

## Об утверждении Правил оказания услуг связи

### *Утративший силу*

Постановление Правительства Республики Казахстан от 30 декабря 2011 года № 1718. Утратило силу постановлением Правительства Республики Казахстан от 10 августа 2015 года № 623

**Сноска. Утратило силу постановлением Правительства РК от 10.08.2015 № 623 (вводится в действие со дня его первого официального опубликования).**

### ПРЕСС-РЕЛИЗ

### П р и м е ч а н и е Р Ц П И .

**В соответствии с Законом РК от 29.09.2014 г. № 239-V ЗРК по вопросам разграничения полномочий между уровнями государственного управления см. приказ и.о. Министра по инвестициям и развитию Республики Казахстан от 24 февраля 2015 года № 171.**

В соответствии с подпунктом 14-7) статьи 7 Закона Республики Казахстан от 5 июля 2004 года "О связи" Правительство Республики Казахстан

### **П О С Т А Н О В Л Я Е Т :**

1. Утвердить прилагаемые:

- 1) Правила оказания услуг телефонной связи;
- 2) Правила оказания услуг сотовой связи;
- 3) Правила оказания услуг доступа к сети Интернет.

2. Настоящее постановление вводится в действие по истечении десяти календарных дней со дня первого официального опубликования, за исключением пунктов 30 и 31 Правил оказания услуг доступа к сети Интернет, которые вводятся в действие с 1 января 2012 года.

*Премьер - Министр*

*Республики Казахстан*

*К. Масимов*

У т в е р ж д е н ы

постановлением

Правительства

Р е с п у б л и к и К а з а х с т а н

от 30 декабря 2011 года № 1718

## **Правила оказания услуг телефонной связи**

### **1. Общие положения**

1. Настоящие Правила оказания услуг телефонной связи (далее – Правила) разработаны в соответствии с Гражданским кодексом Республики Казахстан от 1 июля 1999 года, Законом Республики Казахстан от 5 июля 2004 года "О связи" (далее – Закон "О связи") и определяют порядок оказания услуг фиксированной телефонной связи (далее – услуги телефонной связи).

2. Настоящие Правила не регулируют оказание услуг телефонной связи посредством подвижной сети радиотелефонной или радиосвязи, корпоративной и выделенной сети телекоммуникаций, не имеющих выхода на сеть телекоммуникаций общего пользования.

3. Основные понятия, используемые в настоящих Правилах:

1) абонент – физическое или юридическое лицо, с которым заключен договор на оказание услуг связи с выделением для этих целей абонентской линии, абонентского номера и (или) идентификационного кода;

2) служебная информация об абонентах – сведения об абонентах (телефонные номера, почтовый адрес, индивидуальный идентификационный номер для физических лиц и реквизиты (бизнес-идентификационный номер, данные свидетельства о постановке на учет по налогу на добавленную стоимость) для юридических лиц), биллинговые сведения и сведения о предоставляемых абонентам услугах;

3) абонентская линия – линия связи, являющаяся частью местной сети телекоммуникаций и соединяющая абонентское устройство со средствами телекоммуникаций этой сети;

4) абонентский номер – телефонный номер, выделяемый абоненту при заключении договора на оказание услуг телефонной связи, по которому идентифицируется терминал, подключенный к телефонной сети при соединении с ним других терминалов;

5) абонентское устройство – средство связи индивидуального использования, формирующее сигналы электрической связи для передачи или приема заданной абонентом информации и подключаемое к сети оператора связи;

6) автоматическая система обслуживания – способ телефонного соединения без заказной системы обслуживания, при котором пользователь самостоятельно набирает абонентский номер, необходимый для соединения с вызываемым терминалом;

7) внутрizonовая телефонная связь – телефонное соединение между пользовательским (оконечным) оборудованием, подключенным к местной телефонной сети и размещенным в пределах одной зоны нумерации;

8) канал связи – комплекс средств телекоммуникаций и среды распространения, обеспечивающий передачу сигнала между средствами телекоммуникаций в полосе частот или со скоростью передачи, характерной для

данного канала связи. В зависимости от вида связи каналы подразделяются на телефонные, телеграфные, передачи данных, а по территориальному признаку – на международные, междугородные, зонавые и местные;

9) сеть связи – технологическая система, включающая в себя средства и линии связи, которая предназначена для телекоммуникаций или почтовой связи;

10) управление сетью связи – совокупность организационно-технических мероприятий, направленных на обеспечение функционирования сети связи, в том числе регулирование потока нагрузки (трафика);

11) линии связи – линии передачи (кабельные, радиорелейные, спутниковые и другие), физические цепи и линейно-кабельные сооружения связи, в том числе магистральные (международные и междугородные);

12) услуги связи – деятельность по приему, обработке, хранению, передаче, перевозке, доставке почтовых и специальных отправок, почтовых переводов денег или сообщений телекоммуникаций;

13) оказание услуг связи – деятельность операторов связи, заключающаяся в предоставлении пользователям услуг связи;

14) пользователь услугами телефонной связи (далее – пользователь) – физическое или юридическое лицо, получающее услуги телефонной связи;

15) оператор связи – физическое или юридическое лицо, оказывающее услуги с в я з и ;

16) зона действия оператора связи – территория, на которой оператор связи оказывает услуги телефонной связи;

17) биллинг – программно-аппаратный комплекс, предназначенный для автоматического выполнения операций учета услуг, предоставляемых абонентам, а также их тарификации и выставления счетов для оплаты;

18) соединительная линия – комплекс технических средств, включающих в себя линию связи и части станционного оборудования, обеспечивающая взаимодействие между присоединяющей и присоединяемой сетями телекоммуникаций ;

19) местная сеть телекоммуникаций – сеть и средства телекоммуникаций, предназначенные для осуществления электрической связи на территории населенного пункта. Местные сети телекоммуникаций подразделяются на городские и сельские в зависимости от статуса населенного пункта;

20) местная телефонная связь – телефонное соединение между абонентами, пользователями, находящимися в пределах одной местной сети телекоммуникаций ;

21) система повременного учета стоимости местных телефонных соединений (далее – повременный учет местных телефонных соединений) – совокупность технологии методов учета местных телефонных соединений, обеспечивающих

расчет суммы платежей за использование услуг местной сети телекоммуникаций;

22) заказная система обслуживания – система обслуживания потребителей услуг телекоммуникаций по их обращению для предоставления различных видов телефонных соединений (международной, междугородной, местной, сотовой связи и др.) и других дополнительных видов услуг, в ходе предоставления телефонных соединений в течение определенного времени полуавтоматическим и ручным способами, с помощью одного и/или более операторов-телефонистов с использованием оборудования ручного обслуживания;

23) комбинированная система оплаты услуг – система оплаты, при которой сумма платежей пользователя связи за определенный период времени состоит из:

постоянной составляющей – платы за предоставление абонентской линии независимо от ее типа в постоянное пользование абоненту и определенное количество единиц тарификации местных соединений;

повременной составляющей – платы за предоставление телефонного соединения в зависимости от его фактической продолжительности в единицах тарификации ;

24) повременная система оплаты услуг – система оплаты услуг, при которой сумма платежей пользователя связи за определенный период времени включает плату за предоставление телефонного соединения в зависимости от его фактической продолжительности в единицах тарификации;

25) сеть телекоммуникаций общего пользования – сеть телекоммуникаций, доступная для пользования физическим и юридическим лицам;

26) единица тарификации – единица измерения времени, количества или объема информации, за которые взимается плата для соответствующего вида услуги связи, являющаяся обязательной для операторов связи и владельцев сетей всех категорий, входящих в единую сеть телекоммуникаций Республики К а з а х с т а н ;

27) сеть телекоммуникаций – совокупность средств телекоммуникаций и линий связи, обеспечивающих передачу сообщений телекоммуникаций, состоящая из коммутационного оборудования (станций, подстанций, концентраторов), линейно-кабельных сооружений (абонентских, соединительных линий и каналов), систем передачи и абонентских устройств;

28) владелец сети телекоммуникаций – физическое или юридическое лицо, которому принадлежит часть сети телекоммуникаций общего пользования и (или ) соответствующая категория единой сети телекоммуникаций;

29) средства телекоммуникаций (средства связи) – технические устройства, оборудование, системы и программные средства, позволяющие формировать, передавать, принимать, хранить, обрабатывать, коммутировать электромагнитные или оптические сигналы или управлять ими;

- 30) сообщения телекоммуникаций – информация, передаваемая с помощью средств телекоммуникаций;
- 31) организация абонентского доступа к сети телекоммуникаций – организационно-технические мероприятия по подключению к сети телекоммуникаций общего пользования, обеспечивающие возможность оказания услуг телефонной связи;
- 32) абонентская фиксированная система оплаты услуг телефонных соединений (далее – абонентская система оплаты услуг) – система оплаты услуг, при которой сумма платежей пользователя связи за определенный период времени включает плату за предоставление абонентской линии независимо от ее типа в постоянное пользование абоненту и плату за предоставление местного телефонного соединения в зависимости от его средней продолжительности в расчете на одного абонента;
- 33) терминал – окончное оборудование, подключаемое к абонентской линии как средство формирования голосовой информации, письменного текста, изображений и других способов формирования сигналов для передачи и (или) приема по каналам связи заданной пользователем информации;
- 34) спаренная схема включения терминалов – способ включения двух терминалов в единую абонентскую линию, при котором невозможно одновременно соединение для этих двух терминалов;
- 35) трафик – потоки вызовов, сообщений и сигналов, создающих нагрузку на средства связи;
- 36) прямой провод – физическая линия, являющаяся частью местной сети телекоммуникаций, обеспечивающая прямую связь между средствами телекоммуникаций;
- 37) правительственная связь – специальная защищенная связь для нужд государственного управления;
- 38) физическая линия – металлические провода или оптические волокна, образующие направляющую среду для передачи сообщений телекоммуникаций;
- 39) мини-автоматические телефонные станции (далее – мини-АТС) – терминалы с количеством абонентских номеров не более 128, с нагрузкой не более 0,15 Эрланг на абонентскую линию;
- 40) крупная авария – повреждение линии связи или коммутационного оборудования емкостью 100 и более абонентских линий;
- 41) электрическая связь (телекоммуникация) – передача или прием знаков, сигналов, голосовой информации, письменного текста, изображений, звуков по проводной, радио-, оптической и другим электромагнитным системам.

**Сноска. Пункт 3 с изменениями, внесенными постановлением Правительства РК от 31.10.2012 № 1388 (вводится в действие по истечении десяти календарных**

дней после первого официального опубликования).

4. Во время чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера государственные органы имеют право приоритетного использования, а также приостановления деятельности любых сетей и средств связи в соответствии с законодательством Республики Казахстан, за исключением правительственной связи.

5. Взаимоотношения оператора телефонной связи с абонентами, возникающие при оказании услуг телефонной связи, осуществляются на государственном и/или русском языках.

6. Операторы связи обеспечивают тайну телефонных переговоров, осуществляемых через сети телекоммуникаций, а также непосредственной информации о них, за исключением случаев ограничения этого права в случаях и порядке, установленных законами Республики Казахстан.

7. Услуги телефонной связи оказываются на основании договора между оператором связи и абонентом (далее – Договор).

## 2. Порядок оказания услуг телефонной связи

8. Услугами телефонной связи являются:

- 1) услуги местной телефонной связи;
- 2) услуги внутризоновой и междугородной телефонной связи;
- 3) услуги международной телефонной связи.

Услуги телефонной связи обеспечивают предоставление возможности осуществления местных, междугородных и международных телефонных соединений с терминала и с таксофона, а также соединений с сетями телекоммуникаций других операторов связи автоматическим способом или заказной системой обслуживания.

9. Услуги телефонной связи оказываются на равных условиях всем категориям абонентов и пользователей.

10. Не допускается:

- 1) навязывание оператором связи абоненту иных платных услуг при оказании ему услуг телефонной связи;
- 2) ограничение оператором связи прав абонента при оказании ему услуг телефонной связи в случае неисполнения им условий получения иной услуги.

11. Абонент:

- 1) если он является физическим лицом, выбирает абонентскую, повременную или комбинированную систему оплаты услуг;
- 2) пользуется услугами телефонной связи в необходимом ему объеме в пределах допустимых нагрузок;

3) может устанавливать лимит на междугородное или международное телефонное соединение ;

4) требует письменно перерасчета платы за услуги телефонной связи, уплаченной в период отсутствия связи не по вине абонента, при авариях на телефонных сетях, за оказание без согласия абонента иных платных услуг;

5) пользуется бесплатно телефонной связью для вызовов экстренных оперативных служб согласно перечню экстренной медицинской, правоохранительной, пожарной, аварийной, справочной и других служб, соединение с которыми для пользователей услугами связи является бесплатным, утвержденному постановлением Правительства Республики Казахстан от 3 сентября 2004 года № 929 ;

6) расторгает Договор в одностороннем порядке, известив об этом оператора связи письменно за тридцать дней до даты расторжения Договора;

7) отказывает письменно от внесения его номера в списки абонентов справочно-информационной службы ;

8) использует в пределах допустимых технических нагрузок терминал, разрешенный к эксплуатации на местной сети телекоммуникаций;

9) своевременно и в полном объеме производит оплату оказанных ему услуг телефонной связи ;

10) сообщает немедленно оператору связи о неисправностях на сетях телефонной связи ;

11) обеспечивает доступ представителям оператора связи в помещения и на территории, где расположены терминалы и средства связи, для их осмотра, ремонта и технического обслуживания ;

12) сообщает оператору связи в месячный срок о своем выбытии, о продаже телефонизированных помещений, об изменении фамилии, об изменении адреса;

13) содержит абонентскую линию и терминал в своем помещении в исправном состоянии .

## 12 . Оператор связи :

1) прекращает или ограничивает оказание услуг телефонной связи при нарушении абонентом, пользователем условий Договора, настоящих Правил, а также при аварийной ситуации либо при угрозе жизни и безопасности граждан;

2) производит в одностороннем порядке перерасчет стоимости услуг телефонной связи в случае приобретения или утраты льгот по оплате услуг телефонной связи ;

3) в течение десяти календарных дней после оплаты абонентом стоимости подключения к телефонной сети с присвоением номера абонентского терминала начинает оказывать услуги телефонной связи;

4) ведет учет и контроль количества и качества оказываемых услуг

телефонной связи, принимает меры по предупреждению и устранению нарушений ;

- 5) проводит техническое обслуживание и проверку приборов учета;
- 6) принимает в течение трех календарных дней со дня подачи абонентом заявления об ухудшении качества услуг телефонной связи необходимые меры по восстановлению качества и производит перерасчет абонентской платы;
- 7) оказывает услуги телефонной связи согласно национальным стандартам и техническим нормам в отрасли связи;
- 8) устраняет по заявлению абонента станционные и линейные повреждения;
- 9) выставляет счета за оказанные услуги телефонной связи один раз в месяц;
- 10) производит перерасчет абонентской платы за период фактического бездействия терминала не по вине абонента;
- 11) информирует абонента об авариях на телефонных сетях и о предполагаемых сроках устранения этих аварий;
- 12) письменно извещает абонента за 15 дней о замене абонентского номера и (или) об отключении терминала с указанием причин;
- 13) письменно извещает абонентов об изменении тарифов на услуги телефонной связи не позднее, чем за 15 дней до введения их в действие;
- 14) возобновляет бесплатно доступ к услугам телефонной связи, отключенным за несвоевременную оплату, в течение двадцати четырех часов с момента погашения задолженности;
- 15) представляет по требованию абонента информацию, связанную с оказанием ему услуг телефонной связи.

**Сноска. Пункт 12 с изменением, внесенным постановлением Правительства РК от 23.07.2013 № 735.**

13. Вызов экстренной медицинской (103), правоохранительной (102), противопожарной (101), аварийной (104), спасения (112), справочной (118) служб посредством набора номеров единых на всей территории Республики Казахстан для пользователей является бесплатным. Отключение и (или) ограничение связи с указанными номерами не допускается.

### **3. Особенности оказания услуг междугородной и/или международной телефонной связи при выборе оператора междугородной и/или международной телефонной связи**

14. Операторы связи обеспечивают на своих сетях каждому пользователю услугами связи техническую возможность свободного выбора оператора междугородной и/или международной телефонной связи.

15. Свободный выбор оператора междугородной и/или международной

телефонной связи организуется путем:  
1) предварительного выбора;  
2) выбора оператора при каждом вызове.

#### **4. Порядок оказания услуг междугородной телефонной связи при заказной системе обслуживания**

16. При приеме заказа на междугородное телефонное соединение при заказной системе обслуживания вызывающему лицу сообщается срок исполнения заказа.

Заказ может быть аннулирован по желанию вызывающего лица или по истечении срока исполнения заказа.

Срок действия не выполненных и не аннулированных заказов заканчивается через 24 часа с момента принятия заказа.

17. Время, в течение которого оказывается междугородное телефонное соединение при заказной системе обслуживания, определяется оператором связи самостоятельно, но не более 2-х часов с момента приема заказа или времени, назначенного вызывающим лицом. По истечении указанного времени с согласия вызывающего лица невыполненный заказ переносится на другое время или аннулируется.

По требованию вызывающего лица междугородное телефонное соединение может предоставляться в течение 30 минут (срочный заказ) с момента приема заказа.

18. При ограниченной технической возможности предоставления абоненту, пользователю услуг междугородной телефонной связи оператор связи регулирует прием заказов на телефонное соединение (по количеству заказов и продолжительности соединений), а при полном отсутствии связи отказывает в приеме заказов.

О введении ограничений на услуги междугородной телефонной связи абонент, пользователь извещается перед приемом заказа или перед предоставлением телефонного соединения при заказной системе обслуживания.

В случае возникновения длительных ограничений в пользовании телефонной связью оператор связи принимает меры по информированию об этом абонентов, пользователей с использованием средств массовой информации, справочных служб, объявлений в пунктах коллективного пользования услугами связи и другими способами.

#### **5. Особенности оказания услуг международной телефонной связи при заказной системе обслуживания**

19. При заказе международного телефонного соединения с помощью заказной системы обслуживания оператором связи могут предоставляться следующие услуги:

- 1) конференц-связь – телефонное соединение трех или более терминалов;
- 2) передача факсимильных сообщений – передача документов и иной графической информации телефаксами, подключенными к телефонной сети;
- 3) соединение за счет вызываемого абонента – телефонное соединение, при заказе которого вызывающее лицо указывает, что оплата этого соединения должна производиться вызываемым абонентом;
- 4) запрос справки – предоставление сведений об абонентском номере вызываемого лица, фамилия и адрес (или другие данные, необходимые для его идентификации) которого известны;
- 5) персональное соединение – телефонное соединение между вызывающим лицом и определенным вызываемым лицом. Вызываемое лицо может быть указано по фамилии, должности, номеру добавочного телефона, адресу (заказ с уведомлением) или по другим признакам;
- 6) прямое соединение со страной (заказная система обслуживания с другим государством) – услуга телефонной связи, позволяющая абоненту, находящемуся на территории другого государства, путем набора специального номера соединиться с помощью заказной системы обслуживания страны своего проживания для заказа телефонного соединения с абонентом данной страны с оплатой за счет вызываемого абонента или по кредитной карте.

20. При персональном соединении вызывающее лицо уведомляется о переводе абонентского номера вызываемого лица на службу отсутствующих абонентов или о подключении терминала, заменяющего абонента в его отсутствие. Если вызывающее лицо согласно на установление телефонного соединения со службой отсутствующих абонентов или с терминалом, заменяющим абонента, то плата за телефонное соединение взимается как за соединение с вызываемым лицом в зависимости от продолжительности соединения. Если вызывающее лицо не дает согласия на установление данного соединения, то плата с него не взимается.

21. Время, в течение которого предоставляется международное телефонное соединение при заказной системе обслуживания, определяется оператором связи самостоятельно, но не должно превышать двух часов.

22. Срок действия заказа на международное телефонное соединение с определенным абонентским номером и конференц-связи действителен до 8:00 часов утра по местному времени (при условии, что этот заказ не аннулирован

вызывающим абонентом или от него не отказался вызываемый абонент).

23. Информирование абонентов, пользователей о времени предоставления услуг международной телефонной связи производится по местному времени.

## **6. Оказание услуг телефонной связи в пунктах коллективного пользования оператора связи и с использованием таксофонов**

24. Заказ на оказание услуг телефонной связи в пункте коллективного пользования оператора (переговорном пункте) оформляется путем заполнения бланка заказа со слов и в присутствии пользователя. При этом пользователю выдается квитанция или иной документ, подтверждающий прием заказа на оказание услуг телефонной связи, который содержит:

- 1) наименование оператора связи. Если оператором связи является индивидуальный предприниматель – указываются его фамилия, имя, отчество и сведения о государственной регистрации;
- 2) фамилию, имя, отчество пользователя;
- 3) наименование услуги телефонной связи;
- 4) стоимость услуги телефонной связи;
- 5) другие данные по усмотрению оператора связи.

25. Обязательство по оказанию услуг телефонной связи с использованием таксофонов оператор связи принимает с момента совершения пользователем действий, необходимых для оказания ему услуг телефонной связи, приобретения жетона или пластиковой карты, использования иного платежного средства для оплаты услуг телефонной связи.

Оператор связи доводит до сведения пользователя информацию о своем наименовании, месте нахождения, режиме работы, а также о действиях, которые необходимо совершить пользователю для получения услуг телефонной связи. Данная информация размещается возле таксофона или предоставляется пользователю иным доступным способом.

## **7. Порядок учета продолжительности и определение стоимости телефонных соединений**

26. Если при оказании услуг междугородной телефонной связи по заказной системе обслуживания выясняется, что линия вызываемого лица подключена к терминалу, заменяющему абонента в его отсутствие, то оператор связи информирует об этом абонента. В случае согласия абонента плата за телефонное соединение определяется исходя из продолжительности телефонного соединения по числу полных единиц тарификации, умноженных на тариф. Если абонент не согласен на такое соединение, то оплата за организацию установления

соединения не взимается.

27. Если при оказании услуг телефонной связи выясняется, что линия вызываемого лица подключена к оборудованию по предоставлению интеллектуальных услуг (лотерея, голосование, телевикторина, викторина, справочно-информационные службы, службы знакомств) до начала тарифицируемого соединения оператор связи уведомляет абонента о стоимости данного соединения.

В случае согласия абонента на телефонное соединение (то есть когда абонент не прерывает такое соединение), плата за данное соединение определяется исходя из продолжительности телефонного соединения по числу полных единиц тарификации, умноженных на тариф.

Если абонент не согласен на такое соединение (то есть после получения соответствующего уведомления прервал такое соединение), то оплата за организацию установления соединения не взимается.

В случае если оператор связи не уведомил абонента до начала тарифицируемого соединения о стоимости данного соединения, то оплата за предоставление доступа к интеллектуальным услугам (лотерея, голосование, телевикторина, викторина, справочно-информационные службы, службы знакомств) не взимается.

28. При междугородном или международном телефонном соединении с услугой "вызов определенного абонентского номера" или "персональное соединение" отсчет продолжительности телефонного соединения определяется с момента ответа вызываемого лица или с момента ответа лица, заменяющего его, или терминала, при согласии пользователя вести с ним обмен информацией.

29. За международные телефонные соединения в случаях, предусмотренных пунктом 4 Правил, при заказной системе обслуживания взимается обычный тариф.

30. Продолжительность услуги "конференц-связь" отсчитывается после соединения всех вызываемых лиц с вызывающим лицом, а заканчивается с момента сигнала отбоя вызываемого лица.

31. При оказании местных (после ввода системы повременного учета продолжительности местных соединений), автоматических междугородных и международных телефонных соединений время, подлежащее оплате, определяется с момента ответа вызываемого абонента или терминала, заменяющего абонента в его отсутствие до момента отбоя вызываемого или вызываемого абонента или терминала, заменяющего абонента в его отсутствие. В случае если вызывающий абонент прерывает связь после включения автоответчика в течение 10 секунд, то соответственно плата не взимается.

Учет продолжительности состоявшихся местных, междугородных и

международных телефонных соединений ведется в соответствии с единицей тарификации.

К терминалам, сигнал ответа которых приравнивается к ответу абонента, вызываемого абонентского номера, и служит началом отсчета продолжительности телефонного соединения, относятся:

- 1) факсимильный аппарат;
- 2) иные терминалы, заменяющие абонента в его отсутствие и обеспечивающие обмен информацией;
- 3) автоответчик;
- 4) оборудования по предоставлению интеллектуальных услуг.

32. Плата за телефонное соединение, предоставленное с использованием автоматической системы обслуживания, определяется исходя из фактической продолжительности телефонного соединения по числу полных единиц тарификации, умноженных на тариф.

33. При оказании междугородных, международных телефонных соединений с помощью заказной системы обслуживания плата за телефонное соединение определяется исходя из фактической продолжительности телефонного соединения по числу полных единиц тарификации, умноженных на тариф.

За услуги заказной системы обслуживания взимается отдельная плата, определяемая оператором связи.

34. За междугородное или международное телефонное соединение, предоставленное с помощью заказной системы обслуживания, плата не взимается, если оно не состоялось по вине оператора связи.

Изменения в заказах до момента установления телефонного соединения оплате не подлежат.

35. При отказе вызывающего лица от ранее заказанного им междугородного или международного телефонного соединения в момент его предоставления оплата взимается в размере стоимости единицы тарификации по тарифу, по которому сделан заказ на соединение.

36. Если вызывающее лицо при заказе междугородного или международного телефонного соединения указало неправильный абонентский номер вызываемого терминала, то оно оплачивает продолжительность установленного соединения по тарифам, действующим для данного заказа.

37. Международные телефонные соединения, исходящие с территории Республики Казахстан, оплачиваются в Республике Казахстан, за исключением услуг международной телефонной связи с оплатой за счет вызываемого лица.

38. Основанием для формирования счета абоненту за услуги местной (при повременной системе оплаты услуг), междугородной или международной телефонной связи, предоставленных с использованием автоматической системы

обслуживания, являются данные аппаратуры учета продолжительности телефонных соединений оператора связи.

## 8. Порядок заключения и расторжения Договора

39. Для заключения Договора физическое или юридическое лицо подает оператору связи письменное заявление.

40. Договор включает в себя:

- 1) дату и место заключения Договора;
- 2) наименование оператора связи;
- 3) реквизиты расчетного счета оператора связи;
- 4) реквизиты выданной оператору связи лицензии, на оказание услуг междугородной и/или международной телефонной связи;
- 5) сведения об абоненте: для физических лиц – телефонные номера, почтовый адрес, индивидуальный идентификационный номер; для юридических лиц – бизнес-идентификационный номер, данные свидетельства о постановке на учет по налогу на добавленную стоимость;
- 6) назначенный абоненту абонентский номер;
- 7) оказываемые услуги телефонной связи с указанием платных и бесплатных услуг;
- 8) лимит на междугородное или международное телефонное соединение;
- 9) форму и порядок расчетов за оказанные услуги телефонной связи;
- 10) права, обязанности и ответственность сторон.

**Сноска. Пункт 40 с изменением, внесенным постановлением Правительства РК от 31.10.2012 № 1388 (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после первого официального опубликования).**

41. Договор считается расторгнутым в случае одностороннего отказа абонента от Договора. Заявление оператору связи о расторжении Договора подается абонентом в письменной форме.

42. Заявление о заключении Договора может подать:

- 1) любое дееспособное физическое лицо, зарегистрированное в установленном порядке по месту жительства, или являющееся собственником жилого помещения или арендующее жилое помещение;
- 2) юридическое лицо, его филиал или представительство, зарегистрированное в установленном законодательством Республики Казахстан порядке, по месту его нахождения.

Заявление подается оператору связи, оказывающему услуги связи, на соответствующей территории.

Оператор связи не может отказать физическому или юридическому лицу в

п р и е м е

з а я в л е н и я .

**Сноска. Пункт 42 с изменением, внесенным постановлением Правительства РК от 31.10.2012 № 1388 (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после первого официального опубликования).**

43. Заявление заполняется и регистрируется оператором связи в установленном порядке при наличии следующих документов:

1) для физического лица – документа, подтверждающего его регистрацию по указанному адресу или документа о приобретении жилого помещения в частную собственность, наем или поднаем, а также документа, удостоверяющего личность заявителя;

2) для юридических лиц – документа, подтверждающего его регистрацию по указанному адресу или документа о приобретении жилого помещения в частную собственность, наем или поднаем и справки либо свидетельства о государственной регистрации (перерегистрации) (справки либо свидетельства об учетной регистрации филиала или представительства).

**Сноска. Пункт 43 с изменением, внесенным постановлением Правительства РК от 21.05.2013 № 507 (вводится в действие по истечении десяти календарных дней со дня первого официального опубликования).**

44. Заявление о заключении Договора с включением терминала коллективного пользования может подать физическое лицо с заверенным в установленном порядке письменным соглашением лиц, проживающих в этой квартире, по одному от каждой семьи, и зарегистрированным в установленном порядке на данной жилой площади.

45. Лица, зарегистрированные в установленном порядке по новому адресу на момент подачи заявления или имеющие право собственности на данное жилое помещение наряду с прежним заявителем могут переоформить заявление о заключении Договора по новому адресу или на новое лицо по прежнему адресу.

Лица, зарегистрированные на жилой площади или ставшие ее собственниками позднее срока подачи заявления о заключении Договора, могут переоформить заявление на себя по дате регистрации по данному адресу.

Переоформление заявления о заключении указанного Договора на новое лицо осуществляется с согласия прежнего заявителя, за исключением подтвержденных документально случаев, связанных с его выбытием или смертью.

46. Члены семьи заявителя, которые на момент подачи заявления о заключении Договора были несовершеннолетними, в случае выбытия или смерти заявителя могут переоформить это заявление на себя с момента наступления полной дееспособности в соответствии с гражданским законодательством

Р е с п у б л и к и

К а з а х с т а н .

До достижения совершеннолетия переоформить заявление от их имени могут

родители, а также опекуны или усыновители, назначенные в установленном законодательством Республики Казахстан порядке.

47. При переезде заявителя в пределах зоны действия одной и той же местной сети телекоммуникаций того же оператора связи очередность по его новому адресу учитывается по дате регистрации оператором связи первичного заявления о заключении Договора, если по прежнему адресу оно не было удовлетворено.

48. Договор заключается в порядке очередности подачи заявлений на оказание услуг телефонной связи, при наличии технической возможности.

49. Оператор связи заключает Договор с подавшим заявление физическим или юридическим лицом, кроме тех случаев, когда техническая возможность для оказания заявителю услуг телефонной связи отсутствует.

50. Оператор связи отказывает заявителю в заключение Договора в следующих случаях:

- 1) при предоставлении заявителем не полного пакета документов;
- 2) при указании заявителем не достоверной информации;
- 3) если район заявителя не телефонизирован, то есть отсутствует сеть оператора связи;
- 4) при отсутствии номерной емкости на АТС;
- 5) при отсутствии магистральной и распределительной емкости.

51. Договор оформляется в двух экземплярах и подписывается оператором связи и абонентом. Подпись представителя оператора, уполномоченного на подписание Договора, должна быть заверена печатью оператора связи.

Заявитель, выступающий стороной по Договору, приобретает статус абонента с момента подписания Договора.

52. В Договоре указывается предварительный выбор оператора междугородной и/или международной телефонной связи.

53. Договор между абонентом и оператором связи на оказание услуг телефонной связи является бессрочным, если иное не установлено Договором.

54. Отсутствие технической возможности для заключения Договора с физическим или юридическим лицом не является препятствием для заключения Договора с другими физическими или юридическими лицами, подавшими заявление позднее и проживающими в других домах и подъездах, где имеется техническая возможность, если иное не предусмотрено законодательством Республики Казахстан.

55. В случае если отсутствие свободных абонентских линий в телефонных кабелях связи препятствует заключению Договора, строительные работы по прокладке дополнительных линий связи могут проводиться за счет средств заявителя (при его согласии), в том числе путем заключения договора подряда со специализированным подрядчиком.

После выполнения этих работ, в том числе по договору подряда, и проверки на соответствие выполненных работ утвержденным техническим нормам оператор связи заключает с заявителем Договор.

56. Переключение терминала, работающего по отдельной абонентской линии, на работу по спаренной схеме, допускается только в исключительных случаях с письменного согласия абонента путем внесения соответствующих изменений в Договор. При переключении терминалов на работу по спаренной схеме производится замена абонентских номеров.

Терминалы коллективного пользования на работу по спаренной схеме не переключаются.

57. Телефонные аппараты, работающие по спаренной схеме, устанавливаются в пределах допустимой протяженности воздушной абонентской линии.

58. Договором может быть предусмотрено выделение нескольких телефонных номеров и абонентских линий по одному или нескольким адресам.

Количество абонентских номеров и абонентских линий, выделяемых абоненту, определяется исходя из технической возможности оператора связи.

Выделение последующих абонентских номеров и линий производится на основании отдельного заявления в рамках заключенного Договора.

59. При отказе заявителя заключить Договор с учетом включения терминала по спаренной схеме или выполнить необходимые строительные работы, в том числе по договору подряда, Договор заключается в установленном порядке при появлении технической возможности.

60. Заявителю, являющимся жильцом квартиры, в которой проживает несколько семей, может быть установлен терминал индивидуального пользования при условии заключения между заявителем и оператором связи отдельного Договора.

61. При смене адреса абонента в зоне действия оператора связи (в пределах этой же местной сети телекоммуникаций), по его заявлению и при наличии технической возможности Договор переоформляется с использованием ранее выделенного абонентского номера (номеров) или предоставляется новый номер (номера). При отсутствии технической возможности для исполнения указанного Договора по новому адресу абонент ставится на очередь по установке телефона.

62. При смене адреса абонента и попадании его в зону действия другого оператора связи или другой местной сети телекоммуникаций Договор расторгается.

Договор по новому адресу заключается с другим оператором связи в установленном порядке в соответствии с Правилами.

63. Право на переоформление Договора в случае выбытия абонента, не претендующего на сохранение в силе Договора, имеет лицо, зарегистрированное

в установленном порядке по адресу абонента или имеющее право собственности на это помещение.

64. В случае перехода права собственности на телефонизированное помещение к наследнику умершего абонента Договор переоформляется на нового собственника.

65. При переходе права собственности на телефонизированное жилое помещение к лицам, не зарегистрированным в установленном порядке на данной жилой площади или не являющимся собственниками этой жилой площади наравне с абонентом, Договор с абонентом – бывшим собственником жилого помещения расторгается, а с новым собственником заключается в установленном порядке.

66. В случае сдачи в наем (поднаем) телефонизированного помещения на основании заявления абонента действие Договора может быть приостановлено на срок найма (поднайма).

В этом случае с нанимателем (поднанимателем) телефонизированного помещения (по его заявлению) может быть заключен Договор на срок найма (поднайма) на условиях предварительной оплаты данных услуг.

67. Юридические лица, образованные на базе структурных подразделений в результате реорганизации, являющиеся правопреемниками и сохранившие свой прежний адрес (свои телефонизированные помещения), могут переоформить Договор с использованием ранее выделенного абонентского номера (номеров) или предоставляется новый номер (номера).

68. Замена абонентских номеров по инициативе оператора связи в связи с вводом в эксплуатацию новых автоматических телефонных станций и реконструкцией местных телефонных сетей производится бесплатно с предварительным уведомлением пользователей.

При массовых изменениях абонентских номеров оператор связи заблаговременно письменно уведомляет об этом пользователей.

В случае замены абонентского номера, при наличии технической возможности, оператор связи оставляет ранее оказываемые дополнительные услуги телефонной связи (ограничение исходящей связи, будильник, переадресация, автоответчик и другие дополнительные услуги) за новым абонентским номером.

69. Заключение договора на подключение мини АТС по абонентским линиям с числом абонентов, имеющих право выхода на сеть телекоммуникаций общего пользования, более 128 номеров регулируются Правилами присоединения и взаимодействия сетей телекоммуникаций, включая пропуск трафика и порядок взаиморасчетов, утвержденными постановлением Правительства Республики Казахстан.

70. При нарушении пользователем услугами телефонной связи условий Договора, правил эксплуатации оборудования, использовании на сети телекоммуникаций несертифицированного оборудования, а также при несвоевременной оплате услуг телефонной связи оператор связи вправе по истечении десяти дней после письменного уведомления приостановить доступ пользователя к сети телефонной связи до устранения недостатков, за исключением случаев, предусмотренных пунктом 3 статьи 15 Закона "О связи", с возмещением пользователем услугами телефонной связи потерь доходов оператора связи и вреда, причиненного оператору связи из-за повреждения или простоя оборудования, в соответствии с законодательством Республики К а з а х с т а н .

При этом уведомлением о приостановлении доступа пользователя к сети телефонной связи является выставленный счет-извещение о наличии имеющейся у абонента задолженности за представленные услуги связи, содержащий соответствующее предупреждение.

В течение 10 календарных дней с момента приостановления доступа абонента к сети телекоммуникаций оператор связи направляет абоненту уведомление о предстоящем расторжении Договора и по истечении 30 календарных дней с момента уведомления – в одностороннем порядке отказывается от исполнения Д о г о в о р а .

71. Операторы связи не вправе отключать каналы связи и (или) приостанавливать оказание услуг правительственной связи, услуг связи органам военного управления, национальной безопасности и внутренних дел Республики Казахстан иначе как по решению суда.

72. Операторы связи предусматривают на действующих и вновь строящихся сооружениях и узлах связи площади, необходимые для размещения технических средств, а также резервные емкости в линейно-кабельных сооружениях и гарантированное электропитание, используемые в интересах сетей телекоммуникаций специального назначения и правительственной связи.

Операторы связи устанавливают на сетях связи необходимые технические средства, обеспечивают соответствие своего оборудования установленным требованиям, а также осуществляют сбор и хранение в течение двух лет служебной информации об абонентах.

## **9. Расчеты за услуги телефонной связи**

73. Формы и порядок оплаты за услуги телефонной связи указываются в Договоре. Стоимость услуг устанавливаются одинаковыми для абонентов одной категории. Расчеты производятся в единицах тарификации.

Расчеты с абонентом за услуги телефонной связи ведет предоставивший их оператор связи или лицо, уполномоченное им на основании Договора.

74. Платежи за услуги телефонной связи осуществляются в соответствии с действующим законодательством Республики Казахстан.

75. При повременном учете стоимости местных телефонных соединений абоненту бесплатно предъявляется счет, который содержит:

- 1) реквизиты оператора связи;
- 2) реквизиты абонента;
- 3) номер лицевого счета абонента;
- 4) расчетный период;
- 5) сумму, предъявляемую к оплате в разрезе оказываемых услуг телефонной с в я з и ;
- 6) итоговую сумму к оплате;
- 7) дату выставления счета и срок оплаты счета;
- 8) телефон для справок.

76. Расчеты за услуги телефонной связи, оказанные с использованием таксофонов, осуществляются с помощью приобретаемых у операторов связи жетонов, телефонных пластиковых карточек или иных средств оплаты.

77. При простоях связи произошедших по вине оператора связи, перерасчет абонентской платы производится с момента фактического простоя связи до момента полного восстановления работы терминала.

У т в е р ж д е н ы

постановлением

Правительства

Р е с п у б л и к и      К а з а х с т а н

от 30 декабря 2011 года № 1718

## **Правила оказания услуг сотовой связи**

### **1. Общие положения**

1. Настоящие Правила оказания услуг сотовой связи (далее – Правила) разработаны в соответствии с Гражданским кодексом Республики Казахстан от 1 июля 1999 года, Законом Республики Казахстан от 5 июля 2004 года "О связи" (далее – Закон "О связи") и определяют порядок оказания услуг сотовой связи.

2. В настоящих Правилах используются следующие основные понятия:

- 1) абонент – физическое или юридическое лицо, с которым заключен договор на оказание услуг сотовой связи с выделением для этих целей абонентского номера и (или) идентификационного кода;
- 2) служебная информация об абонентах – сведения об абонентах (телефонные

номера, идентификационные коды, почтовый адрес, индивидуальный идентификационный номер для физических лиц и реквизиты ( бизнес-идентификационный номер, данные свидетельства о постановке на учет по налогу на добавленную стоимость) для юридических лиц), биллинговые сведения и сведения о предоставляемых абонентам услугах;

3) карта идентификации абонента – карточка индивидуального доступа, представляющая собой микропроцессорный модуль, являющийся частью абонентского устройства, который идентифицирует абонента и обеспечивает доступ абонента к услугам оператора сотовой связи (SIM/R-UIM – карта и другие ) ;

4) абонентский номер – телефонный номер, выделяемый абоненту при заключении договора оказания услуг сотовой связи и идентифицирующий подключенное к сети оператора сотовой связи абонентское устройство при соединении с ним других абонентских устройств;

5) абонентское устройство – средство связи индивидуального использования, формирующее сигналы электрической связи для передачи или приема заданной абонентом информации и подключаемое к сети оператора сотовой связи;

6) предоплаченный пакет – абонентский номер, с первоначальным балансом, запрограммированный на определенный тарифный план;

7) уполномоченный орган в области связи (далее – уполномоченный орган) – центральный исполнительный орган, определяемый Правительством Республики Казахстан, осуществляющий реализацию государственной политики в области связи, государственный контроль, координацию и регулирование деятельности лиц, предоставляющих услуги в области связи или пользующихся ими;

8) пользователь услуг связи (далее – пользователь) – физическое и юридическое лицо, получающее услуги связи;

9) пороговая сумма – сумма, необходимая для подключения услуги роуминга, зачисляемая на лицевой счет абонента и в последующем предназначенная для оплаты абонентом услуг сотовой связи, в том числе и в роуминге;

10) биллинг – программно-аппаратный комплекс, предназначенный для автоматического выполнения операций учета услуг, предоставляемых абонентам, а также их тарификации и выставления счетов для оплаты и хранения служебной информации об абонентах ;

11) расчетный период – тридцать календарных дней после окончания учетного периода, в течение которого абонент оплачивает оказанные услуги с о т о в о й с в я з и ;

12) учетный период – календарный месяц, в течение которого оказывались и учитывались услуги сотовой связи и иные услуги;

13) лицевой счет – документ аналитического учета оператора сотовой связи,

предназначенный для отражения в учете операций по поступлению оплаты и пользованию услугами сотовой связи абонентом;

14) короткое текстовое сообщение – это услуга, оказываемая оператором сотовой связи, посредством сети сотовой связи по приему и передачи сообщений, состоящие из букв или символов, набранных в определенной последовательности;

15) короткое мультимедийное сообщение – это услуга, оказываемая оператором сотовой связи, посредством сети сотовой связи по приему и передачи сообщений (изображений, мелодий, видео);

16) сеть телекоммуникаций общего пользования (далее – СТОП) – сеть телекоммуникаций, доступная для пользования физическим и юридическим лицам;

17) роуминг – предоставление услуг сотовой связи абоненту одного оператора сотовой связи в сети другого оператора сотовой связи, на основании роумингового соглашения между операторами сотовой связи. Для реализации роуминга необходима техническая совместимость абонентской станции (сотового телефона абонента) и сети другого оператора сотовой связи;

18) идентификационный код – код абонентского устройства или абонентской станции, присваиваемый заводом-изготовителем, который передается в сеть оператора связи при подключении к ней этого устройства;

19) тариф – денежное выражение стоимости размера единицы тарификации услуг сотовой связи;

20) единица тарификации – единица измерения времени, количества или объема информации, за которые взимается плата для соответствующего вида услуги связи, являющаяся обязательной для операторов связи и владельцев сетей всех категорий, входящих в единую сеть телекоммуникаций Республики Казахстан;

21) тарифный план – система тарифных предложений, устанавливаемая оператором сотовой связи абонентам или определенной группе абонентов, или на определенной ограниченной территории;

22) сотовая связь – вид электрической связи, использующий деление обслуживаемой территории на ряд ячеек, обеспечивающий возможность непрерывности связи при перемещении абонента из ячейки в ячейку и предназначенный для двустороннего (многостороннего) обмена информацией преимущественно в виде речи, передаваемой посредством радиоволн;

23) сеть сотовой связи – категория единой сети телекоммуникаций Республики Казахстан, состоящая из комплекса технических сооружений и оборудования, способствующая установлению соединения абонентских устройств с помощью средств коммутации и оборудования приема-передачи

радиосигналов;

24) оператор сотовой связи – оператор связи, предоставляющий услуги сотовой связи в соответствии с законодательством Республики Казахстан;

25) уведомление оператора сотовой связи – письменное, голосовое или текстовое (с использованием средств оператора связи и (или) средств массовой информации) сообщение оператора связи, направляемое абоненту по поводу оказания услуг сотовой связи;

26) зона обслуживания оператора сотовой связи – территория, на которой оператор сотовой связи оказывает услуги сотовой связи в соответствии с лицензией и техническими возможностями своей сети;

27) детализация счета – информация о полученных абонентом услугах сотовой связи в сети оператора сотовой связи, соединениях с абонентами других сетей, времени пользования ими.

## **2. Взаимоотношения между оператором сотовой связи и абонентом**

3. Взаимоотношения оператора сотовой связи с абонентами, возникающие при оказании услуг сотовой связи, осуществляются на государственном и/или русском языках.

4. При возникновении чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера операторы сотовой связи по запросу уполномоченного органа в области чрезвычайных ситуаций информируют абонентов путем массовых рассылок коротких текстовых сообщений.

5. Операторы связи обеспечивают тайну переписки, телефонных переговоров и иных сообщений, передаваемых по сетям сотовой связи, за исключением случаев ограничения этого права в случаях и порядке, установленных законами Республики Казахстан.

6. Получение от оператора связи служебной информации об абоненте допускается только с согласия абонента и в случаях, предусмотренных статьей 15 Закона "О связи".

7. При продаже предоплаченных пакетов, оператор сотовой связи либо его представитель (по договору или доверенности) заключает в соответствии с настоящими Правилами договор с абонентами на оказание услуг сотовой связи.

8. Абонент имеет возможность использовать исходящее или входящее соединение для передачи информации способами, допускаемыми действующими стандартами, техническими нормами.

Для пользования сотовой связью, получения справочно-информационных и других услуг к сети сотовой связи имеют возможность подключаться абонентские станции, через которые подключаются оконечные абонентские

устройства передачи данных и телематических служб (факсимильный аппарат, модем и другие), автоответчики, устройства сигнализации.

9. Услуги сотовой связи оказываются абоненту только после заключения с ним в установленном настоящими Правилами порядке, договора об оказании услуг сотовой связи. Абонентам, заключившим договор об оказании услуг сотовой связи, в случае его несоответствия служебной информации об абоненте, необходимо предоставить в письменной форме оператору сотовой связи информацию об изменениях в ранее предоставленной, служебной информации.

10. Режим работы филиалов, офисов и других информационных центров, структурных подразделений оператора сотовой связи, непосредственно взаимодействующих с абонентами, устанавливается оператором сотовой связи и доводится до сведения абонентов доступными оператору способами, включая размещение информации на сайте оператора сотовой связи, и (или) в средствах массовой информации, и (или) путем размещения информации в пунктах обслуживания абонентов.

11. Услуги сотовой связи, предусмотренные тем или иным тарифным планом оказываются оператором сотовой связи за наличный и (или) безналичный расчет на равных условиях всем без исключения абонентам, выразившим в установленном оператором порядке желание присоединиться к данному тарифному плану.

12. Перечень услуг сотовой связи, оказываемых оператором сотовой связи абонентам, определяется лицензией, выданной уполномоченным органом, и техническими возможностями его сети сотовой связи.

13. Услуги сотовой связи делятся на:

1) основные услуги сотовой связи, которые оказываются всем абонентам без и с к л ю ч е н и я ;

2) дополнительные услуги сотовой связи, которые предоставляются по заявлению абонента.

14. К основным услугам сотовой связи относятся:

1) услуги голосовой связи, включая экстренные вызовы;

2) передачи коротких текстовых сообщений.

15. Перечень дополнительных услуг определяется оператором сотовой связи, в зависимости от технической возможностей сети сотовой связи. При этом услуга распознавания скрытых номеров и услуга роуминга осуществляется по заявлению абонента, либо по запросу органов, осуществляющих оперативно-розыскную деятельность.

16. Оператор сотовой связи обеспечивает предоставление абонентам бесплатных соединений с экстренной медицинской, правоохранительной, пожарной, аварийной, справочной и другими службами согласно перечню

экстренной медицинской, правоохранительной, пожарной, аварийной, справочной и других служб, соединение с которыми для пользователей услугами связи является бесплатным, утвержденному постановлением Правительства Республики Казахстан от 3 сентября 2004 года № 929.

Оператору сотовой связи необходимо создавать систему информационно-справочного обслуживания в целях предоставления абонентам информации, связанной с оказанием услуг сотовой связи.

17. В системе информационно-справочного обслуживания оказываются платные и бесплатные информационно-справочные услуги.

18. Оператор сотовой связи в круглосуточном режиме оказывает бесплатно следующие информационно-справочные услуги:

1) выдает информацию о тарифах на услуги, о зоне обслуживания сети с о т о в о й с в я з и ;

2) выдает информацию абоненту о состоянии его лицевого счета и о задолженности по оплате услуг сотовой связи;

3) осуществляет прием информации от абонента о технических неисправностях, препятствующих пользованию услугами сотовой связи.

Информация о состоянии лицевого счета предоставляется абоненту посредством короткого текстового сообщения.

19. Оператор сотовой связи самостоятельно определяет перечень оказываемых платных информационно-справочных услуг.

20. Оператор сотовой связи осуществляет посредством биллинга автоматический учет информации о полученных абонентом услугах: времени, длительности соединений, номеров телефонов вызываемых абонентов в сети оператора сотовой связи и абонентов СТОП.

### **3. Особенности заключения договора об оказании услуг сотовой связи**

21. Договор об оказании услуг сотовой связи заключается в письменной форме в 2-х экземплярах по одной для каждой из сторон, в порядке, определенном гражданским законодательством Республики Казахстан и должен включать в себя следующие реквизиты:

- 1) дата и место заключения договора;
- 2) наименование оператора сотовой связи;
- 3) реквизиты расчетного счета оператора сотовой связи;
- 4) реквизиты выданной оператору сотовой связи лицензии;
- 5) срок действия договора;
- 6) сведения об абоненте (для юридических лиц – данные справки либо

свидетельства о государственной регистрации (перерегистрации), статистической карты, свидетельства о постановке на учет по налогу на добавленную стоимость, адрес для доставки счетов; для физических лиц – фамилия, имя и отчество, номер абонента, место жительства, номер и дата выдачи документа, удостоверяющего личность, РНН, идентификационный код, адреса электронной почты, почтовый адрес);

- 7) номер карты идентификации абонента;
- 8) назначенный абоненту абонентский номер;
- 9) оказываемые услуги сотовой связи;
- 10) порядок расчетов;
- 11) система оплаты услуг сотовой связи;
- 12) способ доставки счета или детализации счета;
- 13) права, обязанности и ответственность сторон;
- 14) тарифный план;
- 15) лимит на исходящую сотовую связь при кредитном порядке расчетов;
- 16) требование о необходимости обязательной перерегистрации абонентского номера на имя нового владельца в случае передачи его другому лицу;
- 17) дополнительные требования, устанавливаемые операторами сотовой связи при использовании ими сотовых сетей различных стандартов.

**Сноска. Пункт 21 с изменением, внесенным постановлением Правительства РК от 21.05.2013 № 507 (вводится в действие по истечении десяти календарных дней со дня первого официального опубликования).**

22. Отказ оператора сотовой связи от заключения договора об оказании услуг сотовой связи при наличии технической возможности предоставить абоненту услуг сотовой связи не допускается.

23. Договор об оказании услуг сотовой связи прекращает свое действие, и присвоенный абонентский номер будет изъят в случаях:

1) если абонент при условии его уведомления с момента упразднения или изменения того или иного действующего тарифного плана, в течение тридцати календарных дней с момента упразднения или изменения тарифного плана, по которому ему оказывались услуги сотовой связи, не перейдет на обслуживание по другому тарифному плану;

2) если абоненту по кредитному порядку расчетов приостановлены услуги сотовой связи в течение тридцати календарных дней в связи с неисполнением им своих обязательств по оплате оказанных услуг сотовой связи;

3) при наличии денег на лицевом счете и не осуществлении абонентом ни одного тарифицируемого звонка за последние 24 месяца.

При этом оставшиеся деньги возвращаются абоненту по его письменному заявлению.

24. Договор об оказании услуг сотовой связи считается расторгнутым в случае одностороннего отказа абонента от договора. Заявление об отказе от договора об оказании услуг сотовой связи должно быть предоставлено абонентом оператору сотовой связи в письменной форме. Фактическое прекращение оказания услуг сотовой связи в этом случае должно производиться оператором сотовой связи с даты указанной в заявлении абонента.

Расторжение договора об оказании услуг сотовой связи абоненту, а также прекращение предоставления услуг сотовой связи абоненту не отменяют его обязанности по оплате имеющихся задолженностей.

#### **4. Условия оказания услуг сотовой связи**

25. При оказании услуг сотовой связи оператор сотовой связи:

1) заключает с абонентами договора об оказании услуг сотовой связи;

2) при заключении договора с представителем предусматривает ответственность представителя о предоставлении информации о реализованных абонентских номерах;

3) ведет реестр идентификационных кодов абонентских устройств, работающих в их сети;

4) приостанавливает либо возобновляет по идентификационному коду работу абонентского устройства в своей сети по заявлению владельца абонентского устройства. Собственником признается лицо, документы которого подтверждают право собственности на данное абонентское устройство;

5) предоставляет абонентам подробную информацию об оказываемых услугах связи;

6) обеспечивает органам, осуществляющим оперативно-розыскную деятельность на сетях связи, организационные и технические возможности проведения оперативно-розыскных мероприятий на всех сетях связи, доступ к служебной информации об абонентах, а также принимает меры по недопущению раскрытия форм и методов проведения указанных мероприятий.

Служебная информация об абонентах предоставляется операторами сотовой связи либо региональными подразделениями органам, осуществляющих оперативно-розыскную деятельность;

7) осуществляет автоматический учет информации о полученных абонентом услугах сотовой связи в сети оператора сотовой связи, времени пользования ими, соединениях с номерами телефонов абонентов других сетей аналогичного стандарта.

Также фиксируются соединения абонента с абонентскими устройствами фиксированной сети телекоммуникаций общего пользования, включая услуги

междугородной и международной телефонной связи, международный роуминг, а также не тарифицируемые соединения абонента;

8) операторы связи устанавливают на сетях связи необходимые технические средства, обеспечивают соответствие своего оборудования установленным требованиям, а также осуществляют сбор и хранение в течение двух лет служебной информации об абонентах;

9) по представлению правоохранительных органов временно приостанавливает предоставление услуг сотовой связи, в том числе по идентификационному коду абонента (без прекращения действия договора) на срок до тридцати календарных дней. Абонент в этом случае освобождается от внесения абонентской платы и других ежемесячных платежей, если таковые предусмотрены тарифным планом, за период времени, соответствующий временному приостановлению услуг сотовой связи. О временном приостановлении оказания услуг и его причинах абонент уведомляется оператором сотовой связи в письменном виде;

10) в случае обнаружения в сети нескольких абонентских устройств с идентичными идентификационными кодами оператор сотовой связи уведомляет об этом соответствующие органы, осуществляющие оперативно-розыскную деятельность, в соответствии с Правилами уведомления операторами сотовой связи соответствующих органов, осуществляющих оперативно-розыскную деятельность, в случае обнаружения в своей сети нескольких абонентских устройств с идентичными идентификационными кодами, утвержденными постановлением Правительства Республики Казахстан от 26 июня 2009 года № 9 8 4 ;

11) обеспечивает работу своей сети в соответствии с лицензией и техническими нормативами ;

12) обеспечивает техническую возможность свободного выбора абонентом, пользователем услуг сотовой связи оператора междугородной или международной связи ;

13) оказывает услуги сотовой связи в соответствии с условиями договора об оказании услуг сотовой связи, и выбранного абонентом тарифного плана, доводит до абонентов необходимую информацию, в том числе о введении или изменении тарифных планов, путем массовых рассылок коротких текстовых сообщений, без взимания за это платы с абонентов;

14) временно приостанавливает оказание услуги сотовой связи в случае поступления от абонента письменного или устного заявления (с последующим предоставлением письменного заявления не позднее 12 часов с момента устного обращения) о повреждении (уничтожении) либо утрате (хищении) его абонентского устройства и (или) карты идентификации абонента;

- 15) при письменном обращении абонента производит перерасчет абонентской платы в случае отсутствия связи по вине оператора сотовой связи;
- 16) устраняет недостатки в оказании услуг сотовой связи, обнаруженные в ходе оказания этой услуги, в соответствии с нормативно-техническими документами по эксплуатации сети оператора сотовой связи;
- 17) информирует абонентов через средства массовой информации и/или путем массовых рассылок коротких текстовых сообщений о крупных авариях в сети оператора сотовой связи, приведших к приостановке работы сети, и о предполагаемых сроках устранения такой аварии;
- 18) информирует абонентов о профилактическом обслуживании оборудования связи, связанном с его частичным или полным отключением, и о сроках проведения таких работ за 10 календарных дней до начала данных работ;
- 19) не позднее, чем за пятнадцать календарных дней до введения в действие извещает абонентов об увеличении тарифов на услуги сотовой связи, о прекращении оказания отдельных платных услуг связи;
- 20) направляет абоненту письменный ответ на письменное заявление не позднее тридцати календарных дней с момента его получения;
- 21) на бесплатной основе ежемесячно доставляет (начиная со следующего расчетного периода) абоненту информацию о полученных абонентом услугах сотовой связи по указанному в договоре почтовому адресу доставки или электронной почте, если услуга доставки счета за услуги связи предусмотрена выбранным абонентом порядком расчета;
- 22) возвращает абоненту излишне уплаченные денежные средства за оказанные услуги сотовой связи или засчитывает их в качестве авансирования услуг сотовой связи;
- 23) по обращению абонентов вносит изменения в текст Договора без взимания дополнительной оплаты в связи с:  
изменением фамилии, имени, отчества, места жительства – для физического лица ;  
изменением наименования организации, реквизитов справки либо свидетельства о государственной регистрации (перерегистрации), места нахождения и почтового адреса – для юридического лица;  
иных случаях, предусмотренных законодательством Республики Казахстан;
- 24) ведет учет заключенных договоров об оказании услуг сотовой связи;
- 25) обеспечивает возможность передачи различных сообщений от/к абонентов своей сети к/от абонентам других операторов сотовой связи при этом, типы сообщений, которые отправляются между операторами сотовой связи определяются самими операторами сотовой связи в пределах их технической возможности ;

26) в круглосуточном режиме обеспечивает возможность проверки баланса денег на текущем счете;

27) использует сеть сотовой связи в соответствии с условиями, выданной оператору сотовой связи, лицензии;

28) возобновляет оказание услуг сотовой связи абоненту в течение 24 часов с момента получения оператором сотовой связи подтверждения оплаты от абонента или представления абонентом документов, подтверждающих ликвидацию задолженности по оплате услуг сотовой связи (в случае приостановления оказания услуг сотовой связи);

29) обеспечивает в своей сети передачу между абонентами информационных, коротких текстовых сообщений на государственном и русском языках;

30) при наличии социально-государственного заказа, а также в целях оказания содействия правоохранительным органам в предупреждении преступлений, обеспечивает массовую рассылку абонентам информационных сообщений юридических лиц, в том числе государственных органов, с резервированием за ними в необходимых случаях коротких номеров;

31) при предоставлении доступа к интеллектуальным услугам (лотерея, голосование, телевикторина, викторина, справочно-информационные службы, службы знакомств) до начала тарифицируемого соединения оператор сотовой связи обязан уведомить абонента о стоимости данного соединения.

В случае согласия абонента на телефонное соединение (то есть когда абонент не прерывает такое соединение), плата за данное соединение определяется исходя из продолжительности телефонного соединения по числу полных единиц тарификации, умноженных на тариф.

Если абонент не согласен на такое соединение (то есть после получения соответствующего уведомления прервал такое соединение), то оплата за организацию установления соединения не взимается.

В случае если оператор связи не уведомил абонента до начала тарифицируемого соединения о стоимости данного соединения, то оплата за предоставление доступа к интеллектуальным услугам (лотерея, голосование, телевикторина, викторина, справочно-информационные службы, службы знакомств) не взимается;

32) при предоставлении посредством отправки короткого текстового и/или мультимедийного сообщения доступа к интеллектуальным услугам (лотерея, голосование, телевикторина, викторина, справочные службы, службы знакомств), оператор сотовой связи посредством короткого текстового сообщения уведомляет абонента о стоимости данной услуги. Плата за данную услугу взимается в случае подтверждения абонентом отправки данного сообщения, при этом оплата за подтверждение с абонента не взимается.

Если оператор сотовой связи не уведомил абонента о стоимости короткого текстового и/или мультимедийного сообщения по предоставлению доступа к интеллектуальным услугам (лотерея, голосование, телевикторина, викторина, справочно-информационные службы, службы знакомств), то оплата за данную услугу не взимается;

33) устанавливает лимит по пересылке абонентам в ночное время (с 23:00 часов до 08:00) информации (рассылок рекламного характера) посредством коротких текстовых сообщений и/или мультимедийных сообщений, не запрошенной ранее абонентом.

**Сноска. Пункт 25 с изменением, внесенным постановлением Правительства РК от 21.05.2013 № 507 (вводится в действие по истечении десяти календарных дней со дня первого официального опубликования).**

26. В соответствии с законодательством Республики Казахстан операторы сотовой связи безвозмездно предоставляют для использования органами, осуществляющими оперативно-розыскную деятельность информацию об оказанных услугах и служебную информацию об абонентах, имеющую значение для решения задач оперативно-розыскной деятельности.

27. Информация для абонентов об операторе сотовой связи и об услугах сотовой связи, предоставляемых оператором сотовой связи, содержит:

1) наименование оператора сотовой связи, его почтовый адрес, наименование его структурных подразделений, взаимодействующих с пользователями услуг связи и абонентами, место их нахождения, режим работы и телефоны для связи;

2) номер и срок действия лицензии, выданной оператору сотовой связи уполномоченным органом;

3) условия и порядок оказания услуг сотовой связи;

4) ограничения при оказании услуг сотовой связи;

5) тарифные планы на услуги сотовой связи и льготы при предоставлении услуг сотовой связи в рамках определенного тарифного плана;

6) перечень бесплатных услуг сотовой связи;

7) сроки и формы оплаты услуг сотовой связи;

8) порядок рассмотрения заявлений абонентов;

9) порядок рассмотрения претензий абонента;

10) телефонные номера справочной и ремонтной служб (при наличии таковых);

11) другую информацию необходимую для абонентов по решению оператора сотовой связи.

Указанная информация в наглядной и доступной форме на государственном и русском языках доводится до сведения абонентов через службы оператора сотовой связи.

28. Оператор сотовой связи не оказывает без заявления абонента услуги сотовой связи, оказываемые за плату. Допускается активация или отказ от каких-либо дополнительных услуг, изменение тарифного плана, а также изменение тарифов на услуги сотовой связи по тарифным планам, предусматривающим возможность изменения тарифов в рамках одного тарифного плана, путем отправки короткого сообщения.

Обращение абонента к оператору сотовой связи путем отправки короткого текстового сообщения в таких случаях приравнивается к письменному заявлению абонента.

29. Оператор сотовой связи не обуславливает оказание одних услуг обязательным оказанием иных услуг, за исключением услуг, по prepaid пакетам.

30. Услуги сотовой связи предоставляются абоненту оператором сотовой связи не позднее двадцати четырех часов с момента заключения с ним договора в соответствии с настоящими Правилами. Оказание услуг сотовой связи по тарифным планам, предусматривающим их предварительную оплату, осуществляется только после совершения платежа, в порядке и на условиях, которые установлены договором об оказании услуг сотовой связи.

31. Оператор сотовой связи формирует тарифные планы, которые предлагаются абонентам. Перечень тарифных планов, условий их использования, включенных в них услуг сотовой связи и тарифов на них, определяются оператором сотовой связи и доводятся до сведения абонентов всеми доступными оператору сотовой связи, способами.

32. Оператор сотовой связи указывает в тарифных планах:

- 1) тарифы на услуги сотовой связи;
- 2) перечень оказываемых услуг сотовой связи;
- 3) возможность выбора абонентом определенного соотношения услуг сотовой связи, включенных в определенный тарифный план;
- 4) минимальное количество абонентских номеров, запрограммированных на получение определенных услуг сотовой связи, которое предоставляет абоненту возможность на использование определенного тарифного плана;
- 5) иные условия предоставления услуг сотовой связи по соответствующему тарифному плану.

33. Замена абонентских номеров в связи с изменением плана нумерации сетей связи производится оператором сотовой связи без взимания дополнительной платы с предварительным уведомлением абонентов о причине такой замены. При массовых изменениях ресурса нумерации сетей связи оператор сотовой связи за тридцать дней оповещает абонентов через средства массовой информации.

34. При необходимости абонент:

1) получает от оператора сотовой связи информацию о: содержании и особенностях оказания услуг сотовой связи; порядке заключения договора об оказании услуг сотовой связи; порядке оплаты заказываемых и полученных услуг сотовой связи, особенностях расчетов за оказанные услуги сотовой связи; порядке подачи заявлений, претензий и их рассмотрения, о режимах работы служб оператора сотовой связи;

2) бесплатно осуществляет замену одного тарифного плана на другой, если замена тарифного плана не связана с заменой абонентского номера, выделенного оператором сотовой связи, подав оператору сотовой связи соответствующее письменное заявление до 25 числа текущего месяца. Услуги сотовой связи по тарифному плану, заказанному абонентом вместо действующего, оказываются с первого числа очередного календарного месяца;

3) за дополнительную плату осуществляет (если это предусмотрено договором об оказании услуг сотовой связи) замену одного тарифного плана на другой, если замена тарифного плана связана с заменой абонентского номера, подав оператору сотовой связи соответствующее письменное заявление. Услуги сотовой связи по тарифному плану, заказанному абонентом вместо действующего, оказываются на следующий день после подачи соответствующего заявления ;

4) осуществляет замену абонентского номера в сети оператора сотовой связи в соответствии с условиями, предусмотренными договором об оказании услуг с о т о в о й с в я з и ;

5) требует перерасчета платы за пользование услугами сотовой связи или возврата сумм, уплаченных за пользование этими услугами в случае счетной ошибки, оказания платных услуг сотовой связи без заявления абонента;

6) подает претензию на качество оказанных услуг сотовой связи, недостатки в работе служб и персонала оператора сотовой связи, на ошибки при расчетах;

7) подает письменное заявление либо путем отправки короткого сообщения об оказании дополнительных услуг сотовой связи.

### 35. Абоненту необходимо :

1) соблюдать требования, действующие на определенной территории ( аэропорт, самолет и так далее), а также ограничения в случаях возможного возникновения помех или опасной ситуации (медицинские учреждения, территории хранения и перегрузки топлива, автомобилях, места проведения взрывных работ и другие );

2) незамедлительно, письменно или устно (с последующим предоставлением письменного заявления не позднее 12 часов с момента устного обращения), сообщать оператору сотовой связи о повреждении (уничтожении), об утрате (

краже) абонентского устройства или карты идентификации абонента в целях блокировки ее использования. В сомнительных случаях оператор сотовой связи запрашивает дополнительные сведения, подтверждающие права абонента на данную карту идентификации абонента. До момента блокировки оператором сотовой связи утраченной карты идентификации абонента абонент несет все обязательства по оплате услуг сотовой связи, а также в случае не предоставления письменного заявления в установленный срок.

При устном обращении абонента к оператору сотовой связи абонент сообщает свой абонентский номер и реквизиты договора об оказании услуг с о т о в о й с в я з и ;

3) для получения услуг сотовой связи использовать только те абонентские устройства, которые соответствуют требованиям, установленным законодательством Республики Казахстан в области сертификации.

36. Дополнительные услуги сотовой связи, активированные абонентом посредством отправки коротких сообщений, оказываются с момента активации.

Рассылка информационных сообщений рекламного характера на сетях сотовой связи допускается только при наличии согласия абонента.

## **5. Расчеты за услуги сотовой связи**

37. Тарифы на услуги, оказываемые по определенному тарифному плану, применяется одинаково для всех абонентов, обслуживаемых по данному т а р и ф н о м у п л а н у .

38. Тарифы на оказываемые услуги сотовой связи устанавливаются в национальной валюте для резидентов Республики Казахстан.

39. Основанием для оплаты абонентом услуг сотовой связи являются данные полученные биллинговой системой сети оператора сотовой связи.

40. Информация об использованных абонентом услугах сотовой связи, времени пользования ими, продолжительности и стоимости их, обо всех входящих и исходящих соединениях с абонентскими номерами других абонентов в текущем учетном периоде предоставляется безвозмездно.

41. При пользовании услугами сотовой связи продолжительность соединения отсчитывается оператором сотовой связи с момента ответа любого лица или абонентского устройства, или базовой абонентской станции иного оператора сотовой связи по вызываемому абонентскому номеру, до момента отбоя (нажатие на клавиатуре абонентского устройства клавиши окончания разговора или иного способа, предусмотренного средством связи), кроме автоответчиков коммутатора сети оператора с о т о в о й с в я з и .

К абонентским устройствам, сигнал ответа которых приравнивается к ответу

вызываемого абонента и служит началом тарификации соответствующего соединения, относятся:

- 1) абонентское устройство, оборудованное автоответчиком;
- 2) факсимильный аппарат.

42. В случае если соединение не состоялось, либо абонент одной из Сторон получает один из перечисленных, ниже сигналов, другая Сторона не учитывает его как успешное соединение:

- 1) нет ответа на сигнал "контроль посылки вызова";
- 2) сигнал "занято";
- 3) сигнал "номер недоступен";
- 4) голосовое сообщение о недоступности номера.

43. Исчисление продолжительности соединений заканчивается после получения сигнала "отбой" от любого из двух терминалов абонентов. Расчеты общей суммы соединений основываются на сумме продолжительности каждого соединения в установленных законодательством размерах единиц тарификации соединений.

44. Стоимость всех полученных абонентом услуг сотовой связи и иных услуг суммируется за учетный период.

45. Оплата абонентом услуг сотовой связи производится по условиям соответствующего тарифного плана и договора, при этом по выбору абонента применяется наличная и (или) безналичная форма расчетов.

46. В соответствии с выбранным абонентом тарифным планом оператор сотовой связи осуществляет следующий порядок расчетов:

- 1) кредитный порядок расчетов;
- 2) авансовый порядок расчетов.

47. При кредитном порядке расчетов поступление на счет оператора сотовой связи денег, достаточных для оплаты услуг сотовой связи не требуется, абонент имеет возможность пользоваться услугами связи в кредит и оплачивает их в течение расчетного периода. Оператор сотовой связи ежемесячно выставляет абоненту счет в соответствии с действующими тарифами оператора сотовой связи.

При кредитном порядке расчетов абонент имеет право установить лимит на исходящую сотовую связь.

48. При авансовом порядке расчетов абонент имеет возможность пользоваться услугами сотовой связи только после поступления на счет оператора сотовой связи денег, достаточных для оплаты услуг сотовой связи.

Допускается установление пороговой суммы для подключения услуг роуминга, размер которой не должен превышать 2 месячных расчетных показателей (МРП).

При получении услуг сотовой связи по авансовому порядку расчетов, во избежание возникновения задолженности у абонента перед оператором сотовой связи, которая может образоваться в связи с тем, что на момент окончания денег на лицевом счете абонент ведет радиотелефонный разговор или пользуется услугами доступа к сети Интернет, оператор сотовой связи прерывает такое соединение. В случае, если оператор не прерывает такое соединение, то абонент может не оплачивать начисленную задолженность за оказанные услуги сотовой связи. Действие настоящего абзаца не распространяется на те соединения, при учете которых роуминг-партнер оператора сотовой связи, оказывающий услуги роуминга абоненту оператора сотовой связи, не использует системы (оборудование и билинговую систему), позволяющей отслеживать продолжительность соединений в режиме реального времени. При этом, оператор сотовой связи уведомляет своего абонента при его въезде в страну такого роуминг-партнера о том, что у него может образоваться задолженность в связи с отсутствием системы, позволяющей отслеживать продолжительность соединений в режиме реального времени.

При расторжении договора на услуги сотовой связи оператор сотовой связи производит возврат абоненту остатка денег с его лицевого счета. Возврат причитающихся абоненту денег производится в течение тридцати календарных дней с момента регистрации заявления абонента о возврате.

49. В иных случаях образования задолженности оператора сотовой связи перед абонентом, оператор сотовой связи на основании письменного заявления абонента, либо возвращает ему деньги с применением наличной или безналичной формы расчетов, либо засчитывает в качестве авансирования оплаты услуг связи.

50. Абонент освобождается от уплаты абонентской платы и других ежемесячных платежей во всех случаях за период времени, но не более одного месяца, если временное отключение абонентского устройства и (или) карты идентификации абонента от сети оператора сотовой связи произведено по обстоятельствам, не связанным с нарушением абонентом настоящих Правил.

51. Абонентский номер сохраняется за абонентом в течение двенадцати месяцев с момента окончания на лицевом счете денег абонента.

У т в е р ж д е н ы

п о с т а н о в л е н и е м П р а в и т е л ь с т в а

Р е с п у б л и к и К а з а х с т а н

от 30 декабря 2011 года № 1718

**Правила оказания услуг доступа к сети Интернет**

## 1. Общие положения

1. Настоящие Правила оказания услуг доступа к сети Интернет (далее – Правила) разработаны в соответствии с Гражданским кодексом Республики Казахстан от 1 июля 1999 года, Законом Республики Казахстан от 5 июля 2004 года "О связи" (далее – Закон "О связи") и определяют порядок оказания услуг доступа к сети Интернет.

2. В настоящих Правилах используются следующие основные понятия:

1) пакет информации – сообщение связи, которое передается по сети телекоммуникаций и в составе которого присутствуют данные, необходимые для его коммутации узлом связи;

2) сеть передачи данных – совокупность оконечных устройств (терминалов) связи, объединенных каналами коммутирующими устройствами (узлами сети), обеспечивающими обмен сообщениями между всеми оконечными устройствами;

3) техническая возможность предоставления доступа к сети передачи данных – одновременное наличие незадействованной монтированной емкости узла связи, в зоне действия которого запрашивается подключение пользовательского (оконечного) оборудования к сети передачи данных, и незадействованных линий связи, позволяющих сформировать абонентскую линию связи между узлом связи и пользовательским (оконечным) оборудованием;

4) протокол передачи данных – формализованный набор требований к структуре пакетов информации и алгоритму обмена пакетами информации между устройствами сети телекоммуникаций;

5) услуга доступа к сети Интернет – услуга по приему, передаче, обработке и хранению данных с использованием сети Интернет;

6) оператор доступа к сети Интернет – оператор связи, оказывающий услуги доступа к сети Интернет;

7) пункт общественного доступа к сети Интернет – место оказания пользователям возмездных или безвозмездных услуг доступа к сети Интернет (в том числе услуги беспроводного доступа к сети Интернет), с оказанием либо без оказания услуг общественного питания;

8) пользователь – физическое или юридическое лицо, получающее на возмездной или безвозмездной основе услуги доступа к сети Интернет предоставляемых, оператором доступа к сети Интернет или пунктом общественного доступа к сети Интернет.

**Сноска. Пункт 2 с изменением, внесенным постановлением Правительства РК от 31.10.2012 № 1388 (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после первого официального опубликования).**

## 2. Порядок оказания услуг доступа к сети Интернет

3. Взаимоотношения оператора доступа к сети Интернет с абонентами, возникающие при оказании услуг доступа к сети Интернет, осуществляются на государственном и русском языках.

4. Операторы доступа к сети Интернет обеспечивают тайну информации, передаваемой по сетям телекоммуникаций, за исключением случаев ограничения этого права в случаях и порядке, установленных законодательством об оперативно-розыскной деятельности и уголовно-процессуальным законодательством Республики Казахстан.

5. При оказании услуг доступа к сети Интернет государственным органам в необходимых случаях по их требованию могут заключаться договора на выполнение совместных работ по обеспечению информационной безопасности ( по защите информации ).

6. Услуги доступа к сети Интернет оказываются на равных условиях всем категориям пользователей.

7. Абонент предоставляет абонентское устройство, надлежащему подключению к абонентской линии, если иное не установлено договором об оказании услуг доступа к сети Интернет.

8. Режим работы филиалов, офисов и других информационных центров, структурных подразделений оператора доступа к сети Интернет, непосредственно взаимодействующих с абонентами, устанавливается оператором доступа к сети Интернет и доводится до сведения абонентов доступными оператору способами, включая размещение информации на интернет-ресурсе оператора доступа к сети Интернет, и (или) в средствах массовой информации, и (или) путем размещения информации в пунктах обслуживания абонентов.

9. Перечень услуг связи, оказываемых оператором доступа к сети Интернет абонентам, определяется техническими возможностями его сети телекоммуникаций.

**Сноска. Пункт 9 в редакции постановления Правительства РК от 31.10.2012 № 1388 (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после первого официального опубликования).**

10. Оператор доступа к сети Интернет создает систему информационно-справочного обслуживания в целях предоставления абонентам информации, связанной с оказанием услуг доступа к сети Интернет.

11. В системе информационно-справочного обслуживания оказываются платные и бесплатные информационно-справочные услуги.

12. Оператор доступа к сети Интернет в круглосуточном режиме оказывает

бесплатно следующие информационно-справочные услуги:

1) выдает информацию о тарифах на услуги доступа к сети Интернет, о территории оказания услуг доступа к сети Интернет;

2) выдает информацию абоненту о состоянии его лицевого счета и о задолженности по оплате услуг доступа к сети Интернет, включая информацию о полученных абонентом услугах: времени, скорости пропуска передачи данных, объема полученной и (или) переданной информации;

3) осуществляет прием информации от абонента о технических неисправностях, препятствующих пользованию услугами доступа к сети Интернет;

4) выдает информацию об оказываемых услугах доступа к сети Интернет.

13. Оператор доступа к сети Интернет осуществляет посредством биллинга автоматический учет информации о полученных абонентом услугах: времени, скорости пропуска доступа к сети Интернет, объема полученной и (или) переданной информации.

14. Услуги доступа к сети Интернет оказываются абоненту только после заключения или перезаключения с ним договора об оказании услуг доступа к сети Интернет, в порядке, установленном настоящими Правилами.

15. Договор об оказании услуг доступа к сети Интернет заключается в письменной форме в 2 (двух) экземплярах по одному экземпляру для каждой из сторон, в порядке, определенном гражданским законодательством Республики Казахстан и включает в себя следующие реквизиты:

1) дату и место заключения договора;

2) наименование оператора доступа к сети Интернет;

3) реквизиты расчетного счета оператора доступа к сети Интернет;

4) **исключен постановлением Правительства РК от 31.10.2012 № 1388 (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после первого официального опубликования);**

5) срок действия договора;

б) сведения об абоненте (для юридических лиц – бизнес-идентификационный номер, данные свидетельства о постановке на учет по налогу на добавленную стоимость; для физических лиц – телефонные номера, идентификационные коды, адреса электронной почты, почтовый адрес, индивидуальный идентификационный номер) с приложением копий перечисленных документов;

7) место установки оборудования;

8) тип оборудования;

9) качественные показатели услуг доступа к сети Интернет (скорость пропуска данных в сети передачи данных, потери пакетов информации, временные задержки при передаче пакетов информации, достоверность передачи

и н ф о р м а ц и и ) ;

- 10) способ доставки счета;
- 11) права, обязанности и ответственность сторон;
- 12) тарифный план.

Сноска. Пункт 15 с изменением, внесенным постановлением Правительства РК от 31.10.2012 № 1388 (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после первого официального опубликования).

16. Отказ оператора доступа к сети Интернет от заключения договора об оказании услуг доступа к сети Интернет при наличии технической возможности предоставить абоненту услуг доступа к сети Интернет не допускается.

17. Договор об оказании услуг доступа к сети Интернет прекращает свое действие, в случаях:

1) если абоненту приостановлено оказание услуг доступа к сети Интернет в связи с нарушением требований связанных с оказанием услуг доступа к сети Интернет, установленных Законом "О связи", настоящими Правилами и договором;

2) если абоненту приостановлено оказание услуги доступа к сети Интернет в течение тридцати календарных дней в связи с неисполнением им своих обязательств по оплате оказанных услуг доступа к сети Интернет;

3) в других случаях, предусмотренных нормами Гражданского кодекса Республики Казахстан, договором об оказании услуг доступа к сети Интернет.

18. Договор об оказании услуг доступа к сети Интернет считается расторгнутым в случае одностороннего отказа абонента от договора. Заявление об отказе от договора об оказании услуг доступа к сети Интернет предоставляется абонентом оператору доступа к сети Интернет в письменной форме. Фактическое прекращение оказания услуг доступа к сети Интернет в этом случае производится оператором доступа к сети Интернет с даты указанной в заявлении абонента.

Расторжение договора об оказании услуг доступа к сети Интернет абоненту, а также прекращение предоставления услуг доступа к сети Интернет абоненту не отменяют его обязанности по оплате имеющихся задолженностей.

19. При оказании услуг доступа к сети Интернет оператор доступа к сети Интернет:

1) заключает с абонентом договор об оказании услуг доступа к сети Интернет;

2) предоставляет абонентам подробную информацию об оказываемых услугах связи;

3) обеспечивает органам, осуществляющим оперативно-розыскную деятельность организационные и технические возможности проведения

оперативно-розыскных мероприятий на сетях телекоммуникаций;

4) устанавливает на сетях телекоммуникаций необходимые технические средства для проведения оперативно-розыскных мероприятий на сети телекоммуникаций, которые соответствуют требованиям, установленным уполномоченным органом в области связи по согласованию с органами национальной безопасности;

5) осуществляет сбор и хранение в течение двух лет служебной информации об абонентах;

6) обеспечивает органам, осуществляющим оперативно-розыскную деятельность доступ к служебной информации об абонентах;

7) принимает меры по недопущению раскрытия форм и методов проведения оперативно-розыскных мероприятий, проводимых на сетях телекоммуникаций;

8) по представлению органов, осуществляющих оперативно-розыскную деятельность, оператор доступа к сети Интернет приостанавливает предоставление услуг доступа к сети Интернет абоненту, с последующим письменным уведомлением абонента. В этом случае абонент освобождается от внесения абонентской платы и от других ежемесячных платежей на период приостановления услуг доступа к сети Интернет;

9) обеспечивает работу своей сети в соответствии с настоящими Правилами;

10) оказывает услуги доступа к сети Интернет в соответствии с условиями договора об оказании услуг доступа к сети Интернет, и доводит до абонентов необходимую информацию, в том числе о введении или изменении тарифных планов, путем средств массовой информации и в местах работы с абонентами;

11) при письменном обращении абонента производит перерасчет абонентской платы в случае отсутствия доступа к сети телекоммуникаций по вине оператора доступа к сети Интернет;

12) обеспечивает абоненту возможность пользования услугами доступа к сети Интернет 24 часа в сутки;

13) устраняет недостатки в оказании услуг доступа к сети Интернет, обнаруженные в ходе оказания этой услуги, в соответствии с нормативно-техническими документами по эксплуатации сети оператора доступа к сети Интернет;

14) информирует абонентов через средства массовой информации о крупных авариях в сети оператора доступа к сети Интернет, приведших к приостановке работы сети, и о предполагаемых сроках устранения такой аварии;

15) информирует абонентов о профилактическом обслуживании оборудования связи, связанном с его частичным или полным отключением, и о сроках проведения таких работ за 10 календарных дней до начала данных работ;

16) направляет абоненту письменный ответ на письменное заявление не

позднее тридцати календарных дней со дня его получения;

17) возвращает абоненту излишне уплаченные денежные средства за оказанные услуги доступа к сети Интернет или засчитывает их в качестве авансирования услуг доступа к сети Интернет;

18) по обращению абонентов вносит изменения в текст договора без взимания дополнительной оплаты в связи с:  
изменением фамилии, имени, отчества, места жительства – для физического  
л и ц а ;

изменением наименования организации, реквизитов справки либо свидетельства о государственной регистрации (перерегистрации), места нахождения и почтового адреса – для юридического лица;  
изменением тарифного плана;

19) ведет учет заключенных договоров об оказании услуг доступа к сети  
И н т е р н е т ;

20) **исключен постановлением Правительства РК от 31.10.2012 № 1388 (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после первого официального опубликования);**

21) возобновляет оказание услуг доступа к сети Интернет абоненту в течение 24 часов с момента получения оператором доступа к сети Интернет подтверждения оплаты от абонента или представления абонентом документов, подтверждающих ликвидацию задолженности по оплате услуг доступа к сети Интернет (в случае приостановления оказания услуг доступа к сети Интернет);

22) при наличии технической возможности предоставляет посредством интернет-ресурса абонентам право осуществлять замену тарифного плана.

**Сноска. Пункт 19 с изменениями, внесенными постановлениями Правительства РК от 31.10.2012 № 1388 (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после первого официального опубликования); от 21.05.2013 № 507 (вводится в действие по истечении десяти календарных дней со дня первого официального опубликования).**

20. Информация для абонентов об операторе доступа к сети Интернет и об услугах доступа к сети Интернет, предоставляемых оператором доступа к сети  
И н т е р н е т ,  
с о д е р ж и т :

1) наименование оператора доступа к сети Интернет и (или), его почтовый адрес, наименование его структурных подразделений, взаимодействующих с пользователями услуг доступа к сети Интернет и абонентами, место их нахождения, режим работы и телефоны для связи;

2) **исключен постановлением Правительства РК от 31.10.2012 № 1388 (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после первого официального опубликования);**

- 3) условия и порядок оказания услуг доступа к сети Интернет;
- 4) используемые абонентские интерфейсы и протоколы передачи данных;
- 5) ограничения при оказании услуг доступа к сети Интернет;
- 6) тарифные планы на услуги доступа к сети Интернет и льготы при предоставлении услуг доступа к сети Интернет в рамках определенного тарифного плана;
- 7) перечень бесплатных услуг доступа к сети Интернет;
- 8) сроки и формы оплаты услуг доступа к сети Интернет;
- 9) порядок рассмотрения заявлений абонентов;
- 10) порядок рассмотрения претензий абонента;
- 11) телефонные номера справочной и ремонтной служб (при наличии таковых).

Указанная информация в наглядной и доступной форме на государственном и русском языках доводится до сведения абонентов через службы оператора доступа к сети Интернет.

**Сноска. Пункт 20 с изменением, внесенным постановлением Правительства РК от 31.10.2012 № 1388 (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после первого официального опубликования).**

21. Расторжение оператором доступа к сети Интернет договора об оказании услуг доступа к сети Интернет в одностороннем порядке не допускается.

22. Не допускается ограничение оператором доступа к сети Интернет прав абонента при оказании ему услуг доступа к сети Интернет в случае неисполнения им условий получения иной услуги.

23. Услуги доступа к сети Интернет предоставляются абоненту оператором доступа к сети Интернет не позднее двадцати четырех часов с момента заключения с ним договора в соответствии с настоящими Правилами. Оказание услуг доступа к сети Интернет по тарифным планам, предусматривающим их предварительную оплату, осуществляется только после совершения платежа, в порядке и на условиях, которые установлены договором об оказании услуг доступа к сети Интернет.

24. При необходимости абонент:

- 1) получает от оператора доступа к сети Интернет информацию о: содержании и особенностях оказания услуг доступа к сети Интернет; порядке заключения договора об оказании услуг доступа к сети Интернет; порядке оплаты заказываемых и полученных услуг доступа к сети Интернет, особенностях расчетов за оказанные услуги доступа к сети Интернет; порядке подачи заявлений, претензий и их рассмотрения, о режимах работы служб оператора доступа к сети Интернет;
- 2) требует перерасчета платы за пользование услугами доступа к сети

Интернет или возврата сумм, уплаченных за пользование этими услугами в случае счетной ошибки, оказания платных услуг доступа к сети Интернет без заявления абонента;

3) подает претензию на качество оказанных услуг доступа к сети Интернет, недостатки в работе служб и персонала оператора доступа к сети Интернет, на ошибки при расчетах;

4) подает письменное заявление об оказании дополнительных услуг доступа к сети Интернет;

5) выбирает абонентскую или повременную оплату услуг доступа к сети Интернет либо осуществляет оплату услуг доступа к сети Интернет по объему принимаемой и (или) передаваемой информации в системе;

6) пользуется услугами доступа к сети Интернет в объеме установленным тарифным планом;

7) своевременно и в сроки, установленные договором об оказании услуг доступа к сети Интернет, вносит плату за услуги доступа к сети Интернет;

8) незамедлительно, письменно или устно (с последующим предоставлением письменного заявления не позднее 12 часов с момента устного обращения), сообщает оператору доступа к сети Интернет о повреждении (уничтожении) оборудования.

При устном обращении абонента к оператору доступа к сети Интернет абонент сообщает свои реквизиты договора об оказании услуг доступа к сети Интернет;

9) для получения услуг доступа к сети Интернет использует только те абонентские устройства которые соответствуют требованиям, установленным законодательством Республики Казахстан в области технического регулирования.

### **3. Порядок оказания услуг доступа к сети Интернет пунктами общественного доступа к сети Интернет**

25. При оказании услуг доступа к сети Интернет владельцы пунктов общественного доступа к сети Интернет либо уполномоченные ими лица предоставляют услуги доступа к сети Интернет пользователям по предъявлению документов удостоверяющих личность.

26. Владельцы пунктов общественного доступа к сети Интернет либо уполномоченные ими лица ведут электронный журнал пользователей, которым предоставляли услуги доступа к сети Интернет. Данный электронный журнал содержит фамилию, имя и отчество пользователя, время начала и окончания работы в сети Интернет, номер компьютера на котором работал пользователь.

Срок хранения данных пользователей составляет не менее 6 месяцев.

27. Владельцы пунктов общественного доступа к сети Интернет либо уполномоченные ими лица ведут электронный журнал интернет-ресурсов, к которым пользователи получали доступ. Данный электронный журнал содержит идентификационный номер компьютера, дату и время посещения интернет-ресурса, и наименование интернет-ресурса. Срок хранения данного журнала составляет не менее 6 месяцев.

28. Владелец пункта общественного доступа к сети Интернет или уполномоченное им лицо предоставляют при необходимости органам, осуществляющим оперативно-розыскную деятельность, доступ к электронному журналу интернет-ресурсов, к которым пользователи получали доступ, хранимым установочным данным пользователей и системе видеонаблюдения.

29. Владелец пункта общественного доступа к сети Интернет или уполномоченное им лицо при предоставлении доступа органам, осуществляющим оперативно-розыскную деятельность, к электронному журналу интернет-ресурсов, к которым пользователи получали доступ, хранимым установочным данным пользователей и системе видеонаблюдения регистрируют их в специальном журнале. В данный журнал заносятся следующие данные: фамилия, имя и отчество сотрудника, наименование подразделения, номер служебного удостоверения сотрудника, дата и время получения доступа.

30. Владельцы пунктов общественного доступа к сети Интернет либо уполномоченные ими лица, оснащают помещение системой видеонаблюдения, со сроком хранения видеозаписей не менее 30 суток. Камеры системы видеонаблюдения охватывают помещение в целом и место кассового обслуживания пользователей.

31. Пункты общественного доступа к сети Интернет оснащаются программным обеспечением, позволяющим ограничивать доступ к запрещенным законодательством Республики Казахстан интернет-ресурсам.

32. В пунктах общественного доступа к сети Интернет запрещается использовать программное обеспечение или интернет-ресурсы позволяющие получать доступ к интернет-ресурсам через промежуточные сервера.

33. Владелец пункта общественного доступа к сети Интернет или уполномоченное им лицо обеспечивают органам, осуществляющим оперативно-розыскную деятельность организационные и технические возможности проведения оперативно-розыскных мероприятий на локальных сетях передачи данных пункта общественного доступа к сети Интернет.

34. Владелец пункта общественного доступа к сети Интернет или уполномоченное им лицо устанавливает на локальных сетях передачи данных

пункта общественного доступа к сети Интернет необходимые технические средства для проведения оперативно-розыскных мероприятий.

#### **4. Расчеты за услуги доступа к сети Интернет**

35. Тарифы на оказываемые услуги доступа к сети Интернет устанавливаются в национальной валюте Республики Казахстан.

36. Основанием для оплаты абонентом услуг доступа к сети Интернет являются данные полученные биллинговой системой сети оператора доступа к с е т и И н т е р н е т .

37. Информация об использованных абонентом услугах доступа к сети Интернет, времени пользования ими, продолжительности и стоимости их, обо всех принятых и переданных информациях в текущем учетном периоде предоставляется данному абоненту безвозмездно.

38. Стоимость всех полученных абонентом услуг доступа к сети Интернет и иных услуг суммируется за учетный период.

39. Оплата абонентом услуг доступа к сети Интернет производится по у с л о в и я м д о г о в о р а .

40. Оператор доступа к сети Интернет осуществляет следующий порядок р а с ч е т о в :

- 1) кредитный порядок расчетов;
- 2) авансовый порядок расчетов.

41. При кредитном порядке расчетов абонент имеет возможность пользоваться услугами доступа к сети Интернет в кредит и оплачивает по истечении расчетного периода. Оператор доступа к сети Интернет ежемесячно выставляет абоненту счет в соответствии с действующими тарифами оператора д о с т у п а к с е т и И н т е р н е т .

42. При авансовом порядке расчетов абонент имеет возможность пользоваться услугами доступа к сети Интернет только после внесения на свой лицевой счет денег, достаточных для оплаты услуг доступа к сети Интернет.

В случае расторжения договора на услуги доступа к сети Интернет оператор доступа к сети Интернет производит возврат абоненту остатка денег с его лицевого счета. Возврат причитающихся абоненту денег производится в течение тридцати календарных дней со дня регистрации заявления абонента о возврате.

43. Абонент освобождается от уплаты абонентской платы во всех случаях, если временное отключение абонентского устройства от сети оператора доступа к сети Интернет произведено по обстоятельствам, не связанным с нарушением а б о н е н т о м н а с т о я щ и х П р а в и л .

44. В случае образования задолженности оператора доступа к сети Интернет

перед абонентом, оператор доступа к сети Интернет на основании письменного заявления абонента, либо возвращает ему деньги с применением наличной или безналичной формы расчетов, либо засчитывает в качестве авансирования оплаты услуг связи.

© 2012. РГП на ПХВ «Институт законодательства и правовой информации Республики Казахстан»  
Министерства юстиции Республики Казахстан