
Семинар МСЭ для стран СНГ
“ Качество услуг предоставляемых операторами связи /
ИКТ и защита прав потребителей ”
Ташкент , Республика Узбекистан , 22-24 мая , 2013.

**Актуальные проблемы и возможные
пути их решения .**

Орозобек Кайыков,
Руководитель Зонального отделения МСЭ
для стран СНГ.

Москва , Российская Федерация ,
Тел: + 7 495 926 60 70
E –Mail: orozobek.kaiykov@itu.int



Committed to connecting the world

Семинар МСЭ для стран СНГ
“ Качество услуг предоставляемых операторами связи /
ИКТ и защита прав потребителей ”
Ташкент , Республика Узбекистан , 22-24 мая , 2013.

Какая существует законодательная база ?

Как правило правоотношения между операторами связи и потребителями в сфере оказания услуг связи регламентируются:

- **Закон о защите прав потребителей ,**
- **Закон о связи,**
- **Закон о лицензировании ,**
- **Гражданским кодексом,**
- **И рядом НПА Правительств , НПА актами Министерств, Комитетов и Агентств и тдр,**
- **И различными правилами по оказанию различных услуг связи (мест, Междугород, международ и тдр)**



Семинар МСЭ для стран СНГ

“ Качество услуг предоставляемых операторами связи /
ИКТ и защита прав потребителей ”

Ташкент , Республика Узбекистан , 22-24 мая , 2013.

Но как эти законы работают ?

- Полная или частичная неосведомленность потребителей, о существовании этих законов,
- Зачастую в законах нет механизмов их реализации , их надо искать в других НПА (непрямого действия),
- Зачастую нельзя найти правду , если да , нет так просто.
- Можно привести массу примеров.



Семинар МСЭ для стран СНГ

“ Качество услуг предоставляемых операторами связи /
ИКТ и защита прав потребителей ”

Ташкент , Республика Узбекистан , 22-24 мая , 2013.

Какие наиболее острые проблемы лежащие на поверхности ?

- Вопросы межсетевого соединения и предоставления инфраструктуры третьим лицам (операторам). Этот вопрос должен регулироваться или нет , если да , то насколько глубоко ? Основные требования :
- Доступность инфраструктуры,
- Приемлемая цена при межсетевом соединении,
- Простая процедура присоединения .

Выполняются ли они ?

Думаю , не совсем. !



Committed to connecting the world

Семинар МСЭ для стран СНГ

“ Качество услуг предоставляемых операторами связи /
ИКТ и защита прав потребителей ”

Ташкент , Республика Узбекистан , 22-24 мая , 2013.

Что имеем в результате :

- Каждый оператор строит свою инфраструктуру , что в свою очередь приводит к :
- Неэффективному использованию всех , без исключения ресурсов ,
- Загромождению инфраструктурных элементов (н-р: на клочке земли на горе 3-5 антенных мачт),
- Затягиванию предоставления услуг,
- Главное , подорожанию услуг для конечного потребителя ,
- Иногда они остаются без потребителей (есть примеры)



Committed to connecting the world

Семинар МСЭ для стран СНГ

**“ Качество услуг предоставляемых операторами связи /
ИКТ и защита прав потребителей ”**

Ташкент , Республика Узбекистан , 22-24 мая , 2013.

Что должны делать госорганы , защищать потребителя или нет ?

- **Есть мнение , да , надо необходимо гибкое регулирование данного вопроса , этого же мнения придерживаются Европейские страны , где “ больны ” всякими правами , в том числе и потребителя.**
- **Есть соответствующие законодательные акты ,**
- **Во многих странах даже запрещено строить параллельную инфраструктуру,**
- **Насколько я знаю , из нашего региона Республика Молдова на этом пути .**
- **Остальным тоже надо подумать.**



Committed to connecting the world

Семинар МСЭ для стран СНГ

“ Качество услуг предоставляемых операторами связи /
ИКТ и защита прав потребителей ”

Ташкент , Республика Узбекистан , 22-24 мая , 2013.

Еще одна группа вопросов по защите прав потребителей , где очень много жалоб , это
а) тарифы

- Тарифы на местную , мгр/мнр,
- Тарифы мобильную связь (как складывается тариф, момент отсчета времени тарификации),
- Роуминговые тарифы (особая песня),
- Тарифы на межсетевое соединение(говорили),
- Тарифы на Интернет (здесь очень много вопросов о тарифных планах операторов , за объем, за скорость , хотя заявленная скорость намного выше , чем реальная , а деньги берут за заявленную, как платим за тепло) Пример из жизни.





Два инструмента определения контрольных показателей уровня развития ИКТ и их доступности

Корзина цен на услуги ИКТ (IPV)

- Начальный уровень цен на 3 типа услуг ИКТ:
 - Фиксированная телефонная связь
 - Подвижная сотовая связь
 - Фиксированный широкополосный интернет
- 161 страна
- Исчисляется в:
 - Процент от ВНД, долларах США, ППС
- Тенденция в движении цен в 2008-2011 годах

Индекс развития ИКТ (IDI)

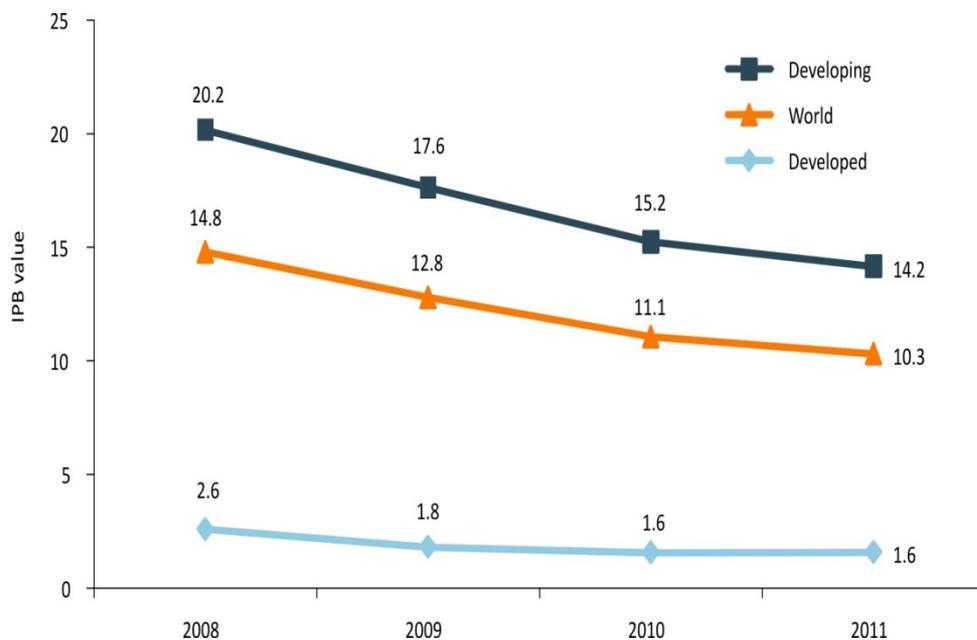
- 11 показателей, охватывающих 3 области:
 - Доступ к ИКТ
 - Использование ИКТ
 - Навыки в области ИКТ
- 155 стран
- Сравнение показателей 2011 и 2010 годов





Показатели Корзины цен на услуги ИКТ (IPV) демонстрируют существенное понижение цен

Показатели Корзины цен на услуги ИКТ (IPV)

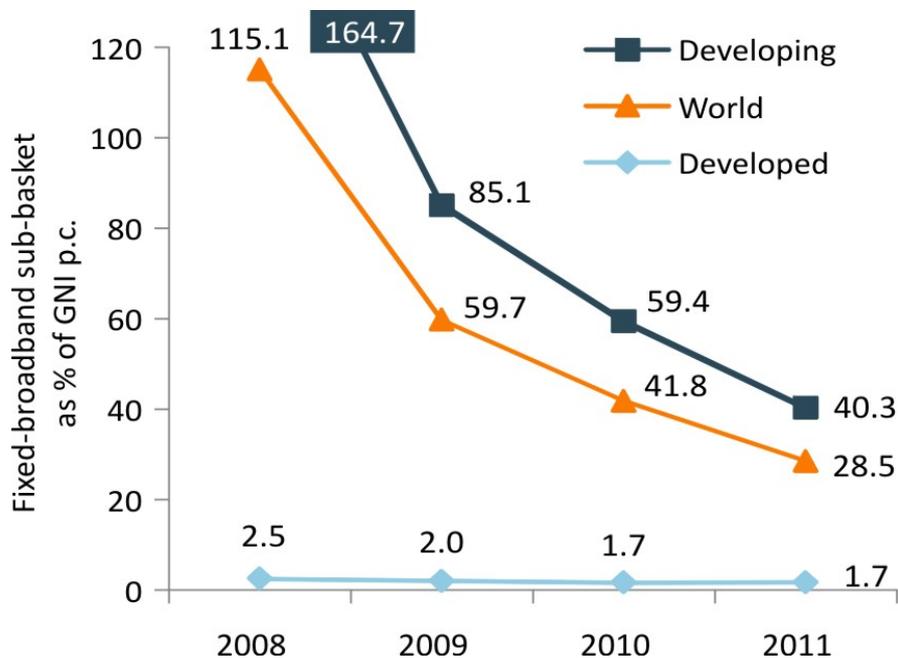


- С 2008 по 2011 годы цены снизились на 30%
- В том время как в развитых странах цены стабилизировались, в развивающихся странах цены продолжают демонстрировать двухзначное снижение

Источник: МСЭ



Цены на фиксированную широкополосную связь в развивающихся странах по-прежнему (слишком) **ВЫСОКИ**



Источник: МСЭ

- В период с 2008 по 2011 годы зафиксировано 75-процентное понижение цен на услуги широкополосной связи
- Услуги фиксированной широкополосной связи в развивающихся странах по-прежнему составляют более 40 % ВНД...
- ... по сравнению с 1,7% ВНД в развитых странах: субиндекс по фиксированной широкополосной связи – это корзина с максимальной относительной разницей в ценах между развитыми и развивающимися странами





Услуги подвижной широкополосной связи зачастую дешевле

- Доклад за 2012 год включает пилотные данные по подвижной широкополосной связи, собранные в 127 странах
 - Цены на услуги подвижной широкополосной связи в среднем соответствуют следующим показателям:
 - Менее 2% от ВНД на душу населения (развитые страны)
 - Более 30% от ВНД на душу населения (развивающиеся страны)
 - В развивающихся странах цены на подвижную широкополосную связь становятся ниже, чем цены на фиксированную широкополосную связь за самый дешевый пакет услуг

Семинар МСЭ для стран СНГ

“ Качество услуг предоставляемых операторами связи /
ИКТ и защита прав потребителей ”

Ташкент , Республика Узбекистан , 22-24 мая , 2013.

Еще одна группа вопросов по защите прав потребителей , где очень много жалоб , это
б) переносимость номера (мобильного)

- С точки зрения оператора,
 - Сложная техническая и биллинговая задачи,
- С точки зрения потребителя,
 - Он хотел бы поменять оператора по разным причинам (цены , качество , спектр услуг) , но боится потерять контакты,
- С точки зрения антимонопольного права(западного)
 - Человек должен быть свободен в своих желаниях,
 - Оператор обязан удовлетворить просьбу
 - Проблемы надуманы и решаемы.



International
Telecommunication
Union

Committed to connecting the world

Семинар МСЭ для стран СНГ

“ Качество услуг предоставляемых операторами связи /
ИКТ и защита прав потребителей ”

Ташкент , Республика Узбекистан , 22-24 мая , 2013.

Еще одна группа вопросов по защите прав потребителей , где очень много жалоб , это б) переносимость номера (мобильного)

Во многих странах это право абонентов закреплено законодательно , включая Евросоюз. Например в Литве в течении рабочего дня оператор обязан осуществить эту процедуру.

По оценке регулятора качество мобильной связи улучшилось, стоимость услуг немного снизилась.

Что необходимо сделать ?

Необходимо внедрять .



Committed to connecting the world

Семинар МСЭ для стран СНГ

**“ Качество услуг предоставляемых операторами связи /
ИКТ и защита прав потребителей ”**

Ташкент , Республика Узбекистан , 22-24 мая , 2013.

**Я обозначил только ряд вопросов , которые на мой взгляд
имеют очень важное значение для потребителей и которые
должны постоянно находится под вниманием
государственных органов в области политики , стратегии и
регулирования в связи / ИКТ ,**

**Мнение , что рынок решает все , не совсем правильное
понимание , особенно в наших странах, где любая попытка
регулирования воспринимается как возврат социализму,**

**Везде есть регулирование , даже в самом конкурентном рынке
в мире в нашем понимании , в США.**

Без FCC и шага не сделаешь.



Семинар МСЭ для стран СНГ
“ Качество услуг предоставляемых операторами связи /
ИКТ и защита прав потребителей ”
Ташкент , Республика Узбекистан , 22-24 мая , 2013.

Вопросы ?
Спасибо !

Ташкент , Республика Узбекистан . 22.05.2013.



Committed to connecting the world