О многом - умолчим

Фиксированный или мобильный интернет нужен практически каждому. В этой связи интересно понять, думаете ли Вы, что точно знаете какой тариф вы на самом деле оплачиваете у своего оператора связи? Полагаете, никаких ограничений при ваших условиях обслуживания не предполагается? Скорее всего, вы ошибаетесь - у всех тарифных предложений операторов связи есть свои нюансы, особенности и миниатюрные хитрости, которые могут если не увеличить ваш счет, то огорчить после того, как вы с ними все-таки столкнетесь. Мы не будем останавливаться на конкретных примерах – сосредоточимся на общем подходе, который можно применить к любому оператору связи в любом регионе нашей страны.

Чем мельче шрифт - тем важнее!

Отметим, что основной источник информации о вашем будущем или текущем операторе связи - его интернет-сайт. Рекламные листовки, распечатки тарифов на бумаге и красочные буклеты вам ничем не помогут - надо внимательно штудировать веб-ресурс каждого конкретного оператора связи. Причем, самое внимательное чтение стоит осуществить там, где есть мелкий шрифт, сноски и "звездочки" - это как сигнал, что самые важные условия и ограничения именно здесь. Операторы связи отличаются одним общим качеством - если что-то надо спрятать, они делают это единообразным способом: "закапывают" информацию на странице тарифа в самом низу, ведь листать 5-6 экранов вниз под силу не каждому пользователю. А формально все условия - есть. Таким образом, стоит внимательно читать все сноски и дополнения, разделы "Это надо знать" или "Дополнительные условия" - здесь самое важное.

Яркий пример в данном случае - со слоганом "Бесплатно". Им любят козырять все операторы без ограничений. Возьмем сайт какого-нибудь крупного оператора и что видим?

Бесплатное подключение, высокоскоростной интернет 100 Мбит/с*.*

А вчитаешься - "после подключения, пожалуйста, не забудьте пополнить Ваш счет на сумму не менее чем 1000 рублей. Данная сумма будет использована для последующего списания абонентской платы в процессе Вашего пользования услугой". Такие условия - к примеру, у компании Net by Net. При этом не играет роли величина абонентки - она может быть и 200 руб., но закинуть надо минимум 1 тыс. Не у всех такие правила, но случаются достаточно часто. Кроме того, если про "бесплатное подключение" ничего не написано - оно будет платным, от 150 до 1500 руб. Если нет сетевой карты (технология Ethernet) - то еще 250-300 руб. в добавок к стоимости "входного билета".

В этой связи мне нравится ценник от "ЭР-Телеком" - значит "монтаж кабеля от этажного шкафа до первой входной двери открытым способом - 300 рублей". Это "шнурок" до абонента прокинуть - 10 долларов. Уф. Или вот "монтаж кабеля от этажного шкафа до компьютера абонента открытым способом - 300 рублей". Интересно, за обжим кабеля отдельные деньги берут? Вроде нет, но "Монтаж кабеля от этажного шкафа до компьютера абонента открытым способом с установкой сетевой карты - 600 рублей": то есть если комплексная услуга, то установка сетевой карты уже бесплатно :)

Кстати, знаете что скрывает в себе предложение «Срочное подключение» от Onlime? Вроде бы то, что подключат вас в день обращения. Правда и здесь сноски - "Услуга не действует в выходные и праздничные дни". То есть именно тогда, когда подключение немедленно и необходимо. Обидно. :)

Или вот еще примеры:

*Бесплатный лицензионный антивирус**;*

*Бесплатное подключение WiFi роутеров/адаптеров***.*

Читаем внимательно по первому пункту примечание маленьким шрифтом внизу - "в течение первого месяца с момента подключения услуги", по второму - "при подключении к услуге «Домашний Интернет», при условии, что оборудование куплено в офисах «Билайн»". Так-то.

Кстати, если у компании есть различные варианты долгосрочных скидок для постоянных клиентов, то готовьтесь к тому, что все цены будут указаны изначально с этой самой скидкой. Не будет лишним и посмотреть полную версию тарифного плана - чаще всего указывается краткая информация, а полная только по дополнительной ссылке. Обычно в кратком представлении ТП операторы «забывают» уточнить нужные данные по ограничениям, стоимости дополнительных услуг.

Стало доброй традицией выдавать оборудование для доступа к ADSL-сеткам в аренду чтобы снизить стоимость входного билета. Так вот, чаще всего, стоимость субаренды/аренды модема и субаренды Wi-Fi-роутера все-таки уже входит в ежемесячную абонентскую плату (если у вас свое железо - абонентка меньше не станет), а вот стоимость аренды ТВ-декодера может расчитываться аналогичным образом только по календарным акциям. То есть, кто успел, скажем, до конца года/квартала повысить цифры «подключенности» по абонентам IPTV своему оператору связи -

получит небольшой утешительный бонус. А кто пришел после - нет. Кстати, любителям сети Fon, которую развивает "Комстар" в России надо иметь в виду, что их free-ресурсы, которые они выделяют для других абонентов по Wi-Fi, оператор может продавать по своему усмотрению - в теории пароли для доступа к подобной сети провайдер планирует реализовывать за деньги. Причем, самому пользователю от этого ничего не достанется.

Такая странная скорость

"Мы дадим вам 20 Мбит/с!", "А мы - 100 Мбит/с!" - такими лозунгами веб-сайты операторов связи завешены давно и надолго. Кто-то даже предлагает гигабит. Прямо в квартиру по широкой полосе. Абоненты, обычно, поражаются гигантскими цифрами и... подключаются. Мало кто обращает внимание на два факта. Во-первых, везде написано "до 100 Мбит/с". То есть указанный параметр в подавляющем большинстве случаев - это верхняя граница скорости. Меньше можно, больше - нельзя. И никакого гарантированного минимума тоже не будет - все-таки это тарифы для частников, а не для корпоративных пользователей, где работает SLA. И за него готовы платить.

Во-вторых, мало кто из абонентов читает дополнения (они тоже, по традиции, мелким шрифтом написаны), которые обычно отличаются гладкостью формулировок. А именно - "Фактическая скорость зависит от технических характеристик абонентской линии и может быть ниже указанной. При этом заявленная в тарифном плане скорость соединения с Интернетом гарантируется абонентам только при раздельном пользовании услугами широкополосного доступа в Интернет и цифрового телевидения". Итого, если у вас комплексное предложение - то канал "режется" между IPTV и доступом в Сеть.

Кстати, скорость еще могут "обрубать" в зависимости от времени суток - любят это делать в региональных сетях. В этой связи интересно посмотреть на тарифные планы ну хотя бы регионального чемпиона - компании "ЭР Телеком"... к примеру, в Новосибирске. Скорость с 18:00 до 2:00 - 2 Мбит/с (это вариант - может быть и 5), Скорость с 2:00 до 18:00 - уже 4 Мбит/с (может быть и 10 - ночью все недогружено и есть шанс получить больше). А вот что такое "Скорость мультимедиа", где стоит "до 100 Мбит/с" остается только гадать. Наиболее вероятный вариант - мультимедиа-ресурсы самого оператора связи.

Кстати, скорость прямого и обратного канала обычно различается от 3 к 1 на не очень скоростных тарифных планах, до 10 к 1 на верхних предложениях группы тарифной линейки. Чаще всего передача данных от пользователя в сеть Интернет фиксируется оператором на уровне 1-2-5 Мбит/с для ТП у крупных операторов связи в мегаполисах. Это хватит для видеосвязи и для загрузки фильмов при участии в торрент-сетях. Предложения, где обратный канал равен прямому (данные от сети к абоненту), является, как минимум, весьма спорным и вряд ли достигает указанных величин при значениях в 6-10 и более Мбит/с. То есть в канал 128/128 Кбит/с поверить вполне возможно, в 1/1 Мбит/с - тоже, а вот 6/6 или 8/8 Мбит/с - маловероятно, поскольку такой исходящий канал просто пользователю, часто, просто не нужен.

Помегабайтка или безлимит?

К счастью, в проводных сетях фиксированного ШПД безлимитные тарифы стали реальностью. Больше никто из приличных игроков рынка уже не требует от абонента ограничивать свою активность сотней Гб в месяц, в отместку обещая ограничить скорость доступа вплоть до модемной. Правда, это работает только в том случае, если его скорость четко ограничена сверху. Если такого ограничения нет (редкость), то т.н. "быстрый трафик" имеет свои объемы. К примеру, как у столичного 2Ком - за определенный объем денег в месяц можно получить 5-100 Гб информации на максимально возможной скорости (формально "100 Мбит/с", на самом деле - как повезет), а дальше "обрезка" от 1 до 30 Мбит/с на остальной объем данных. Для любителей торрентов, наверное, кощунство, для остальных пользователей - вполне сойдет.

Особенности остались только в помегабайтных тарифах. Во-первых, учету подлежит только входящий трафик - от сети к абоненту. Транслировать видео со своего компьютера или загружать громадные файлы можно без ограничений.

Во-вторых, предоплаченный трафик, не израсходованный абонентом в текущем месяце, обычно переносится на следующий месяц и суммируется с предоплаченным трафиком, который предоставляется абоненту в соответствии с действующим тарифным планом. Правда, такой подход еще не стал рыночным стандартом - внимательно читайте условия своего провайдера. Кроме того, в случае изменения абонентом тарифного плана, отсутствия сессий или заказа услуги по резервированию интернет-канала, в течение текущего месяца перенос неизрасходованного предоплаченного трафика не осуществляется.

В-третьих, не будем забывать, что за доступ к локальным ресурсам с абонента могут снять еще 150-300 руб. - эта стоимость, обычно, не указывается в величине абонентской платы для каждого конкретного тарифа, об этом все узнают позже. Часто - по факту списания "лишних" денег.

Тотальное ограничение своих пользователей осталось прерогативой операторов мобильной связи - там от помегабайтной тарификации еще далеко не ушли. В основном, из-за ограниченности радиоресурса. Операторы "Большой тройки" (МТС, "МегаФон" и "ВымпелКом") предлагают абонентам комплексные предложения по трафику для беспроводных и фиксированных тарифных предложений - поэтому затронем и тему мобильной "беспроводки". Самый правильный вариант - воспользоваться тарифами для мобильных модемов, их можно приобрести отдельно и использовать как «SIMку для доступа в Сеть». Причем, в таких тарифных предложениях тоже есть свои особенности. Самое главное, что стоит помнить - если цена GPRS-Интернет, обычно, указывается за 1 Мб, то для WAP все совсем иначе: она всегда обозначается за 10 Кб, что может серьезно запутать абонентов, считающих это цифрами единого порядка.

Типичные проблемы непонимания, обычно, связаны с тем, что абоненты невнимательно читают условия предоставления услуг. К примеру, округление интернет-трафика в большинстве тарифов для UBS-модемов идет по 1 Кб в большую сторону. А на «голосовых» тарифах это может быть 10 Кб, а в роуминге - даже при прежней цене "метра" трафика - уже 100 Кб. Во-вторых, пакеты интернет-трафика обычно конечны - редко где можно купить его и "цедить" два-три месяца: как с SMS, обычно все они "сгорают" за месяц и если вы купите еще один аналогичный, то, может так случится, что трафик начнет считаться "с нуля". То есть происходит автоматическое обнуление трафика, предоставленного ранее. Не очень-то и корректно со стороны операторов связи, но такие варианты вполне реальны. Кстати, две одновременно работающих скидки на одной тарифе, обычно, невозможны - каждая следующая без предупреждения "обрубает" предыдущую.

Кроме того, некоторые пакеты еще и "обрезают" скорость доступа в Сеть. Вот «Безлимитный Интернет ЛАЙТ» за 890 руб. и «Безлимитный Интернет МЕГА» за 1390 руб. у столичного "МегаФона" - как только вы их подключите сразу скорость будет "обрезана": не больше 156 Кб/с. И дальше "сюрпризов" еще больше. Если пользователь загрузит себе 3,5 Гб, то его канал уменьшается до до 128 Кб/с, а если 7 Гб - то до 96 Кб/с. Во втором тарифе первые 5 Гб скорость не ограничена, а дальше постепенно снижается до 156 Кбит/с и, при превышении 10 Гб в месяц - до 128 Кб/с.

В-третьих, стоимость большинства тарифных опций и пакетов оплачивается авансом за месяц или за услугу, а не посуточно, как это принято с другими опциями. Поэтому, имеет смысл обращать пристальное внимание на объем тех же пакетов интернет-трафика: деньги за заказанные услуги, оплаченные авансом, никто абоненту не вернет.

И, наконец, отметим, что если вы добавите SIM-карту с тарифом на передачу данных в сотовый телефон - обязательно проведите настройку профиля "руками" и убедитесь, что точка доступа соответствует вашему оператору связи и корректна. Ведь в том случае, когда доступ к услугам передачи данных предоставлен с использованием автоматических настроек оператора связи, трафик тарифицируется по цене 2,95 руб. с учетом НДС за 10 Кбайт ! То есть мегабайт будет стоить около 300 руб. в домашнем регионе - эти автоматические настройки оператора связи (к примеру, у "ВымпелКома") используются в случае, если телефон абонента не настроен или настройки некорректны.

Финансы, скидки и бонусы

Рынок фиксированного ШПД в крупных городах насыщен - поэтому не только крупные, но и небольшие компании предлагают скидки и бонусы, весьма приятные для новых и старых клиентов. Правда, б**о**льшая часть всего интересного и "вкусного" достается новичкам - бонусы руководству платят за привлеченных, а не за удержанных клиентов.

В целом, при переходе от одного оператора к другому можно рассчитывать на пару месяцев бесплатного доступа по минимальному тарифу. Если "поторговать друзьями" и порекомендовать подключиться знакомым к тому же провайдеру фиксированного ШПД - то 300-500 руб. на лицевой счет за каждого. Причем, обналичить их нельзя - только заплатить за услуги связи.

Есть и скидки - за долговременное сотрудничество, за своевременную оплату счета, за авансовый платеж который превышает "абонентку" двух месяцев и т.д. Чаще всего размер скидки не больше 10-20%.

Кстати, стоит отметить пару моментов про платежи. Далеко не у всех операторов есть обещанный платеж, который, при отсутствии денег на счете, дает возможность выйти в Сеть и заплатить, к примеру, по карточке. Чаще всего при блокировке доступа в Сеть оператор оставляет доступ к своему платежному шлюзу, но не дает, к примеру, запустить кипер WebMoney, поэтому провести платеж можно только после прогулки до ближайшего терминала самообслуживания.

Вдобавок, не надо верить всему, что видите на сайте оператора связи. Ведь "информация, приводимая в Личном кабинете, носит справочный характер. Отображаемое состояние Лицевого счета может отличаться от реальных данных". В частности, такой пассаж написан на сайте "Домашний интернет" от БиЛайн.