
ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО

ПО ТЕХНИЧЕСКОМУ РЕГУЛИРОВАНИЮ И МЕТРОЛОГИИ

НАЦИОНАЛЬНЫЙ

СТАНДАРТ

РОССИЙСКОЙ

ФЕДЕРАЦИИ

ГОСТ Р

(проект, первая редакция)

**Руководство по добросовестной практике
предоставления услуг проводного доступа к сети Интернет**

Настоящий проект стандарта не подлежит применению
до его утверждения

Москва
АНО РИПИ
2016

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)

Стандартинформ, 2016

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 потребителю услуг проводного доступа к
сети Интернет**

Дата введения _____

1. Область применения

Настоящий стандарт распространяется на деятельность операторов в сфере оказания услуг по предоставлению абонентам, использующим проводное оконечное оборудование, доступа в сеть Интернет.

Стандарт устанавливает принципы добросовестной практики и рекомендации для операторов по оказанию услуг доступа в сеть Интернет.

2. Нормативные ссылки

В настоящем стандарте использованы ссылки на следующие межгосударственные документы:

- Федеральный закон от 07.07.2003 № 126-ФЗ «О связи»;
- Гражданский кодекс РФ;
- Закон РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»;
- «Правила оказания телематических услуг связи», утверждённые

постановлением Правительства РФ от 10.09.2007 № 575.

3. Термины и определения

В настоящем стандарте применены следующие термины с соответствующими определениями:

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

3.2. **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.

3.3. **проводное оконечное оборудование:** Оконечное (пользовательское) оборудование, обеспечивающее абонентам доступ в сеть Интернет посредством абонентской линии - проводного соединения с сетью оператора связи.

3.4. **средства информирования абонента:** Совокупность технических и программных средств публичного и персонального информирования абонента о возможных изменениях в тарификационной системе, прогнозируемых ухудшениях (улучшениях) качества доступа в сеть Интернет, а также производимых ремонтных, наладочных или профилактических работах на сооружениях, обеспечивающих доступ в сеть Интернет.

4. **Общие положения**

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

4.2. 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. **Договорные обязательства сторон**

5.1. Договор может содержать условие приостановки предоставления услуги доступа в Интернет в случае применения абонентом оконечного 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.

5.2. 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 проводного доступа к сети Интернет операторы уведомляют абонента до подписания договора.

5.3. Операторам рекомендуется определять в договоре об оказании услуг доступа в сеть Интернет минимальное качественное значение параметров связи.

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

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

5.6. 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.

6. Изменение тарифных планов

6.1. Операторам рекомендуется изменять тарифный план, которым пользуется конкретный абонент, не чаще одного раза в три месяца с момента последних изменений.

6.2. В договоре об оказании услуг доступа в сеть Интернет должно быть определено условие о возможности сохранения не израсходованного, но оплаченного абонентами трафика при переходе на другой тарифный план.

6.3. Изменения тарифного плана по инициативе оператора должно быть бесплатным для абонента.

7. Информационное обеспечение абонентов

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

7.2. Согласие абонента на получение сопутствующей информации и средства информирования.

7.2.1. Операторы должны на стадии заключения договора об оказании услуг доступа в сеть Интернет уточнять, в получении какой сопутствующей информации в процессе пользования услугами заинтересованы абоненты.

7.2.2. Операторам рекомендуется разработать приложение к договору об оказании услуг доступа в сеть Интернет, в котором будут непосредственно обозначена сопутствующая информация, на получение которой абоненты дали личное согласие либо отказ, а также доступные средства персонального информирования.

Примечание: «Пункты, которые должны быть закреплены в указанном в абз. 1 приложении к договору об оказании услуг доступа в сеть Интернет»:

- а) информация, касающаяся возможных изменений тарифных планов;
- б) информация, касающаяся прогнозируемых ухудшений или улучшений качества услуг доступа к сети Интернет;
- в) информация, касающаяся производимых ремонтных, наладочных или профилактических работ на сооружениях, обеспечивающих доступ в сеть Интернет;
- г) информация рекламного характера;
- д) иная информация, необходимая абонентам при потреблении услуг доступа к сети Интернет.

Таблица 1.

Форма: «Приложение к договору об оказании услуг доступа в сеть Интернет о выборе абонентом категорий информации, необходимой для индивидуального получения, а также средств (в том числе преимущественных) персонального информирования».

№	Сопутствующая информация*	Средства персонального информирования**	Преимущественное средство персонального информирования	Выбор абонента***
1.	информация, касающаяся возможных изменений тарифных планов			
2.	информация, касающаяся прогнозируемых ухудшений или улучшений качества доступа в сеть Интернет			
3.	информация, касающаяся производимых ремонтных, наладочных или профилактических работ на сооружениях, обеспечивающих доступ в сеть Интернет			
4.	информация рекламного характера			
5.	иная информация			
Дата (дд.мм.гг.)		Подпись / ФИО Абонента		

*Сопутствующая информация: см. п.3.2 и п. 7.2.2

**Средства персонального информирования: см. п. 7.3.1,

***Выбор абонента: в графе должно содержаться явно выраженное согласие («да») или несогласие («нет») абонента, обязывающее оператора либо запрещающее ему отправлять конкретную информацию.

7.3. Средства информирования

7.3.1. Операторам рекомендуется информировать абонентов о возможных изменениях в тарификационной системе, прогнозируемых ухудшениях (улучшениях) качества доступа в сеть Интернет, а также производимых ремонтных, наладочных или профилактических работах на сооружениях, обеспечивающих доступ к сети Интернет, 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.

7.3.2. Операторам рекомендуется уточнять в договоре об оказании услуг доступа в сеть Интернет либо в дополнительном приложении к нему, какие именно средства массовой информации (СМИ) будут использоваться для информирования абонентов о возможных изменениях в тарификационной системе, прогнозируемых ухудшениях (улучшениях) качества доступа в сеть Интернет, а также производимых ремонтных, наладочных или профилактических работах на сооружениях, обеспечивающих доступ в сеть Интернет.

7.3.3. В содержании договора об оказании услуг доступа в сеть Интернет либо в дополнительном приложении к нему в виде исчерпывающего списка должны быть прописаны средства публичного и персонального информирования абонентов о возможных изменениях в тарификационной системе, прогнозируемых ухудшениях (улучшениях) качества доступа в сеть Интернет, а также производимых ремонтных, наладочных или профилактических работах на сооружениях, обеспечивающих доступ в сеть Интернет.

7.3.4. Операторам рекомендуется предоставлять абонентам возможность выбора двух и более средств персонального информирования, а также преимущественного средства персонального информирования о возможных изменениях в тарификационной системе, прогнозируемых ухудшениях (улучшениях) качества доступа в сеть Интернет, а также производимых ремонтных, наладочных или профилактических работах на сооружениях, обеспечивающих доступ в сеть Интернет.

7.3.5. Операторам рекомендуется предоставлять абонентам возможность полностью отказаться от любых доступных средств персонального информирования о возможных изменениях в тарификационной системе, прогнозируемых ухудшениях (улучшениях) качества доступа в сеть Интернет, а также производимых ремонтных, наладочных или профилактических работах на сооружениях, обеспечивающих доступ в сеть Интернет.

7.4. Операторы должны информировать абонентов о необходимости внесения платы за пользование предоставляемыми им услугами за 48 часов до прекращения доступа в сеть Интернет.

7.5. 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 в сеть Интернет.

7.6. Информирование о ремонтных, наладочных и профилактических работах на сети связи

7.6.1. 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.

7.6.2. Операторам рекомендуется в разумные сроки информировать абонентов о начале ремонтных работ на сооружениях, обеспечивающих доступ в сеть Интернет и предполагаемых сроках возобновления оказания услуг доступа к сети Интернет.

7.7. Информирование о цессии (передаче права требования)

7.7.1. 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.

7.7.2. Операторам рекомендуется определить в договоре об оказании услуг доступа в сеть Интернет либо в приложении к нему перечень лиц, которые могут быть цессионариями (см. Таблицу 2)

Таблица 2. Форма «Приложение к договору об оказании услуг доступа в сеть Интернет, определяющее перечень цессионариев»

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

7.8. Оператор обязан уведомлять абонентов в письменном виде или публикацией на своем Интернет-сайте об особенностях эксплуатации окончного оборудования, не содержащихся в “Инструкции по эксплуатации” от производителя и необходимых для выполнения условий договора об оказании услуг доступа к сети Интернет.

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

8. Иные требования и рекомендации.

8.1. Операторам рекомендуется предлагать абонентам возмещать расходы, связанные с оказанием услуг доступа в сеть Интернет, до совершения действий, влекущих данные расходы, в том числе перед проведением работ по организации доступа к услугам.

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

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, услуги фиксированного (проводного) доступа к сети Интернет, договор оказания услуг связи, защита прав потребителей

Руководитель организации-разработчика

Автономная некоммерческая организация

«Российский институт потребительских испытаний» (АНО РИПИ)

Руководитель разработки

Председатель Экспертного Совета _____ Волчек С. Г.

личная подпись

_____ Дятлов С.Н.

личная подпись