

Правила оказания услуг доступа к Интернету

Глава 1. Общие положения

1. Настоящие Правила оказания услуг доступа к Интернету (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) и определяют порядок оказания услуг доступа к Интернету.

2. Действие настоящих Правил распространяется на всех операторов связи, которые в соответствии с действующим законодательством оказывают услуги 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 (далее - служебная информация) - сведения об абонентах, предназначенные исключительно для целей проведения контрразведывательной деятельности и оперативно-розыскных мероприятий на сетях связи и включающие в себя:

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

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

биллинговые сведения (сведения о полученных абонентом услугах);

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

адреса в сети передачи данных;

адреса обращения к интернет-ресурсам в сети передачи данных;

идентификаторы интернет-ресурса;

протоколы сети передачи данных;

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

4) 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;

5) 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;

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

7) Интернет - всемирная система объединенных сетей телекоммуникаций и вычислительных ресурсов для передачи электронных информационных ресурсов;

8) 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;

9) пункт общественного доступа к Интернету - место оказания пользователям возмездных или безвозмездных услуг доступа к Интернету;

10) 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;

11) услуга доступа к Интернету - услуга по приему и передаче данных с использованием сети Интернет;

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

13) 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;

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

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

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

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

Глава 2. Порядок оказания услуг доступа к Интернету

4. Взаимоотношения оператора услуг доступа к Интернету с абонентами/пользователями, возникающие при оказании услуг доступа к Интернету, осуществляются на государственном и русском языках.

5. Операторы услуг доступа к Интернету 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.

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

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

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

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

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

11. 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.

12. 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.

13. 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 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.

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

15. Услуги доступа к Интернету физическим лицам оказываются на основании договора об оказании услуг доступа к интернету, являющегося публичным договором, и который вступает в действие после его акцепта абонентом путем подачи заявления о заключении договора.

Услуги доступа к Интернету юридическим лицам оказываются на основании индивидуального договора об оказании услуг доступа к Интернету (далее - Договор), заключаемого в письменной форме.

16. Для заключения Договора оператору подается заявление, форма которого устанавливается оператором связи.

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

17. Заявление принимается и регистрируется оператором связи в установленном порядке при наличии следующих документов:

1) для физического лица - документа, подтверждающего его регистрацию по указанному адресу или документа о приобретении жилого помещения в частную собственность, наем (аренду) или поднаем, субаренду, а также документа, удостоверяющего личность заявителя. Документ, подтверждающий его регистрацию по адресу предоставления услуг доступа в Интернет или документ о приобретении помещения в собственность, наем (аренду) или поднаем, субаренду могут не представляться в случае внесения депозита (предоплаты), а также в случае доступа к Интернету посредством сетей сотовой связи;

2) для юридических лиц - документ, подтверждающий его регистрацию по указанному адресу или документ о приобретении помещения в собственность, наем, (аренду) 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) поднаем (субаренду) могут не представляться в случае доступа к Интернету посредством сетей сотовой связи.

18. Оператор услуг доступа к Интернету предоставляет абоненту информацию, необходимую для заключения и исполнения Договора. Указанная информация в наглядной и доступной форме бесплатно доводится до сведения абонента и (или) пользователя через средства массовой информации, информационно-справочные службы, а также через интернет-ресурс оператора услуг доступа к Интернету.

19. Договор включает в себя следующие реквизиты:

- 1) наименование оператора связи;
- 2) предмет договора;
- 3) общие условия оказания услуг;
- 4) срок действия и условия изменения и расторжения договора;
- 5) порядок учета услуг связи, способ доставки счета;
- 6) порядок и сроки расчетов;
- 7) права и обязанности абонента;
- 8) права и обязанности оператора связи;
- 9) ответственность сторон и урегулирование споров;
- 10) прочие условия;
- 11) юридический адрес и реквизиты оператора связи (реквизиты расчетного счета, реквизиты выданной лицензии, если оказываемые услуги лицензируются);

12) сведения об абоненте: почтовый адрес, адрес электронной почты, телефонный номер (для юридических лиц - почтовый адрес, бизнес-идентификационный номер, для физических лиц - индивидуальный идентификационный номер);

13) ограничения и требования по предоставлению услуг доступа к Интернету в соответствии с действующим законодательством.

20. Договор расторгается (прекращает свое действие) в случаях, предусмотренных нормами гражданского законодательства Республики Казахстан.

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

- 1) предоставляет абонентам подробную информацию об оказываемых услугах связи;
- 2) оказывает услуги доступа к Интернету в соответствии с условиями договора, и доводит до абонентов необходимую информацию, в том числе о введении новых тарифных планов, путем средств массовой информации и в местах работы с абонентами;
- 3) производит перерасчет абонентской платы в случае отсутствия доступа к сети телекоммуникаций по вине оператора связи;
- 4) обеспечивает абоненту возможность пользования услугами доступа к Интернету 24 часа в сутки;
- 5) устраняет недостатки в оказании услуг доступа к Интернету, обнаруженные в ходе оказания этой услуги;
- 6) доступным способом (средства массовой информации, сайты, Личный кабинет, SMS-сообщения, телефонный обзвон и т.п.) 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 календарных дней с момента его получения;
- 8) возвращает абоненту излишне уплаченные денежные средства за оказанные услуги доступа к Интернету либо засчитывает их в качестве авансирования услуг доступа к Интернету при согласии абонента;
- 9) по обращению абонентов осуществляет перерегистрацию абонента без взимания дополнительной оплаты в связи с:
 - изменением фамилии, имени, отчества, места жительства - для физического лица;
 - изменением наименования организации, реквизитов справки либо свидетельства о государственной регистрации (перерегистрации), места нахождения и почтового адреса - для юридического лица;
 - изменением тарифного плана;
- 10) ведет учет заключенных договоров об оказании услуг доступа к Интернету;

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

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

13) изменяет условия тарифа на услуги связи с согласия абонента, известив его об этом не позднее чем за месяц до введения их в действие;

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.

22. Информация для абонентов об операторе доступа к Интернету и об услугах доступа к Интернету, 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.

23. Не допускается ограничение оператором услуг доступа к Интернету прав абонента/пользователя при оказании ему услуг доступа к Интернету в случае неисполнения им условий получения иной услуги.

24. 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.

25. 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 в случае счетной ошибки, 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.

Параграф 1. Расчеты за услуги доступа к Интернету

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

27. 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 должна быть внесена в реестр государственной системы обеспечения единства измерений и иметь действующий сертификат поверки.

28. 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.

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

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

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

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

32. 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.

33. 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.

В случае расторжения 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.

34. 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.

35. В случае образования 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.

Параграф 2. Оказание услуг доступа к Интернету в пунктах общественного доступа к Интернету

36. 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.

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

38. 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».

39. Владелец или оператором связи, оказывающим пункту общественного доступа к Интернету, услугу связи направляется SMS-сообщение на абонентский номер пользователя, указанный им в поле «Логин», содержащее одноразовый персональный идентификатор (пароль).

40. Авторизация пользователя завершается при вводе им одноразового персонального идентификатора (пароля) полученного в SMS-сообщении в поле «Пароль» специальной формы и пользователю предоставляется доступ к Интернету.

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

42. Повторное предоставление пользователю доступа к Интернету в пункте общественного доступа к Интернету производится в соответствии с пунктами 38, 39 и 40 настоящих Правил.

43. В случаях отсутствия в населенных пунктах сотовой связи, владелец осуществляет доступ к Интернету пользователя по документу, удостоверяющему личность.

Владелец ведет электронный журнал учета пользователей в случаях, 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.