

---

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО**

**ПО ТЕХНИЧЕСКОМУ РЕГУЛИРОВАНИЮ И МЕТРОЛОГИИ**

---

**НАЦИОНАЛЬНЫЙ  
СТАНДАРТ  
РОССИЙСКОЙ  
ФЕДЕРАЦИИ**

**ГОСТ Р**

---

**РУКОВОДСТВО ПО ДОБРОСОВЕСТНОЙ ПРАКТИКЕ  
ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ ФИКСИРОВАННОГО ПРОВОДНОГО ДОСТУПА К  
СЕТИ ИНТЕРНЕТ**

**Издание официальное**

**Москва  
Стандартинформ  
2017**

Председатель ТК 111

Исполнитель

Тел.: (499)165-56-71, Моб.тел.:8 (917)077-34-57

info@ripi-test.ru

И. В. Виноградова

А.Ю. Ярмухаметова

## Предисловие

1 РАЗРАБОТАН Автономной некоммерческой организацией «Российский институт потребительских испытаний» (РИПИ)

2 ВНЕСЕН Техническим комитетом по стандартизации ТК 111 «Защита прав потребителей на основе контроля продукции на стадиях обращения и при оказании услуг»

3 УТВЕРЖДЕН И ВВЕДЕН В ДЕЙСТВИЕ Приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от №

4 ВВЕДЕН ВПЕРВЫЕ

*Правила применения настоящего стандарта установлены в статье 26 Федерального закона «О стандартизации в Российской Федерации». Информация об изменениях к настоящему стандарту публикуется в ежегодном (по состоянию на 1 января текущего года) информационном указателе «Национальные стандарты», а официальный текст изменений и поправок – в ежемесячном информационном указателе «Национальные стандарты». В случае пересмотра (замены) или отмены настоящего стандарта соответствующее уведомление будет опубликовано в ближайшем выпуске ежемесячного информационного указателя «Национальные стандарты». Соответствующая информация, уведомление и тексты размещаются также в информационной системе общего пользования – на официальном сайте Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии в сети Интернет ([www.gost.ru](http://www.gost.ru))*

Стандартинформ, 2017

Настоящий стандарт не может быть полностью или частично воспроизведен, тиражирован и распространен в качестве официального издания без разрешения Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии.

---

**РУКОВОДСТВО ПО ДОБРОСОВЕСТНОЙ ПРАКТИКЕ  
ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ ПРОВОДНОГО ДОСТУПА К СЕТИ  
ИНТЕРНЕТ**

Guidelines on diligent practice for providing of fixed wired Internet access

---

Дата введения — 2018—06—01

### **1. Область применения**

Настоящий стандарт распространяется на деятельность операторов связи в области оказания услуг доступа к сети Интернет посредством проводного оконечного оборудования (услуг проводного доступа к сети Интернет).

Стандарт устанавливает принципы добросовестной практики и рекомендации для операторов по условиям договора и оказанию услуг проводного доступа к сети Интернет.

### **2. Термины и определения.**

В настоящем стандарте применены следующие термины с соответствующими определениями:

**2.1. договор об оказании услуг доступа к сети Интернет:** Договор об оказании телематических услуг связи между абонентом и оператором, предоставляющим услуги доступа к сети Интернет.

**2.2. сопутствующая информация:** Сведения о возможных изменениях в тарификационной системе, о необходимости внесения абонентских платежей, прогнозируемых ухудшениях (улучшениях) качества доступа к сети Интернет, а также производимых ремонтных, наладочных или профилактических работах на сооружениях, обеспечивающих доступ к сети Интернет.

**2.3. средства информирования абонента:** Технические и программные средства доведения для абонентов сопутствующей информации.

### **3. Общие требования и рекомендации к договору об оказании услуг доступа к сети Интернет, рекомендации по его оформлению и исполнению.**

3.1. Операторы должны добросовестно оказывать услуги доступа к сети Интернет и при осуществлении своей деятельности руководствоваться принципом содействия абонентам в исполнении обязательств, определённых в договоре.

3.2. Положения договора об оказании услуг доступа к сети Интернет должны быть максимально детализированы в тех положениях, на основании которых чаще всего на практике возникают правовые споры.

3.3. Условия договора об оказании услуг доступа к сети Интернет не должны иметь неоднозначное смысловое содержание и толковаться расширительно.

3.4. Рекомендуется формулировать условия договора об оказании услуг доступа к сети Интернет максимально чётко и доступным абонентам языком.

3.5. Договор может содержать условие приостановки предоставления услуги доступа к сети Интернет в случае применения абонентом окончательного оборудования, не прошедшего подтверждения соответствия, а также нелицензированного программного обеспечения, если его использование является обязательными по договору, на срок, пока такое нарушение не будет устранено абонентом.

3.6. Операторам не рекомендуется обязывать абонентов проверять свою учетную запись в системе информационно-справочного обслуживания и следить за изменениями на официальных сайтах операторов.

О наличии такого обязательства в договоре об оказании услуг доступа к сети Интернет операторы уведомляют абонента до подписания договора.

3.7. Операторам рекомендуется определять в договоре об оказании услуг доступа к сети Интернет минимальное качественное значение параметров связи.

3.8. Договор об оказании услуг доступа к сети Интернет должен содержать порядок его расторжения при исчезновении технической возможности оказания таких услуг.

3.9. Письменное согласие абонентов на обработку персональных данных должно оформляться отдельным приложением к договору на оказания услуг связи.

3.10. Операторам рекомендуется не использовать в тексте договора об оказании услуг доступа к сети Интернет ссылки на нормативные правовые акты для

установления срока совершения определённых действий абонентами, а по возможности прописывать конкретные даты и временные интервалы.

3.11. Плановые ремонтные и профилактические работы рекомендуется проводить в часы наименьшей загрузки сети.

#### **4. Изменение тарифных планов**

4.1. Операторам не рекомендуется изменять тарифный план, которым пользуется конкретный абонент, чаще одного раза в три месяца.

4.2. Договор об оказании услуг доступа к сети Интернет должен содержать условие о возможности сохранения не израсходованного, но оплаченного абонентами трафика при переходе на другой тарифный план.

4.3. Изменения тарифного плана по инициативе оператора должно быть бесплатным для абонента и не вызывать у абонента обязательство оплатить разницу между новой и прежней ценой.

4.4. Операторам рекомендуется при заключении договора предоставить абоненту право выбора тарифа в роуминге, автоматически включающегося при отрицательном балансе на счете абонента и позволяющего продолжить получение услуг связи.

4.5. Компенсации абонентам при изменении тарифного плана или расторжении договора.

4.5.1. Операторам рекомендуется, помимо устранения неисправностей, препятствующих пользованию услугами доступа к сети Интернет, в срок не более 48 часов с момента обращения абонентов компенсировать неизрасходованный не по вине абонентов трафик посредством:

а) предоставления дополнительного трафика (при лимитированной тарификации);

б) продления срока доступа к сети Интернет (при безлимитной тарификации).

4.5.2. Операторам рекомендуется размещать информацию о системе доступных абонентам компенсаций за неисправности, возникшие не по вине последних, но так или иначе препятствовавшие пользованию услугами доступа к сети Интернет, а также детализированные алгоритмы их расчёта:

- на собственных официальных сайтах;
- в дополнительном приложении к договору согласно Таблице 1.

Таблица 1 – Выбор абонентом доступных компенсаций за неисправности, возникающие не по его вине.

| Виды возможных неисправностей        | Виды доступных компенсаций<br>(с детализированным алгоритмом расчёта) |        |                            |        |        |
|--------------------------------------|---|--------|----------------------------|--------|--------|
|                                      | Безлимитная тарификация   |        | Лимитированная тарификация |        |        |
|                                      | 1.  | 2.     | 1.                         | 2.     | 3.     |
| 1.                                   | +/-   | +/-    | +/-                        | +/-    | +/-    |
| 2.                                   | +/-   | +/-    | +/-                        | +/-    | +/-    |
| 3.                                   | +/-   | +/-    | +/-                        | +/-    | +/-    |
| Выбранные абонентом виды компенсаций | да/нет  | да/нет | да/нет                     | да/нет | да/нет |
| Дата (дд.мм.гг.)                     |   |        | Подпись / ФИО Абонента     |        |        |

4.5.3. Операторам рекомендуется предоставлять абонентам возможность выбора по собственной инициативе способа возмещения издержек, вызванных неисправностями, возникшими не по вине абонентов, но так или иначе препятствовавшими пользованию услугами доступа к сети Интернет.

## 5. Информационное обеспечение абонентов

5.1. Операторы должны всеми доступными средствами способствовать комплексной информационной поддержке абонентов, а именно:

- предоставлять абонентам информацию об услугах доступа к сети Интернет;
- обеспечивать абонентов доступом к правовой документации, регулирующей договорные и связанные с ними отношения.

5.2. Операторы должны бесплатно предоставлять абонентам тексты всех документов, регулирующих правоотношения между оператором и абонентом, посредством их размещения в системе информационно-справочного обслуживания.

5.3. Сопутствующая информация и средства информирования.

5.3.1. Операторы должны на стадии заключения договора об оказании услуг доступа к сети Интернет уточнять, в получении какой сопутствующей информации в процессе пользования услугами заинтересованы абоненты и сообщать абонентам возможные способы их информирования.

5.3.2. Операторам рекомендуется доводить до абонентов сопутствующую информацию путём использования:

а) Публичных средств информирования, а именно:

- размещения информации в средствах массовой информации (СМИ);
- размещения информации на собственном официальном сайте;
- размещения информации в официальном приложении, поддерживаемом платформами “Android”, “iOS” и “Windows”.

б) Персональных средств информирования, а именно:

- отправления сообщения в Личный кабинет;
- отправления SMS-сообщения;
- отправления голосового сообщения, передаваемого автоматизированной системой посредством входящего телефонного звонка;
- отправления сообщения на адрес электронной почты.

Перечни доступных для использования абонентами публичных (включая перечни СМИ) и персональных средств информирования рекомендуется включать в договор на оказание услуг доступа к сети Интернет и размещать на официальном сайте оператора.

5.3.3. Операторам рекомендуется включать в договор об оказании услуг доступа к сети Интернет приложение, определяющее состав сопутствующей информации, на получение которой получено согласие абонента, а также выбранные абонентом средства его персонального информирования. Рекомендуемая форма такого приложения к договору приведена в Таблице 2.

Таблица 2 – Выбор абонентом категорий информации, необходимой для индивидуального получения, а также средств (в том числе преимущественных) персонального информирования

| № пп            | Сопутствующая информация   | Средства персонального информирования | Преимущественное средство персонального информирования | Выбор абонента |
|-----------------|--|---------------------------------------|--|----------------|
| 1.              | Информация о возможных изменениях в тарифах и тарифных планах  |                                       |  | да/нет         |
| 2.              | Информация о прогнозируемых ухудшениях качества доступа к сети Интернет  |                                       |  | да/нет         |
| 3.              | Информация о прогнозируемых улучшениях качества доступа к сети Интернет  |                                       |  | да/нет         |
| 4.              | Информация о ремонтных, наладочных или профилактических работах на сети связи, обеспечивающей доступ к сети Интернет |                                       |  | да/нет         |
| 5.              | Информация рекламного характера  |                                       |  | да/нет         |
| 6.              | Иная информация, необходимая абонентам при потреблении услуг доступа к сети Интернет                                 |                                       |  | да/нет         |
| Дата (дд.мм.г.) |  | Подпись / ФИО Абонента                |  |                |

Графа “Выбор абонента” должна содержать явно выраженное согласие («да») или несогласие («нет») абонента, обязывающее оператора либо запрещающее оператору отправлять конкретную информацию.

5.3.4. Операторам рекомендуется предоставлять абонентам возможность выбора двух и более средств персонального информирования, а также преимущественного средства персонального информирования для получения сопутствующей информации.

5.3.5. Операторам рекомендуется предоставлять абонентам возможность полностью отказаться от получения сопутствующей информации через средства персонального информирования.



5.3.6. Операторы должны информировать абонентов о необходимости внесения платы за пользование предоставляемыми им услугами за 48 часов до прекращения доступа к сети Интернет.

5.4. Информирование о авариях, ремонтных, наладочных и профилактических работах на сети связи, о других событиях, которые могут ограничить или приостановить оказание услуг доступа к сети Интернет.

5.4.1. При отказе оборудования или возникновении сетевых аварий операторы в разумный срок должны информировать абонентов о возможном снижении скорости передачи (приёма) данных либо временном прекращении доступа к сети Интернет.

5.4.2. Операторам рекомендуется не менее чем за 48 часов информировать абонентов о начале наладочных или профилактических работ на сети связи, могущих ограничить или приостановить оказание услуг доступа к сети Интернет.

5.4.3. Операторам рекомендуется в разумный срок информировать абонентов о производимых этапах плановых ремонтных, наладочных или профилактических работ на сетях связи, обеспечивающих доступ к сети Интернет.

5.4.4. Операторам рекомендуется обеспечить абонентам возможность ознакомления с графиками плановых ремонтов, проводимых либо планируемых на сетях связи, обеспечивающих доступ к сети Интернет, которые могут ограничить или приостановить оказание услуг доступа к сети Интернет, не только на официальных сайтах, но и посредством бесплатного запроса, производимого через телефонный сервис.

5.5. Операторы должны обеспечить абонентов дополнительным программным обеспечением для контроля расхода трафика и извещения о его приближающемся обнулении.

5.6. Информирование о возможностях оконечного оборудования и особенностях его использования для улучшения качества предоставляемых услуг доступа к сети Интернет.

5.6.1. Операторы должны предупреждать потенциальных абонентов об особенностях эксплуатации оконечного оборудования с учетом применяемых на сети оператора технологий и перспективах их развития.

5.6.2. Оператор обязан уведомлять абонентов в письменном виде или публикацией на своем официальном сайте об особенностях эксплуатации оконечного оборудования, не содержащихся в “Инструкции по эксплуатации” от

производителя и необходимых для выполнения условий договора об оказании услуг доступа к сети Интернет.

5.6.3. Операторам рекомендуется размещать на собственном официальном сайте все доступные контактные данные ремонтных служб.

5.7. Информирование о цессии (передаче права требования).

5.7.1. Операторы должны определить конкретное средство информирования абонента о совершении цессии (передачи права требования), при неиспользовании которого будет считаться, что абонент не был уведомлен.

Определённое средство информирования должно гарантировать своевременное доведение информации до абонентов в доступной форме.

5.7.2. Операторам рекомендуется определить в договоре об оказании услуг доступа в сеть Интернет либо в приложении к нему перечень лиц, которые могут быть цессионариями. Пример такого перечня приводится в Таблице 3

Таблица 2 – Перечень цессионариев

| №          | Перечень цессионариев  |
|------------|------------------------|
| 1.         | ...                    |
| 2.         | ...                    |
| 3.         | ...                    |
| Ознакомлен | Подпись / ФИО Абонента |

## Библиография

- |     |   |   |
|-----|---|---|
| [1] | Федеральный закон<br>от 07.07.2003 № 126-ФЗ               | О связи                                     |
| [2] | № 51-ФЗ от 30.11.1994                                     | Гражданский кодекс Российской Федерации     |
| [3] | Федеральный закон<br>от 07.02.1992 № 2300-1               | О защите прав потребителей                  |
| [4] | Постановление<br>Правительства РФ<br>от 10.09.2007 № 575. | Правила оказания телематических услуг связи |

---

УДК 366.6; 006.89; 65.02; 34.09

ОКС 03.120;03.160; 13.120; 03.080.30

Ключевые слова: операторы связи, телематические услуги связи, Интернет, проводной доступ к сети Интернет, услуги доступа к сети Интернет, договор об оказании услуг связи, защита прав потребителей

---

Руководитель организации-разработчика

Автономная некоммерческая организация

«Российский институт потребительских испытаний» (АНО РИПИ)

Председатель Высшего Совета АНО РИПИ \_\_\_\_\_ Виноградова И.В.

личная подпись

Руководитель разработки

Председатель Экспертного Совета \_\_\_\_\_ Волчек С. Г.

личная подпись

\_\_\_\_\_ Дятлов С. Н.

личная подпись