

## ПРАВИЛА

### оказания услуг мобильной связи

Настоящие Правила в соответствии с Гражданским кодексом Республики Узбекистан (Ведомости Олий Мажлиса Республики Узбекистан, 1996 г., N 2, ст. 1), законами Республики Узбекистан "О телекоммуникациях" (Ведомости Олий Мажлиса Республики Узбекистан, 1999 г., N 9, ст. 219), "О защите прав потребителей" (Ведомости Олий Мажлиса Республики Узбекистан, 1996 г., N 5-6, ст. 59) и "О договорно-правовой базе деятельности хозяйствующих субъектов" (Ведомости Олий Мажлиса Республики Узбекистан, 1998 г., N 9, ст. 170) устанавливают порядок и условия пользования и предоставления услуг мобильной связи, права и обязанности операторов сетей мобильной связи и абонентов, а также их ответственность.

### § 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Настоящие Правила являются обязательными для исполнения абонентами мобильной связи (далее - абоненты) и операторами сетей мобильной связи (далее - операторы).

2. В настоящих Правилах применяются следующие понятия:

**абонент** - физическое или юридическое лицо, заключившее с оператором договор на оказание услуг мобильной связи;

**абонентский номер** - номер, выделяемый оператором абоненту на период действия договора на оказание услуг мобильной связи;

**абонентское устройство** - оконечное оборудование, элемент сети мобильной связи, предоставляющее абоненту возможность пользования услугами мобильной связи;

**единица тарификации** - оплачиваемая единица оказываемой услуги, которая зависит от системы тарификации, установленной оператором;

**зона обслуживания** - территория, на которой оператор имеет право на основании лицензионного соглашения оказывать услуги связи и обладает техническими возможностями для обеспечения качества услуг, соответствующих условиям, установленным нормативно-правовыми актами;

**оператор** - юридическое лицо, владеющее сетью мобильной связи, обеспечивающее ее строительство, функционирование, развитие и оказывающее услуги мобильной связи согласно лицензии;

**сеть мобильной связи** - совокупность технических средств (коммутационное и радиооборудование, абонентские устройства, соединительные линии, сооружения и т. п.), с помощью которых абонентам предоставляются услуги мобильной связи (телефонной, передачи данных и др.). К сетям мобильной связи относятся сети подвижной радиотелефонной (сотовой, транковой, локально-транковой, радиально-зонавой, глобальной персональной подвижной спутниковой) связи;

**крупная авария** - авария, приведшая к приостановлению действия сети и оказанию услуг мобильной связи;

**тарифный план** - совокупность ценовых условий, на которых оператор предлагает пользоваться одной либо несколькими услугами мобильной связи;

**SIM-карта** - идентификационный модуль со встроенной микросхемой, с помощью которой обеспечивается идентификация абонентского устройства, его доступ к сети мобильной связи, а также защита от несанкционированного использования абонентского номера.

3. Деятельность операторов, связанная с оказанием услуг мобильной связи, осуществляется на основании лицензии, полученной в установленном порядке и в

соответствии с лицензионным соглашением, заключенным между оператором и лицензирующим органом.

4. При оказании услуг мобильной связи взаимоотношения операторов между собой и другими операторами сетей телекоммуникаций регулируются заключенными между ними договорами в соответствии с законодательством.

5. Услуги мобильной связи предоставляются на основании договора на оказание услуг мобильной связи, заключенного между оператором и абонентом.

6. Абонент приобретает или арендует абонентское устройство мобильной связи у оператора или использует собственное абонентское устройство.

7. Используемое абонентское устройство должно соответствовать установленным техническим требованиям, предъявляемым к данному виду оборудования в соответствии с действующими в Республике Узбекистан стандартами.

8. В условиях чрезвычайных ситуаций уполномоченный орган в сфере телекоммуникаций в соответствии с порядком, установленным **Положением** о порядке приоритетного использования, приостановки или ограничения использования сетей и средств телекоммуникаций при чрезвычайных обстоятельствах (рег. N 1743 от 27 ноября 2007 года - Собрание законодательства Республики Узбекистан, 2007 г., N 48-49, ст. 492), имеет право приоритетного использования, а также ограничения или приостановления функционирования любых сетей и средств телекоммуникаций.

9. Операторы должны предоставлять абсолютный приоритет сообщениям, касающимся безопасности человеческой жизни на море, земле, в воздухе, космическом пространстве, проведению неотложных мероприятий в области обороны, безопасности и охраны правопорядка в Республике Узбекистан, а также сообщениям о крупных авариях, катастрофах, эпидемиях и других чрезвычайных обстоятельствах.

10. Операторы обязаны соблюдать тайну телефонных разговоров и иных сообщений, передаваемых по сетям телекоммуникаций, а также всех относящихся к ним сведений.

Прослушивание телефонных разговоров, ознакомление с сообщениями, передаваемыми по сетям телекоммуникаций, получение сведений о них, а также иные ограничения тайны разговоров и сообщений допускаются только в случаях и порядке, предусмотренных законом.

11. Оператор не вправе распространять или передавать третьим лицам сведения об абоненте, ставшие ему известными в силу исполнения договора, без согласия абонента, за исключением случаев, предусмотренных законодательством.

## **§ 2. УСЛУГИ МОБИЛЬНОЙ СВЯЗИ, ОКАЗЫВАЕМЫЕ АБОНЕНТАМ**

12. Перечень услуг мобильной связи, оказываемых оператором абонентам, определяется оператором с учетом технических возможностей сети мобильной связи, принадлежащей оператору.

13. Услуги мобильной связи, оказываемые абонентам, должны соответствовать условиям договора, а также информации оператора об услугах.

14. Оператор обязан обеспечивать абоненту возможность пользования услугами мобильной связи круглосуточно.

15. Оператор обязан создавать систему информационно-справочного обслуживания и оказывать платные и бесплатные информационно-справочные услуги.

16. К числу бесплатных услуг, оказываемых оператором, относятся:

а) выдача информации об услугах мобильной связи, предоставляемых оператором;

б) выдача информации о зоне обслуживания сети мобильной связи оператора;

в) выдача информации о тарифах на услуги мобильной связи;

г) выдача информации о состоянии лицевого счета абонента;

д) выдача информации об информационно-справочных услугах, оказываемых бесплатно;

е) выдача информации о реквизитах (местонахождении) и режиме работы оператора (его филиалов);

ж) прием информации от абонента о технических неисправностях, утере SIM-карты или абонентского устройства (для стандартов мобильной связи, не предполагающих использование SIM-карты), изменении персональных данных абонента;

з) выдача информации о возможности использования абонентского устройства в сетях мобильной связи.

Перечень бесплатных информационно-справочных услуг может быть расширен оператором самостоятельно.

17. Оператор самостоятельно определяет перечень платных информационно-справочных услуг.

18. Оператор обязан информировать абонентов, а также физических и юридических лиц, имеющих намерение заключить договор на оказание услуг мобильной связи, о предоставляемых услугах, порядке их предоставления и пользования услугами мобильной связи, о тарифах на эти услуги, об ограничениях пользования мобильной связью.

В случаях изменения тарифов, порядка предоставления услуг, формы и порядка расчетов оператор обязан информировать об этом абонента через средства массовой информации или любым другим способом, выбранным оператором.

В случаях крупных аварий в сети оператора, приведших к приостановлению оказания услуг мобильной связи, оператор обязан информировать абонентов об этом, а также о предполагаемых сроках возобновления оказания услуг через средства массовой информации.

19. Оператор должен обеспечивать каждому абоненту возможность бесплатного и круглосуточного вызова к экстренным оперативным службам посредством набора абонентом единых номеров, установленных на территории Республики Узбекистан для соответствующих служб. К экстренным оперативным службам относятся:

а) пожарная помощь;

б) органы внутренних дел (милиция);

в) скорая медицинская помощь;

г) аварийная служба газовой сети;

д) служба спасения Министерства по чрезвычайным ситуациям Республики Узбекистан.

### **§ 3. ПОРЯДОК И УСЛОВИЯ ЗАКЛЮЧЕНИЯ ДОГОВОРА НА ОКАЗАНИЕ УСЛУГ МОБИЛЬНОЙ СВЯЗИ**

20. Обеспечение доступа к сети мобильной связи и оказание услуг мобильной связи осуществляется в соответствии с заключенным между оператором и абонентом договором.

21. Договор на оказание услуг мобильной связи считается публичным договором и заключается в соответствии с законодательством.

22. Договор на оказание услуг мобильной связи является двусторонним договором и вступает в силу с момента его заключения.

23. Договор между абонентом и оператором может быть заключен на определенный срок либо без его указания.

24. В договоре должны быть отражены:

а) предмет договора;

б) дата и место заключения договора;

в) наименование (фирменное наименование) оператора;

г) банковские реквизиты оператора;

д) сведения об абоненте (фамилия, имя, отчество, место жительства, реквизиты документа, удостоверяющего личность - для физического лица, наименование (фирменное наименование), банковские реквизиты, место нахождения - для юридического лица);

- е) предоставленный абоненту абонентский номер из выделенного оператору ресурса нумерации;
- ж) выбранный абонентом перечень услуг при заключении договора;
- з) порядок, сроки и форма расчетов;
- и) способ доставки счета;
- к) права, обязанности и ответственность сторон.

Изменения в договоре, связанные с изменениями сведений об абоненте, должны вноситься без взимания дополнительной платы.

Договор может содержать иные сведения и/или условия, не противоречащие настоящим Правилам и законодательству.

25. Оператор не вправе навязывать абоненту оказание дополнительных услуг мобильной связи, оказываемых за отдельную плату.

26. Оператор не вправе обуславливать оказание одних услуг мобильной связи обязательным оказанием иных услуг связи, кроме случаев, когда оказание одной услуги технологически обуславливается наличием другой.

27. Договор может быть расторгнут в следующих случаях:

- а) по инициативе абонента, как с указанием причины расторжения, так и без указания;
- б) по инициативе оператора в случаях нарушения абонентом требований, установленных настоящими Правилами и/или условиями договора;
- в) в случае смерти абонента - физического лица или ликвидации абонента - юридического лица при предоставлении подтверждающего документа;
- г) при принятии акта государственного органа, вследствие которого исполнение обязательства сторонами становится невозможным;
- д) в других случаях, предусмотренных договором, или законодательством.

28. При расторжении договора стороны должны произвести расчеты по всем своим обязательствам.

#### **§ 4. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ОПЕРАТОРА**

29. Оператор имеет право:

- а) оказывать услуги пользователям;
  - б) приостановить оказание услуг в случаях нарушения абонентом условий договора;
  - в) проводить в целях обеспечения безопасности при передаче сообщений на сети мобильной связи и обеспечения надлежащего качества услуг, оказываемых абонентам сети, технические мероприятия, предусматривающие приостановление оказания услуг мобильной связи в соответствии с нормативно-правовыми актами;
  - г) требовать возмещения материального ущерба, понесенного по вине абонента.
- Оператор может иметь другие права, предусмотренные законодательством.

30. Оператор обязан:

- а) осуществлять свою деятельность в соответствии с заключенным договором на оказание услуг мобильной связи, настоящими Правилами и другими нормативно-правовыми актами;
- б) обеспечивать в зоне обслуживания работу сети мобильной связи в соответствии с техническими нормами используемого стандарта;
- в) обеспечивать качественное и своевременное оказание услуг мобильной связи;
- г) устранять недостатки оказываемых услуг в сроки, установленные договором или законодательством;
- д) в установленные договором сроки производить выставление счетов за оказанные услуги, предоставлять их абоненту способом, указанным в договоре, производить расчеты с абонентами;
- е) возобновлять оказание услуг мобильной связи абоненту после получения оплаты от абонента;

ж) по требованию абонента предоставлять полную информацию о текущем состоянии взаиморасчетов, отраженном в абонентском лицевом счете;

з) производить перерасчет абонентской платы в случаях приостановления оказания услуг мобильной связи по вине оператора за все время неоказания услуг с момента подачи абонентом заявки оператору;

и) немедленно приостанавливать оказание услуг при утере SIM-карты или абонентского устройства (для стандартов мобильной связи, не предполагающих использование SIM-карты) по письменному заявлению абонента, если иной более приемлемый для абонента способ сообщения не установлен оператором;

к) в срок не более 30 дней рассматривать претензии абонентов.

На оператора могут быть возложены и другие обязанности, предусмотренные законодательством.

31. Оператор обязан предоставлять абонентам информацию:

а) о возможности использования абонентского устройства в сетях мобильной связи;

б) об изменениях перечня оказываемых услуг, а также порядка и условий их оказания;

в) об изменении зоны обслуживания;

г) об изменении тарифов на услуги не менее чем за 10 дней до установления новых тарифов, если эти изменения ухудшают положение абонента;

д) об изменении режима работы пунктов обслуживания абонентов;

е) об изменении своих реквизитов.

## **§ 5. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ АБОНЕНТА**

32. Абонент имеет право:

а) пользоваться услугами мобильной связи, предусмотренными в договоре в соответствии с действующими тарифами, описаниями услуг и требованиями к качеству услуг, а также дополнительными услугами, оказываемыми оператором;

б) требовать от оператора выполнения обязанностей, установленных договором на оказание услуг мобильной связи;

в) пользоваться услугами информационно-справочной службы оператора;

г) получать детализацию счета по всем видам услуг с указанием даты и времени всех состоявшихся соединений, их продолжительности и абонентских номеров, в порядке и на условиях определенных оператором;

д) использовать любое абонентское устройство при соблюдении требований настоящих Правил и условий договоров, а также с учетом особых распоряжений и правил, действующих на определенной территории (аэропорт, самолет, антенное поле и т. д.) и ограничений в случаях возможного возникновения помех или опасной ситуации (в медицинских учреждениях, территориях хранения и перегрузки топлива, в местах проведения взрывных работ и т. д.);

е) бесплатно пользоваться услугами мобильной связи при вызове экстренных оперативных служб, а также в случаях, предусмотренных договором;

ж) отказаться от оплаты услуг, предоставленных ему без его согласия;

з) обращаться к оператору с предложениями и претензиями, касающимися предоставляемых оператором услуг;

и) требовать возмещения убытков, понесенных по вине оператора;

к) приостановить использование услуг оператора;

л) расторгнуть договор, заключенный с оператором в порядке, предусмотренном договором;

м) отказаться от исполнения договора и потребовать возмещения убытков, если оператор не исполняет договор или становится очевидным, что услуги не будут предоставлены в срок, указанный в договоре;

н) в случаях допущения оператором существенных отступлений от условий договора, повлекших ухудшение качества оказываемых услуг, либо возникновения других

существенных недостатков, по своему выбору требовать: безвозмездного устранения недостатков, соответственного уменьшения цены оказанных услуг, повторного оказания услуг, расторжения договора с полным возмещением понесенных убытков.

Абонент может иметь другие права, предусмотренные законодательством.

33. Абонент обязан:

а) соблюдать настоящие Правила;

б) выполнять условия договора;

в) немедленно сообщать оператору об утрате SIM-карты или абонентского устройства (для стандартов мобильной связи, не предполагающих использования SIM-карты). В случае несоблюдения абонентом указанного условия он несет обязательства по оплате оказанных оператором услуг мобильной связи, полученных с использованием утерянной SIM-карты или абонентского устройства (для стандартов мобильной связи, не предполагающих использование SIM-карты), вплоть до момента получения оператором письменного заявления абонента об их утрате и желании приостановить оказание услуг, если иной более приемлемый для абонента способ сообщения не установлен оператором;

г) своевременно вносить плату за оказанные услуги;

д) в течение 30 дней сообщать оператору об изменениях данных (фамилия, имя, отчество, место жительства - для физического лица, наименование (фирменное наименование), место нахождения - для юридического лица).

Абонент может иметь другие обязанности, предусмотренные законодательством.

## **§ 6. РАСЧЕТЫ С АБОНЕНТАМИ И ОПЛАТА УСЛУГ МОБИЛЬНОЙ СВЯЗИ**

34. Расчеты с абонентами и оплата услуг мобильной связи осуществляется по тарифам на услуги мобильной связи.

35. Тарифы на услуги мобильной связи устанавливаются операторами самостоятельно на договорной основе.

36. Единица тарификации продолжительности соединения по сети мобильной связи устанавливается оператором, но не может быть более одной минуты.

37. Учет продолжительности соединения ведется в соответствии с принятой оператором единицей тарификации.

38. Продолжительность соединения по сети мобильной связи, используемая для определения размера платы, отсчитывается с 1 секунды ответа вызываемого абонента или оборудования, сигнал ответа которого приравнивается к ответу абонента, до момента отбоя вызывающего или вызываемого абонента или такого оборудования.

Продолжительность соединения, исчисленного в минимальных расчетных единицах времени, установленных оператором, округляется до полной единицы.

Оператор самостоятельно определяет правила тарификации услуг мобильной связи, не ухудшающие положение абонента по сравнению с настоящими Правилами.

39. Тарифы на услуги мобильной связи могут устанавливаться в виде тарифов (тарифных планов) на отдельные услуги мобильной связи или наборы услуг мобильной связи. Тарифным планом могут устанавливаться дифференцированные тарифы по времени суток, дням недели, выходным и праздничным (нерабочим) дням, а также по набору и объему оказываемых услуг мобильной связи.

40. При формировании тарифных планов могут применяться следующие виды тарификации:

а) абонентская, при которой размер платежа абонента за определенный (расчетный) период является величиной постоянной, не зависящей от объема фактически полученных услуг мобильной связи;

б) повременная, при которой размер платежа абонента зависит от суммарной продолжительности иницированных абонентом соединений, предоставленных в течение расчетного периода;

в) за каждую оказанную услугу мобильной связи, при которой размер платежа определяется за фактически оказанные услуги мобильной связи.

При формировании тарифных планов допускается сочетание нескольких видов тарификации.

41. Плата за услуги мобильной связи определяется количеством единиц тарификации.

42. К абонентскому устройству, сигнал ответа которого приравнивается к ответу вызываемого лица и служит началом отсчета продолжительности соединения, относятся:

а) модем или факсимильный аппарат, работающие в режиме автоматического приема информации;

б) любое абонентское устройство, оборудованное автоответчиком;

в) иные абонентские устройства, обеспечивающие (или имитирующие) возможность обмена информацией при отсутствии вызываемого лица.

43. Расчетный период за оказываемые услуги мобильной связи оператор устанавливает самостоятельно.

44. Форма и порядок расчетов устанавливаются оператором, исходя из технологических возможностей с учетом действующего законодательства.

Оплата услуг мобильной связи может осуществляться путем наличных или безналичных расчетов, а также по авансовой или кредитной форме расчетов.

45. Для расчета за оказанные услуги мобильной связи используется тот тариф, который действовал на момент оказания соответствующей услуги.

46. Все расчеты с абонентами ведутся в порядке и на условиях, определенных законодательством.

Использование иностранной валюты, а также платежных документов в иностранной валюте при осуществлении расчетов за оказанные услуги мобильной связи допускается в случаях, в порядке и на условиях, определенных законодательством.

47. В случаях нарушения абонентом требований по оказанию услуг мобильной связи, установленных **Законом** Республики Узбекистан "О телекоммуникациях", настоящими Правилами и договором, оператор имеет право приостановить оказание услуг мобильной связи до устранения нарушения. При этом сохраняется доступ к сети мобильной связи и возможность вызова абонентом экстренных оперативных служб.

48. После приостановки оператором оказания услуг мобильной связи, абонент вправе в срок, установленный договором и законодательством, устранить выявленные нарушения. После устранения выявленных нарушений пользование услугами мобильной связи возобновляется.

49. Срок оплаты предоставленных в кредит услуг мобильной связи оператор устанавливает самостоятельно.

50. Для оплаты услуг мобильной связи могут использоваться карты предоплаты (далее - карта), содержащие закодированную определенным способом информацию, используемую для доведения до оператора сведений об оплате услуг мобильной связи. На карте должно быть указано:

а) наименование (фирменное наименование) оператора, выпустившего карту;

б) размер платежа, внесение которого подтверждает карта;

в) срок действия карты;

г) справочные (контактные) телефоны оператора;

д) правила пользования картой;

е) идентификационный номер карты.

51. В случаях расторжения договора абонент имеет право обратиться к оператору за возвратом денежных средств, внесенных им в качестве аванса. В этом случае оператор обязан вернуть неиспользованный остаток денежных средств.

## **§ 7. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН**

52. Оператор и абонент несут ответственность в соответствии с действующим законодательством Республики Узбекистан и заключенными между ними договорами.

53. Условия договора, ущемляющие права абонента и противоречащие законодательству, признаются недействительными. Если в результате их применения абоненту причинены убытки, они подлежат возмещению оператором в порядке, установленном законом.

54. Оператор несет ответственность перед абонентом за неисполнение или ненадлежащее исполнение своих обязательств по заключенному договору в следующих случаях:

- а) нарушение сроков обеспечения доступа к сети мобильной связи;
- б) нарушение установленных в договоре сроков оказания услуг мобильной связи;
- в) оказание не всех видов услуг мобильной связи, указанных в договоре и затребованных абонентом;
- г) некачественное оказание услуг мобильной связи;
- д) непредоставление, неполное или несвоевременное предоставление информации, связанной с оказанием услуг мобильной связи;
- е) нарушение требований об ограничении распространения сведений об абоненте, ставших известными оператору в силу исполнения договора.

Оператор также несет ответственность и в других случаях, предусмотренных законодательством.

55. Сроки устранения недостатков, обнаруженных в ходе оказания услуг, устанавливаются договором. Недостатки оказанной услуги должны быть устранены оператором в течение 20 дней со дня предъявления абонентом требования, если более короткий срок не установлен договором.

56. Данный срок может быть продлен, если по объективным причинам оператор не может устранить недостатки.

57. Оператор не несет ответственности перед абонентом, если неисполнение обязательств явилось следствием непреодолимой силы или произошло по вине абонента.

58. Спорные вопросы разрешаются в порядке, установленном законодательством.

## **§ 8. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНОЕ ПОЛОЖЕНИЕ**

59. Настоящие Правила согласованы с Государственным комитетом Республики Узбекистан по демонаполизации, поддержке конкуренции и предпринимательства.

"Собрание законодательства Республики Узбекистан",  
2009 г., N 6, ст. 67