

---

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО**

**ПО ТЕХНИЧЕСКОМУ РЕГУЛИРОВАНИЮ И МЕТРОЛОГИИ**

---

**НАЦИОНАЛЬНЫЙ**

**ГОСТ Р**

**СТАНДАРТ**

(проект, первая редакция)

**РОССИЙСКОЙ**

**ФЕДЕРАЦИИ**

---

**Руководство по добросовестной практике  
предоставления потребителю операторами сотовой связи  
услуг доступа в 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](http://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 операторами сотовой связи  
услуг доступа в интернет**

---

**Дата введения —**

**1. Область применения**

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

Стандарт содержит требования к процедуре заключения и рекомендации по документальному оформлению договора об оказании услуг беспроводной Интернет-связи. Данный стандарт направлен на разрешение проблем, возникающих в связи с ухудшением качества предоставляемых телематических услуг на границе договорных отношений между провайдерами и пользователями сети «Интернет». Рядовые пользователи сети «Интернет», не знакомые со всем спектром правовых гарантий, предоставляемых действующим законодательством, заключая договор с провайдером, сталкиваются с недостаточной детализацией его содержания.

Стандарт устанавливает принципы добросовестной практики и рекомендации по оказанию услуг беспроводной Интернет-связи для операторов. Нередко сами Интернет-провайдеры пользуются юридической неграмотностью потребителей предоставляемых ими услуг и частично умаляют необходимость договорного регулирования некоторых вопросов, возникающих в процессе использования Интернет-сети. Прямая обязанность более глубокого договорного регулирования у Интернет-провайдеров отсутствует.

Стандарт содержит требования к процедуре заключения и рекомендации по документальному оформлению договора об оказании услуг беспроводной Интернет-связи. Ключевая задача настоящего стандарта – повышение общего уровня правовой защиты потребителей телематических услуг связи за счёт введения и

последующего закрепления рекомендаций, направленных на увеличение степени прозрачности условий договоров, заключаемых с Интернет-провайдерами.

## **2. Нормативные ссылки**

В настоящем стандарте использованы ссылки на следующие нормативные документы:

- Федеральный закон от 07.07.2003 N 126-ФЗ «О связи»;
- Гражданский кодекс РФ
- Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 «О защите прав потребителей»;
- Правила оказания телематических услуг связи, утверждённые Постановлением Правительства РФ от 10.09.2007 N 575.

## **3. Термины и определения**

В настоящем стандарте применены следующие термины с соответствующими определениями.

- 3.1. алгоритм расчёта компенсации:** Система определения компенсации, предоставляемой оператором абоненту за возникшие не по вине последнего неисправности в период пользования услугами беспроводной Интернет-связи.
- 3.2. договор об оказании услуг беспроводной Интернет-связи:** Вид договора об оказании телематических услуг связи, заключённого между абонентом и оператором, предоставляющим услуги беспроводной Интернет-связи.
- 3.3. интернет-обслуживание:** Деятельность оператора, связанная с обеспечением абонента круглосуточным доступом в сеть «Интернет» и реализуемая на основе договора об оказании услуг беспроводной Интернет-связи.
- 3.4. категория информации:** Конкретный вид информации, на получение которой абонент даёт личное согласие либо отказ при заключении договора об оказании услуг беспроводной Интернет-связи.
- 3.5. компенсация:** Возмещение, предоставляемое оператором абоненту за возникшие не по вине последнего неисправности в период пользования услугами беспроводной Интернет-связи.
- 3.6. преимущественное средство персонального информирования абонента:** Техническое либо программное средство информирования о возможных изменениях в тарификационной системе, прогнозируемых ухудшениях

(улучшениях) качества беспроводной Интернет-связи, а также производимых ремонтных либо наладочных работах на сооружениях Интернет-связи, обозначенное абонентом в качестве основного.

- 3.7. средства информирования абонента:** Совокупность технических и программных средств публичного и персонального информирования абонента о возможных изменениях в тарификационной системе, прогнозируемых ухудшениях (улучшениях) качества беспроводной Интернет-связи, а также производимых ремонтных, наладочных или профилактических работах на сооружениях Интернет-связи.
- 3.8. средства персонального информирования абонента:** Технические и программные средства информирования о возможных изменениях в тарификационной системе, прогнозируемых ухудшениях (улучшениях) качества беспроводной Интернет-связи, а также производимых ремонтных, наладочных или профилактических работах на сооружениях Интернет-связи, ориентированные на конкретного абонента.
- 3.9. средства публичного информирования абонента:** Технические и программные средства массового доступа, предназначенные для информирования абонента о возможных изменениях в тарификационной системе, прогнозируемых ухудшениях (улучшениях) качества беспроводной Интернет-связи, а также производимых ремонтных либо наладочных работах на сооружениях Интернет-связи.
- 3.10. услуги беспроводной Интернет-связи:** Деятельность по приёму, обработке, хранению, передаче, доставке сообщений, передаваемых посредством беспроводной Интернет-связи.

#### **4. Общие положения**

- 4.1. Операторы должны добросовестно оказывать услуги беспроводной Интернет-связи и при осуществлении своей деятельности руководствоваться принципом содействия абонентам в исполнении обязательств, определённых в договоре.
- 4.2. Операторы должны всеми доступными средствами способствовать комплексной информационно-правовой поддержке абонентов.
- 5. Общие требования к договору об оказании услуг беспроводной Интернет-связи и рекомендации по его оформлению**

- 5.1. Положения договора об оказании услуг беспроводной Интернет-связи должны быть максимально детализированы непосредственно операторами.
- 5.2. Условия договора об оказании услуг беспроводной Интернет-связи не должны иметь неоднозначное смысловое содержание и толковаться расширительно.
- 5.3. Операторы должны формулировать условия договора максимально чётко и доступным абонентам языком.

## **6. Изменение тарифов и тарифных планов**

- 6.1. Рекомендуется изменять тарифы и тарифные планы не чаще одного раза в шесть месяцев.
- 6.2. В договоре об оказании услуг беспроводной Интернет-связи должно быть определено условие о возможности сохранения не израсходованного, но оплаченного абонентами трафика при переходе на другой тариф или тарифный план.
- 6.3. В случае изменения условий тарифа или тарифного плана по собственной инициативе операторы не должны требовать от абонентов оплатить разницу такого изменения.

## **7. Информационное обеспечение абонентов**

### **7.1. Категоризация и абонентский отбор информации**

- 7.1.1. Операторы должны на стадии заключения договора об оказании услуг беспроводной Интернет-связи уточнять, в получении какой информации в процессе пользования услугами заинтересованы абоненты.
- 7.1.2. Операторы на стадии заключения договора об оказании услуг беспроводной Интернет-связи должны уточнять, заинтересованы ли абоненты в получении рекламного контента или намерены заранее отказаться от него.
- 7.1.3. Операторам рекомендуется разработать приложение к договору об оказании услуг беспроводной Интернет-связи, в котором будут непосредственно обозначены категории информации, на получение которой абоненты дали личное согласие либо отказ, а также доступные средства персонального информирования.

### **Таблица 1.**

**Форма:** «Приложение к договору об оказании услуг беспроводной Интернет-связи о выборе абонентом категорий информации, необходимой для

индивидуального получения, а также средств (в том числе преимущественных) персонального информирования»

	А	Б	В	Г	Д
	Категория информации	Средства персонального информирования	Преимущественное средство персонального информирования	Выбор абонента	Статус
	...	...	...	...	...
	Дата (дд.мм.гг.)		Подпись / ФИО Абонента		

**А («Категория информации»):** в графе необходимо размещать конкретный вид информации, согласие либо отказ на получение которой даст непосредственно сам абонент.

**Б («Средства персонального информирования»):** см. п. 2.10, п. 6.2.1. ГОСТ.

**В («Преимущественное средство персонального информирования»):** см. п. 2.8. ГОСТ.

**Г («Выбор абонента»):** в графе должна содержаться категорическая позиция абонента – согласен(на) либо не согласен(на).

**Д («Статус»):** в графе необходимо фиксировать результат достигнутого между абонентом и оператором консенсуса – согласован пункт либо не согласован.

---

## 7.2. Средства информирования

**7.2.1.** Операторам рекомендуется информировать абонентов о возможных изменениях в тарификационной системе, прогнозируемых ухудшениях (улучшениях) качества беспроводной Интернет-связи, а также производимых ремонтных, наладочных или профилактических работах на сооружениях Интернет-связи 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 MMS-сообщения (при информировании о зонах покрытия);
- отправления голосового сообщения, передаваемого автоматизированной системой посредством входящего телефонного звонка;
- отправления сообщения на адрес электронной почты.

7.2.2. Операторам рекомендуется уточнять в договоре об оказании услуг беспроводной Интернет-связи 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 беспроводной Интернет-связи, а также производимых ремонтных, наладочных или профилактических работах на сооружениях Интернет-связи.

7.2.3. В содержании договора об оказании услуг беспроводной Интернет-связи 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 беспроводной Интернет-связи, а также производимых ремонтных, наладочных или профилактических работах на сооружениях Интернет-связи.

7.2.4. 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 беспроводной Интернет-связи, а также производимых ремонтных, наладочных или профилактических работах на сооружениях Интернет-связи.

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

### **7.3. Информирование о необходимости внесения абонентских платежей**

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

### **7.4. Информирование о снижении скорости передачи (приёма) данных**

7.4.1. В случае возникновения сетевых неполадок, связанных с перегрузкой линий Интернет-связи, операторы в разумный срок должны информировать абонентов о возможном снижении скорости передачи (приёма) данных либо временном прекращении доступа в сеть «Интернет».

### **7.5. Информирование о ремонтных, наладочных и профилактических работах на сооружениях Интернет-связи**

7.5.1. Операторы должны не менее чем за 48 часов информировать абонентов о начале ремонтных, наладочных или профилактических работ на сооружениях Интернет-связи.

7.5.2. Операторы в разумный срок должны информировать абонентов о производимых этапах ремонтных, наладочных или профилактических работ на сооружениях Интернет-связи и предполагаемых сроках их завершения.

7.5.3. Операторам рекомендуется обеспечить абонентам возможность ознакомления с графиками плановых ремонтов, проводимых либо планируемых на сооружениях Интернет-связи, не только на официальных сайтах, но и посредством бесплатного запроса, производимого через телефонный сервис.

## **8. Информирование абонентов о зонах покрытия**

8.1. Операторам рекомендуется размещать в общем доступе на собственных официальных сайтах детализированные карты районов и конкретных населённых пунктов с обозначенными в них зонами покрытия Интернет-сетью и общими точками доступа.

- 8.2. Операторам рекомендуется по запросу абонентов бесплатно предоставлять карты районов и конкретных населённых пунктов с обозначенными в них зонами покрытия Интернет-сетью и общими точками доступа путём использования следующих средств персонального информирования:
- отправления MMS-сообщения;
  - отправления сообщения в Личный кабинет;
  - отправления сообщения на адрес электронной почты.

## **9. Предоставление компенсаций абонентам**

- 9.1. Стоимость не израсходованного, но оплаченного трафика при переходе абонентов на другой тариф или тарифный план должна быть возвращена операторами в качестве компенсации.
- 9.2. Операторам рекомендуется, помимо устранения неисправностей, препятствующих пользованию услугами беспроводной Интернет-связи, в срок не более 48 часов с момента обращения абонентов компенсировать возникшие не по вине абонентов неполадки посредством:
- а) предоставления дополнительного трафика (при лимитированной тарификации);
  - б) продления срока доступа в сеть «Интернет» (при безлимитной тарификации).
- 9.3. Операторам рекомендуется размещать информацию о системе доступных абонентам компенсаций за неисправности, возникшие не по вине последних, но так или иначе препятствовавшие пользованию услугами беспроводной Интернет-связи:
- на собственных официальных сайтах;
  - в дополнительном приложении к договору.

### **Таблица 2**

**Форма:** Приложение к договору об оказании услуг беспроводной Интернет-связи о выборе абонентом доступных компенсаций за неисправности, возникающие не по его вине»

тарификация	.	лимитированная	+	
	.	безлимитная	-	
		Виды доступных компенсаций (с детализированным алгоритмом расчёта)		
		A	B	C
Виды возможных неисправностей	1.	+/-	+/-	+/-
	2.	+/-	+/-	+/-
	3.	+/-	+/-	+/-
Ознакомлен		Подпись / ФИО Абонента		

		Выбранные абонентом виды компенсаций		
		A	B	C
Виды возможных	1.	+/-	+/-	+/-
	2.	+/-	+/-	+/-

	3.	+/-	+/-	+/-
Дата (дд.мм.гг.)		Подпись / ФИО Абонента		

9.4. Операторам рекомендуется размещать детализированный алгоритм расчёта доступных абонентам компенсаций за неисправности, возникшие не по вине последних, но так или иначе препятствовавшие пользованию услугами беспроводной Интернет-связи:

- на собственных официальных сайтах;
- в дополнительном приложении к договору (см. п. 8.3 ГОСТ)

9.5. Операторам рекомендуется предоставлять абонентам возможность выбора по собственной инициативе вида компенсаций за неисправности, возникшие не по вине последних, но так или иначе препятствовавшие пользованию услугами беспроводной Интернет-связи.

## **10. Предоставление инструментов для оценки качества услуг беспроводной Интернет-связи**

10.1. Операторы должны предоставлять абонентам техническую возможность проверки уровня сигнала и скорости передачи (приёма) данных посредством бесплатного использования лицензированных программных продуктов, доступных на официальном сайте либо в Личном кабинете.

10.2. Операторам рекомендуется публиковать официальные ссылки на технические средства в виде лицензированных программных продуктов, предоставляемых узкоспециализированными аналитическими сайтами с предустановленной функцией комплексной проверки.

## **11. Обеспечение дополнительным программным инструментом контроля за расходом трафика**

11.1. Операторы должны обеспечить абонентов дополнительным программным инструментом, способным контролировать расход трафика и извещать о его приближающемся обнулении.

**12. Продажа окончного оборудования и его использование с целью улучшения качества предоставляемых услуг беспроводной Интернет-связи**

- 12.1. Операторы должны предупреждать потенциальных абонентов, планирующих приобрести окончное оборудование нового поколения, о его возможных эксплуатационных особенностях при работе в сетях устаревшего поколения. При этом при покупке устройств нового поколения для стационарного доступа в сеть «Интернет» абоненты должны иметь возможность получения у операторов информации о перспективах внедрения инновационных технологий использования беспроводной Интернет-связи в интересующем их регионе.
- 12.2. Операторы должны демонстрировать потенциальным абонентам, планирующим приобрести окончное оборудование нового поколения, карты районов и конкретных населённых пунктов с обозначенными в них зонами покрытия Интернет-сетью нового поколения и общими точками доступа.
- 12.3. Операторам рекомендуется предоставлять информацию потенциальным абонентам, планирующим приобрести услуги беспроводной Интернет-связи, о дополнительных средствах связи, позволяющих улучшить уровень сигнала и скорость передачи (приёма) данных в случаях удаленности от базовой станции - нахождения на границе зоны уверенного приема или на небольшой удаленности от нее.

---

УДК 366.6; 006.89; 65.02; 34.09

ОКС 03.120;03.160; 13.120; 03.080.30

Ключевые слова: операторы сотовой связи, услуги доступа в Интернет, договор предоставления беспроводной связи Интернет, защита прав потребителей

---

Руководитель организации-разработчика

Автономная некоммерческая организация

«Российский институт потребительских испытаний» (АНО РИПИ)