

Айпады, айподы, айфоны, андроиды, коммуникаторы, «пиэспи» и еще много чего. Это не волшебные заклинания. Все эти устройства так стремительно вошли в нашу жизнь и стали неотъемлемой ее частью, что мы едва успеваем опомниться. Чаще всего люди даже не знают всех возможностей приобретенной чудо-техники. Наше желание купить «продвинутую» вещь, скорее, дань моде. Желание сделать жизнь более комфортной.

И почти все эти новомодные устройства требуют подключения к Интернету через micro-SIM (это то же самое, что и обычные SIM-карты, но меньше по размеру). И тут перед нами стоит нелегкий выбор мобильного оператора: МТС, Билайн, Мегафон, Теле-2 и другие компании.

Три первых гиганта мобильной индустрии на протяжении многих лет совершенствуются и соперничают между собой, придумывая все новые и якобы еще более выгодные тарифные планы, опции, предложения, акции, услуги. Иногда нам приходится расплачиваться за свой комфорт и совсем не по тарифу.

Ежедневно тысячи людей попадают в лапы мошенников именно посредством мобильных телефонов. В таких ситуациях мобильные компании только разводят руками и предлагают в следующий раз сохранять бдительность. Якобы в данной ситуации операторы ответственности не несут.

Но что делать потребителям, если сами операторы выставляют ловушки для своих любимых клиентов? Под словом «ловушки» можно подразумевать все, что угодно: от «выгодных» тарифных планов и до навязанных компанией опций (беспольных услуг). Возьмем, к примеру, самую популярную опцию у компании Билайн «Привет» (когда вместо гудков во время звонка ваш собеседник слышит мелодию). Этот сервис предлагают все крупнейшие российские операторы, взимая за него сравнительно небольшие деньги, около 2 рублей в день (выходит около 60-ти рублей в месяц, и примерно 720 рублей в год). Сумма сравнительно небольшая. Особенно для тех людей, кто намеренно подключил эту опцию.

Но что делать, если вы эту услугу не заказывали (и она не предусматривала в вашем тарифном плане), а она подключена? Далеко не сразу абоненты замечают, что у них подключена эта опция (мелодию ведь слышите не вы, а тот, кто вам звонит). Таким образом, люди теряют деньги, а мобильные компании обогащаются. Из-за невнимательности своих клиентов, а порой и тупым навязыванием своих опций.

К нам в редакцию обратился мужчина, который попал в точно такую же ситуацию, как миллионы абонентов: он купил сыну сим-карту Билайн, никаких дополнительных опций не заказывал, а в итоге оказалось, что помимо звонков и смс ежедневно в неизвестном направлении уходило более двадцати рублей. За месяц – почти 700 рублей. Оказалось, что у его восьмилетнего сына была подключена опция «Привет». Откуда? И зачем? Мужчина пошел разбираться в главный офис, где ему любезно объяснили, что это акция от Билайн. Сразу после подключения, операторы Билайна присылают оповещающую смс, в которой написано, что Билайн дарит своему новому клиенту (в качестве бонуса) две недели абсолютно бесплатно опцию «Привет». Но по истечению двух недель опция станет платной и надо будет ее отключить. Сразу вопрос: зачем навязывать ненужную опцию? Ответ оператора: все лучшее для наших клиентов, чтобы вам и тем, кто вам звонит, было интересно слушать музыку вместо скучных гудков. Наша версия: для того, чтобы по истечению двух недель клиент забыл про подключенную опцию и с него дальше

снимали деньги. Удержать в памяти всю информацию невозможно. Но для этого есть оповещающие смс.

Еще один ход операторов – подключение тарифного плана, где «все включено», где операторы делают акцент на то, что это очень выгодно.

Но самое потрясающее, что могли придумать операторы – это кнопка «звездочка».

Оказывается, если у вас сим-карта Билайн, но у вас не подключена услуга «Привет», и вы звоните на номер Билайн человеку, у которого эта услуга подключена и СЛУЧАЙНО щекой или пальцем нажимаете так называемую «звездочку», то УСЛУГА АВТОМАТИЧЕСКИ КОПИРУЕТСЯ НА ВАШ НОМЕР. Намеренно или случайно вы это сделали – неважно, нажали – заказали. Так что, уважаемые абоненты, будьте аккуратны!

Еще одна «фишка» Билайна – это то, что данная акция проводится в формате «трай энд бай», то есть тест-услуги.

Этой зимой многие абоненты Билайн оказались подключены к опции «Привет» практически насильно.

Пресс-секретарь «Вымпелкома» Ксения Корнеева дала некоторые пояснения на этот счет. Оказывается, это был рекламный тест, подключали только некоторых москвичей и сибиряков, но в компании не отрицают, что их согласия на это подключение никто не спрашивал.

Корнеева: «Акция проводится в формате «трай энд бай», то есть тест-услуги. Абонент получает смс о том, что ему подключена услуга. И на две недели она подключена бесплатно, по прошествии которых абонент получает смс, что период тестирования закончен и в сообщении значится номер, по которому абонент может отключить услугу, если он не готов ею пользоваться дальше на платной основе».

Если учесть, скольким абонентам Билайн рассылает этот спам (потому что другим словом это назвать нельзя), то ясно, что масштабы выкачивания денег впечатляющие. Я уверена, что абонент должен знать, что происходит с его тарифным планом и другими услугами оператора и все должно происходить только по личному согласию или просьбе клиента. Чтобы клиент не становился «заложником навязанной услуги», операторы должны успевать за каждым шагом своих абонентов и помогать им во всем, чтобы не потерять его.

Неужели нет выхода?

Выход есть. Если у вас сложилась подобная ситуация обращайтесь в центральный офис, пишите письменное заявление о том, что с вами произошло. Через десять дней оператор обязан ответить на претензию. И, скорее всего, деньги должны быть возвращены на счет. Но это гораздо дольше, чем позвонить оператору и отключать принудительные сервисы. Этим, вероятно, и пользуются компании, понимая, что судиться с ними вряд ли кто будет. И операторы ощущают все большую свободу. Ведь сами гиганты сотовой связи легко подают в суд на абонента за любую копейку. Сотовые компании обещают, что спама не будет, хотя пока не готовы сказать, в каком объеме клиенты будут получать рекламную информацию. Но очевидно, что отказаться от рекламы, как и от мелодии вместо гудков, получится не сразу (если это вообще будет возможно).

«Наши операторы обдирают нас, как хотят» – подумаете вы. Возможно. Просто надо быть внимательным при выборе тарифного плана, успевать обороняться от рекламы, помнить обо всех подключенных опциях и не забывать отключать их. Пока нам остается

надеяться, верить и ждать, что наши операторы когда-нибудь все же начнут работать для клиента, а не для собственной выгоды. Все гениальное просто. Вот так и в мобильной связи должно быть: честно и просто! Совсем не по-билайновски.

Катерина АРТЕМЬЕВА.