

УСЛУГИ

В ОДНОСТОРОННЕМ ПОРЯДКЕ

Как грамотно завершить сотрудничество с телекоммуникационной компанией

Немногие абоненты задумываются над тем, как правильно завершить сотрудничество с телекоммуникационной компанией и грамотно прекратить пользование ее услугами. И далеко не все внимательно читают договоры, которые подписывают. А потому даже не подозревают, что отношения с оператором сотовой связи или провайдером не заканчиваются выбросом ненужной SIM-карты или отсоединением ТВ-кабеля от своего телевизора.

Ольга КАЛЯДИНА

ЗАБЫВАТЬ ОПАСНО

Если абонент не проинформировал поставщика услуг о своем намерении расторгнуть договор, то возможность предоставления услуги сохраняется, а следовательно, будет начисляться абонентская плата, если она была предусмотрена договором и если в том же договоре не предусмотрено приостановление предоставления услуги в случае возникновения задолженности. Если абонент нарушает сроки оплаты услуг связи, оператор имеет право приостановить оказание услуг до устранения нарушения (в соответствии с ФЗ «О связи» и Правилами оказания услуг связи). Причем именно «имеет право», а не обязан. Оператор может и подождать. Если абонент пользуется услугой, это удобно. Если же нет, то это ведет лишь к увеличению задолженности, про которую абонент может просто не знать. А незнание, как известно, не освобождает от финансовой ответственности. Если дело дойдет до суда, то там будут рассматривать документы, то есть подписанный абонентом договор и расчеты оператора.

А вот доказать, что абонент фактически не пользовался услугами, очень сложно. Как подтвердить, что вы потеряли SIM-карту вместе с телефоном именно такого числа или что не смотрели телевизор уже больше года?

«Если услуга уже не нужна, то необходимо официально расторгать договор во всех случаях», — пояснил директор по маркетингу интернет-компаний «АИСТ» Андрей Беляев. — Если клиент прекратил пользоваться услугами, но не расторг договор, он продолжает считаться действующим абонентом: ему по-прежнему предоставляется возможность пользования услугой и, соответственно, начисляется абонплата. Иные «доказательства» не предусмотрены».

«При заключении договора его стороны (и абонент, и оператор) принимают на себя некие обязательства, которые должны исполняться», — добавил юрист консалт-компаний «Теленет» Сергей Михайленко. — Если абонент просто отсоединил ТВ-кабель», это не значит, что он отказался от услуги и свободен от исполнения своих обязательств по договору, в том числе и финансовых. В этом



случае договор остается в силе и абонент несет ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение своих обязательств».

ГРАМОТНОЕ РАСТОРЖЕНИЕ

Что должен сделать абонент, чтобы правильно приостановить или прекратить пользование услугами телекоммуникационной компании? Прежде всего, прочитать договор (в идеале до подписания). Именно в этом документе чаще всего описан порядок расторжения по инициативе абонента. «Как правило, расторжению предшествует уве-

Доказать, что абонент фактически не пользовался услугами, очень сложно. Как подтвердить, что вы потеряли SIM-карту такого-то числа или что не смотрели телевизор уже больше года?

домление (за определенный срок) другой стороны о намерении расторгнуть договор, окончательные взаиморасчеты (например, погашение задолженности, оплата поне-

сенных расходов), и только потом уже следует совершение юридических действий, фиксирующих прекращение обязательств, к примеру, подписание соглашения о расторжении договора», — рассказал Сергей Михайленко.

Начальник отдела по связям со СМИ Самарского филиала ОАО «Ростелеком» Елена Чистова также отметила, что в каждом конкретном случае, связанном с расторжением договора на оказание услуг связи, существуют свои нюансы. «Для уточнения процедуры расторжения договора мы рекомендуем обращаться

в Единую службу по расчетам и услугам Самарского филиала ОАО «Ростелеком», — пояснила Елена Чистова.

«Чтобы прекратить пользование услугами интернет-компаний «АИСТ», — рассказал Андрей Беляев, — гражданин может с документом (паспортом) приехать в любой офис компании и написать соответствующее заявление о расторжении договора. Абонент — юридическое лицо может любым способом передать официальное письмо (с подписью руководителя и печатью) о намерении расторгнуть договор».

Заявление не обязательно

Основная масса расторжений договоров происходит автоматически

По словам заместителя директора по коммерческой эксплуатации сети филиала «СМАРТС-Самара-GSM» Натальи Степановой, лишь 2-5% договоров расторгаются на основании официального заявления абонента.

«Часто ли абоненты вашей компании, по той или иной причине прекратившие пользование услугами, официально расторгают договор? Во всех ли случаях необходимо это делать?»

«Основная масса расторжений договоров происходит автоматически в одностороннем порядке, то есть через 180 дней с момента совершения последнего платного действия абонентом. Если абонент не пользуется платными услугами, и сумма на его счете незначительная, и возвращать свои деньги абонент не планирует, то в принципе писать заявление на расторжение не обязательно. Если абонент не пользуется услугами в течение 60 дней, со счета начинает автоматически списываться абонентская плата до момента полного

исчерпания баланса или до возобновления обслуживания. Еще через 120 дней доступ к сети прекращается, абонентский договор расторгается в одностороннем порядке».

«Что должен сделать абонент, чтобы правильно приостановить или прекратить пользование услугами вашей компании?»

«Если абонент решил прекратить пользоваться услугами компании, ему необходимо обратиться в центр обслуживания клиентов и написать заявление. Расторжение договора произойдет не позднее чем через 15 дней с момента подачи заявления. До прекращения действия абонентского договора стороны должны произвести взаиморасчеты по своим обязательствам. Плата за оказанные на момент расторжения до-

говора услуги не возвращается. Остаток денежных средств на лицевом счете после произведения взаиморасчетов возвращается абоненту».

Какие меры применяются в вашей компании к абонентам, имеющим непогашенные задолженности? Продолжается ли предоставление услуги при непогашенной задолженности?

«При возникновении задолженности принудительно блокируется доступ к платным услугам связи, но остается возможность использования входящей связи. В случае непогашения задолженности через месяц с момента ее образования абоненту направляется уведомление с просьбой ее погасить. Еще через месяц ему направляется повторное уведомление-предупреждение. При отсутствии в течение месяца положительной реакции со стороны абонента передается обращение в суд с отнесением на абонента государственной пошлины, а также суммы пени (неустойки) согласно условиям договора в размере 0,5% от суммы задолженности за каждый день просрочки».

Андрей БЕЛЯЕВ,
директор по маркетингу
интернет-компаний
«АИСТ»:

«Когда наш абонент попадает в такую ситуацию, ему временно приостанавливается услуга и с ним работают менеджеры: информируют об образовавшейся задолженности. Если же абонент осознанно не желает оплачивать потребленные им услуги, проявляет себя как «злостный неплательщик», то эта неприятная ситуация регламентируется законодательно — через суд».

Сергей МИХАЙЛЕНКО,
юрисконсульт компании
«Теленет»:

«Чтобы прекратить пользоваться услугами компании «Теленет», абонент должен не менее чем за две недели до даты расторжения проинформировать оператора о своем желании, подав письменное уведомление (заявление), оплатить все имеющиеся задолженности и расторгнуть договор в официальном порядке. Абонент и оператор подписывают соглашение о расторжении договора в двух экземплярах, один из которых остается у абонента».

Елена ЧИСТОВА,
начальник отдела по связям
со СМИ Самарского филиала
ОАО «Ростелеком»:

«Поскольку в каждом случае, связанном с расторжением договора, существуют свои нюансы, необходимо уточнить процедуру в Единой службе по расчетам и услугам Самарского филиала ОАО «Ростелеком». В случае наличия у абонента задолженности применяется комплекс мер по ее исправлению — от автоматического приостановления услуги до обращения в судебном порядке».

ЧТО МОЖЕТ ДЕЛАТЬ ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННАЯ КОМПАНИЯ, ЧТОБЫ ВЗЫСКАТЬ ЗАДОЛЖЕННОСТЬ С АБОНЕНТА

**АВТОИНФОРМИРОВАНИЕ
О ЗАДОЛЖЕННОСТИ**

**РАССЫЛКА
УВЕДОМЛЕНИЙ**

**БЕСЕДА
С ЗАДОЛЖНИКОМ**

**ВРЕМЕННОЕ ПРИОСТАНОВЛЕНИЕ
ОКАЗАНИЯ УСЛУГИ**

**ПРИНУДИТЕЛЬНОЕ
ВЗЫСКАНИЕ ЧЕРЕЗ СУД**

ЕСЛИ АБОНЕНТ НАРУШАЕТ СРОКИ ОПЛАТЫ УСЛУГ СВЯЗИ, ОПЕРАТОР ИМЕЕТ ПРАВО ПРИОСТАНОВИТЬ ОКАЗАНИЕ УСЛУГ ДО УСТРАНЕНИЯ НАРУШЕНИЯ

(ФЗ «О СВЯЗИ» ОТ 07.07.2003 № 126-ФЗ, ПРАВИЛА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ СВЯЗИ, УТВЕРЖДЕННЫЕ ПОСТАНОВЛЕНИЕМ ПРАВИТЕЛЬСТВА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ ОТ 22.12.2006 №765)

ПОИСК

Спустить с поводка

Беспроводной комплект — отличная обновка для домашнего компьютера

Выбор клавиатуры и мыши, как проводных, так и беспроводных — дело очень деликатное и индивидуальное. Учтите, что вы покупаете инструменты, с которыми вам придется контактировать практически все время работы за компьютером. Поэтому в первую очередь здесь идет речь о личном комфорте.

Татьяна МОРДВИНЦЕВА

РУКАМИ — ТРОГАТЬ!

Идеальный вариант — опробовать заранее несколько заинтересовавших устройств и купить то, которое окажется наиболее удобным. Но далеко не факт, что такой шанс выпадет в реальности. Поэтому, отправляясь за покупкой клавиатуры и мыши, нужно держать в голове несколько определяющих факторов.

Так, при подборе клавиатуры следует помнить, что наши руки привыкают к определенной раскладке клавиш, и покупка клавиатуры с другой раскладкой потребует определенного (а порой даже весьма значительного) времени на привыкание. Пользователи, использующие параллельно ноутбук и десктоп, замечают, что постоянное перескакивание на разные клавиатуры плохо отражается на скорости печати — им нежелательно обращать внимание на клавиатуры с неудобной раскладкой. Также важен и ход клавиш — кому-то удобнее короткий ход, а кто-то привык к высоким клавишам и по-другому печатать уже не может.

А вот выбор мышки — дело более тонкое, особенно если вы работаете за ком-

пьютером часы напролет. Ее главная задача — комфортно лежать в руке. И тут уже без предварительного «тестирования» вживую не обойтись. Размер, форма — классическая, эргономичная или даже анатомическая — в общем, как говорится, на вкус и цвет все фломастеры разные. А для ноутбука, ко всему прочему, мышка должна быть еще и легкой, небольшого размера или складная — чтобы ее было удобнее возить с собой в кармане рюкзака или портфеля.

Таким образом, если компьютер — ваш основной рабочий инструмент, то лучше все-таки потратить время и тщательно выбрать наиболее подходящие мышь и клавиатуру из обширного ассортимента компьютерных магазинов. Здесь на кону стоит здоровье, а с этим шутить не стоит. Однако же, если компьютер домашний и вы проводите за ним лишь пару-тройку вечерних часов, плюс иногда смотрите фильмы или любимые сериалы, смело идите и покупайте комплект из беспроводных клавиатуры и мыши.

Конечно, шанс найти комплект, который будет отвечать сразу всем строгим индивидуальным требованиям, ничтожно мал. Но зато вы оцените все удобства бес-



Если компьютер — ваш основной рабочий инструмент, тщательно выбирайте мышь и клавиатуру

проводных технологий, когда на столе не будут мешаться и собирать пыль лишние провода. И к тому же получить беспроводный пульс дистанционного управления, так как сможете управлять элементами плеера во время просмотра кино или прослушивания музыки, не вставая с кровати или дивана. И, конечно же, оба устройства будут выполнены в одном дизайне, что всегда приятно видеть в домашнем интерьере.

СТОИТ ВНИМАНИЯ

Рассмотрим некоторые из самых популярных комплектов, представленных в самарских магазинах.

Logitech MK520 — достаточно удобная полноразмерная клавиатура с регулируемым складными ножками,

эргономичная лазерная мышь с прорезиненными вставками. Миниатюрный беспроводной приемник можно оставить прямо в USB-порту ноутбука, так что его не придется отключать каждый раз, когда нужно упаковать компьютер в сумку, но при необходимости его всегда можно «спрятать» в специальном отделе мыши. Связь осуществляется с помощью радиосигнала на частоте 2,4 ГГц. На клавиатуре есть индикатор заряда батареи. Производитель обещает трехлетний срок службы батареек для клавиатуры и год — для мыши. Кнопки управления мультимедиа позволяют отключать звук или переходить к следующей песне прямо с клавиатуры, без использования мыши. Этот комплект можно отнести к

крепким «среднякам» — не самая высокая, но и не самая низкая цена, приличное качество Logitech.

Microsoft Wireless Desktop 800 — чуть более бюджетный вариант. Клавиатура компактная, чем у вышеописанного комплекта Logitech: цифровой блок вытнутый прищипнут к основному. Есть дополнительные клавиши для мультимедиа, а также специальная кнопка вызова калькулятора. Оптическая мышь достаточ-

но удобная, легкая. Приемник радиосигнала тоже очень маленький и убирается в специальный слот в мышке. Дизайн, как и всегда у Microsoft, на высоте, однако можно найти и небольшой недостаток: на глянцевой поверхности клавиатуры остаются заметные отпечатки. Однако для своей цены этот комплект очень даже хорош, учитывая марку производителя — в этом секторе рынка Microsoft давно себя зарекомендовала в числе лучших.

Genius SlimStar i820 — беспроводной настольный комплект из суперплоской клавиатуры и оптической мыши с функцией турбопрокрутки. Первое, что бросается в глаза — это эффектный дизайн клавиатуры. 18 «горячих» клавиш с быстрым доступом к мультимедийным функциям, интернет-навигации и приложениям Office. Оптическая мышь с колесиком Magic Roller и клавишей турбопрокрутки позволяет ускорить переход по длинным документам и веб-страницам. Как и у остальных рассмотренных комплектов, приемник радиосигнала — миниатюрный USB. В целом этот комплект — неплохой вариант для любителей необычных, но не экстремальных дизайнерских решений.

БЕСПРОВОДНЫЕ КОМПЛЕКТЫ В САМАРСКИХ МАГАЗИНАХ, РУБ.			
	Logitech MK520	Microsoft Wireless Desktop 800	Genius SlimStar i820
DNS	1649	-	1199
М.видео	2290	1490	1690
Эльдорадо	2499	-	1999

ИСТОЧНИК: ДАННЫЕ КОМПАНИЙ

ВЫГОДНОЕ ПРЕДЛОЖЕНИЕ

Время напролет

За разговором минуты летят незаметно

Сэкономить время и деньги на сотовой связи можно, подключившись, например, всей семьей к одному оператору. Абоненты «МегаФона» могут общаться внутри сети всего за 95 копеек, независимо от длительности разговора.

Ирина БОНДАРЕВА

Уровень проникновения мобильной связи в Самарской области давно превысил 150%. А это значит, что многие жители имеют по несколько SIM-карт. К примеру, одну — для разговора по телефону, другую — для доступа к высокоскоростному мобильному Интернету.

В настоящее время только абонентская база компании «МегаФон» в Самарской области достигает 2,49 млн человек. Компания занимает 48% рынка региона по абонентам. Практически каждый второй житель губернии выбирает «МегаФон». Поэтому особенно актуальным становится создание тарифных планов для общения абонентов внутри сети «МегаФон».

В начале марта оператор сделал своим абонентам осенний подарок, запустив новый тарифный план «Время напролет». Подключившись на него, абоненты

«МегаФона» платят только за первую минуту разговора внутри сети, остальное время общения не тарифицируется. Независимо, сколько вы разговариваете со своими родственниками, друзьями или коллегами — стоимость разговора не превысит 95 копеек. На этих условиях абоненты «МегаФона» могут общаться 600 минут в месяц.

Для абонентов, подключенных на тариф «Время напролет», стоимость звонков на телефоны других сотовых операторов составляет 2,40 руб., SMS-сообщения — 1,05 рубля.

Новый тариф можно подключить в любом офисе продаж и обслуживания «МегаФона». Минимальный авансовый платеж при подключении должен составлять не менее 50 рублей.

Подробности — на сайте www.volga.megafon.ru, по телефону информационной справочной службы 0500 (внутри сети) или в 9271 110 500 (с любого телефона), реклама

АКТУАЛЬНО

Сэкономить и звонить

Интернет-сервисы помогут выбрать удобный тариф



Каждый день мы тратим деньги, звоня начальству и подчиненным, проверяя, куда отправился после школы ребенок, узнавая, как дела у родителей. Работа, отпуск, личная жизнь — сотовая связь не знает границ. Впрочем, границ не знают и расходы на мобильную связь, если не установить над ними строгий контроль.

Татьяна МОРДВИНЦЕВА

НЕВНИМАТЕЛЬНЫЙ ПЛАТИТ ДВАЖДЫ

Если вы год или два назад подключились на самый выгодный тариф оператора, то это совершенно не значит, что вы все еще платите за связь по минимуму. Скорее всего, ваш тариф был таким дешевым благодаря всеческим маркетинговым акциям оператора и ограниченному по времени специальным опциям. А за прошедшее время самый свежий выгодный тариф незаметно превратился в невыгодный архивный. И он отчаянно нуждается в замене. По данным ООО «Тарифер», более 65% самарских абонентов используют не самый подходящий им тариф и в среднем переплачивают около 2300 руб. в год.

Метафорическими «ежовыми рукавицами» для контроля расходов на мобильную связь могут стать интернет-сервисы по подбору оптимального тарифа: желающим нужно вооружиться заказанной у оператора детализацией личного счета и доступом во Всемирную сеть. Самому разбираться в тонкостях детализации не так-то просто, да и зачем утруждать себя, если за тебя может поработать программа?

ВЫБИРАЙ ТАРИФ, ДЕШЕВЫЙ, СВЕЖИЙ!

Проект Tarifer.ru помогает выбрать наиболее подходящий тариф для каждого абонента. Расчет основан на присланной оператором статистике звонков, то есть нет риска, что пользователь навскидку неверно оценит реальные объемы своего общения. В разделе «Подбор тарифа» посетитель может загрузить детализацию, и сервис выдаст рекомендацию, какие тарифы и каких операторов подходят ему лучше всего, а также вычислит примерную сумму будущей экономии средств. В таблице для сравнения можно посмотреть, какими будут затраты и экономия на других тарифных планах.

Заместитель директора «Тарифера» Алексей Уколов считает, что проверка оптимальность тарифа следует

где-то раз в полгода. Кроме того, на сайте есть калькулятор тарифов, который может предложить наиболее выгодный вариант и без загрузки детализации, однако его результаты напрямую зависят от выбранных пользователем параметров. Если вы не склонны к преумножению или преувеличению количества своих звонков, sms и трафика, то рекомендованный калькулятором вариант может оказаться вполне полезным. Однако сами создатели считают, что эффективнее все-таки анализ реальной детализации звонков.

Еще один сайт, предлагающий пользователям аналогичный сервис, — это «Мой тариф» (mytarif.ru). Здесь сразу на главной странице посетители предлагают воспользоваться калькулятором по подбору тарифа. После регистрации можно загрузить для анализа детализацию звонков и получить рекомендации самых выгодных тарифов с учетом особенностей стиля общения пользователя.

Создатели сайта заверяют, что в рекомендациях стараются максимально учитывать все возможные экономические опции и параметры. Кроме того, пользователи гуглофонов могут скачать на сайте приложение для Android и вычислить подходящий тариф без заказа детализации у оператора. Программа прямо из телефона пользователя берет логи звонков, архив sms, информацию о GPRS-трафике. После анализа данных можно сразу перейти на выбранный тариф или подключить предлагаемую опцию. Например, по клику на кнопку «перейти на этот тариф» будет открыт диалог с уже заполненным нужным номером. Пользователю остается только нажать на кнопку «звонить». Для самарских абонентов сервис подбирает только тарифы «Большой тройки» — «Билайн», «МТС» и «МегаФон».

ПАРТНЕР РУБРИКИ ПРОГРАММА «АЗБУКА ПОТРЕБИТЕЛЯ»

ПО БУДУЩЕЙ ТУБЕРНИИ В 19.55

