

Некоммуни Кабельное телевидение

Кабельное телевидение появилось в Кузбассе в конце 1990-х годов. Поначалу, как и все новое, оно считалось услугой для богатых. Что-то вроде сотового телефона — признака материального благополучия тех лет. «Платить за телевидение — еще одна блажь богатых! А через несколько лет люди уже считали недели до появления «кабеля» в своем доме. Для кого-то кабельное телевидение стало решением проблемы с плохим качеством изображения на телевизоре по приемлемой цене, для других — возможностью видеть каналы, которые не транслируются в обычном эфире. На сегодня в регионе, по данным Ассоциации кабельного телевидения Кузбасса, 200 тысяч домовладений подключены к кабельному телевидению. Это значит, что не менее 600 тысяч человек, т.е. каждый пятый кузбассовец (количество договоров, умноженное на коэффициент семейности), смотрят не 5-6 общенациональных и местных каналов, а набор из 30-40 кабельных каналов.

Принято считать, что количество переходит в качество. В телекоммуникационных услугах: количество абонентов — в повышении качества услуг и снижении цен. Достаточно посмотреть на ту же сотовую связь. Но на таком фоне кабельное телевидение пока остается исключением. «Кабельщики» не снижают цены, абоненты все чаще жалуются на качество сигнала и плохой сервис. Почему так происходит? Ведь, казалось бы, компании должны быть заинтересованы в лояльности клиентов, обеспечивая их сервисом...

Александр СТАРЧЕНКО, исполнительный директор ЗАО «Комтел-Кемерово» и НП «Ассоциация кабельного телевидения Кузбасса»: «Наш договор с клиентом публичный и единый для всех».

Кабельное телевидение — возможность дать человеку больше каналов, чем транслируется в обычном эфире, лучшего качества. Сейчас «Комтел-Кемерово» (торговая марка «Стрим ТВ») предлагает своим абонентам 47 каналов, больше чем другие каналы. Начинать мы с 10-12 каналов в 1999 году. И мы будем двигаться дальше. А если говорить о качестве, то наши клиенты должны понимать, что есть как объективные, так и субъективные факторы, влияющие на качество «картинки». Каналы, которые мы ретранслируем из эфирной (это в основном общенациональные каналы), по качеству хуже, чем каналы, которые мы получаем по спутнику. Потому что сигнал из эфирной проходит несколько преобразований, прежде чем он появляется на экранах телевизоров. В результате качество снижается. Со спутника преобразования короче, сигнал при-

нимается в цифре, поэтому и изображение лучше. Хотя и со спутника прием не всегда хорошего качества. Бывает, что зритель видит, что изображение на экране рассыпается на клеточки. Такие искажения вызывают грозы в атмосфере, через которую идет сигнал. Все это объективные факторы. Кабельные компании пытаются что-то с этим сделать, поскольку давать плохую картинку мы не имеем право. Росвязьнадзор должен строго следить не только за тем, чтобы наше оборудование было сертифицированным, но и за тем, чтобы наши абоненты имели уровень сигнала и «картинку», соответствующую требованиям ГОСТа.

Субъективные же обстоятельства создают сами абоненты. Мы танем кабель в подъезде жилых домов, рассчитанные не на 100% подключение в этом подъезде. Как правило, сеть рассчитана на 50% подключения при условии нормального качества. Если количество желающих подключиться начинает превышать эти 50%, тогда мы делаем перерасчет и меняем оборудование. Это нормальный процесс. Но серьезно влияют на качество в таких условиях несанкционированные подключения.

Особенно, когда люди подключаются с нарушением всяких норм. Да и легальные абоненты тоже создают проблемы. С чем нам только ни приходится сталкиваться: то кабель перегибали, когда делали ремонт, то телевизор подключен через несоответствующие нужным параметрам розетки, то кабель до телевизора абоненты хотят сохранить старый, но соответствующий современным требованиям. Надо понимать, что мы несем ответственность за сигнал до распределительной коробки. За кабель до телевизора абоненты отвечают — отвечает сам клиент. Часто же получается так, что люди нам заносят претензии, рукалет, а проблема в них самих. Кстати, отмечу, что этим летом мы сознательно пошили на то, чтобы отключать наше оборудование во время грозы. Это забота о нашем оборудовании и телевизионных приемниках абонентов. Абоненты наши жалуются, но, поверьте, с нашей стороны — это забота о них. В этом году уже был случай, когда гроза вывела из строя наше оборудование и оборудование электрических сетей. Отключилось питание нашего оборудования, лифтов — и целые дома остались без электричества. Восстанавливали все почти двое суток. Сейчас мы используем, что называется, «меньшее зло».

Оберегаем себя и своих клиентов от подобной ситуации. Вообще, наш договор с клиентом публичный. Единый для всех. Хотите в таких условиях получить нашу услугу — мы готовы ее предоставить. Если не хотите, то сейчас есть варианты. Можно купить «тарелку», можно пойти в другую кабельную компанию. Сейчас мы начали использовать оптоволоконные линии. Там нет металла, значит, нет влияния атмосферных явлений, нет никаких помех, следовательно, качество услуг повышается. Опять же мы расширяем спектр услуг. Так, в Ленинском районе мы предоставляем возможность пользоваться Интернетом через телевизионный кабель.

Владимир К., ведущий специалист по информационным технологиям одного из госучреждений г. Кемерово: «Кабельное телевидение — вчерашний день». Качество телекоммуникационных услуг, по моему, — это не только количество каналов и качество сигнала, но и возможность для человека получить именно ту услугу, которую он хочет. Тем же компаниям кабельного телевидения, прежде чем штамповать по 40 каналов, надо выяснить, сколько реально человек каналов смотрит. У меня дома 47 каналов, реально смотрю 10. А мне дали провод с 47 каналами — сиди и смотри. Моя абонентская плата не зависит от того, нужны они мне все или нет. А есть ночные каналы с ограничением с 16 или 18 лет. Но могут же быть ситуации, когда дети это смотрят. При этом возможно блокировать каналы. За границей человек смотрит то, что реально хочет, и платит только за то. При этом стоимость таких услуг, если соотносить ее с зарплатами, примерно такая же, как у нас. У нас же мы платим за всё, в том числе и за те каналы, которые реально не смотрим, и в большей степени передаче, ведаемые на данных каналах, нас не интересуют, в том числе и по объективным причинам, с учетом интересов и ненужностью данной информации.

Телекоммуникационные услуги развиваются семимильными шагами, наш бизнес пытается внедрить то, что видно на Западе, но получается, что к нам в дома сначала тянут телефонный кабель, потом телевизионный, потом еще какой-нибудь. И стоят дома и улицы, обтянутые проводами. Это мне напоминает фотографии улиц XIX — начала XX века. Такая стратегия развития компании, на мой взгляд, экономиста по образованию, губительна для них. Через несколько лет они приведут, как минимум, к серьезному сокращению количества абонентов кабельного телевидения. Именно сегодняшней стратегией (а по моему ощущению, порой, отсутствием таковой) «кабельщиков» я объясняю и качество «картинки», и уровень обслуживания. Компания, которая, занимая все больше рынка, адекватно не реагирует на сегодняшнее развитие технологий, по большому счету, становится равнодушной к своим клиентам. Объяснимо это еще и тем, что компании занимающиеся как предоставлением самой услуги (передают сигнал), так и обслуживанием сети. И пока такая компания занимается только тем, что увеличивает каналы и набирает все больше абонентов, уровень обслуживания будет для нее на втором плане. Если бы у нас, как на Западе, обслуживали сеть специальные сервисные компании, уверен, качество сигнала было бы выше. Нет у нас и реальной конкуренции среди тех же «кабельщиков». Города, а где-то и районы в городе, поделены между компаниями. И каждый на своем месте монополист. Так что пока кабельные вещатели, да и другие компании телекоммуникационного бизнеса, будут такими, какие они есть сегодня, их сервис, мягко говоря, не будет соответствовать высокотехнологичности их услуг.

От автора

В 2003 году, отчаявшись улучшить качество «картинки» своего телевизора с помощью антенны, я подключился к «кабелю» в одной из кемеровских компаний. Сколько раз мне пришлось за 4 года жаловаться в компанию (то провод вырежут, то половина каналов не показывает, то ярыб идет), уже и не припомню. И всякий раз решать проблему приходилось с телефонными божиями с операторами абонентского отдела. Может быть, потратить больше времени на выяснение отношений с компанией и помощью, например, общества по защите прав потребителя, в другой раз мне бы не хамили в трубку. Сделают это большинство абонентов, может быть, и качество станет лучше. Но, как правило, у людей находятся более важные дела. Знают это «кабельщики»? Наверняка. Только им надо знать еще и то, что в списке более важных дел у человека может стоять «подключение к высокоскоростному Интернету», чтобы вообще отказаться от телевизора.

Татьяна ДУМЕНКО.



Будут деньги — будет и капремонт

Олег Юрьевич, какие дополнения появились в программе капитального ремонта жилья?

В целом схема финансирования капитального ремонта жилья сохраняется в прежнем виде: средства выделяются как собственники жилья, так и бюджеты — городской и областной. Новшество заключается в том, что мы получим помощь из федерального бюджета. Как известно, не так давно вышел закон «О фонде содействия реформированию ЖКХ». Этого законодательного акта давно ждали муниципальные образования и все жилищные организации. Он позволяет получать федеральные деньги на проведение капитального ремонта. Это новшество даст возможность в будущем году выполнить гораздо больший объем работ капитального характера на многоквартирных домах. В связи с учреждением данного фонда в этом году в Кемерово поступили 21,5 млн. рублей. Они направлены на ремонт 17 объектов.

На каких условиях выделяются федеральные средства?

Для того чтобы получить данные средства, федеральный центр выставил ряд условий. Всего их двенадцать. Назову некоторые. Это наличие в муниципальном образовании не менее 5 процентов товариществ собственников жилья — ТСЖ. Необходимо также увеличить долю частных управляющих компаний, которые будут заниматься управлением многоквартирными домами. На сегодняшний день в Кемерово из более десяти управляющих компаний только три — муниципальные. Из общего объема жилищного фонда более половины обслуживают муниципальные предприятия — это ПЖРЭТ Центрального, Ленинского и Рудничного районов. В соответствии с

экономические показатели, качество оказываемых жилищно-коммунальных услуг, увеличилась заработная плата работников. При создании новых структур мы не пытаемся что-то удешевить и «накрутить» зарплату. Главный смысл в подобных преобразованиях — минимизация производственных потерь и управленческих расходов. Поэтому решение вопроса получения федеральных денег и оптимизация формы управления должны идти параллельно.

В случае масштабного создания ТСЖ как собственникам жилья правильно выбрать управляющую компанию?

На сегодня в городе из трех с лишним тысяч многоквартирных домов лишь 70 выбрали способ управления в форме ТСЖ. Чтобы соответствовать требованиям федерального закона, в Кемерово должно работать около 150 товариществ. Поэтому мы проведем соответствующую организационно-разъяснительную работу с целью создания новых ТСЖ. Будем убеждать собственников жилья, что создание товариществ — реальный способ получить деньги на капитальный ремонт зданий. Инициаторами могут выступить как собственники жилых помещений, так и муниципалитет. Правда, полномочия муниципалитета распространяются только на те дома, в которых город имеет свою долю собственности. Поэтому многое зависит от инициативы самих граждан. Куда можно обратиться за разъяснениями? В управлении жизнеобеспечения городского хозяйства работают грамотные специалисты. Здесь горожанам окажут необходимую квалифицированную помощь. Кроме того, у нас есть перечень управляющих компаний, работающих в городе, и список людей, прошедших курсы по управлению многоквартирным домом. На первом этапе становления товариществ жильцы могут воспользоваться их услугами и пригласить к себе на работу.

Евгений БЕСЕДИН. Фото Кирилла Кухмаря.

