

# Операторы связи не всегда точны в расчетах с абонентами

Что делать, если неожиданно узнаешь, что оператор списал у тебя несколько тысяч рублей, что не по своей воле ты уже «в минусе» и отключен от связи...

Компания МТС списала со счетов своих абонентов по несколько тысяч рублей. Многие из них даже «ушли в минус» и остались без мобильной связи, сообщило сегодня радио Business FM. Как заявили в пресс-службе оператора, речь идет не о сбое, а о проблемах с тарификацией интернет-трафика.

Проснуться утром и обнаружить, что твой мобильник заблокирован, а на балансе не хватает нескольких тысяч рублей — не самая приятная ситуация, в которую может попасть человек.

«Сегодня с утра попытался воспользоваться мобильной связью и обнаружил, что мой телефон заблокирован. Проверил баланс и с ужасом обнаружил, что он составляет минус 7 тысяч 590 рублей», — рассказал Business FM один из пострадавших абонентов. — В панике стал дозваниваться до МТС, чтобы понять причину такой невероятной задолженности, которая никогда в жизни, за долгие годы, мне не встречалась. Выяснилось, что у МТС произошел сбой со списанием средств. Как мне сказали мои друзья, и у них на счету было минус десять и минус 12 тысяч рублей».

По словам абонента, ему пообещали исправить ситуацию в течение суток и предложили подключить услугу «обещанный платеж», чтобы телефоном можно было пользоваться при минусовом балансе.

«Речь о сбое не идет. В ночь с 25 на 26 мая произошла неверная тарификация интернет-трафика для тех абонентов, которые пользовались услугой доступа в Интернет около часа ночи. Количество таких абонентов невелико — около 5 тысяч человек. Вопрос на нашей стороне решен, и в течение суток этим абонентам будут возвращены все неверно списанные средства», — заявила Business FM представитель пресс-службы МТС Валерия Кузьменко. По ее словам, суммы, которые были списаны с абонентов, зависели от того, каким объемом трафика воспользовался каждый из них.

В данной ситуации компания МТС рекомендовала всем пострадавшим абонентам срочно обратиться в колл-центр для подключения «обещанного платежа» или любой другой услуги, которая позволяет совершать звонки даже при отрицательном балансе.

По мнению экспертов телекоммуникационной отрасли, проблемы со списанием денег из-за неверно просчитанного интернет-трафика — вполне обыденное явление для многих операторов связи, поскольку развивать услуги по передаче негословных данных они начали относительно недавно. Сообщения о проблемах с биллингом у операторов «большой тройки» еще несколько лет назад были одной из излюбленных тем на интернет-форумах. Впрочем, эта тема и сейчас не редкость. Естественно, «ошибки» при расчетах случаются не в пользу абонентов.

Абоненты российских операторов часто жалуются на необъяснимое списание денежных средств. Однако в большинстве случаев после проверки подобной информации виноватыми оказываются сами пользователи, невнимательно прочитавшие соглашение о предоставлении услуг мобильной связи. Естественно, когда речь идет о масштабном сбое и большие суммы списываются со многих абонентов, оператор не может не признать своей вины.

Для того чтобы лично контролировать расходы на мобильную связь и знать, за что и когда списывались деньги, как минимум, можно заказать детализацию расходов. Оператор обязан предоставлять по требованию абонента счет и подробную информацию обо всех звонках, SMS, MMS и потребленном интернет-трафике за определенный период. Для того чтобы получить детализацию, сейчас не нужно даже заезжать в офис мобильного оператора — такие услуги доступны на их сайтах.

Условия по предоставлению подробных сведений о расходах у всех операторов разные. Так, например, МТС предоставляет детализацию счета за любой период при обращении в салон-магазин и за 6 месяцев — на сайте. Абоненты «Билайна» также могут получить детализацию звонков на официальном сайте или отправив письменное заявление по факсу или электронной почте. Детализация через сайт возможна за любой из последних 8 месяцев. Для получения информации о звонках давностью более указанного срока и до 3 лет необходимо приехать в офис оператора и заплатить 8650 рублей за отчет. «МегаФон», в свою очередь, предлагает «экспресс-детализацию» за последние 7 дней по SMS или e-mail (стоимость одного запроса — 35 рублей), а также доставку выписки за месяц курьером или по почте (90 рублей за месяц). Другие операторы связи, работающие на российском рынке, также предоставляют детализацию счета. Например, у Tele2 услуга «детализация на e-mail» стоит 20 рублей.

Конечно, детальная расшифровка всех расходов на мобильную связь — не панацея, но при получении неправдоподобно большого счета абонент всегда сможет проверить, почему затраты так велики, сопоставить данные за несколько месяцев и сделать соответствующие выводы. Стоит также добавить, что если абонент по полученной детализации сумеет доказать оператору свою правоту (что не всегда реально, даже если оператор ошибся), вернуть он сможет только излишне списанные со счета деньги. Оператор же все равно заработает — на услуге предоставления детализированного отчета расходов, которой вынужден воспользоваться абонент.

Автор: Артур Скальский © BFM.RU ЭКОНОМИКА, МИР 👁 3021 28.05.2011, 13:00 📌 315

URL: <https://babr24.com/?ADE=93853> Bytes: 5087 / 5087 Версия для печати Скачать PDF

👍 [Порекомендовать текст](#)

Поделиться в соцсетях:

*Также читайте эксклюзивную информацию в соцсетях:*

- [Телеграм](#)

- [ВКонтакте](#)

*Связаться с редакцией Бабра:*

[newsbabr@gmail.com](mailto:newsbabr@gmail.com)

Автор текста: **Артур  
Скальский.**

#### НАПИСАТЬ ГЛАВРЕДУ:

Телеграм: [@babr24\\_link\\_bot](#)

Эл.почта: [newsbabr@gmail.com](mailto:newsbabr@gmail.com)

#### ЗАКАЗАТЬ РАССЛЕДОВАНИЕ:

эл.почта: [bratska.net.net@gmail.com](mailto:bratska.net.net@gmail.com)

#### КОНТАКТЫ

Бурятия и Монголия: Станислав Цырь

Телеграм: [@bur24\\_link\\_bot](#)

эл.почта: [bur.babr@gmail.com](mailto:bur.babr@gmail.com)

Иркутск: Анастасия Суворова

Телеграм: [@irk24\\_link\\_bot](#)

эл.почта: [irkbabr24@gmail.com](mailto:irkbabr24@gmail.com)

Красноярск: Ирина Манская

Телеграм: [@kras24\\_link\\_bot](#)

эл.почта: [krasyar.babr@gmail.com](mailto:krasyar.babr@gmail.com)

Новосибирск: Алина Обская  
Телеграм: @nsk24\_link\_bot  
эл.почта: nsk.babr@gmail.com

Томск: Николай Ушайкин  
Телеграм: @tomsk24\_link\_bot  
эл.почта: tomsk.babr@gmail.com

[Прислать свою новость](#)

#### **ЗАКАЗАТЬ РАЗМЕЩЕНИЕ:**

---

Рекламная группа "Экватор"  
Телеграм: @babrobot\_bot  
эл.почта: equatoria@gmail.com

#### **СТРАТЕГИЧЕСКОЕ СОТРУДНИЧЕСТВО:**

---

эл.почта: babrmarket@gmail.com

[Подробнее о размещении](#)

[Отказ от ответственности](#)

[Правила перепечаток](#)

[Соглашение о франчайзинге](#)

[Что такое Бабр24](#)

[Вакансии](#)

[Статистика сайта](#)

[Архив](#)

[Календарь](#)

[Зеркала сайта](#)