

РЫВОК "ТРИКОЛОР ТВ" К БОЛЬШОМУ БИЗНЕСУ

Пожалуй, ни для кого не секрет, что сейчас рынок спутникового телевидения, относящийся к платным услугам телевидения, развивается быстрее других. Наконец то, на радость нам пользователям, спутниковые ресиверы сейчас продаются не только на радиорынках, но и во всех специализированных и сетевых магазинах, расталкивая на полках другие товары. Обусловлено это тем, что еще несколько лет назад этот рынок был привилегией бизнес-пользователей, теперь стал за счет российского оператора спутникового телевидения ЗАО "Национальная спутниковая компания" (НСК - бренд "Триколор ТВ") быстро развиваться и стремительно "пошел в народ". Если вообще говорить о развитии данной отрасли рынка в России в целом, то, по результатам исследования J'son & Partners Consulting, абонентская база цифрового платного телевидения в России на начало 2010 года стала уже более 10 млн. домохозяйств. А самый крупный российский оператор платного спутникового телевидения "Триколор ТВ" набрал уже под 7 млн. абонентов. «Из более 6,8 млн. подписчиков оператору на второй год просмотра сейчас платят сейчас только 4,8 млн.», говорит генеральный директор компании Вячеслав Мордачев. За последние годы медленно, с трудом, но всё же оператор вошел в большой бизнес. «Но почему к «Триколор ТВ» сейчас у абонентов и дилеров возникают определённые претензии?» - спрашивают сейчас многие. Попытаемся проанализировать ситуацию.

ЗАО "Национальная спутниковая компания" (НСК) – по данным «СПАРК-Интерфакса», принадлежит физическим лицам — Ольге Орловой и Зинаиде Толпекиной. Но, по негласно циркулирующей на рынке информации, «хозяин» - Андрей Ткаченко, президент петербургской корпорации "Дженерал Сателлайт".



Известный в кругах спутникового бизнеса предприниматель

Андрей Георгиевич Ткаченко

Он и планировал к продаже «Триколор ТВ» на пике его популярности холдингу "Газпром Медиа". Было заключено соглашение о стратегическом партнерстве. Согласно ему определены условия перехода пакета акций холдингу, который в результате через полгода должен получить полный юридический контроль над компанией. Планировалось завершить сделку по покупке оператора еще осенью прошлого года, и уже озвучивалась стратегия дальнейшего развития новой компании. И вот почти спустя год после заключения соглашения о намерениях между владельцами "Триколор ТВ" и холдингом "Газпром Медиа", оператор спутникового телевидения «Триколор ТВ» так и не был продан медийному холдингу. Покупателем, по заявлению Дмитрия Самохина гендиректора «НТВ-плюс» должна была выступать не сама «Газпром-медиа», а её дочерняя структура в лице ЗАО «НТВ-плюс» (100% акций у «Газпром-медиа»). Сейчас же сделка застопорилась именно из-за несоответствия данных аудита, который

проводился покупателем - ЗАО «НТВ-плюс», с декларируемыми ЗАО «НСК» цифрами на самом начальном этапе продажи.

Можно, конечно, с большой уверенностью сказать, что у "Триколор ТВ" действительно не слишком уж всё корректно, особенно его база. Связано это с тем, для того чтобы привлечь клиентов, первоначально бесплатно предоставлялся доступ к базовому набору федеральных телеканалов. И ещё хотя бы потому, что есть очень много антенн «Триколор ТВ» в бывших странах СНГ - Украине, Белоруссии, Казахстане. А в этих странах провайдер «Триколор ТВ» официально не регистрировал своих абонентов.

Учитывая масштаб планируемой сделки, в НСК привлекли специалистов, которые могли бы корректно посчитать всю абонентскую базу. Число платящих абонентов «Триколор ТВ» известно и может быть подтверждено ими с высокой точностью. Не располагать точными данными об этой абонентской базе просто невозможно. Сумма денег, пришедшая на счет за подписку, делится на размер абонентской платы и получается количество абонентов. Это совершенно точный способ проверки данных из системы биллинга. А вот число абонентов, смотрящих только бесплатный пакет, действительно определить можно только примерно. Пока Триколор не получил информацию о том, что ресивер с определенным номером ID DRE не вышел из строя, он всё время посылает на него ключи, и по биллингу ресивер и его владелец считается абонентом. Число неисправных ресиверов или вообще выброшенных на мусорку самими абонентами, а на самом деле уже неабонентами, можно только как-то оценивать очень приблизительно. Опять же у принимающей стороны возник вопрос, кого же они считают «Абонентом», если нет достоверных данных о нем самом. Всякие электронные формы на сайте при регистрации абонента не отвечали требованиям к доказательствам по ГПК РФ, так как не были подписаны подписью абонента. Попытки проводить верификацию или обзвон абонентов хоть и дали какие-то результаты, но при этом оказалось, что количество подтверждённых данных только платящих абонентов в базе колеблется, по заявлению самого Вячеслава Мордачева - генерального директора ЗАО НСК, в пределах 60-80 %. Да ещё появились на Украине единичные случаи использования пиратских карт – коммерческое использование их исключалось из-за высокой стоимости.

Вот тут, видимо, руководство НСК взяло и решило – а давайте сделаем простое отключение небольшого количества зрителей и предложим им обмен карт, и тогда уже будет достоверно известно: кто перейдет на обмен тот и живой, и узнаем у него: смотрит он нас за деньги или только бесплатный пакет. Вот и будет точная и полная статистика. И с пиратами заодно поборемся. Этот эксперимент НСК решило сделать на 12 серии карт, которые вставляются в модули условного доступа – декодеры, выпуск которых был прекращен по причине коммерческой защиты своих изделий от других производителей. Решили провести этот эксперимент как раз летом, когда многие люди на дачах или на отдыхе.

Но не учли они последствий и масштабов таких решений - и предположить не могли, что их действия вызовут такой большой резонанс. Сразу же пошли недовольства абонентов и дилеров, к которым стали обращаться разъярённые зрители. А те не знали, как поступать с клиентами. Скандалы не прекращались. Ряд абонентов «Триколор ТВ» выражали намерение обратиться с жалобами в регулирующие органы, в частности, в Роскомнадзор. Только в Управление Роскомнадзора по Москве сразу же поступило более 130 жалоб от выключенных абонентов. Его руководитель Сергей Ситников призвал начальство ЗАО НСК к себе. Вячеслав Мордачев оправдывался – мол, это всё последствия технологического сбоя, в результате которого только небольшая часть абонентов – всего-то 80 тыс. владельцев смарт-карт 12-й серии лишилась возможности получения сигнала «Триколор ТВ». Понимая, что у всех случаются технические проблемы, первые несколько дней абоненты терпеливо ждали разъяснений и восстановления работы. Однако компания не сочла нужным давать вообще какую-либо информацию, а предпочла делать заявления, что это у абонентов поломались модули, а у нас, мол, всё работает в прежнем режиме. Затем, через пять дней, наконец, вывесили нелепый в своей абсурдности пресс-релиз, из которого так ли это на самом деле, любой мыслящий человек может решить сам, судя по бурным обсуждениям этой проблемы в Интернете – ведь технический сбой должен устраняться бесплатно. Косвенным образом это подтверждается тем, что руководство НСК тут же придумала версию с пиратской атакой. Сам этот факт на наш официальный запрос оно подтвердить отказалось. А вот по поводу якобы пришедших в негодность карт 12 серии - карты

то вдруг оказались полностью работоспособны. А доказательством этому послужило то, что после полной блокировки каналов, которая продолжалась неделю, всем абонентам был открыт пакет из пяти каналов. Но, за обмен карт абонент уже вынужден был заплатить от 300 до 700 рублей. К тому же при обмене абонент обязан был подписаться вот под таким соглашением:

"ЗАО «НСК» предупреждает, что совершение абонентом описанных выше действий по активации смарт-карты «Триколор ТВ» как лично, так и через своего представителя, является подтверждением того, что абонент понимает и принимает в полном объеме настоящие условия проведения акции «Двенадцать» и не имеет в дальнейшем оснований для предъявления к ЗАО «НСК» претензий (в том числе имущественных), связанных с невозможностью получения услуг «Триколор ТВ», возникшей в результате хакерской атаки на систему «Триколор ТВ», зафиксированной 1 июня 2010 года."

Позднее НСК модифицировало договор оферты по своему разумению, и с 1 июня 2010 года изменилась процедура регистрации всех абонентов в системе «Триколор ТВ». Теперь, чтобы зарегистрироваться в качестве абонента, необходимо не просто сделать это на сайте, а обратиться к ближайшему авторизованному дилеру «Триколор ТВ» в своем регионе за бумажным договором. Добропорядочным абонентам, исполнявшим надлежащим образом все свои обязательства по договору оферты, исправно платившим и никакого ущерба организации НСК не нанесящим, было трудно понять, почему их заставляют отказаться от своих законных прав на предъявление претензий, предусмотренных ФЗ «ОЗПП» и ГК РФ. Ну а если нет никакой связи между ними и какими-то там «хакерами», то нет и необходимости тратить деньги на устранение последствий, которые наступили не по их вине. Кроме этого НСК почему-то считает, что карты собственность абонентов, и пусть они себе их выкинут на «мусорку». По сути, абонентам предложили возобновить оказание услуг, приостановленных не по их вине, за свой счет, тем самым обуславливая продление услуги обязательным участием в «акции». Снятие с абонентов оплаты за некие «дополнительные услуги», равно как и «акция», серьезно нарушила их права, которые предусмотрены статьями 23, 29 и 16 ФЗ «О защите прав потребителей». Руководство НСК уверовало полностью в своей безнаказанности и творило что хотело. А это страшные очереди на обмен, и платный телефон техподдержки -18 руб/мин, и платные вызовы установщиков на дом – новые карты были плохого качества, значительное количество их имели плохие контакты при работе в старых модулях.

Осмыслив все описанное выше, можно сказать: есть все основания полагать, что именно эти решения впоследствии могут оказаться роковой ошибкой для «Триколор ТВ». Пользователи «Триколор ТВ», только теперь стали понимать, подо что они подписались, и что им в результате продали, и с каким «корытом» они будут через один год. «Где нам зрителям искать ваш сервисный центр? Мы кроме номера телефона своего бывшего установщика ни о чем понятия не имеем, а он отключен? – возмущается один из пострадавших абонентов. В некоторых регионах абоненты «Триколор ТВ» понесли свои приёмники на ремонт – сказались отсутствие информации. Многие люди после этого всего просто стали переходить на другого провайдера – «НТВ-Плюс Лайт», аналогичного по числу каналов, но более достойного по взаимоотношениям с абонентами.

На "Триколор ТВ" за последние годы сформировалась своя, отличная от других провайдеров культура общения с абонентами и дилерами – кнут и еще раз кнут и иногда маленький кусочек пряника. Похоже, что чем дальше, тем больше применяется метод кнута и меньше пряника. Абонентов, не спрашивая, переориентировали сразу всех на платные услуги, не смотря на то, что они и так заплатили завышенную в несколько раз цену за ресиверы. Если им не нравилось то, что делают дилеры, то лишали их бонусного товара или же поднимали цену, так что бы дилер четко знал, что завтра может лишиться части дохода. Только в этом году отрицательный пример показала компания ЗАО "НСК", не выплатив в сроки обещанных бонусов своим дилерам, и волонтаристским путем заставив их подписать отказные соглашения по предыдущих мероприятиях.

Если подробнее рассказать об этой акции, то существует специализированная сеть магазинов "No Limit Electronics", организованная ООО "Первая Спутниковая Компания" (ПСК) и управляющая через кипрскую компанию Dinamia Synergy Limiten тем же Андреем Ткаченко. В магазинах этой сети только дилерам «Триколор ТВ» продаётся специальное оборудование для доступа к услугам (только на них возможен просмотр телевизионных каналов Триколор ТВ).

Оба эти предприятия работают в одной связке, с третьим, монопольным разработчиком и производителем спутниковых приёмников - "Дженерал Сателлайт", точнее его подразделением ЗАО «Цифровые Телевизионные системы», где уже 90% акций принадлежит тому же Андрею Ткаченко. Ну и, есть ещё по России стотысячная армия дилеров, закупающая оборудование "Дженерал Сателлайт" в магазинах ПСК ("No Limit Electronics") и устанавливающая это оборудование конечным потребителям услуг «Триколор ТВ».

С целью стимулирования подключения к своим услугам, НСК организывает в 2009 году бонусную программу. По данной программе дилеру начисляется определённая сумма так называемых "Триколорчиков" за каждого подключенного абонента, и они накапливаются во времени. По достижении определённого количества дилер мог отоварить их путём бесплатного получения в сети магазинов ПСК ещё одного дополнительного комплекта оборудования для доступа к услугам «Триколор ТВ».

Формально у дилеров имелись два договора. Первый - с НСК на оказание услуг по привлечению абонентов, в котором указана возможность получения вместо денег товара под скидки у его дистрибьютора оборудования ПСК. И второй - с ПСК на поставку оборудования под абонентов НСК, в котором, указана возможность оказания таких скидок. В этой ситуации НСК переуступает деньги по услуге, которую им сделал дилер, ПСК - а та выдает товар дилеру со скидками. Полученный товар на ПСК подпадает у дилера по ЕНВД, так как он идет в продажу. Есть ещё возможность получения вознаграждения деньгами, если у Дилера есть НДС.

Но в 2009 года с НСК никто в финансовые (денежные) взаимоотношения не вступал. НСК дилерам выдавала только Триколорчики. От перечисления деньгами на счет само НСК отказывало всем дилерам в течение двух месяцев, мол, это не ваши деньги, это мы вам платим, мы могли бы и вообще ни чего не платить, потому мы сами распоряжаемся бонусами, как считаем нужным. И вы уже учитывайте там сами их, как вам будет удобно. И всех отправляли за получением оборудования на ПСК. А ПСК оформляло документы как безвозмездная передача – так же проводились раздача массы рекламных материалов, всяческих бонусных карточек оплаты, тапочек наконец. Основанием получения товара у них являлись «сертификаты-триколорчики» - т.е. не финансовые документы. Раз не финансовые, то все, как и положено, и предполагали, что полученное оборудование подпадает под скидку-подарок накупаемый в этой же организации товар. Товар брали и продавали без проблем.

Так физически всё и происходило в 2009 году. Но потом ПСК, отказалось, и видимо не захотело работать по этой схеме, а НСК нужно было как-то закрывать свои деньги и НДС. Вот и нашли решение - перекинуть всё на дилеров. Те, мол, как-нибудь всё расхлебают. И без всяких на то оснований задним числом заставили дилеров в 2010 году подписывать акты задолженности по услуге для НСК за 2009 год. Необходимость появления задним числом актов об оказанных услугах и выставление счет-фактур с датой 2009 г. переворачивает всё на серую схему взаимодействия. Для дилера это является очень грубым нарушением Налогового законодательства.

Тем не менее, в мае 2010 году НСК решила задним числом оставшуюся часть вознаграждений выплатить всем дилерам живыми деньгами. Не товаром как раньше, а перечислением денег на расчетный счет. Практически у всех дилеров вид деятельности торгово-закупочная. Услуги по такому соглашению уже не являются предпринимательской деятельностью, подпадающей под ЕНВД. И по правильному, нужно бы было им открывать новый вид деятельности - услуги юридическим лицам и оплатить полученный доход. А кто на общей или упрощенке – ещё заплатить штрафы и пени за 2009 год, которые съедят всю сумму. Этого, конечно, ни кто не станет делать задним числом. Расчет здесь, похоже, шел на явное укрывательство налогов дилерами.

Если кто-то не понял ни чего из того, что написано выше, то можно пояснить проще – НСК выплачивала дилерам, как говорится, «зарплату в конверте», а затем потребовала подписать ведомости об их получении. И дилеры сами тут и должны были заплатить налоги. Не подписавших акты и новые соглашения, денег от НСК не получили и были, естественно, исключены из их числа. Путей решения проблемы никто из руководства НСК и ПСК не стал искать. Формально НСК выполнила свои обязательства по предыдущим соглашениям, но при этом подвела всех к необходимости корректировке доходов-расходов за тот налоговый период, в котором отражена реализация услуги – за IV кв. 2009 года, что и в принципе задним числом

уже не возможно. И вот в итоге, практически у всех Дилеров, подписавших задним числом акты выполненных работ, сформировалось большое укрывательство налогов на прибыль, НДС или доходов физических лиц (в зависимости от вида налогообложения) за IV кв. 2009 года и начало 2010. На настоящий момент, судя по опросу на дилерском форуме, получили деньги не более 25 % дилеров.

С самого начала своей работы в бизнесе на ЗАО НСК четко поняли, что формула политиков «сказать, не значит сделать» хорошо работает и здесь. Они всегда всем что-то обещали – абонентам, что будет бесплатное телевидение, дилерам - вот сейчас оплатим все свои долги, вот сейчас со сменой софтов перестанут выпадать платные каналы или появится новое совсем не «ключное» оборудование. Абоненты до сих пор искренне думают, что можно отказаться от «бесплатного» подарка «Оптиум» на первый год просмотра, Дилеры - что не уходят от налогов. А когда терпение партнеров или абонентов заканчивается - тут же находятся другие обещания. Как ни странно, многие им верят и до сих пор. Навязанный сейчас, и ни к чему их не обязывающий бумажный договор с абонентами «Триколор ТВ», тому доказательство. Сегодня на ЗАО НСК не понимают, что подобные действия оборачиваются боком и больно бьют потом бумерангом по ним самим. Сейчас руководству ЗАО НСК кажется, что их поступки – «бизнес, и ни чего личного» - и можно делать что заблагорассудится. Но большой бизнес – это большая и порядочная конкуренция, где трудно придумать что-то новое, где все ниши уже заняты, и он не может быть успешным без грамотного и честного построения всей своей деятельности. Если во времена перестройки в нашей сфере хороший бизнес можно было начать с радиорынков, то теперь в большой бизнес приходится вступать только с очень высокой степенью подготовленности всего проекта.

Истинный владелец "Триколор ТВ" прошел через горячие 90-е годы, начиная с малюсенькой фирмы по продаже спутниковых антенн. Он, как известно, обжигался много раз, но ведь выжил и, как мы видим, раз создалась вот такая мощная империя. И выжил именно потому, что и тогда и сейчас работал честно, в то время когда многие тогда считали за хороший тон «кинуть» своего делового партнера. Видимо, учредители, будучи людьми порядочными, ожидают того же самого и от подконтрольных им людей. Но отсутствие переданного ими опыта 90-х годов в бизнесе руководству ЗАО НСК может сыграть со всеми нами злую шутку. Весь их деловой опыт сейчас основывается только на своём чутье настоящего момента. Понятно, что у людей без особых принципов есть всегда стартовое преимущество перед остальными, так как у них гораздо больше выбор в принятии решений – они не стеснены никакими моральными рамками. Но это всегда только вначале. Сейчас примеров предостаточно – то, что раньше было так хорошо раскручено, ещё не значит, что оно может быть таким же востребованным в будущем. В этой ситуации, не проще ли «Газпром Медиа» взять да и купить украинскую «Поверхность», находящуюся сейчас в кризисе неплатежей.

Закрытые цены и специальные скидки на оборудование "Триколор ТВ", личные кабинеты дилеров и навязанные бонусные программы – все это ещё позволит технологически поддерживать какое-то время сложные партнерские программы ЗАО НСК. Но отнести "Триколор ТВ" к проектам с высокой степенью надежности и устойчивости к нагрузкам, сейчас уже нельзя. Означает ли это неготовность проекта к сверхбольшим объемам абонентов, в сочетании с его низким функционалом по управлению? Видимо, да. Это и останавливает сейчас покупателей проекта "Триколор ТВ". Купив ЗАО НСК, новый акционер может, конечно, попытаться своим глобальным видением и опытом работы в большом бизнесе, повысить ответственность руководства и должностных лиц ЗАО, произвести структурные изменения - но уже прослеживается четкая тенденция: дилеры и зрители ищут альтернативу "Триколор ТВ".



Апанасенко
Вячеслав Анатольевич
г. Краснодар, июль 2010г.