ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО

ПО ТЕХНИЧЕСКОМУ РЕГУЛИРОВАНИЮ И МЕТРОЛОГИИ

НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ГОСТ Р 57596— 2017

РУКОВОДСТВО ПО ДОБРОСОВЕСТНОЙ ПРАКТИКЕ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ОПЕРАТОРАМИ СОТОВОЙ СВЯЗИ УСЛУГ ДОСТУПА В ИНТЕРНЕТ

Издание официальное

Москва
Стандартинформ
2019

gost.e-ecolog.ru

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 10 августа 2017 г. № 860-ст

4 ВВЕДЕН ВПЕРВЫЕ

5 ПЕРЕИЗДАНИЕ. Июль 2019 г.

Правила применения настоящего стандарта установлены в статье 26 Федерального закона от 29 июня 2015 г. № 162-ФЗ «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, оформление, 2017, 2019

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

Введение

Использование услуг доступа в Интернет, предоставляемых операторами сотовой связи, является наиболее распространенным способом. В сельской местности и в небольших населенных пунктах России данный способ подключения к сети Интернет является на данный момент единственным.

Особенности распространения сигнала от базовой станции до абонента накладывают ряд ограничений на получение потребителями услуг доступа в Интернет надлежащего качества. К таким ограничениям, прежде всего, относят несоответствие заявленной скорости приема-передачи данных и отсутствие непрерывного подключения к сети Интернет. Существуют как объективные причины снижения качества услуг, например удаленность от базовой станции, рельеф местности, погодные условия, выход из строя оборудования, так и субъективные, такие как ограничение пропускной способности оборудования в пиковые периоды, проведение профилактических и ремонтных работ и т. п. Потребителей данной услуги, как правило, не информируют о временной недоступности услуги или снижении ее качества. А получение компенсации за периоды непредоставления услуги или предоставления ее в ненадлежащем качестве вызывает определенные затруднения. Потребителю не предоставляют информацию об инструментах, позволяющих самостоятельно объективно определить параметры предоставляемой услуги, например скорость потока информации при получении контента. Не предоставляют рекомендации по улучшению качества приема сигнала с помощью дополнительных технических средств по месту использования услуги в зависимости от удаленности от базовой станции и особенностей рельефа местности.

Данные проблемы должны учитываться при составлении договоров о предоставлении операторами сотовой связи услуги доступа в Интернет. Договоры должны быть направлены на предупреждение проблем и их разрешение.

НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

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—01—01

1 Область применения

Стандарт устанавливает принципы добросовестной практики для операторов сотовой связи при оказании услуг доступа к информационно-коммуникационной сети Интернет (далее — сети Интернет).

Настоящий стандарт распространяется на деятельность операторов сотовой связи в области оказания услуг доступа к сети Интернет с учетом особенностей предоставления данного вида услуг в сельской местности, поселков городского типа, сельских поселений и удаленных регионов России, где недоступны альтернативные способы получения услуги доступа в сеть Интернет.

Данный стандарт направлен на решение проблем, возникающих в связи со снижением качества предоставляемых телематических услуг на границе договорных отношений между операторами и потребителями услуг доступа в сеть Интернет.

2 Термины и определения

В настоящем стандарте применены следующие термины с соответствующими определениями:

2.1 **операторы сотовой связи:** Операторы подвижной радиотелефонной связи, предоставляющие мобильным абонентам беспроводной доступ к сети Интернет на основании лицензии на право оказания услуг по передаче данных и телематических услуг связи.

2.2 **беспроводной доступ к сети Интернет:** Обеспечение получения услуг по передаче данных и телематических услуг доступа к сети Интернет посредством применения радиоэлектронных средств связи.

2.3 **сеть сотовой связи:** Сеть электросвязи, обеспечивающая мобильным абонентам получение услуг подвижной радиотелефонной связи, услуг по передаче данных и телематических услуг связи с использованием радиочастотного спектра.

2.4 **зона покрытия сети сотовой связи:** Территория распространения радиосигнала сети сотовой связи.

2.5 **беспроводное оконечное оборудование:** Радиоэлектронное средство связи, в качестве пользовательского оборудования предназначенное для получения услуг связи мобильными абонентами сети сотовой связи.

2.6 **договор оказания услуг доступа к сети Интернет:** Документально оформленное соглашение об оказании телематических услуг связи между абонентом и оператором, предоставляющим услуги доступа к сети Интернет.

2.7 **тарифный план:** Совокупность ценовых условий, при которых оператор связи предлагает пользоваться одной либо несколькими услугами связи.

2.8 **трафик:** Нагрузка, создаваемая потоком вызовов, сообщений и сигналов, поступающих на средства связи.

2.9 **сопутствующая информация:** Сведения о возможных изменениях в тарификационной системе, о необходимости внесения абонентских платежей, прогнозируемых ухудшениях (улучшениях) качества доступа к сети Интернет, а также проводимых ремонтных, наладочных или профилактических работах на сооружениях, обеспечивающих доступ к сети Интернет.

Издание официальное

2.10 **средства информирования абонента:** Технические и программные средства доведения для абонентов сопутствующей информации.

3 Общие требования к договору оказания услуг доступа к сети Интернет

3.1 Операторы должны добросовестно оказывать услуги доступа к сети Интернет и при осуществлении своей деятельности руководствоваться принципом содействия абонентам в исполнении обязательств, определенных в договоре оказания услуг доступа к сети Интернет (далее — договор).

3.2 Договор должен быть максимально детализирован в положениях, в отношении которых чаще всего на практике возникают правовые споры.

3.3 Рекомендуется формулировать условия договора максимально четко и доступным для абонентов языком.

3.4 Условия договора не должны иметь неоднозначное смысловое содержание и толковаться расширительно.

3.5 Договор может содержать условия приостановки предоставления услуги доступа к сети Интернет в случае применения абонентом оконечного оборудования, не прошедшего подтверждение соответствия, а также нелицензированного программного обеспечения, если его использование является обязательным по договору, на срок, пока 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. Операторам следует уведомлять абонента о наличии такого обязательства в договоре до его подписания.

3.7 Операторам рекомендуется определять в договоре минимальное качественное значение параметров связи.

3.8 Договор 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.

3.10 Операторам рекомендуется не использовать в тексте договора ссылки на нормативные правовые акты для установления срока совершения абонентами определенных действий и, 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 оказания услуг доступа к сети Интернет должен содержать условие о возможности сохранения неизрасходованного, но оплаченного абонентами трафика при переходе на другой тариф или тарифный план.

4.3 Изменения тарифного плана по инициативе оператора должны быть бесплатными 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 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 оплаты разницы такого изменения.

4.5.3 Стоимость не израсходованного, но оплаченного трафика при расторжении договора должна быть возвращена абоненту с вычетом понесенных оператором издержек. Порядок исчисления неизрасходованной части аванса определяется договором.

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:

- предоставления дополнительного трафика (при лимитированной тарификации);
- 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 препятствовавшие пользованию услугами доступа к сети Интернет, а также детализированные алгоритмы их расчета, следующим образом:

- на собственных официальных сайтах;
- в дополнительном приложении к договору.

Выбор абонентом доступных компенсаций различных видов за неисправности, возникающие не по его вине, осуществляется согласно таблице 1.

Таблица 1 — Выбор абонентом доступных компенсаций за неисправности, возникающие не по его вине

Виды возможных неисправностей	Выбор доступных компенсаций различных видов				
	Для лимитированной тарификации. Продление лимитированного (ограниченного) доступа к сети Интернет на период времени отсутствия такого доступа, гарантированного оператором, при перерасчете месячного трафика (при лимитированной тарификации) Для безлимитной тарификации. продление безлимитного (временно неограниченного) доступа к сети Интернет на период времени отсутствия такого доступа, гарантированного оператором (при безлимитной тарификации)	Для лимитированной тарификации. Продление лимитированного (ограниченного) доступа к сети Интернет на период времени, равный $^{3}/_{4}$ частям времени отсутствия заявленной в договоре скорости доступа, гарантированной оператором (при лимитированной тарификации) Для безлимитной тарификации: продление безлимитного (временно неограниченного) доступа к сети Интернет на период времени, равный $^{3}/_{4}$ частям времени отсутствия заявленной в договоре скорости доступа, гарантированной оператором, при перерасчете месячного трафика (при безлимитной тарификации)	Возврат полной суммы денежных средств за период времени отсутствия доступа к сети Интернет при перерасчете месячной тарифной платы (для лимитированной и безлимитной тарификаций)	Возврат частей полной суммы денежных средств за период времени отсутствия заявленной в договоре скорости доступа к сети Интернет при перерасчете месячной тарифной платы (для лимитированной и безлимитной тарификаций)	Другие
Отсутствие в течение определенного периода времени доступа к сети Интернет, вызванное неполадками на сооружениях Интернет-связи, не зависящими от обстоятельств непреодолимой силы	+	–	+	–	–
Отсутствие в течение определенного периода времени заявленной в договоре скорости доступа к сети Интернет, не зависящее от обстоятельств непреодолимой силы	–	+	–	+	–
Другие	–	–	–	–	+
Выбор абонента	перечень компенсаций, выбранных абонентом				
Дата ФИО абонента	Подпись/				

Примечания

1 В графе «Виды возможных неисправностей» содержится перечень возможных неисправностей, возникновение которых предоставляет абоненту возможность получить компенсацию.

2 В графе «Выбор доступных компенсаций различных видов» содержится перечень компенсаций, которые может получить абонент при возникновении неисправностей.

3 В графе «Выбор абонента» должен обозначаться перечень компенсаций, выбранных абонентом.

4 Оператор самостоятельно должен разработать алгоритмы расчета компенсаций, исходя из общих рекомендаций.

4.5.6 Операторам рекомендуется предоставлять абонентам возможность выбора по собственной инициативе способа возмещения издержек, вызванных неисправностями, возникшими не по вине абонентов, но препятствовавшими пользованию услугами доступа к сети Интернет.

5 Информационное обеспечение абонентов

5.1 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.

5.2 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 на стадии заключения договора должны 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 путем 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 сообщений в «Личный кабинет»;
- отправления SMS-сообщений;
- отправления голосовых сообщений, передаваемых автоматизированной системой посредством входящего телефонного звонка;
- отправления сообщений на адрес электронной почты.

Перечни доступных для использования абонентами публичных (включая перечни СМИ) и персональных средств информирования рекомендуется включать в договор и размещать на официальном сайте оператора.

5.3.3 Операторам рекомендуется включать в договор приложение, определяющее состав сопутствующей информации, на получение которой получено согласие абонента, а также выбранные абонентом средства его персонального информирования. Выбор абонентом категорий информации, необходимой для индивидуального получения, и средств персонального информирования осуществляется согласно таблице 2.

Таблица 2 — Выбор абонентом категорий информации, необходимой для индивидуального получения, и средств персонального информирования

<table>
<tr><th>Сопутствующая информация</th><th>Средства персонального информирования</th><th>Преимущественное средство персонального информирования</th><th>Выбор абонента</th></tr>
<tr><td>Информация о возможных изменениях в тарифах и тарифных планах</td><td rowspan="7">Абонент самостоятельно выбирает два или более средства персонального информирования (см. «б» 5.3.2), если не дает полный отказ от получения конкретного вида сопутствующей информации</td><td rowspan="7">Абонент самостоятельно выбирает одно средство персонального информирования (см. «б» 5.3.2), которое будет использоваться в качестве преимущественного, если не дает полный отказ от получения конкретного вида сопутствующей информации</td><td>да/нет</td></tr>
<tr><td>Информация о прогнозируемых ухудшениях качества доступа к сети Интернет</td><td>да/нет</td></tr>
<tr><td>Информация о прогнозируемых улучшениях качества доступа к сети Интернет</td><td>да/нет</td></tr>
<tr><td>Информация о проведении ремонтных, наладочных или профилактических работ на сети связи</td><td>да/нет</td></tr>
<tr><td>Информация рекламного характера</td><td>да/нет</td></tr>
<tr><td>Иная необходимая абонентам информация</td><td>да/нет</td></tr>
<tr><td colspan="2">Дата</td><td colspan="2">Подпись/ФИО абонента</td></tr>
</table>

Примечания

1 При заключении договора оператор должен предоставить перечень всех средств персонального информирования (возможно с кодификацией) и предлагать заполнить форму, приведенную в таблице 2. Потребитель самостоятельно выбирает из приведенного перечня средств персонального информирования преимущественные средства персонального информирования. Перечень средств персонального информирования не является исчерпывающим и может быть дополнен потребителем.

2 Графа «Выбор абонента» должна содержать определенно 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 в срок не менее чем за 48 часов до прекращения доступа к сети Интернет.

5.4 Информирование об авариях, ремонтных, наладочных и профилактических работах на сети связи, которые могут ограничить или приостановить доступ 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 (приема) 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, которые могут ограничить или приостановить доступ к сети Интернет.

5.4.3 Операторам рекомендуется в разумный срок информировать абонентов о проводимых 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 ремонтных работ, проводимых либо планируемых на сетях связи, обеспечивающих доступ к

сети Интернет, которые могут ограничить или приостановить доступ к сети Интернет, не только на официальных сайтах, но и посредством бесплатного запроса, осуществляемого через телефонный сервис.

5.5 Операторы должны предоставить абонентам дополнительное программное обеспечение для контроля расхода трафика и извещения о его приближающемся обнулении.

5.6 Информирование о возможностях оконечного 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 оконечного оборудования с учетом применяемых на сети оператора технологий и перспективах их развития.

5.6.2 Операторы обязаны уведомлять абонентов в письменном виде или сообщением на официальном сайте об особенностях эксплуатации оконечного оборудования, не содержащихся в инструкции по эксплуатации или иной сопутствующей технической документации от производителя и необходимых для выполнения условий договора.

5.6.3 Операторам рекомендуется размещать на своем 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 (приема) 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 своих официальных сайтах детализированные карты районов и отдельных населенных 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 населенных пунктов с обозначенными в них зонами покрытия сети доступа к сети Интернет путем 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 (приема) данных.

УДК 366.6; 006.89; 65.02; 34.09:006.354

ОКС 03.120
03.160;
13.120;
03.080.30

Ключевые слова: операторы сотовой связи, Интернет, услуги доступа в сеть Интернет, договор об оказании услуг связи, защита прав потребителей

Редактор *О.В. Рябиничева*
Технический редактор *И.Е. Черепкова*
Корректор *Е.Д. Дульнева*
Компьютерная верстка *И.А. Налейкиной*

Сдано в набор 12.07.2019. Подписано в печать 22.07.2019. Формат 60×84 1/8. Гарнитура Ариал.
Усл. печ. л. 1,40. Уч.-изд. л. 1,26.
Подготовлено на основе электронной версии, предоставленной разработчиком стандарта

Создано в единичном исполнении во ФГУП «СТАНДАРТИНФОРМ» для комплектования Федерального информационного фонда стандартов, 117418 Москва, Нахимовский пр-т, д. 31, к. 2.
www.gostinfo.ru gost.e-ecolog.ru

gost.e-ecolog.ru