

ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

К РУКОВОДСТВУ ПО ДОБРОСОВЕСТНОЙ ПРАКТИКЕ ОКАЗАНИЯ ОПЕРАТОРАМИ УСЛУГ БЕСПРОВОДНОЙ ИНТЕРНЕТ-СВЯЗИ

Сегодня деятельность операторов по оказанию услуг беспроводной Интернет-связи достаточно детально регулируется федеральными нормативными правовыми актами, но, несмотря на это, на практике возникает ряд проблемных вопросов, должным образом не урегулированных законодательством. Конечно, определённая их часть носит, скорее, нюансировочный характер и ввиду этого разрешается, как правило, на стадии формирования договорного правоотношения между оператором и абонентом при проведении согласительных процедур, другая же часть – нуждается, соответственно, в дополнительном регулировании, идущем в связке с законодательным.

Анализ полученных частных жалоб граждан и результатов соцопросов способствовал выявлению двух условных групп проблем, с которыми ныне сталкиваются пользователи услугами беспроводной Интернет-связи. К первой необходимо отнести проблемы, связанные с получением пользователями неполного объёма информации о специфике предоставляемых услуг связи, ограниченностью и недостаточной конкретизацией обязанностей Интернет-оператора в договоре. Во вторую группу входят проблемы, обусловленные невозможностью реальной проверки и оценки пользователями качества оказываемых им услуг беспроводной Интернет-связи, несмотря на то, что у операторов имеется доступный инструментарий.

Главная цель стандарта, разработанного Российским институтом потребительских испытаний (РИПИ) на основе системного анализа *ФЗ от 07.07.2003 № 126-ФЗ «О связи», Гражданского кодекса, Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», Правил оказания телематических услуг связи, утверждённых Постановлением Правительства РФ от 10.09.2007 № 575, правил оказания услуг связи, сформированных операторами, а также типовых договоров*, заключается в обеспечении максимально комфортной и дружественной среды для пользователей услугами беспроводной Интернет-связи, занимающих более слабую сторону в договорных отношениях, за счёт введения ряда ориентированных на повышение качества обслуживания рекомендательных положений для операторов.

Рекомендации, содержащиеся в руководстве, актуализируют следующие проблемные вопросы:

1. уточнение общих требований, касающихся как формы, так и содержания гражданского договора, заключаемого между абонентом и оператором беспроводной Интернет-связи;
2. порядок и частоту изменений тарифов и тарифных планов, предлагаемых операторами;
3. информационное обеспечение абонентов;
4. информирование абонентов о зонах покрытия;
5. расчёт и назначение компенсаций, причитающихся абонентам;
6. предоставление операторами технических и программных инструментов для оценки качества услуг беспроводной Интернет-связи;
7. обеспечение абонентов дополнительными программными инструментами по контролю за расходом трафика;
8. продажу окончного оборудования и его использование с целью улучшения качества предоставляемых услуг беспроводной Интернет-связи.

Таким образом, официальное закрепление рекомендаций для операторов беспроводной Интернет-связи призвано стандартизировать их деятельность наряду с императивными нормами, закреплёнными в нормативно-правовых актах, и, что наиболее важно, повысить общий уровень защищённости рядовых потребителей.