

## СВОДКА ЗАМЕЧАНИЙ И ПРЕДЛОЖЕНИЙ

к проекту национального стандарта

ГОСТ Р 2016 Руководство по добросовестной практике предоставления операторами сотовой связи услуг доступа в интернет (шифр 1.0.111-1.004.16)

Структурный элемент стандарта	Наименование организации или иного лица (номер письма, дата)	Замечание, предложение	Заключение разработчика (результаты публичного обсуждения)
п. 4.3.	Московское общество защиты потребителей, 17.11.2016	Руководствуясь принципами добросовестной практики, договор об оказании услуг беспроводной Интернет-связи должен исходить из преимущественной выгоды конечного потребителя, а не компании, предоставляющей услуги.	Смысл оборота “преимущественная выгода конечного потребителя” входит в противоречие с сутью договора возмездного оказания услуг, т.к. стороны по договору являются равноправными. Не определено понятие “преимущественная выгода”. Правоприменение такой нормы в стандарте не согласуется с законодательными нормами.
п. 9.6.	Московское общество защиты потребителей, 17.11.2016	При несвоевременном пополнении абонентом платы по выбранному им тарифному плану операторам рекомендуется в том случае, если принято решение не отключать абонента, применять самый низкий из всех возможных повременный тариф, либо при заключении договора предоставить абоненту право выбора тарифа, автоматически включающегося при отрицательном балансе на счете абонента.	Принято в следующей редакции: п.9.7: Рекомендуется предусматривать предел ежедневных или еженедельных расходов абонента по каждому роуминговому тарифному плану;
	Федеральная служба по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций (РОСКОМНАДЗОР) 11.11.2016 № 07ио-105505	в проекте национального стандарта применяется терминология, не соответствующая терминам и определениям, установленным нормативными правовыми актами, на которые в разделе 2 проекта национального стандарта дается ссылка. Так например, законодательство в области связи не содержит таких понятий, как «операторы сотовой связи», «услуги беспроводной Интернет-связи». Исчерпывающий	Применяемая в стандарте терминология не противоречит установленным нормативными правовыми актам. Так как законодательство в области связи не содержит таких понятий, как «операторы сотовой связи», «услуги беспроводной Интернет-связи», то введение этих терминов, не определенных в законодательстве, но, тем не менее, широко применяемых, является оправданным и необходимым. Определения терминов, установленных в действующих нормативных актах, даны в данном стандарте в формулировках, опирающихся и не противоречащих нормативным актам, но

		<p>перечень наименований услуг связи, вносимых в лицензии на осуществление деятельности в области оказания услуг связи, утвержден постановлением Правительства Российской Федерации от 18 февраля 2005 г. № 87.</p>	<p>с необходимыми уточнениями, т.к. эти термины в данном ГОСТе использованы в более узком смысле. Такие уточнения возможны в соответствии с ГОСТ 1.5-2001 Стандарты межгосударственные, правила и рекомендации по межгосударственной стандартизации. Общие требования к построению, изложению, оформлению, содержанию и обозначению п.3.9.1:  "В стандарте элемент "Термины и определения" приводят при необходимости терминологического обеспечения взаимопонимания между различными пользователями данного стандарта путем определения терминов, не стандартизованных на межгосударственном уровне, или путем уточнения стандартизованных терминов, если эти термины использованы в данном стандарте в более узком смысле."  Отмечаем, что Термины, приведенные в настоящем стандарте, не стандартизованы на межгосударственном уровне .</p>
		<p>проект национального стандарта содержит положения, не соответствующие Правилам оказания телематических услуг связи, утвержденным постановлением Правительства Российской Федерации от 10.09.2007 № 575 (далее - Правила). Так пп. «б» п. 7.2.1 проекта национального стандарта предусматривает персональное информирование абонентов о возможных изменениях в тарификационной системе путем направления сообщения в Личный кабинет, отправления SMS сообщения, отправления сообщения на адрес электронной почты и др., в то время как пп. «б» п. 26 Правил устанавливает обязан-</p>	<p>Национальные стандарты имеют добровольное применение. В приведенном Вами примере расширение способов уведомления не является нарушением законодательства. Стандарт не может отменять норму закона, но может уточнять, конкретизировать, дополнять процедуры. Обращаем Ваше внимание что стандарт является Руководством по добросовестной практике, то есть он рассчитан на тех, кто стремится предоставить услуги более высокого качества, чем требуется обязательными нормами законодательства.  Просим также учесть, что данный стандарт направлен на разрешение проблем, возникающих на границе договорных отношений между провайдерами и пользователями сети «Интернет». Согласно действующему законодательству прямая обязанность более детального договорного регулирования</p>

	<p>ность оператора связи извещать абонента об изменении тарифов и (или) тарифных планов для оплаты телематических услуг связи не менее чем за 10 дней до введения новых тарифов и (или) тарифных планов исключительно в местах работы с абонентами и через средства массовой информации и (или) информационные системы.</p>	<p>у Интернет-провайдеров отсутствует. Именно этот пробел призван восполнить данный стандарт, конкретизируя и дополняя принятые в законодательстве нормы.</p>
--	---	---

Руководитель разработки  
Председатель Экспертного Совета

\_\_\_\_\_ Волчек С. Г.  
личная подпись

Составитель сводки отзывов

\_\_\_\_\_ Ярмухаметова А.Ю.  
личная подпись