

## Ұялы байланыс қызметтерін көрсету ережесін бекіту туралы

### *Күшін жойған*

Қазақстан Республикасы Ақпараттандыру және байланыс агенттігі төрағасының 2009 жылғы 23 қаңтардағы N 33 бұйрығы. Қазақстан Республикасының Әділет министрлігінде 2009 жылғы 20 ақпанда Нормативтік құқықтық кесімдерді мемлекеттік тіркеудің тізіліміне N 5561 болып енгізілді. Күші жойылды - Қазақстан Республикасы Көлік және коммуникация министрінің 2012 жылғы 6 маусымдағы № 313 бұйрығымен

**Ескерту. ҚР Көлік және коммуникация министрінің 06.06.2012 № 313 бұйрығымен.**

"Байланыс туралы" Қазақстан Республикасы Заңының 8-бабы 1-тармағының 8) тармақшасына сәйкес, **БҰЙЫРАМЫН:**

1. Қоса беріліп отырған Ұялы байланыс қызметтерін көрсету ережесін бекітсін.

2. Күшін жойды деп танылсын:

1) Қазақстан Республикасы Ақпараттандыру және байланыс агенттігі төрағасының 2005 жылғы 2 тамыздағы N 264-Ө "Ұялы байланыс қызметтерін көрсету ережесін бекіту туралы" бұйрығы (нормативтік-құқықтық актілерді тіркеу Реестрінде N 3817 тіркелген, 2005 жылғы 11 қарашадағы N 209-210 "Юридическая газета" және "Заң газетінде" жарияланған);

2) Қазақстан Республикасы Ақпараттандыру және байланыс агенттігі төрағасының міндетін атқарушының 2007 жылғы 9 ақпандағы N 63-п "Қазақстан Республикасы Ақпараттандыру және байланыс агенттігі төрағасының 2005 жылғы 2 тамыздағы N 264-Ө "Ұялы байланыс қызметтерін көрсету ережесін бекіту туралы" бұйрығына өзгеріс енгізу туралы" бұйрығы, (нормативтік-құқықтық актілерді тіркеу Реестрінде N 4573 тіркелген, 2007 жылғы наурызда Қазақстан Республикасы Орталық атқарушы және өзге де мемлекеттік органдар актілерінің жинағында жарияланған.

3. Қазақстан Республикасы Ақпараттандыру және байланыс агенттігінің Байланыс департаменті (А.Е. Баймұратов) белгіленген заңнама тәртібінде қамтамасыз етсін:

1) осы бұйрықты Қазақстан Республикасы Әділет министрлігінде мемлекеттік тіркеуді;

2) осы бұйрықты Қазақстан Республикасы Әділет министрлігінде мемлекеттік тіркеуден өткізгеннен кейін оның бұқаралық ақпарат құралдарында ресми

ж а р и я л а н у ы н .

3. Осы бұйрықтың орындалуын бақылау Қазақстан Республикасы  
Ақпараттандыру және байланыс агенттігі төрағасының орынбасары А.Д.  
Бишіғаевқа жүктелсін.

4. Осы бұйрық ресми жарияланған күнінен бастап қолданысқа енгізіледі.  
Төраға Қ. Есекеев

К Е Л І С І Л Г Е Н :

Қазақстан Республикасы  
Ұлттық қауіпсіздік  
комитетінің төрағасы  
А . С . Ш а б д а р б а е в

28 қаңтар 2009 жыл

К Е Л І С І Л Г Е Н :

Қазақстан Республикасы  
Ішкі істер министрі  
Б . А . М ұ х а м е т ж а н о в

30 қаңтар 2009 жыл

Қазақстан Республикасының  
Ақпараттандыру және байланыс  
агенттігі төрағасының  
2009 жылғы 23 қаңтардағы  
N 33 бұйрығымен бекітілген

## **Ұялы байланыс қызметтерін көрсету ережесі 1-тарау. Жалпы ережелер**

1. Осы Ұялы байланыс қызметтерін көрсету ережесі (бұдан әрі - Ереже) Қазақстан Республикасы Азаматтық кодексіне, "Байланыс туралы" Қазақстан Республикасының Заңына (бұдан әрі - Заң) сәйкес әзірленген, ұялы байланыс қызметтерін көрсетуде ұялы байланыс қызметтерін пайдаланушы абонент пен ұялы байланыс операторы арасындағы қатынастарды реттейді.

2. Осы Ережеде мынадай негізгі түсініктер пайдаланылады:

1) абонент - байланыс қызметін көрсету мақсатында абоненттік жол, абоненттік нөмір және (немесе) сәйкестендіру коды бөліне отырып, осындай қызмет көрсету үшін шарт жасасқан жеке тұлға;

2) абоненттік нөмір - абонентке ұялы байланыс қызметтерін көрсету кезінде абонентке берілетін және басқа абоненттік құрылғылармен косу кезінде

абоненттік құрылғыны қосылған ұялы байланыс операторы желісімен сәйкестендіретін телефон нөмірі;

3) алдын-ала төленген топтама - белгілі бір тарифтік жоспарға бағдарланған бастапқы теңгерімімен абоненттік нөмір;

4) абоненттік құрылғы - ұялы байланыс операторы желісіне қосылатын және абонентпен берілген ақпаратты табыстауға немесе қабылдауға арналған электр байланыстары сигналдарын қалыптастыратын жеке пайдалану байланыс құралы;

5) ұялы байланыс операторының қызмет көрсету аймағы - ұялы байланыс операторының лицензияға және өзінің желісінің техникалық мүмкіндіктеріне сәйкес, ұялы байланыс қызметтерін көрсететін аумағы;

6) сәйкестендіру коды - дайындаушы-зауытпен тағайындалатын, оған осы құрылғыны құру кезінде байланыс операторының желісіне берілетін абоненттік құрылғы немесе абоненттік станция коды;

7) жеке шот - төлемдердің түсуі және абоненттің ұялы байланыс қызметтерін пайдалануы бойынша операциялары есебінде көрсетуге арналған байланыс операторының сараптамалық есебінің құжаты;

8) ұялы байланыс операторы - Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес, ұялы байланыс қызметтерін ұсынатын байланыс операторы;

9) ұялы байланыс - қызмет көрсетілетін аумақты абоненттің бір ұяшықтан келесі ұяшыққа ауысуы кезінде байланыстың үзіліссіз болуы мүмкіндігін қамтамасыз етуші бірқатар ұяшықтарға бөлуді пайдаланатын және радиотолқындар арқылы берілетін сөйлесу түрінде басымдылықты екіжақты (көпжақты) ақпаратпен алмасу үшін тағайындалған электр байланыс түрі;

10) тарифтеу бірлігі - байланыс операторлары және Қазақстан Республикасының бірыңғай телекоммуникациялар желісіне енетін барлық санатты желілер иелері үшін міндетті болып табылатын, тиісті байланыс қызметтері түріне төлем алынатын уақытты, ақпарат саны немесе көлемін өлшеу бірлігі;

11) тарифтік жоспар - ұялы байланыс операторымен абоненттерге немесе абоненттердің белгілі бір тобына немесе белгілі бір шектеулі аумақта белгіленетін тарифтік ұсыныстар жүйесі;

12) шағым - абонентпен ұялы байланыс операторына Қазақстан Республикасы заңнамасымен көзделген абоненттің құқықтары бұзушылықтарын жою туралы жазбаша талабы;

13) ұялы байланыс желісі - радиосигналдарды қабылдап алу-тапсыру жабдықтары мен коммутация құралдарының көмегімен абоненттік құрылғылардың қосылысын орнатуға жағдай жасайтын, техникалық құрылғылар мен жабдықтар кешенінен тұратын Қазақстан Республикасы

телекоммуникацияларының бірыңғай желі санаты;

14) ұялы байланыс операторына хабарлау - абонентке ұялы байланыс қызметтерін көрсету бойынша жолданатын байланыс операторының жазбаша, дыбыстық немесе мәтіндік (байланыс операторы құралдарын және (немесе) бұқаралық ақпарат құралдары пайдаланумен) хабарламасы;

15) абоненттер туралы қызметтік ақпарат - абоненттер туралы мәліметтер (жеке тұлғалар үшін телефон нөмірлері, сәйкестендіру кодтары, пошталық мекен-жайы, дара сәйкестендіру нөмірі және заңды тұлғалар үшін деректемелер (бизнес-сәйкестендіру нөмірі, қосылған құн салығы бойынша есепке қойылғандығы туралы куәліктің деректері), биллингтік мәліметтер және абоненттерге көрсетілетін қызметтер туралы мәліметтер;

16) байланыс саласындағы уәкілетті орган - Қазақстан Республикасы Үкіметімен белгіленетін, байланыс саласында мемлекеттік саясатты іске асыруды, байланыс саласында қызметтерді ұсынатын немесе оларды пайдаланатын тұлғалардың қызметін мемлекеттік бақылау, үйлестіру және реттеуді жүзеге асыратын орталық атқарушы орган;

17) есептік кезең - ұялы байланыс қызметтері және өзге де қызметтер көрсетілген және есептелген күнтізбелік ай;

18) биллинг - абоненттерге ұсынылатын қызметтерді есептеу, сондай-ақ оларды тарификациялау және төлемі үшін шоттарды ұсыну және абоненттер туралы қызметтік ақпаратты сақтау операцияларын автоматты түрде орындауға арналған бағдарламалық-аппараттық кешен;

19) абонентті сәйкестендіру картасы - абонентті сәйкестендіретін және абонентке ұялы байланыс операторы қызметтеріне (SIM/R-UIM - карта және басқалары) абоненттің қолжетімділігін қамтамасыз ететін абоненттік құрылғының бөлігі болып табылатын микропроцессорлық модульді білдіретін жеке қолжетімділік карточкасы;

20) шотты бөлшектеу - абонентпен ұялы байланыс операторы желісінде алынған ұялы байланыс қызметтері туралы, басқа желілердің абоненттерімен қосылыстары, олардың пайдаланған уақыттары туралы а қ п а р а т ;

21) тариф - ұялы байланыс қызметтерін тарифтеу бірліктерінің көлемі қ ұ н ы н ы ң а қ ш а л а й к ө р і н і с і ;

22) Ортақ пайдаланымдағы телекоммуникация желісі ОПТЖ - жеке және заңды тұлғалардың пайдалануы үшін қолжетімді телекоммуникация желісі.

23) есеп айырысу кезеңі - абонент көрсетілген ұялы байланыс қызметтеріне төлейтін есептік кезең аяқталғаннан кейінгі отыз күнтізбелік күн;

24) роуминг – ұялы байланыс операторларының арасындағы роумингтік келісім негізінде, бір ұялы байланыс операторының абонентіне екінші ұялы

байланыс операторының желісінде ұялы байланыс қызметтерін көрсету. Роумингті іске асыру үшін абоненттік станцияның (абоненттің ұялы телефонының) және екінші ұялы байланыс оператор желісінің техникалық үйлесімділігі қажет.

Осы Ережеде пайдаланылатын өзге түсініктер мен терминдер Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес қолданылады.

**Ескерту. 2-тармаққа өзгерту енгізілді - ҚР Ақпараттандыру және байланыс агенттігі Төрағасының 2009.11.02 № 436 бұйрығымен.**

## **2-тарау. Ұялы байланыс операторы және абонент арасындағы өзара қарым-қатынастар**

3. Ұялы байланыс қызметтерін көрсету кезінде туындайтын ұялы байланыс операторының абоненттермен өзара қарым-қатынасы мемлекеттік және орыс тілдерінде жүргізіледі.

4. Байланыс операторлары ұялы байланыс желілері бойынша берілетін хат жазысу, телефон арқылы сөйлесулер және өзге де хабарламаларды, Қазақстан Республикасы заңдарымен белгіленген жағдайда және тәртіпте осы құқықтарды шектеу жағдайларынан басқа жағдайда, құпиялылығын қамтамасыз етеді.

**Ескерту. 4-тармаққа өзгерту енгізілді - ҚР Ақпараттандыру және байланыс агенттігі Төрағасының 2009.11.02 № 436 бұйрығымен.**

5. Байланыс операторынан абоненттер туралы қызметтік ақпарат алу тек абоненттің келісімімен және "Байланыс туралы" Қазақстан Республикасы Заңының 15-бабымен көзделген жағдайларда ғана рұқсат етіледі.

6. Алдын-ала төленген пакетті сату кезінде, ұялы байланыс операторы немесе оның өкілі (шарт немесе сенімхат бойынша) осы Ережеге сәйкес ұялы байланыс қызметтерін көрсетуге абоненттермен шарт жасасады.

7. Абонент ақпаратты табыстау үшін қолданыстағы стандарттармен, техникалық нормалармен рұқсат етілетін тәсілдермен шығыс немесе кіріс байланысын пайдалана алады. Ұялы байланысты пайдалану, анықтамалық-ақпараттық және өзге де қызметтерді алу үшін ұялы байланыс желілеріне абоненттік желілердің қосылу мүмкіндігі болады, олар арқылы деректерді табыстау және телематикалық қызметтердің (факсимильді аппарат, модем және басқалары) шеткері абоненттік құрылғылары, автоматты жауап берушілер, дабылдама құрылғылары қосылады.

8. Абонентке ұялы байланыс қызметтері, осы Ережемен белгіленген тәртіпте, ұялы байланыс қызметтерін көрсету туралы шартты жасасқаннан соң ғана көрсетіледі. Осы Ереже шыққанға дейін ұялы байланыс қызметтерін көрсету туралы шартты жасасқан абоненттер, егер оның абонент туралы қызметтік

ақпаратқа сәйкес келмегені жағдайында, ұялы байланыс операторына алдында ұсынылған қызметтік ақпараттағы өзгерістер туралы ақпаратты жазбаша нысанда ұ с ы н у ы қ а ж е т .

9. Абоненттермен тікелей өзара қарым-қатынас жасайтын ұялы байланыс операторының филиалдарының, офистерінің және өзге ақпараттық орталықтардың, құрылымдық бөлімшелерінің жұмыс режимі ұялы байланыс операторымен белгіленеді және абоненттердің назарына ақпаратты ұялы байланыс операторының сайтында орналастыру және (немесе) бұқаралық ақпарат құралдарында және (немесе) абоненттерге қызмет көрсету орындарында ақпаратты орналастыру арқылы, операторға қолжетімді барлық тәсілдермен ж е т к і з і л е д і .

10. Сол немесе өзге де тарифтік жоспармен көзделген ұялы байланыс қызметтері ұялы байланыс операторымен аталған тарифтік жоспарға қосылуға қалау білдірген оператормен белгіленген тәртіпте барлық дерлік абоненттерге тең жағдайларда қолма-қол және (немесе) қолма-қол ақшасыз есеп айырысуға к ө р с е т і л е д і .

11. Ұялы байланыс операторларымен абоненттерге көрсетілетін байланыс қызметтері тізімі уәкілетті органмен берілген лицензиямен және ұялы байланыстың техникалық мүмкіндіктерімен анықталады.

12. Ұялы байланыс қызметтері бөлінеді:

1) барлық дерлік абоненттерге көрсетілетін негізгі ұялы байланыс қызметтері;

2) абоненттің өтініші бойынша ұсынылатын қосымша ұялы байланыс қ ы з м е т т е р і .

13. Негізгі ұялы байланыс қызметтеріне жатқызылады:

1) жедел шақыру, қысқа хабарламаларды жолдау, мәліметтер базасында ақпараттық хабарламалар жолдауды қоса алғанда, дауыстық б а й л а н ы с қ ы з м е т т е р і ;

2) қысқа хабарламаларды тарату;

14. Қосымша қызметтер тізімі оның ұялы байланыс желісінің техникалық мүмкіндіктеріне байланысты ұялы байланысы операторымен анықталады. Сонымен қатар, жасырын нөмірлерді тану қызметі және роуминг қызметі абоненттің өтініші немесе жедел-ізвестіру қызметтерін жүзеге асыратын органдардың сауал салуы бойынша жүргізіледі.

Ескерту. 14-тармаққа өзгерту енгізілді - ҚР Ақпараттандыру және байланыс агенттігі Төрағасының 2009.11.02 № 436 бұйрығымен.

15. Ұялы байланыс операторы, уәкілетті органмен белгіленген тәртіпте, абоненттерге, тізімі Қазақстан Республикасы Үкіметімен белгіленетін, шұғыл медициналық, құқық қорғау, өрт, апат, анықтамалық және өзге де қызметтермен

тегін қосылысты ұсынуды қатамасыз етеді. Байланыс операторы байланыс қызметтерін көрсетумен байланысты ақпаратты абоненттерге ұсыну мақсатында, ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсету жүйесін құруы қажет.

16. Ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсету жүйесінде тегін және ақылы ақпараттық-анықтамалық қызметтер көрсетіледі.

17. Байланыс операторы мынадай ақпараттық-анықтамалық қызметтерді тегін көрсетеді:

1) қызметтерге тарифтер туралы, ұялы байланыс желісінің қызмет көрсету аумағы туралы ақпарат береді;

2) абонентке оның жеке шотының жай-күйі және ұялы байланыс қызметтеріне төлемі бойынша берешек туралы ақпарат береді;

3) абоненттен ұялы байланыс қызметтерін пайдалануға кедергі келтіретін техникалық бұзушылықтары туралы ақпаратты қабылдауды жүзеге асырады.

Тегін ақпараттық-анықтамалық қызметтер тізімі қысқартылуы мүмкін емес.

18. Байланыс операторы ақылы көрсетілетін анықтамалық-ақпараттық қызметтер тізімін жеке анықтайды.

19. Ұялы байланыс операторы абонентпен алынған қызметтер туралы ақпараттың автоматты биллинг арқылы автоматты есептеу жүзеге асырады: қосылыс уақыты, ұзақтығы, ұялы байланыс операторы желісінде шақырылатын абоненттердің телефон нөмірлері және ОПТЖ абоненттері.

Көрсетілген қызметтер туралы және абоненттер туралы қызметтік ақпарат ұялы байланыс операторымен кезекті есептік кезең аяқталғаннан соң екі жыл бойы сақталады.

### **3-тарау. Ұялы байланыс қызметтерін көрсету туралы шартты жасасу ерекшеліктері**

20. Ұялы байланыс қызметтері оператормен абонентке онымен ұялы байланыс қызметтерін көрсетуге жасасқан шарты (шарттары) негізінде ұ с ы н ы л а д ы .

21. Ұялы байланыс қызметтерін көрсету туралы шарты жазбаша нысанда екі данада, әрбір Тарап үшін бір данадан, Қазақстан Республикасы азаматтық заңнамасымен анықталған тәртіпте жасалады және оған мынадай деректемелер енуі қажет:

1) шартты жасасу датасы және орны;

2) ұялы байланыс операторының атауы;

3) ұялы байланыс операторының есеп айырысу шотының деректемелері ;

4) ұялы байланыс операторына берілген лицензияның деректемелері;

5) шарттың қолданылу мерзімі;

6) абонент туралы мәліметтер - (заңды тұлғалар үшін - мемлекеттік тіркеу туралы куәліктің, статистикалық картаның, қосымша құн салығына есепке қою туралы куәліктің деректері; шоттарды жеткізу үшін мекен-жайы; жеке тұлғалар үшін - фамилиясы, аты-жөні, абоненттің нөмірі, тұрғылықты жері, жеке басын растайтын құжаттың нөмірі және берілген күні, СТН, сәйкестендіру коды, электрондық пошта мекен-жайы, пошталық мекен-жайы) санамалап көрсетілген құжаттардың көшірмелерін қоса берумен;

7) абонентті сәйкестендіру картасының нөмірі;

8) абонентке тағайындалған абонент нөмірі;

9) көрсетілетін ұялы байланыс қызметтері;

10) есеп айырысу тәртібі;

11) ұялы байланыс қызметтерін төлеу жүйесі;

12) шотты немесе шотты бөлшектеуді жеткізу тәсілі;

13) тараптардың құқықтары, міндеттемелері және жауапкершілігі;

14) тарифтік жоспар;

15) басқа адамға табыстаған жағдайда, абоненттік нөмірді жаңа иесінің атына міндетті қайта тіркеу қажеттілігі туралы талаптар;

16) ұялы байланыс операторымен олармен түрлі стандартты ұялы желілерді пайдалану кезінде белгіленетін қосымша талаптар.

22. Ұялы байланыс операторының абонентке ұялы байланыс қызметтерін көрсетуде техникалық мүмкіндігі бола тұра, ұялы байланыс қызметтерін көрсету туралы шарт жасасудан бас тартуға жол берілмейді.

23. Ұялы байланыс қызметтерін көрсету туралы шарт мынадай жағдайларда өз әрекетін тоқтатады және тағайындалған абоненттік нөмір алынады:

1) егер абонент, оған ұялы байланыс қызметтері көрсетілген тарифтік жоспардың жойылуы немесе өзгеруі туралы ескерткен сәтінен бастап, абонентті сол немесе өзге қолданыстағы тарифтік жоспардың жойылғандығы немесе өзгергендігі туралы ескерткен жағдайда, отыз күнтізбелік күннің ішінде басқа тарифтік жоспар бойынша қызмет көрсетуге өтпесе;

2) егер абонентке, көрсетілген ұялы байланыс қызметтерінің төлемі бойынша өз міндеттемелерін орындаумен байланысты, несиелік есеп айырысу тәртібі бойынша ұялы байланыс қызметтері отыз күнтізбелік күн ішінде тоқтатылса;

3) жеке шотында ақша болуы және абонентпен соңғы 24 айда бірде-бір тарифтелетін қоңырау соқпауы.

Сондай-ақ, қалған ақша абонентке оның жазбаша өтініші бойынша қайтарылады.

4) Қазақстан Республикасының Азаматтық кодексінің нормалары, ұялы

байланыс қызметтерін көрсету туралы шартпен көзделген басқа жағдайларда.

24. Ұялы байланыс қызметтерін көрсету туралы шарт абоненттің біржақты шарттан бас тартқан жағдайда бұзылды деп саналады. Ұялы байланыс қызметтерін көрсету туралы шарттан бас тарту туралы өтініш абонентпен ұялы байланыс операторына жазбаша нысанда ұсынылуы қажет. Бұл жағдайда ұялы байланыс қызметтерін көрсетуді нақты тоқтату ұялы байланыс операторымен абоненттің өтінішінде көрсетілген датасынан бастап жүргізіледі.

Абонентке ұялы байланыс қызметтерін көрсету туралы Шартын бұзу, абонентке ұялы байланыс қызметтерін ұсынуды тоқтату оны берешектерін төлеу бойынша міндеттемелерінен босатпайды.

#### **4-тарау. Ұялы байланыс қызметтерін көрсету талаптары**

25. Ұялы байланыс қызметтерін көрсетуде ұялы байланыс операторы:

1) абоненттермен ұялы байланыс қызметтерін көрсету туралы шарттарды жасасады;

2) өкілдермен шарт жасасқан кезде өкілдердің сатылған абоненттік нөмірлер туралы ақпаратты ұсыну жауапкершілігін көздесін;

3) олардың желісінде жұмыс істейтін абоненттік құрылғылардың сәйкестендіру кодының тізілімін жүргізеді;

4) өз желісінде абоненттік құрылғы иесінің өтінішімен сәйкестендіру коды бойынша абоненттік құрылғы жұмысын, тоқтата тұрады немесе қалпына келтіреді. Құжаттары аталған абоненттік құрылғыға меншік құқығын растайтын тұлға меншік иесі болып танылады;

5) абоненттерге көрсетілетін байланыс қызметтері туралы егжей-тегжейлі ақпаратты ұсынады;

6) Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес, байланыс желілерінде жедел-ізвестіру қызметін жүзеге асыратын органдарға барлық байланыс желілерінде жедел-ізвестіру іс-шараларын өткізудің ұйымдастырушылық және техникалық мүмкіндіктерін, абоненттер туралы қызметтік ақпаратқа қолжетімділікті қамтамасыз етеді, сондай-ақ, аталған іс-шараларды өткізудің нысандары мен әдістерін ашуға жол бермеу бойынша шараларды қабылдайды;

Абоненттер туралы қызметтік ақпарат байланыс желісінде жедел-ізвестіру қызметін жүзеге асыратын органдарға ұялы байланыс операторымен немесе аймақтық бөлімшелерімен ұсынылады.

6-1) ұялы байланыс операторының желісінде абонент пайдаланған ұялы байланыс қызметтерін, оларды пайдалану уақыты, ұқсас стандартты басқа желі абоненттерінің телефон нөмірлерімен қосылыстары туралы ақпараттарды

автоматты түрде есепті іске асырады.

Сонымен қатар абоненттің ортақ пайдаланымдағы телекоммуникациялардың тіркелген желісінің абоненттік құрылғыларымен қосылыстары, оған қоса қалааралық және халықаралық телефон байланысы қызметтері, халықаралық роуминг, сондай-ақ абоненттің тарифтелмейтін қосылыстары тіркеледі;

7) Заңның 15-бабы 1-тармағына сәйкес байланыс операторлары байланыс желілерінде қажетті техникалық құралдарды белгілейді, өзінің жабдықтарының белгіленген талаптарға сәйкестігін қамтамасыз етеді, сондай-ақ абоненттер туралы қызметтік ақпаратты екі жыл мерзімде жинақталуын және сақталуын іске асырады ;

8) құқық қорғау органдарының ұсынысы бойынша отыз күнтізбелік күнге дейінгі мерзімде, оның ішінде сәйкестендіру коды бойынша абонентке ұялы байланыс қызметтерін ұсынуды (шарттың қолданылуын тоқтатпай) уақытша тоқтата тұрады. Абонент бұл жағдайда, егер мұндай ұялы байланыс қызметтерін уақытша тоқтата тұруға сәйкес келетін уақыт кезеңіне тарифтік жоспармен көзделген болса, абоненттік төлемді және басқа да ай сайынғы төлемдерді енгізуден босатылады. Қызметтерді көрсету уақытша тоқтатылғандығы және оның себептері туралы абонент ұялы байланыс операторымен жазбаша түрде хабарландырылады ;

9) желіде бірдей сәйкестендіру кодымен бірнеше абоненттік құрылғыларды айқындаған жағдайда, ұялы байланыс операторы бұл туралы Қазақстан Республикасы Үкіметімен белгіленген тәртіпте жедел-ізвестіру қызметін жүзеге асыратын тиісті органдарға хабарлау керек. Аталған хабарлама Қазақстан Республикасы заңнамасымен көзделген тәртіпте қылмыстық істі қозғау үшін негіздеме болып табылады ;

10) лицензияға және техникалық нормативтерге сәйкес, өз желісінде жұмысты қамтамасыз етеді ;

11) абоненттерге, қалааралық немесе халықаралық байланыс операторының ұялы байланыс қызметтерін пайдаланушыларға техникалық мүмкіндікті еркін таңдауын қамтамасыз етеді ;

12) ұялы байланыс қызметтерін көрсету туралы шарттың талаптарына және абонентпен таңдап алынған тарифтік жоспарға сәйкес, ұялы байланыс қызметтерін көрсетеді, абоненттердің назарына қажетті ақпаратты, оның ішінде қысқа мәтіндік хабарламаларды жаппай тарату арқылы, бұған абоненттерден төлем алмай, тарифтік жоспарларды енгізу немесе өзгерту туралы ақпаратты жеткізеді ;

13) абоненттен өзінің абоненттік құрылғысы және (немесе) абоненттің сәйкестендіру картасының бұзылғандығы (жойылғандығы) немесе жоғалғандығы (ұрланғандығы) туралы жазбаша немесе ауызша өтініш (ауызша өтініш білдірген

сәтінен бастап 12 сағаттан кешіктірмей, алдағы уақытта жазбаша өтініш ұсынумен) келіп түскен жағдайда ұялы байланыс қызметін көрсетуді уақытша тоқтатады ;

14) ұялы байланыс операторының кінәсінен байланыстың болмағандығы жағдайында, абоненттің жазбаша өтінімі негізінде абоненттік төлемді қайта есептеуді жүргізеді ;

15) ұялы байланыс операторы желісін пайдалану бойынша нормативтік-техникалық құжаттарға сәйкес, ұялы байланыс қызметтерін көрсету барысында айқындалған ұялы байланыс қызметтерін көрсетудегі кемшіліктерді жояды ;

16) абоненттерді бұқаралық ақпарат құралдары арқылы желі жұмысын тоқтатуға әкеп соққан ұялы байланыс операторы желісіндегі ірі апаттар туралы және осындай апатты болжанған жою мерзімдері туралы хабарландырады;

17) абоненттерді байланыс құралдарын жартылай немесе толық ағытумен байланысты алдын-алу қызметтері туралы және осы жұмыстарды аталған жұмыстар басталғанға дейін 10 күнтізбелік күн бұрын осы жұмыстарды өткізу мерзімдері туралы хабарландырады ;

18) қолданысқа енгізілгенге дейін күнтізбелік он бес күннен кешіктірмей абоненттерге ұялы байланыс қызметтеріне тарифтердің ұлғайғандығы туралы, жекелеген ақылы байланыс қызметтерін тоқтатуы туралы хабарлайды;

19) абоненттің жазбаша өтінішіне, оны алған сәтінен бастап отыз күнтізбелік күннен кешіктірмей, жазбаша жауап жолдайды ;

20) егер қызмет көрсетуге шотты жеткізу қызметі абонентпен таңдап алынған есеп айырысу тәртібінде көзделсе, ай сайын (келесі есеп-айырысу кезеңінен бастап) ақысыз негізде абонентке шартта көрсетілген пошталық жеткізу мекен-жайы немесе шартқа сәйкес электронды пошта бойынша көрсетілген қызметтеріне шотты бөлшектеуді ұсынады ;

21) абонентке көрсетілген ұялы байланыс қызметтеріне артық төленген ақша қаражатын қайтарады немесе оларды байланыс қызметтеріне аванс беру ретінде есептейді ;

22) абоненттердің өтініші бойынша шарттың мәтініне қосымша төлем алмай, өзгерістер енгізеді :

жеке тұлға үшін - фамилиясы, аты-жөнін, тұрғылықты орнын өзгертумен;

заңды тұлға үшін - ұйымның атауы, мемлекеттік тіркеу туралы куәлігінің деректемелері, орналасқан орны мен пошталық мекен-жайының өзгеруімен;

Қазақстан Республикасы заңнамасымен көзделген өзге жағдайларда.

23) ұялы байланыс қызметтерін көрсету туралы жасасқан шарттардың есебін жүргізеді ;

24) өз желісінің абоненттерінен басқа ұялы байланыс операторларының

абоненттеріне (-нен) түрлі хабарламаларды табыстау мүмкіндігін қамтамасыз етеді, сонымен қатар ұялы байланыс операторлары арасында жолданатын хабарламалар типтері өздерінің техникалық мүмкіндіктері шегінде ұялы байланыс операторларының өздерімен анықталады;

25) Қазақстан Республикасының заңнамалық актілері нормаларына сәйкес, абонент туралы қызметтік ақпаратты құпияда сақтайды;

26) күні-түні режимде ағымдағы есеп шотындағы ақшаның балансын тексеруді қамтамасыз ету;

27) ұялы байланысы операторымен абоненттен төлемді растау алған сәтінен бастап немесе ұялы байланыс қызметтеріне төлем бойынша берешекті жойғандығын растайтын (ұялы байланыс қызметтерін көрсетуді (тоқтата тұрған жағдайда) құжаттарды ұсынғаннан кейін 24 сағаттың ішінде абонентке ұялы байланыс қызметтерін көрсетуді қалпына келтіреді;

28) өз желісінде абоненттер арасында ақпараттық, қысқа мәтіндік хабарламаларды мемлекеттік және орыс тілдерінде жолдауды қамтамасыз етеді;

29) әлеуметтік-мемлекеттік тапсырыстың болғанында, сондай-ақ, құқық қорғау органдарына қылмыстарды ескертуге жәрдем көрсету мақсатында, абоненттерге заңды тұлғалардың, оның ішінде мемлекеттік органдардың, оларға қажетті жағдайларда қысқа нөмірлерді резервтеумен, ақпараттық хабарламаларын жаппай таратуды қамтамасыз етеді;

30) зияткерлік қызметтерді (дауыс беру, телевикторина, анықтамалық қызметтер) қолжетімділікті ұсынғанда, тарифтелетін қосылыс басталғанға дейін абонентті аталған қосылыстың құны туралы ескертеді. Абоненттің телефон қосылысына келіскені жағдайында, аталған қосылысқа төлем тарифке көбейтілген тарификацияның толық бірліктерінің саны бойынша телефон қосылысының ұзақтығына байланысты анықталады. Егер абонент мұндай қосылысқа келіспеген жағдайда, қосылысты байланыстыруды ұйымдастыруға төлемге алынбайды;

31) абоненттерге түнгі уақытта (сағат 23:00 ден 06:00 дейін) бұрын абонент сұратпаған, SMS немесе MMS хабарламалар арқылы ақпараттарды (жарнамалық сипаттағы таратуларды) жіберу бойынша лимит қояды.

**Ескерту. 25-тармаққа өзгерту енгізілді - ҚР Ақпараттандыру және байланыс агенттігі Төрағасының 2009.11.02 № 436 бұйрығымен.**

26. Қазақстан Республикасы заңнамасына сәйкес, ұялы байланыс операторлары жедел-ізвестіру қызметін жүзеге асыратын органдармен пайдалану үшін көрсетілген қызметтер туралы ақпаратты және жедел-ізвестіру қызметінің міндеттерін шешу үшін мағынасы бар абоненттер туралы қызметтік ақпаратты өтеусіз ұсынады.

27. Абоненттер үшін ұялы байланыс операторлары туралы және ұялы

байланыс операторларымен көрсетілетін қызметтер туралы ақпарат мыналардан  
т ұ р а д ы :

- 1) ұялы байланыс операторының атауы, оның пошталық мекен-жайы, байланыс қызметтерін пайдаланушылар мен абоненттермен өзара әрекет ететін оның құрылымдық бөлімшелердің атауы, оның орналасқан орны, жұмыс режимі және байланыс үшін телефондар;
- 2) уәкілетті органмен ұялы байланыс операторына берілген лицензияның нөмірі және қолданылу мерзімі;
- 3) ұялы байланыс қызметтерін көрсету талаптары және тәртібі;
- 4) ұялы байланыс қызметтерін көрсетудегі шектеулер;
- 5) белгілі бір тарифтік жоспар шеңберінде ұялы байланыс қызметтерін ұсыну кезіндегі жеңілдіктер және ұялы байланыс қызметтеріне тарифтік жоспарлар;
- 6) тегін ұялы байланыс қызметтері тізімі;
- 7) ұялы байланыс қызметтерін төлеу мерзімдері және нысандары;
- 8) абоненттердің өтініштерін қарау тәртібі;
- 9) абоненттің шағымдарын қарау тәртібі;
- 10) анықтамалық және жөндеу қызметтерінің (мұндай қызметтер болған жағдайда) телефон нөмірлері;
- 11) ұялы байланыс операторының шешімі бойынша абоненттер үшін басқа қажетті ақпарат.

Аталған ақпарат көрнекі және қолжетімді нысанда мемлекеттік және орыс тілдерінде ұялы байланыс операторының қызметтері арқылы абоненттердің назарына жеткізіледі.

28. Ұлы байланыс операторымен ұялы байланыс қызметтерін көрсету туралы шартты, осы Ережемен, ұялы байланыс қызметтерін көрсету туралы шартпен және Қазақстан Республикасы азаматтық заңнамасымен көзделген жағдайлардан басқа, біржақты тәртіпте бұзуға жол берілмейді.

29. Ұялы байланыс операторы абоненттің өтінішінсіз, төлемге көрсетілетін ұялы байланыс қызметтерін көрсете алмайды. Бір тарифтік жоспар шеңберінде, қысқаша хабарлама жолдау арқылы активтену немесе қандай-да бір қосымша қызметтерден бас тарту, тарифтік жоспарды өзгерту, сондай-ақ, тарифтердің өзгеру мүмкіндігін қарастыратын, тарифтік жоспар бойынша ұялы байланыс қызметтеріне тарифтерді өзгертуге рұқсат беріледі.

Абоненттің ұялы байланыс операторына қысқаша хабарлама жолдау арқылы өтініш білдіру мұндай жағдайда абоненттің жазбаша өтінішіне теңестіріледі.

30. Ұялы байланыс операторы бір қызметті көрсетуді, алдын-ала төленген топтама бойынша қызметтерден басқа, өзге де қызметті міндетті түрде көрсетуді қамтамасыз ете алмайды.

31. Ұялы байланыс қызметтері абонентке ұялы байланыс операторымен осы

Ережеге сәйкес онымен шарт жасасқан сәтінен бастап жиырма төрт сағаттан кешіктірмей ұсынылады. Тарифтік жоспар бойынша олардың алды-ала төлемін қарастыратын ұялы байланыс қызметтерін көрсету ұялы байланыс қызметтерін көрсету туралы шартпен белгіленген тәртіпте және талаптарда төлемді жасағаннан кейін, ұялы байланыс қызметтері көрсетіледі.

32. Ұялы байланыс операторы абоненттерге ұсынатын тарифтік жоспарларды қалыптастырады. Тарифтік жоспарлар тізімі, оларды пайдалану ережелері, оларға енгізілген ұялы байланыс қызметтері және оларға тарифтер ұялы байланыс операторымен анықталады және ұялы байланыс операторына қолжетімді барлық тәсілдер арқылы абоненттердің назарына жеткізіледі.

33. Ұялы байланыс операторы тарифтік жоспарларда:

- 1) ұялы байланыс қызметтеріне тарифтер;
- 2) көрсетілетін ұялы байланыс қызметтерінің тізімі;
- 3) абоненттің белгілі бір тарифтік жоспарға енгізілген ұялы байланыс қызметтерінің белгілі бір ара қатынасын таңдау мүмкіндігі;
- 4) абонентке белгілі тарифтік жоспарды пайдалануға мүмкіндік беретін белгілі бір ұялы байланыс қызметтерін алуға бағдарланған абоненттік нөмірлердің шағын мөлшері;
- 5) тиісті тарифтік жоспар бойынша ұялы байланыс қызметтерін ұсынудың өзге де талаптарын көрсетеді.

34. Абоненттік нөмірлерді байланыс желісі нумерациясы жоспарының өзгеруіне байланысты ауыстыру абоненттерді осындай ауыстыру себебі туралы абоненттерге алдын-ала хабарлаумен, ұялы байланыс операторымен қосымша төлемді алмай жүргізіледі. Байланыс желісінің нөмірленуі ресурсының жаппай өзгеруі кезінде ұялы байланыс операторы отыз күн бұрын абоненттерге бұқаралық ақпарат құралдары арқылы хабарлайды.

35. Қажеттілігіне қарай абонент:

- 1) ұялы байланыс операторынан:
  - ұялы байланыс қызметтерін көрсету ерекшеліктері мен ұстауы;
  - ұялы байланыс қызметтерін көрсету туралы шарт жасасу тәртібі;
  - тапсырыс берілген және алынған ұялы байланыс қызметтеріне төлем тәртібі,
  - көрсетілген ұялы байланыс қызметтеріне есеп айырысу ерекшеліктері;
  - өтініштер, шағымдар беру және оларды қарау тәртібі, ұялы байланыс операторы қызметтерінің жұмысы режимдері туралы ақпаратты алады.
- 2) егер тарифтік жоспарды ауыстыру ұялы байланыс операторымен бөлінген абоненттік нөмірді ауыстырумен байланысты болмаса, ұялы байланыс операторына ағымдағы айдың 25-іне дейін тиісті жазбаша өтініш беріп, бір тарифтік жоспарды келесі жоспарға ауыстыруды тегін жүзеге асырады. Абонентпен қолданыстағының орнына тапсырыс берген тарифтік жоспар

бойынша ұялы байланыс қызметтері келесі күнтізбелік айдың алғашқы күнінен  
б а с т а п к ө р с е т і л е д і ;

3) қосымша төлемге, егер тарифтік жоспарды ауыстыру абоненттік нөмірді ауыстыруға байланысты болса, ұялы байланыс операторына тиісті өтінішті бере отырып, бір тарифтік жоспардан келесі жоспарға ауыстыруды (егер бұл ұялы байланыс қызметтерін көрсету туралы шартпен көзделсе) жүзеге асырады. Абонентпен қолданыстағының орнына тапсырыс берген тарифтік жоспар бойынша ұялы байланыс қызметтері тиісті өтініш бергеннен кейін келесі күні  
к ө р с е т і л е д і ;

4) ұялы қызметтер көрсету туралы шартпен көзделген талаптарға сәйкес, ұялы байланыс операторының желісінде абоненттік нөмірді ауыстыруды жүзеге  
а с ы р а д ы ;

5) ұялы байланыс қызметтерін пайдаланғанына төлемді қайта есептеуді немесе есептеуде қателік болған абоненттің өтінішінсіз ақылы ұялы байланыс қызметтерін көрсеткен жағдайда, бұл қызметтерді пайдаланғанына төленген  
с о м а н ы қ а й т а р у д ы т а л а п е т е д і ;

6) көрсетілген ұялы байланыс қызметтерінің сапасына, ұялы байланыс операторы қызметі мен персоналы жұмысындағы кемшіліктерге, есеп-айырысу кезіндегі  
қ а т е л і к т е р г е ш а ғ ы м т ү с і р е д і ;

7) қосымша ұялы байланыс қызметтерін көрсету туралы жазбаша өтініш немесе қысқаша хабарлама жолдау арқылы береді.

### 3 6 . А б о н е н т :

1) белгілі бір аумақта (әуежай, ұшақ және тағы басқалары) қолданылатын талаптарды, сондай-ақ, мүмкін болатын кедергілер немесе қауіпті жағдаяттар ( медициналық мекемелер, отынды сақтау және тиеу аумағы, автомобильдерде, жарылыс жұмыстарын жүргізу орындарында және т.б.) туындағанда шектеулерді  
с а қ т а у ы ;

2) ұялы байланыс қызметтерін көрсету туралы шартпен белгіленген мерзімде және уақытылы ұялы байланыс қызметтеріне төлем енгізуі;

3) шұғыл түрде, жазбаша немесе ауызша (алдағы уақытта ауызша өтініш білдірген сәтінен бастап 12 сағаттан кешіктірмей, жазбаша өтінішті ұсынуымен), оны пайдалануды бұғаттау мақсатында ұялы байланыс операторына абоненттік құрылғының немесе абоненттің сәйкестендіру кодының бүлінгендігі ( жойылғандығы), жоғалғандығы (ұрланғандығы) туралы хабарлауы қажет. Күдікті жағдайда, ұялы байланыс операторы абоненттің сәйкестендіру картасының мәліметтеріне абоненттің құқықтарын растайтын қосымша мәліметтер сұрастырады. Ұялы байланыс операторымен абоненттің жоғалған сәйкестендіру кодына байланысты бұғаттау сәтіне дейін, сондай-ақ белгіленген мерзімде жазбаша өтінішті ұсынбағаны үшін, абонент ұялы байланыс

қызметтеріне төлеу бойынша барлық міндеттемелерді өткереді.

Жеке және заңды тұлғалар олардың желілерінде жұмыс істейтін абоненттік құрылғылардың сәйкестендіру кодының ауысуы кезінде ұялы байланыс операторын ескертеді.

Абоненттің ұялы байланыс операторына ауызша өтініш білдірген жағдайда, абонент өзінің абоненттік нөмірін және ұялы байланыс қызметтерін көрсету туралы шарттың деректемелерін хабарлауы;

4) ұялы байланыс операторына абонент туралы мәліметтерді уақытылы жазбаша хабарлауға;

5) ұялы байланыс қызметтерін алу үшін, сертификаттау саласында Қазақстан Республикасының заңнамасымен белгіленген талаптарға сәйкесетін абоненттік құрылғыларды пайдалануы қажет.

37. Қысқаша хабарламалар жолдау арқылы абонентпен іске қосылған қосымша ұялы байланыс қызметтері оны іске қосу сәтінен бастап көрсетіледі.

Ұялы байланыс желілерінде жарнамалық сипаттағы ақпараттық хабарламаларды тарату абоненттің келісімі болған жағдайда ғана рұқсат етіледі.

## **5-тарау. Ұялы байланыс қызметтеріне есеп айырысу**

38. Белгілі бір тарифтік жоспар бойынша көрсетілетін қызметтерге тарифтер аталған тарифтік жоспар бойынша қызмет көрсетілетін барлық абоненттер үшін біркелкі қолданылады.

39. Көрсетілетін ұялы байланыс қызметтеріне тарифтер Қазақстан Республикасының резиденттері үшін ұлттық валютада белгіленеді.

40. Абонентпен ұялы байланыс қызметтеріне төлеу үшін негіздеме ұялы байланыс операторы желісінің биллинг жүйемен алынған мәліметтері болып табылады.

41. Ағымдық есептік кезеңде абонентпен пайдаланылған ұялы байланыс қызметтері, олардың пайдалану уақыты, олардың ұзақтығы мен құны, басқа абоненттердің абоненттік нөмірлерімен барлық шығыс қосылысы туралы ақпарат өтеусіз ұсынылады.

42. Ұялы байланыс қызметтерін пайдалану кезінде қосу ұзақтығы ұялы байланыс операторымен шақырған абонент нөмірі бойынша кез келген тұлғаның немесе абоненттік құрылғының немесе өзге ұялы байланыс операторының базалық абоненттік станциясынан жауап беру сәтінен бастап, ұялы байланыс операторының желісі коммутаторының автоматты жауап берушісінен басқа, үзілгенге дейін (абоненттік құрылғы клавиатурасында сөйлесудің аяқталуы клавишасын басуы немесе байланыс құралымен көзделген

өзге де тәсілдер) саналады.

Абоненттік құрылғыға шақырылатын абонент жауабына теңестірілетін жауап белгісі тиісті қосылу тарификациясының бастамасы болып табылады, оларға ж а т қ ы з ы л а д ы :

- 1) автожауап берушімен жабдықталған абоненттік құрылғы;
- 2) ф а к с и м и л ь д і а п п а р а т ;
- 3 ) м о д е м .
- 4 3 . < \* >

Ескерту. 43-тармақ алынып тасталды - ҚР Ақпараттандыру және байланыс агенттігі Төрағасының 2009.11.02 № 436 бұйрығымен.

44. Егер желіаралық қосылыс жасалмаса немесе Тараптардың бір абоненті төменде санамалап көрсетілген сигналдардың бірін алса, онда келесі Тарап оны табысты қосылыс деп есептемейді:

- 1) "шақыруды жолдау бақылауы" сигналына жауап болмаса;
- 2) "бос емес" сигналы;
- 3) "нөмір қолжетімді емес";
- 4) нөмірдің қолжетімсіздігі туралы дауыстық хабарлама.

45. Желіаралық қосылыстардың ұзақтығын есептеу абоненттердің кез-келген екі терминалынан "тоқтату" деген дабыл алғаннан кейін аяқталады. Қосылыстардың жалпы сомасының есеп айырысулары заңнамада белгіленген қосылыстар тарифтеуінің бірліктері көлемінде әрбір қосылыс ұзақтығының с о м а с ы н а негізделеді.

46. Абонентпен барлық алынған ұялы байланыс қызметтерінің және өзге де қызметтердің құны есептік кезеңге жинақталады.

47. Абонентпен ұялы байланыс қызметтерінің төлемі тиісті тарифтік жоспар мен шарттың талаптары бойынша жүргізіледі, сонымен қатар, абоненттің таңдауы бойынша қолма-қол және (немесе) қолма-қол ақшасыз есеп айырысу н ы с а н ы қ о л д а н ы л а д ы .

48. Абонентпен таңдап алынған тарифтік жоспарға сәйкес, ұялы байланыс операторы мынадай есеп айырысу тәртібін жүзеге асырады:

- 1) несиелік есеп айырысу тәртібі;
- 2) аванстық есеп айырысу тәртібі.

49. Несиелік есеп айырысуда абонент байланыс қызметтерін несиеге пайдалана алады және оларды есептік кезеңінде төлейді. Ұялы байланыс операторы ай сайын абонентке ұялы байланыс операторының қолданыстағы тарифтеріне сәйкес шотты ұсынады.

50. Аванстық есеп айырысуда абонент ұялы байланыс операторының шотына ұялы байланыс қызметтерін төлеу үшін жеткілікті ақша түскеннен кейін ғана ұялы байланыс қызметтерін пайдалана алады.

Аванстық есеп айырысу тәртібі бойынша ұялы байланыс қызметтерін алу кезінде абонентте ұялы байланыс операторы алдында берешек туындауын болдырмау мақсатында, ол абоненттің жеке шотында ақшаның аяқталу сәтінде радиотелефон сөйлесуін жүргізуіне байланысты туындауы мүмкін, ұялы байланыс операторы бұндай қосылуды үзеді. Мұның нәтижесінде туындаған ұялы байланыс операторы алдындағы абоненттің берешегі кез-келген тәсілдермен, оның ішінде келесі аванстық төлемдер есебінен жабылады.

Ұялы байланыс қызметтеріне шартты бұзған жағдайда абонентке оның жеке шотынан ақшаның қалдығын қайтару жүргізіледі. Абонентке тиесілі ақшаны қайтару шартты бұзған күннен бастап отыз күнтізбелік күн ішінде жүргізіледі.

**Ескерту. 50-тармаққа өзгерту енгізілді - ҚР Ақпараттандыру және байланыс агенттігі Төрағасының 2009.11.02 № 436 бұйрығымен.**

51. Ұялы байланыс операторының абонент алдында берешегі қалыптасқан жағдайда, ұялы байланыс операторы абоненттің жазбаша өтініші негізінде оған қолма-қол немесе қолма-қол ақшасыз есеп айырысуды қолданумен ақшаны қайтарады немесе байланыс қызметтерін аванстық төлемі ретінде есептейді.

52. Абонент, ұялы байланыс операторы желісінен абоненттік құрылғыны және (немесе) сәйкестендіру картасын уақытша ағыту абонентпен осы Ережені бұзумен байланысты емес мән-жайлармен жүргізілген болса, барлық уақыт кезеңіне, бірақ бір айдан аспайтын мерзімде абоненттік төлемақыны және өзге де ай сайынғы төлемдерді төлеуден босатылады.

53. Абоненттік нөмір абонентте абоненттің жеке шотында ақша аяқталғаннан бастап он екі айдың ішінде сақталады.

## **6-тарау. Шағымдар мен талап-арыздарды ұсыну және қарау тәртібі**

54. Абонент ұялы байланыс қызметін көрсетумен байланысты байланыс операторының шешімдері мен әрекеттеріне (әрекетсіздіктеріне) шағымдануға мүмкіндігі бар.

55. Ұялы байланыс операторында шағымдар мен ұсыныстар кітабы болуы керек және абоненттің алғашқы талабы бойынша беруі қажет.

56. Абоненттің шағымдарын қарау Қазақстан Республикасы заңнамасымен белгіленген тәртіпте жүзеге асырылады.

57. Ұялы байланыс операторымен ұялы байланыс қызметтерін көрсету бойына міндеттемелерін орындамағанда немесе тиісті орындамағанда, абонент сотқа жүгінбес бұрын ұялы байланыс операторына талап-арыздарын ұсынады.

58. Талап-арыз жазбаша нысанда ұсынылады және оны байланыс операторына түскен күні тіркеуге жатады.

Ұялы байланыс қызметтерін көрсетуден бас тартумен байланысты, шарттан

туындайтын міндеттемелерді уақытылы немесе тиісті деңгейде орындамаумен байланысты мәселелер бойынша талап-арыздар Қазақстан Республикасының Азаматтық кодексінің нормаларына сәйкес ұсынылады.

59. Талап-арызға шарттың көшірмесі, сондай-ақ, шарт бойынша міндеттемелерді орындамау немесе тиісті орындамау туралы мәліметтер көрсетілуі қажет қарау үшін қажетті өзге де құжаттар, зиянның орнын толтыру туралы талап-арызды ұсынған жағдайда — келтірілген шығынның фактісі және көлемі туралы құжаттар қоса беріледі.

60. Талап-арыз ұялы байланыс операторымен талап-арызды тіркеген күнінен бастап 30 күннен аспайтын мерзімде қаралады.

Байланыс операторы талап-арыздарды қарау нәтижелері туралы оны ұсынған абонентке (жазбаша нысанда) хабарлауы қажет.

Егер талап-арыз ұялы байланыс операторымен негізделген болып табылса, айқындалған кемшіліктер белгілі бір мерзімде жоюға жатады.

Егер ұялы байланыс операторымен абоненттің көрсетілген ұялы байланыс қызметтерін көлемін азайту туралы, өз күшімен немесе үшінші тұлғалармен орындалған жұмыстардың кемшіліктерін жою бойынша шығындардың орнын толтыру туралы, сондай-ақ, ұялы байланыс қызметтерін ұсынудан бас тартуға байланысты келтірілген шығындардың орнын толтыру және қызметтерге төленген ақша сомасын қайтару туралы талаптарын негізделген деп таныған жағдайда, оларды талап-арызды ұсынған күнінен бастап 10 күндік мерзімде қ а н а ғ а т т а н д ы р у ы қ а ж е т .

Талап-арызды толығымен немесе жартылай қайтарған немесе оларды қараудың белгіленген бір мерзімде жауап алмаған жағдайда, ұялы байланыс операторы мен абонент арасындағы қарама-қайшылық сот арқылы шешіледі.