От data-роуминга защиты нет

> "*И теперь выигравший дело гордо рассказывает как "натянул" Мегафон - хотя виноват в собственном раздолбайстве исключительно сам*".
> *Re: "Его счастье, что у сотовиков настолько много косяков, что при необходимой юридической экспертизе их всегда можно "натянуть" за дело. :)*"

Из переписки в LiveJournal

История о счете в один миллион рублей за загрузку сериала «Интерны» в роуминге стала уже нарицательным примером, с одной стороны, не совсем дальновидного поведения абонентов мобильной связи, с другой – откровенного обмана со стороны провайдеров мобильного доступа в Сеть. Внимание СМИ позволило, наконец-то, приоткрыть весь пласт этой проблемы, а Федеральная Антимонопольная Служба РФ, заинтересовавшись подобной проблемой еще в начале 2010 года, даже отшлепало операторов «Большой тройки» за их цены в странах СНГ. Договорится ли Министр Щеголев с еврокомиссарами ЕС о новых ценах на data-роуминг и голосовые вызовы зарубежом пока остается под вопросом. Гораздо интереснее, что делать российским абонентам мобильной связи при поездках в чужие страны. Сколько им будет стоить выход в Сеть с SIMки «домашнего» оператора связи и какие уловки операторы и не думали ликвидировать.

Судебный процесс

Пока что "дело на миллион", которое активно рассматривается вот здесь, для России - практически единственный судебный процесс, где в открытом режиме суд исследовал особенности роумингового тарифостроения и то, каким образом операторы связи обеспечивают своих клиентов информацией об этом виде услуг. Тем же самым с начала 2010 года занималась Федеральная Антимонопольная служба России - в ней рассматривали несколько десятков жалоб по этому вопросу от самых обычных пользователей.

Сравним два документа. Во-первых, Решение и предписание по делу в отношении ОАО «ВымпелКом», ОАО «МегаФон», ТОО «GSM Казахстан ОАО «Казахтелеком», ТОО «Мобайл Телеком-Сервис», ТОО «Кар-Тел» по делу № 1 10/21-10, которое изготовлено 23.11.2010 г., а, во-вторых, также Решение по делу №2-78/2011 Ленинского районного суда г. Владимир (изготовлено 01.03.2011 г.).

Что общего есть у этих процессов? Самое основное - отсутствие, реальное отсутствие внятных объяснений всех операторов связи, откуда же и каким образом берутся такие громадные цены на роуминг. К примеру, в документе ФАС четко обозначено, что "при формировании тарифов для роумингового партнера оператор ориентируется на существующие в рамках иных Соглашений о роуминге тарифы, **без учета экономически обоснованных затрат и необходимой прибыли** при исполнении Соглашения о роуминге в качестве визитного оператора". Правда чудесно? Обычно это называется "запросим сколько захотим и проследим, чтобы все платили". Если посмотреть на ситуацию с "МегаФоном", то, судя по решению Ленинского суда, Истец (это была компания "МегаФон") так и **не смог представить суду** "доказательства понесенных им расходов на оплату предоставленной ответчику услуге международного роуминга". То есть счет своему абоненту выставил, но на основании чего - даже сам не знает. Хоть бы тарифы какие нарисовал – но не смогли сделать даже этого. И так ведь работают и остальные операторы "Большой тройки". А платят за это – самые обычные абоненты.

Кроме того, Комиссия ФАС пришла к выводу, что доходы операторов "Большой тройки" от оказания услуг связи гостевым абонентам **"существенным образом завышены и не соответствуют фактическим расходам** при оказании этих услуг. Следовательно, тариф, установленный в рамках Соглашения о роуминге и применяемый Операторами, необоснованно завышен и превышает сумму необходимых для исполнения Соглашения о роуминге в качестве визитного оператора расходов и прибыли".

Далее очень интересно посмотреть цифры на роуминговые платежи. Наши компании "Большой тройки", при определенной поддержке в социальных сетях, традиционно рыдают о том, что услуги роуминга для них малорентабельны, вообще не выгодны и оказываются, практически, из горячей любви к абонентам. Ну, чтобы им, бедным, лучше жилось. Можно ли верить такой ситуации? Такой ситуации категорически верить нельзя. Поскольку структуру своей цены компании "Большой тройки" не раскрывают, стыдливо прикрываясь тезисами о "коммерческой тайне", обращаемся снова к материалам ФАС.

Все очень четко по "голосу" - "доход (выручка минус расходы) Операторов в среднем на единицу услуги «международной» связи (передача голосовой информации) гостевым абонентам в 158 раз превышают доход на единицу услуги (передача голосовой информации) от оказания услуг «международной» связи своим абонентам". По данным отдельной статистики нет, приходится удовлетворится пассажем о том, что "при совокупной оценке доходов и расходов Операторов от деятельности по исполнению Соглашения о роуминге установлено, что в среднем на единицу услуги

выручка превышает расходы в 2,5 раз – **рентабельность составляет 59%".** Учитывая, что "общая" рентабельность у операторов связи порядка 40-45% (что показывают, к примеру, годовые итоги того же «МегаФон»), в целом, это совсем неплохо. Для операторов, конечно.

Разумеется, на основании изложенного Комиссия ФАС пришла к выводу, что при оказании услуг в совокупности в рамках Соглашений о роуминге доходы операторов "Большой тройки" **необоснованно завышены** и превышают сумму необходимых для исполнения Соглашения о роуминге в целом расходов и прибыли - здесь двух мнений быть не может. Кстати, интересный факт - Комиссия на момент рассмотрения дела располагала сведениями (представлены с грифом «конфиденциально») о том, что «российские операторы **неоднократно (!) получали** от операторов – роуминговых партнеров **предложения о снижении тарифов**, установленных Соглашениями о роуминге, но **уклонились от обсуждения данного вопроса»**. Как мне представляется, это несколько меняет представление о "Большой тройке", как о жертвах обстоятельств? :) Интересно, сколько раз иностранные операторы предлагали им снизить цены и сколько раз это было отвергнуто? Очень вероятно, что при таком снижении, абоненты получили бы куда как более привлекательные цены на, в общем-то, стандартные услуги связи.

Еще в указанных выше документах общие моменты можно отметить и в мнении по поводу уведомления клиентов о том, что метод обсчета в роуминге непредсказуемым образом меняется с авансового на кредитный. То есть если в обычной ситуации при исчерпании денег на счету вас мгновенно отключат от предоставления услуг связи (ну или почти мгновенно, если оператор "радостно" не предоставит вам персональный кредит), то в роуминге, если нет online-тарификации с помощью системы Camel (а случается это частенько), можно "упасть" в долг на несколько десятков и даже сотен тысяч рублей. Причем, даже без банального уведомления о том, что «дорогой клиент – сейчас вы работаете в долг, его сумма уже составляет вот столько денег». Тихой сапой это происходит – не спросишь, и не скажем.

В частности, Комиссия ФАС отмечает, что информация, представленная операторами связи о тарификации в роуминге во многих странах, которая сформулирована так, что обсчет данных от пользователей происходит "по мере поступления сведений об оказанных услугах в автоматизированную систему расчетов" совершенно не понятна. По крайней мере, «**не предоставляет абоненту понятной информации о том, что при получении услуг связи в роуминге система оплаты может быть изменена с авансовой системы на систему оплаты посредством отложенного платежа** и услуги связи в роуминге могут оказываться при отсутствии денежных средств на лицевом счете абонента». В результате указанных действий Операторов "абоненты, в договоре об оказании услуг установившие авансовую систему оплату услуг связи, **полагают, что при нулевом остатке на лицевом счете оказание услуг будет немедленно приостановлено**. Соответственно, абоненты потребляют услуги связи в роуминге все время, пока эти услуги предоставляются - в объеме намного большем запланированного и вынуждены по истечении определенного времени оплачивать услуги, потребленные вследствие получения недостоверной информации об условиях договора". Добавлю, что в соответствии со ст. 10 Закона "О защите прав потребителя" потребителя обязаны проинформировать при предоставлении кредита на покупку услуги о его размере и полной сумме, подлежащей выплате. А если кредит он брать не хочет - то насильно его предоставлять и вовсе не получится. Но для операторов «Большой тройки» российские законы, почему-то, не действуют. Видимо, потому, что это им не особенно выгодно. :)

Итого, и комиссия ФАС и суд Ленинского района города Владимира пришли к выводу, что условия договоров операторов связи об оказании услуг связи в части фактического изменения системы оплаты услуг связи в роуминге навязываются абоненту, так как абонент не может отказаться от фактического изменения условий вследствие отсутствия информирования о таком изменении. Таким образом, такое навязывание условий договора об оказании услуг связи невыгодно для абонента, так как приводит к необходимости оплачивать услуги, получение которых не планировалось и произошло вследствие отсутствия информации об изменении системы оплаты. По-моему для определения того, что творится на рынке, этих цитат вполне достаточно.

Однако, если с решением суда Ленинского района города Владимира все ясно (оно вынесено, хоть и обжаловано), но весь подобный пар от ФАС ушел в свисток. :) Ну судите сами – учитывая "добровольные покаяния" операторов и их "желание изменить ситуацию", отшлепали и не больно - штрафы антимонопольщиков оказались даже меньше прогнозируемого: совокупно 38,1 млн. руб. вместо минимального порога в 90 млн. руб. Это составляет всего 0,006% выручки МТС, «Вымпелкома» и «МегаФона» за 2009 год - для операторов детский лепет. Именно поэтому оспаривать из «Большая тройка» не будет. Тихо заплатят и попробуют сделать так, чтобы все об этом забыли.

Если посмотреть на цифры, то ФАС оштрафовала МТС на 21,892 млн. руб., «Вымпелком» — на 12,018 млн. руб., а «Мегафон» — на 4,194 млн. руб. Интересно, по какой причине ФАС не предложил операторам добровольно-принудительно пересчитать старые поступления по новым ценам и вернуть излишек абонентам? Ведь, по сути, именно у них "Большая тройка" взял лишнего. Но и этого не случилось. А PR-специалисты МТС молодцы - сразу разослали письмо следующего содержания (орфографию и пунктуацию сохраняем). “Как вы знаете, сегодня ФАС объявила размеры штрафов для

операторов сотовой связи за установление высоких, по мнению антимонопольного ведомства, цен в роуминге. Размер штрафов для операторов, которые были фигурантами разбирательства оказался разным в абсолютных величинах. Но он рассчитывался по единой формуле: это 1% от доходов от роуминговых услуг в странах СНГ. Посокольку у МТС больше всего абоеннтов, пользующихся услугами связи в роуминге, то соответственно, и они обеспечивают и больший доход от этих услуг для компании.” Молодцы, и на совершенно безнадежном событии для себя пропиарились и на конкурентов наехали. :)

Снижение невозможно?

Если "пошуршать" веб-страницами официальных сайтов операторов "Большой тройки", то можно отметить, что после штрафа, который был наложен на них ФАС (кстати, его оспаривать они не будут - дешево отделались), стоимость data-роуминга существенно меньше не стала. Если работать в сети 3G в другой стране, то расходование средств будет проходить со скоростью несколько сотен рублей в минуту - казалось бы, здесь операторам необходимо придумать как можно больше средств безопасности. Но - не случилось. Снижение цен на передачу данных в роуминге вроде бы есть, но, по факту, оно очень странное. Абонентам, к примеру, компании “МегаФон” предлагается стоимость в 100 руб. за мегабайт вместо 500—770 руб., как было ранее. Однако, это происходит только на определенных направлениях - всего 19 стран. Остальные операторы не сделали и этого — максимально сброшены цены в нескольких странах СНГ до 300—350 руб. и все — никаких движений дальше. Нет, для отдельных стран предложено даже снижение по стоимости от 129 руб. за мегабайт, но только если пользователь согласится прикупить сразу несколько десятков Мб за несколько тысяч рублей. К примеру, у МТС это 50 Мб за 6,4 тыс. руб. Обалдеть, мягко говоря — модем в стране пребывания и контракт на месячный безлимит обойдется, как минимум, в три раза дешевле.

Кстати, недавно в борьбе за нормальные роуминговые цены для российских абонентов, как в ход пошла "тяжелая артиллерия". Поскольку "бедным" операторам связи никак не удавалось снизить стоимость роуминговых платежей путем переговоров со своими европейскими коллегами (на самом деле, уверен, никаких особенных усилий для этого они и не думали прилагать), то 24 февраля в Бельгии проблему цен на роуминг в ЕС обсуждала российская правительственная делегация. Итоги переговоров не так, чтобы оптимистичны - г-н Щеголев в который раз скрылся за обтекаемыми формулировками: по его информации "если ЕС все же пойдет навстречу России в этом вопросе, тарифы на международный роуминг для жителей нашей страны, могут снизиться кратно". Вот что значит человек, в свое время, в Париж послом от России собирался - по воле случая остановили и "перебросили" на связь, а навыков беседы не растерял: и надежду подал и по сути ничего не сказал.

В этой связи мне, на самом деле, больше всего интересно понять почему в рамках той же всемирной Ассоциации GSM российские операторы ничего не делали с роуминговым вопросом? Почему не обращали внимание на то, что операторы ЕС, снижая цены для абонентов внутри Европы, "отыгрываются" на российских пользователях? Во всяком случае, формально ни на одном заседании рабочих групп, которые собираются регулярно, эта тема не звучала. И это при том, что еще 18 декабря 2008 Президент "ВымпелКома" Александр Изосимов избран председателем совета директоров ассоциации GSM, в которую входит большинство крупнейших телекоммуникационных операторов мира. Что ему мешало разобраться с этой проблемой? И это не единственный пример. Еще раньше, 10 июля того же 2008 года, президент МТС Михаил Шамолин вошел в состав Совета той же всемирной Ассоциации GSM. И опять три года тишины в отношении роуминговых платежей. Что-то мне слабо верится в то, что операторы "Большой тройки" вспомнили о проблемах роуминга только после напоминания со стороны руководителей страны и ФАС. Кстати, за заседаниях российского Инфокоммуникационного Союза эта тема в практическом плане, из серии "как нам совместно ее решить" что-то тоже не была отмечена. Только мне удивительна эта тишина?

"Самобезопасность" невозможна

За прошедший год самой “горячей” для обсуждения стала тема не просто стоимости, а тарификации зарубежного data-роуминга операторов сотовой связи. В настоящий момент хочется понять, что же на самом деле могут сделать операторы связи, чтобы как минимум установить на этом рынке нормальные правила игры. Ведь большинство огорчений у клиентов случается не потому, что они хотят обмануть оператора связи — скорее от того, что системы биллинга позволяют им получать услуги в долг. И это — на контрактах типа pre-paid, где размер оказываемых услуг по умолчанию ограничен только тем авансом, который клиент вносит на свой счет.

Как и на рынке контента, спасти ситуацию могли бы нормальные, структурированные сервисы безопасности, которые давали бы возможность пользователям оградить себя от случайных расходов, совершенных по незнанию. Причем, лучше, если операторы внедрят их в добровольном порядке — это позволит им сохранить лояльность “тяжелых” абонентов, для которых подобная ситуация наиболее актуальна. Вдобавок надо отметить, что раньше услуга международного роуминга подключалась по отдельному письменному заявлению и подход к ее использованию был достаточно осознанным. Сейчас же для этого зачастую достаточно набрать USSD-команду и, вуаля, все работает — как и на рынке VAS, многие клиенты просто не знают что и сколько стоит. Ну а оператор не

особенно желает их просвещать. В его ситуации молчание для него — чистое золото.

Основная проблема роуминга передачи данных — далеко не все абоненты в принципе представляют себе, что в другой стране, куда они привыкли ездить на отдых, привычные услуги связи с “родным” номером телефона будут стоить ощутимо больше. Причем, тарифные модификаторы, которые работают в домашней сети, в гостевой не имеют никакой силы. Такое незнание, как показывает практика — не игнорирование и не злой умысел, скорее, добросовестное заблуждение. И операторы связи не сильно-то стараются его корректировать, действуя по принципу “кто попадется — заплатит”. Согласитесь, не совсем корректный подход на массовом рынке — в настоящий момент цены на услуги data-роуминга представляются, скорее, заградительными, чем оплатой за реально работающий сервис.

Как и на рынке контента, возможные и желательные действия операторов можно разбить на две большие категории — организационные и технические - мы постарались изложить их в Таблице №1. К сожалению, ни один оператор связи пока не реализует даже половины из подобных, в целом, простых действий.

Таблица №1. Возможные меры безопасности для защиты клиентов от чрезмерных затрат на услуги роуминга

Предлагаемые меры воздействия	**Результат внедрения в сетях операторов «Большой тройки»**
Предоставлять информацию о том, что абонент находится в роуминге – с помощью SMS-сообщений	Реализована в добровольно-принудительном порядке с помощью ФАС
Отправлять своим клиентам цены на роуминг данных и головой связи в конкретной стране пребывания – с помощью SMS-сообщений в момент регистрации абонента в гостевой сети	Практически сделать не сложно, но реализовано фрагментарно – чаще вместо этого абонент получает рекламу тарифных модификаторов
Периодические напоминания о стоимости вызовов в роуминге – с помощью SMS или путем оповещения о стоимости конкретного вызова после его завершения в режиме online	Реализация возможна, но операторам не интересна – «слишком много возни», говорят их представители, да и «подобные цены будут отпугивать абонентов от разговоров»
Ускорить обмен TAP-файлами с одного до 5-6 или даже 24 раз в день, если уж online-тарификация невозможна или крайне дорога для конкретного оператора связи	Формально российская «Большая тройка» как малые дети – везде ведутся на условия гостевых сетей, за исключением стран СНГ. Делать им это откровенно лень – абонент заплатит все равно
Прекратить менять авансовую систему расчета на кредитную в роуминге - точно сообщать абоненту где в стране пребывания роуминг будет в режиме online, а где с задержкой. Если data-роуминг с задержкой – то по умолчанию блокировать GPRS/3G-роуминг с предложением отправить USSD-команду для активации этой услуги	Несмотря на простоту решения, заниматься этим операторы не готовы – ведь это реально снизит их доходы от «случайных роумеров», чьи смартфоны слишком «умны» для загрузки обновлений или фоновой информации по Wi-Fi

Возможность для абонента запретить GPRS/3G-роуминг из личного кабинета на период зарубежной поездки или в принципе – запретить	Сервис внедрен только у МТС и «МегаФон» (недавно), компания «ВыпелКом» делать подобное «не готова»
Информировать клиентов о порядке цен на data-роуминг ДО заключения договора и не писать важную информацию о смене варианта системы расчетов мелкими буквами в абонентском договоре	Ну, с этим компании вряд ли когда-то в принципе согласятся. Ведь ничего не говорить – выгодно
Установка лимита по затратам в роуминге – по умолчанию для всех, индивидуальный со стороны абонента и т.д.	Присутствует в виде декларации только у МТС – реально действующих систем такого вида нет

В целом, действенных методов немного – внедрить их вполне возможно. Причем, почти все они будут, при их реализации, на самом деле, выгодны и операторам связи, поскольку дадут им возможность снизить мошенничество в роуминге, которое составляет значимую статью убытков даже при самой совершенной системе антифрода. Осталось только понять, хватит ли смелости крупным операторам сотовой связи в России реализовать вышеперечисленные методы самостоятельно или это они будут внедрять только с “помощью” регулирующих органов.

Кроме того, если уж оператор не хочет ничего делать на уровне междооператорского взаимодействия, то он может что-то сделать сам. К примеру, тот же «МегаФон» за год поставил 3 млн. USB-модемов. Это как минимум 30 крупных партий, под каждую из которых производится оборудование, модифицируется управляющее ПО. Мог ли оператор сделать так, чтобы защитить себя от ошибок клиентов, связанных с незнанием роуминговых тарифов? Да разумеется мог и давно. Достаточно было как минимум модифицировать в нужном направлении эти самые программы управления и, к примеру, отключить международный роуминг всем тарифным планам для USB-модемов по умолчанию. Захочет новый абонент за границей России выйти в Сеть - очень хорошо, тогда программа управления соединением сразу предъявит ему табличку с условиями роумингового соглашения, где можно было бы прописать КРУПНЫМИ буквами все особенности такой услуги. Что тарификация идет с задержкой, что услуга может быть оказана в кредит, что стоимость мегабайта значительна и что тарификация идет "в два конца", что округление - по 100 Кб. Если абонент не испугается и это решение акцептирует, то передавать это согласие в виде SMS в базовую сеть оператора, где будет указано время, дата и локация абонента на момент заключения этого отдельного договора.

Ну хорошо, а что можно сделать для текущих клиентов? И здесь есть решение – как минимум обновить такие Connection managers и сконфигурировать их так, что в гостевой сети они бы КРУПНЫМИ буквами и цифрами показывали клиенту что и сколько стоит. Ведь никто уже давным-давно не мешает добавить в управляющее ПО возможность детектирования сети, к которой подключается абонент (у всех есть свои уникальные названия) в роуминге. Это позволило бы выдавать клиенту предупреждение с текстом о том, что он в роуминге и стоимость мегабайта здесь значительно выше, чем дома. Но нет - ничего подобного до сих пор не сделано ибо молчание, в данном случае, выгоднее всего. Проще ничего не предпринимать.