

MNP: МИЛЛИОН – ЭТО "НИЖЕ ПЛИНТУСА"

А. Рычков

Год назад россияне получили право менять мобильного оператора, сохраняя свой абонентский номер.

КАК ЭТО ДЕЛАЛОСЬ У НИХ?

2014 стал годом избавления абонентов российских операторов сотовой связи от "мобильного рабства". Давайте вспомним, как это начиналось в мире, и посмотрим на результаты введения переносимости номера. Впервые эта услуга была запущена в 1995 году в Гонконге для фиксированных номеров (Local Number Portability – LNP), а в 1997 году – в США. Мобильная переносимость (Mobile Number Portability – MNP) впервые была введена в Сингапуре в 1997 году только как трансфер голосовых вызовов и SMS.

В США обязали сотовых операторов войти в единую базу данных перенесенных номеров (БДПН) в начале века – и уже в 2003 году американцы могли переносить свои номера и к стационарным, и к сотовым операторам. Вначале MNP действовала по всей стране, но вскоре территория США была разделена на отдельные зоны переноса номера. Индия и Китай при внедрении MNP сразу выделили несколько таких зон. В Евросоюзе директивой "Об универсальной услуге", принятой в 2002 году, обязали все страны "обеспечить предоставление переносимости номера поставщиками телеком-услуг на своей территории".

Сегодня MNP действует уже в сотне стран, но сервисы MNP от страны к стране существенно различаются. В США услуга MNP бесплатна, заявление можно подать онлайн на сайте оператора, и вся процедура занимает пару часов. В Индии перенести номер можно с помощью SMS, но услуга платная и процедура длится до семи дней. Во Франции перенос номера может занимать до 10 дней, а в Литве – аж 28 дней.

Чем меньше проникновение сотовой связи, чем удобней и дешевле сервис MNP, тем он оказывается востребованнее. Самый высокий процент переносов

в первый год действия MNP был зафиксирован в Финляндии и Дании (более 20%); в Германии, где средняя цена услуги MNP составляет около 25 евро, – менее 1%, а "рекордсмен" по переносам – Чехия с 0,1% сотовой аудитории.

Из стран, вышедших из СССР, первыми в 2004–2005 годах внедрили услуги MNP прибалты. В Литве, Латвии и Эстонии она бесплатная, а предельный срок переноса – от 7 до 28 дней. Их примеру в 2012 году последовала Беларусь, в 2013 – Молдова, а затем в феврале и апреле 2014 года – Азербайджан и Армения соответственно.

У НАС ПО-ДРУГОМУ

В России первая попытка внедрения MNP относится к 2004–2006 годам. Тогда рабочая группа при Мининформсвязи разработала проект административного регламента переноса номеров, была даже определена цена переноса для абонента, однако в июле 2006 года проект был остановлен. Заново процесс был запущен в июне 2009 года. Рабочая группа по переносимости номеров при Инфокоммуникационном союзе даже предложила создать две опытные зоны, но в декабре и этот проект был "заморожен" из-за отсутствия законодательной базы и необходимости существенных затрат с неясными перспективами.

Лишь через три года Россия "открыла двери" перед MNP. Весной 2012 года Дмитрий Медведев, тогда на посту Президента РФ, на заседании рабочей группы по развитию конкуренции в рамках Открытого правительства дал Минкомсвязи соответствующее поручение. На подготовку и принятие законопроекта ушло девять месяцев – и 26 декабря 2012 года вновь избранный Президентом РФ Владимир Путин подписал закон "О внесении изменений в Федеральный закон "О связи"

и ст. 333.33 и 333.34 части второй Налогового кодекса Российской Федерации" (№ 253-ФЗ). На внедрение услуги MNP российские законодатели отвели всего год – абоненты мобильных сетей уже с 1 декабря 2013 года получили право сохранить свой номер при переходе от одного сотового оператора к другому.

В других странах процесс подготовки к переносу номеров занимал порядка трех лет. Сначала разрабатывались нормативные акты и порядок маршрутизации, не менее года уходило на формирование базы перенесенных номеров, подготовку инфраструктуры и внесение изменений в софт. Затем операторы проводили тесты "каждый с каждым", корректировали ПО, а регулятор – нормативные акты. Только после этого услуга обретала жизнь.

Сотовые операторы "подняли шум". Закон не ограничивал зону действия услуги переноса номера, что подразумевало возможность переносить номер в любом регионе страны независимо от того, где был заключен договор с абонентом. Кроме этого принципиального момента, необходимо было решить множество проблем. Основными вопросами стали: изменение принципов маршрутизации вызовов, в том числе из сетей фиксированной связи, международных вызовов и SMS; создание БДПН и механизмов взаимодействия ИТ-систем операторов; введение маршрутного номера (routing number – RN) и нового порядка работы с DEF-номерами; определение регламента взаимодействия абонента, оператора-донора и оператора-реципиента.

Новое руководство Минкомсвязи пообещало, что предложения по необходимым изменениям НПБ будут представлены в Правительство РФ уже к 1 марта, но сделать это в срок не сумело. Они начали появляться только летом, причем не полностью отвечали на поставленные вопросы. Но операторы ждать их утверждения не стали. Первые тестовые переносы состоялись весной 2014 года между абонентской нумерацией Поволжского и Северо-Западного филиалов компании "МегаФон". А проведенные летом 2013 года в Санкт-Петербурге между сетями "МегаФона" и Tele2, МТС и "ВымпелКома" межсетевые тесты переноса номеров подтвердили правильность основных сетевых решений механизма переноса, предложенных рабочей группой.

Подготовка информационных систем (ИС) шла параллельно. Выявлялись ИС, в которые необходимо было внести изменения для запуска механизмов MNP в автоматическом режиме; упрощалась архитектура решения, вносились изменения в ИС и создавались новые системы (например, регистрации заявок и отображения статуса портации).

На сетях было произведено огромное количество изменений, которые затронули правила нумерации, повысили производительность сигнальной сети (STP). Без потери качества связи был смещен механизм маршрутизации голосового трафика с кодов DEF на коды RN. Кроме технологического ПО, операторы модернизировали системы управления взаимоотношениями с клиентами и абонентской базой, контроля баланса в реальном времени, тарификации, интерконнекта, выставления счетов и др.

Отработанные операторами основные решения легли в основу "Требований к порядку организационно-технического взаимодействия операторов подвижной радиотелефонной связи при обеспечении перенесения абонентского номера", которые были утверждены приказом Министра связи и массовых коммуникаций № 351. Жаль, что произошло это всего за 10 дней до вступления в силу закона об MNP.

На роль оператора БДПН министерство готовило Координационный центр национального домена сети Интернет, рабочая группа которого занялась выработкой сценария функционирования БДПН. Одновременно об аналогичной работе ЦНИИС договорился с литовским "Медиафоном", софт которого уже работал в БДПН четырех стран. Так появилось второе решение. Спор между ними шел несколько месяцев. Только 9 октября 2013 года, когда до запуска системы оставалось меньше двух месяцев, появилось распоряжение Правительства № 1832-р, которым на роль оператора БДПН был назначен ЦНИИС.

БДПН разместили на облачной платформе "Ростелекома". Была выверена база нумерации Россвязи, локализованы протокол взаимодействия и элементы интерфейса, организовано подключение к БДПН операторских ИТ-систем по защищенным каналам, созданы узлы синхронизации между макрорегионами и БДПН для обеспечения онлайн-сопряжения локальных копий с эталонной базой. Отлаживать систему автоматического взаимодействия с крупными операторами пришлось в ускоренном темпе, а небольшим компаниям дали возможность взаимодействовать с базой в ручном режиме.

Участники рынка, несмотря на подчас противоречивые интересы и постоянные изменения договоренностей с Минкомсвязью, смогли быстро согласовать позиции и буквально с колес реализовать механизмы самого сложного за десятилетие глобального телекоммуникационного проекта. Но уложиться всего в год было физически невозможно.

ПЕРЕХОДНЫЙ ПЕРИОД

Полностью не была готова даже нормативная база МNP. Три нормативных акта были подписаны и опубликованы только 26 ноября, а нормы, определяющие маршрутизацию, не успели и к 1 декабря... По данным ЦНИИСа, к этой дате только шесть российских операторов ("большая тройка", Tele2, "Ростелеком" и СМАРТС) протестировали услугу. Представители "тройки" еще 27 ноября предупредили комиссию Совета Федерации по развитию информационного общества, что не гарантируют качество услуги МNP – будут проблемы с некоторыми сервисами.

Осознав это, вице-премьер РФ Аркадий Дворкович и глава Минкомсвязи Николай Никифоров рекомендовали абонентам не торопиться писать заявления до новогодних праздников. А затем правительство фактически "отложило" применение положения закона, по которому процедура переноса номера должна занимать не более восьми календарных дней, позволив операторам до 7 апреля 2014 года самим определять сроки переносов номеров, но устанавливая их не позднее 15 апреля. Так что в день вступления в силу 253-ФЗ начался переходный период, а вернее – "фаза активного тестирования МNP на живых абонентах".

В этот период даже у абонентов "большой тройки" возникало много проблем. После перехода обычно часа два (иногда несколько дней) не проходили входящие вызовы, не все привычные сервисы ("прямой номер", банковские SMS-оповещения и др.) сохранялись в сети нового оператора, по несколько дней невозможно было дозвониться с городского на перенесенный номер. На перенесенных номерах не работала услуга MMS; при использовании тарифов с льготными или бесплатными внутрисетевыми вызовами абоненты не могли получать скидки; несколько дней было невозможно подключиться к интернету, сторонние контент-провайдеры не могли подписать абонента на услуги. Далеко не все офисы, банкоматы и платежные системы, в том числе онлайн-платежей, могли принимать платежи и зачислять их на счет оператора-реципиента. Переходный период продлился четыре месяца, однако у абонентов указанные проблемы возникали и в ноябре, и позже.

НИЖЕ ОЖИДАНИЙ

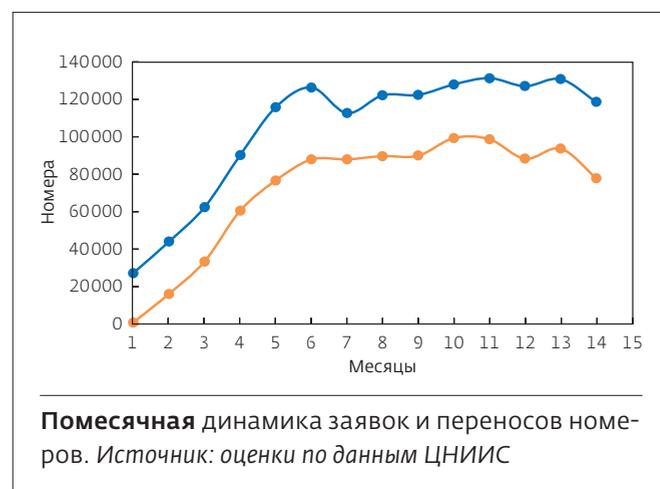
1 декабря была подана 231 заявка на перенос номера, первые переходы зафиксированы 9–10 декабря, а в целом за декабрь было подано 26 874 заявки на МNP и "освобожден от мобильного рабства" 341 абонент. В день завершения переходного периода

8 апреля 2014 года общее количество перенесенных номеров превысило 129 тыс., а в середине августа перевалило за полмиллиона. 1 февраля 2015 года оно превысило 1 млн., а число поданных заявок на перенос – 1,46 млн. Больше всего портированных номеров насчитали в Москве и области – около 200 тыс., в Санкт-Петербурге и области – около 80 тыс.

Однако еще в мае прошлого года проект МNP достиг насыщения. Число новых заявок на МNP вышло на уровень 120–130 тыс. в месяц, а количество переносов – на уровень 90–100 тыс. (рис.1). Заметим, в январе число зарегистрированных заявлений упало до 118,6 тыс., а осуществленных переносов – до 72,8 тыс., меньше было только до мая. Возможно, просто новогодние каникулы снизили динамику МNP, но может быть это сигнал об обычном на второй год предоставления услуги МNP снижении числа желающих портации. Посмотрим!

А пока видим, что число перенесенных за 14 месяцев номеров составляет чуть больше 0,4% от числа действующих симок, что на порядок меньше самых пессимистичных прогнозов. Но "количество здесь не главный показатель, важна сама возможность выбирать", – считает Н. Никифоров.

Напомним, J'son&Partners Consulting указывала: если в России услуга МNP будет бесплатной, а переход осуществляться за один день и на всей территории страны, то доля охваченных переносом составит 10–15% абонентов. Применительно к установленной процедуре (только в регионе, за 100 руб., в течение восьми дней) Минкомсвязи сначала надеялась в первый год действия МNP портировать 3% российской сотовой аудитории (7,2 млн. номеров), потом прогноз спроса на услугу снизили до 3–5 млн. портаций в год. А летом 2014 года Андрей Грязев, тогда и.о. гендиректора ЦНИИС, надеялся уже только на 2 млн. переносов в год.



ПОЧЕМУ ПРОСЧИТАЛИСЬ

Почему же прогнозы кардинально разошлись с реальностью? Да потому что Россия – не Америка! Там перенос номера делается на сайте оператора онлайн, бесплатно и всего за один день. У нас процедура оформления переноса номера явно "немобильная". Нужно прийти к новому оператору с паспортом, написать заявление о переходе на обслуживание, заключить договор, погасить (если есть) задолженности перед старым оператором, заплатить 100 рублей, заполучить симку с номером нового оператора, а затем SMS-подтверждение о возможности перехода или отказа в нем. В тот день и час, который указал новый оператор, надо вставить симку в свой телефон и после технологического перерыва (не более 30 минут) эта SIM-карта должна автоматически начать обслуживаться в сети нового оператора с перенесенным из прежней сети номером.

Обладатели около 460 тыс. перенесенных номеров получили отказ в предоставлении услуги (некоторые не раз, и 100 руб. им не возвращали). Среди причин отказа – задолженность на счете (иногда мнимая), неправильно заполненное заявление, отсутствие права на перенос номера. Абоненты жалуются на случаи сопротивления операторов-доноров, которые стараются найти причины для нерегистрации заявки, звонят и уговаривают остаться. Продолжаются случаи "потери" номера, когда из-за несинхронизированных действий операторов мобильный номер уже отключен от донора, но еще не подключен к реципиенту, и другие случаи отсутствия доступа к услугам. А "перенесенного" абонента ожидает хотя бы одна из проблем, указанных выше.

У звонящих им абонентов своя проблема. Им неизвестна цена соединения, так как нет информирования в реальном времени, является вызываемый номер перенесенным или нет. Абонент сам должен отслеживать это, например, через сайт ЦНИИС. При этом рост количества переносов номеров не упрощает процедуру. Пообщавшись в интернете о приключениях "переноса", многие решают, что проще купить еще одну симку и перебросить на нее свои контакты, чем участвовать в процедуре MNP и иметь риски проблем, например, недоступности интернета.

Для операторов внедрение MNP обычно несет риски обострения конкуренции, падения цен на услуги (на 2–6%), сокращения аудитории, необходимости повышать качество услуг и расширения зоны охвата сетей. Все это требует затрат, а операторы уже вложились в подготовку сетей к MNP. Эксперты оценивают их затраты примерно

в 50–100 руб. в расчете на абонента, а общие затраты на внедрение MNP – от 12 до 30 млрд. руб. Это примерно 20 тыс. руб. за каждый перенесенный за 15 месяцев номер!

Но операторы уже успокоились. Все эти риски обычно реализуются, когда проникновение MNP превышает 2–3% сотовой аудитории. А у нас, где рынок насыщен, а цены одни из самых низких в мире, число переносов номеров оказалась "ниже плинтуса". Когда доля MNP-портаций на порядок ниже привычного оттока абонентов (5–7%), она практически не сказывается на динамике абонентской базы. Так что число переносов номеров не стало ни показателем эффективности бизнеса, ни показателем качества услуг оператора, на что надеялось министерство. Даже если оно вырастет вдвое (это вряд ли), надежды "верхов", что MNP будет стимулировать повышение качества услуг, не сбудутся.

Несбывшиеся прогнозы влияют и на экономику БДПН, которая считалась из расчета 3% переходов и предполагала поступления в размере порядка 700 млн. руб. в год и даже направление части этих средств в резерв универсального обслуживания. Теперь же Минкомсвязи приходится покрывать возникающий у ЦНИИС дефицит за счет средств резерва, "отстегивать" из него примерно по 35–50 млн. руб. в квартал. Министр уже заметил: "Дальнейшая работа по проекту должна быть направлена на оптимизацию стоимости функционирования базы данных перенесенных номеров".

Как видим, усилия и деньги, потраченные на реализацию в России принципа переносимости номера, не оправдали ожиданий ни абонентов, ни операторов, ни регулятора. Согласно данным опроса посетителей портала IKS MEDIA.RU, 13% участников ИТ-рынка даже считают неудачу MNP одним из ключевых событий прошедшего года.

P.S.: В 2009 году Минэкономразвития не соглашалось с внедрением MNP, а теперь предлагает ввести и LNP – направило в Минкомсвязи, ФАС, ФСТ и Роспотребнадзор предложение внедрить услугу сохранения номера при смене оператора фиксированной связи. В министерстве предлагают начать с Москвы, Санкт-Петербурга и Казани, сообщает Коммерсантъ. По оптимистичному сценарию, подготовленному по расчетам Минэкономразвития и Deloitte, в течение пяти лет услугой воспользуются от 3,2 до 12,3 млн. абонентов. Это приведет к росту конкуренции, повышению качества услуг и снижению цен на фиксированную связь на 10%. Количество абонентов фиксированной связи за пять лет вырастет на 5%, тогда как без такой услуги – снизится на 9%. ■