

**"Байланыс қызметтерін көрсету қағидаларын бекіту туралы" Қазақстан Республикасы Инвестициялар және даму Министрінің міндетін атқарушының 2015 жылғы 24 ақпандағы № 171 бұйрығына өзгерістер мен толықтырулар енгізу туралы**

Қазақстан Республикасы Инвестициялар және даму министрінің м.а. 2015 жылғы 4 желтоқсандағы № 1162 бұйрығы. Қазақстан Республикасының Әділет министрлігінде 2016 жылы 11 қаңтарда № 12842 болып тіркелді

**Р Қ А О - н ы ң е с к е р т п е с і !**

**Бұйрықтың қолданысқа енгізілу тәртібін 4-тармақтан қараңыз**

«Нормативтік құқықтық актілер туралы» 1998 жылғы 24 наурыздағы Қазақстан Республикасы Заңының 43-1 бабының 1-тармағына сәйкес **БҰЙЫРАМЫН:**

1. «Байланыс қызметтерін көрсету қағидаларын бекіту туралы» Қазақстан Республикасы Инвестициялар және даму министрінің міндетін атқарушының 2015 жылғы 24 ақпандағы № 171 бұйрығына (нормативтік құқықтық актілерді мемлекеттік тіркеу тізілімінде № 10999 болып тіркелген, «Әділет» ақпараттық-құқықтық жүйесінде 2015 жылғы 5 маусымда жарияланған) мынадай өзгерістер мен толықтырулар енгізілсін :

мынадай мазмұндағы 1-тармақтың 3) тармақшасымен толықтырылсын:

«3) осы бұйрыққа 3-қосымшаға сәйкес Интернетке қол жеткізу қызметтерін көрсету қағидалары бекітілсін.» ;

көрсетілген бұйрықпен бекітілген Телефон байланыс қызметтерін көрсету қағидаларында :

3 - т а р м а қ т а :

2) тармақша мынадай редакцияда жазылсын:

«2) абоненттер және (немесе) байланыс қызметтерін пайдаланушылар туралы қызметтік ақпарат (бұдан әрі – қызметтік ақпарат) – жеке тұлғалар үшін жеке сәйкестендіру нөмірін және заңды тұлғалар үшін бизнес-сәйкестендіру нөмірін қамтитын, абоненттер және (немесе) байланыс қызметтерін пайдаланушылар туралы мәліметтер, биллингтік мәліметтер және оларға көрсетілетін қызметтер туралы мәліметтер, абоненттік құрылғының желіде орналасқан жері, деректер беру желісіндегі мекенжайлары және деректер беру желісінде интернет-ресурстарға кіру мекенжайлары, интернет-ресурсты сәйкестендірушілер, деректер беру желісінің хаттамалары;»;

12) тармақша мынадай редакцияда жазылсын:

«12) байланыс операторы – Қазақстан Республикасының аумағында тіркелген, байланыс қызметтерін көрсететін заңды тұлға;»;

27) тармақша алынып тасталсын;

11-тармақтың 8) тармақшасы алынып тасталсын;  
12-тармақ мынадай мазмұндағы 15) тармақшамен толықтырсын:  
«15) телекоммуникация қызметтері үшін төлемдерді байланыс операторларының абоненттерге қызмет көрсетуге арналған үй-жайларда комиссиясыз қабылдауды қамтамасыз етеді. Төлеу түрін және нысанын байланыс операторы белгілейді.»;  
көрсетілген бұйрықпен бекітілген Ұялы байланыс қызметтерін көрсету қағидаларында :

2 - т а р м а қ т а :

2) тармақша мынадай редакцияда жазылсын:  
«2) абоненттер және (немесе) байланыс қызметтерін пайдаланушылар туралы қызметтік ақпарат (бұдан әрі – қызметтік ақпарат) – жеке тұлғалар үшін жеке сәйкестендіру нөмірін және заңды тұлғалар үшін бизнес-сәйкестендіру нөмірін қамтитын, абоненттер және (немесе) байланыс қызметтерін пайдаланушылар туралы мәліметтер, биллингтік мәліметтер және оларға көрсетілетін қызметтер туралы мәліметтер, абоненттік құрылғының желіде орналасқан жері, деректер беру желісіндегі мекенжайлары және деректер беру желісінде интернет-ресурстарға кіру мекенжайлары, интернет-ресурсты сәйкестендірушілер, деректер беру желісінің хаттамалары;»;  
мынадай мазмұндағы 2-1) және 11-1) тармақшалармен толықтырсын:  
«2-1) 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;» ;

«11-1) донор-оператор (бұдан әрі - донор) – байланыс желісінен абоненттік нөмірді көшіруді жүзеге асыратын ұялы байланыс операторы;»;

16) тармақша алынып тасталсын;  
мынадай мазмұндағы 29-1) тармақшамен толықтырсын:  
«29-1) реципиент-оператор (бұдан әрі - реципиент) – байланыс желісіне абоненттік нөмірді көшіруді жүзеге асыратын ұялы байланыс операторы;»;

32) тармақша мынадай редакцияда жазылсын:  
«32) ұялы байланыс операторы – Қазақстан Республикасының аумағында тіркелген, байланыс қызметтерін көрсететін заңды тұлға;»;

7-тармақтың екінші бөлігі мынадай редакцияда жазылсын:  
«Абоненттік құрылғылар ретінде кіріктірме модемдері бар ұялы телефондар, смартфондар, планшеттер және ноутбуктер, сондай-ақ USB-модемдер, ұтқыр Wi-Fi роутерлер және басқа да байланыс құралдары пайдаланылуы мүмкін.»;

10 - тармақ алынып тасталсын;  
мынадай мазмұндағы 10-1-тармақпен толықтырсын:  
«10-1. Ұялы байланыс операторлары абоненттерге Заңның 8-бабы 1-тармағының 8-5) тармақшасына сәйкес бекітілген қағидаларда көзделген мерзімдерде абоненттік

нөмірді көшіру қызметін көрсетеді.»

14-тармақтың бірінші бөлігі мынадай редакцияда жазылсын:

«14. Ұялы байланыс операторы Байланыс қызметтерін пайдаланушылар үшін қосылуы тегін болып табылатын шұғыл медициналық, құқық қорғау, өрт, авария, анықтама және басқа да қызметтердің тізбесін бекіту туралы» Қазақстан Республикасы Үкіметінің 2004 жылғы 3 қыркүйектегі № 929 қаулысына сәйкес (бұдан әрі – Шұғыл шақырулар) қосылыстарды ұсынуды қамтамасыз етеді. Шұғыл шақыруларға қосылу, сондай-ақ 1414 нөміріне қысқа хабарламалар байланыс операторларымен т а р и ф т е л м е й д і . » ;

15-тармақ мынадай редакцияда жазылсын:

«15. Ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсету жүйесінде ұялы байланыс операторымен байланыс (ақпараттық-анықтамалық) қызметтерін көрсетумен байланысты қызметтер тегін көрсетіледі.»;

16-тармақ мынадай мазмұндағы 4) тармақшамен толықтырсын:

«4) байланыс қызметтерін көрсетумен байланысты басқа да ақпараттық-анықтамалық қызметтер.»;

17-тармақ алынып тасталсын;

19-тармақты мынадай мазмұндағы 11-1) тармақшамен толықтырсын:

«11-1) абоненттік нөмірді ұялы байланыс желілерінде көшірген кезде абоненттің дербес шотында жұмсалмаған ақшалай қаражатты қайтару тәртібі»;

21-тармақ мынадай редакцияда жазылсын:

«21. Ұялы байланыс қызметтерін көрсету туралы шарт Қазақстан Республикасының азаматтық заңнамасындағы нормаларда негіздемелер бойынша, сондай-ақ Заңның 8-бабы 1-тармағының 8-5) тармақшасына сәйкес бекітілген Ұялы байланыс желілерінде абоненттік нөмірді көшіру қағидаларында көзделген тәртіпте бұзылады (өз қолданасын т о қ т а т а д ы ) . » ;

22-тармақта :

мынадай мазмұндағы 9-1) тармақшамен толықтырсын:

«9-1) абоненттік нөмірді көшірудің техникалық мүмкіндігін қамтамасыз етеді»;

келесі мазмұндағы 31) тармақшамен толықтырсын:

«31) ұялы байланыс қызметтері үшін төлемдерді байланыс операторларының абоненттерге қызмет көрсетуге арналған үй-жайларда комиссиясыз қабылдауды қ а м т а м а с ы з е т е д і . » ;

26-тармақ мынадай редакцияда жазылсын:

«26. Ұялы байланыс операторы абоненттерге ұсынатын тарифтік жоспарларды қалыптастырады. Тарифтік жоспарлар тізбесі, оларды пайдалану шарттары (олардың қолдану мерзімі немесе басқада шектеулер), оларға енгізілген ұялы байланыс қызметтерін және оларға тарифтерді ұялы байланыс операторы анықтайды және ұялы байланыс операторына қолжетімді тәсілдер арқылы абоненттердің назарына жеткізеді.»

;

Интернет желісіне қол жеткізу қызметтерін көрсету қағидаларын осы бұйрыққа қосымшаға сәйкес жаңа редакцияда жазылсын.

2. Қазақстан Республикасы Инвестициялар және даму министрлігінің Байланыс, ақпараттандыру және ақпарат комитеті (Т.Б. Қазанғап):

1) осы бұйрықтың Қазақстан Республикасы Әділет министрлігінде мемлекеттік тіркелуін;

2) осы бұйрық Қазақстан Республикасы Әділет министрлігінде мемлекеттік тіркелгеннен кейін күнтізбелік он күн ішінде мерзімді баспа басылымдарында және «Әділет» ақпараттық-құқықтық жүйесінде, сондай-ақ Қазақстан Республикасының нормативтік құқықтық актілерінің эталондық бақылау банкіне енгізу үшін Республикалық құқықтық ақпарат орталығына ресми жариялауға оның көшірмелерін баспа және электрондық түрде жіберуді;

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 күні 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 жетекшілік ететін Қазақстан Республикасының Инвестициялар және даму вице-министріне жүктелсін.

4. Осы бұйрық оның алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі және 2016 жылғы 1 қаңтардан бастап туындаған құқықтық қатынастарға таратылады.

Қазақстан Республикасы  
Инвестициялар және даму министрінің  
міндетін атқарушы А. Рау

«К Е Л І С І Л Д І» :  
Қазақстан Республикасы  
Ұлттық экономика министрі  
Е. Досаев

2015 жылғы 11 желтоқсан

Қазақстан Республикасы  
Инвестициялар және даму министрінің  
2015 жылғы 4 желтоқсанда № 1162  
бұйрығымен бекітілген



пайдаланатын абоненттің және (немесе) пайдаланушының бірегей логині (login) және паролі (password), аутентификациялық деректер ретінде абоненттік нөмір деп анықталуы мүмкін;

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

6) Интернетке қол жеткізу қызметтерінің операторы – Қазақстан Республикасы аумағында тіркелген, Интернетке қол жеткізу қызметтерін көрсететін заңды тұлға;

7) Интернетке қол жеткізу қызметі – Интернет желісін пайдалана отырып, деректерді қабылдау және беру бойынша қызмет;

8) 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;

9) 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;

10) пайдаланушы – Интернетке қол жеткізу қызметтерін алатын жеке немесе заңды тұлға;

11) техникалық мүмкіндік – байланыс операторының қолданыс аймағында абонентке Интернетке қол жеткізу қызметтерін көрсетуге қажетті жұмыс істейтін техникалық байланыс құралдары мен құрылғыларының болуы, сондай-ақ бос ресурстардың болуы;

Осы Қағидаларда Заңда берілген басқа да ұғымдар мен анықтамалар қолданылады.

## **2. Интернетке қол жеткізу қызметтерін көрсету тәртібі**

4. Байланыс операторының Интернетке қол жеткізу қызметтерін көрсету кезінде абоненттермен/пайдаланушылармен туындайтын өзара қарым-қатынастары мемлекеттік және орыс тілдерінде жүзеге асырылады.

5. Интернетке қол жеткізу қызмет операторлары жедел-іздістіру қызметі туралы заңнамада және Қазақстан Республикасының қылмыстық-процессуалдық заңнамасында белгіленген жағдайда және тәртіпте осы құқықты шектеу жағдайларын қоспағанда, телекоммуникация желілері бойынша берілетін ақпараттың құпиясын қамтамасыз етеді.

6. Мемлекеттік органдарға Интернетке қол жеткізу қызметтерін көрсету кезінде қажетті жағдайларда олардың талабы бойынша ақпараттық қауіпсіздікті қамтамасыз ету бойынша (ақпаратты қорғау бойынша) бірлескен жұмыстарды орындауға шарттар

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

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

9. Оператор абоненттермен/пайдаланушылармен тікелей өзара қарым-қатынас жасайтын байланыс операторы филиалдарының, кеңселерінің және басқа да ақпараттық орталықтарының, құрылымдық бөлімшелерінің жұмыс тәртібін белгілейді және ақпаратты абоненттердің/пайдаланушылардың назарына байланыс операторының интернет-ресурсында және (немесе) бұқаралық ақпарат құралдарында орналастыруды қоса алғанда, операторға қолжетімді тәсілдермен және (немесе) ақпаратты абоненттерге қызмет көрсету пунктерінде орналастыру арқылы жеткізеді.

10. Байланыс операторының абоненттерге және (немесе) пайдаланушыларға көрсететін Интернетке тіркелген, жылжымалы қол жеткізу арқылы қызметтердің және олармен технологиялық жағынан байланысты қызметтердің тізбесін байланыс операторы Интернет желісін пайдаланылатын сегментінің техникалық мүмкіндіктерін е с к е р е о т ы р ы п а н ы қ т а й д ы .

11. 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.

12. 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.

13. 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) абонент алған қызметтер: уақыты, деректер беруді өткізу жылдамдығы, алынған және (немесе) жіберілген ақпарат көлемі туралы ақпаратты қоса алғанда, абонентке оның жеке шотының жай-күйі туралы және Интернетке қол жеткізу қызметтеріне ақы төлеу бойынша берешегі туралы ақпарат беру;

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

4) көрсетілетін Интернетке қол жеткізу қызметтері туралы ақпарат беру.

14. Интернетке қол жеткізу қызметтерінің операторы абонент алған қызметтер: уақыты, Интернетке қол жеткізуді өткізу жылдамдығы, алынған және (немесе) жіберілген ақпарат көлемі туралы ақпаратты биллинг арқылы автоматты есепке алуды

15. Интернетке қол жеткізу қызметтері жеке тұлғаларға жария шарт болып табылатын интернетке қол жеткізу қызметтерін көрсету туралы шарт негізінде көрсетіледі және ол абоненттің шарт жасасу туралы өтінішті беру жолымен құптағанынан кейін қолданысқа енгізіледі.

Интернетке қол жеткізу қызметтері заңды тұлғаларға жазбаша түрде жасалатын Интернетке қол жеткізу қызметтерін көрсету туралы жеке шарттың (бұдан әрі - Шарт) негізінде көрсетіледі.

16. Шарт жасасу үшін операторға өтініш беріледі, оның нысанын байланыс операторы белгілейді.

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

17. Байланыс операторы өтінішті мынадай құжаттар болған жағдайда белгіленген тәртіппен қабылдайды және тіркейді:

1) жеке тұлға үшін – оның көрсетілген мекенжай бойынша тіркелгенін растайтын құжат немесе тұрғын үй-жайды жеке меншікке сатып алу, жалға (арендаға) алу немесе қосалқы жалға, субарендаға алу туралы құжат, сондай-ақ өтініш берушінің жеке басын растайтын құжат. Депозит (алдын ала төлеу) енгізілетін жағдайда, сондай-ақ Интернетке ұялы байланыс желісі арқылы қол жеткізу жағдайында Интернетке қол жеткізу қызметтерін көрсету мекенжайы бойынша оның тіркелуін растайтын құжат немесе үй-жайды меншікке сатып алу, жалға (арендаға) алу немесе қосалқы жалға, субарендаға алу туралы құжат ұсынылмауы мүмкін;

2) заңды тұлғалар үшін – оның көрсетілген мекенжай бойынша тіркелгенін растайтын құжат немесе үй-жайды меншікке сатып алу, жалға (арендаға) немесе қосалқы жалға (субарендаға) алу туралы құжат және заңды тұлғаны мемлекеттік тіркеу немесе қайта тіркеу туралы анықтама немесе куәлік (филиалды немесе өкілдікті есептік тіркеу туралы анықтама). Интернет желісіне ұялы байланыс желілері арқылы қол жеткізу жағдайында Интернетке қол жеткізу қызметтерін ұсыну мекенжайы бойынша тіркелуін растайтын құжат немесе үй-жайды меншікке сатып алу, жалға (арендаға) немесе қосалқы жалға (субарендаға) алу туралы құжат ұсынылмауы мүмкін.

18. Интернетке қол жеткізу қызметтерінің операторы абонентке Шартты жасасуға және орындауға қажетті ақпаратты ұсынады. Көрсетілген ақпарат көрнекі және қолжетімді түрде абоненттің және (немесе) пайдаланушының назарына бұқаралық ақпарат құралдары, ақпараттық-анықтамалық қызметтер арқылы, сондай-ақ Интернетке қол жеткізу операторының интернет-ресурсы арқылы тегін жеткізіледі.

19. Шарт мынадай деректемелерді қамтиды:

- 1) байланыс операторының атауы;
- 2) шарттың мәні;



- 3) қызметтерді көрсетудің жалпы шарттары;
- 4) шарттың қолдану мерзімі және оны өзгерту және бұзу шарттары;
- 5) байланыс қызметтерін есептеу тәртібі, шотты жеткізу тәсілі;
- 6) есеп айырысу тәртібі мен мерзімдері;
- 7) абоненттің құқықтары мен міндеттері;
- 8) байланыс операторының құқықтары мен міндеттері;
- 9) тараптардың жауапкершілігі және дауларды реттеу;
- 10) өзге де шарттар;

11) байланыс операторының заңды мекенжайы мен деректемелері (есеп айырысу шотының деректемелері, егер көрсетілетін қызметтер лицензияланатын болса, берілген лицензияның деректемелері);

12) абонент туралы мәліметтер: пошталық мекенжайы, электрондық пошта мекенжайы, телефон нөмірі (заңды тұлғалар үшін – пошталық мекенжайы, бизнес-сәйкестендіру нөмірі; жеке тұлғалар үшін – жеке сәйкестендіру нөмірі).

13) қазіргі заңнамаға сәйкес Интернетке қолжетімдік қызметін ұсыну бойынша талап және шектеу.

20. Шарт Қазақстан Республикасының азаматтық заңнамасының нормаларында көзделген жағдайларда бұзылады (өзінің қолданылуын тоқтатады).

21. 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 қол жеткізу болмаған жағдайда, абоненттік төлемді қайта есептеуді жүргізеді;

4) абонентке Интернетке қол жеткізу қызметтерін тәулігіне 24 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 және т.с.с.) хабарлайды;

7) абоненттің жазбаша өтінішіне оны алған сәттен бастап күнтізбелік он бес күннен 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 тоқтата тұрған жағдайда) құжаттарды ұсынған сәтінен бастап 24 сағаттың ішінде абонентке Интернетке қол жеткізу қызметтерін көрсетуді қалпына келтіреді;

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

13) бұл туралы олардың қолданысқа енгізілуіне бір айдан кем емес мерзімде ескертіп, абоненттің келісімі бойынша байланыс қызметінің тариф шарттарын өзгертеді;

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.

22. 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)  
т е л е ф о н н ө м і р л е р і .

Көрсетілген ақпарат абоненттердің назарына көрнекі және қолжетімді нысанда мемлекеттік және орыс тілдерінде Интернетке қатынау операторының қызметтері  
а р қ ы л ы ж е т к і з і л е д і .

23. 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.

24. 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.

25. 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 е р е к ш е л і к т е р і ;

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 қателік болған жағдайда, абоненттің өтінішінсіз ақылы Интернетке қол жеткізу қызметтерін көрсеткен жағдайда, осы қызметтерді пайдаланғаны үшін төленген с о м а н ы қ а й т а р у д ы т а л а п е т е д і ;

- 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 а с ы р а д ы ;

- 6) Интернетке қол жеткізу қызметтерін тарифтік жоспармен белгіленген көлемде

п а й д а л а н а д ы ;

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.

## **1. параграф. Интернетке қол жеткізу қызметтері үшін есептеулер**

26. Көрсетілетін Интернетке қол жеткізу қызметтерінің тарифтері Қазақстан Республикасының ұлттық валютасында белгіленеді.

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

Байланыс операторының деректер беруді өлшеу жүйесі өлшеулердің бірлігін қамтамасыз етудің мемлекеттік жүйесінің тізіліміне енгізілуі және қолданыстағы тексеру сертификаты болуы тиіс.

28. 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.

29. Абоненттің барлық алған Интернетке қол жеткізу қызметтерінің және басқа қызметтердің құны есептік кезең үшін жинақталады.

30. Абонент Интернетке қол жеткізу қызметтеріне ақы төлеуді Интернетке қол жеткізу қызметтері шартының талаптары бойынша жүргізеді.

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

1) кредиттік есеп айырысу тәртібі;

2) аванстық есеп айырысу тәртібі.

32. 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.

33. 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 шартты бұзған жағдайда Интернетке қол жеткізу қызметтері операторы абонентке оның жеке шотынан ақшаның қалдығын қайтаруды жүргізеді. Абонентке тиесілі ақшаны қайтару абоненттің қайтару туралы өтініші тіркелген күннен бастап күнтізбелік отыз күн ішінде жүргізіледі.

34. 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.

35. Интернетке қол жеткізу операторының абонент алдындағы берешегі болған жағдайда, Интернетке қол жеткізу операторы абоненттің жазбаша өтініші негізінде оған қолма-қол немесе қолма-қол ақшасыз есеп айырысу нысанын қолданумен ақшаны абоненттің келісімі бойынша қайтарады не байланыс қызметтеріне төлемді аванс ретінде есептейді.