Кабельная война: новая атака

За 9 месяцев 2011 года на Урале было зафиксировано порядка 1750 случаев хищения кабелей и операторского оборудования, а также их повреждения. В итоге тысячи людей по всему Уралу испытали перебои в работе Интернета и телефонной связи. Ущерб оценивается десятками миллионов рублей. В большинстве случаев причиной стал криминальный фактор и работа коммунальных служб. Кроме того, участники рынка упрекают друг друга в нечестной конкуренции и умышленной порче оборудования, отмечая, что случайностей на самом деле крайне мало.

Казалось бы, времена 90-х, когда люди сотнями метров резали медные кабели и сдавали их в скупку, уже прошли. Но по статистике «старая привычка» осталась, и количество таких инцидентов стабильно высокое. В последние два года даже есть тенденция к росту.



Так, например, в «Ростелекоме» в 2010-2011 году зафиксировали всплеск криминальных повреждений и хищений кабелей.

«Согласно нашей статистике в третьем квартале 2009 года в Челябинской области было зафиксировано 10 фактов повреждения кабелей, в третьем квартале 2010 года - 36 фактов, за тот же период 2011 года - 33 факта, - приводят данные **в челябинском филиале ОАО «Ростелеком». -** Наибольшее количество краж кабеля совершается в Челябинске. Среди остальных городов региона наиболее подвержены данному виду преступлений Магнитогорск и Златоуст».

Асоциальные явления

В «Ростелекоме» отмечают, что в большинстве случаев целью хищений кабеля является его обжиг и сдача в нелегальные приемные пункты по сбору металлолома. Основная часть задержанных за кражи кабеля – это лица нигде не работающие, иногда ранее судимые, ведущие антисоциальный образ жизни.

Стабильно высокий рост хищения кабелей также наблюдают и в челябинской «Интерсвязи». За 9 месяцев 2011 года, от рук злоумышленников пострадали жители 1101 дома, а количество украденного кабеля составило немногим более 220 км. Общий ущерб компании превысил 1,5 млн. рублей, сообщили корреспонденту нашего проекта.

«Чаще всего страдают дома в Челябинске, хотя появились случаи хищения и в других городах региона, таких как Копейск, Миасс, Златоуст. С января по сентябрь 2011 года был задержан 31 человек. На них были поданы заявления в полицию. Причем наибольшее число людей было задержано в Курчатовском, Металлургическом районах и на ЧТЗ, - отмечает н**ачальник службы безопасности компании «Интерсвязь» Юрий Скоробогатов. -** Цель данных действий – получение прибыли неблагополучными гражданами: бомжи, желающие купить халявное пиво, водку, боярышник и т.д.».

Согласно оценкам аналитиков проекта MobiChel.Ru, в 35% инцидентов с кабелями и операторским оборудованием причиной является желание заработать на продаже металла. Учитывая, что в современных линиях связи цветных металлов остается все меньше и меньше, это выглядит крайне странно и глупо. Злоумышленники все еще думают, что в оптоволоконных кабелях есть медь.

Второе место по количеству инцидентов приходится на проведения всевозможных работ с коммуникациями – ремонт дорог, строительство зданий и т.п. В 26% случаев виновны подрядные

организации, которые не изучают схемы расположения основных коммуникаций. На этот фактор приходится наибольший экономический ущерб, поскольку в этих случаях повреждаются магистральные линии связи, а ремонт требует больших затрат.

«Одна из причин частых аварий – «дорожная революция». Строители, не церемонясь, рвут кабель, - отмечает **Андрей Вдовин, директор по развитию ШПД и новых видов бизнеса Челябинского филиала компании «Вымпелком» («Билайн).** - Вторая причина - вырезание кабеля в канализации. На самом деле - оптика для воров не представляет интереса, но отсутствие специального образования не позволяет воришкам определить, какой именно кабель они режут. Интерес представляет только медный кабель, который у нас имеется только на закрытой территории одного корпоративного клиента. Но даже там, несмотря на многочисленную охрану, его периодически, раз в два-три месяца, вырезают. Воруют также и оборудование, расположенное в ящиках. Видимо интересно, что находится под закрытым замком. Но это происходит редко - спасают антивандальные ящики».

Как подчеркнули в «Вымпелкоме», еще одна актуальная проблема - самовольное подключение к сети кабельному ТВ. Аналогичные проблемы есть и у остальных участников этого рынка.

Иногда вредительством занимаются просто от нечего делать, а также жильцы домов, несогласные с его размещением. На такие хулиганские действия приходится около 13% всех случаев.

«Часто в подъездах и на неохраняемых чердаках действуют вандалы, мотивы которых – хулиганские действия. Например, подростки часто поджигают кабели и кабельные стояки. Иногда оборудование операторов выводят из строя несогласные с его размещением жители домов. Мы со своей стороны объясняем жильцам, что все оборудование имеет санитарные сертификаты, абсолютно безопасно и размещается правомерно», - рассказывает **пресс-секретарь «МТС-Урал» Дарья Вольхина**.

Конкуренция: все ли средства хороши?

Есть среди причин порчи оборудования и линий связи совсем уж экзотические – жесткая конкурентная борьба. На нее приходится два случая из десяти.

Схема работы в этом случае предельно проста. Менеджеры обходят дома с целью подключить или переподключить как можно большее количество абонентов. Учитывая, что рынок проводного ШПД уже достиг насыщения в крупных городах, люди неохотно идут на смену своего провайдера. Таким «горе-пользователям», решившим не отказываться от услуг своего провайдера, начинают резать кабели. В результате Интернета, кабельного ТВ, телефонии нет. Абонент нервничает и после нескольких подряд инцидентов сдается и меняет провайдера на «нужного».

Нашему корреспонденту удалось поговорить с бывшим сотрудником одного из екатеринбургских провайдеров, но он просил не указывать его имя.

«Напрямую никто в нашей компании не давал указание резать оптику. Нам просто ставили планы подключений и говорили, что мы можем делать все что угодно, дабы выполнить эти планы. Сначала мы пытались все сделать по-честному, но люди очень агрессивно относились к нам. Грубо разговаривали и говорили, что им ничего не нужно. После нескольких недель, в Интернете на форуме прочитали про схему со срезанием кабелей в домах. Реши попробовать. И результат был феноменальный, хотя и не сразу. Количество новых абонентов начало расти. Соответственно росли и наши зарплаты», - рассказал он.

С проблемой недобросовестной конкуренции сталкиваются многие провайдеры в разных городах.

«Уже не первый раз повреждают сети «Билайн» в Ижевске. Происходят странные аварии на кабелях, вскрывают ящики. Ситуация месяц от месяца становится острее. Нам приходится воздерживаться от прямых обвинений. Вину может установить только соответствующий орган. У нас нет проблем с разрешительными документами и репутацией, поэтому нечестным конкурентам приходится бороться с нами одним способом – обрезать кабель до квартиры абонента либо забивать наши междуэтажные переходы своей оптикой. Тогда, когда наши специалисты приезжают на место аварии, нарушителей уже давно нет – остаются только недовольные абоненты, оставшиеся без интернета и телефонии. В борьбе с этими проявлениями вандализма наша компания ставит специализированные шкафы и поддерживает климат внутри коллектива. Сотрудники компании заинтересованы в пресечении действий вандалов и воров. Те компании, которые конкурируют нечестно в итоге все равно покинут рынок, а пока мы вынуждены защищаться собственными силами», - комментируют ситуацию в ижевском «Вымпелкоме».

Аналогичные ситуации происходят и в Екатеринбурге. Такие факты фиксируют провайдеры «Кабинет», «Акадо-Екатеринбург», «Планета», «МТС», «Билайн» и многие другие. Участники рынка возмещены поведением отдельных игроков.

«Проблема вандализма и воровства оборудования ШПД возникала в Екатеринбурге периодически,

однако массовый характер обращения приняли нынешней весной, когда кабели были обрезаны неизвестными лицами в десятках домов Екатеринбурга. Агрессивное поведение вандалов пошло на спад в летние месяцы, однако, с наступлением осени, мы снова видим ту же картину с намеренно обрезанными проводами. Аналогичная ситуация и у наших коллег, и мы предполагаем, кто это делает, однако, не можем вслух называть недобросовестных конкурентов, предпочитая обращаться в правоохранительные органы законным порядком», - заявляет **Светлана Рычкова, специалист по связям с общественностью уральского филиала оператора «Билайн».**

И хотя публично крупные операторы не называют провайдеров, которые занимаются недобросовестной конкуренцией, в кулуарах все в один голос говорят, что это «ЭР-Телеком».

За разъяснениями мы обратились к представителям «ЭР-Телекома». Вот, как они прокомментировали ситуацию:

«Подобную практику мы считаем неприемлемой. Наша стратегия заключается в том, чтобы предложить потенциальным пользователям услуги высокого качества за приемлемую цену. Если делать свое дело хорошо – клиенты выберут тебя сами. Этот принцип помогает нам добиваться успеха.

Наша компания исключает конкурентную борьбу на «первобытном» уровне. «ЭР-Телеком» работает в 42 городах, проводит активную политику, которая строится, прежде всего, на технологиях и сервисах, которые сложно быстро копировать. В таких условиях кто-то может избрать более простой и менее цивилизованный подход к конкуренции, выходя в плоскость целенаправленной дискредитации, очернения. Мы заинтересованы в выявлении и немедленном пресечении действий, бросающих тень на нашу репутацию, поэтому всегда и везде призываем жителей домов и руководство управляющих компаний немедленно сообщать нам об инцидентах, которые, по их мнению, связаны с «ЭР-Телеком». Это позволит быстро разбираться в ситуации, исключая домыслы и манипулирование информацией. К настоящему моменту нет ни одного установленного факта участия компании в подобных действиях».

«И вновь продолжается бой!»

Для борьбы с вандализмом операторы используют самые разные схемы. Например, в «Ростелекоме» кабель оборудуется охранной сигнализацией, позволяющей незамедлительно и точно определить место его повреждения. При получении сигнала о срабатывании охранной сигнализации для задержания предполагаемых преступников выезжают экипажи вневедомственной охраны полиции и группы быстрого реагирования ЧОП, с которыми у компании заключены договоры на охрану кабеля. Крышки колодцев кабельной канализации оборудуются блокирующими устройствами, исключающими туда доступ посторонних лиц.

- Все уголовные дела, где вина подозреваемых доказана, передаются в суд. Все приговоры судов носят обвинительный характер. Мера наказания, как правило, - условное лишение свободы с возмещением причиненного ущерба. По многим эпизодным делам подсудимые получают лишение свободы с отбыванием наказания в колонии общего режима, - подчеркивают в «Ростелекоме».

МТС использует аналогичную схему. Системы мониторинга, используемые в компании, фиксируют обрыв соединения, на участок выезжает ремонтная группа, которая и фиксирует факт порчи или хищения. По каждому факту порчи или хищения имущества компания обращается в правоохранительные органы. Случаи доведения до суда фактов порчи и кражи оборудования у МТС уже есть. В основном к злоумышленникам, а большинство из них – подростки, применяются административные меры. Тем не менее, в компании сетуют, что постановка оборудования и линий связи на охрану очень затратны и применяются только, если повреждения становятся очень частыми в определенном районе.

У оператора «Билайн» существует несколько мер для предотвращения вандализма и краж, таких как размещение узлового оборудования в закрытых и защищенных помещениях; размещение шкафов с оборудованием на закрытых чердаках с доступом через ТСЖ или диспетчеров; сами шкафы с оборудованием являются антивандальными и с закрытыми замками для затруднения несанкционированного доступа.

Но как и в любой защите любого оборудования или данных, отмечают в компании, надо начинать изнутри: не оставлять открытыми ящики с оборудованием, закрывать за собой помещения с оборудованием - чердаки или подвалы, что зачастую не делают монтажники направления подключений.

В «Интерсвязи» помимо стандартных механизмов обеспечения безопасности своих сетей и оборудования занимаются постоянной работой с управляющими компаниями в домах, взаимодействие со скупками, доведение до органов полиции случаев появления и работы неучтенных скупок цветных металлов, работой с лицами, задерживаемыми ранее, беседа с родителями данных лиц.