

## Об утверждении Правил оказания услуг сотовой связи

### *Утративший силу*

Приказ Председателя Агентства Республики Казахстан по информатизации и связи от 2 августа 2005 года N 264-П. Зарегистрирован в Министерстве юстиции Республики Казахстан 31 августа 2005 года N 3817. Утратил силу приказом Председателя Агентства Республики Казахстан по информатизации и связи от 23 января 2009 года N 33

*Сноска. Утратил силу приказом Председателя Агентства РК по информатизации и связи от 23.01.2009 N 33 (порядок введения в действие см. п. 5).*

В целях реализации Закона Республики Казахстан "О связи" и постановления Правительства Республики Казахстан от 7 ноября 2003 года N 1104 "О выделении средств из резерва Правительства Республики Казахстан",

### **ПРИКАЗЫВАЮ:**

1. Утвердить прилагаемые Правила оказания услуг сотовой связи.
2. Департаменту государственной политики в области связи и финансового регулирования Агентства Республики Казахстан по информатизации и связи (Сейтимбеков А.А.) в установленном законодательством порядке обеспечить государственную регистрацию настоящего приказа в Министерстве юстиции Республики Казахстан и обеспечить его официальное опубликование в средствах массовой информации.
3. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на заместителя Председателя Агентства Республики Казахстан по информатизации и связи Оразалинова Д.С.
4. Настоящий приказ вводится в действие со дня официального опубликования.

*Председатель*

С о г л а с о в а н о :

Председатель Комитета  
национальной безопасности  
Республики Казахстан

У т в е р ж д е н ы

приказом Председателя  
Агентства Республики Казахстан

по информатизации и связи  
"Об утверждении Правил оказания  
услуг сотовой связи"  
от 2 августа 2005 года N 264-П

## **Правила оказания услуг сотовой связи**

### **Глава 1. Общие положения**

1. Настоящие Правила оказания услуг сотовой связи (далее - Правила) разработаны в соответствии с Гражданским кодексом Республики Казахстан, Законом Республики Казахстан "О связи".

2. Правила регулируют отношения, возникающие при оказании услуг сотовой связи на территории Республики Казахстан между операторами сотовой связи и пользователями услугами сотовой связи (абонентами).

3. В настоящих Правилах используются следующие основные понятия:

1) абонент - пользователь услугами сотовой связи, с которым заключен договор об оказании услуг сотовой связи при выделении для этих целей абонентского номера или кода идентификации;

2) 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;

3) pre-paid пакет - абонентский номер, с первоначальным балансом, запрограммированный на определенный тарифный план;

4) абонентское устройство (абонентская станция) - подключаемое к сети оператора сотовой связи техническое средство индивидуального использования, формирующее сигналы электросвязи для передачи или приема заданной абонентом информации по радиоканалам;

5) автоматическое определение абонентского номера - услуга сотовой связи, позволяющая при входящем соединении отображать на дисплее абонентского устройства номер абонента, осуществляющего исходящее соединение;

6) активация телефонной карты - объявление абонентом оператору связи скрытого индивидуального буквенно-цифрового кода доступа в сеть оператора сотовой связи, содержащегося на телефонной карте, и подтверждение оператором сотовой связи действительности телефонной карты и пользования услугами сотовой связи;

7) голосовая почта - услуга сотовой связи, позволяющая при входящем соединении принимать и накапливать в автоматическом режиме голосовые

сообщения, а также по запросу абонента озвучивать голосовые сообщения других абонентов;

8) добровольная блокировка - услуга Оператора, предоставляющая абоненту возможность приостановить до 6 месяцев предоставление услуг сотовой связи по договору об оказании услуг сотовой связи;

9) доставка вызова - услуга сотовой связи, при которой входящее соединение производится через каналы междугородной или международной связи, в том числе с использованием каналов других операторов связи;

10) доступ к сети оператора сотовой связи - возможность использовать сеть сотовой связи для получения услуг сотовой связи;

11) зона обслуживания оператора сотовой связи - территория, на которой оператор сотовой связи может оказывать услуги сотовой связи в соответствии с лицензией и техническими возможностями аппаратуры;

12) идентификатор - документ или информация, используемые для идентификации абонента;

13) 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);

14) конференц-связь - предоставление соединения между тремя и более абонентскими устройствами;

15) лицевой счет - регистр аналитического учета оператора сотовой связи, предназначенный для отражения в учете операций по поступлению оплаты и пользованию услугами сотовой связи абонентом;

16) международный роуминг - услуга сотовой связи, оказываемая абоненту оператором связи в стране пребывания абонента;

17) ожидание вызова - услуга сотовой связи, позволяющая абоненту, занятому разговором, принимать вызов третьей стороны, не разрывая уже установленного соединения;

18) оплачиваемая продолжительность разговора (соединения) - период времени, взятый за основу при определении платы за услуги сотовой связи, предоставленные с использованием радиотелефонного соединения;

19) оператор сотовой связи - физическое или юридическое лицо, получившие в установленном законодательством Республики Казахстан порядке лицензию на оказание услуг сотовой связи;

20) подключение к сети сотовой связи - услуга оператора сотовой связи по предоставлению доступа абонента к сети сотовой связи;

21) претензия - заявленное абонентом устное или письменное требование об устранении нарушений прав абонента, предусмотренных законодательством Республики Казахстан;

22) переадресация вызова - услуга сотовой связи, позволяющая направлять поступающие телефонные соединения на другой абонентский номер;

23) радиотелефонное соединение - установление связи между двумя абонентскими устройствами абонентов, при котором один из них или оба является(ются) абонентом(ами) сети сотовой связи, обеспечивающей возможность обмена информацией;

24) радиотелефонный разговор - обмен речевой информацией между абонентами с использованием радиотелефонного соединения;

25) расчетный период - тридцать календарных дней после окончания учетного периода, в течение которого абонент оплачивает оказанные услуги сотовой связи;

26) роуминг - услуга сотовой связи, предоставляемая автоматически либо территориально при нахождении абонента за пределами зоны обслуживания своего оператора связи на основании роумингового соглашения;

27) 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;

28) сотовая связь - вид электросвязи, 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;

29) служба сообщений - услуга сотовой связи, позволяющая в сети оператора сотовой связи принимать на абонентское устройство и передавать на другое абонентское устройство информацию;

30) тарифная единица - минимальная продолжительность соединения, подлежащая оплате в соответствии с условиями тарифного плана;

31) тарифный план - перечень тарифов, соответствующих комплексу услуг сотовой связи, устанавливаемый оператором связи и предлагаемый пользователям связи и абонентам;

32) телефонная карта - изготовленный из картона, пластика или иного материала носитель, выпускаемый оператором сотовой связи, с указанием на нем

суммы в единицах или в тенге, на которую будут оказаны услуги сотовой связи, порядка, срока активации и действия телефонной карты, имеющий скрытый индивидуальный код доступа абонента в сеть оператора сотовой связи;

33) техническая возможность оказания услуги сотовой связи - наличие радиочастотного ресурса, радиоканалов и работоспособных технических средств и сооружений связи, с помощью которых абоненту может быть предоставлена необходимая услуга связи;

34) техническая возможность предоставления доступа к сети сотовой связи - наличие радиочастотного ресурса, радиоканалов и свободных номеров абонентской емкости и каналов связи;

35) уведомление абонентом - письменное уведомление от имени абонента, вручаемое оператору сотовой связи по поводу получения услуг сотовой связи;

36) уведомление оператором сотовой связи - письменное, а также голосовое или текстовое (с использованием средств оператора связи и средств массовой информации) уведомление оператора связи, направляемое абоненту по поводу оказания услуг сотовой связи;

37) удержание вызова - услуга сотовой связи, позволяющая абоненту удерживать телефонное соединение для того, чтобы сделать другое исходящее соединение;

38) услуги сотовой связи - продукт деятельности оператора сотовой связи по приему, обработке, передаче и доставке информации (радиосигналов);

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

40) учетная таблица соединений - база данных соединений абонента, включающая идентификационные данные абонентского устройства;

41) электронный справочник абонента - единый информационный массив данных, позволяющий идентифицировать абонента по регистрационным данным

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

4. Сеть сотовой связи обеспечивает установление исходящих и входящих соединений между абонентами сети оператора сотовой связи и абонентами различных категорий сетей телекоммуникаций и должна соответствовать по качеству действующим в Республике Казахстан стандартам, техническим нормам и полученным сертификатам.

5. Взаимоотношения оператора сотовой связи с абонентами, возникающие при оказании услуг сотовой связи, осуществляются на языке, определяемом законодательными актами Республики Казахстан.

6. При реализации pre-paid пакетов, в том числе передача абонентского номера, оператор услуг сотовой связи заключает договор об оказании услуг сотовой связи, в котором указывается сведения о личных данных абонента ( фамилия, имя, отчество, номер абонента, документ, удостоверяющий личность, место жительства, РНН), а также положение, касающееся необходимости перерегистрации pre-paid пакета на имя нового владельца в случае его перепродажи.

7. Абонент может 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 могут подключаться абонентские станции, через которые могут подключаться оконечные абонентские устройства передачи данных и телематических служб (факсимильный аппарат, модем и другие), автоответчики, устройства сигнализации.

8. Услуги сотовой связи оказываются абоненту при наличии у него абонентского устройства, отвечающего установленным техническим требованиям стандарта, и активированной карты идентификации абонента сети оператора сотовой связи, а также дополнительным требованиям, устанавливаемым операторами сотовых сетей различных стандартов.

9. Абонентское устройство пользователя услугами сотовой связи подлежит сертификации в порядке, установленном законодательством Республики Казахстан о сертификации.

10. Режим работы структурных подразделений оператора сотовой связи, непосредственно взаимодействующих с пользователями сотовой связи и абонентами, устанавливается оператором сотовой связи и доводится до сведения пользователей связи и абонентов.

11. Услуги сотовой связи оказываются оператором сотовой связи за наличный и (или) безналичный расчет всем без исключения абонентам, с обеспечением для всех абонентов недискриминационных условий обслуживания и оплаты согласно тарифным планам.

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

13. Услуги сотовой связи делятся на:

1) основные услуги сотовой связи по различным стандартам (базовый пакет), включая платные и бесплатные, которые оказываются всем без исключения абонентам в соответствии с законодательством Республики Казахстан о связи;

2) дополнительные услуги сотовой связи по усмотрению абонента.

14. К основным услугам сотовой связи относятся услуги:

1) базовой телефонной связи, включая экстренные вызовы, передачи коротких сообщений, передачи информационных сообщений в формате данных, к о н ф е р е н ц - с в я з и ;

2) сотовой связи абонентам других сотовых сетей связи различного стандарта по договорам с их операторами, имеющими лицензии на территории Республики Казахстан или в других странах;

3) автоматической связи, в пределах создаваемой сети телекоммуникаций.

15. К дополнительным услугам относятся:

1) обязательные услуги, выполнение которых необходимо для предоставления доступа абонента к сети оператора сотовой связи (подключение), а и м е н н о :

присвоение абонентского номера сети;

программирование и перепрограммирование абонентского устройства, карты идентификации абонента;

тестирование абонентского устройства (при подключении абонента к сети оператора сотовой связи со своим абонентским устройством);

2) иные услуги, оказываемые по заявлению абонента, перечень которых может быть включен в тарифные планы, утверждаемые оператором сотовой связи, и международного роуминга.

16. Услуги сотовой связи оказываются оператором связи по заявлению абонента, зарегистрированного в установленном порядке.

17. Оператор сотовой связи осуществляет с занесением в учетную таблицу соединений 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 с т а н д а р т а .

Также фиксируются не тарифицируемые соединения абонента, автоматический и территориальный роуминг, радиотелефонных соединений с абонентскими устройствами фиксированной сети телекоммуникаций общего пользования, включая услуги междугородной и международной телефонной с в я з и .

Информация об оказанных услугах связи и учетная таблица соединений хранится оператором сотовой связи в течение трех лет после окончания очередного учетного периода.

18. Виды услуг связи могут изменяться оператором сотовой связи в соответствии с развитием технологий сотовой связи и наличием соответствующего оборудования в сети оператора связи.

19. Идентификаторами абонента, закрепляемыми за абонентом в сети оператора сотовой связи, являются абонентский номер, пароль, номер карты идентификации абонента, иные идентификаторы, предусмотренные производителем абонентских устройств и (или) определенные оператором сотовой связи, используемые по отдельности или совместно в соответствии с требованиями, установленными операторами связи сетей различных стандартов.

20. Идентификаторы абонента используются при определении номенклатуры услуг, предоставляемых абоненту, справочно-информационном обслуживании, при оплате услуг оператора сотовой связи.

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

21. Договор об оказании услуг сотовой связи заключается в порядке, определенном гражданским законодательством Республики Казахстан и содержит следующие условия:

1) для юридических лиц - данные свидетельства о государственной регистрации (номер, дата, населенный пункт, место регистрации, фамилия, имя и отчество руководителя(ей), статистической карты, свидетельства о постановке на учет по налогу на добавленную стоимость;

2) для физических лиц - фамилия, имя и отчество, номер абонента, место жительства, номер и дата выдачи документа, удостоверяющего личность, РНН;

3) требование о необходимости обязательной перерегистрации на имя нового владельца в случае перепродажи pre-paid пакетов.

22. Для получения услуг сотовой связи пользователям необходимо:

1) в присутствии представителя оператора сотовой связи (посредника) заполнить и подписать договор об оказании услуг сотовой связи;

2) приобрести карту идентификации абонента оператора сотовой связи с первоначальным балансом, запрограммированным на тарифный план, у посредников, допущенных оператором сотовой связи к распространению этих карт, и совершить исходящее соединение на номер оператора сотовой связи.

23. Абонентам предоставляется возможность круглосуточного вызова экстренной медицинской, правоохранительной, пожарной, аварийной, справочной и других служб без взимания оплаты.

24. Оператор сотовой связи предоставляет по предложению абонента тарифный план, предусматривающий определенный перечень услуг сотовой связи, при этом абонентский номер или несколько номеров, соответствующих нумерации сети оператора сотовой связи, предоставляется в соответствии с количеством абонентских устройств.



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

26. 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.

27. Оператор сотовой связи устанавливает 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 устройств, запрограммированных на получение определенных услуг сотовой связи, которое дает абоненту возможность на использование определенного тарифного плана;
- 5) иные условия предоставления услуг сотовой связи по соответствующему тарифному плану.

28. Оператор сотовой связи может отказаться от заключения договора об оказании услуг сотовой связи только при отсутствии технической возможности предоставления абоненту услуг сотовой связи.

29. Договор об оказании услуг сотовой связи прекращает свое действие в с л у ч а я х :

1) если абонент 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, при условии уведомления абонента об изменении того или иного действующего тарифного п л а н а ;

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

3) не пополнения абонентом по авансовому порядку расчетов своего лицевого счета в течение шести календарных месяцев с момента окончания на лицевом счете абонента денежных средств или иного срока, установленного оператором сотовой связи, который не может быть менее шести календарных м е с я ц е в ;

4) не активации абонентом, использующим порядок расчетов с

использованием телефонных карт, очередной телефонной карты в течение срока, предусмотренного оператором связи, после прекращения действия последней активированной телефонной карты или после окончания срока действия первоначального баланса;

5) в других случаях, предусмотренных договором об оказании услуг сотовой связи.

30. Договор об оказании услуг сотовой связи будет считаться расторгнутым в одностороннем порядке абонентом, если последний заявит о его расторжении в письменном виде. Фактическое прекращение оказания услуг сотовой связи в этом случае должна производиться оператором сотовой связи с момента регистрации заявления абонента.

Прекращение услуг сотовой связи абоненту не отменяет его обязанности по оплате имеющихся задолженностей.

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

31. Оператору сотовой связи необходимо:

1) допускать сотрудников уполномоченного органа в области связи к своим объектам связи для проведения проверок в установленном порядке по предъявлении надлежащим образом оформленного технического задания и служебного удостоверения;

2) по представлению правоохранительных органов временно приостановить предоставление услуг сотовой связи абоненту (без прекращения действия договора) на срок до тридцати календарных суток. 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;

3) предоставлять пользователям услугами связи подробную информацию об оказываемых услугах связи;

4) заключать с пользователями услугами связи договора об оказании услуг сотовой связи;

5) на период действия договора об оказании услуг сотовой связи предоставить абоненту карту идентификации абонента, абонентского устройства, если это предусмотрено стандартом сети сотовой связи, с выделенным абонентским номером.

6) подключить абонентское устройство абонента к сети оператора сотовой связи;

7) обеспечивать работу сети сотовой связи в соответствии с лицензией и

техническими нормативами;

8) оказывать только те услуги сотовой связи, которые указаны в договоре об оказании услуг сотовой связи;

9) оказывать услуги сотовой связи в сроки, установленные договором об оказании услуг сотовой связи;

10) временно приостановить 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, включенного в сеть оператора сотовой связи;

11) при письменном обращении абонента производить перерасчет абонентской платы в случае бездействия связи по вине оператора сотовой связи;

12) устранять недостатки в оказании услуги сотовой связи, обнаруженные в ходе оказания этой услуги, в соответствии с нормативно-техническими документами по эксплуатации сети оператора сотовой связи;

13) в случае не оказания абоненту услуг сотовой связи из-за выхода из строя оборудования сети оператора сотовой связи, возместить причиненный ущерб в соответствии с гражданским законодательством Республики Казахстан;

14) информировать пользователей связи и абонентов через средства массовой информации о крупных авариях в сети оператора сотовой связи, приведших к приостановке работы сети, и о предполагаемых сроках устранения такой аварии;

15) информировать абонента о профилактическом обслуживании оборудования связи, связанном с его частичным или полным отключением, и о сроках проведения таких работ;

16) не менее чем за тридцать календарных дней до введения в действие извещать абонентов об изменении тарифов на услуги сотовой связи, об изменении комплексных тарифных планов, о прекращении оказания отдельных платных услуг связи, о введении новых тарифных планов;

17) направлять абоненту письменный ответ на письменное заявление не позднее тридцати календарных дней с момента ее получения;

18) доставлять (начиная со следующего расчетного периода) абоненту счета за услуги сотовой связи по указанному в договоре адресу доставки, если такая услуга предусмотрена выбранным абонентом порядком расчетов;

19) вернуть абоненту излишне уплаченные денежные средства за оказанные услуги сотовой связи или зачесть их в качестве авансирования услуг связи;

20) провести переоформление договора без взимания дополнительной оплаты в с в я з и с :

изменением фамилии, имени, отчества, места жительства - для физического

л и ц а ;

изменением наименования организации, реквизитов свидетельства о государственной регистрации, места нахождения и почтового адреса - для ю р и д и ч е с к о г о л и ц а ;

иных случаях, предусмотренных законодательными актами Республики К а з а х с т а н ;

21) вести электронный справочник абонентов, включающий владельцев pre-paid пакетов, а также учетную таблицу соединений с информацией об исходящих и входящих звонках абонентов (дата, время, продолжительность разговора, идентификационные данные абонентских устройств);

22) обеспечивать возможность передачи различных сообщений между абонентами различных операторов сотовой связи;

23) обеспечивать при технической возможности сохранения абонентских номеров при переходе от одного оператора сотовой связи к другому;

24) сохранять в тайне, в соответствии с законодательными актами Республики Казахстан, личные данные абонентов;

25) использовать сеть сотовой связи только по ее прямому назначению и в строгом соответствии с информацией об операторе сотовой связи и об услугах связи, предоставляемых оператором сотовой связи.

32. Информация об операторе сотовой связи и об услугах 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 у п о л н о м о ч е н н ы м о р г а н о м ;

3) условия и порядок оказания услуг сотовой связи;

4) ограничения при оказании услуг сотовой связи;

5) тарифные планы, тарифы на услуги сотовой связи и льготы при предоставлении услуг сотовой связи;

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) перечень абонентских устройств, разрешенных к применению в сети сотовой связи и порядок их регистрации;

11) телефонные номера справочной и ремонтной служб (при наличии т а к о в ы х ) ;

12) другую необходимую информацию.

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

33. Оператор сотовой связи не может в одностороннем порядке расторгнуть договор об оказании услуг сотовой связи, кроме случаев, предусмотренных гражданским законодательством Республики Казахстан.

34. Оператор сотовой связи не может без заявления абонента оказывать услуги сотовой связи, оказываемые за плату. Допускается активация дополнительных услуг, а также изменение тарифов на услуги сотовой связи по тарифным планам, предусматривающим возможность изменения тарифов в рамках одного тарифного плана, с клавиатуры абонентского устройства. В этом случае обращение абонента к оператору сотовой связи за получением дополнительных услуг связи или изменением тарифов на услуги сотовой связи с клавиатуры абонентского устройства, и принятие оператором сотовой связи этого обращения, приравнивается к письменному заявлению абонента об оказании данных услуг или изменении тарифов за услуги сотовой связи.

35. Оператор сотовой связи не может обуславливать оказание одних услуг обязательным оказанием иных услуг, за исключением услуг, объединенных в комплексы - тарифные планы.

36. Оператор сотовой связи может устанавливать различную стоимость оказываемых услуг сотовой связи с учетом времени суток, вводя дневной и (или) ночной тарифы.

37. 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 абонентских номеров оператор сотовой связи за тридцать дней оповещает абонента через средства массовой информации.

38. При необходимости абонент:

1) получает от оператора сотовой связи информацию о: существе, содержании и особенностях оказания услуг сотовой связи; качестве оказываемых услуг сотовой связи и зоне обслуживания сети оператора сотовой связи;

видах сертифицированных абонентских устройств, предназначенных для работы в сети оператора сотовой связи, особенностях пользования абонентским устройством;

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) использует сеть сотовой связи для ведения радиотелефонных разговоров, для передачи информации любым способом, установленным настоящими Правилами в пределах допустимых нагрузок;

3) бесплатно осуществляет замену одного тарифного плана на другой, если замена тарифного плана не связана с заменой нумерации, установленной 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;

4) 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 нумерации, подав оператору сотовой связи соответствующее письменное заявление за один день до замены. Услуги сотовой связи по тарифному плану, заказанному абонентом вместо действующего, оказываются на следующий день после подачи соответствующего заявления;

5) осуществляет замену абонентского номера в сети оператора сотовой связи в соответствии с условиями, предусмотренными договором об оказании услуг сотовой связи;

6) увеличивает либо уменьшает используемое количество абонентских устройств и выделенных абонентских номеров в соответствии с используемым абонентом тарифным планом, представив оператору сотовой связи соответствующее письменное заявление. При подключении нового абонентского устройства оператор сотовой связи проводит тестирование абонентского устройства, если это предусмотрено требованиями стандарта сотовой связи;

7) 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, а также перерасчета абонентской платы в период бездействия связи по вине оператора сотовой связи;

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

9) подает письменное заявление об оказании дополнительных услуг сотовой связи.

### 39. Абоненту необходимо:

1) соблюдать порядок пользования абонентским устройством;

2) 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, места проведения взрывных работ и другие) ;

3) своевременно и в сроки, установленными договором об оказании услуг сотовой связи, вносить плату за оказанные услуги сотовой связи;

4) незамедлительно, письменно или устно, сообщать оператору сотовой связи о повреждении (уничтожении), об утрате (краже) абонентского устройства или карты идентификации абонента для ее добровольной блокировки. До момента блокировки Оператором утраченной карты идентификации абонента Абонент несет все обязательства по оплате услуг сотовой связи.

При устном обращении абонента к оператору сотовой связи абонент сообщает свой абонентский номер.

5) незамедлительно письменно сообщить оператору сотовой связи об изменении адреса приема почтовой корреспонденции.

40. Дополнительные услуги сотовой связи, активированные абонентом с клавиатуры абонентского устройства, оказываются с момента активации.

41. Абонент возмещает оператору сотовой связи, фактически понесенные им расходы (абонентская плата, оплата за предоставленные услуги связи и другие) на момент отказа от заключения договора об оказании услуг сотовой связи. При этом абоненту необходимо письменно заявить об этом за месяц.

42. Абонент не может использовать абонентское устройство в иных целях, не предусмотренных договором и настоящими Правилами.

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

43. Тарифы на услуги, оказываемые по одинаковым тарифным планам, являются одинаковыми для всех абонентов. Плата за радиотелефонное соединение не взимается, если оно не состоялось.

44. Тарифы на оказываемые услуги сотовой связи устанавливаются в национальной валюте.

45. Основанием для оплаты абонентом радиотелефонного соединения являются данные аппаратуры учета сети оператора сотовой связи о состоявшемся радиотелефонном соединении.

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

47. 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 связи.

К абонентским устройствам, сигнал ответа которых приравнивается к ответу вызываемого абонента и служит началом тарификации соответствующего соединения, относятся:

- 1) коммутационная станция иного оператора сотовой связи, обслуживающая вызываемое абонентское устройство;
- 2) абонентское устройство с автоматическим определителем абонентского номера, за исключением определителя номера сети оператора сотовой связи;
- 3) абонентское устройство, оборудованное автоответчиком;
- 4) факсимильный аппарат;
- 5) модем.

48. При использовании услуг "конференц-связь", "ожидание вызова" вызывающий абонент оплачивает стоимость соединений со всеми участниками связи.

49. При использовании услуги "переадресация вызова" абонент оплачивает услуги оператора сотовой связи до абонентского номера переадресации в соответствии с используемым тарифным планом.

50. При автоматическом и территориальном роуминге абонент оплачивает стоимость доставки вызова.

51. Оператор сотовой связи, с учетом требования пункта 44 настоящих Правил, устанавливает стоимость тарифной единицы, порядок учета и оплаты. Размер тарифной единицы не может превышать 10 секунд.

*Сноска. В пункт 51 внесены изменения - приказом и.о. Председателя Агентства РК по информатизации и связи от 9 февраля 2007 года N 63-п .*

52. Тарификация любого радиотелефонного соединения производится по цене единицы тарификации, действующей на тот момент.

53. Стоимость радиотелефонного соединения определяется, исходя из продолжительности разговора по числу тарифных единиц с момента установления соединения и до момента прекращения соединения.

54. Стоимость всех полученных абонентом услуг сотовой связи и иных услуг суммируется за учетный период, то есть за период времени, в течение которого оказывались услуги сотовой связи (выполнялась работа).

55. 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.



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

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

57. При кредитном порядке расчетов абонент может 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.

58. При авансовом порядке расчетов абонент может пользоваться услугами сотовой связи только после поступления на счет оператора сотовой связи денежных средств, достаточных для оплаты услуг сотовой связи. При получении услуг сотовой связи по авансовому порядку расчетов у абонента может возникать задолженность перед оператором сотовой связи, которая образуется в связи с тем, что на момент окончания денежных средств на лицевом счете, абонент ведет радиотелефонный разговор, который оператор сотовой связи не прерывает до его естественного завершения. Возникающая в результате этого задолженность абонента перед оператором сотовой связи погашается за счет следующих авансовых платежей.

Абонентский номер сохраняется за абонентом в течение шестидесяти календарных месяцев с момента окончания на лицевом счете абонента денежных средств. Возврат абоненту остатка денежных средств с его лицевого счета производится в случае расторжения договора на услуги сотовой связи. Возврат причитающихся абоненту денежных средств производится в течение тридцати календарных дней с момента регистрации заявления абонента о возврате.

59. В случае излишне полученных оператором сотовой связи денежных средств за оказанные услуги сотовой связи и иные услуги оператор сотовой связи возвращает абоненту на основании его письменного заявления, излишне полученные денежные средства с применением наличной или безналичной формы расчетов или зачет в качестве авансирования оплаты услуг связи.

60. 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. В случае отключения абонентского устройства и (или) карты идентификации абонента свыше одного месяца абоненту необходимо письменно заявить об этом оператору сотовой связи.

61. Информация об использованных абонентом услугах сотовой связи и стоимости полученных услуг за учетный период хранится оператором сотовой связи в течение срока, определенного пунктом 17 настоящих Правил.

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