

О внесении изменений и дополнения 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 цифрового развития, инноваций и аэрокосмической промышленности Республики Казахстан от 24 декабря 2021 года № 441/НҚ. Зарегистрирован в Министерстве юстиции Республики Казахстан 27 декабря 2021 года № 26121

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" (зарегистрирован в Реестре государственной регистрации нормативных правовых актов за № 10999) следующие изменения и дополнение:

в Правилах оказания услуг телефонной связи, утвержденных указанным приказом: пункт 3 изложить в следующей редакции:

"Основные понятия, используемые в настоящих Правилах:

1) абонент – физическое или юридическое лицо, с которым заключен договор на оказание услуг связи;

2) служебная информация об абонентах (далее – служебная информация) – сведения об абонентах, предназначенные исключительно для целей проведения контрразведывательной деятельности и оперативно-розыскных мероприятий на сетях связи и включающие в себя:

информацию об абонентских номерах, включая сведения об индивидуальных идентификационных номерах (для физических лиц) или бизнес-идентификационных номерах (для юридических лиц) владельцев абонентских номеров;

информацию об идентификационных кодах абонентских устройств сотовой связи, включая сведения об индивидуальных идентификационных номерах (для физических лиц) или бизнес-идентификационных номерах (для юридических лиц) владельцев абонентских устройств сети сотовой связи;

биллинговые сведения (сведения о полученных абонентом услугах);

местоположение абонентского устройства в сети в соответствии с требованиями технического регламента;

адреса в сети передачи данных;

адреса обращения к интернет-ресурсам в сети передачи данных;

идентификаторы интернет-ресурса;

протоколы сети передачи данных;

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

4) абонентский номер – телефонный номер, выделяемый абоненту при заключении договора об оказании услуг связи, по которому идентифицируется абонентское устройство, подключенное к местной сети телекоммуникаций при соединении с ним других абонентских устройств;

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

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

7) автоматическая система обслуживания – комплексная система обслуживания, предоставляющая абоненту возможность подключения или отключения услуг телефонной связи и технологически связанных с ними услуг, тарифного плана через личный кабинет, либо путем использования других технических возможностей, предоставляемых оператором.

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

9) канал связи – комплекс средств телекоммуникаций и среды распространения, обеспечивающий передачу сигнала между средствами телекоммуникаций в полосе частот или со скоростью передачи, характерной для данного канала связи. В зависимости от вида связи каналы подразделяются на телефонные, телеграфные, передачи данных, а по территориальному признаку – на международные, междугородные, зонавые и местные;

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

11) услуги связи (далее – услуги телефонной связи) деятельность по приему, обработке, хранению, передаче, доставке сообщений телекоммуникаций;

12) оказание услуг связи – деятельность операторов связи, заключающаяся в предоставлении пользователям услуг связи, приведенных в общем классификаторе продукции видов экономической деятельности;

13) оператор связи – физическое или юридическое лицо, зарегистрированное на территории Республики Казахстан, оказывающее услуги связи и (или) эксплуатирующее сети связи;

14) зона действия оператора связи – территория, на которой оператор связи гарантирует оказание услуг телефонной связи в соответствии с возможностями своей сети телекоммуникаций;

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

16) расчетный период – период после окончания учетного периода, установленный оператором связи в течение которого абонент оплачивает оказанные услуги фиксированной телефонной связи;

17) учетный период – календарный месяц, в течение которого оказывались и учитывались услуги связи и иные услуги в зависимости от тарифного плана;

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

19) личный кабинет – страница абонента, имеющая автоматический интерфейс самообслуживания, контроля и управления услугами, а также совершения иных юридически значимых действий, доступ к которой осуществляется абонентом посредством ввода пароля. С помощью Личного кабинета можно производить и изменять подписку на услуги связи, производить оплату за оказанные услуги связи, совершать иные действия, предусмотренные функциональными возможностями Личного кабинета;

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

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

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

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

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

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

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

25) тариф – установленная оператором связи плата за оказание услуг связи;

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

27) тарифный план – набор тарифных предложений, определяющих перечень и стоимость услуг связи, особенности их предоставления и тарификации, устанавливаемый оператором связи абонентам, или определенной группе абонентов, или на определенной ограниченной территории;

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

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

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

31) абонентская фиксированная система оплаты услуг телефонных соединений (далее – абонентская система оплаты услуг) – система оплаты услуг, при которой сумма платежей пользователя связи за определенный период времени включает плату за предоставление абонентской линии независимо от ее типа в постоянное пользование абоненту и плату за предоставление местного телефонного соединения в зависимости от его средней продолжительности в расчете на одного абонента;

32) терминал – оконечное оборудование, подключаемое к абонентской линии, формирующее сигнал электрической связи для передачи и(или) приема заданной абонентом (пользователем) информации по каналам связи;

33) спаренная схема включения терминалов – способ включения двух терминалов в единую абонентскую линию, при котором невозможно одновременно соединение для этих двух терминалов;

34) техническая возможность – наличие функционирующих технических средств и сооружений связи в зоне действия сети телекоммуникаций, необходимых для оказания абоненту услуг связи, а также наличие свободных ресурсов (ресурс нумерации, абонентских линий связи);

35) трафик – потоки вызовов, сообщений и сигналов, создающих нагрузку на средства связи;

36) правительственная связь – специальная защищенная связь для нужд государственного управления;

37) крупная авария – повреждение линии связи или коммутационного оборудования емкостью 100 и более абонентских линий;".

пункт 5 изложить в следующей редакции:

"5. Взаимоотношения оператора связи с абонентами, возникающие при оказании услуг телефонной связи, осуществляются на казахском и русском языках в соответствии с Законом Республики Казахстан "О языках в Республике Казахстан".

пункты 11, 12 и 13 изложить в следующей редакции:

"11. Абонент:

1) если он является физическим лицом, выбирает абонентскую, повременную или комбинированную систему оплаты услуг в тех городах, где внедрены такие системы оплаты услуг, при наличии технической возможности;

2) пользуется согласно поданного заявления услугами телефонной связи в необходимом ему объеме в пределах допустимых телефонных нагрузок, определяемых Правилами присоединения и взаимодействия сетей телекоммуникаций, утвержденных приказом исполняющего обязанности Министра по инвестициям и развитию Республики Казахстан от 28 января 2016 года № 119 (зарегистрирован в Реестре государственной регистрации нормативных правовых актов за № 13340);

3) по заявлению абонента может устанавливать лимит на междугородные, международные телефонные соединения или соединения на сети операторов сотовой связи при наличии у оператора связи технической возможности;

4) требует письменно перерасчета платы за услуги телефонной связи, уплаченной в период отсутствия связи не по вине абонента, при авариях на телефонных сетях, за оказание без согласия абонента дополнительных платных услуг путем подачи письменного заявления или посредством интерактивного обращения;

5) пользуется бесплатно телефонной связью для вызовов экстренных оперативных служб согласно Перечня (далее - Перечень), утвержденного в соответствии с пунктом 4 статьи 20 Закона;

6) расторгает Договор в одностороннем порядке известив об этом оператора связи письменно и оплатив ему фактически понесенные расходы;

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

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

9) в случае необходимости предоставляет доступ представителям оператора связи в помещения и на территории, где расположены абонентские устройства и средства связи, для их, ремонта, технического обслуживания и модернизации;

10) сообщает оператору связи в месячный срок, о продаже телефонизированных помещений, об изменении фамилии, имени, отчества, об изменении адреса;

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

12. Оператор связи:

1) производит перерасчет стоимости услуг телефонной связи абонента в случае наличия или утраты льгот по оплате услуг телефонной связи;

2) начинает оказывать услуги телефонной связи в течении 3 (трех) рабочих дней после оплаты абонентом стоимости подключения к телефонной сети с присвоением номера абонентского терминала либо по договоренности с абонентом после заключения Договора, с включением стоимости подключения к телефонной сети в общий счет за оказанные услуги;

3) ведет учет количества и качества оказываемых услуг телефонной связи, проводит плановые профилактические работы и принимает меры по устранению нарушений на сетях связи;

4) проводит техническое обслуживание и проверку приборов учета;

5) принимает в течение 2 (двух) календарных дней со дня подачи абонентом заявления об ухудшении качества услуг телефонной связи необходимые меры по восстановлению качества и производит перерасчет абонентской платы;

6) устраняет по заявлению абонента стационарные и линейные повреждения;

7) предъявляет счета за оказанные услуги телефонной связи один раз в месяц;

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. 9) информирует абонента об авариях на телефонных сетях и о предполагаемых сроках устранения этих аварий;

10) доступным способом извещает абонента, чем за тридцать календарных дней о замене абонентского номера и (или) об отключении терминала с указанием причин;

11) изменяет условия тарифа на услуги связи с согласия абонента, известив его об этом посредством телефонного звонка и при необходимости письменно не позднее, чем за тридцать календарных дней до введения их в действие. При этом согласием является отсутствие в течение указанного срока заявления абонента об отказе от изменения тарифа;

12) возобновляет бесплатно доступ к услугам телефонной связи, отключенным за несвоевременную оплату, не позднее 3-х часов с момента поступления полной суммы задолженности на лицевой счет абонента. Срок продлевается до двадцати четырех часов при сбоях системы, рассинхронизации систем и неуспешной активации, произошедших не по вине оператора связи;

13) представляет по требованию абонента информацию, связанную с оказанием ему услуг телефонной связи;

14) предлагает абонентам акционные тарифные планы для услуг телефонной связи, и применяет их с согласия абонента;

15) обеспечивает прием платежей за услуги телекоммуникаций без комиссий в помещениях оператора связи, предназначенных для обслуживания абонентов. Прием платежей осуществляется в виде наличных и безналичных расчетов в соответствии со статьями 127 Гражданского кодекса Республики Казахстан.";

13. Вызов экстренной медицинской (103), правоохранительной (102), противопожарной (101), аварийной (104) и служб спасения (112) и единого контакт-центра по вопросам оказания государственных услуг 1414 посредством набора номеров единых на всей территории Республики Казахстан для пользователей является бесплатным согласно Перечня. Отключение и (или) ограничение связи с указанными номерами не допускается.";

пункты 20, 21 исключить;

пункт 22 изложить в следующей редакции:

"22. Обязательство по оказанию услуг телефонной связи с использованием таксофонов оператор связи принимает с момента совершения пользователем действий, необходимых для оказания ему услуг телефонной связи посредством приобретения пластиковой карты.

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

пункт 31 изложить в следующей редакции:

"31. Услуги телефонной связи оказываются на основании договора об оказании услуг телефонной связи (далее – договор), заключаемого между оператором и абонентом, в порядке, предусмотренным статьей 152 Гражданского кодекса Республики Казахстан в письменной (бумажной или электронной) форме.";

пункт 32 исключить;

пункты 33, 34, 35 изложить в следующей редакции:

"33. Для заключения, изменения и/или расторжения Договора оператору подается заявление абонента.

34. Договор включает в себя следующие реквизиты:

- 1) наименование оператора связи;
- 2) предмет договора;
- 3) общие условия оказания услуг;
- 4) срок действия и условия изменения и расторжения Договора;
- 5) порядок учета услуг телефонной связи, способ доставки счета;
- 6) порядок и сроки расчетов;
- 7) права и обязанности абонента;
- 8) права и обязанности оператора связи;
- 9) ответственность сторон и урегулирование споров;
- 10) прочие условия;

11) юридический адрес и реквизиты оператора связи (реквизиты расчетного счета, реквизиты выданной лицензии, если оказываемые услуги лицензируются);

12) сведения об абоненте: место регистрации или место нахождения абонента, адрес электронной почты, телефонный номер, для юридических лиц – бизнес-идентификационный номер, для физических лиц – индивидуальный идентификационный номер;

13) ограничения и требования по предоставлению услуг телефонной связи в соответствии с настоящими Правилами;

14) согласие либо отказ абонента от получения интеллектуальных услуг (лотерея, голосование, телевикторина, викторина, справочно-информационные службы, службы знакомств).

35. Оператор связи предоставляет абоненту информацию, необходимую для заключения и исполнения договора. Указанная информация в наглядной и доступной форме бесплатно доводится до сведения абонента и (или) пользователя через интернет-ресурсы, информационно-справочные службы, социальные сети, а также в местах оказания услуг телефонной связи.";

пункт 38 изложить в следующей редакции:

"38. Заявление абонента принимается и регистрируется оператором связи при наличии следующих документов:

1) для физических лиц - документа, удостоверяющего личность заявителя;

2) для юридических лиц - документа, подтверждающего его регистрацию по указанному адресу или документа о приобретении помещения в собственность, найме, (аренде), субаренде, поднайма. Документ, подтверждающий его регистрацию по указанному адресу или документ о приобретении помещения в собственность, найм, (аренду), субаренду, поднаем не предоставляется при наличии возможности у оператора связи получения с веб-портала "электронного правительства" информации о регистрации и правах на недвижимое имущество, по согласованию с заявителем.";

пункт 51 изложить в следующей редакции:

"51. Платежи за услуги телефонной связи осуществляются наличным и безналичным способами в соответствии со статьей 127 Гражданского кодекса Республики Казахстан.";

пункт 53 изложить в следующей редакции:

"53. Доставка счета осуществляется абоненту раз в тридцать календарных дней в соответствии с выбранным способом: через личный кабинет, мобильное приложение, короткого текстового сообщения, на электронный адрес, а также при необходимости на бумажном носителе по требованию абонента.";

пункт 59 изложить в следующей редакции:

"59. Расчеты за услуги телефонной связи, оказанные с использованием таксофонов, осуществляются с помощью приобретаемых у операторов связи пластиковых карт.";

в Правилах оказания услуг сотовой связи, утвержденных указанным приказом:

пункт 3 изложить в следующей редакции:

"3. Взаимоотношения оператора сотовой связи с абонентами, возникающие при оказании услуг сотовой связи, осуществляются на казахском и русском языках согласно Закону Республики Казахстан "О языках в Республике Казахстан".

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), место регистрации или место нахождения абонента, 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) требования по предоставлению услуг сотовой связи в соответствии с настоящими Правилами.";

пункт 22 изложить в следующей редакции:

"22. При оказании услуг сотовой связи оператор сотовой связи:

- 1) заключает с абонентами договора об оказании услуг сотовой связи;
- 2) при заключении договора с представителем, представитель предоставляет информацию 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 собственника абонентского устройства. Собственником признается лицо, документы которого подтверждают право собственности на данное абонентское устройство;
- 5) предоставляет абонентам подробную информацию об оказываемых услугах связи ;
- 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.

Подключение к роумингу осуществляется оператором сотовой связи по заявлению 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;

Уведомления об условиях роуминг-партнера направляются абоненту после соответствующего подтверждения абонентом въезда в другую страну путем отправки коротких текстовых сообщений или USSD-запроса.

7) операторами сотовой связи приостановление сетей сотовой связи осуществляется согласно статьи 41-1 Закона;

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

9) обеспечивает техническую возможность переноса абонентского номера;

10) оказывает услуги сотовой связи в соответствии с условиями договора об оказании услуг сотовой связи, и выбранного абонентом тарифного плана, доводит до абонентов необходимую информацию, оказываемых услугах, проведении акций, путем массовых рассылок коротких текстовых сообщений, без взимания за это платы с абонентов;

11) изменяет условия тарифных планов с согласия абонента, путем массовых рассылок коротких текстовых сообщений не позднее, чем за тридцать календарных дней до введения их в действие.

Тарифный план изменяется в случаях:

изменение условий тарифных планов (улучшение качества услуг сотовой связи) при этом, не меняя себестоимости самого тарифного плана.

увеличение уровня тарифа на основе обоснованных затрат, (введение новых технологий в эксплуатацию);

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

13) по заявлению абонента производит перерасчет абонентской платы в случае аварии на сетях связи и при отсутствии связи по вине оператора сотовой связи;

14) 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;

15) информирует абонентов в соответствии с выбранным способом: через средства массовой информации, интернет-ресурс, путем массовых рассылок коротких текстовых сообщений об авариях в сети оператора сотовой связи, приведших к приостановке работы сети, и о предполагаемых сроках устранения такой аварии;

16) 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;

17) направляет абоненту соответствующий ответ (письменной и/или электронной форме) на заявление абонента в зависимости от формы обращения (письменной и/или электронной форме) не позднее пятнадцати рабочих дней с момента его получения;

18) на бесплатной основе ежемесячно доставляет (начиная со следующего расчетного периода) абоненту информацию о полученных абонентом услугах сотовой связи в соответствии с выбранным способом через личный кабинет, мобильное приложение, на электронный адрес, а также при необходимости на бумажном носителе по требованию абонента, если услуга доставки счета за услуги связи предусмотрена выбранным абонентом порядком расчета;

19) возвращает абоненту излишне уплаченные деньги за оказанные услуги сотовой связи или засчитывает их при согласии абонента в качестве авансирования услуг сотовой связи, также неизрасходованные деньги на лицевом счете абонента при расторжении договора возвращаются в наличной и безналичной форме (на банковский лицевой счет или банковскую карту абонента);

20) по обращению абонентов вносит изменения в текст Договора без взимания дополнительной оплаты в связи с:

изменением фамилии, имени, отчества, места жительства – для физического лица;
изменением наименования организации, реквизитов справки либо свидетельства о государственной регистрации (перерегистрации), места нахождения и почтового адреса – для юридического лица;

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

22) обеспечивает возможность передачи различных сообщений от/к абонентов своей сети к/от абонентам других операторов сотовой связи при этом, типы сообщений, которые отправляются между операторами сотовой связи определяются самими операторами сотовой связи в пределах их технической возможности;

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

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

25) возобновляет оказание услуг сотовой связи абоненту после получения оплаты в течение 3 (трех) часов;

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

27) 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;

28) при предоставлении доступа к интеллектуальным услугам (лотерея, голосование, телевикторина, викторина, справочно-информационные службы, службы знакомств) до начала тарифицируемого соединения оператор сотовой связи уведомляет абонента о стоимости данного соединения, с предоставлением информации согласно статьи 25 Закона Республики Казахстан "О защите прав потребителей".

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

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

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

29) 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.

При этом оператор сотовой связи упраздняет тарифные планы в случаях:

не востребованности тарифного плана, то есть отсутствие абонентов на данном тарифном плане;

30) при предоставлении посредством отправки короткого текстового и/или мультимедийного сообщения доступа к интеллектуальным услугам (лотерея, голосование, телевикторина, викторина, справочные службы, службы знакомств), оператор сотовой связи посредством короткого текстового сообщения уведомляет абонента о стоимости данной услуги и информацию согласно статьи 25 Закона Республики Казахстан "О защите прав потребителей". Плата за данную услугу взимается в случае подтверждения абонентом отправки данного сообщения, при этом оплата за подтверждение с абонента не взимается.

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

31) 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;

32) обеспечивает прием платежей за услуги сотовой связи без комиссий в помещениях оператора связи предназначенных для обслуживания абонентов. Прием платежей осуществляется по наличному/безналичному расчету, а также оплата производится в соответствии с выбранным способом (платежные/кредитные карты, мобильное приложение).

33) предоставляет по выбору абонента, при наличии, карту идентификации абонента с функцией поддержки электронной цифровой подписи (для SIM карты);

34) предоставляет абоненту возможность получения карты идентификации абонента путем выдачи, доставки или загрузки QR кода (eSim) на абонентское устройство сотовой связи удаленно исходя из технической возможности оператора сотовой связи и абонентского устройства.";

пункт 25 изложить в следующей редакции:

"25. Услуги сотовой связи предоставляются абоненту оператором сотовой связи с момента заключения с ним договора в соответствии с настоящими Правилами. Оказание услуг сотовой связи по тарифным планам, предусматривающим авансовый

порядок расчетов, осуществляется только после совершения платежа, в порядке и на условиях, которые установлены договором об оказании услуг сотовой связи, а также согласно условиям соответствующих тарифных планов.";

пункт 26-1 изложить в следующей редакции:

"26-1. Изменения в базовый тарифный план оператор сотовой связи вносит не более чем один раз в год, известив абонента об этом посредством короткого текстового сообщения не позднее, чем за тридцать календарных дней до внесения изменений;

Подключение к базовому тарифному плану осуществляется оператором сотовой связи:

- 1) для абонента самостоятельно выбравшего данный тарифный план;
- 2) для абонента упраздняемого тарифного плана, когда абонент самостоятельно не выбрал другой тарифный план. При этом оператор сотовой связи предоставляет возможность абоненту выбора альтернативного тарифного плана;
- 3) для абонента воспользовавшегося услугой переноса номера из сети другого оператора сотовой связи, когда абонент самостоятельно не выбрал другой тарифный план.";

пункт 28 изложить в следующей редакции:

"28. 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, путем подачи заявления абонента.
- 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) формирует один из тарифных планов, предусматривающий авансовый порядок расчета и абонентскую плату со сроком оказания услуг, равный тридцати календарному дню в зависимости от технической возможности оператора сотовой связи;

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

6) 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 в случае изменения тарифного плана до истечения срока действующего тарифного плана;

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

8) подает письменное заявление либо путем отправки короткого сообщения об оказании дополнительных услуг сотовой связи;

9) соблюдает 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);

10) по заявлению или устно (с последующим предоставлением заявления не позднее 12 часов с момента устного обращения), сообщает оператору сотовой связи о повреждении (уничтожении), об утрате (краже) абонентского устройства или карты идентификации абонента в целях блокировки ее использования. При необходимости 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 оплачивает оказанные ему услуги сотовой связи;

11) получает по собственному выбору от оператора сотовой связи при наличии, карту идентификации абонента с функцией поддержки электронной цифровой подписи (для SIM карты).";

пункт 33-1 изложить в следующей редакции:

"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 Нур-Султан.";

в Правилах оказания услуг доступа к Интернету, утвержденных указанным приказом:

пункт 3 изложить в следующей редакции:

"3. В настоящих Правилах используются следующие основные понятия:

1) абонент – физическое или юридическое лицо, с которым заключен договор на оказание услуг связи;

2) служебная информация об абонентах (далее – служебная информация) – сведения об абонентах, предназначенные исключительно для целей проведения

контрразведывательной деятельности и оперативно-розыскных мероприятий на сетях связи и включающие в себя:

информацию об абонентских номерах, включая сведения об индивидуальных идентификационных номерах (для физических лиц) или бизнес-идентификационных номерах (для юридических лиц) владельцев абонентских номеров;

информацию об идентификационных кодах абонентских устройств сотовой связи, включая сведения об индивидуальных идентификационных номерах (для физических лиц) или бизнес-идентификационных номерах (для юридических лиц) владельцев абонентских устройств сети сотовой связи;

биллинговые сведения (сведения о полученных абонентом услугах);

местоположение абонентского устройства в сети в соответствии с требованиями технического регламента;

адреса в сети передачи данных;

адреса обращения к интернет-ресурсам в сети передачи данных;

идентификаторы интернет-ресурса;

протоколы сети передачи данных;

3) абонентский номер – номер, выделяемый в пользование абоненту при заключении договора, с помощью которого устанавливается соединение с другим абонентским оборудованием и позволяющий идентифицировать абонента в сети;

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

5) автоматическая система обслуживания – комплексная система обслуживания, предоставляющая абоненту возможность подключения или отключения услуг доступа к Интернету и технологически связанных с ними услуг, тарифного плана через личный кабинет, либо путем использования других технических возможностей, предоставляемых оператором.

6) авторизация – процесс анализа на сервере оператора связи введенных абонентом и (или) пользователем аутентификационных данных, по результатам которого определяется наличие у абонента и (или) пользователя прав на получение услуги доступа к Интернету;

7) аутентификационные данные – уникальный логин (login) и пароль (password) абонента и (или) пользователя, используемые для подтверждения права на получение услуги доступа к Интернету или и (или) технологически связанных с ними услуг, в качестве аутентификационных данных может также использоваться абонентский номер ;

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

9) Интернет – всемирная система объединенных сетей телекоммуникаций и вычислительных ресурсов для передачи электронных информационных ресурсов;

10) услуги доступа к Интернету посредством подвижных сетей связи – возможность работы в сети Интернет абонентского устройства, перемещаясь из одной зоны действия одной базовой станции в другую без разрыва связи при скорости перемещения до 150 км/час;

11) пункт общественного доступа к Интернету – место оказания пользователям возмездных или безвозмездных услуг доступа к Интернету;

12) владелец пункта общественного доступа к Интернету (далее – владелец) – физическое или юридическое лицо, которому принадлежит пункт общественного доступа к Интернету на правах собственности или иных законных основаниях;

13) услуга доступа к Интернету – услуга по приему и передаче данных с использованием сети Интернет;

14) оператор услуг доступа к Интернету – физическое или юридическое лицо, зарегистрированное на территории Республики Казахстан, оказывающее услуги связи и (или) эксплуатирующее сети связи;

15) доступ к Интернету посредством фиксированных сетей связи – возможность работы в Интернет абонентского устройства в радиусе действия определенной базовой станции, при перемещении из одной зоны в другую связь разрывается и устанавливается заново;

16) интернет-ресурс – электронный информационный ресурс, отображаемый в текстовом, графическом, аудиовизуальном или ином виде, размещаемый на аппаратно-программном комплексе, имеющий уникальный сетевой адрес и (или) доменное имя и функционирующий в Интернете;

17) короткое текстовое сообщение (далее – SMS-сообщение) – информационное сообщение, состоящее из букв и (или) цифр и (или) символов, набранных в определенной последовательности и в объеме, допускаемом техническими возможностями сети оператора сотовой связи и абонентского устройства.";

18) пользователь – субъект информатизации, использующий объекты информатизации для выполнения конкретной функции и (или) задачи;

19) техническая возможность – наличие функционирующих технических средств и сооружений связи в зоне действия оператор услуг доступа к Интернету, необходимых для оказания абоненту услуг доступа к Интернету, а также наличие свободных ресурсов.";

пункты 15, 16 и 17 изложить в следующей редакции:

"15. Договор об оказании услуг доступа к Интернету (далее – Договор) заключается между оператором и абонентом в порядке, предусмотренным статьей 152 Гражданского кодекса Республики Казахстан в письменной (бумажной или электронной) форме.

16. Для заключения, изменения и/или расторжения Договора оператору подается заявление абонента, форма которого устанавливается оператором связи.

Отказ оператора услуг доступа к Интернету от заключения договора об оказании услуг доступа к Интернету при наличии технической возможности предоставления абоненту услуг доступа к Интернету не допускается.

17. Заявление абонента принимается и регистрируется оператором связи при наличии следующих документов:

1) для физических лиц - документа, удостоверяющего личность заявителя;

2) для юридических лиц - документа, подтверждающего его регистрацию по указанному адресу или документа о приобретении помещения в собственность, найме, (аренде), или поднаем (субаренду), справку или свидетельство о государственной регистрации или перерегистрации юридического лица или (справку об учетной регистрации филиала или представительства). Документ, подтверждающий его регистрацию по адресу предоставления услуг доступа к Интернету, или приобретение помещения в собственность, найм (аренду) поднаим (субаренду) не предоставляются в случаях: доступа к Интернету посредством сетей сотовой связи; при наличии возможности у оператора связи получения с веб-портала "электронного правительства" информации о регистрации и правах на недвижимое имущество, по согласованию с абонентом.";

дополнить пунктом 20-1 следующего содержания:

"20-1. Оператор при оказании услуги доступа к сети Интернет предоставляет исключительно услуги доступа к сети Интернет без предоставления других платных услуг.";

пункт 21 изложить в следующей редакции:

"21. При оказании услуг доступа к Интернету оператор услуг доступа к Интернет:

1) предоставляет абонентам подробную информацию об оказываемых услугах связи ;

2) оказывает услуги доступа к Интернету в соответствии с условиями договора, и доводит до абонентов необходимую информацию, в том числе о введении новых тарифных планов, путем средств массовой информации и в местах работы с абонентами;

3) производит перерасчет абонентской платы в случае отсутствия доступа к сети телекоммуникаций по вине оператора связи;

4) обеспечивает абоненту возможность пользования услугами доступа к Интернету 24 часа в сутки;

5) устраняет недостатки в оказании услуг доступа к Интернету, обнаруженные в ходе оказания этой услуги;

6) доступным способом (средства массовой информации, сайты, личный кабинет, SMS-сообщения, телефонный обзвон) информирует абонентов об авариях на сети

оператора связи, приведших к приостановке работы сети, и о предполагаемых сроках устранения аварий;

7) направляет абоненту письменный ответ на письменное обращение не позднее пятнадцати рабочих дней с момента его получения;

8) возвращает абоненту излишне уплаченные денежные средства за оказанные услуги доступа к Интернету либо засчитывает их в качестве авансирования услуг доступа к Интернету при согласии абонента;

9) по обращению абонентов осуществляет перерегистрацию абонента без взимания дополнительной оплаты в связи с:

изменением фамилии, имени, отчества, места жительства – для физического лица;

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

изменением тарифного плана;

10) ведет учет заключенных договоров об оказании услуг доступа к Интернету;

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

12) предоставляет возможность посредством интернет-ресурса осуществлять замену абонентам тарифного плана;

13) изменяет условия тарифа на услуги связи с согласия абонента, известив его об этом посредством телефонного звонка, при необходимости письменно не позднее, чем за тридцать календарных дней до введения их в действие. При этом согласием является отсутствие в течение указанного срока заявления абонента об отказе от изменения тарифа;

14) принимает в течение семи календарных дней со дня подачи абонентом заявления об ухудшении качества услуг передачи данных необходимые меры по восстановлению качества и производит перерасчет за оказанные услуги."

пункты 39, 40 изложить в следующей редакции:

"39. Владельцем или оператором связи, оказывающим услуги общественного доступа к Интернету, направляется SMS-сообщение на абонентский номер пользователя, указанный им в поле "Логин", содержащее одноразовый персональный идентификатор (пароль), либо данный персональный идентификатор (пароль) получают посредством звонка на условиях, предусмотренных в пунктах общественного доступа к Интернету.

40. Авторизация пользователя завершается при вводе им одноразового персонального идентификатора (пароля) полученного в SMS-сообщение либо

посредством звонка в поле "Пароль" специальной формы и пользователю предоставляется доступ к Интернету."

2. Департаменту государственной политики и инфраструктуры в области связи Министерства цифрового развития, инноваций и аэрокосмической промышленности Республики Казахстан в установленном законодательством Республики Казахстан порядке обеспечить:

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

2) размещение настоящего приказа на интернет-ресурсе Министерства цифрового развития, инноваций и аэрокосмической промышленности Республики Казахстан после его официального опубликования;

3) в течение десяти рабочих дней после государственной регистрации настоящего приказа представление в Юридический департамент Министерства цифрового развития, инноваций и аэрокосмической промышленности Республики Казахстан сведений об исполнении мероприятий, предусмотренных подпунктами 1) и 2) настоящего пункта.

3. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на курирующего вице-министра цифрового развития, инноваций и аэрокосмической промышленности Республики Казахстан.

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

*Министр цифрового развития, инноваций и
аэрокосмической промышленности
Республики Казахстан*

Б. Мусин

СОГЛАСОВАН

**Агентство по защите и развитию
конкуренции Республики Казахстан**

СОГЛАСОВАН

**Министерство национальной экономики
Республики Казахстан**