

Услуги связи за дополнительную плату

**ЗАРУБЕЖНЫЙ ОПЫТ
РЕГУЛИРОВАНИЯ РЫНКА УСЛУГ PRS
Аналитический отчет**

II квартал 2005 г.

1 ОБЩИЕ ПОДХОДЫ К РЕГУЛИРОВАНИЮ УСЛУГ ЗА ДОПОЛНИТЕЛЬНУЮ ПЛАТУ ЗА РУБЕЖОМ

1.1 Общие положения

В настоящем отчете рассматривается опыт регулирования услуг за дополнительную плату (PRS, Premium Rate Services). К таким услугам относятся: новости, гороскопы, рингтоны, логотипы, и т.д., в оказании которых участвуют не только операторы связи, но также поставщики услуг, поставщики контента и правообладатели.

При этом под правообладателями понимают организации, обладающие исключительными правами на аудиовизуальные произведения, не переведенными в машинную форму. Примерами таких организаций являются Sony Music Entertainment, Warner Browsers, 20th Century Fox и другие.

Под поставщиками контента понимают организации, обладающие исключительными правами на продукцию, модифицированную для воспроизведения на абонентских устройствах, например, аудиовизуальные произведения в формате рингтонов и логотипов, совместимых с мобильными телефонами.

Под поставщиками услуг понимают организации, которые имеют технические платформы для представления услуг, присоединенные к сети оператора связи. Поставщики услуг также разрабатывают сами услуги и пользовательские интерфейсы, такие как, голосовые меню, Интернет-порталы, Интернет-каталоги, где поставщики контента и правообладатели могут размещать свой контент. В качестве поставщика услуг часто выступает оператор связи. В ряде стран функции поставщика контента и поставщика услуг не разделены. Для обозначения их деятельности используют единое понятие – поставщик контента.

Под агрегаторами или реселлерами понимают организации, выполняющие типовые, наиболее трудоемкие операции в интересах операторов связи или поставщиков услуг. Также они позволяют снизить число договоров, заключаемых между операторами и поставщиками услуг.

И, наконец, оператор связи организует доступ абонентов к услугам, реализованным на платформах поставщиков услуг. При этом в интересах поставщиков услуг оператор связи может выполнять такие функции, как тарификация, рассмотрение претензий, взаимодействие с электронными платежными платформами и др.

С появлением на рынке разнообразных услуг, содержащих контент, у операторов связи стали возникать проблемы, связанные с поступлением от пользователей претензий на некачественное оказание услуг, на оказание несовершеннолетним услуг для взрослых, мошенничество и т.д. Отмечены случаи, когда пользователь, скачивая на свой телефон логотип или мелодию, автоматически подключался к последующей рассылке спама.

В связи с этим возникла объективная необходимость установить контроль деятельности поставщиков услуг. Учитывая появление большого числа поставщиков услуг, регулирующим органам требуются чрезмерные усилия для контроля над ними.

Чтобы упростить контроль деятельности поставщиков услуг, национальные регулирующие органы (НРО) используют следующий принцип регулирования услуг PRS. Основные требования в части оказания услуг PRS накладываются не на поставщиков услуг, а на операторов связи. Это, в свою очередь, вынуждает операторов связи своими силами организовывать контроль деятельности тех поставщиков услуг, с которыми они работают. Чтобы упростить и унифицировать процедуры контроля, операторы связи стали создавать независимые саморегулируемые организации.

Можно выделить несколько подходов к регулированию услуг PRS.

Европейский подход предусматривает разделение функций регулирования между НРО и саморегулируемыми организациями. При этом саморегулируемые организации, как правило, тесно взаимодействуют с НРО.

Американский подход предусматривает регулирование услуг PRS только силами саморегулируемых организаций. Это обусловлено тем, что в нормативных актах США услуги PRS не выделены в отдельную категорию и регулируются по общим правилам, применяемым ко всем так называемым "информационным услугам".

И, наконец, в странах Азиатско-Тихоокеанского региона, где сохраняется высокая степень регулирования, требования в основном выдвигаются НРО.

Основные требования к операторам связи и поставщикам услуг при оказании услуг PRS представлены в табл. 1.1

Таблица 1.1 – Основные требования к операторам связи и поставщикам услуг

Требования к операторам связи	Требования к поставщикам услуг
Предоставлять беспрепятственно доступ к услугам	Проводить классификацию контента
Ограничивать доступ несовершеннолетних к услугам для взрослых	Осуществлять рекламу услуг PRS с учетом требований, установленных регулирующими органами
Контролировать рассылку спама	
Информировать абонентов о правилах оказания услуг и тарифах на них	

Анализ показывает, что предметом регулирования в разных странах, как правило, является:

- организация контроля доступа несовершеннолетних лиц к услугам для взрослых;
- рассмотрение претензий, поступающих от пользователей;
- информирование пользователей о правилах оказания услуг и тарифах на них;

- выделение ресурсов нумерации для услуг за дополнительную плату;
- рассылка спама через сообщения SMS.

1.2 Контроль доступа несовершеннолетних лиц к услугам для взрослых

Контроль доступа несовершеннолетних лиц к услугам для взрослых обеспечивается следующими способами:

- оператор связи может осуществлять блокировку доступа к услугам для взрослых;
- оператор при заключении договора должен выдавать PIN-код, который будет запрашиваться при доступе к услугам для взрослых.

В первом случае, услуги для взрослых по умолчанию блокируются. Если пользователь хочет получить доступ к услугам для взрослых, он должен лично явиться к оператору связи и, предъявив документ, удостоверяющий личность и возраст, подать письменное заявление об открытии доступа к этим услугам.

Во втором случае, доступ к услугам для взрослых по умолчанию разрешен. Однако при попытке воспользоваться ими у пользователя будет запрошен PIN-код. Данный PIN-код может быть получен при открытии договора совершеннолетним лицом, либо позже по специальному заявлению при подтверждении возраста.

Чтобы иметь возможность ограничения доступа, регулирующие органы выделяют для услуг для взрослых специальный код. При этом на поставщика услуг накладывается требование по классификации своих услуг в соответствии с правилами классификации аудио- и видеопродукции. На оператора связи накладывается требование по обеспечению доступа к услугам для взрослых только по специальному коду доступа. Также к ним предъявляется требование по принудительному ограничению продолжительности пользования услугами для взрослых без разрыва соединения и вывода предупреждающих заставок. Также оператор по требованию НРО или саморегулируемых организаций обязан блокировать доступ к контенту на период рассмотрения претензий пользователей. Эта процедура введена для случаев, когда пользователь считает, что оказанная ему услуга, не относящаяся к услугам для взрослых, на самом деле таковой является.

1.3 Рассмотрение претензий, поступающих от пользователей

Наличие порядка предъявления и рассмотрения претензий в случае ненадлежащего оказания услуг PRS соответствует широко распространенной в мировой практике преимущественно досудебных урегулирований конфликтов, возникающих в процессе деятельности различных организаций. Указанная практика основывается на использовании так называемых альтернативных методов разрешения споров, особенно, коммерческих.