

# Об утверждении Правил оказания услуг связи

Постановление Правительства Республики Казахстан от 30 декабря 2011 года № 1718

## ИЗВЛЕЧЕНИЕ:

Утверждены  
постановлением Правительства  
Республики Казахстан  
от 30 декабря 2011 года № 1718

### Правила оказания услуг доступа к сети Интернет

#### 1. Общие положения

1. Настоящие Правила оказания услуг доступа к сети Интернет (далее – Правила) разработаны в соответствии с Гражданским кодексом Республики Казахстан от 1 июля 1999 года, Законом Республики Казахстан от 5 июля 2004 года "О связи" (далее – Закон "О связи") и определяют порядок оказания услуг доступа к сети Интернет.

2. В настоящих Правилах используются следующие основные понятия:

1) пакет информации – сообщение связи, которое передается по сети телекоммуникаций и в составе которого присутствуют данные, необходимые для его коммутации узлом связи;

2) сеть передачи данных – совокупность оконечных устройств (терминалов) связи, объединенных каналами коммутирующими устройствами (узлами сети), обеспечивающими обмен сообщениями между всеми оконечными устройствами;

3) техническая возможность предоставления доступа к сети передачи данных – одновременное наличие незадействованной монтированной емкости узла связи, в зоне действия которого запрашивается подключение пользовательского (оконечного) оборудования к сети передачи данных, и незадействованных линий связи, позволяющих сформировать абонентскую линию связи между узлом связи и пользовательским (оконечным) оборудованием;

4) протокол передачи данных – формализованный набор требований к структуре пакетов информации и алгоритму обмена пакетами информации между устройствами сети телекоммуникаций;

5) услуга доступа к сети Интернет – услуга по приему, передаче, обработке и хранению данных с использованием сети Интернет;

6) оператор доступа к сети Интернет – оператор связи, являющийся физическим или юридическим лицом, получивший лицензию на предоставление услуг связи в области доступа к сети Интернет в порядке, установленном законодательным актом Республики Казахстан о лицензировании;

7) пункт общественного доступа к сети Интернет – место оказания пользователям возмездных или безвозмездных услуг доступа к сети Интернет (в том числе услуги беспроводного доступа к сети Интернет), с оказанием либо без оказания услуг общественного питания;

8) пользователь – физическое или юридическое лицо, получающее на возмездной или безвозмездной основе услуги доступа к сети Интернет предоставляемых, оператором доступа к сети Интернет или пунктом общественного доступа к сети Интернет.

#### 2. Порядок оказания услуг доступа к сети Интернет

3. Взаимоотношения оператора доступа к сети Интернет с абонентами, возникающие при оказании услуг доступа к сети Интернет, осуществляются на государственном и русском языках.

4. Операторы доступа к сети Интернет обеспечивают тайну информации, передаваемой по сетям телекоммуникаций, за исключением случаев ограничения этого права в случаях и порядке, установленных законодательством об оперативно-розыскной деятельности и

уголовно-процессуальным законодательством Республики Казахстан.

5. При оказании услуг доступа к сети Интернет государственным органам в необходимых случаях по их требованию могут заключаться договора на выполнение совместных работ по обеспечению информационной безопасности (по защите информации).

6. Услуги доступа к сети Интернет оказываются на равных условиях всем категориям пользователей.

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

8. Режим работы филиалов, офисов и других информационных центров, структурных подразделений оператора доступа к сети Интернет, непосредственно взаимодействующих с абонентами, устанавливается оператором доступа к сети Интернет и доводится до сведения абонентов доступными оператору способами, включая размещение информации на интернет-ресурсе оператора доступа к сети Интернет, и (или) в средствах массовой информации, и (или) путем размещения информации в пунктах обслуживания абонентов.

9. Перечень услуг связи, оказываемых оператором доступа к сети Интернет абонентам, определяется лицензией, выданной уполномоченным органом в области связи, и техническими возможностями его сети телекоммуникаций.

10. Оператор доступа к сети Интернет создает систему информационно-справочного обслуживания в целях предоставления абонентам информации, связанной с оказанием услуг доступа к сети Интернет.

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

12. Оператор доступа к сети Интернет в круглосуточном режиме оказывает бесплатно следующие информационно-справочные услуги:

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

2) выдает информацию абоненту о состоянии его лицевого счета и о задолженности по оплате услуг доступа к сети Интернет, включая информацию о полученных абонентом 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 сети Интернет;

4) выдает информацию об оказываемых услугах доступа к сети Интернет.

13. Оператор доступа к сети Интернет осуществляет посредством биллинга автоматический учет информации о полученных абонентом услугах: времени, скорости пропуска доступа к сети Интернет, объема полученной и (или) переданной информации.

14. Услуги доступа к сети Интернет оказываются абоненту только после заключения или перезаключения с ним договора об оказании услуг доступа к сети Интернет, в порядке, установленном настоящими Правилами.

15. Договор об оказании услуг доступа к сети Интернет заключается в письменной форме в 2 (двух) экземплярах по одному экземпляру для каждой из сторон, в порядке, определенном гражданским законодательством Республики Казахстан и включает в себя следующие реквизиты:

1) дату и место заключения договора;

2) наименование оператора доступа к сети Интернет;

3) реквизиты расчетного счета оператора доступа к сети Интернет;

4) реквизиты выданной оператору доступа к сети Интернет лицензии;

5) срок действия договора;

6) сведения об абоненте (для юридических лиц – бизнес-идентификационный номер, данные свидетельства о постановке на учет по налогу на добавленную стоимость; для физических лиц – телефонные номера, идентификационные коды, адреса электронной почты, почтовый адрес, индивидуальный идентификационный номер) с приложением копий перечисленных документов;

7) место установки оборудования;

8) тип оборудования;

9) качественные показатели услуг доступа к сети Интернет (скорость пропуска данных в сети передачи данных, потери пакетов информации, временные задержки при передаче пакетов информации, достоверность передачи информации);

- 10) способ доставки счета;
- 11) права, обязанности и ответственность сторон;
- 12) тарифный план.

16. Отказ оператора доступа к сети Интернет от заключения договора об оказании услуг доступа к сети Интернет при наличии технической возможности предоставить абоненту услуг доступа к сети Интернет не допускается.

17. Договор об оказании услуг доступа к сети Интернет прекращает свое действие, в случаях:

- 1) если абоненту приостановлено оказание услуг доступа к сети Интернет в связи с нарушением требований связанных с оказанием услуг доступа к сети Интернет, установленных Законом "О связи", настоящими Правилами и договором;
- 2) если абоненту приостановлено оказание услуги доступа к сети Интернет в течение тридцати календарных дней в связи с неисполнением им своих обязательств по оплате оказанных услуг доступа к сети Интернет;
- 3) в других случаях, предусмотренных нормами Гражданского кодекса Республики Казахстан, договором об оказании услуг доступа к сети Интернет.

18. Договор об оказании услуг доступа к сети Интернет считается расторгнутым в случае одностороннего отказа абонента от договора. Заявление об отказе от договора об оказании услуг доступа к сети Интернет предоставляется абонентом оператору доступа к сети Интернет в письменной форме. Фактическое прекращение оказания услуг доступа к сети Интернет в этом случае производится оператором доступа к сети Интернет с даты указанной в заявлении абонента.

Расторжение договора об оказании услуг доступа к сети Интернет абоненту, а также прекращение предоставления услуг доступа к сети Интернет абоненту не отменяют его обязанности по оплате имеющихся задолженностей.

19. При оказании услуг доступа к сети Интернет оператор доступа к сети Интернет:

- 1) заключает с абонентом договор об оказании услуг доступа к сети Интернет;
- 2) предоставляет абонентам подробную информацию об оказываемых услугах связи;
- 3) обеспечивает органам, осуществляющим оперативно-розыскную деятельность организационные и технические возможности проведения оперативно-розыскных мероприятий на сетях телекоммуникаций;
- 4) устанавливает на сетях телекоммуникаций необходимые технические средства для проведения оперативно-розыскных мероприятий на сети телекоммуникаций, которые соответствуют требованиям, установленным уполномоченным органом в области связи по согласованию с органами национальной безопасности;
- 5) осуществляет сбор и хранение в течение двух лет служебной информации об абонентах;
- 6) обеспечивает органам, осуществляющим оперативно-розыскную деятельность доступ к служебной информации об абонентах;
- 7) принимает меры по недопущению раскрытия форм и методов проведения оперативно-розыскных мероприятий, проводимых на сетях телекоммуникаций;
- 8) по представлению органов, осуществляющих оперативно-розыскную деятельность, оператор доступа к сети Интернет приостанавливает предоставление услуг доступа к сети Интернет абоненту, с последующим письменным уведомлением абонента. В этом случае абонент освобождается от внесения абонентской платы и от других ежемесячных платежей на период приостановления услуг доступа к сети Интернет;
- 9) обеспечивает работу своей сети в соответствии с лицензией и квалификационными требованиями;
- 10) оказывает услуги доступа к сети Интернет в соответствии с условиями договора об оказании услуг доступа к сети Интернет, и доводит до абонентов необходимую информацию, в том числе о введении или изменении тарифных планов, путем средств массовой информации и в местах работы с абонентами;
- 11) при письменном обращении абонента производит перерасчет абонентской платы в случае отсутствия доступа к сети телекоммуникаций по вине оператора доступа к сети Интернет;
- 12) обеспечивает абоненту возможность пользования услугами доступа к сети Интернет 24 часа в сутки;
- 13) устраняет недостатки в оказании услуг доступа к сети Интернет, обнаруженные в ходе оказания этой услуги, в соответствии с нормативно-техническими документами по

эксплуатации сети оператора доступа к сети Интернет;

14) информирует абонентов через средства массовой информации о крупных авариях в сети оператора доступа к сети Интернет, приведших к приостановке работы сети, и о предполагаемых сроках устранения такой аварии;

15) информирует абонентов о профилактическом обслуживании оборудования связи, связанном с его частичным или полным отключением, и о сроках проведения таких работ за 10 календарных дней до начала данных работ;

16) направляет абоненту письменный ответ на письменное заявление не позднее тридцати календарных дней со дня его получения;

17) возвращает абоненту излишне уплаченные денежные средства за оказанные услуги доступа к сети Интернет или засчитывает их в качестве авансирования услуг доступа к сети Интернет;

18) 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 свидетельства о государственной регистрации, места нахождения и почтового адреса – для юридического лица;

изменением тарифного плана;

19) ведет учет заключенных договоров об оказании услуг доступа к сети Интернет;

20) использует сеть телекоммуникаций в соответствии с условиями, выданной оператору доступа к сети Интернет, лицензии;

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

22) при наличии технической возможности предоставляет посредством интернет-ресурса абонентам право осуществлять замену тарифного плана.

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

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

2) номер и срок действия лицензии, выданной оператору доступа к сети Интернет уполномоченным органом в области связи;

3) условия и порядок оказания услуг доступа к сети Интернет;

4) используемые абонентские интерфейсы и протоколы передачи данных;

5) ограничения при оказании услуг доступа к сети Интернет;

6) тарифные планы на услуги доступа к сети Интернет и льготы при предоставлении услуг доступа к сети Интернет в рамках определенного тарифного плана;

7) перечень бесплатных услуг доступа к сети Интернет;

8) сроки и формы оплаты услуг доступа к сети Интернет;

9) порядок рассмотрения заявлений абонентов;

10) порядок рассмотрения претензий абонента;

11) 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 сети Интернет.

21. Расторжение оператором доступа к сети Интернет договора об оказании услуг доступа к сети Интернет в одностороннем порядке не допускается.

22. Не допускается ограничение оператором доступа к сети Интернет прав абонента при оказании ему услуг доступа к сети Интернет в случае неисполнения им условий получения иной услуги.

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

услуг доступа к сети Интернет.

24. При необходимости абонент:

- 1) получает от оператора доступа к сети Интернет информацию о: содержании и особенностях оказания услуг доступа к сети Интернет; порядке заключения договора об оказании услуг доступа к сети Интернет; порядке оплаты заказываемых и полученных услуг доступа к сети Интернет, особенностях расчетов за оказанные услуги доступа к сети Интернет; порядке подачи заявлений, претензий и их рассмотрения, о режимах работы служб оператора доступа к сети Интернет;
  - 2) требует перерасчета платы за пользование услугами доступа к сети Интернет или возврата сумм, уплаченных за пользование этими услугами в случае счетной ошибки, оказания платных услуг доступа к сети Интернет без заявления абонента;
  - 3) подает претензию на качество оказанных услуг доступа к сети Интернет, недостатки в работе служб и персонала оператора доступа к сети Интернет, на ошибки при расчетах;
  - 4) подает письменное заявление об оказании дополнительных услуг доступа к сети Интернет;
  - 5) выбирает абонентскую или повременную оплату услуг доступа к сети Интернет либо осуществляет оплату услуг доступа к сети Интернет по объему принимаемой и (или) передаваемой информации в системе;
  - 6) пользуется услугами доступа к сети Интернет в объеме установленным тарифным планом;
  - 7) своевременно и в сроки, установленные договором об оказании услуг доступа к сети Интернет, вносит плату за услуги доступа к сети Интернет;
  - 8) незамедлительно, письменно или устно (с последующим предоставлением письменного заявления не позднее 12 часов с момента устного обращения), сообщает оператору доступа к сети Интернет о повреждении (уничтожении) оборудования.
- При устном обращении абонента к оператору доступа к сети Интернет абонент сообщает свои реквизиты договора об оказании услуг доступа к сети Интернет;
- 9) для получения услуг доступа к сети Интернет использует только те абонентские устройства которые соответствуют требованиям, установленным законодательством Республики Казахстан в области технического регулирования.

### **3. Порядок оказания услуг доступа к сети Интернет пунктами общественного доступа к сети Интернет**

25. При оказании услуг доступа к сети Интернет владельцы пунктов общественного доступа к сети Интернет либо уполномоченные ими лица предоставляют услуги доступа к сети Интернет пользователям по предъявлению документов удостоверяющих личность.

26. Владельцы пунктов общественного доступа к сети Интернет либо уполномоченные ими лица ведут электронный журнал пользователей, которым предоставляли услуги доступа к сети Интернет. Данный электронный журнал содержит фамилию, имя и отчество пользователя, время начала и окончания работы в сети Интернет, номер компьютера на котором работал пользователь. Срок хранения данных пользователей составляет не менее 6 месяцев.

27. Владельцы пунктов общественного доступа к сети Интернет либо уполномоченные ими лица ведут электронный журнал интернет-ресурсов, к которым пользователи получали доступ. Данный электронный журнал содержит идентификационный номер компьютера, дату и время посещения интернет-ресурса, и наименование интернет-ресурса. Срок хранения данного журнала составляет не менее 6 месяцев.

28. Владелец пункта общественного доступа к сети Интернет или уполномоченное им лицо предоставляют при необходимости органам, осуществляющим оперативно-розыскную деятельность, доступ к электронному журналу интернет-ресурсов, к которым пользователи получали доступ, хранимым установочным данным пользователей и системе видеонаблюдения.

29. Владелец пункта общественного доступа к сети Интернет или уполномоченное им лицо при предоставлении доступа органам, осуществляющим оперативно-розыскную деятельность, к электронному журналу интернет-ресурсов, к которым пользователи получали доступ, хранимым установочным данным пользователей и системе видеонаблюдения регистрируют их в специальном журнале. В данный журнал заносятся следующие данные: фамилия, имя и

отчество сотрудника, наименование подразделения, номер служебного удостоверения сотрудника, дата и время получения доступа.

30. Владельцы пунктов общественного доступа к сети Интернет либо уполномоченные ими лица, оснащают помещение системой видеонаблюдения, со сроком хранения видеозаписей не менее 30 суток. Камеры системы видеонаблюдения охватывают помещение в целом и место кассового обслуживания пользователей.

31. Пункты общественного доступа к сети Интернет оснащаются программным обеспечением, позволяющим ограничивать доступ к запрещенным законодательством Республики Казахстан интернет-ресурсам.

32. В пунктах общественного доступа к сети Интернет запрещается использовать программное обеспечение или интернет-ресурсы позволяющие получать доступ к интернет-ресурсам через промежуточные сервера.

33. Владелец пункта общественного доступа к сети Интернет или уполномоченное им лицо обеспечивают органам, осуществляющим оперативно-розыскную деятельность организационные и технические возможности проведения оперативно-розыскных мероприятий на локальных сетях передачи данных пункта общественного доступа к сети Интернет.

34. Владелец пункта общественного доступа к сети Интернет или уполномоченное им лицо устанавливает на локальных сетях передачи данных пункта общественного доступа к сети Интернет необходимые технические средства для проведения оперативно-розыскных мероприятий.

#### **4. Расчеты за услуги доступа к сети Интернет**

35. Тарифы на оказываемые услуги доступа к сети Интернет устанавливаются в национальной валюте Республики Казахстан.

36. Основанием для оплаты абонентом услуг доступа к сети Интернет являются данные полученные биллинговой системой сети оператора доступа к сети Интернет.

37. Информация об использованных абонентом услугах доступа к сети Интернет, времени пользования ими, продолжительности и стоимости их, обо всех принятых и переданных информациях в текущем учетном периоде предоставляется данному абоненту безвозмездно.

38. Стоимость всех полученных абонентом услуг доступа к сети Интернет и иных услуг суммируется за учетный период.

39. Оплата абонентом услуг доступа к сети Интернет производится по условиям договора.

40. Оператор доступа к сети Интернет осуществляет следующий порядок расчетов:

1) кредитный порядок расчетов;

2) авансовый порядок расчетов.

41. При кредитном порядке расчетов абонент имеет возможность пользоваться услугами доступа к сети Интернет в кредит и оплачивает по истечении расчетного периода. Оператор доступа к сети Интернет ежемесячно выставляет абоненту счет в соответствии с действующими тарифами оператора доступа к сети Интернет.

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

В случае расторжения договора на услуги доступа к сети Интернет оператор доступа к сети Интернет 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.

43. Абонент освобождается от уплаты абонентской платы во всех случаях, если временное отключение абонентского устройства от сети оператора доступа к сети Интернет произведено по обстоятельствам, не связанным с нарушением абонентом настоящих Правил.

44. В случае образования задолженности оператора доступа к сети Интернет перед абонентом, оператор доступа к сети Интернет на основании письменного заявления абонента, либо возвращает ему деньги с применением наличной или безналичной формы расчетов, либо засчитывает в качестве авансирования оплаты услуг связи.