

Об утверждении правил оказания услуг связи

Приказ и.о. Министра по инвестициям и развитию Республики Казахстан от 24 февраля 2015 года № 171. Зарегистрирован в Министерстве юстиции Республики Казахстан 8 мая 2015 года № 10999.

В соответствии с подпунктом 19-14) пункта 1 статьи 8 Закона Республики Казахстан "О связи" и подпунктом 133) пункта 15 Положения о Министерстве искусственного интеллекта и цифрового развития Республики Казахстан, утвержденного постановлением Правительства Республики Казахстан от 9 октября 2025 года № 846, **ПРИКАЗЫВАЮ:**

Сноска. Преамбула – в редакции приказа и.о. Министра искусственного интеллекта и цифрового развития РК от 03.11.2025 № 554/НҚ (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования).

1. Утвердить прилагаемые Правила оказания услуг связи.

Сноска. Пункт 1 - в редакции приказа и.о. Министра цифрового развития, инноваций и аэрокосмической промышленности РК от 31.03.2023 № 123/НҚ (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования).

2. Комитету связи, информатизации и информации Министерства по инвестициям и развитию Республики Казахстан (Сарсенов С.С.) обеспечить:

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

2) в течение десяти календарных дней после государственной регистрации настоящего приказа в Министерстве юстиции Республики Казахстан направление его копии на официальное опубликование в периодические печатные издания и информационно-правовую систему "Эділет" республиканского государственного предприятия на праве хозяйственного ведения "Республиканский центр правовой информации Министерства юстиции Республики Казахстан";

3) размещение настоящего приказа на интернет-ресурсе Министерства по инвестициям и развитию Республики Казахстан и на интранет-портале государственных органов;

4) в течение десяти рабочих дней после государственной регистрации настоящего приказа в Министерстве юстиции Республики Казахстан представление в Юридический департамент Министерства по инвестициям и развитию Республики Казахстан сведений об исполнении мероприятий, предусмотренных подпунктами 1), 2) и 3) пункта 2 настоящего приказа.

3. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на вице-министра по инвестициям и развитию Республики Казахстан Жумагалиева А.К.

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

Исполняющий обязанности Министра

по инвестициям и развитию

Республики Казахстан

Ж. Касымбек

"СОГЛАСОВАН"

Министр национальной
экономики Республики Казахстан

_____ Е. Досаев

06 апреля 2015 г.

Утверждены приказом исполняющего
обязанности Министра по инвестициям
и развитию Республики Казахстан от
24 февраля 2015 года № 171

Сноска. Правый верхний угол – в редакции приказа и.о. Министра искусственного интеллекта и цифрового развития РК от 03.11.2025 № 554/НҚ (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования).

Правила оказания услуг связи

Сноска. Правила - в редакции приказа и.о. Министра цифрового развития, инноваций и аэрокосмической промышленности РК от 31.03.2023 № 123/НҚ (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования).

Глава 1. Общие положения

1. Настоящие Правила оказания услуг связи (далее – Правила) разработаны в соответствии с подпунктом 19-14) пункта 1 статьи 8 Закона Республики Казахстан "О связи" (далее – Закон), подпунктом 133) пункта 15 Положения о Министерстве искусственного интеллекта и цифрового развития, Республики Казахстан, утвержденного постановлением Правительства Республики Казахстан от 9 октября 2025 года № 846 и определяют порядок оказания услуг связи.

Сноска. Пункт 1 – в редакции и.о. Министра искусственного интеллекта и цифрового развития РК от 03.11.2025 № 554/НҚ (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования).

2. Действие настоящих Правил распространяется на всех операторов связи, которые в соответствии с действующим законодательством оказывают услуги фиксированной

телефонной, сотовой связи, доступа к Интернету посредством фиксированной или подвижной связи и технологически связанных с ними услуг, а также на абонентов и (или) пользователей данными услугами.

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 и (или) пользователях услуг связи – сведения об абонентах и (или) пользователях услуг связи, предназначенные исключительно для целей проведения контрразведывательной деятельности и оперативно-розыскных мероприятий на сетях связи и включающие в себя:

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

биллинговые сведения (сведения о полученных абонентом и (или) пользователем 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) карта идентификации абонента – идентификационный микропроцессорный модуль (съёмный или встроенный) индивидуального доступа, являющийся частью абонентского устройства, который идентифицирует абонента и обеспечивает доступ абонента к услугам оператора сотовой связи (SIM/R-UIM-, USIM-, eSim- карты);

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

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) абонентский номер – номер, выделяемый в пользование абоненту при заключении договора об оказании услуг связи, по которому идентифицируется

абонентское устройство с помощью которого устанавливается соединение с другим абонентским оборудованием и позволяющий идентифицировать абонента в сети;

7) перенос абонентского номера – услуга по сохранению и использованию абонентского номера в сетях сотовой связи, предоставляемая абоненту при заключении им нового договора об оказании услуг сотовой связи с другим оператором сотовой связи;

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

9) заявление абонента – обращение абонента к оператору в письменной форме, а также через автоматическую систему обслуживания или в справочно-информационную службу оператора, в том числе с использованием многофакторной аутентификации;

10) автоматическая система обслуживания – комплексная система обслуживания, предоставляющая абоненту возможность подключения или отключения услуг связи и технологически связанных с ними услуг, тарифного плана через личный кабинет (путем отправки SMS-, MMS- или USSD-запроса), либо путем использования технических возможностей, предоставляемых оператором;

11) 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;

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

13) предоплаченный пакет – абонентский номер, с первоначальным балансом, запрограммированный на определенный тарифный план;

14) 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 ;

15) базовый тарифный план – тарифный план с авансовым порядком расчета без абонентской платы и содержащий основные услуги сотовой связи;

16) 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;

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

18) услуги связи – деятельность по приему, обработке, хранению, передаче, перевозке, доставке почтовых и специальных отправлений, почтовых переводов денег или сообщений телекоммуникаций;

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

20) пользователь услугами связи – физическое или юридическое лицо, получающее услуги связи.

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

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

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

23-1) биометрические данные – персональные данные, которые характеризуют физиологические и биологические особенности субъекта персональных данных, на основе которых можно установить его личность.

24) оператор-донор (далее – донор) – оператор сотовой связи, из сети связи которого осуществляется перенос абонентского номера;

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

26) соединительная линия - комплекс технических средств, включающих в себя линию связи и части станционного оборудования, обеспечивающий взаимодействие между присоединяющей и присоединяемой сетями телекоммуникаций;

27) присоединение к публичному договору – способ заключения договора между оператором связи и абонентом при котором присоединяющийся абонент принимает условия предложенного публичного договора путем подписания формуляра или иным способом подтверждения посредством использования автоматической системы обслуживания по установленной оператором форме, в котором оговорено данное присоединение;

28) личный кабинет – персональный раздел абонента на интернет ресурсе оператора или в мобильном приложении на абонентском устройстве, который имеет автоматический интерфейс самообслуживания, контроля и управления услугами, а также совершения юридически значимых действий, доступ к которой осуществляется абонентом и (или) пользователем посредством ввода данных (абонентский номер, пароль, кодовое слово и (или) иные данные, включая многофакторную аутентификацию);

29) 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;

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

31) 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;

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

33) 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;

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

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

36) 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;

37) контент – содержательная часть услуги провайдера (содержимым могут быть определены различные данные/информация: текстовые/видео/аудио файлы, графические изображения, фотографии, научные данные и другое);

38) 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;

39) 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;

40) короткое текстовое и мультимедийное сообщение – услуга, оказываемая оператором сотовой связи, по приему и передаче информации посредством сети сотовой связи;

41) представитель (агент, дилер, дистрибьютор, а также их субагенты и представители) оператора – юридическое или физическое лицо, уполномоченное на основании доверенности либо соответствующего договора с оператором на:

осуществление распространения абонентских номеров и карт идентификации абонента;

заключение от имени оператора договоров на оказание услуг сотовой связи;

предоставление услуг абонентам операторов (прием платежей, замена SIM/R-UIМ-карт);

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

43) оператор-реципиент (далее – реципиент) – оператор сотовой связи, в сеть связи которого осуществляется перенос абонентского номера;

44) роуминг – предоставление услуг сотовой связи абоненту оператора сотовой связи в сети оператора сотовой связи в другой стране, на основании роумингового соглашения между операторами сотовой связи. Для реализации роуминга необходима техническая совместимость абонентского устройства (сотового телефона абонента) и сети оператора связи в другой стране;

45) роуминг партнер – оператор сотовой связи другой страны, на основании договора предоставляющий услуги роуминга за пределами Республики Казахстан;

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

47) тариф – денежное выражение стоимости размера единицы тарификации услуг связи установленная оператором связи плата за оказание услуг связи;

48) 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;

49) тарифный план – система 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;

50) 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;

51) 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;

52) расчетный период телефонной связи и доступа к Интернету – период после окончания учетного периода, установленный оператором связи в течение которого абонент оплачивает оказанные услуги фиксированной телефонной связи и доступа к Интернету;

53) 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;

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

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

56) техническая возможность – наличие функционирующих технических средств и сооружений связи в зоне действия сетей оператора связи необходимых для оказания абоненту услуг связи, а также наличие свободных ресурсов (ресурс нумерации и (или) абонентских и (или) пользовательских линий связи);

57) техническое решение – комплекс программно-технических средств, разрабатываемых и поддерживаемых оператором, организационно-технические мероприятия в сети оператора, обеспечивающих доступ абонентов (пользователей) к услугам, посредством сети оператора;

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

59) сотовая связь – вид электрической связи, использующей деление обслуживаемой территории на ряд ячеек, обеспечивающий возможность

непрерывности связи при перемещении абонента из ячейки в ячейку и предназначенной для двустороннего (многостороннего) обмена информацией, передаваемой посредством радиоволн;

60) расчетный период сотовой связи – тридцать календарных дней после окончания учетного периода, в течение которого абонент оплачивает оказанные ему услуги оператора сотовой связи по кредитному порядку расчетов;

61) сеть сотовой связи – категория единой сети телекоммуникаций Республики Казахстан, состоящая из комплекса технических сооружений и оборудования, способствующая установлению соединения абонентских устройств с помощью средств коммутации и оборудования приема-передачи радиосигналов;

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

63) пользователь услугами сотовой связи – физическое лицо, получающее услуги сотовой связи и (или) технологически связанные с ними услуги, которому абонент передал во временное пользование карту идентификации абонента. При этом все права и обязанности по договору об оказании услуг сотовой связи сохраняются за абонентом в полном объеме;

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

65) уведомление оператора сотовой связи – письменное, голосовое или текстовое (с использованием средств оператора связи и (или) средств массовой информации) сообщение оператора связи, направляемое абоненту по поводу оказания услуг сотовой связи;

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

67) пороговая сумма – сумма, необходимая для подключения услуги роуминга, зачисляющаяся на лицевой счет абонента и в последующем предназначенная для оплаты абонентом услуг сотовой связи, в том числе и в роуминге;

68) детализация счета – информация обо всех полученных абонентом услугах сотовой связи в сети своего оператора и сетях других операторов, с указанием абонентских номеров, даты и времени состоявшихся соединений, виды оказанных услуг сотовой связи с указанием объема услуг по каждому виду и суммы, предъявляемой к оплате;

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

Сноска. Пункт 3 - в редакции приказа Министра цифрового развития, инноваций и аэрокосмической промышленности РК от 17.09.2025 № 477/НК (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального

опубликования); с изменением, внесенным приказом Министра искусственного интеллекта и цифрового развития РК от 03.11.2025 № 554/НК (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования).

4. Услуги телефонной и сотовой связи, услуги доступа к Интернету оказываются на основании договора или публичного договора об оказании услуг связи (далее – Договор), заключаемым между оператором связи и абонентом согласно статьи 152 Гражданского кодекса Республики Казахстан и настоящим Правилам. Условия договора не должны противоречить нормам настоящих Правил.

Глава 2. Порядок оказания услуг связи

5. К услугам связи относятся следующие услуги:

- 1) телефонная связь;
- 2) сотовая связь;
- 3) доступа к Интернету.

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

Параграф 2.1 Услуги телефонной связи

7. Услугами телефонной связи являются:

- 1) услуги местной телефонной связи;
- 2) услуги зоновой и междугородной телефонной связи;
- 3) услуги международной телефонной связи.

Услуги телефонной связи обеспечивают предоставление возможности осуществления местных, зоновых, междугородных и международных телефонных соединений с абонентского устройства или с таксофона, а также соединений с сетями телекоммуникаций других операторов связи.

8. Услуги телефонной связи оказываются на равных условиях всем категориям абонентов и пользователей.

9. Не допускается навязывание оператором связи абоненту иных платных услуг при оказании ему услуг телефонной связи.

10. 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 в соответствии со статьей 36 Закона;

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

3) по заявлению 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 экстренной медицинской, правоохранительной, пожарной, аварийной и других служб, соединение с которыми для пользователей услугами связи является бесплатным, утвержденном постановлением Правительства Республики Казахстан от 3 сентября 2004 года № 929;

6) расторгает Договор в одностороннем порядке известив об этом оператора связи письменно и оплатив ему фактически понесенные расходы в соответствии со статьей 404 Гражданского кодекса Республики Казахстан;

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) сообщает оператору связи в месячный срок, о прекращении права собственности или временного владения и пользования телефонизированным помещением, об изменении фамилии, имени, отчества, об изменении адреса;

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

11. Оператор связи:

1) производит перерасчет стоимости услуг телефонной связи абонента при наличии 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 станционные и линейные повреждения;

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

8) при приостановлении оказания услуг связи не по вине абонента, абонентская плата не взимается пропорционально периоду приостановления оказания услуг.

При приостановлении 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 тарифного плана на услуги телефонной связи, уведомив абонента об этом посредством телефонного звонка или короткого текстового сообщения и при необходимости письменно не позднее, чем за тридцать календарных дней до введения их в действие.

При этом повышение тарифа на услугу телефонной связи в связи с изменением объема включенных в тарифный план услуг, производится с согласия (заявления) абонента полученного посредством телефонного звонка, а также через автоматическую систему обслуживания;

12) возобновляет бесплатно доступ к услугам телефонной связи, отключенным за несвоевременную оплату, не позднее 3-х (трех) 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) направляет абоненту письменный ответ на письменное обращение не позднее пятнадцати рабочих дней с момента его получения;

12. Не допускается ограничение оператором связи прав абонента/пользователя при оказании ему услуг телефонной связи при неисполнении им условий получения иной услуги.

13. Отсутствие технической возможности для заключения Договора с физическим или юридическим лицом не является препятствием для заключения Договора с другими физическими или юридическими лицами, подавшими заявление позднее и проживающими в других домах и подъездах, где имеется техническая возможность, если иное не предусмотрено законодательством Республики Казахстан.

14. При смене адреса абонента в зоне действия оператора связи (в пределах этой же местной сети телекоммуникаций), по его заявлению и при наличии технической возможности Договор переоформляется с использованием ранее выделенного абонентского номера (номеров) или предоставляется новый номер (номера). При отсутствии технической возможности для исполнения указанного Договора по новому адресу абонент ставится на очередь по установке телефона.

15. Оператор связи доводит до сведения пользователя информацию о своем наименовании, месте нахождения, режиме работы, необходимые для пользователя в целях получения услуг телефонной связи.

16. Учет продолжительности состоявшихся местных, междугородных и международных телефонных соединений ведется в соответствии с единицей тарификации.

17. При междугородном или международном телефонном соединении с услугой "вызов определенного абонентского номера" или "персональное соединение" отсчет продолжительности телефонного соединения определяется с момента ответа любого лица с вызываемого абонентского устройства абонента, либо с момента включения сигнала и/или аудиозаписи с абонентского устройства.

18. Продолжительность услуги "конференц-связь" отсчитывается после соединения всех вызываемых лиц с вызывающим лицом, а заканчивается с момента сигнала отбоя вызывающего лица.

19. При оказании местных (после ввода системы повременного учета продолжительности местных соединений), автоматических междугородных и международных телефонных соединений время, подлежащее оплате, определяется с момента ответа любого лица с вызываемого абонентского устройства абонента до момента отбоя с вызывающего или вызываемого абонентского устройства абонента.

20. Плата за телефонное соединение определяется исходя из фактической продолжительности телефонного соединения по числу полных единиц тарификации, умноженных на тариф.

21. Если при оказании услуг телефонной связи выясняется, что линия вызываемого лица подключена к оборудованию по предоставлению интеллектуальных услуг (лотерея, голосование, телевикторина, викторина, справочно-информационные службы,

службы знакомств), до начала тарифицируемого соединения оператор связи уведомляет абонента о стоимости данного соединения с предоставлением информации согласно статьи 25 Закона Республики Казахстан "О защите прав потребителей".

При условии 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.

Если оператор не прерывает такое соединение, то абонент может не оплачивать начисленную задолженность за оказанные услуги телефонной связи, при этом оператор списывает сумму задолженности.

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.

22. Основанием для формирования счета абоненту биллинговой системой за предоставленные услуги фиксированной телефонной связи являются данные системы измерения длительности соединений и система измерения передачи данных, которые должны быть внесены в реестр государственной системы обеспечения единства измерений и иметь действующий сертификат поверки.

23. Международные телефонные соединения, исходящие с территории Республики Казахстан, оплачиваются в Республике Казахстан, кроме услуг международной телефонной связи с оплатой за счет вызываемого лица.

24. Для заключения, изменения и (или) расторжения Договора оператору подается заявление абонента.

25. Информация, предоставляемая оператором связи абоненту и (или) пользователю при заключении договора, включает:

1) наименование (фирменное наименование), перечень филиалов, местонахождение и режим работы;

2) реквизиты расчетного счета;

3) реквизиты выданной лицензии;

4) перечень услуг телефонной связи, условия и порядок их оказания:

типы предоставляемых услуг и их детальное описание с указанием платных и бесплатных услуг;

порядок и условия оказания услуг;

крайний срок, в который проводится первоначальное подключение;

условия, при которых прекращается предоставление услуг;

5) информация об услугах технического обслуживания, связанных с предметом договора:

условия, при которых проводится техническое обслуживание;

абонентские номера справочно-информационных служб и служб ремонта;

6) информация о тарифах на услуги телефонной связи:

тарифы и стоимость каждой услуги в отдельности;

условия применения;

порядок получения актуальной информации об условиях, применяемых тарифах и ценах при предоставлении услуг;

порядок, формы и способы платы за предоставленные услуги;

7) перечень кодов выбора оператора междугородной и международной телефонной связи;

8) порядок и сроки рассмотрения заявления о заключении договора;

9) порядок рассмотрения претензий абонента и (или) пользователя, процедуры разрешения конфликтных ситуаций;

10) номера телефонов информационно-справочных служб и бюро ремонта;

11) указание мест, где абонент и (или) пользователь может в полном объеме ознакомиться с настоящими Правилами.

Договор расторгается в одностороннем порядке абонентом путем подачи оператору заявления о расторжении договора и оплатив ему фактически понесенные расходы. Фактическое прекращение оказания услуг телефонной связи производится оператором с даты, указанной в заявлении абонента, но не ранее даты и времени подачи заявления.

26. 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.

27. Лица, зарегистрированные по новому адресу на момент подачи заявления или имеющие право собственности на данное жилое помещение, наряду с прежним заявителем могут переоформить заявление о заключении Договора по новому адресу или на новое лицо по прежнему адресу.

Лица, зарегистрированные на жилой площади или ставшие ее собственниками позднее срока подачи заявления о заключении Договора, могут переоформить заявление на себя со дня регистрации по данному адресу.

Переоформление заявления о заключении указанного Договора на новое лицо осуществляется с согласия прежнего заявителя, кроме подтвержденных документально случаев, связанных с его выбытием или смертью.

Услуги телефонной связи оказываются на основании договора и (или) публичного договора об оказании услуг связи заключаемым между оператором связи и абонентом согласно статьи 397 Гражданского кодекса Республики Казахстан и настоящим Правилам.

28. Члены семьи заявителя, которые на момент подачи заявления о заключении Договора были несовершеннолетними, при выбытия или смерти заявителя могут переоформить это заявление на себя с момента наступления полной дееспособности в соответствии в соответствии со статьей 17 Гражданского кодекса Республики Казахстан.

До достижения совершеннолетия переоформить заявление от их имени могут родители, а также опекуны или усыновители, назначенные в соответствии со статьей 125 Кодекса Республики Казахстан "О браке (супружестве) и семье".

29. При переезде заявителя в пределах зоны действия одной и той же местной сети телекоммуникаций того же оператора связи очередность по его новому адресу учитывается по дате регистрации оператором связи первичного заявления о заключении Договора, если по прежнему адресу оно не было удовлетворено.

30. Договор заключается в порядке очередности подачи заявлений на оказание услуг телефонной связи, при наличии технической возможности.

31. Оператор связи заключает Договор с подавшим заявление физическим или юридическим лицом, кроме тех случаев, когда техническая возможность для оказания заявителю услуг телефонной связи отсутствует.

32. Оператор связи отказывает заявителю в заключение Договора в следующих случаях:

- 1) при предоставлении заявителем неполного пакета документов согласно пункта 26 Правил или не внесения депозита (предоплаты);
- 2) при указании заявителем не достоверной информации;
- 3) если район заявителя не телефонизирован, то есть отсутствует сеть оператора связи;
- 4) при отсутствии номерной емкости на автоматической телефонной станций (далее – АТС);
- 5) при отсутствии магистральной и распределительной емкости.

33. Телефонные аппараты, работающие по спаренной схеме, устанавливаются в пределах допустимой протяженности воздушной абонентской линии.

34. Заявителю, являющимся жильцом квартиры, в которой проживает несколько семей, устанавливается терминал индивидуального пользования при условии заключения между заявителем и оператором связи отдельного Договора.

35. Замена абонентских номеров по инициативе оператора связи в связи с вводом в эксплуатацию новых автоматических телефонных станций и реконструкцией местных телефонных сетей производится бесплатно с предварительным уведомлением пользователей.

При многочисленных изменениях абонентских номеров оператор связи за 30 (тридцати) календарных дней уведомляет абонентов.

При замене абонентского номера, при наличии технической возможности, оператор связи оставляет ранее оказываемые дополнительные услуги телефонной связи (ограничение исходящей связи, будильник, переадресация, автоответчик и другие дополнительные услуги) за новым абонентским номером.

36. Заключение договора на подключение мини АТС по абонентским линиям с числом абонентов, имеющих право выхода на сеть телекоммуникаций общего пользования, более 128 номеров регулируется Правилами присоединения и взаимодействия сетей телекоммуникаций, включая пропуск трафика и порядок взаиморасчетов.

37. Формы и порядок оплаты за услуги телефонной связи указываются в Договоре. Расчеты производятся в единицах тарификации.

Расчеты с абонентом за услуги телефонной связи ведет предоставивший их оператор связи или лицо, уполномоченное им на основании Договора.

38. Платежи за услуги телефонной связи осуществляются наличным и безналичным способами в соответствии со статьями 127 Гражданского кодекса Республики Казахстан.

39. Для оплаты оказанных услуг телефонной связи предъявляется счет, который является расчетным документом, отражающим денежные обязательства абонента, предъявляется информация о задолженности за оказанные услуги связи.

40. 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.

41. При кредитном способе оплаты услуг телефонной связи сумма к оплате за услуги определяется с учетом стоимости оказанных услуг, иных начислений, а также платежей учетного периода и долга предыдущих учетных периодов.

Абонент может заранее оплатить услуги оператора связи. Сумма авансового платежа учитывается оператором связи при выставлении счета в соответствующем учетном периоде.

42. При авансовом способе оплаты услуг телефонной связи сумма к оплате в счете за услуги определяется исходя из сложившегося остатка на начало учетного периода и платежей учетного периода. Платежи учетного периода осуществляются в размере не менее стоимости услуг, оказанных абоненту в прошлом учетном периоде. Если услуги оказываются абоненту впервые, размер аванса за первый учетный период определяется

исходя из размера предполагаемой потребности абонента в услугах. Если сумма аванса превышает стоимость оказанных услуг, оператор связи зачисляет образовавшуюся разницу в счет оплаты услуг в следующем учетном периоде.

43. Тарифы (тарифные планы) на услуги телефонной связи могут быть установлены отдельно для юридических лиц, граждан, использующих услуги телефонной связи для личных, семейных и домашних нужд, а также граждан, использующих услуги телефонной связи для иных нужд.

Тарифным планом могут устанавливаться дифференцированные тарифы по времени суток, дням недели, выходным и нерабочим праздничным дням, а также по набору и объему оказываемых услуг телефонной связи.

Тарифы на услуги междугородной и международной телефонной связи могут дифференцироваться в зависимости от выбора абонентом способа осуществления доступа к этим услугам.

44. Плата за оказанные услуги связи вносится в расчетном периоде согласно предъявленному счету, если иное не предусмотрено Договором.

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

46. При простоях связи произошедших по вине оператора связи, перерасчет абонентской платы производится с момента фактического простоя связи до момента полного восстановления работы терминала.

Параграф 2.2. Услуги сотовой связи

47. Абонент для пользования услугами сотовой связи и (или) услугами технологически связанными с ними использует абонентские устройства, отвечающие требованиям технической совместимости с оборудованием абонентского доступа оператора сотовой связи.

В качестве абонентских устройств могут использоваться сотовые телефоны, смартфоны, планшеты и ноутбуки со встроенными модемами, а также USB-модемы, мобильные Wi-Fi роутеры и другие средства связи.

48. Услуги сотовой связи делятся на:

- 1) основные услуги сотовой связи, которые оказываются всем абонентам;
- 2) дополнительные услуги сотовой связи, которые предоставляются по заявлению абонента.

49. К основным услугам сотовой связи относятся:

- 1) услуги голосовой связи, включая экстренные вызовы;
- 2) передачи коротких текстовых сообщений.

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

51. 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 функционирует 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 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 осуществляет запись входящих вызовов, поступающих в информационно-справочную службу оператора сотовой связи.

52. 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, прием обращений о подозрительных SMS-сообщениях и (или) звонках с признаками мошенничества.

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

Сноска. Пункт 52 с изменением, внесенным приказом Министра искусственного интеллекта и цифрового развития РК от 03.11.2025 № 554/НК (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования).

53. Перечень платных информационно-справочных услуг оператор определяет самостоятельно.

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

54. Оператор сотовой связи осуществляет посредством биллинговой системы автоматический учет информации о полученных абонентом услугах: времени, длительности соединений, длительности сеанса передачи данных и (или) объема (количества) информации, номеров телефонов вызываемых абонентов в сети оператора сотовой связи и абонентов сети телекоммуникации общего пользования.

Учет объемов и определение стоимости оказанных услуг сотовой связи и технологически связанных с ними услуг ведется в соответствии с установленными в Договоре единицами тарификации.

Основанием для формирования счета абоненту биллинговой системой за услуги сотовой связи и технологически связанных с ними услуги являются данные системы измерения длительности соединений и системы измерения передачи данных оператора сотовой связи.

55. Услуги сотовой связи оказываются на основании договора об оказании услуг сотовой связи (далее – договор), заключаемого между оператором и абонентом, согласно статьи 397 Гражданского кодекса Республики Казахстан. При этом допускается заключение договора с использованием электронно-цифровой подписи в соответствии со статьей 10 Закона Республики Казахстан "Об электронном документе и электронной цифровой подписи".

55-1. Оператор сотовой связи оформляет по заявлению физического лица не более десяти абонентских номеров, достаточных для личного, семейного и иного использования.

Сноска. Правила дополнены пунктом 55-1 в соответствии с приказом Министра искусственного интеллекта и цифрового развития РК от 03.11.2025 № 554/НҚ (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования).

55-2. Оператор сотовой связи на основании заявления оформляет более десяти абонентских номеров на абонента при предоставлении оператору сотовой связи соответствующих обоснований, доказательств необходимости с указанием описания и идентификационных кодов абонентских устройств, в том числе абонентских устройств межмашинного взаимодействия, в которых будут применяться абонентские номера, в порядке, определяемом настоящими Правилами.

Сноска. Правила дополнены пунктом 55-2 в соответствии с приказом Министра искусственного интеллекта и цифрового развития РК от 03.11.2025 № 554/НҚ (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования).

55-3. Для получения более десяти абонентских номеров физическое лицо указывает в заявлении соответствующие цели использования запрашиваемых абонентских

номеров, а также подтверждает достоверность предоставляемых данных предусмотренной оператором сотовой связи.

Сноска. Правила дополнены пунктом 55-3 в соответствии с приказом Министра искусственного интеллекта и цифрового развития РК от 03.11.2025 № 554/НК (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования).

55-4. По результатам рассмотрения заявления оператор сотовой связи оформляет абонентские номера на физическое лицо в соответствии с пунктом 55 настоящих Правил либо отказывает с указанием причины и в сроки, установленные в подпункте 16) пункта 57 настоящих Правил.

Сноска. Правила дополнены пунктом 55-4 в соответствии с приказом Министра искусственного интеллекта и цифрового развития РК от 03.11.2025 № 554/НК (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования).

55-5. После устранения причин отказа физическое лицо повторно направляет заявление оператору сотовой связи.

Сноска. Правила дополнены пунктом 55-5 в соответствии с приказом Министра искусственного интеллекта и цифрового развития РК от 03.11.2025 № 554/НК (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования).

55-6. На основании договора оператор сотовой связи оформляет на абонента абонентский номер.

Сноска. Правила дополнены пунктом 55-6 в соответствии с приказом Министра искусственного интеллекта и цифрового развития РК от 03.11.2025 № 554/НК (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования).

56. Договор прекращает свое действие при:

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 Правил переноса абонентского номера в сетях сотовой связи и даты введения услуги переноса абонентского номера в сетях сотовой связи, утвержденных 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.

Когда 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 течении 12 (двенадцати) месяцев;

5) наступления иных оснований прекращения договора, установленных статьей 401 Гражданского кодекса 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.

57. 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) операторы сотовой связи обязаны приостанавливать либо возобновлять по идентификационному коду работу абонентского устройства сотовой связи в своей сети по заявлению владельца в соответствии с правилами регистрации абонентских устройств сотовой связи;

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 тариф путем массовых рассылок коротких текстовых сообщений не позднее, чем за тридцать календарных дней до введения их в действие;

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

13) по заявлению абонента производит перерасчет абонентской платы при 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 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;

16) 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;

17) 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;

18) 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) в течение тридцати календарных дней со дня регистрации заявления абонента о возврате;

19) 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;

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

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

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

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

24) 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;

25) при предоставлении доступа к интеллектуальным услугам (лотерея, голосование, телевикторина, викторина, справочно-информационные службы, службы знакомств) посредством телефонного звонка или отправки короткого текстового и (или) мультимедийного сообщения до начала предоставления платной интеллектуальной услуги оператор связи уведомляет абонента о стоимости данной услуги, с предоставлением информации согласно статье 25 Закона Республики Казахстан "О защите прав потребителей".

Если оператор связи не уведомил абонента до начала предоставления платной интеллектуальной услуги, то оплата за предоставление доступа к интеллектуальным услугам (лотерея, голосование, телевикторина, викторина, справочно-информационные службы, службы знакомств) не взимается;

26) упраздняет тарифный план, при его не востребованности, то есть отсутствия абонентов на данном тарифном плане;

27) 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, кроме рассылки информации от экстренной медицинской, правоохранительной, пожарной и аварийной служб;

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

29) 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.

58. Информация для абонентов об операторе сотовой связи и об услугах сотовой связи, предоставляемых оператором сотовой связи, содержит:

1) наименование оператора сотовой связи, его почтовый адрес, наименование его структурных подразделений, взаимодействующих с пользователями услуг связи и абонентами, место их нахождения, режим работы и телефоны для связи;

2) номер и срок действия лицензии, выданной оператору сотовой связи уполномоченным органом;

3) условия и порядок оказания услуг сотовой связи;

4) ограничения при оказании услуг сотовой связи;

5) тарифные планы на услуги сотовой связи и льготы при предоставлении услуг сотовой связи в рамках определенного тарифного плана;

6) перечень бесплатных услуг сотовой связи;

7) сроки и формы оплаты услуг сотовой связи;

8) порядок рассмотрения заявлений абонентов;

9) порядок рассмотрения претензий абонента;

10) телефонные номера справочной и ремонтной служб (при наличии таковых);

11) Указанная информация в наглядной и доступной форме на государственном и русском языках доводится оператором связи до сведения абонентов доступными способами, включая размещение информации на сайте оператора сотовой связи, в пунктах обслуживания абонентов, и/или через систему информационно-справочного обслуживания.

59. Оператор сотовой связи не обуславливает оказание одних услуг обязательным оказанием иных услуг, кроме услуг, по prepaid пакетам.

60. 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.

61. Оператор сотовой связи формирует тарифные планы, которые предлагаются абонентам. Перечень тарифных планов, включенные в них основные и дополнительные услуги сотовой связи и тарифы на них, условия их использования, срок действия, периодичность взимания абонентской платы, объем включенных услуг определяются оператором самостоятельно и доводятся до сведения абонентов доступными оператору способами.

Внесение изменений в указанные условия подключенных тарифных планов не допускается, за исключением изменения тарифов на основе обоснованных затрат.

При этом оператор сотовой связи формирует один из тарифных планов, предусматривающий авансовый порядок расчета и абонентскую плату со сроком оказания услуг, равный одному календарному месяцу.

В данном случае срок оказания услуг истекает в соответствующее число последнего месяца срока.

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

62. Подключение к базовому тарифному плану осуществляется оператором сотовой связи:

1) для абонента, самостоятельно выбравшего данный тарифный план;

2) для абонента воспользовавшегося услугой переноса номера из сети другого оператора сотовой связи, когда абонент самостоятельно не выбрал другой тарифный план.

63. Замена абонентских номеров в связи с изменением плана нумерации сетей связи производится оператором сотовой связи без взимания дополнительной платы с предварительным уведомлением абонентов о причине такой замены. При массовых изменениях ресурса нумерации сетей связи оператор сотовой связи за тридцать дней оповещает абонентов через средства массовой информации.

64. 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 при счетной ошибке, оказания платных услуг сотовой связи без заявления абонента, а также при изменении 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 и другими способами, включая автоматическую систему обслуживания об оказании дополнительных услуг сотовой связи;

9) соблюдает требования, действующие на определенной территории (аэропорт, самолет и так далее), а также ограничения при возможном возникновении 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 (двенадцати) 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).

65. Рассылка информационных сообщений рекламного характера на сетях сотовой связи допускается только при наличии согласия абонента.

66. Не допускается ограничение оператором сотовой связи прав абонента/пользователя при оказании ему услуг сотовой связи при неисполнении им условий получения иной услуги.

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

68. 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.

69. 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.

70. Основанием для формирования счета на оплату за оказанные услуги абоненту биллинговой системой за предоставленные услуги сотовой связи являются данные системы измерения длительности соединений и системы измерения передачи данных, которые вносятся в реестр государственной системы обеспечения единства измерений и иметь действующий сертификат поверки.

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

72. 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 учитывается комфортность и соответствие уровню громкости голосового соединения.

73. 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 является 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.

74. Если соединение не состоялось, либо абонент одной из Сторон получает один из перечисленных, ниже сигналов, другая Сторона не учитывает его как успешное соединение:

- 1) нет ответа на сигнал "контроль посылки вызова";
- 2) сигнал "занято";
- 3) сигнал "номер недоступен";
- 4) голосовое сообщение о недоступности номера.

75. Исчисление продолжительности соединений заканчивается после получения сигнала "отбой" от любого из двух терминалов абонентов. Расчеты общей суммы соединений основываются на сумме продолжительности каждого соединения в установленных законодательством размерах единиц тарификации соединений.

76. Оплата абонентом услуг сотовой связи производится по условиям соответствующего тарифного плана и договора, при этом по выбору абонента применяется наличная и (или) безналичная форма расчетов.

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

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

78. При кредитном порядке расчетов поступление на счет оператора сотовой связи денег, достаточных для оплаты услуг сотовой связи, не требуется. Абонент пользуется 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. Стоимость всех полученных абонентом услуг сотовой связи и иных услуг суммируется за учетный период.

При кредитном порядке расчетов абонент при потребности устанавливает лимит на услуги сотовой связи. При этом верхний порог лимита устанавливается оператором связи.

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

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

При отсутствии на лицевом счете абонента денег, достаточных для оплаты услуг сотовой связи, оператор прекращает оказание исходящих соединений, кроме 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.

80. Абонент освобождается от уплаты абонентской платы и других ежемесячных платежей во всех случаях за период времени, но не более одного месяца, если временное отключение абонентского устройства и (или) карты идентификации абонента от сети оператора сотовой связи произведено по обстоятельствам, не связанным с нарушением абонентом настоящих Правил.

81. Рассылка коротких текстовых и (или) мультимедийных сообщений рекламного и развлекательного характера на сетях сотовой связи осуществляется при наличии заявления абонента, кроме рассылки сообщений от служб, указанных в Перечне экстренной медицинской, правоохранительной, пожарной, аварийной и других служб, соединение с которыми для пользователей услугами связи является бесплатным, утвержденном постановлением Правительства Республики Казахстан от 3 сентября 2004 года № 929, а также сообщений, отправленных в рамках государственно-социального заказа.

При отсутствии заявления абонента на получение платных сообщений рекламного и развлекательного характера оплата за подключение к данной услуге, а также за получение таких сообщений не взимается.

Параграф 2.3 Услуги доступа к Интернету

82. Услуги доступа к Интернету, предусмотренные тем или иным тарифным планом, оказываются на равных условиях всем категориям пользователей.

83. Абонент предоставляет абонентское устройство, надлежащему подключению к абонентской линии, если иное не установлено договором об оказании услуг доступа к Интернету.

84. Перечень услуг доступа к Интернету посредством сетей фиксированной, подвижной связи (за исключением услуг сотовой связи) и технологически связанных с ними услуг, оказываемых оператором связи абонентам и (или) пользователям, определяется им с учетом технических возможностей используемого сегмента сети Интернет.

85. Оператор доступа к Интернету создает систему информационно-справочного обслуживания в целях предоставления абонентам информации, связанной с оказанием услуг доступа к Интернету и технологически связанными с ними информационными и телекоммуникационными услугами.

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

Перечень и условия предоставления платных информационно-справочных услуг определяются Договором об оказании услуг доступа к Интернету.

87. Оператор услуг доступа к Интернету в круглосуточном режиме оказывает бесплатно следующие информационно-справочные услуги:

1) выдает информацию о тарифах на услуги доступа к Интернету, о территории оказания услуг доступа к Интернету;

2) выдает информацию абоненту о состоянии его лицевого счета и о задолженности по оплате услуг доступа к Интернету, включая информацию о полученных абонентом и (или) пользователем услугах: времени, скорости пропуска передачи данных, объема полученной и (или) переданной информации;

3) осуществляет прием информации от абонента о технических неисправностях, препятствующих пользованию услугами доступа к Интернету;

4) выдает информацию об оказываемых услугах доступа к Интернету.

Сноска. Пункт 87 - в редакции приказа Министра цифрового развития, инноваций и аэрокосмической промышленности РК от 29.02.2024 № 107/НК (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования).

88. Оператор услуг доступа к Интернету осуществляет посредством биллинга автоматический учет информации о полученных абонентом и (или) пользователем услугах: времени, скорости пропуска доступа к Интернету, объема полученной и (или) переданной информации.

Сноска. Пункт 88 - в редакции приказа Министра цифрового развития, инноваций и аэрокосмической промышленности РК от 29.02.2024 № 107/НК (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования).

89. 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.

90. 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) поднайм (субаренду) не предоставляются при: доступе 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.

91. Договор расторгается в одностороннем порядке абонентом путем подачи оператору заявления о расторжении договора и оплатив ему фактически понесенные расходы. Фактическое прекращение оказания услуг доступа к Интернету производится оператором с даты, указанной в заявлении абонента, но не ранее даты и времени подачи заявления согласно статьи 401 Гражданского Кодекса Республики Казахстан.

92. Оператор при оказании услуги доступа к сети Интернет предоставляет исключительно услуги доступа к сети Интернет без предоставления других платных услуг.

93. 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 при отсутствии доступа к сети телекоммуникаций по вине оператора связи;
- 4) обеспечивает абоненту возможность пользования услугами доступа к Интернету 24 (двадцать четыре) 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 (двадцати четырех) 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 (при приостановлении оказания услуг доступа к Интернету);

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

13) изменяет условия тарифного плана и/или упраздняет тарифный план на услуги доступа к Интернету уведомив абонента об этом посредством телефонного звонка или короткого текстового сообщения и при необходимости письменно не позднее, чем за тридцать календарных дней до введения их в действие.

При этом повышение тарифа на услугу доступа к сети Интернет в связи с изменением объема включенных в тарифный план услуг, производится с согласия (заявления) абонента полученного посредством телефонного звонка, а также через автоматическую систему обслуживания.

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.

94. Информация для абонентов об операторе доступа к Интернету и об услугах доступа к Интернет, предоставляемых оператором доступа к Интернету, содержит:

1) наименование оператора доступа к Интернету и (или), его почтовый адрес, наименование его структурных подразделений, взаимодействующих с пользователями услуг доступа к Интернету и абонентами, место их нахождения, режим работы и телефоны для связи;

2) условия и порядок оказания услуг доступа к Интернету;

3) используемые абонентские интерфейсы и протоколы передачи данных;

4) ограничения при оказании услуг доступа к Интернету;

- 5) тарифные планы на услуги доступа к Интернету и льготы при предоставлении услуг доступа к Интернету в рамках определенного тарифного плана;
- 6) перечень бесплатных услуг доступа к Интернету;
- 7) сроки и формы оплаты услуг доступа к Интернету;
- 8) порядок рассмотрения заявлений абонентов;
- 9) порядок рассмотрения претензий абонента;
- 10) телефонные номера справочной и ремонтной служб (при наличии таковых).

Указанная информация в наглядной и доступной форме на государственном и русском языках доводится до сведения абонентов через службы оператора доступа к Интернету.

95. Не допускается ограничение оператором услуг доступа к Интернету прав абонента/пользователя при оказании ему услуг доступа к Интернету при неисполнении им условий получения иной услуги.

96. Услуги доступа к Интернету предоставляются абоненту оператором услуг доступа к Интернету не позднее двадцати четырех часов с момента заключения с ним договора в соответствии с настоящими Правилами. Оказание услуг доступа к Интернету по тарифным планам, предусматривающим их предварительную оплату, осуществляется после совершения платежа, в порядке и на условиях, которые установлены договором об оказании услуг доступа к Интернету.

97. При необходимости абонент:

- 1) получает от оператора услуг доступа к Интернету информацию о:
 - содержании и особенностях оказания услуг доступа к Интернету;
 - порядке заключения договора об оказании услуг доступа к Интернету;
 - порядке оплаты заказываемых и полученных услуг доступа к Интернету,
 - особенностях расчетов за оказанные услуги доступа к Интернету;
 - порядке подачи заявлений, претензий и их рассмотрения, о режимах работы служб оператора услуг доступа к Интернету;
- 2) требует перерасчета платы за пользование услугами доступа к Интернету или возврата сумм, уплаченных за пользование этими услугами при счетной ошибке, оказания платных услуг доступа к Интернету без заявления абонента;
- 3) подает претензию на качество оказанных услуг доступа к Интернету, недостатки в работе служб и персонала оператора услуг доступа к Интернету, на ошибки при расчетах;
- 4) подает заявление об оказании дополнительных услуг доступа к Интернету;
- 5) выбирает абонентскую или повременную оплату услуг доступа к Интернету либо осуществляет оплату услуг доступа к Интернету по объему принимаемой и (или) передаваемой информации в системе;
- 6) пользуется услугами доступа к Интернету в объеме установленным тарифным планом;

7) своевременно и в сроки, установленные договором об оказании услуг доступа к Интернету, вносит плату за услуги доступа к Интернету;

8) при устном обращении абонент сообщает оператору доступа к Интернету свои реквизиты договора;

9) для получения услуг доступа к Интернету использует абонентские устройства, сертифицированные на соответствие требованиям, установленным законодательством Республики Казахстан в области технического регулирования.

98. Тарифы на оказываемые услуги доступа к Интернету устанавливаются в национальной валюте Республики Казахстан.

99. Основанием для оплаты абонентом услуг доступа к Интернету является счет, сформированный биллинговой системой на основании данных об оказанных услугах, которые поступают от системы измерения передачи данных, входящей в состав коммутационного оборудования сети телекоммуникаций.

Система измерения передачи данных оператора связи вносится в реестр государственной системы обеспечения единства измерений и имеет действующий сертификат поверки.

100. Информация об использованных абонентом услугах доступа к Интернету, времени пользования ими, продолжительности и стоимости их, обо всей принятой и переданной информации в текущем учетном периоде предоставляется в электронном виде данному абоненту один раз в месяц безвозмездно.

101. Стоимость всех полученных абонентом услуг доступа к Интернету и иных услуг суммируется за учетный период.

102. Оплата абонентом услуг доступа к Интернету производится по условиям Договора на оказание услуг доступа к Интернету.

103. Оператор услуг доступа к Интернету осуществляют следующий порядок расчетов:

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

104. При кредитном порядке расчетов абонент имеет возможность пользоваться услугами доступа к Интернету в кредит и оплачивает по истечении расчетного периода. Оператор услуг доступа к Интернету ежемесячно выставляет абоненту счет на оплату за оказанные услуги в соответствии с тарифами, предусмотренными Договором на оказание услуг доступа к Интернету.

105. При авансовом порядке расчетов абонент имеет возможность пользоваться услугами доступа к Интернету после внесения на свой лицевой счет денег, достаточных для оплаты услуг доступа к Интернету.

При расторжении договора на услуги доступа к Интернету оператор услуг доступа к Интернету производит возврат абоненту остатка денег с его лицевого счета. Возврат

причитающихся абоненту денег производится в течение тридцати календарных дней со дня регистрации заявления абонента о возврате.

106. Абонент освобождается от уплаты абонентской платы во всех случаях, если временное отключение абонентского устройства от сети оператора доступа к Интернету произведено по обстоятельствам, не связанным с нарушением абонентом настоящих Правил и Договора на оказание услуг доступа к Интернету.

107. При образовании задолженности оператора доступа к Интернету перед абонентом, оператор доступа к Интернету на основании письменного заявления абонента, либо возвращает ему деньги с применением наличной или безналичной формы расчетов, либо засчитывает в качестве авансирования оплаты услуг связи при согласии абонента.

108. Доступ к Интернету в пунктах общественного доступа к Интернету предоставляется их владельцами или оператором связи, оказывающим услугу связи пункту общественного доступа к Интернету, после проведения авторизации пользователей.

109. Авторизация пользователя осуществляется на интернет-ресурсе оператора связи либо владельца, содержащем поле "Логин", "Пароль" и активный элемент "Получить пароль" по абонентскому номеру, принадлежащему пользователю.

110. Для получения доступа к Интернету в пункте общественного доступа к Интернету пользователь авторизуется путем ввода абонентского номера в поле "Логин" специальной формы и запрашивает одноразовый персональный идентификатор (пароль) путем использования активного элемента формы "Получить пароль", либо пользователю для получения доступа к сети Интернет, необходимо авторизоваться на веб-портале "электронного правительства" посредством использования электронной цифровой подписи.

Сноска. Пункт 110 - в редакции приказа Министра цифрового развития, инноваций и аэрокосмической промышленности РК от 17.09.2025 № 477/НК (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования).

111. Владелец или оператор связи, оказывающий услуги общественного доступа к сети Интернет подключает пользователя к сети Интернет одним из следующих способов:

после направления пользователю одноразового персонального идентификатора (пароль) в виде SMS-сообщения на абонентский номер, указанный пользователем в поле "Логин";

после авторизации пользователя на веб-портале "электронного правительства" посредством использования электронной цифровой подписи.

Сноска. Пункт 111 - в редакции приказа Министра цифрового развития, инноваций и аэрокосмической промышленности РК от 17.09.2025 № 477/НК (вводится в действие

по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования).

112. Авторизация пользователя завершается после ввода одноразового персонального идентификатора (пароля), полученного в SMS-сообщении, либо путем авторизации на веб-портале "электронного правительства" с использованием электронной цифровой подписи.

Сноска. Пункт 112 - в редакции приказа Министра цифрового развития, инноваций и аэрокосмической промышленности РК от 17.09.2025 № 477/НК (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования).

113. Срок одноразового персонального идентификатора (пароля) полученного пользователем действует до момента отключения абонентского устройства пользователя от Интернета в пункте общественного доступа к Интернету.

Сноска. В пункт 113 внесено изменение на казахском языке, текст на русском языке не меняется в соответствии с приказом Министра цифрового развития, инноваций и аэрокосмической промышленности РК от 17.09.2025 № 477/НК (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования).

114. Повторное предоставление пользователю доступа к Интернету в пункте общественного доступа к Интернету производится в соответствии с пунктами 110, 111 и 112 настоящих Правил.

115. При отсутствии в населенных пунктах сотовой связи, владелец осуществляет доступ к Интернету пользователя по документу, удостоверяющему личность.

Владелец ведет электронный журнал учета пользователей в предусмотренных частью первой настоящего пункта. Электронный журнал содержит фамилию, имя и отчество (при наличии) пользователя, время начала и окончания работы в Интернете, номер компьютера владельца на котором работал пользователь.

Глава 3. Порядок выявления абонентского номера, с которого осуществлялся звонок с признаками мошенничества, а также мошеннических действий на сетях связи

Сноска. Правила дополнены главой 3 в соответствии с приказом Министра искусственного интеллекта и цифрового развития РК от 03.11.2025 № 554/НК (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования).

116. Операторы сотовой связи использует внутренние антифрод-системы.

117. Операторы сотовой связи заключают соглашения с антифрод-центром Национального Банка Республики Казахстан для интеграции своих информационных систем (базы данных).

118. Оператор сотовой связи самостоятельно на основании внутренних антифрод-систем выявляет SMS-сообщения и (или) звонки с признаками мошенничества, а также мошеннических действий на сетях связи, в том числе посредством GSM-шлюзов (сим-боксов), и уведомляет антифрод-центр Национального Банка Республики Казахстан с предоставлением информации об абоненте, включая фамилию, имя, отчество (при наличии), индивидуальный идентификационный номер и абонентские номера, оформленные на абонента (далее – информация).

119. При поступлении к оператору сотовой связи обращения абонента через систему информационно-справочного обслуживания, а также получения информации от антифрод-центра Национального банка Республики Казахстан по звонкам с признаками мошенничества, а также мошеннических действий на сетях связи, в том числе посредством GSM-шлюзов (сим-боксов), проводит проверку в течение 2 (двух) рабочих дней.

120. При подтверждении информации, указанной в пункте 119 настоящих Правил, оператор сотовой связи приостанавливают оказание услуг связи данному абонентскому номеру с предоставлением в течение 2 (двух) рабочих дней информацию в антифрод-центр Национального Банка Республики Казахстан.

При не подтверждении признаков мошеннических действий оператор сотовой связи уведомляет антифрод-центр Национального Банка Республики Казахстан о не подтверждении признаков мошеннических действий в течение 2 (двух) рабочих дней.