

## **Пояснительная записка к разрабатываемому ГОСТ Р**

### **«Руководство по добросовестной практике**

#### **предоставления операторами услуг проводного доступа в интернет»**

Проект ГОСТа направлен на усиление защиты прав потребителей услуг операторов связи по доступу в Интернет, как путем повышения прозрачности и конкретизации условий абонентских договоров, так и практической лояльности к абоненту при оказании услуг.

В проекте учтены такие особенности услуг сотовой связи и договоров на их оказание, как:

- сложность тарифных планов, возможность их изменения со стороны оператора, наличие предоплаты за услуги;
- наличие практики цессии при исполнении абонентских договоров;
- зависимость качества услуг связи от загрузки сети связи, используемого абонентского оборудования;
- возможность приостановления оказания услуг связи при авариях и ремонтно-профилактических работах на сетях связи;
- техническая возможность оперативного информирования абонента различными способами.

Стандарт включает как требования, при добровольном следовании ему становящиеся обязательствами операторов, так и рекомендации, соблюдение которых желательно для клиент-ориентированных операторов связи.