

## Байланыс қызметтерін көрсету қағидаларын бекіту туралы

Қазақстан Республикасы Инвестициялар және даму министрінің м.а. 2015 жылғы 24 ақпандағы № 171 бұйрығы. Қазақстан Республикасының Әділет министрлігінде 2015 жылы 8 мамырда № 10999 тіркелді.

"Байланыс туралы" 2004 жылғы 5 шілдедегі Қазақстан Республикасының Заңының 8-бабы 1-тармағының 19-14) тармақшасына сәйкес **БҰЙЫРАМЫН:**

1. Қоса беріліп отырған Байланыс қызметтерін көрсету қағидалары бекітілсін.

**Ескерту. 1-тармақ жаңа редакцияда - ҚР Цифрлық даму, инновациялар және аэроғарыш өнеркәсібі министрінің м.а. 31.03.2023 № 123/НҚ (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі) бұйрығымен.**

2. Қазақстан Республикасы Инвестициялар және даму министрлігінің Байланыс, ақпараттандыру және ақпарат комитеті (С.С. Сарсенов):

1) осы бұйрықты заңнамада белгіленген тәртіппен Қазақстан Республикасы Әділет министрлігінде мемлекеттік тіркеуді;

2) осы бұйрықты Қазақстан Республикасы Әділет министрлігінде мемлекеттік тіркегеннен кейін он күнтізбелік күн ішінде көшірмесін мерзімді баспа басылымдарында және "Қазақстан Республикасы Әділет министрлігінің Республикалық құқықтық ақпарат орталығы" шаруашылық жүргізу құқығында республикалық мемлекеттік кәсіпорынның "Әділет" ақпараттық-құқықтық жүйесіне ресми жариялауға жолдауды;

3) осы бұйрықтың Қазақстан Республикасы Инвестициялар және даму министрлігінің интернет-ресурсында және мемлекеттік органдардың интранет-порталында орналастырылуын;

4) осы бұйрық Қазақстан Республикасы Әділет министрлігінде мемлекеттік тіркелгеннен кейін он жұмыс күн ішінде Қазақстан Республикасы Инвестициялар және даму министрлігінің Заң департаментіне осы бұйрықтың 2-тармағының 1), 2) және 3) тармақшаларында көзделген іс-шаралардың орындалуы туралы мәліметтерді ұсынуды қамтамасыз етсін.

3. Осы бұйрықтың орындалуын бақылау Қазақстан Республикасының Инвестициялар және даму вице-министрі А.Қ. Жұмағалиевке жүктелсін.

4. Осы бұйрық оның алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі.

"КЕЛІСІЛДІ"

Қазақстан Республикасының

Ұлттық экономика министрі

\_\_\_\_\_ Е. Досаев

2015 ж. 6 сәуір

Қазақстан Республикасы  
Инвестициялар және  
даму министрінің  
міндетін атқарушының  
2015 жылғы 24 ақпандағы  
№ 171 бұйрығына  
қосымша

## Байланыс қызметтерін көрсету қағидалары

### 1-тарау. Жалпы ережелер

Ескерту. Қағидалар жаңа редакцияда - ҚР Цифрлық даму, инновациялар және аэроғарыш өнеркәсібі министрінің м.а. 31.03.2023 № 123/НҚ (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі) бұйрығымен.

1. Осы Байланыс қызметтерін көрсету қағидалары (бұдан әрі – Қағидалар) " Байланыс туралы" Қазақстан Республикасы Заңының (бұдан әрі – Заң) 8-бабының 1-тармағының 19-14) тармақшасына сәйкес әзірленді және байланыс қызметтерін көрсету тәртібін айқындайды.

2. Осы Қағидалардың күші қолданыстағы заңнамаға сәйкес тіркелген телефон, ұялы байланыс, тіркелген немесе жылжымалы байланыс және технологиялық байланысты қызметтер арқылы Интернетке қол жеткізу қызметтерін көрсететін барлық байланыс операторларына, сондай-ақ осы қызметтердің абоненттеріне және (немесе) пайдаланушыларына қолданылады.

3. Осы Қағидаларда мынадай негізгі ұғымдар пайдаланылады:

1) абонент – байланыс қызметтерін көрсетуге шарт жасасқан жеке немесе заңды тұлға;

2) абоненттер және (немесе) байланыс қызметтерін пайдаланушылар туралы қызметтік ақпарат (бұдан әрі – қызметтік ақпарат) – байланыс желілерінде қарсы барлау қызметін және жедел-іздістіру іс-шараларын жүргізу мақсаттарына ғана арналған және өзіне мыналарды қамтитын абоненттер және (немесе) байланыс қызметтерін пайдаланушылар туралы мәліметтер:

абоненттік және (немесе) пайдаланушы нөмірлері иелерінің жеке сәйкестендіру нөмірлері (жеке тұлғалар үшін) немесе бизнес-сәйкестендіру нөмірлері (заңды тұлғалар үшін) туралы мәліметтерді қоса алғанда, абоненттік және (немесе) пайдаланушы нөмірлері туралы ақпарат;

ұялы байланыстың абоненттік құрылғылары иеленушілерінің жеке сәйкестендіру нөмірлері (жеке тұлғалар үшін) немесе бизнес-сәйкестендіру нөмірлері (заңды тұлғалар үшін) туралы мәліметтерді қоса алғанда, ұялы байланыстың абоненттік құрылғыларының сәйкестендіру кодтары туралы ақпаратты;

биллингтік мәліметтер (абонент алған қызметтер туралы мәліметтер), байланыс операторы ұсынған қызметтер туралы биллингтік мәліметтер (абонент және (немесе) пайдаланушы алған қызметтер туралы мәліметтер), биллингтік жүйеде кейіннен өңдеу үшін бастапқы деректер телекоммуникация желісінің коммутациялық жабдығының құрамына кіретін қосылыстардың ұзақтығын өлшеу жүйесінен және деректерді беруді өлшеу жүйесінен келеді;

техникалық регламент талаптарына сәйкес желідегі абоненттік құрылғының орналасқан жері;

деректер беру желісіндегі мекенжай;

деректер беру желісіндегі интернет-ресурстарға өтініш жасау мекенжайы;

интернет-ресурстың сәйкестендіргіштері;

деректер беру желісінің хаттамаларын қамтитын абоненттер туралы мәліметтер;

3) абоненттік желі – жергілікті телекоммуникация желісінің бір бөлігі болып табылатын және абоненттік құрылғыны осы желінің телекоммуникация құралдарымен жалғайтын байланыс жолы;

4) абоненттік нөмір – байланыс қызметтерін көрсету туралы шарт жасасу кезінде абонентке пайдалануға бөлінетін нөмір, ол бойынша абоненттік құрылғы сәйкестендіріледі, оның көмегімен басқа абоненттік жабдықпен байланыс орнатылады және абонентті желіде сәйкестендіруге мүмкіндік береді;

5) абоненттік құрылғы – абонент берген ақпаратты беру немесе қабылдау үшін электр байланысы сигналдарын қалыптастыратын және байланыс операторының желісіне қосылатын жеке пайдаланылатын байланыс құралы;

6) абоненттің өтініші – абоненттің операторға жазбаша нысанда, сондай-ақ автоматты қызмет көрсету жүйесі арқылы немесе оператордың анықтамалық-ақпараттық қызметіне, оның ішінде көпфакторлы аутентификацияны пайдалана отырып жүгінуі;

7) автоматты қызмет көрсету жүйесі – абонентке байланыс қызметтерін және олармен технологиялық байланысты қызметтерді, тарифтік жоспарды жеке кабинет арқылы (SMS -, MMS-немесе USSD-сұрау жіберу арқылы) немесе оператор ұсынатын техникалық мүмкіндіктерді пайдалану арқылы қосу немесе ажырату мүмкіндігін беретін кешенді қызмет көрсету жүйесі.

8) аймақтық телефон байланысы – жергілікті телекоммуникация желісіне қосылған және бір нөмірлеу аймағы шегінде орналасқан пайдаланушы (түпкілікті) жабдығы арасындағы телефон қосылысы;

9) абоненттік нөмірді көшіру – басқа ұялы байланыс операторымен ұялы байланыс қызметтерін көрсету туралы жаңа шарт жасасқан кезде абоненттік нөмірді сақтау және ұялы байланыс желілерінде пайдалану бойынша абонентке көрсетілетін қызмет;

10) абонентті сәйкестендіру картасы – абонентті сәйкестендіретін және абоненттің ұялы байланыс операторының қызметтеріне (SIM/R-UIM-, USIM-, eSim- карталар және басқалар) қол жеткізуін қамтамасыз ететін, абоненттік құрылғының бір бөлігі болып табылатын жеке қол жеткізудің сәйкестендіру микропроцессорлық модулі (алмалы-салмалы немесе кіріктірілген);

11) абоненттің жеке шоты (бұдан әрі – жеке шот) – көрсетілетін қызметтердің көлемін, абонентпен жасалған шартқа сәйкес көрсетілетін қызметтерге ақы төлеу шотына енгізілген ақшаның түсуі мен жұмсалуды есепке алуға арналған байланыс операторының биллинг жүйесіндегі талдамалық есепке алу тіркелімі;

12) алдын ала төленген топтама – белгілі бір тарифтік жоспарға бағдарланған бастапқы теңгерімімен абоненттік нөмір;

13) авторландыру – нәтижесінде абонентте және (немесе) пайдаланушыда Интернетке қолжетімділік қызметтерін алуға құқықтың болуы белгіленетін, абонент және (немесе) пайдаланушы енгізген аутентификациялық деректерді байланыс операторының серверінде талдау процесі;

14) аутентификациялық деректер – интернетке қол жеткізу қызметтерін және/немесе олармен технологиялық жағынан байланысты қызметтерді алу құқықтарын растау үшін пайдаланатын абоненттің бірегей логині (login) және паролі (password), аутентификациялық деректер ретінде абоненттік нөмір де пайдаланылуы мүмкін;

15) байланыс арнасы – жиіліктер белдеуінде телекоммуникация құралдарының арасында немесе осы байланыс арнасына тән беру жылдамдығымен сигнал беруді қамтамасыз ететін телекоммуникация құралдары мен тарату ортасының кешені. Байланыс түріне қарай арналар телефондық, телеграфтық, деректер беру арналары болып, ал аумақтық белгілері бойынша – халықаралық, қалааралық, аймақтық және жергілікті арналар болып бөлінеді;

16) байланыс желілері – тарату желілері (кабельдік, радиорелелік, жерсеріктік және басқалары), байланыстың физикалық тізбектері және жол-кабельдік құрылғылары, оның ішінде магистральдық (халықаралық және қалааралық) жолдар;

17) байланыс қызметтері – пошта және арнаулы жөнелтілімдерді, пошталық ақша аударымдарын немесе телекоммуникация хабарламаларын қабылдау, өңдеу, сақтау, беру, тасымалдау, жеткізу жөніндегі қызмет;

18) байланыс қызметтерін көрсету – байланыс операторларының байланыс қызметтерін пайдаланушыларға экономикалық қызмет түрлері өнімінің жалпы сыныптауышында келтірілген байланыс қызметтерін көрсетуді қамтитын қызметі;

19) байланыс операторы – байланыс қызметтерін көрсететін және (немесе) байланыс желілерін пайдаланатын, Қазақстан Республикасының аумағында тіркелген жеке немесе заңды тұлға;

20) байланыс операторының әрекет ету аймағы – байланыс операторы өзінің телекоммуникация желісінің мүмкіндіктеріне сәйкес телефон байланысы қызметтерін көрсетуге кепілдік беретін аумақ;

21) биллинг – абоненттерге көрсетілетін қызметтерді есепке алу операцияларын автоматты түрде орындауға, сондай-ақ, оларды трафиктеуге және ақы төлеу үшін шоттар беруге арналған аппараттық-бағдарламалық кешен;

22) базалық тарифтік жоспар – абоненттік төлемсіз аванстық есеп айырысу тәртібі бар және ұялы байланыстың негізгі қызметтерін қамтитын тарифтік жоспар;

23) донор-оператор (бұдан әрі – донор) – байланыс желісінен абоненттік нөмірді көшіруді жүзеге асыратын ұялы байланыс операторы;

24) есепке алу кезеңі – күнтізбелік ай, осы кезең ішінде тарифтік жоспарға сәйкес көрсетілген және есептелген байланыс қызметтері және өзге қызметтер;

25) жалғау желісі – телекоммуникацияның жалғайтын және жалғанатын желілерінің арасындағы өзара іс-қимылды қамтамасыз ететін, байланыс желісі мен станциялық жабдықтау бөлігін қамтитын техникалық құралдар кешені;

26) жеке кабинет – абоненттің оператордың интернет-ресурсындағы немесе абоненттік құрылғыдағы мобильді қосымшадағы өзіне-өзі қызмет көрсетудің, қызметтерді бақылау мен басқарудың, сондай-ақ абонент және (немесе) пайдаланушы деректерді енгізу арқылы (абоненттік нөмір, пароль, код сөзі және (немесе) кіруі жүзеге асырылатын заңды маңызы бар әрекеттерді жасаудың Автоматты интерфейсі бар дербес бөлімі) көп факторлы аутентификацияны қоса алғанда, өзге де деректер);

27) жергілікті телекоммуникация желісі – елді мекеннің аумағында электр байланысын жүзеге асыруға арналған телекоммуникация желісі мен құралы. Жергілікті телекоммуникация желілері елді мекеннің мәртебесіне қарай қалалық және ауылдық деп бөлінеді;

28) жергілікті телефон байланысы – телекоммуникацияның бір жергілікті желісі шеңберіндегі абоненттер, пайдаланушылар арасындағы телефон қосылуы;

29) жария шартқа қосылу – байланыс операторы мен абонент арасында шарт жасасу тәсілі, бұл ретте қосылатын абонент ұсынылған жария шарттың талаптарын формулярға қол қою арқылы немесе оператор белгілеген нысан бойынша осы қосылу туралы айтылған автоматты қызмет көрсету жүйесін пайдалану арқылы растаудың өзге тәсілімен қабылдайды;

30) Интернетке жылжымалы байланыс желілері қол жеткізу қызметтері – сағатына 150 км дейінгі ауысу жылдамдығымен байланысты үзусіз бір базалық станцияның бір қолданыс аймағынан басқа аймаққа ауыса отырып, абоненттік құрылғының Интернет желісінде жұмыс істеу мүмкіндігі;

- 31) Интернетке қоғамдық қол жеткізу пункті – пайдаланушыларға ақылы немесе ақысыз Интернетке қол жеткізу қызметтерін көрсету орны;
- 32) Интернетке қоғамдық қол жеткізу пунктінің иесі (бұдан әрі – иесі) – Интернетке қоғамдық қол жеткізу пункті меншікті құқықтарда немесе өзге заңды негіздерде тиесілі жеке немесе заңды тұлға;
- 33) Интернетке қол жеткізу қызметі – интернет желісін пайдалана отырып, деректерді қабылдау және беру бойынша қызмет;
- 34) Интернетке қол жеткізу қызметтерінің операторы – байланыс қызметтерін көрсететін және (немесе) байланыс желілерін пайдаланатын, Қазақстан Республикасының аумағында тіркелген жеке немесе заңды тұлға;
- 35) Интернетке тіркелген байланыс желілері арқылы қол жеткізу – белгілі базалық станцияның қолданыс радиусында абоненттік құрылғының Интернетте жұмыс істеу мүмкіндігі, бір аймақтан басқа аймаққа ауысу кезінде байланыс үзіледі және қайта қалпына келеді;
- 36) контент – провайдер қызметінің мазмұнды бөлігі (мазмұнмен түрлі деректер/ақпарат анықталуы мүмкін: мәтіндік/бейне/аудио файлдары, графикалық кескіндер, фотосуреттер, ғылыми деректер және тағы басқалары);
- 37) қызметке ақы төлеудің аралас жүйесі – төлеу жүйесі, белгілі бір уақыт кезеңі үшін байланысты пайдаланушының төлем сомасы мынадан тұрады:
- тұрақты құрамдас бөліктен – абоненттік желінің түріне қарамастан оның абонентке тұрақты пайдалануға берілгені және жергілікті жалғауды тарифтеу бірлігінің белгілі бір саны үшін төлемақыдан;
- уақытына қарай құрамдас бөліктен – телефон қосылысы берілгені үшін оның тарифтеу бірлігімен алғандағы нақты ұзақтығына қарай төлемақыдан тұратын ақы;
- 38) қызметке уақытына қарай ақы төлеу жүйесі – белгілі бір уақыт кезеңі үшін байланысты пайдаланушының төлем сомасы тарифтеу бірлігімен алғандағы нақты ұзақтығына қарай телефон қосылысының берілгені үшін төлемақыны қамтитын қызметке ақы төлеу жүйесі;
- 39) қысқа мәтінді және мультимедиалық хабарлама – ұялы байланыс операторының ұялы байланыс желісі арқылы ақпаратты қабылдау және беру бойынша көрсететін қызметі;
- 40) ортақ пайдаланылатын телекоммуникация желісі – жеке және заңды тұлғалардың пайдалануы үшін қолжетімді телекоммуникация желісі;
- 41) оператордың өкілі (агент, делдал, дистрибьютор, сондай-ақ олардың қосалқы агенттері мен өкілдері) – сенімхаттың не мыналарға оператормен жасалған тиісті шарттың негізінде уәкілетті заңды немесе жеке тұлға:
- абоненттің абоненттік нөмірлерін және сәйкестендіру карталарын таратуды жүзеге асыруға;

абоненттік нөмірлерді және абонентті сәйкестендіру карталарын таратуды жүзеге асыру;

операторлардың абоненттеріне қызметтер ұсынуға (төлемдер қабылдау, SIM/R-UIM – карталарды ауыстыру);

42) роуминг – ұялы байланыс операторларының арасындағы роумингтік келісім негізінде ұялы байланыс операторының абонентіне басқа елдің ұялы байланыс операторының желісінде ұялы байланыс қызметтерін көрсету. Роумингті іске асыру үшін абоненттік құрылғысының (абоненттің ұялы телефонының) және басқа шетелдік оператор желісінің техникалық үйлесімділігі қажет;

43) роуминг әріптес – Қазақстан Республикасынан тыс жерде роуминг қызметтерін шарттың негізінде ұсынатын шетелдік ұялы байланыс операторы;

44) реципиент-оператор (бұдан әрі – реципиент) – байланыс желісіне абоненттік нөмірді көшіруді жүзеге асыратын ұялы байланыс операторы;

45) сәйкестендіру коды – дайындаушы зауыт беретін абоненттік құрылғының немесе абоненттік стансаның коды және ол оған осы құрылғыны қосу кезінде байланыс операторының желісіне беріледі;

46) телефон байланысының және Интернетке қол жеткізудің есептік кезеңі – байланыс операторы белгілеген есептік кезең аяқталғаннан кейінгі кезең, оның барысында абонент көрсетілген тіркелген телефон байланысы және интернетке қол жеткізу қызметтеріне ақы төлейді;

47) тариф – байланыс қызметтерін тарифтеу бірлігі мөлшерінің құнының ақшалай көрінісі байланыс операторы белгілеген байланыс қызметтерін көрсеткені үшін төлем;

48) тарифтеу бірлігі – Қазақстан Республикасы телекоммуникациясының бірыңғай желісіне кіретін байланыс операторлары мен барлық санаттағы желі иелері үшін міндетті болып табылатын, байланыс қызметінің тиісті түрі үшін төлемақы алынатын уақытты, ақпарат санын немесе көлемін өлшем бірлігі;

49) тарифтік жоспар – байланыс операторы абоненттерге немесе абоненттердің белгілі бір тобына немесе белгілі бір шектеулі аумақта белгілейтін байланыс қызметтерінің тізбесі мен құнын, оларды ұсыну және тарифтеу ерекшеліктерін айқындайтын тарифтік ұсыныстар жүйесі;

50) телекоммуникация желісі – коммутациялық жабдықтан (станциялардан, кіші станциялардан, концентраторлардан), жол-кабельдік құрылыстардан (абоненттік жолдардан, жалғау жолдары мен байланыс арналарынан), беру жүйелері мен абоненттік құрылғылардан тұратын, телекоммуникация хабарларының берілуін қамтамасыз ететін телекоммуникация құралдары мен байланыс жолдарының жиынтығы;

51) телекоммуникация құралдары (байланыс құралдары) – электр магниттік немесе оптикалық сигналдарды қалыптастыруға, беруге, қабылдауға, сақтауға, өңдеуге,

коммутациялауға немесе оларды басқаруға мүмкіндік беретін техникалық құрылғылар, жабдықтар, жүйелер және бағдарламалық құралдар;

52) телефон байланысы қызметтерін пайдаланушы (бұдан әрі – пайдаланушы) – телефон байланысы қызметтерін алушы жеке немесе заңды тұлға;

53) телефон қосылыстары қызметіне ақы төлеудің абоненттік тіркелген жүйесі (бұдан әрі – қызметке ақы төлеудің абоненттік жүйесі) – байланысты пайдаланушының белгілі бір уақыт кезеңіндегі төлемдер сомасы абоненттік желіжолды оның түріне қарамастан, абонентке тұрақты пайдалануға беру төлемақысын және жергілікті телефон қосылысының бір абонентке шаққандағы орташа ұзақтығына қарай төлемақыны қамтитын, қызметке ақы төлеу жүйесі;

54) терминал – абоненттік желіге қосылатын, байланыс арналары арқылы абонент және (немесе) пайдаланушы берген ақпаратты беру және (немесе) қабылдау үшін электр байланысының сигналын қалыптастыратын терминалдық жабдық;

55) терминалдарды қосудың қосарланған схемасы – екі терминалды бір абоненттік желіге қосу тәсілі, бұл кезде осы екі терминал үшін оларды бір уақытта байланыстыру мүмкін емес;

56) техникалық мүмкіндік – абонентке байланыс қызметтерін көрсету үшін қажетті байланыс операторы желілерінің қолданылу аймағында жұмыс істейтін техникалық байланыс құралдары мен құрылыстарының болуы, сондай-ақ бос ресурстардың (нөмірлеу ресурсы және (немесе) абоненттік және (немесе) пайдаланушылық байланыс желілерінің) болуы;

57) трафик – байланыс құралдарына жүктеме жасайтын шақырулар, хабарламалар мен дабылдар легі;

58) техникалық шешім – оператор әзірлейтін және қолдайтын бағдарламалы-техникалық құралдардың кешені, қызметтерге абоненттердің (пайдаланушылардың), оның ішінде оператордың желісі арқылы провайдердің қатынауын қамтамасыз ететін оператордың желісінде ұйымдастыру-техникалық іс-шаралар;

59) ұялы байланыстың есептік кезеңі – кредиттік есеп айырысу тәртібі бойынша ұялы байланыс операторымен абонентке көрсетілген ұялы байланыс қызметтеріне ақы төлейтін есептік кезең аяқталғаннан кейінгі күнтізбелік отыз күн;

60) ұялы байланыс – қызмет көрсетілетін аумақты бірқатар ұяшықтарға бөлуді пайдаланатын, абонент ұяшықтан ұяшыққа өткен кезде байланыстың үзіліссіз болу мүмкіндігін қамтамасыз ететін және радиотолқындар арқылы берілетін екіжақты (көпжақты) ақпарат алмасуға арналған электр байланысының түрі;

61) ұялы байланыс желісі – коммутация құралдарының және радиосигналдарды қабылдау-тарату жабдықтарының көмегімен абоненттік құрылғылардың қосылысын орнатуға мүмкіндік беретін техникалық құрылғылар мен жабдықтар кешенінен тұратын Қазақстан Республикасының бірыңғай телекоммуникация желісінің санаты;



62) ұялы байланыс операторы – Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес ұялы байланыс қызметтерін көрсететін байланыс операторы;

63) ұялы байланыс операторының хабардар етуі – абонентке ұялы байланыс қызметтерін көрсету бойынша жолданатын байланыс операторының жазбаша, дыбыстық немесе мәтіндік (байланыс операторы құралдарын және (немесе) бұқаралық ақпарат құралдарын пайдалана отырып) хабарламасы;

64) ұялы байланыс операторының қызмет көрсету аймағы – ұялы байланыс операторының лицензияға және өз желісінің техникалық мүмкіндіктеріне сәйкес ұялы байланыс қызметтерін көрсететін аумағы;

65) ұялы байланыс қызметтерін пайдаланушы – ұялы байланыс қызметтерін және (немесе) олармен технологиялық жағынан байланысты қызметтерді алатын, оған абонент уақытша пайдалануына абоненттің сәйкестендіру картасын берген жеке тұлға. Бұл ретте ұялы байланыс қызметтерін көрсету туралы шарт бойынша барлық құқықтар мен міндеттер абоненттің атында толық көлемде сақталады;

66) үкіметтік байланыс – мемлекетті басқару қажеттілігі үшін арнайы қорғалған байланыс;

67) шекті сома – роуминг қызметтерін қосуға қажетті, абоненттің жеке шотына есептелетін және одан әрі абоненттің ұялы байланыс қызметтеріне, оның ішінде роумингте ұялы байланыс қызметтеріне ақы төлеуге арналған сома;

68) шоттың нақтылануы – абоненттік нөмірлерін, жасалған қосылыстардың күні мен уақытын, көрсетілген ұялы байланыс қызметтерінің түрлерін көрсете отырып, абоненттің өз операторының желісінде және басқа операторлардың желілерінде алған барлық ұялы байланыс қызметтері туралы ақпарат;

69) ірі апат – сыйымдылығы 100 және одан да көп абоненттік желіжолдардан тұратын байланыс желілерінің немесе коммутациялық жабдықтардың зақымдануы.

**Ескерту. 3-тармақ жаңа редакцияда - ҚР Цифрлық даму, инновациялар және аэроғарыш өнеркәсібі министрінің 29.02.2024 № 107/НҚ (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі) бұйрығымен.**

4. Телефон және ұялы байланыс қызметтері, Интернетке қол жеткізу қызметтері Қазақстан Республикасы Азаматтық кодексінің 152-бабына және осы Қағидаларға сәйкес байланыс операторы мен абонент арасында жасалатын байланыс қызметтерін көрсету туралы шарт немесе жария шарт (бұдан әрі-Шарт) негізінде көрсетіледі. Шарттың талаптары осы Қағидалардың нормаларына қайшы келмеуге тиіс.

## **2-тарау. Байланыс қызметтерін көрсету қағидалары**

5. Байланыс қызметтеріне мынадай қызметтер жатады:

- 1) телефон байланысы;
- 2) ұялы байланыс;
- 3) Интернетке қол жеткізу.

6. Телефон, ұялы байланыс және интернетке қол жеткізу қызметтерін көрсету кезінде туындайтын байланыс операторының абоненттермен өзара қарым-қатынасы Қазақстан Республикасының "Қазақстан Республикасындағы тілдер туралы" Заңына сәйкес қазақ және орыс тілдерінде жүзеге асырылады.

## **2.1-параграф. Телефон байланысы қызметтері**

7. Мыналар:

- 1) жергілікті телефон байланысы қызметтері;
- 2) аймақтық және қалааралық телефон байланысы қызметтері;
- 3) халықаралық телефон байланысы қызметтері телефон байланысы қызметтері болып табылады.

Телефон байланысы қызметтері абоненттік құрылғылардан немесе таксофоннан жергілікті, аймақтық, қалааралық және халықаралық телефон қосылуларын, сондай-ақ басқа да байланыс операторларының телекоммуникация желілерімен қосылуларын жүзеге асыру мүмкіндігінің ұсынылуын қамтамасыз етеді.

8. Телефон байланысы қызметтері барлық санаттағы абоненттерге және пайдаланушыларға тең жағдайда көрсетіледі.

9. Байланыс операторының абонентке телефон байланысы қызметін көрсеткенде оған өзге ақылы қызметтерін күштеп жүктеуге жол берілмейді.

10. Абонент:

1) егер ол жеке тұлға болып табылса, Заңның 36-бабына сәйкес техникалық мүмкіндік болған жағдайда, осындай қызметтерді төлеу жүйелері енгізілген қалаларда абоненттік, уақытша немесе аралас қызметтерді төлеу жүйесін таңдайды;

2) берілген өтінішке сәйкес Қазақстан Республикасы Инвестициялар және даму министрінің міндетін атқарушының 2016 жылғы 28 қаңтардағы № 119 бұйрығымен бекітілген Трафикті өткізуді және өзара есеп айырысу тәртібін қоса алғанда (бұдан әрі – Трафикті өткізуді қоса алғанда, телекоммуникация желілерінің қосылу және өзара іс-қимыл жасау қағидалары және өзара есеп айырысу тәртіб), телекоммуникация желілерін қосу және өзара іс-қимыл жасау қағидаларында айқындалатын рұқсат етілген телефон жүктемелері шегінде өзіне қажетті көлемде телефон байланысы қызметтерін пайдаланады (Нормативтік құқықтық актілерді мемлекеттік тіркеу тізілімінде № 13340 болып тіркелген);

3) өтініш бойынша байланыс операторында техникалық мүмкіндік болған кезде қалааралық, халықаралық телефон қосылыстарына немесе ұялы байланыс операторларының желілеріне қосылуларға лимит белгілей алады;

4) абоненттің кінәсінен емес байланыстың болмаған кезеңінде, телефон желілеріндегі авариялар кезінде төленген телефон байланысы қызметтері үшін, абоненттің келісімінсіз өзге қосымша қызметтерді көрсеткені үшін төлемдерді қайта есептеуді жазбаша талап етеді;

5) Қазақстан Республикасы Үкіметінің 2004 жылғы 3 қыркүйектегі № 929 қаулысымен бекітілген Байланыс қызметтерін пайдаланушылар үшін қосылуы тегін болып табылатын шұғыл медициналық, құқық қорғау, өрт, авариялық және басқа да қызметтердің тізбесіне сәйкес шұғыл жедел қызметтерді шақыру үшін телефон байланысын тегін пайдаланады;

6) бұл туралы байланыс операторына жазбаша хабарлап оған Қазақстан Республикасы Азаматтық кодексінің 404-бабына сәйкес нақты жұмсалған шығыстарды төлеп Шартты біржақты тәртіппен бұзады;

7) оның нөмірін анықтамалық-ақпараттық қызметтерінің абоненттер тізіміне енгізуден жазбаша бас тартады;

8) оған көрсетілген телефон байланысы қызметтері үшін уақтылы және толық көлемде төлем жасайды;

9) байланыс операторына бір ай мерзімде телефондандырылған үй-жайға меншік құқығының немесе уақытша иелік ету мен пайдалану құқығының тоқтатылғаны туралы, тегінің, атының, әкесінің атының өзгергені туралы, мекенжайының өзгергені туралы хабарлайды;

10) өзінің орынжайында абоненттік желіжолды және терминалды жарамды жай-күйде күтіп ұстайды.

#### 11. Байланыс операторы:

1) телефон байланысы қызметтеріне ақы төлеу кезінде жеңілдіктер болған немесе жоғалған кезде абоненттің телефон байланысы қызметтерінің құнын қайта есептеуді жүргізеді;

2) абонент абоненттік терминал нөмірін бере отырып, телефон желісіне қосылу құнын төлегеннен кейін немесе шарт жасасқаннан кейін абонентпен уағдаластық бойынша көрсетілген қызметтер үшін жалпы шотқа телефон желісіне қосылу құнын қоса отырып, 3 (үш) жұмыс күні ішінде телефон байланысы қызметтерін көрсете бастайды;

3) көрсетілетін телефон байланысы қызметтерінің саны мен сапасын есепке алуды жүргізеді, жоспарлы профилактикалық жұмыстарды жүргізеді және байланыс желілерінде бұзушылықтарды жою бойынша шаралар қабылдайды;

4) есеп құралдарына техникалық күтім жасау және тексеру жүргізеді;

5) абонент телефон байланысы қызметтері сапасының нашарлауы туралы өтініш берген күннен бастап 2 (екі) күнтізбелік күн ішінде сапаны қалпына келтіру бойынша қажетті шаралар қабылдайды және абоненттік төлемді қайта есептеуді жүргізеді;

6) абоненттің өтініші бойынша стансалық және желіжолдық зақымдануды жояды;

7) көрсетілген телефон байланысы қызметтері үшін айына бір рет шот ұсынады;

8) абоненттің кінәсінен емес байланыс қызметтерін көрсету тоқтатқан кезде, қызмет көрсету тоқтатыла тұрған кезеңіне барабар абоненттік төлем алынбайды.

Абоненттің абоненттік төлемді уақтылы төлемегеннен туындаған байланыс қызметтерінің көрсетілуі тоқтатыла тұрған жағдайда байланыс операторы тоқтатыла тұрған кезеңге абоненттік төлемнің отыз пайызынан артық емес соманы ала отырып, абоненттік төлемнің қайта есебін жүргізеді.

9) абонентке телефон желілеріндегі авариялар туралы және осы аварияларды жоюдың болжамды мерзімі туралы хабарлайды;

10) абонентті күнтізбелік отыз күн бұрын абоненттік нөмірдің ауыстырылғаны және (немесе) терминалдың өшірілгені туралы себептерін көрсете отырып, қолжетімді тәсілмен хабардар етеді;

11) абонентті бұл туралы телефон қоңырауы немесе қысқа мәтіндік хабарлама арқылы хабардар ете отырып және қажет болған жағдайда олар қолданысқа енгізілгенге дейін күнтізбелік отыз күннен кешіктірмей жазбаша түрде телефон байланысы қызметтеріне арналған тарифтік жоспардың шарттарын өзгертеді.

Бұл ретте тарифтік жоспарға енгізілген қызметтер көлемінің өзгеруіне байланысты телефон байланысы қызметіне тарифті арттыру телефон қоңырауы арқылы, сондай-ақ автоматты қызмет көрсету жүйесі арқылы алынған абоненттің келісімімен (өтінішімен) жүргізіледі;

12) уақтылы төлемегені үшін ажыратылған телефон байланысы қызметтеріне қолжетімділікті берешектің толық сомасы Абоненттің дербес шотына келіп түскен сәттен бастап 3 (үш) сағаттан кешіктірмей тегін жаңартады. Жүйе істен шыққан, жүйелер синхрондалған және байланыс операторының кінәсінен болмаған сәтсіз іске қосылған кезде мерзім жиырма төрт сағатқа дейін ұзартылуы мүмкін;

13) абоненттің талабы бойынша оған телефон байланысы қызметтерін көрсетумен байланысты ақпаратты ұсынады;

14) абонентке жазбаша өтінішке оны алған сәттен бастап он бес жұмыс күнінен кешіктірмей жазбаша жауап жібереді;

12. Байланыс операторымен телефонды байланыс қызметтерін көрсеткен кезде, өзге де қызметтерді алу шарттарын орындамаған жағдайда, абоненттің/пайдаланушылардың құқықтарын шектеуге жол берілмейді.

13. Жеке немесе заңды тұлғалармен Шартқа отыруға техникалық мүмкіндіктің болмауы, егер Қазақстан Республикасының заңнамасында басқалай көзделмесе, өтінішті кешірек берген және техникалық мүмкіндігі бар басқа үйлер мен кіреберістерде (подъезд) тұратын, жеке немесе заңды тұлғалармен Шарт жасасуға кедергі етпейді.

14. Байланыс операторының әрекет ету аймағында (осы жергілікті телекоммуникация желісінің шеңберінде) абоненттің мекенжайы өзгерген жағдайда, оның өтініші бойынша және техникалық мүмкіндік болғанда Шарт бұрын бөлінген

абоненттік нөмірді (нөмірлерді) пайдаланумен қайта рәсімделеді немесе жаңа нөмір (нөмірлер) беріледі. Жаңа мекенжай бойынша көрсетілген Шарт орындау үшін техникалық мүмкіндік болмаған жағдайда, абонент телефон орнату кезегіне қойылады.

15. Байланыс операторы телефон байланысы қызметтерін алу мақсатында пайдаланушыға қажетті өзінің атауы, орналасқан жері, жұмыс режимі туралы ақпаратты пайдаланушының назарына жеткізеді.

16. Жергілікті, қалааралық және халықаралық телефон қосылуларының болған ұзақтығын есептеу тарифтеу бірлігіне сәйкес жүргізіледі.

17. "Белгілі бір абоненттік нөмірді шақыру" немесе "дербес қосылыс" қызметімен қалааралық немесе халықаралық телефон қосылысы кезінде телефон қосылыстары ұзақтығының есебі абоненттік құрылғының шақырылып отырған кез-келген тұлғаның жауап беру сәтінен, не болмаса абоненттік құрылғының белгілі және/немесе дыбыстаспаны қосу сәтінен бастап анықталады.

18. "Конференц-байланыс" қызметінің ұзақтығы шақырушы тұлғамен барлық шақырылушы тұлғаларды қосқаннан кейін есепке алынып, шақырушы тұлғаның тоқтату сигналын беру сәтінде аяқталады.

19. Жергілікті (жергілікті қосылулар ұзақтығын уақыт бойынша қарай есепке алу жүйесі енгізілгеннен кейін), автоматты қалааралық немесе халықаралық телефон қосылуларын көрсету кезінде ақысы төленуге жататын уақыт шақырылушы абоненттің кез-келген тұлғаның жауап беруі сәтінен бастап абоненттік құрылғысының байланысын үзу сәтіне дейін анықталады.

20. Телефон қосылуы үшін төлем тарифтеудің толық бірліктерінің саны бойынша тарифке көбейтілген телефон қосылыстарының нақты ұзақтығымен анықталады.

21. Егер телефон байланысы қызметтерін көрсету кезінде шақырылатын тұлғаның желісі зияткерлік қызметтерді (лотерея, дауыс беру, телевикторина, викторина, анықтамалық-ақпараттық қызметтер, танысу қызметтері) ұсыну бойынша жабдыққа қосылғаны айқындалса, тарифтелетін қосылыс басталғанға дейін байланыс операторы абонентке осы қосылыстың құны туралы және Қазақстан Республикасының "Тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы" Заңының 25 бабына сәйкес ақпаратты ұсына отырып хабарлайды.

Абонент телефон қосылысына келіскен кезде (яғни абонент мұндай қосылысты үзбеген жағдайда), осы қосылыс үшін төлем тарифтеудің толық бірліктерінің саны бойынша тарифке көбейтілген телефон қосылыстарының ұзақтығымен анықталады.

Егер абонент мұндай қосылысқа келіспесе (яғни тиісті хабарламаны алған соң, осы қосылысты үзген жағдайда), онда қосылысты орнатуды ұйымдастыруға төлемақы алынбайды.

Егер оператор мұндай қосылуды үзбесе, онда абонент көрсетілген телефон байланысы қызметтері үшін есептелген берешекті төлемеуі мүмкін, бұл ретте оператор берешек сомасын есептен шығарады.

Егер байланыс операторы осы қосылыстың құны туралы тарифтелетін қосылым басталғанға дейін абонентті хабардар етпесе, онда зияткерлік қызметтерге (лотерея, дауыс беру, телевикторина, викторина, анықтамалық-ақпараттық қызметтер, танысу қызметтері) қол жеткізуді ұсынғаны үшін ақы алынбайды.

22. Абонентке көрсетілген тіркелген телефон байланысы қызметтері үшін биллинг жүйесінің шот қалыптастыруына негіз өлшем біртұтастығын қамтамасыз етудің мемлекеттік жүйесі тізіліміне енгізілуі тиіс және қолданыстағы тексерім сертификатына ие қосылыстардың ұзақтығын өлшеу жүйесінің деректері және деректер беруді өлшеу жүйесі болып табылады.

23. Қазақстан Республикасының аумағынан шығатын халықаралық телефон қосылулары, шақырылатын адамның есебінен төленетін халықаралық телефон байланысы қызметтерінен басқа, Қазақстан Республикасында төленеді.

24. Шартты жасасу, өзгерту және (немесе) бұзу үшін операторға абоненттің өтініші беріледі.

25. Байланыс операторының шарт жасау барысында абонентке және (немесе) пайдаланушыға ұсынатын ақпараты мыналарды қамтиды:

- 1) атауы (фирмалық атауы), филиалдар тізбесі, орналасқан жері және жұмыс тәртібі ;
- 2) есеп айырысу шотының деректемелері;
- 3) берілген лицензияның деректемелері;
- 4) телефон байланысы қызметтерінің тізбесі, оларды көрсету шарттары мен тәртібі: көрсетілетін қызметтердің типтері мен ақылы және тегін қызметтерді көрсете отырып, олардың егжей-тегжейлі сипаттамасы; қызметтер көрсету тәртібі мен талаптары; бастапқы қосылу жүзеге асырылатын ақырғы мерзім; қызметтерді көрсету тоқтатылатын талаптар;
- 5) шарт мәнімен байланысты техникалық күтім жасау қызметтері туралы ақпарат: техникалық күтім жасау жүргізілетін талаптар; анықтама-ақпараттық қызметтер мен жөндеу қызметтерінің абоненттік нөмірлері;
- 6) телефон байланысы қызметтеріне арналған тарифтер туралы ақпарат: әрбір қызметті жеке алғандағы тарифтері мен құны; қолдану талаптары; қызметтер көрсету барысындағы талаптар, қолданылатын тарифтер мен баға туралы өзекті ақпаратты алу тәртібі; көрсетілген қызметтерге ақы төлеу тәртібі, нысандары мен тәсілдері;
- 7) қалааралық және халықаралық телефон байланысы операторын таңдау кодтарының тізбесі;
- 8) шарт жасау туралы өтінішті қарау тәртібі мен мерзімдері;

9) абоненттің және (немесе) пайдаланушының шағымдарын қарау тәртібі, дау жағдайларды шешу рәсімдері;

10) ақпараттық-анықтамалық қызметтер мен жөндеу бюросының телефон нөмірлері ;

11) абонент және (немесе) пайдаланушы осы Қағидалармен толық көлемде таныса алатын орындарды көрсету.

Шартты абонент операторға шартты бұзу туралы өтініш беру және оған нақты жұмсалған шығындарды төлеу арқылы біржақты тәртіппен бұзады. Телефон байланысы қызметтерін көрсетуді нақты тоқтатуды оператор абоненттің өтінішінде көрсетілген күннен бастап, бірақ өтініш берілген күннен және уақыттан ерте емес жүргізеді.

26. Байланыс операторы абоненттің өтінішін мынадай құжаттар болған кезде қабылдайды және тіркейді:

1) жеке тұлғалар үшін – өтініш берушінің жеке басын куәландыратын құжат;

2) заңды тұлғалар үшін – оның көрсетілген мекенжай бойынша тіркелгенін растайтын құжат немесе үй-жайды меншікке сатып алу, жалдау (жалға алу), қосалқы жалдау, қосымша жалдау туралы құжат. Көрсетілген мекенжай бойынша оның тіркелгенін растайтын құжат немесе үй-жайды меншікке сатып алу, жалдау, (жалға алу), қосалқы жалдау, қосымша жалдау туралы құжат байланыс операторында " электрондық үкімет" веб-порталынан жылжымайтын мүлікті тіркеу және оған құқықтар туралы ақпаратты алу мүмкіндігі болған кезде өтініш берушінің келісімі бойынша берілмеуі мүмкін.

27. Өтініш беру кезінде жаңа мекенжай бойынша белгіленген тәртіппен тіркелген немесе бұрынғы өтініш берушімен қатар осы тұрғын үйге меншік құқығы бар тұлғалар Шарт жасасу туралы өтінішті жаңа мекенжай бойынша немесе жаңа тұлғаға бұрынғы мекенжай бойынша қайта ресімдей алады.

Шарт жасасу туралы өтінішті беру мерзімінен кеш тұрғын жайға тіркелген тұлғалар немесе оның меншік иесі болған тұлғалар осы мекенжай бойынша тіркеу күнімен өтінішті өзіне қайта ресімдей алады.

Телефон байланысы қызметтері Қазақстан Республикасы Азаматтық кодексінің 397-бабына және осы Қағидаларға сәйкес байланыс операторы мен абонент арасында жасалатын байланыс қызметтерін көрсету туралы Шарттың және (немесе) жария шарттың негізінде көрсетіледі.

28. Шарт жасасу туралы өтініш берген сәтте кәмелетке толмаған өтініш берушінің отбасы мүшелері өтініш беруші кеткен немесе қайтыс болған кезде Қазақстан Республикасы Азаматтық кодексінің 17-бабына сәйкес толық әрекет қабілеттілігі басталған сәттен бастап өзіне осы өтінішті қайта ресімдей алады.

Кәмелетке толғанға дейін олардың атынан Қазақстан Республикасы "Неке (ерлі-зайыптылық) және отбасы туралы" Кодексінің 125-бабына сәйкес тағайындалған

ата-аналар, сондай-ақ қамқоршылар немесе асырап алушылар өтінішті қайта ресімдей алады.

29. Өтініш берушінің сол байланыс операторының жергілікті телекоммуникация желісінің әрекет аймағы шегінде қоныс аударуы кезінде оның жаңа мекенжайы бойынша кезегі, егер бұрынғы мекенжайы бойынша сұрауы қанағаттандырылмаса, Шарт жасасу туралы алғашқы өтінішін байланыс операторы тіркеген күні бойынша есептеледі.

30. Шарт техникалық мүмкіндік болған жағдайда телефон байланысы қызметтерін көрсетуге өтініш беру кезегі тәртібінде жасалады.

31. Байланыс операторы өтініш берушіге телефон байланысы қызметтерін көрсетуге техникалық мүмкіндік болмаған жағдайлардан басқа жағдайда, өтініш берген жеке немесе заңды тұлғалармен Шарт жасасады.

32. Байланыс операторы өтініш берушімен Шарт жасасудан мынадай жағдайларда бас тартады:

1) Қағидалардың 38-тармағына сәйкес өтініш беруші құжаттар топтамасын толық ұсынбаса немесе депозит (алдын ала төлем) енгізбесе;

2) өтініш беруші нақтыланбаған ақпарат көрсеткен жағдайда;

3) егер өтініш берушінің ауданы телефондандырылмаған, яғни байланыс операторының желісі болмаған жағдайда;

4) автоматты телефон станцияларында (бұдан әрі – АТС) нөмір сыйымдылығы болмаған кезде;

5) магистральдық және тарату сыйымдылығы болмағанда.

33. Қосарлы сұлба бойынша жұмыс істейтін телефон аппараттары әуе абоненттік желіжолының мүмкін ұзақтығы шегінде орнатылады.

34. Бірнеше отбасы тұратын пәтердің тұрғыны болып табылатын өтініш берушіге, байланыс операторы мен өтініш беруші арасында жеке Шарт жасасқан жағдайда ғана дербес пайдаланылатын терминал орнатылуы мүмкін.

35. Жаңа автоматты телефон стансаларын пайдалануға енгізу және жергілікті телефон желілерін қайта құруға байланысты абоненттік нөмірлерді байланыс операторының өз бастамасымен ауыстыру пайдаланушыларды күні бұрын ескерте отырып, тегін жасалады.

Абоненттік нөмірлер жаппай өзгерген кезде, байланыс операторы бұл туралы пайдаланушыларға 30 (отыз) күнтізбелік күн бұрын хабардар етеді.

Абоненттік нөмірді ауыстырған кезде, техникалық мүмкіндік болған жағдайда, байланыс операторы жаңа абоненттік нөмірдің артында бұрын көрсетілетін телефон байланысының қосымша қызметтерін (Шығыс байланысын шектеу, дабыл, қайта бағыттау, автожауап беруші және басқа да қосымша қызметтер) қалдырады.

36. Жалпыға ортақ пайдаланылатын телекоммуникациялар желісіне шығуға құқығы бар абоненттер саны бар абоненттік желілер бойынша шағын АТС қосуға шарт жасасу



128-ден астам нөмір Трафикті өткізіп жіберуді және өзара есеп айырысу тәртібін қоса алғанда, телекоммуникациялар желілерін қосу және өзара іс-қимыл жасау Қағидаларымен реттеледі.

37. Телефон байланысы қызметтері үшін төлеу нысаны мен тәртібі Шартта көрсетіледі. Есеп айырысу тарифтеу бірліктерінде жүргізіледі.

Телефон байланысы қызметтері үшін абонентпен есеп айырысуды оларды ұсынған байланыс операторы немесе Шарт негізінде оған уәкілетті тұлға жүргізеді.

38. Телефон байланысы қызметтері үшін төлемдер Қазақстан Республикасы Азаматтық кодексінің 127-бабына сәйкес қолма-қол және қолма-қол емес тәсілдермен жүзеге асырылады.

39. Көрсетілген телефон байланысы қызметтерін төлеу үшін абоненттің ақшалай міндеттемелерін көрсететін, есеп айырысу құжаты болып табылатын шот ұсынылады, не болмаса, көрсетілген байланыс қызметтері үшін берешек туралы ақпарат беріледі.

40. Шот жеткізу абонентке айына бір рет таңдалған әдіске сәйкес: жеке кабинет, мобильді қосымша, қысқа мәтіндік хабарлама арқылы, электрондық мекенжайға, сондай-ақ қажет болған жағдайда абоненттің талабы бойынша қағаз тасығышта жүзеге асырылады.

41. Телефондық байланыс қызметтеріне кредиттік төлем жасау тәсілі барысында қызмет үшін төлем сомасы көрсетілген қызметтер құнын, өзге есептеулерді, сондай-ақ есепке алу кезеңі төлемдері мен алдыңғы есепке алу кезеңдері қарыздарын есепке ала отырып, анықталады.

Абонент байланыс операторы қызметінің құнын алдын ала төлей алады. Аванс төлемінің сомасын байланыс операторы тиісті есепке алу кезеңінде шот ұсынғанда есепке алады.

42. Телефонды байланыс қызметтеріне аванстық тәсілмен төлем жасалғанда қызметке шоттағы төлемге сома есепке алу кезеңі басына қалыптасқан қалдық және есепке алу кезең төлемдері негізінде анықталады. Есепке алу кезеңі төлемдері абонентке өткен есепке алу кезеңінде көрсетілген қызметтер құнынан кем емес көлемде жүзеге асырылады. Егер қызметтер абонентке алғаш рет көрсетіліп отырса, бастапқы есепке алу кезеңі үшін аванс көлемі абоненттің қызметтерге деген болжамды қажеттілігі көлемі негізінде анықталады. Егер аванс сомасы көрсетілген қызметтер құнынан артып кетсе, байланыс операторы пайда болған айырмашылықты келесі есепке алу кезеңіндегі қызметтер төлемі шотына аударады.

43. Телефон байланысы қызметтеріне тарифтер (тарифтік жоспарлар) телефон байланысы қызметтерін жеке, отбасы және үй қажеттіліктері үшін пайдаланатын заңды тұлғалар үшін бөлек, сондай-ақ телефон байланысы қызметтерін өзге қажеттіліктер үшін пайдаланатын азаматтар үшін бөлек белгіленуі мүмкін.

Тарифтік жоспармен тәулік уақыты, апта күндері, демалыс және жұмыс істемейтін мереке күндері, сондай-ақ көрсетілетін телефон байланысы қызметтері терімі және көлемі бойынша сараланған тарифтер белгіленуі мүмкін.

Қалааралық және халықаралық телефон байланысы қызметтеріне тарифтер абонент осы қызметтерге қол жеткізуді жүзеге асыру тәсіліне байланысты саралануы мүмкін.

44. Көрсетілген телефон байланысы қызметтері үшін төлем, егер Шартқа көзделмесе, берілген шотқа сәйкес есептік кезеңде енгізіледі.

45. Таксофондарды пайдалана отырып көрсетілген телефон байланысы қызметтері үшін есеп айырысулар байланыс операторларынан сатып алынатын пластикалық карталар көмегімен жүзеге асырылады.

46. Байланыс оператордың кінәсінен орын алған байланыстың тұрып қалуы кезінде абоненттік төлемді қайта есептесу байланыстың нақты тұрып қалу сәтінен бастап терминал жұмысын толық қалпына келтірген сәтіне дейін жүргізіледі.

## **2.2-параграф. Ұялы байланыс қызметтері**

47. Абонент ұялы байланыс қызметтерін және (немесе) технологиялық тұрғыда олармен байланысты қызметтерді пайдалану үшін ұялы байланыс операторының абоненттік қолжетімділік жабдығымен техникалық үйлесім талаптарына сай келетін абоненттік құрылғыларды пайдаланады.

Абоненттік құрылғылар ретінде кіріктіріме модемдері бар ұялы телефондар, смартфондар, планшеттер және ноутбуктер, сондай-ақ USB-модемдер, ұтқыр Wi-Fi роутерлер және басқа да байланыс құралдары пайдаланылуы мүмкін.

Абоненттік құрылғылар ретінде кіріктіріме модемдері бар ұялы телефондар, смартфондар, планшеттер және ноутбуктер, сондай-ақ USB-модемдер, ұтқыр Wi-Fi роутерлер пайдаланылуы мүмкін.

48. Ұялы байланыс қызметтері мынадай болып бөлінеді:

- 1) барлық абоненттерге көрсетілетін негізгі ұялы байланыс қызметтері;
- 2) абоненттің өтініші бойынша ұсынылатын қосымша ұялы байланыс қызметтері.

49. Негізгі ұялы байланыс қызметтеріне мыналар жатады:

- 1) шұғыл шақыруларды қоса алғанда, дауыстық байланыс қызметтері;
- 2) қысқа мәтіндік хабарламаларды тарату.

50. Ұялы байланыс операторы қосымша қызметтердің тізбесін ұялы байланыс желісінің техникалық мүмкіндігіне қарай анықтайды.

51. Абоненттің ұялы байланыс қызметтерін көрсетуге байланысты ақпаратты ұсынуы мақсатында ұялы байланыс операторы барлық оператор үшін 116 бірыңғай тегін қоңырау шалу нөмірімен ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсету жүйесін жасайды. Ұялы байланыс операторының қалауы бойынша басқа қосымша нөмірлер қолданылуы мүмкін.

Ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсету жүйесі сұраныстарды автоматты өңдеу режимінде де (қысқа мәтіндік хабарламалар немесе USSD-сұрау жіберу арқылы немесе жеке кабинет арқылы не оператор ұсынатын басқа да техникалық мүмкіндіктер арқылы), сондай-ақ ұялы байланыс операторының ақпараттық-анықтамалық қызметінің қызметкерімен байланыс режимінде жұмыс істейді.

Жеке кабинет арқылы байланыс қызметін қосуға және ажыратуға, байланыстың көрсетілген қызметіне төлемді жүргізуге, абоненттік нөмірі немесе нөмірлер тобы бойынша жеке кабинеттің функционалдық мүмкіндіктерімен көзделген өзге де іс-қимылдарды жасауға болады.

Көрсетілетін қызметтердің сапасын бақылау мақсатында ұялы байланыс операторы ұялы байланыс операторының ақпараттық-анықтамалық қызметіне келіп түсетін кіріс қоңырауларды жазуды жүзеге асырады.

52. Ұялы байланыс операторының ақпараттық-анықтамалық жүйесінде тәулік бойы мынадай ақпараттық-анықтамалық қызметтер тегін ұсынылады:

1) қызметтерге арналған тарифтер туралы, ұялы байланыс желісінің қызмет көрсету аймағы туралы ақпарат беру;

2) абонентке оның жеке шотының жай-күйі және ұялы байланыс қызметтеріне ақы төлеу бойынша берешегі туралы ақпарат беру;

3) абоненттен ұялы байланыс қызметтерін пайдалануға кедергі келтіретін техникалық бұзылымдар туралы ақпаратты қабылдауды жүзеге асыру;

4) байланыс қызметтерін көрсетумен байланысты басқа да ақпараттық-анықтамалық қызметтерді ұсыну (көрсетілетін ұялы байланыс қызметтерінің сапасына түскен шағымдарды қабылдау, ұялы байланыс қызметтерін жақсарту бойынша ұсыныстар қабылдау, роумингтегі байланыс қызметтері туралы ақпарат).

Қажет болған жағдайда ұялы байланыс операторы тегін ақпараттық-анықтамалық қызметтер тізбесін өз қалауы бойынша толықтыра алады.

53. Оператор ақылы ақпараттық-анықтамалық қызметтердің тізбесін өз бетінше айқындайды.

Ақылы ақпараттық-анықтамалық қызметтерді ұсыну басталар алдында Оператор абонентке олардың құны туралы хабарлайды.

54. Ұялы байланыс операторы биллинг жүйесі арқылы абонент алған қызметтер туралы ақпаратты автоматты есептеуді жүзеге асырады: қосылыс уақыты, ұзақтығы, деректер беру сеансының ұзақтығы және (немесе) ақпараттың көлемі (саны), ұялы байланыс операторының желісінде шақырылатын абоненттердің және отрақ пайдаланатын телекоммуникация желісі.

абоненттерінің телефон нөмірлері.

Көрсетілген ұялы байланыс қызметтерінің және олармен технологиялық жағынан байланысты қызметтердің көлемдерін есепке алу және құнын анықтау шартта белгіленген тарифтеу бірліктеріне сәйкес жүргізіледі.

Ұялы байланыс операторының қосылыстардың ұзақтығын өлшеу жүйесінің және деректер беруді өлшеу жүйесінің деректері ұялы байланыс қызметтері және олармен технологиялық жағынан байланысты қызметтер үшін абонентке биллинг жүйесімен шотты құруға негіздеме болып табылады.

55. Ұялы байланыс қызметтері Қазақстан Республикасы Азаматтық кодексінің 397-бабына сәйкес оператор мен абонент арасында жасалатын ұялы байланыс қызметтерін көрсету туралы шарт (бұдан әрі – шарт) негізінде көрсетіледі. Бұл ретте Қазақстан Республикасы "Электрондық құжат және электрондық цифрлық қолтаңба туралы" Заңының 10-бабына сәйкес электрондық-цифрлық қолтаңбаны пайдалана отырып шарт жасасуға жол беріледі.

56. Шарт өз қолданысын мынадай жағдайларда тоқтатады:

1) абоненттің шарттан біржақты бас тартуы. Абонент операторға шартты бұзу туралы өтініш жібереді. Ұялы байланыс қызметін көрсетуді нақты тоқтату, осы жағдайда оператор абоненттің өтінішінде көрсетілген күннен бастап, бірақ өтініш берілген күнінен және уақытынан бұрын жасалмауы тиіс;

2) абоненттің абоненттік нөмірді көшіру туралы өтініш беруі.

Абонент абоненттік нөмірді көшіруге өтінішті реципиент-операторға Қазақстан Республикасы Инвестициялар және даму министрінің міндетін атқарушысының 2015 жылғы 26 қарашадағы № 1105 бұйрығымен (Нормативтік құқықтық актілерді мемлекеттік тіркеу тізілімінде № 12464 болып тіркелген) бекітілген Ұялы байланыс желілерінде абоненттік нөмірді көшіру қағидаларын және ұялы байланыс желілерінде абоненттік нөмірді көшіру қызметтерін енгізу күнін бекіту туралы қағидаларына сәйкес ұсынады. Ұялы байланыс қызметтерін ұсынуды нақты тоқтату осы жағдайда донор оператор реципиент-оператордың ұялы байланыс қызметтерін ұсыну басталған күннен бастап жүргізеді.

Егер донор-оператормен жасалған ұялы байланыс қызметтерін көрсету шарты бойынша бірнеше абоненттік нөмір бөлінсе, мұндай шарт өз қолданысын көшірілген абоненттік нөмірге қатысты ғана тоқтатылады;

3) абоненттің көрсетілген ұялы байланыс қызметтерін төлеу бойынша өз міндеттемелерін орындамағанына байланысты күнтізбелік екі айдан астам уақыт ішінде кредиттік есеп айырысу тәртібі бойынша оған ұялы байланыс қызметін ұсынуды тоқтата тұру;

4) абоненттің егер де шартта өзгеше белгіленбесе, ұялы байланыс (кіріс және шығыс байланыс, қысқа мәтіндік хабарламаларды жіберу/алу, деректерді беруді қабылдау/беру) қызметтерін 12 айдың ішінде пайдаланбауы;

5) Қазақстан Республикасы Азаматтық кодексінің 401-бабында белгіленген шартты тоқтатудың өзге де негіздерінің басталуы.

Шартты бұзу, сондай-ақ абонентке ұялы байланыс қызметтерін беруді тоқтату оның өтелмеген берешектерді төлеу бойынша міндеттемелерін жоймайды.

Шарттың бұзылуы абонентке шарт жасасу кезінде берілген абоненттік нөмірге қызмет көрсетуде және алуда бас тартуға әкеп соғады. Абоненттік нөмірдің өзге байланыс операторына өтуіне байланысты шарт бұзылған кезде, абоненттік нөмірді алып тастау жүргізілмейді.

57. Ұялы байланыс қызметтерін көрсету кезінде ұялы байланыс операторы:

1) абоненттермен ұялы байланыс қызметтерін көрсету туралы шарттарды жасасады;  
2) өкілмен шарт жасасу кезінде өкіл өткізілген абоненттік нөмірлер туралы ақпарат береді;

3) олардың желісінде жұмыс істейтін абоненттік құрылғылардың сәйкестендіру кодтарының тізілімін жүргізеді;

4) ұялы байланыс операторлары ұялы байланыстың абоненттік құрылғыларын тіркеу қағидаларына сәйкес иесінің өтініші бойынша өз желісіндегі ұялы байланыстың абоненттік құрылғысының жұмысын сәйкестендіру коды бойынша тоқтата тұруға не жалғастыруға міндетті;

5) абоненттерге көрсетілетін байланыс қызметтері туралы егжей-тегжейлі ақпаратты ұсынады;

6) ұялы байланыс операторының желісінде абонент алған ұялы байланыс қызметтері, оларды пайдалану уақыты, ұқсас стандарттағы басқа желілер абоненттерінің телефон нөмірлерімен қосылыстары туралы ақпаратты автоматты түрде есепке алуды жүзеге асырады.

Сонымен қатар, қалааралық және халықаралық телефон байланысының қызметтерін, халықаралық роумингті қоса алғанда, абоненттің ортақ пайдаланылатын тіркелген телекоммуникация желісінің абоненттік құрылғыларымен қосылыстары, сондай-ақ абоненттің тарифтелмейтін қосылыстары тіркеледі.

Роумингке қосылуды ұялы байланыс операторы абоненттің өтініші бойынша жүзеге асырады.

Ұялы байланыс операторы өз абонентінің осындай роуминг-серіктестің еліне бару кезінде нақты уақыт режимінде қосылулар ұзақтығын қадағалауға мүмкіндік беретін жүйенің болмауына байланысты берешектің пайда болу мүмкіндігі туралы хабарлайды;

Роуминг-серіктестің шарттары туралы кез келген хабарлама қысқа мәтіндік хабарламалар немесе USSD-сұрау жіберу арқылы абонент басқа елге кіргенін тиісті растағаннан кейін абонентке жіберіледі.

7) ұялы байланыс операторларымен ұялы байланыс желілерінің жұмысын тоқтату Заңның 41-1-бабына сәйкес жүзеге асырылады.

- 8) лицензияға және техникалық нормативтерге сәйкес өз желісінің жұмысын қамтамасыз етеді;
- 9) абоненттік нөмірді көшірудің техникалық мүмкіндігін қамтамасыз етеді;
- 10) ұялы байланыс қызметтерін көрсету туралы шарттың талаптарына және абонент таңдаған тарифтік жоспарға сәйкес, ұялы байланыс қызметтерін көрсетеді, абоненттердің назарына қажетті ақпаратты, оның ішінде қысқа мәтіндік хабарламаларды жаппай тарату арқылы, бұған абоненттерден төлем алмай, көрсетілетін қызметтер, акциялар өткізу туралы ақпаратты жеткізеді;
- 11) қысқа мәтіндік хабарламаларды қолданысқа енгізілгенге дейін күнтізбелік отыз күннен кешіктірмей жаппай тарату жолымен тарифті өзгертеді;
- 12) абоненттің абоненттік құрылғысының және (немесе) абоненттің сәйкестендіру картасының бүлінгені (жойылғаны) не жоғалғаны (ұрланғаны) туралы өтініші келіп түскен немесе ауызша (кейіннен абоненттің өтініші ауызша жүгінген кезден бастап 12 сағаттан кешіктірілмей ұсыныла отырып) ұялы байланыс қызметін көрсетуді уақытша тоқтата тұрады;
- 13) абоненттің өтініші бойынша байланыс желілеріндегі авария кезінде және ұялы байланыс операторының кінәсінен байланыс болмаған кезде абоненттік төлемді қайта есептейді;
- 14) ұялы байланыс операторының желісін пайдалану жөніндегі нормативтік-техникалық құжаттарға сәйкес осы қызметті көрсету барысында анықталған ұялы байланыс қызметтерін көрсетудегі кемшіліктерді жояды;
- 15) абоненттерді байланыс жабдықтарының ішінара немесе толық ажыратылуына байланысты профилактикалық қызмет көрсету туралы және мұндай жұмыстарды жүргізу мерзімдері туралы осы жұмыстар басталғанға дейін кемінде күнтізбелік үш күн бұрын хабардар етеді;
- 16) абонентке өтініш нысанына (жазбаша және/немесе электрондық нысанда) байланысты оны алған сәттен бастап он бес жұмыс күнінен кешіктірмей абоненттің өтінішіне тиісті жауапты (жазбаша және/немесе электрондық нысанда) жібереді;
- 17) тегін негізде ай сайын (келесі есеп айырысу кезеңінен бастап) абонентке таңдалған тәсілге сәйкес ұялы байланыс қызметтері туралы ақпаратты жеке кабинет, мобильді қосымша арқылы, электрондық мекенжайға, сондай-ақ қажет болған жағдайда абоненттің талабы бойынша қағаз тасығышта, егер байланыс қызметтері үшін шотты жеткізу қызметі абоненттің таңдаған есептеу тәртібімен көзделсе, жеткізіп отырады (келесі есеп айырысу кезеңінен бастап);
- 18) абонентке көрсетілген ұялы байланыс қызметтері үшін артық төленген ақшаны қайтарады немесе оларды абонент келіскен кезде ұялы байланыс қызметтерін аванстау ретінде есептейді, сондай-ақ абоненттің дербес шотындағы жұмсалмаған ақша шартты

бұзған кезде қолма-қол және қолма-қол ақшасыз нысанда (абоненттің банктік дербес шотына немесе банк картасына) абоненттің ұялы байланыс қызметтері туралы өтініші тіркелген күннен бастап күнтізбелік отыз күн ішінде қайтарылуы мүмкін;

19) қосымша төлем алмай, абоненттердің өтініші бойынша шарттың мәтініне өзгерістер енгізеді:

тегін, атын, әкесінің атын, тұрғылықты орнын өзгертуге байланысты – жеке тұлға үшін;

ұйымның атауы, мемлекеттік тіркеу (қайта тіркеу) туралы анықтаманың не куәліктің деректемелері, орналасқан орны мен пошталық мекенжайының өзгеруіне байланысты – заңды тұлға үшін;

Қазақстан Республикасы заңнамасында көзделген өзге жағдайларда;

20) ұялы байланыс қызметтерін көрсету туралы жасасқан шарттардың есебін жүргізеді;

21) тәулік бойы режимінде ағымдағы есеп шотындағы ақшаның балансын тексеруді қамтамасыз етеді;

22) абонентке ұялы байланыс қызметтерін көрсетуді төлемді алғаннан кейін 3 (үш) сағат ішінде жаңартады;

23) өз желісінде абоненттер арасында мемлекеттік және орыс тілдеріндегі ақпараттық, қысқа мәтіндік хабарламалармен алмасуды қамтамасыз етеді;

24) әлеуметтік-мемлекеттік тапсырыс болған жағдайда, сондай-ақ құқық қорғау органдарына жәрдем көрсету мақсатында, абоненттерге заңды тұлғалардың, оның ішінде мемлекеттік органдардың оларға қажетті жағдайларда қысқа нөмірлерді резервтеумен, ақпараттық хабарламаларын жаппай таратуды қамтамасыз етеді;

25) зияткерлік қызметтер көрсетуге (лотерея, дауыс беру, телевикторина, викторина, анықтамалық-ақпараттық қызметтер, танысу қызметтері) қол жеткізу ұсынылған кезде ұялы байланыс операторы тарифтелетін жалғаным басталғанға дейін "Тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы" Қазақстан Республикасы Заңының 25-бабына сәйкес ақпарат ұсына отырып, осы жалғанымның құны туралы абонентті хабардар етеді;

Абонент телефон қосылысына келіскен жағдайда (яғни, абонент бұндай қосылуды үзбеген жағдайда) осы қосылуға төлем тарифке көбейтілген толық тарифтеу бірліктерінің саны бойынша телефон қосылысының ұзақтығына қарай анықталады.

Егер абонент мұндай қосылысқа келіспесе (яғни, тиісті хабарлауды алған соң осы қосылуды үзген жағдайда), онда қосылысты орнатуды ұйымдастыруға төлем алынбайды.

Егер байланыс операторы тарифтелетін қосылудың басталуына дейін абонентке осындай қосылыстың құны туралы хабарламаған жағдайда, онда зияткерлік қызметтерге (лотерея, дауыс беру, телевикторина, викторина, анықтамалық-ақпараттық қызметтер, танысу қызметтері) қол жеткізуді ұсынғаны үшін төлем алынбайды;

26) талап етілмеген, яғни осы тарифтік жоспарда абоненттер болмаған кезде тарифтік жоспарды жояды;

27) шұғыл медициналық, құқық қорғау, өрт, апат қызметтерден келетін ақпараттарды таратуды қоспағанда, абоненттерге түнгі уақытта (сағат 22:00-ден 06:00-ге дейін) бұрын абонент сұратпаған, қысқа мәтіндік хабарламаларды және/немесе мультимедиялық хабарламалар арқылы ақпараттарды (жарнамалық сипаттағы таратуларды) жіберу бойынша лимит белгілейді;

28) электрондық цифрлық қолтаңбаны (SIM-карта үшін) қолдау функциясымен абоненттің сәйкестендіру картасы бар болған кезде, абонентті таңдау бойынша ұсынады;

29) абонентке ұялы байланыс операторының және абоненттік құрылғының техникалық мүмкіндігіне сүйене отырып, қашықтан ұялы байланыстың абоненттік құрылғысына QR кодын (eSim) беру, жеткізу немесе жүктеу жолымен абонентті сәйкестендіру картасын алу мүмкіндігін береді.

58. Абоненттер үшін ұялы байланыс операторлары туралы және ұялы байланыс операторлары көрсеткен ұялы байланыс қызметтері туралы ақпарат мыналардан тұрады:

1) ұялы байланыс операторының атауы, оның пошталық мекенжайы, байланыс қызметтерін пайдаланушылар мен абоненттермен өзара әрекет ететін оның құрылымдық бөлімшелерінің атауы, олардың орналасқан орны, жұмыс тәртібі және байланыс телефондары;

2) уәкілетті органның ұялы байланыс операторына берген лицензиясының нөмірі және қолданылу мерзімі;

3) ұялы байланыс қызметтерін көрсету шарттары және тәртібі;

4) ұялы байланыс қызметтерін көрсетудегі шектеулер;

5) белгілі бір тарифтік жоспар шеңберінде ұялы байланыс қызметтерін ұсыну кезіндегі жеңілдіктер және ұялы байланыс қызметтеріне тарифтік жоспарлар;

6) тегін ұялы байланыс қызметтерінің тізбесі;

7) ұялы байланыс қызметтерін төлеу мерзімдері және нысандары;

8) абоненттердің өтініштерін қарау тәртібі;

9) абоненттің шағымдарын қарау тәртібі;

10) анықтамалық және жөндеу қызметтерінің (мұндай қызметтер болған жағдайда) телефон нөмірлері;

11) Көрсетілген ақпаратты мемлекеттік және орыс тілдерінде көрнекі және қолжетімді нысанда байланыс операторы ақпаратты ұялы байланыс операторының сайтында, абоненттерге қызмет көрсету пункттерінде және/немесе ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсету жүйесі арқылы орналастыруды қоса алғанда, қолжетімді тәсілдермен абоненттердің назарына жеткізеді.



59. Ұялы байланыс операторы бір қызметті көрсету үшін алдын ала төленген топтама бойынша қызметтерден басқа, өзге де қызметті міндетті түрде көрсету шарт деп есептемейді.

60. Ұялы байланыс қызметтерін абонентке ұялы байланыс операторы осы Қағидаларға сәйкес онымен шарт жасасқан сәттен бастап ұсынады. Есеп айырырудың аванстық тәртібін көздейтін тарифтік жоспарлар бойынша ұялы байланыс қызметтерін көрсету ұялы байланыс қызметтерін көрсету туралы шартта белгіленген тәртіппен және шарттарда, сондай-ақ тиісті тарифтік жоспарлардың талаптарына сәйкес төлем жасалғаннан кейін ғана жүзеге асырылады.

61. Ұялы байланыс операторы абоненттерге ұсынылатын тарифтік жоспарларды қалыптастырады. Оларға енгізілген тарифтік жоспарлардың тізбесін, ұялы байланыстың негізгі және қосымша қызметтерін және оларға тарифтерді, оларды пайдалану шарттарын, қолданылу мерзімін, абоненттік төлемақы алу кезеңділігін, енгізілген қызметтер көлемін оператор дербес айқындайды және операторға қолжетімді тәсілдермен абоненттердің назарына жеткізіледі.

Тарифтердің негізделген шығындар негізінде өзгеруін қоспағанда, қосылған тарифтік жоспарлардың көрсетілген шарттарына өзгерістер енгізуге жол берілмейді.

Бұл ретте ұялы байланыс операторы бір күнтізбелік айға тең қызмет көрсету мерзімімен есептеудің аванстық тәртібін және абоненттік төлемді көздейтін тарифтік жоспарлардың бірін қалыптастырады.

Бұл жағдайда қызмет көрсету мерзімі мерзімнің соңғы айының тиісті күнінде аяқталады.

Тарифтік жоспарда көзделген бір қызмет көлемі аяқталған кезде ұялы байланыс операторы абонентті осы тарифтік жоспарда көзделген басқа да қызметтерді алуға шектемейді. Сондай-ақ, тарифтік жоспарда көзделген қызметтер көлемі аяқталған кезде ұялы байланыс операторы бұл туралы абонентті хабардар етеді және қызметтердің қосымша көлемі үшін оның келісімімен ғана ақы алады.

62. Базалық тарифтік жоспарға қосылуды ұялы байланыс операторы жүзеге асырады:

1) осы тарифтік жоспарды өз бетінше таңдаған абонент үшін;

2) абонент басқа тарифтік жоспарды өз бетінше таңдамаған кезде нөмірді басқа ұялы байланыс операторының желісінен көшіру қызметін пайдаланған абонент үшін.

63. Абоненттік нөмірлерді байланыс желілері нөмірлемесі жоспарының өзгеруіне байланысты ауыстыру абоненттерді осындай ауыстыру себебі туралы абоненттерге алдын-ала хабарлаумен, ұялы байланыс операторымен қосымша төлемді алмай жүргізіледі. Байланыс желілерінің нөмірleme ресурсының жаппай өзгеруі кезінде ұялы байланыс операторы отыз күн бұрын абоненттерге бұқаралық ақпарат құралдары арқылы хабарлайды.

64. Абонент:

1) ұялы байланыс операторынан:

ұялы байланыс қызметтерінің мазмұны және оларды көрсету ерекшеліктері:

ұялы байланыс қызметтерін көрсету туралы шарт жасасу тәртібі;

тапсырыс берілген және алынған ұялы байланыс қызметтеріне төлем тәртібі, көрсетілген ұялы байланыс қызметтеріне есеп айырысу ерекшеліктері;

өтініштер, шағымдар беру және оларды қарау тәртібі, ұялы байланыс операторы қызметтерінің жұмысы режимдері туралы ақпаратты алады;

2) Егер тарифтік жоспарды ауыстыру абоненттің өтінішін беру арқылы ұялы байланыс операторы бөлген абоненттік нөмірді ауыстырумен байланысты болмаса, бір тарифтік жоспарды басқасына ауыстыруды тегін жүзеге асырады;

3) қосымша төлемге, егер тарифтік жоспарды ауыстыру абоненттік нөмірді ауыстыруға байланысты болса, ұялы байланыс операторына тиісті өтінішті бере отырып, бір тарифтік жоспардан келесі жоспарға ауыстыруды (егер бұл ұялы байланыс қызметтерін көрсету туралы шартпен көзделсе) жүзеге асырады. Абонент қолданыстағының орнына тапсырыс берген тарифтік жоспар бойынша ұялы байланыс қызметтері тиісті өтініш бергеннен кейін келесі күні көрсетіледі;

4) ұялы байланыс операторының техникалық мүмкіндігіне байланысты күнтізбелік отыз күнге тең қызмет көрсету мерзімімен аванстық есеп айырысу тәртібін және абоненттік төлемді көздейтін тарифтік жоспарлардың бірін қалыптастырады;

5) ұялы қызметтер көрсету туралы шартпен көзделген талаптарға сәйкес, ұялы байланыс операторының желісінде абоненттік нөмірді ауыстыруды жүзеге асырады;

6) есептеуде қателік болған, абоненттің өтінішінсіз ақылы ұялы байланыс қызметтерін көрсеткен жағдайда, ұялы байланыс қызметтерін пайдаланғанына төлемді қайта есептеуді немесе бұл қызметтерді пайдаланғанына төленген соманы қайтаруды талап етеді, сондай-ақ қолданыстағы тарифтік жоспардың мерзімі аяқталғанға дейін тарифтік жоспар өзгерген жағдайда;

7) көрсетілген ұялы байланыс қызметтерінің сапасына, ұялы байланыс операторы қызметі мен персоналы жұмысындағы кемшіліктерге, есеп айырысу кезіндегі қателіктерге шағым түсіреді;

8) жазбаша өтінішті не қысқа хабарлама жіберу жолымен және басқа да тәсілдермен, соның ішінде қызмет көрсету туралы автоматты қызмет көрсету жүйесімен береді қосымша ұялы байланыс қызметтері;

9) белгілі бір аумақта (әуежай, ұшақ және тағы басқалары) қолданылатын талаптарды, сондай-ақ, мүмкін болатын кедергілер немесе қауіпті жағдаяттар ( медициналық мекемелер, отынды сақтау және тиеу аумағы, автомобильдерде, жарылыс жұмыстарын жүргізу орындарында және т.б.) туындағанда шектеулерді сақтауы;

10) өтініш бойынша немесе ауызша (кейіннен өтінішті ауызша жүгінген сәттен бастап 12 сағаттан кешіктірмей бере отырып) ұялы байланыс операторына абоненттік құрылғының бүлінгені (жойылғаны), оны пайдалануды бұғаттау мақсатында

абоненттің сәйкестендіру картасының жоғалғаны (ұрланғаны) туралы хабарлайды. Қажет болған жағдайда байланыс операторы абоненттің осы сәйкестендіру картасын абоненттің құқықтарын растайтын қосымша мәліметтерді сұратады. Ұялы байланыс операторы абоненттің жоғалған сәйкестендіру картасын бұғаттағанға дейін абонент өзіне көрсетілген ұялы байланыс қызметтеріне ақы төлейді;

11) электрондық цифрлық қолтаңбаны (SIM-карта үшін) қолдау функциясымен абоненттің сәйкестендіру картасы бар болған кезде, өз таңдауы бойынша ұялы байланыс операторынан алады.

65. Ұялы байланыс желілерінде жарнамалық сипаттағы ақпараттық хабарламаларды тарату абоненттің келісімі болған жағдайда ғана рұқсат етіледі.

66. Ұялы байланыс операторымен басқа да қызмет алу шарттарын орындамаған жағдайда абоненттерге/пайдаланушыларға ұялы байланыс қызметтерін көрсету кезінде құқықтарын шектеуге жол берілмейді

67. Белгілі тарифтік жоспар бойынша көрсетілетін қызметке тарифтер аталған тарифтік жоспар бойынша қызмет көрсетілетін барлық абоненттерге бірдей қолданылады және Қазақстан Республикасының ұлттық валютасында белгіленеді.

68. Оператор тарифтік жоспарларда:

- 1) ұялы байланыстың көрсетілетін қызметтерінің тізбесін және олардың құнын;
- 2) осы тарифтік жоспар бойынша жеке шоттан ақшаны есептен шығару тәртібін;
- 3) тиісті тарифтік жоспар бойынша ұялы байланыс қызметтерін ұсынудың басқа шарттарын көрсетеді.

69. Қазақстан Республикасының аумағында орналасуына қарамастан, байланыс операторларының хабарламалары мен ақпараттарын беру немесе алу үшін технологиялық процестерде ұялы байланыс қызметтерін ұсынғаны кезінде Астана қаласының уақыты бойынша белгіленетін бірыңғай есеп және есептік уақыт белгіленеді.

70. Абонентке көрсетілген қызметтер үшін төлем шотын биллингтік жүйемен ұялы байланыс қызметтері үшін қалыптастыру үшін қосылыстардың ұзақтығын өлшеу жүйесінің және өлшем бірлігін қамтамасыз етудің мемлекеттік жүйесінің тізіліміне енгізілетін және қолданыстағы тексеру сертификаты бар деректерді беруді өлшеу жүйесінің деректері негіз болып табылады.

71. Ағымдағы есептік кезеңде абонент пайдаланған ұялы байланыс қызметтері, олардың пайдалану уақыты, ұзақтығы мен құны, басқа абоненттердің абоненттік нөмірлерімен барлық кіріс және шығыс қосылыстары туралы ақпарат өтеусіз ұсынылады.

72. Ұялы байланыс операторы нөмірді тергеннен кейін абоненттерді шақыруды міндетті түрде жүзеге асырады. Абонентті табысты шақырылу қолданылғаны туралы хабардар ету үшін ұзындығы секундына 1 қайталанбалы гудогі түрінде 425 Гц жиілікте акустикалық сигнал қолданылады, гудоктар арасында үзіліс ұзындығы 4 секунд. Ұялы

байланыс операторымен осы сигналдың орнына немесе алдына басқа акустикалық сигналдарды орнату абоненттің өтініші бойынша іске асырылады.

Бұл ретте акустикалық сигналдың дыбыс деңгейі жайлылық пен дауыстық қосылыстың дыбыс деңгейіне сәйкестігін ескереді.

73. Ұялы байланыс қызметтерін пайдалану кезінде қосылу ұзақтығын ұялы байланыс операторы кез келген адам абоненттік құрылғыдан жауап берген сәттен бастап шақырылатын абоненттік нөмір бойынша үзіліс сәтіне дейін (абоненттік құрылғының пернетақтасында сөйлесудің аяқталу пернесін немесе байланыс құралында көзделген өзге де әдісті басу), ұялы байланыс операторының желі коммутаторының автожауап берушілерінен басқа есептейді. Оператордың коммутаторының (немесе коммутаторға қосылымының) жауабы шақырылатын абоненттің жауабына теңестірілмейді және тиісті қосылымды тарифтеудің басталуы болып табылмайды.

Абоненттік құрылғыға шақырылатын абонент жауабына теңестірілетін жауап белгісі тиісті қосылу тарификациясының бастамасы болып табылады, оларға мыналар жатады:

автожауап берушімен жабдықталған абоненттік құрылғы;  
факсимильді аппарат.

74. Егер байланыс болмаса немесе Тараптардың бірінің абоненті төменде көрсетілген сигналдардың бірін алса, екінші Тарап оны сәтті байланыс ретінде есепке алмайды:

- 1) "шақыруды жолдауды бақылау" сигналына жауап болмаса;
- 2) "бос емес" сигналы;
- 3) "нөмір қолжетімді емес" сигналы;
- 4) нөмірдің қолжетімсіздігі туралы дауыстық хабарлама.

75. Желіаралық қосылыстардың ұзақтығын есептеу абоненттердің кез келген екі терминалынан "тоқтату" деген дабыл алғаннан кейін аяқталады. Қосылыстардың жалпы сомасының есеп айырысулары заңнамада белгіленген қосылыстар тарифтеуінің бірліктері көлемінде әрбір қосылыс ұзақтығының сомасына негізделеді.

76. Абоненттің ұялы байланыс қызметтеріне төлем жасауы тиісті тарифтік жоспар мен шарттың талаптары бойынша жүргізіледі, сонымен қатар, абоненттің таңдауы бойынша қолма-қол және (немесе) қолма-қол ақшасыз есеп айырысу нысаны қолданылады.

77. Абонент таңдап алған тарифтік жоспарға сәйкес, ұялы байланыс операторы мынадай есеп айырысу тәртібін жүзеге асырады:

- 1) кредиттік есеп айырысу тәртібі;
- 2) аванстық есеп айырысу тәртібі.

78. Кредиттік есеп айырысу кезінде ұялы байланыс операторының шотына ұялы байланыс қызметтерін төлеу үшін жеткілікті ақша түсуі қажет етілмейді. Абонент

байланыс қызметтерін ақшалай қаражатты алдын ала төлемей пайдаланады және оларды есептік кезең ішінде төлейді. Ұялы байланыс операторы абонентке ұялы байланыс операторының қолданыстағы тарифтеріне сәйкес ай сайын шотты ұсынады. Абонент алған ұялы байланыс қызметтерінің және өзге де қызметтердің құны есептік кезеңде қосылады.

Кредиттік есеп айырысуда абонент ұялы байланыс қызметтеріне лимит белгілеуіне болады. Бұл ретте лимиттің жоғарғы шегін байланыс операторы белгілейді.

Белгіленген лимит аяқталған кезде ұялы байланыс қызметін көрсету кіріс қоңырауларды санамағанда уақытша тоқтатылады.

79. Аванстық есеп айырысуда абонент ұялы байланыс қызметтерін төлеу үшін жеткілікті ақша дербес шотқа түскеннен кейін ұялы байланыс қызметтерін пайдаланады.

Абоненттің дербес шотында ұялы байланыс қызметтерін төлеуге ақша жоқ болған жағдайда, оператор Тізбеде көрсетілген нөмірлермен және операторға қызмет көрсетудің ақпараттық-анықтамалық жүйесімен қосылыстарды қоспағанда, шығыс қосылыстарды көрсетуді тоқтатады.

Дауыстық қоңырау соғуды жасау сәті кезінде абонент оператордан дербес шотта ақша жоқтығы жөнінде дауыстық хабарлама алады.

80. Абонент, ұялы байланыс операторы желісінен абоненттік құрылғыны және (немесе) сәйкестендіру картасын уақытша ажырату абоненттің осы Қағидаларды бұзуымен байланысты емес жағдайларда жүргізілген болса, барлық жағдайларда уақыт кезеңіне, бірақ бір айдан аспайтын мерзімге, абоненттік төлемақыны және өзге де ай сайынғы төлемдерді төлеуден босатылады.

81. Қазақстан Республикасы Үкіметінің 2004 жылғы 3 қыркүйектегі № 929 қаулысымен бекітілген Байланыс қызметтерін пайдаланушылар үшін қосылу тегін болып табылатын шұғыл медициналық, құқық қорғау, өрт, авариялық және басқа да қызметтердің тізбесінде көрсетілген қызметтерден хабарларды, сондай-ақ мемлекеттік әлеуметтік тапсырыс шеңберінде жолданған хабарларды таратуларды қоспағанда, ұялы байланыс желілерінде жарнама және ойын сипатындағы ақылы қысқаша мәтіндік және/немесе мультимедиялық хабарларды таратуға абоненттің өтініші болған кезде ғана жол беріледі.

Жарнама және ойын сипатындағы ақылы хабарларды алуға абоненттің өтініші болмаған жағдайда, осы қызметке қосылғаны, сондай-ақ осындай хабарларды алғаны үшін төлем алынбайды.

### **2.3-параграф. Интернетке қол жеткізу қызметтері**

82. Қандай да бір тарифтік жоспарда көзделген Интернетке қол жеткізу қызметтері барлық санаттағы пайдаланушыларға тең жағдайда көрсетіледі.

83. Абонент Интернетке қол жеткізу қызметтерін көрсету туралы шартта өзгеше белгіленбесе, абоненттік желіге қосуға жататын абоненттік құрылғыны ұсынады.

84. Байланыс операторы абоненттерге және (немесе) пайдаланушыларға көрсететін тіркелген, жылжымалы байланыс желілері (ұялы байланыс қызметтерін қоспағанда) және технологиялық байланысты Қызметтер арқылы Интернетке қол жеткізу қызметтерінің тізбесін ол Интернет желісінің пайдаланылатын сегментінің техникалық мүмкіндіктерін ескере отырып айқындайды.

85. Интернетке қол жеткізу операторы абоненттерге Интернетке қол жеткізу қызметтерін көрсетуге және олармен технологиялық жағынан байланысты ақпараттық және телекоммуникациялық қызметтерге қатысты ақпаратты ұсыну мақсатында ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсету жүйесін құрады.

86. Ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсету жүйесінде ақылы және тегін ақпараттық-анықтамалық қызметтер көрсетіледі.

Ақылы ақпараттық-анықтамалық қызметтерді көрсету тізбесі және шарттары Интернетке қол жеткізу қызметі туралы Шартпен анықталады.

87. Интернетке қол жеткізу қызметтерінің операторы тәулік бойы мынадай ақпараттық-анықтамалық қызметтерді тегін көрсетеді:

1) Интернетке қол жеткізу қызметтеріне арналған тарифтер туралы, Интернетке қол жеткізу қызметтерін көрсету аумағы туралы ақпарат беру;

2) абонентке оның дербес шотының жай-күйі туралы және абонент және (немесе) пайдаланушы алған қызметтер туралы ақпаратты қоса алғанда, интернетке қол жеткізу қызметтеріне ақы төлеу жөніндегі берешегі туралы: деректерді беруді өткізу уақыты, жылдамдығы, алынған және (немесе) берілген ақпарат көлемі туралы ақпаратты береді;

3) абоненттен интернетке қол жеткізу қызметтерін пайдалануға кедергі келтіретін техникалық ақаулар туралы ақпаратты қабылдау;

4) көрсетілетін интернетке қол жеткізу қызметтері туралы ақпарат беру.

**Ескерту. 87-тармақ жаңа редакцияда - ҚР Цифрлық даму, инновациялар және аэроғарыш өнеркәсібі министрінің 29.02.2024 № 107/НҚ (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі) бұйрығымен.**

88. Интернетке қол жеткізу қызметтерінің операторы биллинг арқылы абонент және (немесе) пайдаланушы алған қызметтер туралы ақпаратты: интернетке қол жеткізуді өткізу уақытын, жылдамдығын, алынған және (немесе) берілген ақпарат көлемін автоматты түрде есепке алуды жүзеге асырады.

**Ескерту. 88-тармақ жаңа редакцияда - ҚР Цифрлық даму, инновациялар және аэроғарыш өнеркәсібі министрінің 29.02.2024 № 107/НҚ (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі) бұйрығымен.**

89. Шартты жасасу, өзгерту және/немесе бұзу үшін операторға нысанын байланыс операторы белгілейтін абоненттің өтініші беріледі.

Абонентке Интернетке қол жеткізу қызметтерін ұсынудың техникалық мүмкіндігі бола тұра, Интернетке қол жеткізу қызметтерін көрсету шартын жасаудан бас тартуға байланыс операторына жол берілмейді.

90. Байланыс операторы абоненттің өтінішін мынадай құжаттар болған кезде белгіленген тәртіппен қабылдайды және тіркейді:

1) жеке тұлғалар үшін – өтініш берушінің жеке басын куәландыратын құжат;

2) заңды тұлғалар үшін – оның көрсетілген мекенжай бойынша тіркелгенін растайтын құжат немесе үй-жайды меншікке сатып алу, жалдау, (жалға алу) немесе қосымша жалдау (қосалқы жалға алу) туралы құжат, заңды тұлғаны мемлекеттік тіркеу немесе қайта тіркеу туралы анықтама немесе куәлік немесе (филиалды немесе өкілдікті есептік тіркеу туралы анықтама) қоса беріледі. Интернетке қол жеткізу қызметтерін көрсету мекенжайы бойынша оның тіркелгенін немесе үй-жайды меншікке сатып алғанын, қосымша жалдау (қосалқы жалдауды) кезінде: ұялы байланыс желілері арқылы Интернетке қол жеткізгенде; байланыс операторында абоненттің келісімі бойынша "электрондық үкіметтің" веб-порталынан жылжымайтын мүлікті тіркеу және оған құқықтар туралы ақпарат алу мүмкіндігі болған кезде берілмеуі мүмкін.

91. Шартты абонент операторға шартты бұзу туралы өтініш беру және оған нақты жұмсалған шығындарды төлеу арқылы біржақты тәртіппен бұзады. оператор Интернетке қол жеткізу қызметтерін көрсетуді іс жүзінде тоқтатуды абоненттің өтінішінде көрсетілген күннен бастап, бірақ Қазақстан Республикасы Азаматтық кодексінің 401-бабына сәйкес өтініш берілген күннен және уақыттан ерте емес жүргізеді.

92. Оператор Интернет желісіне қол жеткізу қызметін көрсету кезінде басқа ақылы қызметтерді ұсынусыз тек Интернет желісіне қол жеткізу қызметтерін ғана ұсынады.

93. Интернетке қол жеткізу қызметтерінің операторы Интернетке қол жеткізу қызметтерін көрсету кезінде:

1) абоненттерге көрсетілетін байланыс қызметтері туралы егжей-тегжейлі ақпаратты ұсынады;

2) Интернетке қол жеткізу қызметтерін шарттың талаптарына сәйкес көрсетеді және абоненттердің назарына қажетті ақпаратты, оның ішінде жаңа тарифтік жоспарлардың енгізілгені туралы бұқаралық ақпарат құралдары арқылы және абоненттермен жұмыс жүргізу орындарында жеткізеді;

3) байланыс операторының кінәсінен телекоммуникация желісіне қолжетімділік болмаған кезде абоненттік төлемді қайта есептейді;

4) абонентке Интернетке қол жеткізу қызметтерін тәулігіне 24 (жиырма төрт) сағат пайдалану мүмкіндігін қамтамасыз етеді;

5) Интернетке қол жеткізу қызметтерін көрсету барысында айқындалған осы қызметті көрсетудегі кемшіліктерді жояды;

6) абоненттерге желі жұмысын тоқтатуға әкеп соққан байланыс операторының желісіндегі авариялар туралы және аварияларды жоюдың болжанған мерзімдері туралы қолжетімді тәсілмен (бұқаралық ақпарат құралдары, сайттар, жеке кабинет, SMS-хабарламалар, телефон шалу) хабарлайды;

7) абоненттің жазбаша өтінішіне оны алған сәттен бастап он бес жұмыс күнінен кешіктірмей жазбаша жауап жібереді;

8) абонентке оның келісімі бойынша көрсетілген Интернетке қол жеткізу қызметтеріне артық төленген ақшалай қаражатты қайтарады не оларды Интернетке қол жеткізу қызметтеріне аванс ретінде есептейді;

9) абоненттердің өтініші бойынша қосымша төлем алмай, мыналарға байланысты абонентті қайта тіркеуді жүргізеді:

тегі, аты, әкесінің аты, тұрғылықты орнының өзгеруіне байланысты - жеке тұлға үшін;

ұйым атауының, мемлекеттік тіркеу (қайта тіркеу) туралы анықтаманың немесе куәлік деректемелерінің, орналасқан жері және пошталық мекенжайының өзгеруіне байланысты – заңды тұлға үшін;

тарифтік жоспардың өзгеруіне байланысты;

10) Интернетке қол жеткізу қызметтерін көрсету туралы жасасқан шарттардың есебін жүргізеді;

11) Интернетке қол жеткізу операторы абоненттен төлемді растауды алған немесе абонент интернетке қол жеткізу қызметтеріне ақы төлеу бойынша берешекті жойғандығын растайтын (интернетке қол жеткізу қызметтерін көрсетуді тоқтатқан кезде) құжаттарды ұсынған сәтінен бастап 24 (жиырма төрт) сағаттың ішінде абонентке интернетке қол жеткізу қызметтерін көрсетуді қалпына келтіреді;

12) интернет-ресурс арқылы абоненттерге тарифтік жоспарды ауыстыруды іске асыруға мүмкіндік береді;

13) абонентті бұл туралы телефон қоңырауы немесе қысқа мәтіндік хабарлама арқылы хабардар ете отырып және қажет болған жағдайда оларды қолданысқа енгізгенге дейін күнтізбелік отыз күннен кешіктірмей тарифтік жоспардың шарттарын өзгертеді және/немесе Интернетке қол жеткізу қызметтерінің тарифтік жоспарын жояды.

Бұл ретте тарифтік жоспарға енгізілген қызметтер көлемінің өзгеруіне байланысты Интернет желісіне қол жеткізу қызметіне тарифті арттыру телефон қоңырауы арқылы, сондай-ақ автоматты қызмет көрсету жүйесі арқылы алынған абоненттің келісімімен (өтінішімен) жүргізіледі.

14) абонент деректерді беру қызметінің сапасы нашарлағаны туралы өтінішті берген күнінен бастап күнтізбелік жеті күн ішінде сапасын қалпына келтіру бойынша қажетті шараларды қабылдайды және абоненттік төлемнің қайта есебін жүргізеді.



94. Интернетке қол жеткізу операторы туралы және Интернетке қол жеткізу операторы ұсынатын Интернетке қол жеткізу қызметтері туралы абоненттерге арналған ақпарат мыналарды қамтиды:

1) Интернетке қол жеткізу операторының атауы және (немесе) оның пошталық мекенжайы, интернетке қол жеткізу қызметтерін пайдаланушылармен және абоненттермен өзара әрекет ететін оның құрылымдық бөлімшелерінің атауы, олардың орналасқан жері, жұмыс тәртібі және байланыс телефондары;

2) Интернетке қол жеткізу қызметтерін көрсету шарттары мен тәртібі;

3) пайдаланылатын абоненттік интерфейстер және деректер беру хаттамалары;

4) Интернетке қол жеткізу қызметтерін көрсету кезіндегі шектеулер;

5) белгілі бір тарифтік жоспар шеңберінде Интернетке қол жеткізу қызметтеріне тарифтік жоспарлар және Интернетке қол жеткізу қызметтерін ұсыну кезіндегі жеңілдіктер;

6) тегін Интернетке қол жеткізу қызметтерінің тізбесі;

7) Интернетке қол жеткізу қызметтеріне ақы төлеу мерзімдері және нысандары;

8) абоненттердің өтініштерін қарау тәртібі;

9) абоненттің талап-арыздарын қарау тәртібі;

10) анықтамалық және жөндеу қызметтерінің (мұндай қызметтер болған жағдайда) телефон нөмірлері.

Көрсетілген ақпарат абоненттердің назарына көрнекі және қолжетімді нысанда мемлекеттік және орыс тілдерінде интернетке қатынау операторының қызметтері арқылы жеткізіледі.

95. Абонент/пайдаланушы өзге қызметті алу шарттарын орындамаған жағдайда интернетке қол жеткізу операторының абонентке/пайдаланушыға интернетке қол жеткізу қызметтерін көрсету кезінде оның құқықтарын шектеуге жол берілмейді.

96. Интернетке қол жеткізу қызметтерінің операторы абонентке интернетке қол жеткізу қызметтерін осы Қағидаларға сәйкес онымен шарт жасасқан сәттен бастап жиырма төрт сағаттан кешіктірмей ұсынады. Тарифтік жоспар бойынша алдын ала ақы төлеуді көздейтін интернетке қол жеткізу қызметтерін көрсету интернетке қол жеткізу қызметтерін көрсету туралы шартта белгіленген тәртіппен және шарттармен төлемді жасағаннан кейін жүзеге асырылады.

97. Қажеттілігіне қарай абонент:

1) Интернетке қол жеткізу қызметтері операторынан:

Интернетке қол жеткізу қызметтерін көрсету мазмұны мен ерекшеліктері;

Интернетке қол жеткізу қызметтерін көрсету туралы шарт жасасу тәртібі;

тапсырыс берілетін және алынған интернетке қол жеткізу қызметтеріне ақы төлеу тәртібі, көрсетілген интернетке қол жеткізу қызметтері үшін есеп айырысу ерекшеліктері;

өтініштер, талап-арыздар және оларды қарау тәртібі, интернетке қол жеткізу қызметі операторы қызметтерінің жұмыс тәртіптері туралы ақпаратты алады;

2) Интернетке қол жеткізу қызметтерін пайдаланғаны үшін төлемді қайта есептеуді немесе есептік қате кезінде осы қызметтерді пайдаланғаны үшін төленген соманы қайтаруды, абоненттің өтінішінсіз интернетке қол жеткізудің ақылы қызметтерін көрсетуді талап етеді;

3) көрсетілген интернетке қол жеткізу қызметтерінің сапасына, Интернетке қол жеткізу қызметтері операторының қызметтері мен персоналы жұмысындағы кемшіліктерге, есеп айырысу кезіндегі қателіктерге талап-арыз береді;

4) қосымша интернетке қатынау қызметтерін көрсету туралы өтініш береді;

5) Интернетке қол жеткізу қызметтеріне абоненттік немесе уақытына қарай есептелетін төлемді таңдайды немесе жүйеде қабылданатын және (немесе) жіберілетін ақпараттың көлемі бойынша интернетке қол жеткізу қызметтеріне ақы төлеуді жүзеге асырады;

6) Интернетке қол жеткізу қызметтерін тарифтік жоспармен белгіленген көлемде пайдаланады;

7) уақытында және интернетке қол жеткізу қызметтерін көрсету туралы шартпен белгіленген мерзімде интернетке қол жеткізу қызметтері үшін төлем енгізеді;

8) абонент интернетке қол жеткізу операторына ауызша өтініш білдірген жағдайда, шарттағы өзінің деректемелерін хабарлайды;

9) Интернетке қол жеткізу қызметтерін алу үшін техникалық реттеу саласындағы Қазақстан Республикасы заңнамасымен белгіленген талаптарға сәйкестікке сертификатталған абоненттік құрылғыларды пайдаланады.

98. Көрсетілетін интернетке қол жеткізу қызметтерінің тарифтері Қазақстан Республикасының ұлттық валютасында белгіленеді.

99. Телекоммуникация желісінің коммутациялық жабдығының құрамына кіретін деректер беруді өлшеу жүйесінен түсетін көрсетілген қызметтер туралы деректердің негізінде биилинг жүйесімен құрылған шот интернетке қатынау қызметтері абонентінің төлем жасауына негіздеме болып табылады.

Байланыс операторының деректерді беруді өлшеу жүйесі өлшем бірлігін қамтамасыз етудің мемлекеттік жүйесінің тізіліміне енгізіледі және қолданыстағы тексеру сертификаты болады.

100. Абоненттің пайдаланған интернетке қол жеткізу қызметтері туралы, оларды пайдалану уақыты, ұзақтығы мен құны туралы ақпарат, ағымдағы есепті кезеңде барлық алынған және берілген ақпарат аталған абонентке айына бір рет тегін электронды түрде ұсынылады.

101. Абоненттің барлық алған интернетке қол жеткізу қызметтерінің және басқа қызметтердің құны есептік кезең үшін жинақталады.

102. Абонент интернетке қол жеткізу қызметтеріне ақы төлеуді интернетке қол жеткізу қызметтері шартының талаптары бойынша жүргізеді.

103. Интернетке қол жеткізу қызметі операторы есеп айырысудың мынадай тәртібін жүзеге асырады:

- 1) кредиттік есеп айырысу тәртібі;
- 2) аванстық есеп айырысу тәртібі.

104. Кредиттік есеп айырысу тәртібі кезінде абоненттің интернетке қол жеткізу қызметтерін кредитке пайдалану мүмкіндігі бар және оны есептік кезең өткен соң төлейді. Интернетке қол жеткізу қызметі операторы ай сайын абонентке интернетке қол жеткізу қызметтерін көрсетуге арналған Шартта көзделген тарифтерге сәйкес шотты ұсынады.

105. Аванстық есеп айырысу тәртібі кезінде абоненттің өзінің жеке шотына интернетке қол жеткізу қызметтеріне ақы төлеу үшін жеткілікті ақшаны енгізгеннен кейін Интернетке қол жеткізу қызметтерін пайдалану мүмкіндігі бар.

Интернетке қол жеткізу қызметтеріне арналған шарт бұзылған кезде байланыс операторы абонентке өзінің жеке шотынан ақша қалдығын қайтарады. Абонентке тиесілі ақшаны қайтару абоненттің қайтару туралы өтініші тіркелген күннен бастап күнтізбелік отыз күн ішінде жүргізіледі.

106. Интернетке қол жеткізу операторының желісінен абоненттік құрылғыны уақытша ажырату абоненттің осы Қағидаларды және интернетке қол жеткізу қызметтеріне арналған Шартты бұзуымен байланысты емес мән-жайлармен жүргізілетін барлық жағдайларда абонент абоненттік төлемді төлеуден босатылады.

107. Абонент алдында интернетке қол жеткізу операторының берешегі қалыптасқан кезде абоненттің жазбаша өтініші негізінде интернетке қол жеткізу операторы не оған қолма-қол немесе қолма-қол ақшасыз есеп айырысу нысанын қолдана отырып ақшаны қайтарады не абонент келіскен кезде байланыс қызметтеріне ақы төлеуді аванстау ретінде есептейді.

108. Интернетке қоғамдық қол жеткізу пункттерінде интернетке қол жеткізу пайдаланушыларды авторизацияландырудан кейін интернетке қоғамдық қол жеткізу пунктіне байланыс қызметін көрсететін иеленушілеріне немесе байланыс операторларына беріледі.

109. Пайдаланушыны авторизацияландыру "Логин", "Пароль" жолы және "Парольды алу" белсенді элементі бар байланыс операторының немесе иесінің интернет-ресурсында пайдаланушыға тиесілі абоненттік нөмір бойынша жүзеге асырылады.

110. Интернетке қоғамдық қол жеткізу пунктінде интернетке қол жеткізуге рұқсат алу үшін пайдаланушы арнайы нысандағы "Логин" жолына абоненттік нөмірін енгізу арқылы авторланады және "Парольды алу" нысанының белсенді элементін пайдалану жолымен біржолғы дербес сәйкестендіргішке (парольге) сұрау салады.

111. Интернетке қоғамдық қол жеткізу қызметтерін көрсететін меншік иесі немесе байланыс операторы пайдаланушының "Логин" жолында көрсеткен абоненттік нөміріне бір реттік дербес сәйкестендіргіші (паролі) бар SMS-хабарлама жібереді не осы дербес сәйкестендіргіш (пароль) Интернетке қоғамдық қол жеткізу пункттерінде көзделген шарттарда қоңырау шалу арқылы алынуы мүмкін.

112. Пайдаланушының авторизациясы SMS-хабарламамен немесе арнайы нысандағы "Пароль" өрісіне қоңырау шалу арқылы алынған бір реттік дербес сәйкестендіргішті (парольді) енгізген кезде аяқталады және пайдаланушыға интернетке қолжетімділік беріледі.

113. Пайдаланушы алған біржолғы дербес сәйкестендіргіштің (парольдің) жарамдылық мерзімі интернетке қоғамдық қол жеткізу пунктінде пайдаланушының абоненттік құрылғысын Интернеттен ажыратқан сәтке дейін қолданылады.

114. Интернетке қоғамдық қол жеткізу пунктінде пайдаланушыға қайталап интернетке қол жеткізу қызметін көрсету осы Қағидалардың 110, 111 және 112-тармақтарына сәйкес жүзеге асырылады.

115. Елді мекендерде ұялы байланыс болмаған жағдайда, иесі жеке басын куәландыратын құжат бойынша пайдаланушының интернетіне кіруді жүзеге асырады.

Иесі осы тармақтың бірінші бөлігінде көзделген пайдаланушыларды есепке алудың электрондық журналын жүргізеді. Электрондық журналда пайдаланушының тегі, аты және әкесінің аты (бар болса), интернеттегі жұмыстың басталу және аяқталу уақыты, пайдаланушы жұмыс істеген иесінің компьютер нөмірі болады.