**Приложение 1**

**ЗАМЕЧАНИЯ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ**

**ОЮЛ «Национальная телекоммуникационная ассоциация Казахстана» (НТА)**

**по проекту приказа Министра цифрового развития, инноваций и аэрокосмической промышленности**

**Республики Казахстан «О внесении изменений в приказ исполняющего обязанности Министра по инвестициям и развитию**

**Республики Казахстан от 24 февраля 2015 года № 171 «Об утверждении правил оказания услуг связи»**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Структурный элемент** | **Действующая редакция** | **Предлагаемая разработчиком редакция/Предложения НТА** | **Пояснение НТА** |
| **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |
| **Правила оказания услуг телефонной связи** | | | | |
| 1 | пункт 11 | 11. Абонент:  1) если он является физическим лицом, выбирает абонентскую, повременную или комбинированную систему оплаты услуг в тех городах, где внедрены такие системы оплаты услуг, при наличии технической возможности;  2) пользуется услугами телефонной связи в необходимом ему объеме в пределах допустимых нагрузок, подключая их по заявлению;  3) по письменному 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;  5) пользуется бесплатно телефонной связью для вызовов экстренных оперативных служб согласно Перечня (далее - Перечень), утвержденного в соответствии с пунктом 4 статьи 20 Закона;  6) расторгает Договор в одностороннем порядке известив об этом оператора связи письменно и оплатив ему фактически понесенные расходы;  7) отказывается письменно от внесения его номера в списки абонентов справочно-информационной службы;  **8) исключен приказом и.о. Министра по инвестициям и развитию РК от 04.12.2015 № 1162 (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования);**  9) своевременно и в полном объеме производит оплату оказанных ему услуг телефонной связи;  10) в случае необходимости предоставляет доступ представителям оператора связи в помещения и на территории, где расположены абонентские устройства и средства связи, для их, ремонта, технического обслуживания и модернизации;  11) сообщает оператору связи в месячный срок, о продаже телефонизированных помещений, об изменении фамилии, имени, отчества, об изменении адреса;  12) содержит абонентскую линию и терминал в своем помещении в исправном состоянии. | 11. Абонент:  1) если он является физическим лицом, выбирает абонентскую, повременную или комбинированную систему оплаты услуг в тех городах, где внедрены такие системы оплаты услуг, при наличии технической возможности;  2) пользуется услугами телефонной связи в необходимом ему объеме в пределах допустимых нагрузок, подключая их по заявлению;  3) по письменному 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;  5) пользуется бесплатно телефонной связью для вызовов экстренных оперативных служб согласно Перечня (далее - Перечень), утвержденного в соответствии с пунктом 4 статьи 20 Закона;  6) расторгает Договор в одностороннем порядке, письменноизвестив об этом оператора связи **~~не позднее чем за месяц~~** и оплатив ему фактически понесенные расходы, **которые складываются из стоимости услуг, оказываемых на дату расторжения Договора;**  7) отказывается письменно от внесения его номера в списки абонентов справочно-информационной службы;  8) своевременно и в полном объеме производит оплату оказанных ему услуг телефонной связи;  9) в случае необходимости предоставляет доступ представителям оператора связи в помещения и на территории, где расположены абонентские устройства и средства связи, для их, ремонта, технического обслуживания и модернизации;  10) сообщает оператору связи в месячный срок, о продаже телефонизированных помещений, об изменении фамилии, имени, отчества, об изменении адреса;  11) содержит абонентскую линию и терминал в своем помещении в исправном состоянии. | По пп.6) - Предлагается исключить ссылку на месяц, так как по общим правилам гражданского законодательства (ст. 686 ГК РК), заказчик имеет право отказаться от исполнения договора возмездного оказания услуг при условии оплаты исполнителю фактически понесенных расходов, т.е. в любое время. Кроме того, такая норма может потенциально рассматриваться как ущемление прав потребителя, а также злоупотребление доминирующим положением. |
| 2 | Подпункт 5) пункта 12 | 12. Оператор связи:  1) производит перерасчет стоимости услуг телефонной связи абонента в случае наличия или утраты льгот по оплате услуг телефонной связи;  2) начинает оказывать услуги телефонной связи в течение десяти календарных 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 и контроль количества и качества оказываемых услуг телефонной связи, принимает меры по предупреждению и устранению нарушений;  4) проводит техническое обслуживание и проверку приборов учета;  5) принимает в течение **трех 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) в случае приостановления оказания услуг связи не по вине абонента, абонентская плата не взимается пропорционально периоду приостановления оказания услуг.  В случае приостановления оказания услуг связи, вызванного несвоевременной оплатой абонентом абонентской платы, оператор связи производит перерасчет абонентской платы, взимая не более тридцати процентов размера абонентской платы за период приостановления.  9) информирует абонента об авариях на телефонных сетях и о предполагаемых сроках устранения этих аварий;  10) доступным способом извещает абонента за 30 календарных дней о замене абонентского номера и (или) об отключении терминала с указанием причин;  11) изменяет условия тарифа на услуги связи с согласия абонента, известив его об этом не позднее чем за 30 календарных дней до введения их в действие;  12) возобновляет бесплатно доступ к услугам телефонной связи, отключенным за несвоевременную оплату, в течение двадцати четырех часов с момента погашения задолженности;  13) представляет по требованию абонента информацию, связанную с оказанием ему услуг телефонной связи;  14) предлагает абонентам акционные тарифные планы для услуг телефонной связи, и применяет их с согласия абонента;  15) обеспечивает прием платежей за услуги телекоммуникаций без комиссий в помещениях оператора связи, предназначенных для обслуживания абонентов. Форму и способ оплаты определяет оператор связи. | 12. Оператор связи:  1) производит перерасчет стоимости услуг телефонной связи абонента в случае наличия или утраты льгот по оплате услуг телефонной связи;  2) начинает оказывать услуги телефонной связи в течение десяти календарных 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 и контроль количества и качества оказываемых услуг телефонной связи, принимает меры по предупреждению и устранению нарушений;  4) **проводит техническое обслуживание и проверку приборов учета**;  5) принимает в течение **~~одного рабочего дня~~** **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) в случае приостановления оказания услуг связи не по вине абонента, абонентская плата не взимается пропорционально периоду приостановления оказания услуг.  В случае приостановления оказания услуг связи, вызванного несвоевременной оплатой абонентом абонентской платы, оператор связи производит перерасчет абонентской платы, взимая не более тридцати процентов размера абонентской платы за период приостановления.  9) информирует абонента об авариях на телефонных сетях и о предполагаемых сроках устранения этих аварий;  10) доступным способом извещает абонента за 30 календарных дней о замене абонентского номера и (или) об отключении терминала с указанием причин;  11) изменяет условия тарифа на услуги связи с согласия абонента, известив его об этом не позднее чем за 30 календарных дней до введения их в действие;  12) возобновляет бесплатно доступ к услугам телефонной связи, отключенным за несвоевременную оплату, в течение двадцати четырех часов с момента погашения задолженности;  13) представляет по требованию абонента информацию, связанную с оказанием ему услуг телефонной связи;  14) предлагает абонентам акционные тарифные планы для услуг телефонной связи, и применяет их с согласия абонента;  15) обеспечивает прием платежей за услуги телекоммуникаций без комиссий в помещениях оператора связи, предназначенных для обслуживания абонентов. Форму и способ оплаты определяет оператор связи. | По пп.4) – считаем необходимо дополнительно конкретизировать и расшифровать виды деятельности, порядок и т.п. в рамках такой обязанности.  По пп.5) – предлагаем заменить на два календарных дня, т.к. данное предложение обусловлено установленными у операторов контрольными сроками устранения кабельных повреждений, необходимых для восстановления работоспособности услуги до 60 часов.  Кроме того, следует учитывать время обращения абонента к оператору связи (это может быть конец рабочего дня), отдаленность районов, причину ухудшения качества (возможен обрыв кабеля), а также погодные условия, которые не позволят выехать на место за один день и решить проблему (например, зимой, когда бураны длятся несколько дней). |
| 3 | Пункт 32 | 32. Услуги телефонной связи юридическим лицам оказываются на основании Договора об оказании услуг телефонной связи, заключаемого в письменной форме. | 32. Услуги телефонной связи юридическим лицам **и физическим лицам, являющимся субъектами предпринимательства,** оказываются на основании Договора об оказании услуг телефонной связи, заключаемого в письменной форме**, в том числе в форме электронного документа, а также в иных формах, приравниваемых к письменной форме сделки согласно Гражданскому** [**законодательству**](http://10.61.42.188/rus/docs/K940001000_#z827) **Республики Казахстан.** | Нет возражений |
| 4 | Пункт 33 | 33. К заявлению абонента приравнивается интерактивное обращение посредством своего Личного кабинета на интернет-ресурсе оператора связи или по телефону после идентификации абонента с использованием идентифицирующих абонента данных (абонентский номер, пароль, кодовое слово и иные данные). | 33. **Для заключения, изменения и/или расторжения Договора оператору подается заявление, форма которого устанавливается оператором связи.**  К заявлению абонента приравнивается (**при наличии технической возможности у оператора)** интерактивное обращение **абонента к оператору** посредством:  1) Личного кабинета на интернет-ресурсе оператора связи **или абонентского устройства сотовой связи с зарегистрированным за Абонентом абонентским номером сотовой связи и соответствующего мобильного приложения оператора связи.**  **2) использования сети телекоммуникаций оператора связи с применением механизмов идентификации Абонента (электронная цифровая подпись, QR-код, SMS), а также с использованием ~~зарегистрированного за Абонентом~~ абонентского номера сотовой связи для аутентификации Абонента посредством отправления короткого текстового сообщения, содержащего одноразовый пароль;**  **3) прямого обращения в контакт-центр оператора связи, после выполнения процедур идентификации Абонента с использованием ~~зарегистрированного за Абонентом~~ абонентского номера сотовой связи Абонента для аутентификации посредством отправления короткого текстового сообщения, содержащего одноразовый пароль.**  **В случаях, указанных в пп.2) и пп.3) настоящего пункта, при использовании абонентского номера сотовой связи у оператора связи не возникает обязательство по проверке регистрации абонентского номера сотовой связи за Абонентом, а у оператора(ов) сотовой связи не возникает обязанности по предоставлению оператору связи служебной информации об Абоненте за исключением случаев, указанных в Законе Республики Казахстан «О связи».** | По п.33 – считаем необходимо ограничить возможность и сам факт выбора интерактивного обращения в зависимости от технических возможностей оператора связи.  По пп.2) – предлагается уточнение редакции во избежание возможного двойственного толкования о якобы возникновении обязанностей у оператора по проверке регистрации абонентского сотового номера и предоставлению таких сведений об абонентах операторами сотовой связи третьим лицам и операторам.  По пп.3) – аналогично  Предлагается отрегулировать данный подход по аутентификации сотового абонента для операторов местной связи и операторов сотовой связи на уровне закона о связи, так как передача служебной информации об абонентах 3-м лицам может быть ограничена целями правоохранительных органов согласно ЗРК «О связи». |
| 5 | пункт 38 | 38. Заявление принимается и регистрируется оператором связи при наличии следующих документов:   1. для физических лиц – **документа, подтверждающего его регистрацию по указанному адресу или** документа о приобретении жилого помещения в частную собственность, наем (аренда) или поднаем, а также [документа](http://10.61.42.188/rus/docs/Z1300000073#z37), удостоверяющего личность заявителя. **Документ, подтверждающий его регистрацию по указанному адресу** или документ о приобретении жилого помещения в частную собственность, наем или поднаем может не предоставляться в случае внесения депозита (предоплаты);   2) для юридических лиц – **документа, подтверждающего его регистрацию по указанному адресу или** документа о приобретении помещения в собственность, найме, (аренде), субаренде, поднаеме. **Документ, подтверждающий его регистрацию по указанному адресу или** документ о приобретении помещения в собственность, найм, (аренду), субаренду, поднаем могут не предоставляться **в случае** внесения депозита (предоплаты). | 38. Заявление принимается и регистрируется оператором связи при наличии следующих документов:  1) для физических лиц - [документа](http://10.61.42.188/rus/docs/Z1300000073#z37)**, удостоверяющего личность заявителя;**  2) для юридических лиц **и физических лиц, являющихся субъектами предпринимательства –** документа, подтверждающего его регистрацию по указанному адресу или документа о приобретении помещения в собственность, найме, (аренде), субаренде, поднайме. **Документ, подтверждающий его регистрацию по указанному адресу или** документ о приобретении помещения в собственность, найм, (аренду), субаренду, поднаем могут не предоставляться **в случаях:**  внесения депозита (предоплаты);  **наличия возможности у оператора связи получения с веб-портала «электронного правительства» информации о регистрации и правах на недвижимое имущество, по согласованию с заявителем.** | Нет возражений |
| 6 | пункт 51 | 51. Платежи за услуги телефонной связи осуществляются в соответствии с нормами, **установленными** [**Законом**](http://10.61.42.188/rus/docs/Z980000237_#z84) **Республики Казахстан от 29 июня 1998 года «О платежах и переводах денег».** | 51. Платежи за услуги телефонной связи осуществляются в соответствии с нормами, **установленными** [**Законом**](http://10.61.42.188/rus/docs/Z980000237_#z84) **Республики Казахстан от 26 июля 2016 года «О платежах и ~~переводах денег».~~платежных системах».** | Уточнение наименование закона |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Правила оказания услуг сотовой связи** | | | | | | |
| 7 | Подпункт 27 пункта 2 (не изменялся разработчиком Проекта) | | 27) тарифный план - система тарифных предложений, определяющая перечень и стоимость услуг сотовой связи, особенности их предоставления и тарификации, устанавливаемая оператором сотовой связи абонентам или определенной группе абонентов, или на определенной ограниченной территории; | | 27) тарифный план - система тарифных предложений, определяющая перечень и стоимость услуг сотовой связи, особенности их предоставления и тарификации, устанавливаемая оператором сотовой связи абонентам или определенной группе абонентов, или на определенной ограниченной территории. **Дополнительно подключенные абонентом услуги сотовой связи, не включённые в тарифный план, не являются тарифным планом.** | По пп.27 п.2 - предлагается уточнить редакцию, поскольку помимо услуг, входящих в тарифный план, абоненты могут подключить другие услуги. Согласно пп. 10 п.22 Правил, оператор сотовой связи оказывает услуги сотовой связи в соответствии с условиями договора об оказании услуг сотовой связи, и выбранного абонентом тарифного плана, доводит до абонентов необходимую информацию, в том числе о введении или изменении тарифных планов, **оказываемых услугах,** проведении акций, путем массовых рассылок коротких текстовых сообщений, без взимания за это платы с абонентов.  Из данного пункта следует, что абоненту могут оказываться другие услуги помимо услуг, входящих в тарифный план, что соответствует техническим настройкам операторов сотовой связи. |
| 8 | Пункт 19 | | Присоединение к публичному договору может осуществляться путем:  1) подписания формуляра;  2) использования автоматической системы обслуживания.  **отсутствует** | | Присоединение к публичному договору может осуществляться путем:1) подписания формуляра;2) использования автоматической системы обслуживания. **При этом присоединение к публичному договору допускается после идендификации абонента в порядке, определяемым оператором сотовой связи, с возможностью получения регистрационных данных об абоненте из веб-портала «электронного правительства» или других государственных баз данных, по согласованию с заявителем. При этом оператор сотовой связи может запрашивать необходимую информацию об абоненте из указанных баз данных.** | Считаем, что наиболее надежным способом проверки идентификации абонентов представляется сверка данных физического лица (абонента) в государственной базой данных.  Предлагается рассмотреть возможность интеграции c государственными базами данных в рамках ст. 44 ЗРК об информатизации, в которых содержатся необходимые сведения для корректной регистрации абонентов (*письмо госорганам от 24.09.2020 г.№ 7.2.2-13/545/2020 о целесообразности интеграции с ГБД ФЛ*). В этой части имеется зарубежный опыт (РФ). |
| 9 | П.19 (не изменялся разра | | 19. Договор об оказании услуг сотовой связи включает в себя:  1) сведения об абоненте (фамилия, имя и отчество (при его наличии), **почтовый адрес**, адрес электронной почты (при его наличии), контактный телефонный номер (при его наличии), для физических лиц - индивидуальный идентификационный номер, для юридических лиц - наименование, бизнес-идентификационный номер); | | 19. Договор об оказании услуг сотовой связи включает в себя:1) сведения об абоненте (фамилия, имя и отчество (при его наличии), место жительства/нахождения, адрес электронной почты (при его наличии), контактный телефонный номер (при его наличии), для физических лиц - индивидуальный идентификационный номер, для юридических лиц - наименование, бизнес-идентификационный номер); | Операторами предлагается дополнить местом жительства абонента, в связи с требованиями гражданского законодательства (пп.2 ч.2 ст.148), а также оставить требование по указанию почтового адреса в договоре на выбор абонента в связи с возможностью получения информации альтернативным способом.  Так, ТОО «КаР-Тел» ранее обращалась в Комитет телекоммуникаций письмом от № 7.2.2-13/1400/2020 от 21.12.2020 г. о возможности предоставления выбора абоненту. В ходе проверки выяснилось, что в своей деятельности ТОО «КаР-Тел» не  использует почтовый адрес абонента (физическое лицо), указанный в договоре  на оказание услуг (пп. 1) п. 19 Правил оказания услуг сотовой связи), который  зачастую бывает неактуальным. В свою очередь, абоненты также не  запрашивают доставку им на указанный в договоре почтовый адрес  информацию о полученных услугах (пп. 17 п. 22 Правила оказания услуг сотовой  связи). Данная информация может быть получена ими по их письменному  запросу на любые почтовые адреса либо через другие каналы обслуживания  (колл-центр, приложение на телефоне, личный кабинет на сайте оператораи др.).  Учитывая отсутствие у большинства абонентов потребности в  получении на почтовый адрес информации о полученных ими услугах и,  соответственно, необходимости заполнения почтового адреса, просим вас  рассмотреть возможность сделать данное требование Правил сотовой связи  необязательным, а на усмотрение сотового оператора или по заявлению  абонента. |
| 10 | П.22 (не изменялся разработчиком проекта) | | П. 22:  17) на бесплатной основе ежемесячно доставляет (начиная со следующего расчетного периода) абоненту информацию о полученных абонентом услугах сотовой связи по указанному в договоре почтовому адресу доставки или электронной почте, если услуга доставки счета за услуги связи предусмотрена выбранным абонентом порядком расчета; | | П. 22:17) на бесплатной основе ежемесячно доставляет (начиная со следующего расчетного периода) абоненту информацию о полученных абонентом услугах сотовой связи по указанному в договоре почтовому адресу доставки или электронной почте (при необходимости), если услуга доставки счета за услуги связи предусмотрена выбранным абонентом порядком расчета; | Аналогичный аргумент. Предлагается оставить как право выбора или же исключить, так как абоненты получают информацию при необходимости по запросу, как показывает практика. Кроме того, оператор предоставляет абоненту другие возможности получения информации об оказанных услугах, в том числе посредством Личного кабинета, мобильного приложения и др. |
| 11 | подпункт 4) пункт 19-1 | | 4) не использования абонентом услуг сотовой связи (входящая и исходящая связь, отправка/получение коротких текстовых сообщений, передача данных прием/передача) в течение 12 месяцев, **если иное не установлено Договором;** | | 4) не использования абонентом услуг сотовой связи (исходящая связь, отправка коротких текстовых сообщений, передача данных прием/передача) в течение 12 месяцев если иные условия отключения не установлены Договором, при этом данный срок не может быть менее 6 месяцев | Уточнение редакции предлагается в целях снижения количества «молчащих абонентов» (ограниченности номерной емкости), затраты на содержание ее), которые не пользуются номерами, а также исключения фродовых схем. |
| 12 | пункт 22 | 22. При оказании услуг сотовой связи оператор сотовой связи:1) заключает с абонентами договора об оказании услуг сотовой связи;2) при заключении договора с представителем предусматривает ответственность представителя о предоставлении информации о реализованных абонентских номерах;3) ведет реестр идентификационных кодов абонентских устройств, работающих в их сети;4) приостанавливает либо возобновляет по идентификационному коду работу абонентского устройства в своей сети по заявлению собственника абонентского устройства. Собственником признается лицо, документы которого подтверждают право собственности на данное абонентское устройство;5) предоставляет абонентам подробную информацию об оказываемых услугах связи;6) осуществляет автоматический учет информации о полученных абонентом услугах сотовой связи в сети оператора сотовой связи, времени пользования ими, соединениях с номерами телефонов абонентов других сетей аналогичного стандарта.Также подлежат фиксированию соединения абонента с абонентскими устройствами фиксированной сети телекоммуникаций общего пользования, включая услуги междугородной и международной телефонной связи, международный роуминг, а также не тарифицируемые соединения абонента.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;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 свободного выбора абонентом, пользователем услуг сотовой связи оператора междугородной или международной связи;9-1) 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, в том числе о введении или изменении тарифных планов, оказываемых услугах, проведении акций, путем массовых рассылок коротких текстовых сообщений, без взимания за это платы с абонентов;11) временно приостанавливает оказание услуги сотовой связи в случае поступления от абонента письменного или устного заявления (с последующим предоставлением письменного заявления не позднее 12 часов с момента устного обращения) о повреждении (уничтожении) либо утрате (хищении) его абонентского устройства и (или) карты идентификации абонента;12) при обращении абонента производит перерасчет абонентской платы в случае отсутствия связи по вине оператора сотовой связи;13) 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;14) информирует абонентов через средства массовой информации и/или путем массовых рассылок коротких текстовых сообщений об авариях в сети оператора сотовой связи, приведших к приостановке работы сети, и о предполагаемых сроках устранения такой аварии;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 письменный ответ на письменное заявление не позднее пятнадцати календарных дней с момента его получения;17) на бесплатной основе ежемесячно доставляет (начиная со следующего расчетного периода) абоненту информацию о полученных абонентом услугах сотовой связи по указанному в договоре почтовому адресу доставки или электронной почте, 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;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;иных случаях, предусмотренных законодательством Республики Казахстан;20) ведет учет заключенных договоров об оказании услуг сотовой связи;21) обеспечивает возможность передачи различных сообщений от/к абонентов своей сети к/от абонентам других операторов сотовой связи при этом, типы сообщений, которые отправляются между операторами сотовой связи определяются самими операторами сотовой связи в пределах их технической возможности;22) в круглосуточном режиме обеспечивает возможность проверки баланса денег на текущем счете;23) использует сеть сотовой связи в соответствии с условиями, выданной оператору сотовой связи, лицензии;24) возобновляет оказание услуг сотовой связи абоненту в течение 24 часов с момента получения оператором сотовой связи подтверждения оплаты от абонента или представления абонентом документов, подтверждающих ликвидацию задолженности по оплате услуг сотовой связи (в случае приостановления оказания услуг сотовой связи);25) обеспечивает в своей сети передачу между абонентами информационных, коротких текстовых сообщений на государственном и русском языках;26) 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;27) при предоставлении доступа к интеллектуальным услугам (лотерея, голосование, телевикторина, викторина, справочно-информационные службы, службы знакомств) до начала тарифицируемого соединения оператор сотовой связи уведомляет абонента о стоимости данного соединения, с предоставлением информации согласно Закону Республики Казахстан от 4 мая 2010 года «О защите прав потребителей».В случае согласия абонента на телефонное соединение (то есть когда абонент не прерывает такое соединение), плата за данное соединение определяется исходя из продолжительности телефонного соединения по числу полных единиц тарификации, умноженных на тариф.Если абонент не согласен на такое соединение (то есть после получения соответствующего уведомления прервал такое соединение), то оплата за организацию установления соединения не взимается.В случае если оператор связи не уведомил абонента до начала тарифицируемого соединения о стоимости данного соединения, то оплата за предоставление доступа к интеллектуальным услугам (лотерея, голосование, телевикторина, викторина, справочно-информационные службы, службы знакомств) не взимается;28) изменяет или упраздняет тарифный план, известив абонента об этом посредством короткого текстового сообщения не менее чем за тридцать календарных дней до внесения изменений или упразднения тарифного плана;29) при предоставлении посредством отправки короткого текстового и/или мультимедийного сообщения доступа к интеллектуальным услугам (лотерея, голосование, телевикторина, викторина, справочные службы, службы знакомств), оператор сотовой связи посредством короткого текстового сообщения уведомляет абонента о стоимости данной услуги и информацию согласно Закону Республики Казахстан от 4 мая 2010 года «О защите прав потребителей». Плата за данную услугу взимается в случае подтверждения абонентом отправки данного сообщения, при этом оплата за подтверждение с абонента не взимается.Если оператор сотовой связи не уведомил абонента о стоимости короткого текстового и(или) мультимедийного сообщения по предоставлению доступа к интеллектуальным услугам (лотерея, голосование, телевикторина, викторина, справочно-информационные службы, службы знакомств), то оплата за данную услугу не взимается;30) устанавливает лимит по пересылке абонентам в ночное время (с 22:00 часов до 06:00) информации (рассылок рекламного характера) посредством коротких текстовых сообщений и/или мультимедийных сообщений, не запрошенной ранее абонентом, за исключением рассылки информации от экстренной медицинской, правоохранительной, пожарной и аварийной служб;31) обеспечивает прием платежей за услуги сотовой связи без комиссий в помещениях оператора связи, предназначенных для обслуживания абонентов;32) предоставляет по выбору абонента, при наличии, карту идентификации абонента с функцией поддержки электронной цифровой подписи (для SIM карты);33) 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. | | 22. При оказании услуг сотовой связи оператор сотовой связи:1) заключает с абонентами договоры об оказании услуг сотовой связи;2) при заключении договора с представителем предусматривает ответственность представителя о предоставлении информации о реализованных абонентских номерах;3) ведет реестр идентификационных кодов абонентских устройств, работающих в их сети;4) приостанавливает либо возобновляет по идентификационному коду работу абонентского устройства в своей сети по заявлению собственника абонентского устройства. Собственником признается лицо, документы которого подтверждают право собственности на данное абонентское устройство;5) предоставляет абонентам подробную информацию об оказываемых услугах связи, **в том числе предоставляет информацию по всем абонентским номерам, зарегистрированным за абонентом в течение \_\_\_\_15\_\_\_ календарных дней с момента обращения абонента**;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.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; 7**)** **Оператор сотовой связи уведомляет абонента при его въезде в приграничные страны, так и при нахождении на территории Казахстана о подключении к сетям операторов сотовой связи других стран, с возможностью подключения путем отправки коротких текстовых сообщений, USSD-запроса;** 8) операторами сотовой связи приостановление сетей сотовой связи осуществляется согласно статьи 41-1 Закона;9) обеспечивает работу своей сети в соответствии с лицензией и техническими нормативами;**10) обеспечивает техническую возможность свободного выбора абонентом, пользователем услуг сотовой связи оператора междугородной или международной связи;**11) обеспечивает техническую возможность переноса абонентского номера;12) оказывает услуги сотовой связи в соответствии с условиями договора об оказании услуг сотовой связи, и выбранного абонентом тарифного плана, доводит до абонентов необходимую информацию, в том числе о введении или изменении тарифных планов, оказываемых услугах, проведении акций, путем массовых рассылок коротких текстовых сообщений, без взимания за это платы с абонентов;13) временно приостанавливает оказание услуги сотовой связи в случае поступления от абонента письменного или устного заявления (с последующим предоставлением письменного заявления не позднее 12 часов с момента устного обращения) о повреждении (уничтожении) либо утрате (хищении) его абонентского устройства и (или) карты идентификации абонента;14) при обращении абонента производит перерасчет абонентской платы в случае отсутствия связи по вине оператора сотовой связи;15) 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;**~~16) информирует абонентов через средства массовой информации и/или путем массовых рассылок коротких текстовых сообщений об авариях в сети оператора сотовой связи, приведших к приостановке работы сети, и о предполагаемых сроках устранения такой аварии;~~**17) 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;18) направляет абоненту письменный ответ на письменное заявление не позднее пятнадцати календарных дней с момента его получения;19) на бесплатной основе ежемесячно доставляет (начиная со следующего расчетного периода) абоненту информацию о полученных абонентом услугах сотовой связи по указанному в договоре почтовому адресу доставки или электронной почте, если услуга доставки счета за услуги связи предусмотрена выбранным абонентом порядком расчета;20) возвращает абоненту излишне уплаченные деньги за оказанные услуги сотовой связи или засчитывает их при согласии абонента в качестве авансирования услуг сотовой связи;21) 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;иных случаях, предусмотренных законодательством Республики Казахстан;22) ведет учет заключенных договоров об оказании услуг сотовой связи;23) обеспечивает возможность передачи различных сообщений от/к абонентов своей сети к/от абонентам других операторов сотовой связи при этом, типы сообщений, которые отправляются между операторами сотовой связи определяются самими операторами сотовой связи в пределах их технической возможности;24) в круглосуточном режиме обеспечивает возможность проверки баланса денег на текущем счете;25) использует сеть сотовой связи в соответствии с условиями, выданной оператору сотовой связи, лицензии;26) возобновляет оказание услуг сотовой связи абоненту в течение 24 часов с момента получения оператором сотовой связи подтверждения оплаты от абонента или представления абонентом документов, подтверждающих ликвидацию задолженности по оплате услуг сотовой связи (в случае приостановления оказания услуг сотовой связи);27) обеспечивает в своей сети передачу между абонентами информационных, коротких текстовых сообщений на государственном и русском языках;28) 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;29) при предоставлении доступа к интеллектуальным услугам (лотерея, голосование, телевикторина, викторина, справочно-информационные службы, службы знакомств) до начала тарифицируемого соединения оператор сотовой связи уведомляет абонента о стоимости данного соединения, с предоставлением информации согласно Закону Республики Казахстан от 4 мая 2010 года «О защите прав потребителей».В случае согласия абонента на телефонное соединение (то есть когда абонент не прерывает такое соединение), плата за данное соединение определяется исходя из продолжительности телефонного соединения по числу полных единиц тарификации, умноженных на тариф.Если абонент не согласен на такое соединение (то есть после получения соответствующего уведомления прервал такое соединение), то оплата за организацию установления соединения не взимается.В случае если оператор связи не уведомил абонента до начала тарифицируемого соединения о стоимости данного соединения, то оплата за предоставление доступа к интеллектуальным услугам (лотерея, голосование, телевикторина, викторина, справочно-информационные службы, службы знакомств) не взимается;30) изменяет или упраздняет тарифный план, известив абонента об этом посредством короткого текстового сообщения не менее чем за тридцать календарных дней до внесения изменений или упразднения тарифного плана;31) при предоставлении посредством отправки короткого текстового и/или мультимедийного сообщения доступа к интеллектуальным услугам (лотерея, голосование, телевикторина, викторина, справочные службы, службы знакомств), оператор сотовой связи посредством короткого текстового сообщения уведомляет абонента о стоимости данной услуги и информацию согласно Закону Республики Казахстан от 4 мая 2010 года «О защите прав потребителей». Плата за данную услугу взимается в случае подтверждения абонентом отправки данного сообщения, при этом оплата за подтверждение с абонента не взимается.Если оператор сотовой связи не уведомил абонента о стоимости короткого текстового и(или) мультимедийного сообщения по предоставлению доступа к интеллектуальным услугам (лотерея, голосование, телевикторина, викторина, справочно-информационные службы, службы знакомств), то оплата за данную услугу не взимается;32) устанавливает лимит по пересылке абонентам в ночное время (с 22:00 часов до 06:00) информации (рассылок рекламного характера) посредством коротких текстовых сообщений и/или мультимедийных сообщений, не запрошенной ранее абонентом, за исключением рассылки информации от экстренной медицинской, правоохранительной, пожарной и аварийной служб;33) обеспечивает прием платежей за услуги сотовой связи без комиссий в помещениях оператора связи, предназначенных для обслуживания абонентов;34) предоставляет по выбору абонента, при наличии, карту идентификации абонента с функцией поддержки электронной цифровой подписи (для SIM карты); 35) 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. | | По пп.5) - считаем необходимо заменить слово «незамедлительно» на 15 календарных дней в связи с необходимостью проверки разных баз данных, в связи с техническими сложностями незамедлительной передачи информации а также в соответствии со сроками в законе о порядке рассмотрения обращений физических и юридических лиц По пп.7) - предлагается исключить в связи с тем, зарубежные операторы не имеют право оказывать услуги на территории Казахстана. Любые возможные ошибочные оказания услуг регулируются общими положениями Правил, договором с абонентом с возможностью списания любого неправильного начисленного долга/оказанной услуги.  По пп.10)- предлагается исключить, так как аналогичный пункт 3 ст. 26 ЗРК о связи исключен в 2017 г.  По пп.16 - предлагается рассмотреть возможность исключения данного подпункта в связи с тем, что фактически аварии происходят, когда отсутствует связь, при котором невозможно разослать СМС или у абонента нет возможности выйти из телефона на сайт |
| 13 | П.26-1 (не изменялся разработчиком Проекта) | 26-1. Изменения в базовый тарифный план оператор сотовой связи вносит не менее чем один раз в год, известив абонента об этом посредством короткого текстового сообщения не позднее чем за тридцать календарных дней до внесения изменений;  Подключение к базовому тарифному плану осуществляется оператором сотовой связи:  1) для абонента самостоятельно выбравшего данный тарифный план;  2) для абонента упраздняемого тарифного плана, когда абонент самостоятельно не выбрал другой тарифный план;  3) для абонента воспользовавшегося услугой переноса номера из сети другого оператора сотовой связи, когда абонент самостоятельно не выбрал другой тарифный план. | | 26-1. Изменения в базовый тарифный план оператор сотовой связи вносит не менее чем один раз в год, известив абонента об этом посредством короткого текстового сообщения не позднее чем за тридцать календарных дней до внесения изменений;  Подключение **абонентов с авансовым порядком расчета** к базовому тарифному плану осуществляется оператором сотовой связи:  1) для абонента самостоятельно выбравшего данный тарифный план;  2) для абонента упраздняемого тарифного плана, когда абонент самостоятельно не выбрал другой тарифный план;  3) для абонента **(физического лица)** воспользовавшегося услугой переноса номера из сети другого оператора сотовой связи, когда абонент самостоятельно не выбрал другой тарифный план. | | По пп.26-1) – согласно пп. 9) п. 2 Сотовых правил базовый тарифный план - тарифный план **с авансовым порядком расчета** без абонентской платы и содержащий основные услуги сотовой связи.  В связи с тем, что есть абоненты (юридические лица) с кредитным порядком расчета, для которых предусматриваются отдельные условия оплаты и обслуживания номеров в рамках корпоративных договоров, а также в целях исключения двоякого толкования предлагается уточнить редакцию в части распространения требования по базовому тарифному плану на абонентов с авансовым порядком расчета (физические лица). |
| 1. **Правила оказания услуг по доступу к сети Интернет** | | | | | | |
| 14 | Пункт 2 (не изменялся разработчиком) | | 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. | | 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. | По п.2 и далее по тексту Правил - исключить из Правил по всему тексту слова «подвижной связи», нормы, относящиеся к оказанию услуг сотовой связи.  Исключить возможность регулирования услуг доступа к Интернету, оказываемых операторами сотовой связи, данными Правилами поскольку:  - услуги доступа к Интернету, являясь дополнительным видом услуг сотовой связи, оказываются в соответствии с условиями договора об оказании услуг сотовой связи, и выбранного абонентом тарифного плана согласно пп.10 п.20 Правил оказания услуг сотовой связи.  - при этом Правила оказания услуг сотовой связи содержат иные требования как к порядку оказания услуг сотовой связи, так и заключению договора, содержанию договора, условиям оказания услуг сотовой связи. Формируя тарифные планы в рамках услуг сотовой связи, в которые включаются не только услуги доступа к Интернету, но и другие услуги, операторы сотовой связи технически не могут устанавливать иные условия для услуг доступа к Интернету.  - п. 15 Правил предусматривают оказание услуг доступа к Интернету на основании договора об оказании услуг доступа к интернету, тогда как операторы сотовой связи заключают с абонентами договоры на оказание услуг сотовой связи, поскольку как было вышеуказано технически услуги доступа к Интернету являются составной частью тарифных планов, услуг сотовой связи и не могут оказываться на иных условиях, чем остальные услуги сотовой связи.  - Согласно п.23 Правил оказания услуг по доступу к сети Интернет 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. Тогда как пп.24 п.22 Правил оказания услуг сотовой связи позволяет приостанавливать оказание всех услуг сотовой связи в связи с задолженностью. |
| 15 | Подпункт 2 пункта 3 (не изменялся разработчиком проекта) | | 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; | | 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; | По пп.2 - предлагаетмя исключить абзац 3 пп.2 п.3 аналогично обоснованию в п.2 (п.14 Таблицы). |
| 16 | Подпункт 8 пункта 3 (не изменялся разработчиком проекта) | | 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; | | Исключить | По пп.8) – аналогично п.2 (п.14 Таблицы) |
| 17 | Пункт 10 (не изменялся разработчиком проекта) | | 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. | | 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. | По п.10 – аналогично п.2 (п.14 Таблицы) |
| 18 | Пункт 15 | | 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. | | 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**, в том числе в форме электронного документа, а также в иных формах, приравниваемых к письменной форме сделки согласно Гражданскому** [**законодательству**](http://10.61.42.188/rus/docs/K940001000_#z827) **Республики Казахстан.** | По п.15 – нет возражений  По п.16. - считаем необходимо ограничить возможность и сам факт выбора интерактивного обращения в зависимости от технических возможностей оператора связи.  По пп.2) – предлагается уточнение редакции во избежание возможного двойственного толкования о якобы возникновении обязанностей у оператора по проверке регистрации абонентского сотового номера и предоставлению таких сведений об абонентах операторами сотовой связи третьим лицам и операторам.  По пп.3) – аналогично  Предлагается отрегулировать данный подход по аутентификации сотового абонента для операторов местной связи и операторов сотовой связи на уровне закона о связи, так как передача служебной информации об абонентах 3-м лицам может быть ограничена целями правоохранительных органов согласно ЗРК «О связи». |
| 19 | Пункт 16 | | 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. | | 16. **Для заключения, изменения и/или расторжения** Договора оператору подается заявление, форма которого устанавливается оператором связи.  **К заявлению абонента приравнивается (при наличии технической возможности у оператора) интерактивное обращение абонента к оператору посредством:**  **1) Личного кабинета на интернет-ресурсе оператора связи или абонентского устройства сотовой связи с зарегистрированным за Абонентом абонентским номером сотовой связи и соответствующего мобильного приложения оператора связи.**  **2) использования сети телекоммуникаций оператора связи с применением механизмов идентификации Абонента (электронная цифровая подпись, QR-код, SMS), а также с использованием ~~зарегистрированного за Абонентом~~ абонентского номера сотовой связи для аутентификации Абонента посредством отправления короткого текстового сообщения, содержащего одноразовый пароль;**  **3) прямого обращения в контакт-центр оператора связи, после выполнения процедур идентификации Абонента с использованием ~~зарегистрированного за Абонентом~~ абонентского номера сотовой связи Абонента для аутентификации посредством отправления короткого текстового сообщения, содержащего одноразовый пароль.**  **В случаях, указанных в пп.2) и пп.3) настоящего пункта, при использовании абонентского номера сотовой связи у оператора связи не возникает обязательство по проверке регистрации абонентского номера сотовой связи за Абонентом, а у оператора(ов) сотовой связи не возникает обязанности по предоставлению оператору связи служебной информации об Абоненте за исключением случаев, указанных в Законе Республики Казахстан «О 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. |
| 20 | Пункт 17 | | 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),;  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. | | 17. Заявление принимается и регистрируется оператором связи в установленном порядке при наличии следующих документов:  1) для физических лиц - [документа](http://10.61.42.188/rus/docs/Z1300000073#z37)**, удостоверяющего личность заявителя;**  2) для юридических лиц **и физических лиц, являющихся субъектами предпринимательства -** 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) могут не предоставляться **в случаях:**    **~~доступа к Интернету посредством сетей сотовой связи;~~**  **наличия возможности у оператора связи получения с веб-портала «электронного правительства» информации о регистрации и правах на недвижимое имущество, по согласованию с абонентом.** | По п.17 - предлагается исключить слова «доступа к Интернету посредством сетей сотовой связи» по обоснованиям, указанным к пункту 2 (п.14 таблицы).  WIFI? |
| 21 | пункт 21 | | 21. При оказании услуг доступа к Интернету оператор услуг доступа к Интернет:  1) предоставляет абонентам подробную информацию об оказываемых услугах связи;  2) оказывает услуги доступа к Интернету в соответствии с условиями договора, и доводит до абонентов необходимую информацию, в том числе о введении новых тарифных планов, путем средств массовой информации и в местах работы с абонентами;  3) производит перерасчет абонентской платы в случае отсутствия доступа к сети телекоммуникаций по вине оператора связи;  4) обеспечивает абоненту возможность пользования услугами доступа к Интернету 24 часа в сутки;  5) устраняет недостатки в оказании услуг доступа к Интернету, обнаруженные в ходе оказания этой услуги;  6) доступным способом (средства массовой информации, сайты, Личный кабинет, SMS-сообщения, телефонный обзвон 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. | | 21. При оказании услуг доступа к Интернету оператор услуг доступа к Интернет:  1) предоставляет абонентам подробную информацию об оказываемых услугах связи;  2) оказывает услуги доступа к Интернету в соответствии с условиями договора, и доводит до абонентов необходимую информацию, в том числе о введении новых тарифных планов, путем средств массовой информации и в местах работы с абонентами;  3) производит перерасчет абонентской платы в случае отсутствия доступа к сети телекоммуникаций по вине оператора связи;  4) обеспечивает абоненту возможность пользования услугами доступа к Интернету 24 часа в сутки;  5) устраняет недостатки в оказании услуг доступа к Интернету, обнаруженные в ходе оказания этой услуги;  6) доступным способом (средства массовой информации, сайты, Личный кабинет, SMS-сообщения, телефонный обзвон 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 или упраздняет тарифный план, известив абонента об этом ~~посредством короткого текстового сообщения~~ не менее чем за тридцать календарных дней до внесения изменений или упразднения тарифного плана;**  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. | По пп.13 – если принимаются предложения по п.2 (п.14 Таблицы), т.е. неприменимость Правил к сотовому интернету, то тогда рекомендуем исключить слова **«посредством короткого текстового сообщения»**, так как оператор связи может известить абонента об изменении тарифа любым способом, так как данная норма создает ограничение для других (не сотовых) операторов.. |
| 22 | П.39, 40 (не изменяются разработчиком проекта) | | 39. Владельцем 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-сообщение в поле «Пароль» специальной формы и пользователю предоставляется доступ к Интернету. | | 39. Владельцем или оператором связи, оказывающим услуги общественного доступа к Интернету, направляется SMS-сообщение на абонентский номер пользователя, указанный им в поле «Логин», содержащее одноразовый персональный идентификатор (пароль), **либо данный персональный идентификатор (пароль) может быть получен посредством звонка на условиях, предусмотренных в пунктах общественного доступа к Интернету.**  40. Авторизация пользователя завершается при вводе им одноразового персонального идентификатора (пароля) полученного в SMS-сообщение **либо посредством звонка** в поле «Пароль» специальной формы и пользователю предоставляется доступ к Интернету. | На сегодняшний день зарубежный опыт (к примеру, аэропорт Шереметьево (РФ) https://www.svo.aero/ru/services/in-airport/wi-fi) показывает, что существуют различные способы авторизации для получения услуг общественного доступа к Интернету.  Так, одним из распространенных способов является регистрация посредством звонка за счет:  - удобного и недорого решения;  - эффективного способа получения пароля (смс может быть не доставлен либо с большой задержкой);  - звонок может быть осуществлен даже при нахождении абонента в роуминге.  Кроме того, механизм получения кода посредством звонка в качестве альтернативного способа верификации пользователя также реализован в крупнейших мировых поисковых системах как Google и др.  В целом, альтернативный способ за счет звонка может предоставить возможность абоненту самому выбирать какой способ является более приемлемый для него (к примеру, абоненты с ограничениями по зрению). |