

Об утверждении Правил оказания услуг сотовой связи

Утративший силу

Приказ Председателя Агентства Республики Казахстан по информатизации и связи от 23 января 2009 года № 33. Зарегистрирован в Министерстве юстиции Республики Казахстан 20 февраля 2009 года № 5561. Утратил силу приказом Министра транспорта и коммуникаций Республики Казахстан от 6 июня 2012 года № 313

Сноска. Утратил силу приказом Министра транспорта и коммуникаций РК от 06.06.2012 № 313.

В соответствии с подпунктом 8) пункта 1 статьи 8 Закона Республики Казахстан «О связи», **ПРИКАЗЫВАЮ:**

1. Утвердить прилагаемые Правила оказания услуг сотовой связи.
2. Признать утратившими силу:
 - 1) приказ Председателя Агентства Республики Казахстан по информатизации и связи от 2 августа 2005 года № 264-П «Об утверждении Правил оказания услуг сотовой связи» (зарегистрирован в Реестре государственной регистрации нормативных правовых актов за № 3817, опубликован в «Юридической газете» и «Заң газеті» от 11 ноября 2005 года № 209-210);
 - 2) приказ и.о. Председателя Агентства Республики Казахстан по информатизации и связи от 9 февраля 2007 года № 63-П «О внесении изменения в Приказ Председателя Агентства Республики Казахстан по информатизации и связи от 2 августа 2005 года № 264-П «Об утверждении Правил оказания услуг сотовой связи», (зарегистрирован в Реестре государственной регистрации нормативных правовых актов за № 4573, опубликован в Собрании актов центральных исполнительных и иных государственных органов Республики Казахстан 2007 г., март).
3. Департаменту связи Агентства Республики Казахстан по информатизации и связи (Баймуратов А.Е.) в установленном законодательством порядке **обеспечить:**
 - 1) государственную регистрацию настоящего приказа в Министерстве юстиции Республики Казахстан;
 - 2) после государственной регистрации настоящего приказа в Министерстве юстиции Республики Казахстан обеспечивает его официальное опубликование в средствах массовой информации.
4. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на заместителя

Председателя Агентства Республики Казахстан по информатизации и связи
Б и ш и г а е в а А . Д .

5. Настоящий приказ вводится в действие со дня официального опубликования.

Председатель

К. Есекеев

С О Г Л А С О В А Н :

*Председатель Комитета
национальной безопасности
Республики Казахстан
Ш а б д а р б а е в А . С .*

28 января 2009 года

С О Г Л А С О В А Н :

*Министр внутренних дел
Республики Казахстан
М у х а м е д ж а н о в Б . А .*

30 января 2009 года

У т в е р ж д е н ы

**приказом Председателя
Агентства Республики Казахстан
по информатизации и связи
от 23 января 2009 года № 33**

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» (далее – Закон), регулируют отношения между абонентом, пользующимся услугами сотовой связи, и оператором сотовой связи при оказании 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) 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) предоплаченный пакет - абонентский номер, с первоначальным балансом, запрограммированный на определенный тарифный план;

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

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

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

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

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

9) 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;

10) 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 ;

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

12) претензия – письменное требование абонента к оператору сотовой связи об устранении нарушений прав абонента, предусмотренных законодательством Р е с п у б л и к и К а з а х с т а н ;

13) 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 р а д и о с и г н а л о в ;

14) 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.

15) 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;

16) уполномоченный орган в области связи - 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;

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

18) 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;

19) карта идентификации абонента - 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);

20) детализация счета - информация о полученных абонентом услугах сотовой связи в сети оператора сотовой связи, соединениях с абонентами других сетей, времени пользования ими;

21) тариф - денежное выражение стоимости размера единицы тарификации услуг сотовой связи;

22) Сеть телекоммуникаций общего пользования СТОП - сеть телекоммуникаций, доступная для пользования физическим и юридическим лицам;

23) расчетный период – тридцать календарных дней после окончания учетного периода, в течение которого абонент оплачивает оказанные услуги сотовой связи.

Иные понятия и термины, используемые в настоящих Правилах, применяются в соответствии с законодательством Республики Казахстан;

24) 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.

Сноска. Пункт 2 с изменениями, внесенными приказом Председателя Агентства РК по информатизации и связи от 02.11.2009 № 436 (порядок введения в действие см. п. 4).

Глава 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 русском языках.

4. 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.

Сноска. Пункт 4 с изменениями, внесенными приказом Председателя Агентства РК по информатизации и связи от 02.11.2009 № 436 (порядок введения в действие см. п. 4).

5. Получение от оператора связи служебной информации об абоненте допускается только с согласия абонента и в случаях, предусмотренных статьей 15 Закона Республики Казахстан «О связи».

6. При продаже prepaid 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.

7. 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.

8. 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 до выхода настоящих Правил, в случае его несоответствия

служебной информации об абоненте, необходимо предоставить в письменной форме оператору сотовой связи информацию об изменениях в ранее предоставленной, служебной информации.

9. 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.

10. 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.

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

12. Услуги сотовой связи делятся на:

1) основные услуги сотовой связи, которые оказываются всем абонентам без исключения;

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

13. К основным услугам сотовой связи относятся: услуги голосовой связи, включая экстренные вызовы; передачи коротких сообщений.

14. Перечень дополнительных услуг определяется оператором сотовой связи, в зависимости от 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.

Сноска. Пункт 14 с изменениями, внесенными приказом Председателя Агентства РК по информатизации и связи от 02.11.2009 № 436 (порядок введения в действие см. п. 4).

15. Оператор сотовой связи в порядке, установленном уполномоченным органом, обеспечивает предоставление абонентам бесплатных соединений с экстренной медицинской, правоохранительной, пожарной, аварийной, справочной и другими службами, перечень которых определяется Правительством Республики Казахстан.

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

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

17. Оператор сотовой связи 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.

Перечень бесплатных информационно-справочных услуг не сокращается.

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

19. 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.

Информация об оказанных услугах и служебная информация об абонентах хранится оператором сотовой связи в течение двух лет после окончания очередного учетного периода.

Сноска. Пункт 19 с изменениями, внесенными приказом Председателя Агентства РК по информатизации и связи от 02.11.2009 № 436 (порядок введения в действие см. п. 4).

Глава 3. Особенности заключения договора об оказании услуг сотовой связи

20. Услуги сотовой связи предоставляются оператором абоненту на основании заключенного с ним договора (договоров) на оказание услуг сотовой с в я з и .

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 свидетельства о государственной регистрации, 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) с приложением копий перечисленных документов;

- 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) требование о необходимости обязательной перерегистрации абонентского номера на имя нового владельца в случае передачи его другому лицу;

16) дополнительные требования, устанавливаемые операторами сотовой связи при использовании ими сотовых сетей различных стандартов.

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;

4) в других случаях, предусмотренных нормами Гражданского кодекса Республики Казахстан, договором об оказании услуг сотовой связи.

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.

Глава 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;

б) в соответствии со статьей 15 Закона Республики Казахстан «О связи» 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.

б-1) 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;

7) в соответствии с пунктом 1 статьи 15 Закона 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;

8) по представлению правоохранительных органов временно приостанавливает предоставление услуг сотовой связи, в том числе по идентификационному коду абоненту (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;

9) 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 порядке, определяемом Правительством Республики Казахстан;

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

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

12) 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;

13) 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;

14) при письменном обращении абонента производит перерасчет абонентской

платы в случае отсутствия связи по вине оператора сотовой связи;

15) 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;

16) информирует 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;

17) 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;

18) 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;

19) направляет абоненту письменный ответ на письменное заявление не позднее тридцати календарных дней с момента его получения;

20) на бесплатной основе ежемесячно доставляет (начиная со следующего расчетного периода) абоненту информацию о полученных абонентом услугах сотовой связи по указанному в договоре по почтовому адресу доставки или по электронной почте согласно договору, если услуга доставки счета за услуги связи предусмотрена выбранным абонентом порядком расчета;

21) возвращает абоненту излишне уплаченные денежные средства за оказанные услуги сотовой связи или засчитывает их в качестве авансирования
у с л у г с в я з и ;

22) 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 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 законодательством Республики Казахстан;

23) ведет учет заключенных договоров об оказании услуг сотовой связи;

24) 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
в о з м о ж н о с т и ;

25) в круглосуточном режиме обеспечивает возможность проверки баланса
д е н е г н а т е к у щ е м с ч е т е ;

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

27) 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);

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

29) 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;

30) при предоставлении доступа к интеллектуальным услугам (голосование, телевикторина, справочные службы) до начала тарифицируемого соединения уведомляет абонента о стоимости данного соединения. В случае согласия абонента на телефонное 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 оплата за организацию установления соединения не взимается;

31) устанавливает лимит по пересылке абонентам в ночное время (с 23:00 часов до 06:00) информации (рассылок рекламного характера) посредством SMS или MMS сообщений, не запрошенной ранее абонентом.

Сноска. Пункт 25 с изменениями, внесенными приказом Председателя Агентства РК по информатизации и связи от 02.11.2009 № 436 (порядок введения в действие см. п. 4).

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 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. Расторжение оператором сотовой связи договора об оказании услуг сотовой связи в одностороннем порядке не допускается, кроме случаев, предусмотренных, настоящими Правилами, договором об оказании услуг сотовой связи и гражданским законодательством Республики Казахстан.

29. 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 сообщения в таких случаях приравнивается к письменному заявлению абонента.

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

31. 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.

32. 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.

33. 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.

34. 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.

35. 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.

36. 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) своевременно и в сроки, установленные договором об оказании услуг сотовой связи, вносить плату за услуги сотовой связи;

3) 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 ;

4) своевременно письменно сообщать оператору сотовой связи сведения об а б о н е н т е ;

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

37. 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.

Глава 5. Расчеты за услуги сотовой связи

38. Тарифы на услуги, оказываемые по определенному тарифному плану, применяется одинаково для всех абонентов, обслуживающихся по данному тарифному плану.

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

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

41. 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.

42. 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 сотовой связи.

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;
- 3) модем.

43. Исключен приказом Председателя Агентства РК по информатизации и связи от 02.11.2009 № 436 (порядок введения в действие см. п. 4).

44. 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.

45. 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 .

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

47. 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.

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

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

49. При кредитном порядке расчетов 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.

50. 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.

При получении услуг сотовой связи по авансовому порядку расчетов во избежании 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, оператор сотовой связи прерывает такое соединение.

В случае расторжения 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.

Сноска. Пункт 50 с изменениями, внесенными приказом Председателя Агентства РК по информатизации и связи от 02.11.2009 № 436 (порядок введения в действие с м . п . 4) .

51. 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.

52. 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.

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

Глава 6. Порядок предъявления и рассмотрения жалоб и претензий

54. Абонент имеет возможность обжаловать решения и действия (бездействие) оператора связи, связанные с оказанием услуг сотовой связи.

55. Оператору сотовой связи необходимо иметь книгу жалоб и предложений и выдавать ее по первому требованию абонента.

56. Рассмотрение жалобы абонента осуществляется в порядке, установленном законодательством Республики Казахстан.

57. При неисполнении или ненадлежащем исполнении оператором сотовой связи обязательств по оказанию услуг сотовой связи абонент до обращения в суд предъявляет оператору связи претензию.

58. Претензия предъявляется в письменной форме и подлежит регистрации в день ее поступления оператору связи.

Претензии по вопросам, связанным с отказом в оказании услуги сотовой связи, несвоевременным или ненадлежащим исполнением обязательств, вытекающих из договора, предъявляются в соответствии с нормами Гражданского кодекса Республики Казахстан.

59. К претензии прилагаются копия договора, а также иные необходимые для рассмотрения документы, в которых должны быть указаны сведения о неисполнении или ненадлежащем исполнении обязательств по договору, а в случае предъявления претензии о возмещении ущерба - о факте и размере причиненного ущерба.

60. Претензия рассматривается оператором сотовой связи в срок, не превышающий 30 дней с даты регистрации претензии.

О результатах рассмотрения претензии оператор сотовой связи сообщает (в письменной форме) предъявившему ее абоненту.

В случае если претензия была признана оператором связи обоснованной, выявленные недостатки подлежат устранению в разумный срок.

В случае признания оператором сотовой связи требований абонента об уменьшении размера оплаты оказанных услуг сотовой связи, о возмещении расходов по устранению недостатков выполненной работы своими силами или третьими лицами, а также о возврате уплаченной за услуги денежной суммы и возмещении убытков, причиненных в связи с отказом от предоставления услуг сотовой связи, обоснованными, они подлежат удовлетворению в 10-дневный срок с даты предъявления претензии.

В случае отклонения претензии полностью или частично либо неполучении ответа в установленные для ее рассмотрения сроки, разногласия между оператором сотовой связи и абонентом разрешаются в судебном порядке.

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