
ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО

ПО ТЕХНИЧЕСКОМУ РЕГУЛИРОВАНИЮ И МЕТРОЛОГИИ

**НАЦИОНАЛЬНЫЙ
СТАНДАРТ
РОССИЙСКОЙ
ФЕДЕРАЦИИ**

ГОСТ Р

**РУКОВОДСТВО ПО ДОБРОСОВЕСТНОЙ ПРАКТИКЕ
ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ОПЕРАТОРАМИ СОТОВОЙ СВЯЗИ УСЛУГ
ДОСТУПА В 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)

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 ОПЕРАТОРАМИ СОТОВОЙ СВЯЗИ УСЛУГ
ДОСТУПА В ИНТЕРНЕТ**

Guidelines on diligent practice for Internet access service by mobile operators

Дата введения — 2018—06—01

1. Область применения

Настоящий стандарт распространяется на деятельность операторов сотовой связи в области оказания телематических услуг доступа к сети Интернет (для целей настоящего стандарта – услуг беспроводного доступа к сети Интернет).

Стандарт устанавливает принципы добросовестной практики и рекомендации для операторов по условиям договора и оказанию услуг беспроводного 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, 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 нелегализованного 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.

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

4.5.2. В случае изменения условий тарифа или тарифного плана по собственной инициативе операторы не должны требовать от абонентов оплатить разницу такого изменения.

4.5.3. Стоимость не израсходованного, но оплаченного трафика при расторжении договора на оказание услуг связи должна быть возвращена абоненту с вычетом понесённых оператором издержек. Порядок исчисления неизрасходованной части аванса определяется договором на оказание услуг доступа к сети Интернет.

4.5.4. 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).

4.5.5. 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 (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				

4.5.6. 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 информационно-правовой 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 MMS-сообщения (при информировании о зонах покрытия);
- отправления голосового сообщения, передаваемого автоматизированной системой посредством входящего телефонного звонка;
- отправления сообщения на адрес электронной почты.

Перечни доступных для использования абонентами публичных и персональных средств информирования (включая перечень СМИ) 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.гг.)		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 окончного 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 окончного 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 окончного 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.

5.6.4. Операторам рекомендуется предоставлять информацию потенциальным абонентам, планирующим приобрести услуги доступа в сеть Интернет, 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.

5.7. Информирование абонентов о зонах покрытия.

5.7.1. Операторам рекомендуется размещать в открытом доступе на собственных официальных сайтах детализированные карты районов и отдельных населённых пунктов с обозначенными в них зонами покрытия сети доступа к сети Интернет.

5.7.2. Операторам рекомендуется по запросу абонентов бесплатно предоставлять в электронном виде карты районов и конкретных населённых пунктов с обозначенными в них зонами покрытия сети доступа к сети Интернет путём использования следующих средств персонального информирования:

- отправления MMS-сообщения;
- отправления сообщения в Личный кабинет;
- отправления сообщения на адрес электронной почты.

5.8. Операторам рекомендуется размещать на своем сайте ссылки на публично доступные бесплатные программные продукты, обеспечивающие абонентам возможность проверки уровня сигнала и скорости передачи (приёма) данных.

Библиография

- | | | |
|-----|---|---|
| [1] | Федеральный закон
от 07.07.2003 № 126-ФЗ | О связи |
| [2] | № 51-ФЗ от 30.11.1994 | Гражданский кодекс Российской Федерации |
| [3] | Федеральный закон
от 07.02.1992 № 2300-1 | О защите прав потребителей |
| [4] | Постановление
Правительства РФ
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 сотовой связи, телематические услуги связи, Интернет, услуги доступа в сеть 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