Решение

заседания Комитета по развитию потребительского рынка Северной торгово-промышленной палаты по вопросу **«Потребительский рынок услуг связи и средств телекоммуникации в Мурманской области. Особенности и перспективы развития».**

г. Мурманск

28.10.2015г

Одной из важнейших задач на пути к формированию и развитию информационного общества, является создание информационно-коммуникационной инфраструктуры, обеспечивающей циркуляцию знаний между субъектами. Такая инфраструктура требует наличия и непрерывного развития специальных сетей связи, являющихся платформой для работы с информацией.

Телекоммуникационная сфера сегодня – это динамично развивающийся рынок. Основную часть услуг связи на сегодняшний день занимают услуги голосовой связи. Они представлены подвижной связью и местной, международной и междугородной телефонией и занимают 67% объема услуг связи. Сектор голосовых услуг подвержен тенденции смещения доли выручки в сторону сотовой (подвижной) связи. Снижение востребованности фиксированной телефонии является мировой тенденцией и обусловлено научно-техническим прогрессом в отрасли, благодаря которому мобильная связь в значительно большей степени удовлетворяет требованиям современного человека. При этом стоит отметить, что если проводная связь является одним из основных видов связи в офисных зданиях, то в новых жилых домах желание ею пользоваться изъясняет все меньшее количество населения, отдавая предпочтение только мобильной. Ограничением расширения абонентской базы так же является мобильная связь, уже охватывающая значительную часть отдаленных малонаселенных районов и сужающая объем спроса на фиксированную связь.

На сегодняшний день на российском рынке телекоммуникационных услуг доминируют четыре игрока: мобильные операторы ОАО «МТС», ОАО «Мегафон» и ОАО «Вымпелком» и ОАО «Ростелеком».

Доходность голосовых услуг сектора мобильной связи в России неуклонно росла вплоть до 2012 года, в то время как в Европе уже наблюдалась стагнация и даже снижение, сопровождающееся повышением доходов от услуг мобильной передачи данных. В связи с расширением зоны устойчивого покрытия 3G и 4G и ростом популярности альтернативных сервисов типа мобильных мессенджеров, на российском рынке голосовых услуг в настоящее время тоже наблюдается стагнация. Широкое распространение смартфонов и планшетов обусловило значительный рост спроса на услуги мобильной передачи данных. В среднем смартфон на сегодняшний день генерирует в 35 раз больше трафика, чем обычный сотовый телефон. Самым быстро растущим сегментом дополнительных услуг в сетях сотовой связи является мобильный Интернет. Мобильным интернетом в настоящее время пользуется более половины страны. Таким образом, основной движущей силой увеличения доходов в секторе мобильной связи становится расширение спектра услуг скоростной передачи данных и повышение качества услуг.

Развитие российского рынка телекоммуникаций полностью повторяет мировые тренды. Постепенное снижение роли традиционных голосовых услуг в общем объеме рынка, развитие высокоскоростных технологий связи и доступа к сети Интернет, является глобальной тенденцией. Это подтверждается данными статистических наблюдений. Так, доходность голосовых услуг мобильной связи в 2013 году снизилась на 1% (по сравнению с прошлым 2012), в 2014 году – на 3,7%, и в 2015 году продолжает снижаться.

По данным Министерства связи и массовых коммуникаций РФ доходы операторов связи за первое полугодие 2015 года выросли на 2,4% по сравнению с первым полугодием 2014 года и составили 820,5 млрд. рублей. Выручка от услуг фиксированной телефонной связи продолжила

свое снижение. Доходы операторов от услуг междугородной, внутризоновой и международной телефонной связи уменьшились на 8,0% до 33,05 млрд. рублей, доходы от местной телефонной связи в городской местности – на 6,1% до 60,34 млрд. рублей, в сельской местности – на 5,2% до 6,13 млрд. рублей. Также снизились доходы от подвижной связи – на 7% до 290,88 млрд. рублей. Рост доходов продолжается в таких сегментах как документальная электросвязь – на 24,4% до 190,01 млрд. рублей, радиосвязь, радиовещание, телевидение и спутниковая связь – на 12,7% до 42,04 млрд. рублей, услуги присоединения и пропуска трафика – на 2,0% до 127,46 млрд. рублей.

Исследования состояния рынка телекоммуникационных услуг Мурманской области проведенные кафедрой экономики ИЭУП МГТУ показали, что услуги для населения Мурманской области оказывают четыре оператора сотовой связи: ПАО «МегаФон», ПАО «Вымпелком» (т.м. «БиЛайн»), ПАО «МТС» (ПАО «Мобильные ТелеСистемы»), «ТЕЛЕ2» ООО «Т2 Мобайл» и оператор фиксированной связи ПАО «Ростелеком».

Данные операторы действуют и на деловом рынке, оказывая услуги не только в организации телефонной связи и доступа в Интернет, но и предлагая бизнесу организацию корпоративных сетей, виртуальных АТС, хостинга, регистрации доменов, интернет-банкинга и другие телекоммуникационные услуги.

Услуги в сфере кабельного телевидения (аналоговое, HD, цифровое) бизнесу и жителям города предлагают ПАО «Ростелеком», ООО «Мурманские МультиСервисные сети», ОАО «Колателеком», «Триколор ТВ» и другие.

Кроме того, на рынке функционируют и фирмы, специализирующиеся исключительно на услугах бизнес-сообществу:

- «Orange Business Services» (Международный провайдер, поставляющий услуги связи в 220 странах и имеющий местные представительства в 166 странах) - аудио и веб-конференции; фиксированная телефонная связь; корпоративная телефонная сеть; виртуальная частная сеть (VPN); консалтинг; виртуальная частная голосовая связь (RVPN); беспроводное подключение банкоматов и POS-терминалов; облачные технологии (многоканальные телефонные номера, офисы, частные сети VPN); доступ в Интернет; защита от DDoS-атак и интернет-угроз; спутниковая связь;

- «ЭНФОРТА» Мурманское отделение - высокоскоростной доступ в Интернет; организация единых защищенных корпоративных сетей; комплексные индивидуальные проекты для решения специфических бизнес-задач заказчиков; организация WiFi-зон; телефония: телефонные номера городской телефонной сети, виртуальные телефонные номера, IP-телефония, виртуальная АТС; спутниковый Интернет для тех компаний, чей бизнес расположен в местах, где нет возможности организации связи; видеонаблюдение с возможностью просмотра в режиме реального времени из любой точки мира, где есть Интернет. «Энфорта» (ООО «Престиж-Интернет») оказывает услуги беспроводного доступа в интернет в 442 населенных пунктах в 69 регионах России.

- ООО «ТЕСС КОММУНИКЕЙШЕН» - услуги спутниковой связи и радионавигации (мобильный телефон, мобильный интернет, стационарный скоростной интернет); продажа оборудования для спутниковой связи;

- ООО «Host-Murmansk.ru» - Оптовая продажа доменных имен; DNS серверы; хостинг; SSL-сертификаты безопасности от ведущих компаний мира, таких как Symantec (VeriSign), GeoTrust, Thawte, Comodo и TrustWave; программный продукт «1С-Битрикс: Управление сайтом».

В процессе проведенных исследований был проведен опрос жителей города Мурманска с целью определения предпочтений в выборе оператора и удовлетворенности качеством услуг оказываемых операторами.

Изучение и анализ ответов респондентов показал, что большей популярностью у жителей г. Мурманска, пользующихся Интернетом, пользуется «Ростелеком», среди мужчин – «МТС». Это не случайно, т.к. 30% отметили, что «Ростелеком» - это единственный доступный оператор в доме. Именно то, что «Ростелеком» - единственный оператор в доме повлияло и на количество пользователей кабельным телевидением (26,7%).

Услугами «Ростелеком» как Интернет-провайдера пользуется 43,3%, «МТС» - 16,7%, «БиЛайн» - 10%; «Мегафон» - 16,7%, «Теле2» - 3,3%. Остальные 10% используют мобильный Интернет.

Среди операторов мобильной связи выявлены следующие предпочтения:

- «Мегафон» - 26,7%;
- «Билайн» - 33,3%;
- «Теле2» - 40,0%;
- «МТС» - 20,0%.

20% используют по две и более SIM-карт разных операторов. 7% респондентов пользуются услугами одновременно трех операторов:

- «Мегафон», «Билайн», «Теле2»;
- «Мегафон», «Билайн» и «МТС».

Сводный анализ качества услуг операторов показал, что при высшей оценке 5 баллов, услуги операторов жителями города Мурманска оценены следующим образом :

1. «Ростелеком» - 4,4 балла. Причины:

- низкая скорость Интернета - отметили 83,3% из пользующихся его услугами;
- зависание телеканалов – 33,3% из пользователей;
- сложно дозвониться оператору для решения проблем – 100% пользователей.

2. «Теле2» - 4,1 балла. Причина:

- плохое покрытие мобильной сетью – 18,2% из пользующихся его услугами.

3. «Билайн» - 4,6 балла. Причины:

- плохое покрытие мобильной сетью отметили 10% пользователей;
- иногда пропадает связь (абонент вне зоны действия сети, в то время, как он находится на месте и не перемещается) – 20%.

При этом, респондентами отмечены вежливость и высокая квалификация персонала.

4. «МТС» - 4,4 балла. Причины:

- необоснованно списывают деньги - 11%;
- плохое покрытие мобильной сетью – 22%;
- много самовольных подключений услуг, мало информации о них – 11%;
- медленный Интернет – 11%;
- низкая квалификация персонала – 33%.

5. «Мегафон» - 4,6 балла. Причины:

- низкая квалификация персонала – 12%;
- долго ждать ответа оператора, а при переключении на него могут «сбросить» звонок – 25%;
- долго загружается Интернет – 10%.

Участники заседания, обсудив состояние потребительского рынка услуг связи и индивидуальных средств телекоммуникаций в Мурманской области и перспективы его развития, приняли решение:

1. Рекомендовать операторам связи функционирующим на территории Мурманской области использовать данные проведенных исследований потребительского рынка услуг связи для повышения качества обслуживания клиентов и расширения спектра предоставляемых услуг и качества связи, в том числе:

- ПАО «Ростелеком» - необходимо увеличить количество операторов и линий для связи с ними для снижения затрат времени на ожидание; повысить их знания об оказываемых услугах; улучшить качество ТВ, размещать больше информации об услугах по радио и ТВ;
- ПАО «Мегафон» - повысить квалификацию персонала с целью обеспечения профессионального общения с клиентами ;
- ПАО «МТС» - проводить больше акций, стать более открытыми, повысить информативность, обратить внимание на вежливость и доброжелательность персонала;
- ПАО «Вымпелком» и «Теле2» - увеличить территорию покрытия.