкой в рамках промоакции.

По данным исследовательской фирмы Kagan, по состоянию на декабрь 2018 года почти 61% американских домохозяйств подключены к интернету на скорости не менее 100 Мбит/с. Однако операторы продвигают тарифные планы с еще более высокими скоростями - 150, 250 Мбит/с или даже 1 Гбит/с. Очень часто, чтобы привлечь клиентов, им предлагается значительная скидка, которая позднее перестает действовать.

Провайдеры говорят, что более скоростное подключение может повысить качество стриминга и онлайн-игр. Например, недавний рекламный слоган Comcast прямо так и гласит "Fast speeds for all your shows" ("Высокая скорость для всех ваших шоу").

Чтобы проверить, действительно ли более высокая скорость интернета улучшает пользовательский опыт, The Wall Street Journal недавно провело еще одно исследование с привлечением ученых Принстонского и Чикагского университетов. В течение нескольких месяцев 53 журналиста издания по всей стране тестировали, как разная скорость подключения отражается на качестве просмотра видео с популярных стриминговых сервисов Netflix, Amazon Prime Video и YouTube. Оказалось, что с увеличением скорости качество трансляции и изображения ощутимо не меняется, а видео не запускается быстрее.

Обычные американские домохозяйства, которые просматривают видео с Netflix и YouTube, используют лишь часть пропускной способности канала, за которую платят. Поэтому преимущества от перехода на тарифы со скоростями более 100 Мбит/с для таких домохозяйств практически не ощутимы, установили специалисты.

Кроме того, анализ счетов за интернет, предоставленных BillFixers, показал, что американские домохозяйства, у которых в тарифе заложена скорость 250 Мбит/с, платят за интернет в среднем на 36 долларов в месяц больше, чем домохозяйства, подключенные на скорости 50 Мбит/с. При этом видео с Netflix в обоих случаях загружается практически одинаково - разница в пользу первых составляет менее 1 секунды.

Телевидение, как правило, приносит американским кабельщикам большую часть выручки, но в США все больше набирает силу так называемая тенденция "cut the cord" (отказ абонентов от платного ТВ в пользу онлайн-сервисов типа Netflix). Поэтому интернет-услуги постепенно становятся главным источником дохода для провайдеров. Плюс, судя по финансовым показателям компаний, этот бизнес приносит больше прибыли, чем телевидение.

> "Это 100-процентная прибыль, если вам удается впарить тариф с более высокой скоростью. Компаниям это очень выгодно", - заявил WSJ профессор в сфере телекоммуникаций Пенсильванского университета и активист свободного интернета Саша Мейнрат (Sascha Meinrath). Он также отметил полную непрозрачность ценообразования у интернет-провайдеров.

Многие американцы жалуются, что в счетах за кабельное ТВ и интернет сложно разобраться из-за включенных в них дополнительных сборов и скидок, за которыми не всегда можно уследить. Когда обозреватели WSJ изучили счета клиентов BillFixers, то увидели, что примерно в половине из них есть дополнительные начисления, например, за аренду модема или за прибавку в скорости.

Компания BillFixers рассматривает за год десятки тысяч счетов клиентов за кабельное телевидение и Интернет, и регулярно сталкивается со случаями, когда абоненты получают прибавку в скорости, сами того не зная. Сначала деньги за это не взимаются, но спустя год акция завершается, и провайдер начинает тарифицировать услугу по более высокой ставке.

Некоторых это вполне устраивает - они готовы платить больше за скоростной интернет. Но, конечно, довольны далеко не все. Так, Мелисса Шенк, упомянутая в начале статьи, в беседе с WSJ назвала тактику неподобающей и предположила, что оператор намеренно запутывает клиентов подобными уловками.

Свои истории о повышении цен вслед за апгрейдом по скорости журналистам рассказали еще несколько абонентов Comcast и Charter из разных штатов. По словам одного из собеседников - Джеральда МакАлистера (Gerald McAlister) из Массачусетса, найти недорогой тариф, пусть и с менее быстрым интернетом, становится все труднее. Около шести лет назад МакАлистер платил порядка 45 долларов в месяц за скорость 30 Мбит/с. Не так давно Charter бесплатно поднял ему скорость до 100 Мбит/с, но когда акция завершится, ежемесячная плата возрастет до 65,99 доллара (4329 рублей). И это несмотря на то, что абонент не использует всю доступную ему полосу пропускания.

Как признался мужчина, ему вполне хватило бы скорости в 25 Мбит/с, и он предпочел бы более медленный, но дешевый интернет. Проблема в том, что в районе, где он живет, у Charter нет тарифного плана с такими условиями.

Из документации Charter известно, что оператор планомерно повышает минимально возможную скорость у абонентов. Чаще всего это 100 Мбит/с, но в некоторых районах минимальный порог уже достигает 200 Мбит/с.

Аналитики подтверждают, что плата за интернет в США неуклонно растет. По данным Leichtman Research Group, средний счет за интернет в Соединенных Штатах в 2018 году составил 66,24 доллара в месяц (4345 рублей). Это на 64 процента больше, чем пользователи платили в 2010 году. Также специалисты выяснили, что около 59 процентов ШПД-абонентов в США не знают, за какую скорость интернета они платят.