ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО

ПО ТЕХНИЧЕСКОМУ РЕГУЛИРОВАНИЮ И МЕТРОЛОГИИ

НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ГОСТ Р 57666— 2017

РУКОВОДСТВО ПО ДОБРОСОВЕСТНОЙ ПРАКТИКЕ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ ФИКСИРОВАННОГО ПРОВОДНОГО ДОСТУПА К СЕТИ 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 11 сентября 2017 г. № 1112-ст

4 ВВЕДЕН ВПЕРВЫЕ

5 ПЕРЕИЗДАНИЕ. Июнь 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 (*gost.e-ecolog.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

В городских условиях потребитель получает доступ в Интернет от операторов преимущественно по кабельным сетям. Оборудование и используемые технологии этих сетей непрерывно совершенствуются. Рекламная политика операторов строится на одном из важных параметров доступа в Интернет — скорости входящего потока данных. Однако, как показывает практика, обязательства операторов не всегда выполняются на протяжении всего периода предоставления услуги. Непредвиденные отключения, имеющие место вследствие аварийных ситуаций или технических работ на сетевом оборудовании, падение скорости приема и передачи данных рядовой потребитель может зафиксировать только субъективно. Таким образом, потребитель получает услуги доступа в Интернет ненадлежащего качества. При этом потребитель данной услуги, как правило, лишен возможности получать своевременную информацию о временной недоступности услуги или снижении ее качества.

Отсутствие формализованного регламента получения потребителем компенсации за ненадлежащее качество предоставляемой операторами услуги фиксированного проводного доступа к сети Интернет существенно затрудняет получение потребителем такой компенсации. Потребителю не предоставляется информация об инструментах, позволяющих самостоятельно объективно определить параметры предоставляемой услуги, например скорость потока информации при получении контента. Что касается договоров о предоставлении операторами услуги доступа в Интернет, то зачастую они составлены нелояльно, не предусмотрена возможность их корректировки со стороны потребителя, необходимой для комфортного пользования услугой.

Настоящий стандарт направлен на усиление защиты прав потребителей услуг доступа в сеть Интернет. Стандарт включает как требования, которые при добровольном применении становятся обязательствами для операторов, так и рекомендации, соблюдение которых желательно для клиентоориентированных операторов связи.

НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

РУКОВОДСТВО ПО ДОБРОСОВЕСТНОЙ ПРАКТИКЕ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ ФИКСИРОВАННОГО ПРОВОДНОГО ДОСТУПА К СЕТИ ИНТЕРНЕТ

Guidelines on diligent practice for Internet access service by mobile operators

Дата введения — 2018—01—01

1 Область применения

Настоящий стандарт распространяется на деятельность операторов связи в области оказания услуг доступа к сети Интернет посредством проводного оконечного оборудования (услуг фиксированного проводного доступа к сети Интернет).

Настоящий стандарт устанавливает принципы добросовестной практики и рекомендации для операторов по оказанию услуг фиксированного проводного доступа к сети Интернет.

Настоящий стандарт конкретизирует отдельные нормы и положения обязательного к применению действующего законодательства [1]—[4] в части добросовестной практики предоставления услуг фиксированного проводного доступа к сети Интернет.

2 Термины и определения

В настоящем стандарте применены следующие термины с соответствующими определениями:

2.1 **проводной доступ к сети Интернет:** Обеспечение получения телематических услуг доступа к сети Интернет посредством применения проводного оконечного оборудования.

2.2 **проводное оконечное оборудование:** Пользовательское оборудование, подключаемое к сети передачи данных по проводной абонентской линии.

2.3 **абонентская линия:** Линия связи, соединяющая пользовательское (оконечное) оборудование с узлом связи сети передачи данных.

2.4 **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, определяющее юридические, экономические и технические отношения сторон.

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

2.6 **средства информирования абонента:** Технические и программные средства доведения до абонентов сопутствующей информации.

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

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

Издание официальное

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 Положения договора должны быть максимально детализированы в тех положениях, в отношении которых чаще всего на практике возникают правовые споры.

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

3.4 Рекомендуется формулировать условия договора максимально четко и доступным абонентам языком.

3.5 Договор может содержать условие 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 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. 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 технической невозможности оказания услуг доступа к сети Интернет.

3.9 Письменное согласие абонентов на обработку персональных данных должно быть оформлено 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, а по возможности прописывать конкретные даты и временные интервалы.

3.11 В договор рекомендуется включать условие о проведении ремонтных и профилактических работ на сети связи в часы наименьшей загрузки.

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 Операторам рекомендуется, помимо устранения неисправностей, препятствующих пользованию услугами доступа к сети Интернет, в срок не более 48 ч 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).

4.5.2 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.

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

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

Таблица 1 — Доступные компенсации за неисправности, возникающие не по вине абонента

Вид возможной неисправности	Виды доступных компенсаций				
	Безлимитная тарификация		Лимитированная тарификация		
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 зависящей от обстоятельств непреодолимой силы	+/–	+/–	+/–	+/–	+/–
Другие	+/–	+/–	+/–	+/–	+/–
Выбранные абонентом виды компенсаций	Да/Нет	Да/Нет	Да/Нет	Да/Нет	Да/Нет
Дата	Подпись / Ф.И.О. абонента				

4.5.3 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 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 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 оказания услуг доступа к сети Интернет приложение, определяющее состав сопутствующей информации, на получение которой имеется согласие абонента, а также выбранные абонентом средства его персонального информирования. Рекомендуемая форма такого приложения к договору приведена в таблице 2.

Таблица 2 — Рекомендуемая форма приложения к договору о категориях информации, необходимой для индивидуального получения, а также о средствах персонального информирования

Сопутствующая информация	Средства персонального информирования	Преимущественное средство персонального информирования	Выбор абонента
Информация о возможных изменениях в тарифах и тарифных планах			Да/Нет
Информация о прогнозируемых ухудшениях качества доступа к сети Интернет			Да/Нет
Информация о прогнозируемых улучшениях качества доступа к сети Интернет			Да/Нет
Информация о ремонтных, наладочных или профилактических работах на сети связи, обеспечивающей доступ к сети Интернет			Да/Нет
Информация рекламного характера			Да/Нет
Иная информация, необходимая абонентам при потреблении услуг доступа к сети Интернет			Да/Нет
Дата	Подпись / Ф.И.О. абонента		
Примечание — 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 ч 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 ч 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 плановых ремонтных, наладочных или профилактических работах 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 доступ к сети Интернет, не только на официальных сайтах, но и посредством бесплатного запроса, осуществляемого 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 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 публикацией на своем официальном сайте об особенностях эксплуатации оконечного оборудования, не содержащихся в инструкции по эксплуатации от производителя и необходимых для выполнения условий договора.

5.6.3 Операторам рекомендуется размещать на собственном официальном сайте все доступные контактные данные ремонтных служб.

5.7 Информирование о цессии (передаче права требования)

5.7.1 Операторы должны определить конкретное средство информирования абонента о совершении цессии (передачи права требования), при неиспользовании которого будет считаться, что абонент не был уведомлен.

Определенное средство информирования должно гарантировать своевременное доведение информации до абонентов в доступной форме.

5.7.2 Операторам рекомендуется определить в договоре оказания услуг доступа к сети Интернет либо в приложении к нему перечень лиц, которые могут быть цессионариями.

Библиография

[1] Федеральный закон от 7 июля 2003 г. № 126-ФЗ «О связи»

[2] Закон Российской Федерации от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей»

[3] Постановление Правительства Российской Федерации от 10 сентября 2007 г. № 575 «Об утверждении Правил оказания телематических услуг связи»

УДК 366.6; 006.89; 65.02; 34.09:006.354 ОКС 03.120; 03.160; 13.120; 03.080.30

Ключевые слова: операторы связи, телематические услуги связи, Интернет, услуги фиксированного проводного доступа к сети Интернет, договор оказания услуг связи, защита прав потребителей

Редактор *Г.Н. Симонова*
Технический редактор *И.Е. Черепкова*
Корректор *Л.С. Лысенко*
Компьютерная верстка *Е.А. Кондрашовой*

Сдано в набор 10.06.2019. Подписано в печать 29.07.2019. Формат 60×84½. Гарнитура Ариал.
Усл. печ. л. 1,40. Уч.-изд. л. 1,12.

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.
gost.e-ecolog.ru

Поправка ГОСТ Р 57666—2017 Руководство по добросовестной практике предоставления услуг фиксированного проводного доступа к сети интернет

В каком месте	Напечатано	Должно быть
Предисловие. Пункт 3	11 сентября	14 сентября

(ИУС № 1 2018 г.)

gost.e-ecolog.ru