

О внесении изменений и дополнений в приказ исполняющего обязанности Министра по инвестициям и развитию Республики Казахстан от 24 февраля 2015 года № 171 "Об утверждении правил оказания услуг связи"

Приказ Министра информации и коммуникаций Республики Казахстан от 21 ноября 2017 года № 403. Зарегистрирован в Министерстве юстиции Республики Казахстан 29 декабря 2017 года № 16163

В соответствии с подпунктом 19-14) пункта 1 статьи 8 Закона Республики Казахстан от 5 июля 2004 года "О связи" **ПРИКАЗЫВАЮ:**

1. Внести в приказ исполняющего обязанности Министра по инвестициям и развитию Республики Казахстан от 24 февраля 2015 года № 171 "Об утверждении правил оказания услуг связи" (зарегистрированный в Реестре государственной регистрации нормативных правовых актов за № 10999, опубликованный 5 июня 2015 года в информационно-правовой системе "Эділет") следующие изменения и дополнения:

в Правилах оказания услуг телефонной связи, утвержденных указанным приказом: подпункт 8) пункта 12 изложить в следующей редакции:

"8) в случае приостановления оказания услуг связи не по вине абонента, абонентская плата не взимается пропорционально периоду приостановления оказания услуг.

В случае приостановления оказания услуг связи, вызванного несвоевременной оплатой абонентом абонентской платы, оператор связи производит перерасчет абонентской платы, взимая не более тридцати процентов размера абонентской платы за период приостановления.";

в Правилах оказания услуг сотовой связи, утвержденных указанным приказом: в пункте 2:

подпункт 6) изложить в следующей редакции:

"6) лицевой счет абонента (далее – лицевой счет) – регистр аналитического учета в биллинговой системе оператора сотовой связи, предназначенный для учета объема оказанных услуг, поступления и расходования денег, внесенных согласно заключенного договора с абонентом в счет оплаты услуг;"

дополнить подпунктом 6-1) следующего содержания:

"6-1) заявление абонента – обращение абонента к оператору письменно на бумажном носителе, а также через автоматическую систему обслуживания или в справочно-информационную службу оператора;"

дополнить подпунктом 14-1) следующего содержания:

"14-1) личный кабинет – персональный раздел абонента на интернет ресурсе оператора или в мобильном приложении на абонентском устройстве, выделенный на период действия договора об оказании услуг связи, имеющий автоматический интерфейс самообслуживания, контроля, управления тарифными планами и услугами, доступ к которому осуществляется абонентом после идентификации абонента с использованием идентифицирующих абонента данных, определяемых оператором (абонентский номер, пароль, кодовое слово и/или иные данные);";

дополнить подпунктом 15-1) следующего содержания:

"15-1) автоматическая система обслуживания – комплексная система обслуживания, предоставляющая абоненту после его идентификации с использованием идентифицирующих абонента данных, определяемых оператором (абонентский номер, пароль, кодовое слово и/или иные данные), возможность самостоятельного подключения или отключения услуг сотовой связи и технологически связанных с ними услуг, а также тарифного плана, путем отправки короткого текстового сообщения или через личный кабинет;";

подпункт 32) изложить в следующей редакции:

"32) оператор сотовой связи - оператор связи, предоставляющий услуги сотовой связи в соответствии с законодательством Республики Казахстан;";

пункты 13, 14, 15 и 16 изложить в следующей редакции:

"13. Перечень дополнительных услуг определяется оператором сотовой связи, в зависимости от технической возможности сети сотовой связи.

14. Оператор сотовой связи обеспечивает предоставление абонентам бесплатных соединений 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 (далее – Перечень). Соединение с экстренными вызовами операторами сотовой связи, а также короткие текстовые сообщения с номером 1414 не тарифицируется.

15. В целях предоставления абонентам информации, связанной с оказанием услуг сотовой связи, оператор сотовой связи создает систему информационно-справочного обслуживания с единым номером дозвона у всех операторов – 116. По усмотрению оператора сотовой связи могут использоваться и другие дополнительные номера.

Система информационно-справочного обслуживания может функционировать как в режиме автоматической обработки запросов (путем отправки коротких текстовых сообщений или USSD-запроса или через личный кабинет, либо путем других технических возможностей, предоставляемых оператором), так и в режиме общения с сотрудником информационно-справочной службы оператора сотовой связи.

Посредством личного кабинета также можно подключать и отключать услуги связи, производить оплату за оказанные услуги связи, совершать иные действия,

предусмотренные функциональными возможностями личного кабинета по абонентскому номеру или группе номеров.

В целях контроля качества оказываемых услуг оператор сотовой связи может осуществлять запись входящих вызовов, поступающих в информационно-справочную службу оператора сотовой связи.

16. В системе информационно-справочного обслуживания оператора сотовой связи в круглосуточном режиме оказываются следующие бесплатные информационно-справочные услуги:

1) выдача информации о тарифах на услуги, о зоне обслуживания сети сотовой связи;

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

3) осуществление приема информации от абонента о технических неисправностях, препятствующих пользованию услугами сотовой связи;

4) предоставление других информационно-справочных услуг связанных с оказанием услуг сотовой связи (прием жалоб на качество оказываемых услуг сотовой связи, прием предложений по улучшению услуг сотовой связи, информации об услугах связи в роуминге).

При необходимости оператор сотовой связи дополняет перечень бесплатных информационно-справочных услуг по своему усмотрению.";

дополнить пунктом 16-1 следующего содержания:

"16-1. Перечень платных информационно-справочных услуг оператор определяет самостоятельно.

До начала предоставления платных информационно-справочных услуг Оператор уведомляет абонента об их стоимости.";

дополнить пунктом 18-1 следующего содержания:

"18-1. Услуги сотовой связи оказываются на основании договора об оказании услуг сотовой связи (далее – договор), заключаемого между оператором и абонентом, согласно гражданскому законодательству Республики Казахстан и пунктом 19 настоящих Правил. При этом допускается заключение договора с использованием электронно-цифровой подписи в соответствии с Законом Республики Казахстан от 7 января 2003 года "Об электронном документе и электронной цифровой подписи.";

пункт 19 изложить в следующей редакции:

"19. Договор об оказании услуг сотовой связи включает в себя:

1) сведения об абоненте (фамилия, имя и отчество (при его наличии), почтовый адрес, адрес электронной почты (при его наличии), контактный телефонный номер (при его наличии), для физических лиц – индивидуальный идентификационный номер, для юридических лиц – наименование, бизнес-идентификационный номер);

2) предоставляемый абоненту абонентский номер и порядок его использования и переоформления;

3) требование о необходимости обязательного переоформления договора в случае передачи абонентом своего абонентского номера другому лицу;

4) оказываемые услуги сотовой связи;

5) условия предоставления дополнительных услуг;

6) срок неиспользования абонентом услуг сотовой связи, по истечении которого договор расторгается;

7) порядок расчетов (кредитный или авансовый);

8) способ доставки счета или детализации счета;

9) порядок возврата неизрасходованных денег на лицевом счете абонента при расторжении договора;

10) права, обязанности и ответственность сторон;

11) ограничения и требования по предоставлению услуг сотовой связи в соответствии с законодательством Республики Казахстан.

В рамках одного договора абоненту может быть выделено несколько лицевых счетов.";

дополнить пунктом 19-1 следующего содержания:

"19-1. Договор прекращает свое действие в случаях:

1) одностороннего отказа абонента от договора. Абонент направляет оператору заявление о расторжении договора. Фактическое прекращение оказания услуг сотовой связи в этом случае должно производиться оператором с даты, указанной в заявлении абонента, но не ранее даты и времени подачи заявления;

2) подачи абонентом заявления на перенос абонентского номера.

Заявление на перенос абонентского номера предоставляется абонентом оператору-реципиенту согласно Правилам переноса абонентского номера в сетях сотовой связи, утвержденным приказом исполняющего обязанности Министра по инвестициям и развитию Республики Казахстан от 26 ноября 2015 года № 1105 (зарегистрированный в Реестре государственной регистрации нормативных правовых актов за № 12464). Фактическое прекращение оказания услуг сотовой связи в этом случае производится оператором-донором с даты начала оказания услуг сотовой связи оператором-реципиентом.

В случае если по договору на оказание услуг сотовой связи, заключенному с оператором-донором, выделено несколько абонентских номеров, такой договор прекращает свое действие только в отношении перенесенного абонентского номера;

3) приостановления оказания услуг сотовой связи абоненту по кредитному порядку расчетов более двух календарных месяцев в связи с неисполнением им своих обязательств по оплате оказанных услуг сотовой связи;

4) не использования абонентом услуг сотовой связи (входящая и исходящая связь, отправка/получение коротких текстовых сообщений, передача данных прием/передача) в течение 12 месяцев, если иное не установлено Договором;

5) наступления иных оснований прекращения договора, установленных гражданским законодательством Республики Казахстан.

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

Расторжение договора влечет за собой отказ в обслуживании и изъятие абонентского номера, предоставленного абоненту при заключении договора. При расторжении договора в связи с переносом абонентского номера в сеть другого оператора изъятие абонентского номера не производится.";

пункт 21 исключить;

в пункте 22:

подпункт 6) изложить в следующей редакции:

"6) 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 подлежат фиксированию 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.

Оператор сотовой связи уведомляет своего абонента при его въезде в страну роуминг-партнера о том, что у него может образоваться задолженность в связи с отсутствием системы, позволяющей отслеживать продолжительность соединений в режиме реального времени;"

подпункт 15) изложить в следующей редакции:

"15) информирует абонентов о профилактическом обслуживании оборудования связи, связанном с его частичным или полным отключением, и о сроках проведения таких работ не менее чем за три календарных дня до начала данных работ;"

подпункт 18) изложить в следующей редакции:

"18) возвращает абоненту излишне уплаченные деньги за оказанные услуги сотовой связи или засчитывает их при согласии абонента в качестве авансирования услуг сотовой связи;"

подпункт 26) изложить в следующей редакции:

"26) при наличии государственно-социального заказа, а также в целях оказания содействия правоохранительным органам, обеспечивает массовую рассылку абонентам информационных сообщений юридических лиц, в том числе государственных органов, при необходимости с резервированием за ними коротких номеров;"

подпункт 28) изложить в следующей редакции:

"28) изменяет или упраздняет тарифный план, известив абонента об этом посредством короткого текстового сообщения не менее чем за тридцать календарных дней до внесения изменений или упразднения тарифного плана;"

подпункт 30) изложить в следующей редакции:

"30) устанавливает лимит по пересылке абонентам в ночное время (с 22:00 часов до 06:00) информации (рассылок рекламного характера) посредством коротких текстовых сообщений и/или мультимедийных сообщений, не запрошенной ранее абонентом, за исключением рассылки информации от экстренной медицинской, правоохранительной, пожарной и аварийной служб;"

пункт 26 изложить в следующей редакции:

"26. Оператор сотовой связи формирует тарифные планы и акционные предложения, которые предлагаются абонентам. Перечень тарифных планов и акционных предложений, включенные в них основные и дополнительные услуги сотовой связи и тарифы на них, условия их использования, срок действия, объем включенных услуг определяются оператором самостоятельно и доводятся до сведения абонентов доступными оператору способами.

В случае окончания предусмотренного тарифным планом или акционным предложением объема одной услуги, оператор сотовой связи не ограничивает абонента в получении других услуг, предусмотренных этим же тарифным планом или акционным предложением. Также при окончании объема услуг, предусмотренных тарифным планом или акционным предложением, оператор сотовой связи уведомляет об этом абонента и взимает плату за дополнительный объем услуг только с его согласия."

пункт 32 и 33 изложить в следующей редакции:

"32. Тарифы на услуги, оказываемые по определенному тарифному плану, применяются одинаково для всех абонентов, обсуживающихся по данному тарифному плану, и устанавливаются в национальной валюте Республики Казахстан.

33. Оператор указывает в тарифных планах:

- 1) перечень оказываемых услуг сотовой связи и их стоимость;
- 2) порядок списания с лицевого счета денег по данному тарифному плану;
- 3) иные условия предоставления услуг сотовой связи по соответствующему тарифному плану."

дополнить пунктом 33-1 следующего содержания:

"33-1. При оказании услуг сотовой связи в технологических процессах передачи или приема сообщений и информации операторами связи независимо от места их расположения на территории Республики Казахстан применяется единое учетно-отчетное время, устанавливаемое по времени города Астана.

Учет объемов и определение стоимости оказанных услуг сотовой связи ведется в соответствии с установленными размерами единиц тарификации, утвержденными

приказом Председателя Агентства Республики Казахстан по информатизации и связи от 2 февраля 2009 года № 43 (зарегистрирован в Реестре государственной регистрации нормативных правовых актов за № 5573).";

дополнить пунктом 35-1 следующего содержания:

"35-1. После набора номера оператор сотовой связи незамедлительно осуществляет вызов абонента. Для уведомления абонента об осуществлении успешного вызова используется акустический сигнал с частотой 425 Гц в виде повторяющихся гудков продолжительностью 1 секунда, продолжительность паузы между гудками - 4 секунды. Установление оператором сотовой связи акустических сигналов перед или вместо данного сигнала осуществляется по заявлению абонента.

При этом уровень громкости акустического сигнала должен быть комфортным и соответствовать уровню громкости голосового соединения.";

пункт 36 изложить в следующей редакции:

"36. При пользовании услугами сотовой связи продолжительность соединения отсчитывается оператором сотовой связи с момента ответа любого лица с абонентского устройства, 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. Ответ коммутатора (или соединение с коммутатором) оператора не приравнивается к ответу вызываемого абонента и не может служить началом тарификации соответствующего соединения.

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

абонентское устройство, оборудованное автоответчиком;
факсимильный аппарат.";

пункт 42 и 43 изложить в следующей редакции:

"42. 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 без предварительной оплаты денежных средств и оплачивает их в течение расчетного периода. Оператор сотовой связи ежемесячно выставляет абоненту счет на оплату за оказанные услуги в соответствии с действующими тарифами оператора сотовой связи.

При кредитном порядке расчетов абонент может установить лимит на услуги сотовой связи. При этом верхний порог лимита устанавливается оператором связи.

При завершении установленного лимита оказание услуг сотовой связи приостанавливается, за исключением входящих звонков.

43. При авансовом порядке расчетов абонент пользуется услугами сотовой связи после поступления на лицевой счет денег, достаточных для оплаты услуг сотовой связи .

В случае отсутствия на лицевом счете абонента денег, достаточных для оплаты услуг сотовой связи, оператор прекращает оказание исходящих соединений, за исключением соединений с номерами, указанными в Перечне и информационно-справочной системой обслуживания оператора.

При попытке совершить голосовой вызов абонент получает голосовое уведомление от оператора об отсутствии денег на лицевом счете.";

дополнить пунктом 44-1 следующего содержания:

"44-1. Рассылка коротких текстовых и/или мультимедийных сообщений рекламного и развлекательного характера на сетях сотовой связи допускается только при наличии заявления абонента, за исключением рассылки сообщений от служб, указанных в Перечне, а также сообщений, отправленных в рамках государственно-социального заказа.

В случае отсутствия заявления абонента на получение платных сообщений рекламного и развлекательного характера оплата за подключение к данной услуге, а также за получение таких сообщений не взимается.";

пункт 45 исключить.

2. Департаменту связи Министерства информации и коммуникаций Республики Казахстан (Худайбергеновой З.К.) обеспечить:

1) государственную регистрацию настоящего приказа в Министерстве юстиции Республики Казахстан;

2) в течение десяти календарных дней со дня государственной регистрации настоящего приказа направление его копии на бумажном носителе и в электронной форме на казахском и русском языках в Республиканское государственное предприятие на праве хозяйственного ведения "Республиканский центр правовой информации Министерства юстиции Республики Казахстан" для официального опубликования и включения в Эталонный контрольный банк нормативных правовых актов Республики Казахстан;

3) размещение настоящего приказа на интернет-ресурсе Министерства информации и коммуникаций Республики Казахстан.

3. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на курирующего вице-министра информации и коммуникаций Республики Казахстан.

4. Настоящий приказ вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования.

*Министр
информации и коммуникаций
Республики Казахстан*

Д. Абаев

Министр национальной
Республики

_____ 2017 года

Т.

" С О Г Л А С О В А Н "
экономики
Казахстан
Сулейменов

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