

Представьте себе ситуацию: вы открываете почтовый ящик и извлекаете оттуда счет за телефонные разговоры. Первым делом вы, конечно, взглянете на сумму - и вот в этот момент лучше иметь под рукой валидол. Потому что счет выписан на... 50 тысяч рублей. Что же это такое? - взываете вы к небесам и спешите набрать телефон справочной 07. Милая девушка-оператор предлагает вам подождать, а через некоторое время вежливо сообщает: счет выписан за разговоры с Вьетнамом, Индией или, чего доброго, с островом Пасхи...

НЕ ВИНОВАТАЯ Я - ОН САМ ПРИШЕЛ!

Ситуация, когда ошеломленному обывателю приходят астрономические счета за телефонные разговоры с экзотическими странами, хоть кого выбьет из колеи. Вы, к примеру, дальше Малаховки не ездите, а звонили разве что тете Дусе в Урюпинск. Между тем вам предлагают заплатить бешеные деньги, которых у вас и в помине нет, за трепотню с неизвестным абонентом из Тринидада и Тобаго. Не иначе, кто-то сошел с ума! Но что вам-то делать в такой ситуации? Как сохранить свой кошелек в неприкосновенности, если вы не пользовались услугой, за которую вам предложено заплатить.

Основной национальной оператор дальней связи в России - ОАО «Ростелеком». Именно эта организация выставляет подобного рода счета. Корреспондент «МС» встретился с начальником управления по обслуживанию клиентов московского филиала «Ростелекома» ММТ («Междугородный и международный телефон») Татьяной БОЧАРНИКОВОЙ и начальником отдела претензионной работы ММТ Еленой БГАНЦОВОЙ.

Итак, во-первых, счета за фантомные разговоры могут быть делом рук «импортных» кулибиных - так называемых фрикеров, организаторов подпольных переговорных пунктов. С помощью простенькой аппаратуры некий Нгуен Тхи Хуен занимается подменной абонентского номера. В результате его соплеменники говорят с далекой родиной по дешевке, а вам приходится, чтобы расплатиться, отдавать последние кровные. Мы знаем из многочисленных публикаций и телерепортажей, что управление «Р» ГУВД Москвы (занятое борьбой с преступлениями в сфере высоких технологий) закрывает эти пункты десятками, но они как грибы после дождя возникают вновь. Что же делать?

Видите ли, - заметила Татьяна Владимировна, - по данной причине счета за несуществующие разговоры последние три года москвичам не приходят. Эта проблема действительно существовала и крайне волновала нас - ведь «Ростелеком», как и обманутые граждане, оказывался стороной пострадавшей. Счета приходили гражданам сумасшедшие, и мы ломали голову: да, люди не разговаривали, но мы услугу оказали!

А я могу ответственно заявить, - добавила Елена Бганцова, - что конкретно по этой причине претензии в наш адрес больше не поступают. «Ростелеком» совместно с МГТС установил так называемую систему «Щит», препятствующую деятельности подпольных телефонистов. Для этого потребовались солидные инвестиции. Несмотря на это, на каждой АТС, практически на каждой абонентской паре, было установлено дорогостоящее оборудование.

НА ЧТО ЖАЛУЕМСЯ?

По словам Т. Бочарниковой, в прошлом году вообще наступил перелом, и количество претензий, связанных с поступлением в адрес москвичей счетов за не имевшие место телефонные переговоры, стало существенно меньше. Армия клиентов «Ростелекома» исчисляется миллионами, а число такого рода претензий составляет порядка одного процента от общей величины выставленных предприятием счетов. Тем не менее для конкретных людей это все-таки солидные суммы. Да и почему они должны платить за ус-

луги, которыми не пользовались? С другой стороны, «Ростелеком» - организация коммерческая и бесплатно оказывать услуги вряд ли намерена. Так что же это за претензии? Кто надувает доверчивых абонентов нынче?

Во-первых, сообщила Татьяна Бочарникова, счетов на крупные суммы за мнимые разговоры сейчас в принципе не так уж много. Велика доля счетов на сумму в одну-две тысячи рублей. Не единичны претензии и на 2, 5, 10 целковых.

Что касается структуры подобных жалоб, я бы на первое место поставила одноминутные соединения, - заявила Елена Бганцова. - Частенько, набирая «восьмерку», нетерпеливые товарищи забывают дождаться сигнала станции - длинного гудка. Затем они набирают «9» (абоненты сотовой связи), а эта цифра, говоря специфическим сленгом связистов, просто рассыпается. Современные телефонные стан-

кренне и правомерно утверждает, что он никаких переговоров не вел, а счета почему-то появились. Начинается проверка - и оказывается, что несчастный абонент просто запомнил: в квартире-то он живет не один! Звонил сын или сват-брат. По словам Е. Бганцовой, такие случаи экзотикой не назовешь - и происходят они регулярно.

«ПРОДВИНУЛИСЬ...»

Нынче, когда использование интернета становится скорее обыденностью, чем роскошью, некие в основном «продвинутые» молодые люди по незнанию наказывают своих родителей, которым приходится платить за все те же несовершенные ими телефонные разговоры, - отметила Татьяна Бочарникова. - Я бы посоветовала горожанам внимательнее относиться к пользованию всемирной паутиной, читать документы и договора, размещенные на сайтах, и

ВЫ ЗВОНИЛИ НА ОСТРОВ ПАСХИ?



ФОТО АЛЕКСАНДРА МАТЮШКИНА

ции такие звонки отсекают. Другие станции принимают звонок, но «девятку» в данном случае воспринимают как цифру два, и абонент попадает в Московскую область. На другом конце провода берут трубку, звонивший понимает, что не туда попал, и прекращает соединение, даже на начав разговор. Но ведь соединение-то зафиксировано! Вот «Ростелеком» и выставляет счет. Человек начинает возмущаться, а мы поднимаем записи - все соединения фиксируются. В результате оказывается, что звонок таки состоялся. Просто надо быть внимательнее, тогда и не придется платить за ошибочные соединения.

Есть категория жалобщиков, которая утверждает, что, хотя звонок зафиксирован, разговора не было в принципе. Не было - и все! Так, Елена Николаевна рассказала о ситуации, с которой разбирается в настоящий момент. Некий гражданин позвонил по делу. Трубку поднял посторонний. Минут пять звонивший выяснял, где находится хозяин телефона и почему не он взял трубку. Так ничего и не выяснив, упорный абонент прекратил разговор. Ему, естественно, пришел счет. «А я не дозволился, - уперся этот господин. - Я хотел получить услугу, но не получил ее, а посему платить ничего не буду». Разбирательство продолжается...

Нередко хозяин телефона ис-

предупреждать о подводных камнях интернета своих детей. Иначе придет солидный счет за переговоры, скажем, с Папуа - Новой Гвинеей.

В чем здесь дело? Как известно, в интернете гигантское количество сайтов, и не все из них отличаются познавательным характером. Я говорю о так называемых развлекательных сайтах - тех самых, что «погорячее». Неопытный пользователь попадает на главную страничку такого сайта. Ого, бесплатная «клубничка»! Радует чадо и не замечает присутствующего на сайте договора, который следует заключить, прежде чем можно будет заняться просмотром. Договор, как правило, составлен на иностранном языке, пользователь обращает внимание только на знакомые слова «Enter» или «OK», нажимает клавишу компьютера - и тотчас об этом договоре, который он меж тем заключил, забывает. Замечу, что опасность существует только для компьютеров, работающих через модем. Так вот, в непрочитанном договоре, как правило, значится: «Для использования этого соединения ваш компьютер разорвет модемное соединение с вашим интернет-провайдером, а ваш модем наберет (указанный в тексте договора) номер телефона. Проверьте у вашего оператора дальней связи поминутную стоимость звонка. Этот звонок будет отражен в вашем телефонном счете как обычный анонимный звонок». Вот так, не желая того, пользователь становится нашим клиентом. И аппаратура фиксирует такое соединение как обычный международный разговор с вашего личного телефона.

ЛЮБИТЕ СЕБЯ И СВОЙ ТЕЛЕФОН

И все-таки современные фриеры - телефонные жулики - еще не перевелись. Во-первых, местные народные умельцы могут подключиться к распределительному щитку или воровать посредством спаренного телефона. Если у вас возникли сомнения, вызовите мастера с телефонной станции. Во-вторых, проблемными остаются радиотелефоны. У каждого из них может быть несколько трубок. Даже если вы купили телефон с од-



ФОТО АЛЕКСАНДРА МАТЮШКИНА

ной трубкой, в принципе новоявленный Кулибин может подобрать к вашему телефону трубку аналогичную и подсоединиться к телефону даже в том случае, ежели трубка лежит на базе. Впрочем, эта проблема касается лишь несертифицированных телефонов, купленных где-нибудь на радиорынке по дешевке. Любите себя и свой телефон, не покупайте дешевые подделки у радиокоробейников! Кстати, утверждает Е. Бганцова, защитить радиотелефон мог бы блокиратор - устройство несложное и недорогое.

Кроме того, бывают ситуации, когда абонент не только хочет оградить себя от сторонних жуликов, но и желает единолично распоряжаться «восьмеркой» - возможностью совершать междугородные переговоры, лишив такого права остальных домочадцев, - заметила Елена Николаевна. - В этом случае тоже пригодится блокиратор. Однако можно обойтись и без него, обратившись в подразделение МГТС. Телефонисты установят вам специальный код, только зная который можно будет набрать «8».

Наконец, я бы обратила внимание и на ситуации, когда граждане переезжают в новые дома, а старые, подлежащие сносу, остаются временно бесхозными. Таких случаев не слишком много, но все-таки я бы хотела предупредить горожан об элементарной бдительности. Мы сталкивались с тем, что возмущенные горожане отказывались платить по счетам за разговоры с Молдавией, Украиной, Таджикистаном. В ходе разбирательства выяснялось, что, уехав, бывшие жильцы оставляли телефонные розетки и при этом не предупреждали телефонные станции о переезде. Гастарбайтеры нелегально вселялись в пустующие дома и... говорили всласть.

ДЕЛАТЬ-ТО ЧТО?

Но что же все-таки делать, если пришли счета за мнимые телефонные разговоры?

Технология здесь такая, - заявила Татьяна Владимировна. - Вы получили счет, с которым не согласны. Звоните в информационно-справочную службу 07 и за-

являете о своем несогласии. Вас приглашают в один из наших центров обслуживания, где вы пишете жалобу, обосновывая свое нежелание платить по определенным счетам. Мы начинаем проверку. Сначала анализируем записи телефонных разговоров. Случается, ведь и аппаратура дает сбои. Это связано в основном с работой спаренных телефонов или с нечеткой передачей в наш адрес информации от присоединенных операторов. В общем количестве жалоб, рассмотрение которых заканчивается списанием выставленных счетов из-за технических сбоев аппаратуры, - порядка десяти процентов от общего числа претензий. Далее к абоненту приходит мастер и проверяет, исправен ли телефон. Если оборудование в норме, начинается расследование, которое ведет отдел претензионной работы Елены Бганцовой. Затем при необходимости к следствию подключается служба безопасности.

Понятно, что достичь согласия удастся не всегда. В конечном счете абонент может обратиться и в суд. Полностью отключить телефон «Ростелеком» не имеет права. Однако согласно постановлению Правительства России, принятому 18 мая 2005 года, «Об утверждении правил оказания услуг местной, внутригородской, международной и междугородной телефонной связи» эта организация в случае отказа от платы по счетам может отключить «восьмерку», и абонент лишится возможности звонить по междугороду с домашнего телефона. Кстати, по словам Т. Бочарниковой, на время расследования инцидента «восьмерку» не отключают. Во всяком случае пользуйтесь своими правами и старайтесь договориться. Но главное - попробуйте обезопасить себя, прислушайтесь к изложенным здесь советам сотрудников «Ростелекома». Тем самым вы в значительной степени избавитесь от несанкционированного доступа к вашему телефону. Вам же нет нужды разговаривать с аборигенами острова Пасхи, верно?

**Владимир
РАТМАНСКИЙ**