



**ПРИКАЗ  
МИНИСТРА ПО РАЗВИТИЮ ИНФОРМАЦИОННЫХ  
ТЕХНОЛОГИЙ И КОММУНИКАЦИЙ РЕСПУБЛИКИ УЗБЕКИСТАН**

**Об утверждении Правил оказания услуг телекоммуникаций**

В соответствии с Гражданским кодексом Республики Узбекистан, законами Республики Узбекистан «О телекоммуникациях», «Об информатизации», «О радиочастотном спектре», «О лицензировании отдельных видов деятельности», «О гарантиях свободы предпринимательской деятельности», «О защите прав потребителей», «О договорно-правовой базе деятельности хозяйствующих субъектов», «О персональных данных», приказываю:

1. Утвердить Правила оказания услуг телекоммуникаций согласно приложению № 1.
2. Признать утратившими силу некоторые ведомственные нормативно-правовые акты согласно приложению № 2.
3. Настоящий приказ вступает в силу по истечении трех месяцев со дня его официального опубликования.

Министр



Ш. Садиков

г. Ташкент,  
«30» 06 2020 г.  
№ 208-МХ

ПРИЛОЖЕНИЕ № 1  
к приказу Министерства по развитию  
информационных технологий  
и коммуникаций Республики Узбекистан  
от 30 июня 2020 года № 208-мх

**ПРАВИЛА  
оказания услуг телекоммуникаций**

Настоящие Правила в соответствии с Гражданским кодексом Республики Узбекистан, Законами Республики Узбекистан «О телекоммуникациях», «Об Информатизации», «О радиочастотном спектре», «О лицензировании отдельных видов деятельности», «О гарантиях свободы предпринимательской деятельности», «О защите прав потребителей», «О договорно-правовой базе деятельности хозяйствующих субъектов» и «О персональных данных» устанавливают правила оказания услуг телекоммуникаций.

**РАЗДЕЛ I. ОСНОВНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

1. Настоящие Правила определяют организацию услуг телефонной связи, телефонной связи с таксофонов, по установке и организации обслуживания аппаратуры охранной сигнализации, сети передачи данных, Интернет, беспроводного доступа в сети Интернет в общественных местах, мобильной связи, национального и международного роуминга, коммерческого кабельного, вещательного, интерактивного, IPTV (IP-телевидение), OTT (Over the Top) и онлайн-телевидения, оказываемых на основании договора (соглашения) между операторами связи, провайдерами, дилерами и вещателями и пользователями на территории Республики Узбекистан, и их пользование, порядок, условия оказания, а также ответственность, права и обязанности субъектов.

2. Действие настоящих Правил не распространяется на:

оказание услуг телекоммуникаций ведомственными сетями телекоммуникаций, телеграфной связи выделенными сетями связи Министерства обороны, Министерства внутренних дел, Службы государственной безопасности, Службы государственной безопасности Президента Республики Узбекистан и Национальной гвардии, а также сетями связи внутрипроизводственного и технологического назначения, роуминга сетями глобальной подвижной персональной спутниковой связи;

сети телевидения, которые бесплатно распространяют программы для неограниченного числа зрителей на бесплатной основе;

сети кабельного, эфирного телевидения, ограниченные помещениями или территорией одного учреждения (организации или предприятия), в том числе учебного заведения;

сети кабельного, эфирного телевидения, общее количество абонентов которых не превышает десяти;

сети телевидения и видеонаблюдения, используемые для нужд государственного управления, обороны, безопасности и охраны правопорядка в Республике Узбекистан, которые относятся к выделенным сетям телекоммуникаций;

сети кабельного, эфирного телевидения, находящиеся в личной собственности граждан и обеспечивающие индивидуальный прием и распределение программ эфирного телерадиовещания.

3. В настоящих Правилах используются следующие основные понятия:

**абонент** — физическое или юридическое лицо, непосредственно пользующееся услугами телекоммуникаций на основании договора, заключенного с оператором телекоммуникаций или провайдером услуг телекоммуникаций;

**абонентское устройство** — техническое средство, являющееся собственностью абонента или выданное ему во временное владение и пользование, предназначенное для взаимосвязи с телекоммуникационными сетями, для формирования, преобразования и обработки переданных или принятых по телекоммуникационным сетям сигналов;

**абонентская линия** — часть телекоммуникационной линии между точкой доступа сети телекоммуникации оператора или провайдера до розетки абонента или в случае её отсутствия до абонентского устройства;

**абонентский номер** - номер, выделяемый абоненту оператором (провайдером) на период действия договора на оказание услуг телекоммуникаций;

**перенос абонентского номера** — комплекс организационно-технических мероприятий по сохранению и использованию абонентского номера, выделенного донором на основании договора по оказанию услуг мобильной связи при составлении нового договора с другим оператором (реципиентом);

**абонентская сеть** — совокупность технических средств, устройств абонента и кабельных линий, предназначенных для оказания услуг в пределах места проживания или общественного здания;

**автоинформатор** — логическое устройство, передающее заранее записанную речевую информацию вызываемому абоненту;

**автоматический роуминг** - услуга роуминга, позволяющая подвижному абоненту сети мобильной связи без какого-либо предварительного заявления иметь входящую и исходящую связь в зоне действия другого оператора мобильной связи при условии, что между операторами заключено соглашение о роуминге;

**автоматическая телефонная станция** (далее — АТС) - телефонная станция, обеспечивающая автоматическое установление телефонных соединений и разъединений;

**система автоматического обслуживания** — метод телефонного соединения без помощи оператора-телефониста посредством набора номера вызываемого абонента со стороны пользователя услуг телефонной связи;

**зона действия АТС** — зона, которую можно телефонизировать с помощью кабельных (воздушных) линий или средств радиодоступа от телефонной станции или подстанции;

**аутентификация** — установление подлинности идентификационных данных, указанных со стороны пользователя услуг сети передачи данных;

**информационно-справочная служба** — служба, предоставляющая (в течение одного телефонного соединения) пользователям по их инициативе устную (голосовую) либо выраженную в форме чата или визуального опроса информацию;

**первичный оператор** – оператор мобильной связи или провайдер, которому выделен первичный ресурс нумерации и с этого ресурса присвоен абоненту абонентский номер;

**заказная система обслуживания** – установление связи с помощью оператора-телефониста по заранее полученному заказу;

**пункт оказания услуг дилера** – пункт оказания услуг, организованный и используемый дилером;

**доменное имя** - уникальное имя, присвоенное информационному ресурсу или информационной системе, служащее для их идентификации во всемирной информационной сети Интернет;

**система доменных имен** - порядок присвоения, регистрации и использования доменных имен в сети Интернет;

**оператор (провайдер) - донор** (далее – **донор**) – оператор (провайдер) мобильной связи, с сети телекоммуникаций которого переносится номер абонента;

**персональный идентификационный номер физического лица Республики Узбекистан** (далее – ПИНФЛ) – 14-значный персональный идентификационный номер, определяемый по паспорту физического лица в соответствии с порядком определения ПИНФЛ;

**немедленная система обслуживания** – немедленное установление телефонного соединения с помощью оператора-телефониста по полученному от оператора заказу;

**идентификация** – определение личности пользователя услуг сети передачи данных на основе имеющихся данных;

**крупная авария** – аварийное положение, приводящее к остановке предоставления телекоммуникационных услуг в определенной административной зоне;

**сеть Интернет** – глобальная международная сеть, использующая единое пространство адресов и имен, состоящая из функционирующих в соответствии с единым протоколом TCP/IP сетей, объединенных с помощью шлюзов;

**пользователь услуг Интернет** – юридическое или физическое лицо, являющееся потребителем услуг Интернет;

**пункт коллективного пользования Интернет** – место, оборудованное необходимыми техническими средствами, рассчитанное на предоставление пользователям услуг коллективного пользования сети Интернет;

**Интернет-провайдер** – юридическое лицо, оказывающее услуги доступа Интернет на коммерческой основе;

**кабельное, эфирное, интерактивное, IPTV (IP-телевидение), OTT (Over the Top) и on-line телевидение** (далее – вещатель) - субъект, занимающийся распределением и организационно - управленческим процессом, обеспечивающий производство, формирование и распространение телерадиопрограмм и других сообщений телекоммуникаций на определенной территории с использованием кабельных телевизионных каналов, недоступных для свободного просмотра;

**конференцсвязь** - услуга, дающая возможность одновременного телефонного общения трех и более абонентов;

**централизованная база перенесенных номеров** (в дальнейшем по тексту ЦБПН) – аппаратно-программный комплекс, управляющий базой данных информации о

перенесенных абонентских номерах на мобильных сетях связи, в том числе об информации, устанавливаемой в настоящем положении;

**оператор ЦБПН** – это организация, обеспечивающая формирование, работу, техническое сопровождение и развитие ЦБПН, предоставляющая свои ресурсы на пользование;

**локальная база перенесенных номеров** – копия централизованной базы, находящаяся у оператора, используемая оператором мобильной связи в режиме реального времени для правильной маршрутизации вызова или других сообщений на перенесенный номер;

**синхронизация локальной базы перенесенных номеров с ЦБПН** – процесс переноса копии информации из централизованной базы перенесенных номеров в локальную базу, выполняемый с определенной периодичностью;

**короткое сообщение (SMS)** – (далее – SMS) – услуга, предназначенная для передачи и приёма через центр коротких сообщений коротких текстовых сообщений абонентами мобильной связи;

**лицензия** – разрешение (право) на осуществление лицензируемого вида деятельности при обязательном соблюдении лицензионных требований и условий, выданное лицензирующим органом юридическому лицу;

**зона действия лицензии** – зона, указанная в лицензионном договоре, в которой оператор (провайдер) является обладателем права оказания телекоммуникационных услуг;

**номер маршрута (routing number, RN)** – адресная информация, используемая на сетях телекоммуникаций для осуществления вызовов на перенесенный абонентский номер сети мобильной телекоммуникации;

**местный оператор** – мобильный оператор (провайдер), оказывающий услуги мобильной связи юридическим и физическим лицам на территории Республики Узбекистан;

**местная телефонная связь** – телефонная связь между пользователями, находящимися в одном населенном пункте или административной зоне;

**справочная служба** – служба, предоставляющая пользователю информацию об услугах телекоммуникации, оказываемых оператором или провайдером услуг телекоммуникаций;

**передача данных** - перенос данных в виде сигналов из одного пункта в другой средствами телекоммуникаций для последующей обработки;

**сеть передачи данных** - совокупность узлов и каналов телекоммуникаций, специально созданная для организации телекоммуникаций между определенными точками с целью обеспечения передачи данных;

**услуги сети передачи данных** - продукт деятельности оператора (провайдера) по приему, передаче и обработке сигналов и других видов информации через сеть передачи данных;

**пользователь услуг сети передачи данных** - юридическое или физическое лицо, считающееся потребителем услуг сети передачи данных;

**«механический» роуминг** - услуга роуминга, при которой Роумер-абонент на период роуминга получает другой абонентский номер от обслуживающего оператора и не

имеет возможности принимать входящие вызовы по своему сотовому номеру, принадлежащему местному оператору;

**договор о роуминге между операторами мобильной связи** - юридический документ об обязанностях и правах договаривающихся сторон о производстве услуги роуминга и ее использовании потенциальным абонентом мобильной связи, о мерах взаимной ответственности сторон;

**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 сотовой, транковой, локально-транковой, радиально-зоновой связи;

**дилер оператора (провайдера) сети мобильной связи** – (далее – дилер) – юридическое лицо, заключившее договор (далее – дилерский договор) с оператором (провайдером) для оказания услуг абонентам от имени оператора (провайдера). Дилер может выражать интересы одного или нескольких операторов (провайдеров).

**договор об авторстве** – договор о переходе авторского имущественного права другой личности, составляющийся со стороны автора или его наследника;

**зона работы оператора (провайдера)** – зона оказания услуг телекоммуникаций оператором (провайдером) телекоммуникаций;

**пункт оказания услуг оператора (провайдера)** – пункт оказания услуг, организованный и используемый со стороны оператора (провайдера);

**оператор (провайдер) – реципиент** (далее – реципиент) – оператор (провайдер) мобильной связи, на сеть телекоммуникаций которого перенесен абонентский номер;

**«пластиковый» роуминг** — вид «механического» роуминга, при котором абонент заранее предупреждает местного оператора о своем выезде на территорию обслуживающего оператора и получает через него другой абонентский номер, принадлежащий обслуживающему оператору, с переадресацией на него входящих вызовов на свой сотовый номер, принадлежащий местному оператору.

**ретрансляция в сети телевидения** – основной режим работы сети кабельного, эфирного, интерактивного, IPTV (IP-телевидение), OTT (Over the Top) и on-line телевидения, который обеспечивает прием сигналов телевизионных программ, радиопрограмм и других сообщений телекоммуникаций, их последующее преобразование и передачу абонентам (пользователям) в полном объеме без изменения содержания программ;

**трансляция в сети телевидения** - режим работы сети телевидения, который обеспечивает прием сигналов телевизионных программ, радиопрограмм и других сообщений телекоммуникаций непосредственно от студийного оборудования, принадлежащего вещательной организации, их последующее преобразование и распределение (передачу) абонентам в полном объеме без изменения содержания программ;

**сети телевидения** - совокупность средств телекоммуникаций, обеспечивающих распространение и доставку любой информации через кабельные, эфирные, IPTV (IP-телевидение), OTT (Over the Top) и on-line телевизионные каналы, недоступные для свободного просмотра;

**услуги телевидения** – услуги кабельного, эфирного, IPTV (IP-телевидение), OTT (Over the Top) и on-line телевидения, предоставляемые абонентам на основе договора, составленного с вещателем (оператором, провайдером);

**роумер-абонент** – пользователь местного оператора мобильной связи, пользующийся услугами мобильной связи обслуживающего оператора (провайдера);

**роумер-визитер** – абонент оператора – роуминг-партнера, пользующийся услугами сети местного оператора;

**роуминг** – услуга, обеспечивающая доступ абонента одного оператора мобильной связи к сети другого оператора мобильной связи при его нахождении на территории обслуживания другого оператора мобильной связи, находящегося в пределах одного государства (национальный роуминг) или в другой стране (международный роуминг);

**оператор, оказывающий услуги роуминга** – оператор (провайдер) мобильной связи (роуминг-партнер/обслуживающий оператор (провайдер)), предоставляющий услуги мобильной связи абонентам другого оператора мобильной связи с использованием возможностей своей сети на основе договора о роуминге;

**таксофон** – окончательное абонентское телефонное устройство, предназначенное для установления телефонных соединений, предоставления пользователям разговоров и дополнительных услуг, содержащее устройства для немедленного расчета с пользователями посредством монет или средств безналичной оплаты (специальных жетонов, карт оплаты), в том числе установленное на переговорных пунктах;

**тарифный план** – совокупность ценовых и технических условий пользования одно либо несколькими услугами, предлагаемых абонентам или определенной группе абонентов или в определенной зоне;

**единица тарификации** – оплачиваемая единица оказываемой услуги, которая зависит от системы тарификации, установленной оператором (провайдером);

**оператор телекоммуникаций** (далее – оператор) - юридическое лицо, владеющее сетью телекоммуникаций (телефонная связь, передача данных, мобильная связь, платное телевидение) на праве собственности или других вещных правах, обеспечивающее ее строительство, функционирование, развитие и оказывающее услуги телекоммуникаций на основе лицензии;

**услуги телекоммуникаций** - продукт деятельности операторов (провайдеров) по приему, передаче, обработке сигналов и других видов информации через сети телекоммуникаций

**провайдер услуг телекоммуникаций** (далее – провайдер) – юридическое или физическое лицо, оказывающее на коммерческой основе услуги телекоммуникаций пользователям через сети операторов;

**сеть телекоммуникаций** – совокупность средств телекоммуникаций, обеспечивающих передачу и прием голоса, данных, видео и других видов сигналов;

**услуги телематические** – телеслужбы (факсимильная, комфакс, обработка сообщений, видеотекст и другие), осуществляющие передачу информации через сеть телекоммуникаций, но не являющиеся службой телефонной связи, телеграфной связи или службой передачи данных;

**услуги телефонной связи** — продукт деятельности оператора (провайдера) по предоставлению пользователям разговоров и дополнительных услуг;

**пользователь услуг телефонной связи** — физическое или юридическое лицо, являющееся потребителем услуг телефонной связи;

**телефонное соединение** — установление связи между двумя телефонными аппаратами или оконечными установками;

**телефонная сеть** — совокупность АТС, коммутационных узлов, линий, каналов, оконечных (терминальных) оборудований, обеспечивающая потребность населения, учреждений, организаций и предприятий в услугах телефонной связи;

**комплекс технического противодействия** – система определения нарушения законодательных требований пропуска международного голосового трафика на сетях телекоммуникации Республики Узбекистан и автоматизация процессов получения информации о них, а также противодействия нарушениям порядка пропуска международного голосового трафика;

**системообразующий роуминг-партнер** — юридическое лицо, имеющее в своем распоряжении комплекс материально-технического и программного обеспечения, наличие каналов передачи данных и сети каналов сигнализации, обеспечивающее международный автоматический роуминг;

**платежная карта** – средство платежа, хранящее кодированную информацию, дающее возможность выполнять идентификацию пользователя и инициации вызова;

**универсальные услуги** - набор обязательных услуг установленного качества, предоставляемых всем пользователям по сети телекоммуникаций общего пользования (обеспечение доступа пользователей к этой сети, местные, междугородные и международные телефонные переговоры, отправка телеграмм и другие);

**дилер, дискредитировавший себя** – дилер, у которого на основе допущенного в период работы грубого нарушения требований законодательных документов, настоящих Правил, дилерского соглашения аннулировано дилерское соглашение и отозван дилерский сертификат;

**пользователь** – юридическое или физическое лицо, считающееся потребителем услуг телекоммуникаций;

**международная телефонная связь** - телефонное соединение между пользователем услуг телефонной связи, находящимся на территории Республики Узбекистан, и пользователем услуг телефонной связи, находящимся на территории другого государства;

**ошибочный перенос** – перенос абонентского номера со стороны операторов (провайдеров) мобильной связи без заявки абонента (перенос другого номера вместо указанного в заявке абонента по причине ошибки, связанной с «человеческим фактором», то есть из-за ошибочных действий сотрудников при взаимодействии с техническими системами);

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

**пункт обслуживания** – стационарная торговая точка и (или) пункт обслуживания, дающий абонентам возможность получения информационно-справочных услуг, составления договоров по услугам мобильной связи и другим услугам;



**система абонентской платы за услуги** - система оплаты услуг, при которой сумма платежей абонента за определенный (расчетный) период времени (месяц, квартал, год и др.) является постоянной, не зависящей от объема реально полученных услуг;

**повременная система оплаты услуг** — система оплаты услуг, при которой сумма платежей абонента за определенный (расчетный) период времени зависит от времени, в течение которого использовались линии и сооружения телефонной сети для передачи информации и получения других услуг телефонной связи;

**услуги хостинга** — услуга по предоставлению технических ресурсов для размещения информации на сервере, постоянно находящемся в сети Интернет;

**запрос на все вызовы (All Call Query)** (далее – All Call Query) – метод прямой маршрутизации вызовов для пропуска трафика на перенесенные абонентские номера мобильной сети телекоммуникаций, при котором сеть инициатора вызова осуществляет запрос к операционной базе данных перенесенных номеров для получения информации о перенесенном номере и дальнейшую маршрутизацию вызова по назначению;

**eSIM** – виртуальный идентификационный модуль абонентского устройства, с помощью которого обеспечивается идентификация абонентской установки, пользование сетью мобильной связи, а также защита от использования абонентского номера без разрешения;

**GSM-шлюз** — аппаратно-программное средство, предназначенное для переноса трафика между сетями мобильной связи и другими сетями телекоммуникаций;

**код IMEI (International Mobile Equipment Identifier) или международный уникальный код идентификации** (далее – IMEI) — 15-значный идентификационный номер абонентской установки мобильной связи, выделенный GSMA и работающий на сетях стандарта GSM/UMTS/LTE;

**IP-адрес** — уникальный адрес, идентифицирующий узлы или компьютеры в сети, управляемой протоколами TCP/IP;

**IP-телевидение (IPTV)** — услуги мультимедиа, такие как телевидение, видео, аудио, текст, графика и тому подобные данные, обеспечиваемые по сетям на базе протокола IP, управляемые в целях поддержки требуемого уровня качества, безопасности, интерактивности и надежности;

**IP-телефония** — услуга по обмену речевой информацией, включая местную, междугороднюю и международную связь, по сетям передачи данных с коммутацией пакетов на основе технологии IP;

**IP-шлюз** — аппаратно-программное средство, предназначенное для переноса трафика между IP сетями и другими сетями телекоммуникаций;

**MSISDN (Mobile Station Integrated Services Digital Network)** – номер абонента цифровой мобильной сети интегрального обслуживания для связи в стандартах GSM/UMTS (например, +998 XX-XXX-XX-XX);

**прогрессивная маршрутизация (Onward Routing)** (далее – Onward Routing) – метод непрямой маршрутизации вызовов для переноса трафика к перенесенным абонентским номерам сети мобильных телекоммуникаций, при котором сеть инициатора вызова осуществляет запрос к сети донора, а донор в свою очередь осуществляет запрос базы операционных данных перенесенных номеров для получения информации о перенесенном номере и последующей маршрутизации вызова в назначенное место;

**SIM/RUIM-карта (далее – SIM карта)** – снимаемый идентификационный модуль, содержащий микросхему, с помощью которого обеспечивается идентификация абонентской установки, доступ к сети мобильной связи, а также защита от самовольного использования абонентского номера;

**SMS-шлюз** — аппаратно-программное средство, которое позволяет отправлять и получать SMS-сообщения без использования мобильного телефона;

**организатор услуги Wi-Fi** — оператор сети передачи данных или провайдер услуг сети передачи данных или абонент — юридическое лицо, предоставляющий доступ оборудованию ограниченного круга пользователей, являющихся его клиентами или посетителями, к своим оконечным оборудованьям по технологии Wi-Fi для пользования услугами передачи данных;

**услуги Wi-Fi** — услуга по предоставлению доступа устройств ограниченного круга пользователей, считающихся клиентами или посетителями, по технологии Wi-Fi к оборудованию для пользования услугами передачи данных.

4. Услуги телекоммуникаций предоставляются на основе публичной оферты, заключаемого в письменной или электронной форме напрямую (или через дилера для физических лиц) между оператором или провайдером и абонентом в соответствии с законодательством и настоящими Правилами.

Оператор (провайдер) обеспечивает предоставление абонентам или потребителям информации, связанной с оказанием услуг телекоммуникаций на территории Республики Узбекистан, на государственном языке, а также на других языках.

5. Права и обязанности сторон по договору могут быть переданы другим лицам только в случаях, установленных законодательством и настоящими Правилами.

6. Деятельность операторов и провайдеров, связанная с оказанием услуг телекоммуникаций, осуществляется на основании лицензии, полученной в установленном порядке и в соответствии с лицензионным соглашением, заключенным между оператором (провайдером) и лицензирующим органом.

7. При чрезвычайных обстоятельствах (военных действиях, землетрясениях, наводнениях, пожарах, эпидемиях и других) уполномоченный орган в сфере телекоммуникаций имеет право приоритетного использования и централизованного управления сетями и средствами телекоммуникаций, общедоступными точками доступа в Интернет, а также ограничения или приостановки их функционирования.

8. Убытки, понесенные вещателями, операторами и провайдерами при использовании телекоммуникационных сетей и средств в чрезвычайных ситуациях, возмещаются в установленном законом порядке.

9. Услуги телекоммуникаций оказываются с обеспечением для всех абонентов одинаковых условий обслуживания с учетом льгот и преимуществ, предусмотренных законодательством.

10. К телекоммуникационной сети подключаются абонентские устройства с сертификатом соответствия (телефоны, телефоны с автоматическим определением номера, оборудование для передачи данных и телематических служб (телефакс, телетекс, видеотекс и др.), радиотелефоны, автоответчики, устройства сигнализации).

11. Абонентское устройство может приобретаться абонентами за свой счет и являться их собственностью или предоставляться оператором телекоммуникаций

(провайдером, дилером, вещателем), согласно условиям договора, в этом случае абонентское устройство является собственностью оператора/провайдера телекоммуникаций, при этом абонент несет полную материальную ответственность за данное устройство.

12. IMEI-код устройства абонента мобильной сети должен быть зарегистрирован в установленном законодательством порядке.

13. Оператор (провайдер) обязан обеспечить бесперебойный доступ абонентов к сети общего пользования.

14. Режим работы структурных подразделений операторов (провайдер, дилер), непосредственно взаимодействующих с пользователями (абонентские отделы и цеха развития, абонентские участки телефонных станций, переговорные пункты и пункты коллективного пользования, бюро ремонта, справочные службы, сервисные службы, пункты оплаты услуг телекоммуникаций, созданные оператором, провайдером и дилером), устанавливается самим оператором (провайдером, дилером).

15. Операторами, провайдерами, дилерами и вещателями должны организовываться справочные службы, которые будут бесплатно предоставлять пользователям следующую информацию:

- а) о порядке предоставления доступа к сети телекоммуникаций;
- б) о стоимости предоставления доступа к сети телекоммуникаций;
- в) о порядке заключения договора на оказание услуг телекоммуникаций;
- г) об услугах, оказываемых оператором (провайдером) и их стоимости;
- д) о тарифах на услуги мобильной связи и возможности их смены (для услуг мобильной связи);
- е) об информационно-справочных услугах, оказываемых бесплатно;
- ж) о местонахождении и режиме работы оператора телекоммуникаций (его филиалов), провайдера и дилера;
- з) о состоянии лицевого счета абонента (остаток на счете, баланс льготных минут, данные за отчетный период, выставление счета на оплату);
- и) о зоне обслуживания сети мобильной связи оператора (для услуг мобильной связи);
- к) о телефоне доверия органа, ответственного за защиту прав пользователей в сфере телекоммуникаций;
- л) 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;
- м) о возможности использования абонентского устройства в сетях мобильной связи (для услуг мобильной связи);
- н) об операторах мобильной связи - партнерах по предоставлению услуг роуминга;
- о) другая необходимая информация в соответствии с законодательством.

Перечень бесплатных информационно-справочных услуг может быть расширен оператором, провайдером, дилером и вещателем самостоятельно.

16. Выдача информационно-справочных сообщений может осуществляться непосредственно телефонистом или с помощью автоинформатора, через веб-сайт, мобильное приложение, социальные сети.

17. Операторы и провайдеры должны обеспечивать конфиденциальность телефонных разговоров и других сообщений, передаваемых через телекоммуникационные сети, а также всей относящейся к ним информации.

18. Прослушивание телефонных разговоров, ознакомление с сообщениями, передаваемыми через телекоммуникационные сети, доступ к информации о них, а также другие ограничения, связанные с конфиденциальностью разговоров и сообщений, допускаются только в случаях и в порядке, установленных законодательством.

19. Операторы, провайдеры и дилеры не имеют права передавать или распространять информацию об известных им абонентах во время выполнения служебных обязанностей третьим лицам без согласия абонента, за исключением случаев, предусмотренных законом.

К сведениям об абонентах относятся:

а) ПИНФЛ, фамилия, имя, отчество абонента - физического лица

б) персональные данные сотрудников абонента - юридического лица, адрес абонента или адрес, на котором установлено последнее окончательное оборудование, псевдоним, номера абонентов и другая информация, позволяющая идентифицировать абонента и его последнее окончательное оборудование.

20. Базы данных, созданные операторами и провайдерами и содержащие информацию об абонентах, должны быть защищены как конфиденциальные документы.

21. Информация об абонентах не может быть использована для оказания информационных услуг без согласия этих абонентов.

22. Пользователи обладают равными правами на доступ к информационным ресурсам и не обязаны обосновывать перед владельцем этих ресурсов необходимость получения запрашиваемой ими информации, за исключением информации, доступ к которой ограничен в соответствии с законодательством.

23. В технологических процессах передачи сообщений на территории Республики Узбекистан установлено единое время расчета и отчетности - местное время.

24. Сроки расчетов и отчетности в международных технологических процессах передачи информации определяются в соответствии с межгосударственными соглашениями и договорами.

25. При оказании телеграфных услуг отношения между потребителем и предприятием связи документально подтверждаются квитанцией, кассовым чеком или договором.

26. Таксофоны могут быть установлены на улицах, площадях, рынках, в отделениях связи, аэропортах, на вокзалах, станциях метро, автобусных остановках, в магазинах, учебных заведениях, на остановках общественного транспорта, в медицинских учреждениях, специально оборудованных переговорных пунктах, в зданиях органов местного самоуправления и государственной власти на местах, а так же в других местах по согласованию. Таксофоны могут быть размещены отдельно и компактно.

27. Установленные таксофоны должны соответствовать техническим требованиям, нормам санитарии и гигиены, и правилам пожарной безопасности.

28. В местах, где установлены таксофоны, должны присутствовать:

а) инструкция по использованию таксофонов, информация об операторе или провайдере, эксплуатирующем таксофоны (название, адрес, номера телефонов);

- б) информация о тарифах на предоставляемые услуги;
- в) информация в виде данных (номера телефонов экстренных служб и службы ремонта таксофонов, адрес ближайшего таксофона и т. д.);
- г) информация о местах покупки специальных жетонов и платежных карт.

29. Таксофоны, которым оператором назначаются телефонные номера, могут использоваться для приема входящих вызовов.

30. Режим работы общественного пункта пользования Интернетом устанавливается самим интернет-провайдером общественного пункта пользования.

31. Отношения между оператором, провайдером, дилером и вещательной компанией при предоставлении телекоммуникационных услуг регулируются договорами, заключаемыми между ними в соответствии с законодательством.

32. Использование радиочастотного спектра для радиоэлектронных средств и высокочастотных устройств в телекоммуникационных сетях осуществляется в порядке, установленном законодательством.

33. Технические средства телекоммуникаций, используемые на сетях телекоммуникаций и подлежащие обязательной сертификации, должны иметь сертификаты соответствия.

34. Тарифы на услуги телекоммуникаций устанавливаются в соответствии с законодательством.

35. Операторы и провайдеры не вправе редактировать, изменять, дополнять содержательную сторону распространяемых ими телевизионных услуг.

36. Для обеспечения информационной безопасности на сетях телекоммуникаций операторы, провайдеры, дилеры и вещатели должны:

- соблюдать законодательство в области обеспечения информационной безопасности;

- предоставлять абсолютный приоритет всем сообщениям, касающимся безопасности людей на море, земле, в воздухе, космическом пространстве, проведения неотложных мероприятий в области обороны, безопасности и охраны правопорядка Республики Узбекистан, а также сообщениям о крупных авариях, катастрофах, эпидемиях и других чрезвычайных обстоятельствах;

- принимать меры по недопущению использования технических средств в целях призыва к насильственному изменению существующего конституционного строя, территориальной целостности Республики Узбекистан, пропаганды войны, насилия и терроризма, разглашения сведений, составляющих государственные тайны или иные охраняемые законом тайны, распространения информации, возбуждающей национальную, расовую, этническую или религиозную вражду, совершения других действий, влекущих за собой уголовную и иную ответственность.

37. Вещатели, операторы и провайдеры на сетях телевидения обязаны обеспечивать установку и эксплуатацию средств, необходимых для организации оповещения населения об угрозе чрезвычайных ситуаций.

38. Телевизионные сети и технические помещения вещателей, операторов и провайдеров должны соответствовать требованиям, установленным законодательством об охране, защите и безопасной эксплуатации.

39. В интернет-кафе должны приниматься меры по ограничению нахождения несовершеннолетних в общественных пунктах доступа к сети Интернет в ночное время (с 22:00 до 6:00 часов) без сопровождения одного из родителей или заменяющего его лица, а также по обеспечению безопасности посетителей, в том числе с применением камер видеонаблюдения (с сохранением видеозаписей в течение 90 дней).

40. Операторы и провайдеры должны обеспечивать каждому абоненту, в том числе при отсутствии средств на лицевом счете абонента, возможность бесплатного и круглосуточного вызова экстренных оперативных служб посредством набора абонентом единых номеров, установленных на территории Республики Узбекистан для соответствующих служб. К экстренным оперативным службам относятся:

- а) служба пожарной безопасности;
- б) органы внутренних дел;
- в) скорая медицинская помощь;
- г) аварийная служба газовой сети;
- д) служба спасения Министерства по чрезвычайным ситуациям Республики Узбекистан.

41. После расторжения абонентского договора оператор (провайдер) должен удалить персональные данные абонентов из базы данных в установленном законодательством порядке.

## **РАЗДЕЛ II. ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ УСЛУГ ТЕЛЕКОММУНИКАЦИИ**

### **Глава 1. Оказание услуг телекоммуникации**

#### **§1. Оказание услуг телефонной связи**

42. Телефонные услуги, оказываемые оператором (провайдером), подразделяются на универсальные и дополнительные.

43. Перечень универсальных услуг связи и тарифы на эти услуги устанавливаются в соответствии с Положением о формировании и регулировании тарифов на услуги связи (регистрационный номер 959, 18 августа 2000 г.).

44. Перечень услуг телефонной связи, предоставляемых для пользователей, определяется на основании лицензии оператора (провайдера) и технических возможностей телекоммуникационных сетей и средств.

45. Оператор (провайдер) может оказывать (предоставлять) дополнительные и бесплатные услуги телефонной связи.

46. Дополнительными услугами телефонной связи являются:

- а) переустановка, переподключение (изменение схемы включения) телефонных аппаратов и иных абонентских устройств;
- б) установка параллельных телефонных аппаратов;
- в) предоставление в аренду каналов связи и физических цепей сети телекоммуникаций;
- г) информационно - справочные услуги, за исключением дополнительных услуг по предоставлению справок, указанных в настоящих Правилах;

д) возможность использования услуг служб передачи данных и телематических служб (служба электронной почты, служба передачи факсимильных сообщений, служба доступа к информационным ресурсам и т.п.);

е) подача телеграмм по телефону;

ж) определение номера вызывающего абонента местной сети телекоммуникаций при наличии у вызываемого абонента телефонного аппарата с функциями автоматического определения номера, а также выдача детализации счета по требованию абонента;

з) замена абонентского номера по просьбе абонента;

и) международное телефонное соединение с уведомлением вызываемого лица;

к) справки о номере телефона вызываемого абонента в другом городе (населенном пункте);

л) предоставление телефонного соединения в обусловленное договором время;

м) междугородное телефонное соединение за счет вызываемого лица;

н) разговор за абонента с передачей телефонограммы;

о) услуга конференц-связи.

В стоимость услуги предоставления доступа к телефонной сети телекоммуникаций входит стоимость стационарного и линейного оборудования с учетом организации абонентских линий от коммутационной станции до телефонной розетки абонента.

В плате за предоставление доступа к телефонной сети учтена стоимость абонентской линии от оконечного распределительного устройства до телефонной розетки протяженностью не более 20 м в городской телефонной сети и 40 м в сельской телефонной сети.

Бесплатными дополнительными услугами телефонной связи являются:

а) вызов бюро ремонта телефонной сети;

б) предоставление информации о коде населенного пункта/оператора вызываемого абонента;

в) предоставление информации о международном коде вызываемой страны и вызываемого населенного пункта;

г) предоставление информации о тарифах на услуги местной и международной телефонной связи;

д) предоставление информации о порядке пользования автоматической телефонной связью;

е) предоставление информации об индексах вызова заказных служб для заказа международного телефонного соединения.

Перечень бесплатных услуг, указанный в настоящем пункте, не может быть уменьшен.

47. Перечень дополнительных услуг (платных или бесплатных) телефонной связи, указанный в настоящих Правилах, может быть изменен или дополнен исходя из технических возможностей сетей и средств телекоммуникаций, принадлежащих оператору и провайдеру телекоммуникаций, с учетом требований законодательства.

48. Таксофонами предоставляются следующие виды платных услуг:

а) местные телефонные звонки;

б) междугородные телефонные звонки;

- в) международные телефонные звонки;
- г) телефонная связь с операторами-телефонистами информационно-справочной службы.

## **§2. Оказание услуг междугородной и международной телефонной связи**

49. Предоставление междугородного и международного телефонного соединения может осуществляться по автоматической системе обслуживания, заказной системе обслуживания и немедленной системе обслуживания.

50. Оператор и провайдер обязан информировать пользователей (через СМИ, справочно-информационные службы, Интернет, на переговорных пунктах) о наличии направлений автоматической связи, о кодах городов и о порядке пользования автоматической телефонной связью.

51. При заказной системе обслуживания вызывающему лицу должен быть сообщен срок исполнения заказа на междугородное и международное телефонное соединение при приеме заказа.

Заказ может быть аннулирован по желанию вызывающего лица или по истечении срока действия заказа.

52. Время, в течение которого должно быть предоставлено междугородное телефонное соединение по заказу, определяется оператором (провайдером) самостоятельно, но не более часа с момента приема заказа или времени, назначенного вызывающим лицом для разговора. По истечении указанного времени с согласия вызывающего лица невыполненный заказ переносится на другое время согласно пункта 53 настоящих Правил или аннулируется.

Время, в течение которого должно быть предоставлено международное телефонное соединение по заказу, определяется оператором (провайдером) самостоятельно и доводится до пользователя в момент приема заказа.

По требованию вызывающего лица междугородные и международные телефонные соединения при заказной системе обслуживания могут предоставляться в течение 30 минут (срочный заказ) с момента приема заказа. Перечень направлений, по которым принимаются срочные заказы, определяется оператором (провайдером) и доводится до сведения пользователей.

53. Срок действия заказа при заказной системе обслуживания на междугородное и международное телефонное соединение заканчивается в 08:00 часов местного времени на исходящей станции:

- а) для телефонных соединений от телефонного аппарата к телефонному аппарату — на следующий день после подачи заказа;
- б) для персональных телефонных соединений и конференц-связи — на второй день после подачи заказа.

Срок действия заказа на международное телефонное соединение может быть продлен еще на 8 часов, если это признано необходимым в связи с разницей во времени между соответствующими станциями или условиями эксплуатации и прохождения трафика.



54. В технологических процессах междугородной телефонной связи применяется единое учетно-отчетное (технологическое) время — местное.

В международной телефонной связи учетно-отчетное время определяется международными соглашениями Национальных администраций связи.

55. В случае отсутствия технической возможности для оказания пользователям услуг междугородной и международной телефонной связи оператор (провайдер) вводит ограничения на количество разговоров и их продолжительность, при заказной и немедленной системе обслуживания при полном отсутствии связи — отказывает в приеме заказов.

О введении ограничений на услуги междугородной и международной телефонной связи пользователь должен быть извещен в момент приема заказа или в момент предоставления телефонного соединения при заказной и немедленной системах обслуживания.

В случае возникновения долговременных ограничений в пользовании телефонной связью оператор (провайдер) должен принять меры по информированию об этом пользователей с использованием СМИ, справочных служб или объявлений в пунктах коллективного пользования услугами телекоммуникаций и др.

56. Очередность предоставления телефонного соединения при заказной системе обслуживания зависит от категории разговора, срочности и времени поступления заказа.

57. На территории Республики Узбекистан установлены следующие категории междугородных телефонных разговоров, предоставляемых с помощью оператора-телефониста:

- а) вне всякой очереди и особые пароли;
- б) правительственная;
- в) обычная.

58. По категории «Вне всякой очереди» разговоры предоставляются только должностным лицам, пользующимся правом ведения таких разговоров, в соответствии с законодательством, по любому, указанному абонентом телефону с оплатой по действующему обыкновенному тарифу. По требованию абонента разговоры предоставляются с нарушением расписания действия связи и разъединения проходящего разговора низшей категории.

59. Наравне с заказами по категории «Вне всякой очереди» исполняются заказы на разговоры по паролю «Бедствие». Разговоры по этому паролю предоставляются с любого, указанного пользователем телефона, а также с переговорного пункта с оплатой по действующему обыкновенному тарифу. За междугородные телефонные разговоры для передачи сообщений от морских, речных и воздушных судов, терпящих бедствие, плата не взимается.

60. Операторам предоставляется право вводить временно действующие пароли с оплатой на договорной основе. Заказы по паролям предоставляются перед заказами по обыкновенной категории.

61. Междугородные телефонные разговоры по категории «Правительственная» предоставляются после разговоров «Вне всякой очереди» по действующему обыкновенному тарифу без нарушения действия связи и разъединения проходящих

разговоров. Разговоры предоставляются только должностным лицам, которым предоставлено право ведения таких разговоров и только с зарегистрированных телефонов.

62. Ни один начатый разговор не может быть прерван оператором (провайдером), за исключением случаев, когда необходимо предоставить разговор по категории «Вне всякой очереди» и по паролю «Бедствие». По окончании разговора пользователю предоставляется возможность закончить прерванный разговор.

63. Телефонные соединения по заказу с уведомлением предоставляются в первую очередь среди заказов данной (заказной) категории, независимо от тарифа с учетом времени, назначенного для разговора.

64. При приеме заказа на междугородное и международное телефонное соединение при немедленной системе обслуживания абонент получает телефонное соединение с вызываемым абонентом немедленно, не вешая телефонной трубки, по действующему обыкновенному тарифу.

Немедленная система обслуживания на территории Республики Узбекистан вводится по мере готовности технических средств.

### **3-§. Оказание информационно-справочных услуг на сетях телекоммуникаций**

65. На местных сетях телекоммуникаций оказываются следующие виды информационно-справочных услуг:

информационно-справочные услуги с использованием трехзначного или четырёхзначного номера;

информационно-справочные услуги, для доступа к которым выделяются сокращенные номера узлов спецслужб;

информационно-справочные услуги, для доступа к которым выделяются абонентские номера.

66. Выделение номеров для доступа к информационно-справочным службам осуществляется в соответствии с системой и планом нумерации, утверждаемым уполномоченным органом в сфере телекоммуникаций.

67. Основными задачами информационно-справочных служб являются:

а) выдача пользователям справок:

о номерах телефонов местных сетей телекоммуникаций (в том числе квартирных телефонов коллективного и индивидуального пользования, телефонов организаций, учреждений и предприятий);

о номерах телефонов организаций, оказывающих дополнительные услуги телефонной связи;

о номерах телефонов бюро ремонта телефонных узлов местных сетей телекоммуникаций;

б) создание адресных, учрежденческих, ручных и электронных картотек и своевременное внесение в них всех изменений, связанных с реконструкцией местных сетей телекоммуникаций;

в) подготовка телефонных справочников.

68. Оператор (провайдер) создает систему информационно-справочных служб в целях предоставления абонентам информации, связанной с оказанием услуг сети передачи данных.

Следующие сведения должны предоставляться оператором (провайдером) без всяких ограничений в течении 24 часов по запросу абонента:

об оказываемых услугах сети передачи данных;

о тарифах на услуги доступа к сети передачи данных;

абоненту о состоянии его лицевого счета и о задолженности по оплате услуг сети передачи данных, включая информацию о полученных абонентом услугах: времени, скорости передачи данных, объеме полученной и (или) переданной информации, а также остатке трафика в тарифах с лимитированным трафиком;

о технических неисправностях.

69. В соответствии с направлениями деятельности и задачами операторов (провайдеров) информационно-справочными службами может предоставляться и другая информация, исходя из технических возможностей операторов (провайдеров).

70. Операторы (провайдеры) выполняют следующие функции при предоставлении информационных услуг:

производственный контроль за качеством выдаваемой информации;

ведение первичного учета и отчетности по установленным формам;

расстановка кадров с учетом многосменного графика работ;

обучение и повышение квалификации кадров;

эксплуатация и ведение справочных картотек;

взаимодействие с телефонными узлами местных сетей телекоммуникаций с целью получения информации для корректировки справочных картотек;

эксплуатация технических средств в соответствии с правилами и инструкциями по эксплуатации;

проведение мероприятий по научной организации труда, охране труда и технике безопасности.

71. Информационно-справочная служба местных сетей телекоммуникаций организуется на базе специальной аппаратуры справочной службы, в состав которой входит коммутационное оборудование, столы телефонистов, картотечное оборудование, пульта диспетчера и производственного контроля.

72. Информационно-справочные службы должны своевременно обновлять свою базу данных с занесением данных об изменениях названий городов, районов, улиц адресов организаций и т. п.

73. При поступлении вызова оператор-телефонист должен немедленно и четко назвать свой личный номер (например, «пятый», «тридцать восьмой» и т. д.). Если пользователь не ответит, повторить: «Отвечает справочная». Не получив ответа вторично, оператор-телефонист имеет право дать отбой. Не разрешается говорить «Да», «Слушаю», «Алло» и пр.

74. Оператор-телефонист должен ясно и четко выдавать требуемую информацию, не повышая голоса, чтобы не мешать работающему рядом оператор-телефонисту.

75. Оператор-телефонист вправе дать отбой только после того, как пользователь правильно повторит данную ему информацию. Если пользователь повторил информацию неправильно, оператор-телефонист обязан повторить ее.

76. Оператор-телефонист должен по первому требованию повторить пользователю свой личный номер.

77. Оператор-телефонист должен быть вежлив с пользователями, не делать никаких замечаний и не вступать с ним в пререкания.

78. В случае жалоб пользователей оператор-телефонист обязан немедленно соединить их со старшим оператор-телефонистом.

79. Оператор-телефонист должен хорошо знать справочный материал, принципы построения картотеки и расположения в ней справочного материала. Оператор-телефонист должен знать наизусть все номера спецслужб (101, 102, 103, 104, 1050).

80. Если оператор-телефонист затрудняется в выдаче справки, он обязан обратиться к старшему оператор-телефонисту, сказав пользователю: «Подождите, пожалуйста». Получив разъяснения старшего оператор-телефониста, обслуживает ожидающего пользователя. Категорически запрещается обращаться за справками к рядом работающему оператор-телефонисту.

81. Оператор-телефонист должен внимательно вслушиваться в запрос пользователя и в случае необходимости просить повторить запрос: «Повторите, пожалуйста, справку» или «Пожалуйста, повторите яснее». Если после вторичного запроса оператор-телефонист почти или совсем не слышит пользователя, он должен сказать: «Вас не слышно, прошу перезвонить».

82. В случае если пользователь неточно сформулировал запрос, то оператор-телефонист вправе вежливо попросить пользователя уточнить, какая именно информация ему нужна, и после этого снова предоставить справочную.

83. В случае если пользователь просит выдать информацию, которая не относится к данной службе, то следует назвать ему номера телефонов соответствующих информационно-справочных служб.

84. При выдаче информации о номерах телефонов пятизначный номер телефона оператор-телефонист должен произносить так: отдельно одну цифру и остальные четыре цифры сдвоено. Например, 5-44-32 — пять, сорок четыре, тридцать два. Семизначный номер телефона произносится так: три цифры слитно и четыре цифры сдвоено. Например: 71 278-34-23 — семь один, два семь восемь, тридцать четыре, двадцать три (цифры с 50 до 99 включительно произносятся с подразделением на цифры: 2-75-58 — два, семь пять, пять восемь).

85. В случае если пользователь желает заявить о повреждении телефона, но набрал номер несоответствующей службы, оператор-телефонист обязан спросить, какой номер телефона поврежден, и сообщить пользователю номер соответствующего автоматизированного бюро ремонта телефонного узла связи.

86. Оператор-телефонист обязан соединить пользователя со старшим оператор-телефонистом в случаях, когда:

оператор-телефонист не понимает вопроса пользователя;

оператор-телефонист не может найти в справочном материале требующейся пользователю информации;

пользователь обращается с жалобой;

заданный пользователем вопрос не входит в компетенцию справочной службы.

87. Оператор-телефонист информационно-справочной службы имеет право отказать в справке в случаях, если:

не указывается полное, сокращенное или условное название учреждения, организации;

не названы инициалы или адрес абонента квартирного телефона индивидуального пользования, а в справочном материале много однофамильцев;

не указан точный адрес, по которому установлен квартирный телефон коллективного пользования;

в справочном материале нет запрашиваемой информации;

пользователь просит дать ему более двух справок по справочной, при этом оператор-телефонист должен сказать пользователю, чтобы он вторично вызвал справочную службу.

#### **§4. Установка и обслуживание аппаратуры охранной сигнализации на телефонных сетях**

88. Установка и организация обслуживания аппаратуры охранной сигнализации на телефонных сетях осуществляется уполномоченными органами (далее - служба охраны) в порядке, установленном законодательством.

89. Объектами охраны являются предприятия, организации, учреждения, квартиры, принадлежащие юридическим и физическим лицам.

90. При проектировании и реконструкции телефонных станций необходимо оборудовать полевую аппаратную в соответствии с нормами технологического проектирования в кроссе и вблизи кросса для размещения аппаратуры охранной сигнализации, с учетом местных условий.

В телефонных станциях малой емкости, организованных волоконно-оптическими линиями связи, оборудование охранной сигнализации устанавливается в отдельных шкафах.

91. Работы по кроссировке абонентских линий в рамках систем передачи сообщений в составе системы охранной сигнализации будут осуществляться в течение 5 дней за счет телефонных сетей.

Кроссировки от защитных полос и станционных рамок кросса до рамок охранной сигнализации обслуживаются работниками сетей телекоммуникаций.

92. Подключение оконечных устройств системы передачи извещений к телефонным розеткам абонентских линий на охраняемых объектах осуществляется службой безопасности.

93. Специалистам службы охраны, занятым эксплуатационным обслуживанием аппаратуры системы передачи извещений, администрацией телефонных сетей выдаются специальные пропуска или разрешения для входа в помещения телефонных станций, где установлена аппаратура системы передачи извещений.

94. В вечернее и ночное время, праздничные и выходные дни персонал службы охраны допускается в указанные помещения с разрешения диспетчера телефонных сетей.

Работники телефонных сетей обеспечивают контроль за выполнением работ персоналом службы охраны. Все работы, проводимые персоналом службы охраны, должны фиксироваться в специальном журнале.

95. На абонентских карточках абонентов, телефонные линии которых используются для целей охраны, должна быть сделана пометка охрана пультом и указаны номера рамок и штифтов сигнализации.

96. Абонентские линии объектов в период нахождения их под охраной проверяются из кросса только по заявкам службы охраны. При поступлении заявок на проверку от других лиц указанные линии проверяются только по разрешению службы охраны после выключения охранной сигнализации.

97. Одна из клемм распределительных шкафов, коробок и боксов и штифты громполос (кроме стрипсов), используемые для охранной сигнализации, должны маркироваться краской работниками телефонных сетей.

98. При проведении ремонтных и профилактических работ в кроссах телефонных станций и на линиях, перепайке и переключении кабелей (на станционных и линейных сооружениях) работникам телефонных сетей не разрешается производить переполюсовку маркированных проводов телефонных линий, а также использовать их для служебной связи.

99. Работники телефонной сети предупреждают службу охраны о проведении планово-профилактических работ на линиях, используемых для охранной сигнализации, за три дня до начала работ, при проведении срочных (внеплановых) работ — непосредственно перед началом этих работ.

100. По заявке службы охраны телефонные сети выполняют в 15-дневный срок измерения параметров линий связи. При необходимости в измерениях участвуют специалисты службы охраны. Телефонные сети обеспечивают приведение параметров линий к установленным нормам или осуществляют замену линий.

101. При нарушении действия телефонной связи по причине, которая может быть связана с наличием охранной сигнализации, работники телефонных сетей сообщают об этом в службу охраны и совместно с персоналом службы охраны в течение не более 2 часов определяют причину неисправности и принимают меры к ее устранению.

При нарушении действия телефонной связи из-за неисправности охранной сигнализации свыше 3 часов работники телефонных сетей отключают охранную сигнализацию от телефонной линии.

102. При повреждении или ремонте кабелей, в которых имеются прямые провода, соединяющие пульты централизованного наблюдения и телефонную станцию, телефонной сетью в течении 3 часов дается обходная связь при наличии технической возможности. При отсутствии такой возможности повреждения устраняются в установленные сроки, с уведомлением управления охраны.

Повреждения абонентских телефонных линий, используемых для охранной сигнализации, устраняются работниками телефонной сети в первую очередь.

103. Переподключение абонентских линий, включение телефонов по спаренной схеме и приостановление работы охранной сигнализации, замена телефонов производится телефонными сетями с предварительным письменным уведомлением руководства службы

охраны. Установочная плата за подключение аппаратуры охранной сигнализации после выполнения этих работ не взимается.

104. За использование телефонных линий для охранной сигнализации со службы охраны взимается установочная и абонентская плата в соответствии с действующим прейскурантом.

105. При отключении телефонов объектов, подключенных к службе охраны, или при отстранении абонента от услуги связи из-за нарушения настоящих Правил, сотрудники кросса предупреждают службу охраны.

## **§5. Оказание услуг телеграфной связи**

106. Операторы предоставляют следующие услуги телеграфной связи:

прием, передача телеграмм;

ведение переговоров по сети абонентского телеграфа;

ведение переговоров по сети «телекс»;

предоставление телеграфных каналов в арендное пользование;

другие услуги в соответствии с законодательством.

107. При пользовании телеграфной связью установлены следующие виды телеграмм:

«с уведомлением о вручении»;

«с доставкой «почтой заказное»;

«с доставкой в срок, указанный отправителем»;

«с доставкой на художественном бланке»;

«заверенная»;

«с оплаченным ответом»;

«схемная»;

«криптограмма»;

«криптограмма на перфоленте».

108. Телеграммы в зависимости от обработки разделяются на следующие категории:

обыкновенная;

срочная;

вне категории;

внеочередные;

высшие правительственные;

правительственные.

Обработка телеграмм осуществляется по их категориям.

109. Абсолютный приоритет в обработке предоставляется телеграммам с сообщениями, касающимися безопасности человеческой жизни на море, на земле, в воздухе и в космическом пространстве, а также с сообщениями о проведении оборонных и правоохранительных мероприятий, крупных авариях, катастрофах, об эпидемиях.

110. К «обыкновенным» относятся телеграммы, не имеющие отметок категории.

111. К категории «срочных» относятся телеграммы, оплачиваемые по срочному тарифу.

112. К телеграммам «вне категории» относятся телеграммы с отметками: «Воздух», «Ракета», «Мобилизационная», «Самолет».

113. К «внеочередным» относятся телеграммы с отметками «Авария», «Шторм», «Авиа».

«Авария» — с сообщениями о происшествиях и состоянии средств связи, о крушениях, авариях в воздушном и речном флотах, на железных дорогах и автотранспорте, на промышленных предприятиях.

«Шторм» — с предупреждением для воздушного и речного флотов, железнодорожного и автомобильного транспорта об опасных явлениях погоды (ураган, буря, туман и т. д.), а также о стихийных бедствиях (землетрясение, наводнение, лесной пожар и пр.).

«Авиа» — с сообщениями о вылете, прибытии и вынужденных посадках самолетов, а также со сведениями о погоде.

Право на выпуск телеграмм «Высшие правительственные» и «правительственные» осуществляют должностные лица в соответствии с перечнем, утверждаемым Кабинетом Министров Республики Узбекистан.

114. При отправлении телеграммы «с уведомлением о вручении» отправитель получает уведомление о вручении телеграммы в месте назначения в течение 24 часов, а для телеграмм, адресованных в пункты, где работа телеграфа осуществляется сеансами по расписанию, в течение 48 часов с момента приёма телеграммы.

115. Телеграммы «с оплаченным ответом» обеспечивают оплаченный ответ адресата отправителю в объёме информации, оплаченной отправителем.

Телеграммы видов, «с уведомлением о вручении», «с оплаченным ответом», и «переводная от банков» принимаются только в пределах Республики Узбекистан.

116. Телеграммы «с доставкой «почтой заказное» адресуются в населенные пункты, где нет предприятий связи, и доставка таких телеграмм адресату производится нарочным, что удлиняет сроки прохождения.

117. Телеграммы «с доставкой в срок, указанный отправителем» обеспечивают вручение телеграммы адресату в срок, указанный отправителем и принимаются предприятиями связи не менее, чем за сутки до срока вручения, для отправления в страны Содружество Независимых Государств, областные и районные центры Республики.

118. По желанию отправителя телеграммы «с доставкой на художественных бланках» принимаются с доставкой адресатам на художественных бланках. Адресовать такие телеграммы можно только в пункты, имеющие телеграфную связь.

119. При отправлении телеграммы «заверенная» предприятие связи может заверить какой-либо факт, сообщаемый в телеграмме, подпись отправителя или доверенность, пересылаемую в телеграмме.

Потребитель должен предъявить официальную справку, удостоверение или другой документ, подтверждающий факт, сообщаемый в телеграмме.

Заверенные телеграммы оформляются в соответствии с установленным порядком.

120. Телеграммы «схемные» обеспечивают передачу одного и того же текста в различные телеграфные пункты по заранее составленной, зарегистрированной и введенной предприятием связи схеме. Право подачи схемных телеграмм предоставлено юридическим лицам.



121. Адресование всех видов телеграфной корреспонденции осуществляется в соответствии с Законом «О государственном языке Республики Узбекистан».

Межгосударственная информация и отправления обрабатываются на языках, определяемых двухсторонними соглашениями, а также положениями международных соглашений и договоров.

Адрес телеграммы должен быть написан:

на государственном или русском языке при адресовании корреспонденции в пределах Республики Узбекистан, а в Республику Каракалпакстан, кроме того, на каракалпакском языке;

на русском или языке страны назначения — при адресовании в Содружество Независимых Государств;

на языке страны назначения — при адресовании в страны дальнего зарубежья, буквами латинского алфавита.

122. Телеграммы могут быть написаны на открытом (общепринятом) или условном (кодированном) языке. Телеграмма считается написанной на открытом (общепринятом) языке, если запись сделана на государственном языке республики или на русском языке, включает в себя заводские, торговые знаки и марки, изображенные буквами и цифрами, статистические или иные сводки, состоящие из одних цифр.

123. Не подлежат приему телеграммы, содержащие непристойные, бранные и оскорбляющие человеческое достоинство слова, текст, направленный против безопасности и государственных интересов Республики Узбекистан, а также телеграммы с указанием лишь адреса (без текста).

124. Предоставление услуг телеграфной связи потребителям на территории Республики производится с указанием местного времени.

125. Прием телеграмм на предприятиях связи производится в соответствии с установленным режимом работы.

126. Предприятия связи обязаны обеспечивать культуру обслуживания потребителей, тайну телеграфных сообщений.

127. Станции абонентского телеграфа на телеграфной сети и сети Телекс предоставляют потребителям возможность ведения прямых переговоров и передачи информации между предприятиями и организациями, включенными в сеть абонентского телеграфа и сеть телекс. Включение абонентских установок потребителей в станции абонентского телеграфа и международную сеть Телекс оформляется специальными договорами, заключенными между Потребителями и предприятиями связи.

128. Телеграфные каналы предоставляются в арендное пользование на условиях договора между предприятием связи и потребителем. Порядок предоставления телеграфных каналов в аренду определяется законодательством.

129. По желанию Потребителя предприятием связи могут быть оказаны следующие дополнительные услуги телеграфной связи:

а) по устным заявлениям потребителя:

аннулирование поданной телеграммы или изменение ее адреса до начала передачи телеграммы;

получение подтверждения о вручении телеграммы адресату в течение 2 месяцев со дня ее вручения (в пределах Республики Узбекистан);

сохранение телеграммы с адресом «до востребования» в течение месяца сверх установленного месячного срока;

получение засвидетельствованной копии телеграммы в течение 2 месяцев со дня подачи телеграммы;

б) По письменным заявлениям потребителя:

досылка или доставка телеграммы по другому адресу;

оставление телеграммы в почтовых ящиках и абонентских шкафах;

выдачу отправителям и адресатам всякого рода справок об их телеграммах, в том числе об адресах отправителей телеграмм, оплата согласно тарифа.

130. Предприятия связи оказывают и другие услуги, которые не противоречат действующим Правилам и могут быть практически выполнены.

## **§6. Оказание услуг сети передачи данных, в том числе Интернет**

131. Перечень услуг сети передачи данных должен быть определен в договоре оказания услуг сети передачи данных, заключенном между оператором или провайдером и абонентом услуг сети передачи данных.

132. По сетям передачи данных могут быть предоставлены следующие виды услуг сети передачи данных:

доступ к сети передачи данных (по различным стандартам), транзит трафика, а также доступ к международным сетям передачи данных, включая Интернет;

доступ к информационным ресурсам и информационным системам в реальном времени;

прием и передача электронных сообщений (в том числе электронная почта);

криптографическая и иная защита конфиденциальной информации;

выделение подсети;

регистрация и поддержание домена и системы доменных имен;

выделение и поддержка IP-адреса;

IP-телефония и IP-телевидение (IPTV);

услуги хостинга.

Оператор или провайдер может также предоставлять другие услуги сети передачи данных в соответствии с законодательством.

133. Организатор услуги Wi-Fi может оказать услуги на безвозмездной или возмездной (платной) основе ограниченному кругу пользователей. Условия определения ограниченного круга пользователей устанавливаются организатором услуги Wi-Fi. При оказании услуги Wi-Fi продолжительность действия сессии не должна превышать 24 часа.

134. Организация на своей территории услуги Wi-Fi на безвозмездной основе может осуществляться на основании аппаратно-программных средств оператора или провайдера в соответствии с договором, заключенным с оператором или провайдером.

135. Организатор услуги Wi-Fi обязан:

совместно с оператором, провайдером принять аппаратно-технические меры по идентификации личности пользователей, а также по организации учета используемых веб-ресурсов (log-файлов) в определенном законодательством порядке;

совместно с оператором, провайдером предпринимать действия, направленные на обеспечение защиты информационных ресурсов, недопущение распространения информации, содержащей призывы к насильственному изменению конституционного строя, территориального единства Республики Узбекистан, пропаганду войны, насилия и терроризма, а также идей религиозного экстремизма, сепаратизма и фундаментализма, разжигание национальной, расовой, этнической или религиозной розни, а также порнографии и другой информации, запрещенной к распространению законодательством.

136. В случае оказания услуги Wi-Fi абонентом — юридическим лицом, в договоре, заключаемым между абонентом — юридическим лицом и оператором или провайдером должны быть указаны данные о предоставлении услуги Wi-Fi пользователям, а также определены меры, предпринимаемые по идентификации личности пользователей.

137. Идентификация личности пользователей может осуществляться по номеру мобильного телефона или на основании других регистрационных данных (авиабилетов, железнодорожных билетов, данные по регистрации в гостинице и другие тому подобные сведения), а также посредством Push-уведомлений (короткое сообщение, отображаемое на экране устройства абонента).

При идентификации пользователя по номеру мобильного телефона на мобильный телефонный номер пользователя посредством SMS-сообщения направляется одноразовый пароль (OTP — One Time Password) и пользователь аутентифицируется. При этом срок активности одноразового пароля (OTP — One Time Password) должен быть ограниченным (не более 10 минут).

138. Оператор (провайдер) в соответствии с Законом «О защите прав потребителей» должен своевременно предоставлять абонентам необходимые, достоверные и понятные сведения об услугах передачи данных, оказываемых им самим.

Оператором (провайдером) должны быть представлены абоненту следующие данные:

наименование оператора (провайдера), его почтовый адрес, наименование его филиалов, взаимодействующих с пользователями и абонентами, место их расположения, график работы и контактные телефоны;

номер и срок действия лицензии, выданной оператору (провайдер);

порядок и условия оказания услуг сети передачи данных;

используемые абонентские интерфейсы и протоколы передачи данных;

ограничения при оказании услуг сети передачи данных;

тарифные планы;

льготы или скидки при предоставлении услуг доступа к сети передачи данных в рамках определенного тарифного плана, маркетинговых кампаний или в период акций;

перечень платных и бесплатных услуг доступа к сети передачи данных;

сроки и формы оплаты услуг сети передачи данных;

порядок рассмотрения заявлений и жалоб абонентов;

телефонные номера справочной службы и службы технической поддержки (при наличии);

сведения о системе информационно-справочного обслуживания;

сведения о зоне обслуживания, в пределах которой обеспечивается наличие технической возможности предоставления услуг сети передачи данных.

139. В договоре, заключаемом между оператором (провайдер) и абонентом должны быть обязательно указаны следующие данные:

- дата и место заключения договора;
- наименование оператора (провайдер);
- реквизиты расчетного счета оператора (провайдера);
- реквизиты выданной оператору (провайдеру) лицензии;
- срок действия договора;
- сведения об абоненте;
- форма и порядок расчета;
- права, обязанности и ответственность сторон;
- тарифный план, стоимость услуг;
- сроки устранения повреждений;

качественные показатели (максимальная скорость передачи данных, минимальная гарантированная скорость передачи данных, максимальное время задержки передачи данных);

- форс-мажор;
- перечень оказываемых услуг (при необходимости).

Договор может также содержать иную информацию в соответствии с законодательством, по соглашению сторон.

140. После заключения договора оператор, провайдер, в зависимости от способа подключения, сообщает абоненту необходимые параметры для подключения (IP-адрес и другие адресные реквизиты), инструктирует о порядке подключения и работы в сети, рекомендует необходимое окончательное оборудование пользователя (компьютер, модем, факс) и необходимое программное обеспечение.

141. Оператор (провайдер) создает систему информационно-справочных служб в целях предоставления абонентам информации, связанной с оказанием услуг сети передачи данных.

Следующие сведения должны предоставляться оператором (провайдером) без всяких ограничений в течении 24 часов по запросу абонента:

- об оказываемых услугах сети передачи данных;
- о тарифах на услуги доступа к сети передачи данных;
- абоненту о состоянии его лицевого счета и о задолженности по оплате услуг сети передачи данных, включая информацию о полученных абонентом услугах: времени, скорости передачи данных, объеме полученной и (или) переданной информации, а также остатке трафика в тарифах с лимитированным трафиком;
- о технических неисправностях.

## **§7. Предоставление услуг Интернет в общественных пунктах пользования**

142. Интернет-провайдер общественного пункта пользования может предоставлять следующие услуги:

- а) доступ к сети Интернет;
- б) консультации по вопросам подключения к сети Интернет и использования ресурсов сети;

в) передача файлов с компьютера интернет-провайдера общественного пункта пользования на компьютер пользователя.

Интернет-провайдером общественного пункта пользования могут оказываться и другие услуги, не запрещенные законодательством.

143. Тарифы на предоставляемые услуги устанавливаются интернет-провайдером общественного пункта пользования самостоятельно.

## **§8. Предоставление услуг мобильной связи**

144. Перечень услуг мобильной связи, оказываемых оператором (провайдером) абонентам, определяется оператором с учетом технических возможностей сети мобильной связи, принадлежащей оператору (провайдер).

145. Услуги мобильной связи, оказываемые абонентам, должны соответствовать условиям договора, а также информации оператора (провайдера) об услугах.

146. Оператор (провайдер) обязан обеспечивать абоненту возможность пользования услугами мобильной связи в зоне обслуживания круглосуточно.

147. Оператор (провайдер) обязан создать систему информационно-справочных служб и оказывать платные и бесплатные информационно-справочные услуги.

Оператор или провайдер должен предоставлять бесплатные звонки в свою информационную службу внутри сети.

148. Оператор (провайдер) самостоятельно определяет перечень платных информационно-справочных услуг.

149. Оператор (провайдер) 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 случае взимания платы за некоторые платные услуги без предварительного уведомления абонентов о факте оплаты услуг, это действие приравнивается к плате, взимаемой за услуги, которые не были предоставлены.

В случаях изменения тарифов, порядка предоставления услуг, формы и порядка расчетов оператор (провайдер) 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 и необходимости переноса арендованных телекоммуникационных сооружений по запросу третьей стороны, оператор (провайдер) обязан информировать абонентов об этом, а также о предполагаемых сроках возобновления оказания услуг через средства массовой информации или любым другим способом, выбранным оператором.

## **§9. Организация и предоставление услуги роуминга**

150. Услуга национального роуминга мобильной связи предоставляется в пользование юридическим и физическим лицам — абонентам местных операторов (провайдеров) при их нахождении на территории Республики Узбекистан за пределами

зоны обслуживания местного оператора (провайдера) в зоне обслуживания обслуживающих операторов (провайдеров).

151. Услуга международного роуминга мобильной связи предоставляется в пользование юридическим и физическим лицам — абонентам местных операторов при их нахождении за пределами территории Республики Узбекистан в зоне обслуживания зарубежных операторов — роуминг-партнеров, и юридическим и физическим лицам, абонентам зарубежных операторов — роуминг-партнеров при их нахождении на территории Республики Узбекистан в зоне обслуживания местных операторов.

152. Услуги национального и международного роуминга осуществляются, как правило, автоматически.

При невозможности организации автоматического роуминга допускается организация «механического» или «пластикового» роуминга.

Технологический роуминг в сети одного оператора (предоставление телекоммуникационных услуг оператором мобильной связи абоненту, зарегистрированному в одном регионе одной страны, в другом регионе той же страны) не считается услугой роуминга.

153. При организации автоматического роуминга должны использоваться соответствующие протоколы и спецификации систем сигнализации, принятые в сетях телекоммуникаций Республики Узбекистан.

154. Предоставление услуги роуминга осуществляется на основе договора о роуминге между операторами (провайдерами) мобильной связи.

155. Договор на организацию и предоставление международного роуминга заключается между операторами (провайдерами) мобильной связи Республики Узбекистан и зарубежными операторами, а национального роуминга - между операторами (провайдерами) мобильной связи Республики Узбекистан.

156. Договор о роуминге между операторами (провайдерами) мобильной связи оформляется и регистрируется в установленном законодательством порядке.

157. Срок действия Договора о роуминге на предоставление роуминга не должен превышать срока действия лицензии оператора (провайдера).

158. Договор о роуминге между местным оператором (провайдером) и иностранным оператором заключается в соответствии с нормами международного права и действующего законодательства Республики Узбекистан.

159. Местный оператор (провайдер) при заключении Договора с абонентом на предоставление услуг мобильной связи обязан информировать его об условиях предоставления роуминга.

160. Обслуживающий оператор (провайдер) должен предоставить абоненту перечень услуг, определенный его договорными отношениями с местным оператором.

161. Местный оператор (провайдер) не несет ответственности за предоставление роуминга обслуживающим оператором без идентификации подлинности роумера.

162. Оплата за услугу роуминга абонентом производится местному оператору в соответствии с условиями Договора на предоставление услуги мобильной связи, заключенного между ними.

163. Споры между местными операторами (провайдерами), возникшие при предоставлении услуги национального роуминга, разрешаются судом в соответствии с законодательством Республики Узбекистан.

164. Споры между местным оператором (провайдером) и зарубежным оператором (или системообразующим роуминг-партнером), возникшие при предоставлении услуги международного роуминга, разрешаются в соответствии с законодательством Республики Узбекистан и нормами международного права.

165. Местный и обслуживающий операторы (провайдеры) при организации роуминга обязаны соблюдать требования по обеспечению информационной безопасности.

166. Ввоз абонентских терминалов роумеров-визитеров на территорию Республики Узбекистан регламентируется действующим законодательством Республики Узбекистан.

#### **§10. Оказание услуги переноса абонентского номера в сетях мобильной связи**

167. Услуга по переносу абонентского номера для абонента предоставляется операторами (провайдерами) мобильной связи.

168. Перенос абонентского номера предоставляется абоненту не чаще одного раза в 30 календарных дней.

169. Переносимыми номерами могут быть только номера, выделенные для операторов мобильной связи.

Изменения формата набора номера вследствие переносимости номера недопустимо.

170. Запрещается перенос номеров, используемых для предоставления услуг фиксированной телефонной связи, на сети мобильной связи и наоборот.

171. Оператор ЦБПН осуществляет автоматизацию и координацию процессов сбора, обработки, хранения и передачи информации, предоставляемой операторами (провайдерами) мобильной связи для обеспечения переноса абонентского номера.

172. Обмен информации, касающейся процесса переноса, изменения сведений о перенесенных абонентских номерах, приостановления услуги переноса абонентского номера и возвращения перенесенного абонентского номера первичному оператору проводится через оператора ЦБПН.

173. Формирование, ведение, функционирование и сопровождение ЦБПН, в том числе сбор, хранение, обработка, передача информации и сведений, содержащихся в ней, а также предоставление доступа к ЦБПН обеспечивается оператором ЦБПН с соблюдением требований Закона «О персональных данных» Республики Узбекистан.

174. Информация об абонентских номерах сетей мобильной связи и другие сведения, необходимые для осуществления процесса переноса абонентского номера, предоставляются операторами (провайдерами) мобильной связи оператору ЦБПН с соблюдением требований Закона «О персональных данных» Республики Узбекистан.

175. Доступ операторов (провайдеров) мобильной связи к ЦБПН осуществляется согласно договору, заключенному между оператором ЦБПН и операторами (провайдерами) мобильной связи.

176. В ЦБПН хранится и (или) обрабатывается информация:

о перенесенных абонентских номерах, которые сохраняются за абонентами при заключении новых договоров об оказании услуг мобильной связи с другими операторами (провайдерами) мобильной связи;

о дате и времени переноса абонентского номера;

о нумерации, выделенной в установленном порядке операторам мобильной связи, с указанием принадлежности ресурса нумерации оператору мобильной связи.

177. В целях обеспечения функционирования и сопровождения ЦБПН оператор ЦБПН осуществляет следующие мероприятия:

а) обеспечение круглосуточного функционирования ЦБПН;

б) сбор, хранение и обработка информации, поступающей от операторов (провайдеров) мобильной связи;

в) обеспечение защиты информации, содержащейся в ЦБПН;

г) предоставление операторам связи доступа к информации, содержащейся в ЦБПН, необходимой для осуществления переноса абонентского номера и осуществления правильной маршрутизации.

178. Защита информации, содержащейся в ЦБПН, а также доступ к ней обеспечиваются с соблюдением требований, установленных законодательством.

179. Заявка на перенос абонентского номера в мобильных сетях связи (далее - заявка) принимается от абонента:

а) в явочном порядке в пункте обслуживания клиентов офиса реципиента, с предъявлением документа, удостоверяющего личность.

б) в электронном виде на официальном сайте реципиента, с введением данных документа, удостоверяющего личность абонента;

в) в электронном виде посредством мобильного приложения, с получением от абонента данных документа, удостоверяющего личность.

В случае, если с момента заключения договора об оказании услуг мобильной связи с донором у абонента произошли изменения в персональных данных абонента (изменение фамилии, замена паспорта и т.п.), перед подачей заявки реципиенту, необходимо перезаключить договор с донором.

180. Перенос абонентских номеров в сетях мобильной связи обеспечивается операторами (провайдерами) мобильной связи на основании заявки от абонента в течение не более 8 рабочих часов.

181. Реципиент:

принимает заявку от абонента;

проверяет правильность заполнения заявки, регистрирует ее и отправляет запрос в ЦБПН или подтверждает, что заявка была получена ЦБПН через мобильное приложение;

заключает новый договор с абонентом и выдаёт ему новую SIM карту с временным номером из диапазона нумерации, закреплённого за реципиентом, и подключенную на тарифный план, указанный абонентом в заявке.

В случае электронной регистрации абонент информируется о необходимости прибыть в офис оператора (провайдера) для получения SIM-карты и подписания договора. Если реципиент предоставляет абоненту услуги на устройства с поддержкой eSIM, оператор (провайдер) может предложить произвести перенос номера на активный eSIM с возможностью удалённого заключения договора.



182. На момент заключения договора SIM-карта с временным номером активна и абонент может воспользоваться услугами связи реципиента до фактического переноса.

В случае отказа в переносе, абонент может продолжить пользоваться услугами связи реципиента посредством выданной ему SIM-карты. При повторной подаче заявки на перенос абонентского номера к этому же реципиенту заключение нового договора об оказании услуг связи не требуется.

183. Запрос в ЦБПН от реципиента на перенос абонентского номера содержит следующие сведения:

а) для физических лиц:

паспортные данные абонента (тип документа, серия и номер, ПИНФЛ, дата выдачи и кем выдан документ);

абонентский номер;

б) для юридических лиц:

ИНН организации;

абонентский номер или перечень абонентских номеров;

указание о выборе полного или частичного переноса абонентских номеров.

При этом выбор полного переноса абонентского номера предусматривает перенос всех абонентских номеров, отраженных абонентом в перечне абонентских номеров. Если по одному из абонентских номеров будет отказ в переносе, то запрос будет считаться отклоненным полностью по всем абонентским номерам, отраженным в перечне.

Выбор частичного переноса абонентского номера предусматривает перенос только части абонентских номеров, отраженных абонентом в перечне абонентских номеров, по которым получено подтверждение донора на перенос. При этом отказ на перенос по одному или нескольким абонентским номерам не является отказом для переноса абонентских номеров из списка, по которым получено подтверждение донора.

184. Оператор ЦБПН при получении запроса от реципиента на перенос абонентского номера выполняет проверку соблюдения условий:

корректность заполнения запроса в ЦБПН реципиентом на перенос абонентского номера в сетях мобильной связи. При этом под корректностью понимается правильность и точность заполнения запроса согласно заявке. В случае невыполнении данного условия, оператор ЦБПН отклоняет заявку, информируя об этом реципиента. Реципиент устраняет недостатки и направляет новый запрос оператору ЦБПН;

подтверждение возможности переноса абонентского номера - с момента последнего переноса прошло не менее 30 календарных дней, за исключением случаев ошибочных переносов;

отсутствие активных заявок на перенос абонентского номера.

В случае невыполнения условий третьего и четвертого абзацев данного пункта, направляет реципиенту уведомление об отказе на перенос абонентского номера, о чем реципиент информирует абонента путем направления SMS-сообщения на SIM карту с временным номером, с указанием причины отказа.

185. В случае принятия запроса от реципиента на перенос абонентского номера, оператор ЦБПН направляет запрос о переносе абонентского номера донору и уведомление реципиенту о принятии заявки, для дальнейшего рассмотрения.

186. Донор при получении запроса от оператора ЦБПН на перенос абонентского номера выполняет проверку соблюдения условий:

достоверность персональных данных абонента. При этом под достоверностью понимается совпадение персональных данных, поступивших в запросе от ЦБПН, с данными, указанными в договоре об оказании услуг мобильной связи между донором и абонентом;

отсутствие задолженностей у абонента на момент проверки донором по договору об оказании услуг связи, заключенному с донором, исключая услуги «роуминг»;

отсутствие у абонента обязательств по договору перед донором.

При этом, в случае невыполнения хотя бы одного из условий, донор направляет оператору ЦБПН обоснованное уведомление об отказе на перенос абонентского номера, о чем оператор ЦБПН уведомляет реципиента, а реципиент, в свою очередь, информирует абонента об отказе в переносе абонентского номера, с указанием причины отказа, путем направления SMS-сообщения на SIM карту с временным номером.

187. Срок рассмотрения заявки донором отсчитывается с момента получения запроса от оператора ЦБПН и составляет не более 3 рабочих часов. В случае превышения выделенного срока ЦБПН автоматически уведомляет реципиента и донора о возможности переноса абонентского номера, ЦБПН регистрирует нарушение за донором, который своевременно не подтвердил заявку.

188. Подтверждение донором того, что абонентский номер может быть передан оператору ЦБПН, является основанием для расторжения договора на оказание услуг мобильной связи

189. После получения от донора уведомления о возможности переноса абонентского номера, оператор ЦБПН направляет реципиенту и донору уведомления о начале технического переноса абонентского номера, а реципиент в свою очередь информирует об этом абонента путем направления SMS-сообщения на SIM карту с временным номером.

190. После получения уведомления о начале технического переноса абонентского номера от оператора ЦБПН:

реципиент выполняет необходимые действия по включению абонентского номера в свою базу данных, включая биллинговые системы и базы данных идентификации абонентов, а так же производит замену временного номера на SIM-карте на номер, указанный абонентом в заявке как переносимый, и направляет оператору ЦБПН уведомление о завершении работ по регистрации абонентского номера в своей сети;

донор проводит необходимые работы по удалению абонентского номера из своей биллинговой системы и направляет уведомление оператору ЦБПН о деактивации абонента.

191. Оператор ЦБПН, после получения уведомлений от донора о деактивации номера и от реципиента - о регистрации абонентского номера, вносит данные о переносе абонентского номера в ЦБПН, и уведомляет всех операторов (провайдеров) телекоммуникаций о необходимости изменения маршрутизации по перенесенному абонентскому номеру.

В случае превышения выделенного срока ЦБПН регистрирует нарушение за оператором (провайдером), который своевременно не подтвердил изменение

маршрутизации. Такая информация о нарушении регистрируется в базе ЦБПН для дальнейшего информирования уполномоченного органа.

192. Операторы телекоммуникаций после получения уведомления от ЦБПН выполняют изменения в маршрутизации по перенесенному абонентскому номеру и направляют подтверждение оператору ЦБПН о завершении работ на своих сетях.

193. Оператор ЦБПН после получения подтверждения от операторов (провайдеров) телекоммуникаций об изменении маршрутизации по перенесенному абонентскому номеру или в случае превышения выделенного для этой операции срока направляет всем операторам (провайдером) телекоммуникаций уведомление об успешном завершении переноса абонентского номера. В случае превышения выделенного срока ЦБПН регистрирует нарушение за оператором (провайдером), который своевременно не подтвердил изменение маршрутизации. Такая информация о нарушении регистрируется в базе ЦБПН для дальнейшего информирования уполномоченного органа.

194. Реципиент после получения от оператора ЦБПН уведомления об успешном завершении переноса абонентского номера, информирует об этом абонента путем направления SMS-сообщения на SIM карту с перенесённым номером.

195. Отказ абонента от услуг переноса абонентского номера возможен до подтверждения донором запроса о переносе абонентского номера.

196. Процесс переноса абонентского номера ранее перенесенного от одного оператора (провайдера) к другому выполняется по заявке абонента, в последовательности согласно пунктам 183 – 195.

197. Все действия, связанные с процедурами переноса абонентского номера через оператора КРМБ, выполняются с обязательным синхронным подтверждением получения запроса.

198. Для обеспечения маршрутизации соединений на перенесенные абонентские номера в сет000000ях связи применяются технологии:

а) «All Call Query» с использованием локальной базы перенесённых номеров при инициации вызова из мобильных сетей связи;

б) «All Call Query» или «Onward Routing» при инициации вызова из фиксированных сетей связи.

199. Операторы (провайдеры) связи обеспечивают:

формирование, функционирование и сопровождение локальной базы перенесённых номеров, необходимой для обеспечения правильной маршрутизации из своей сети соединений на перенесенные абонентские номера;

предоставление оператору ЦБПН сведений об абонентских номерах, указанных абонентом в заявке;

включение перенесённых абонентских номеров в свой ресурс нумерации и оказание услуг мобильной связи на срок действия заключенного договора в порядке, установленном настоящими Правилами;

передачу донором номера, подлежащего переносу, в сеть другого оператора;

техническую готовность своих сетей для осуществления переноса абонентского номера и надлежащего оказания услуг в собственных сетях по перенесенному абонентскому номеру;

перенос абонентских номеров в сетях мобильной связи, независимо от используемой технологии, вида предоставляемой услуги мобильной связи, метода оплаты услуг связи абонентом;

предоставление населению информации об условиях переноса абонентских номеров в сетях мобильной связи;

возврат перенесённого абонентского номера оператору-донору при расторжении договора между реципиентом и абонентом в установленные сроки.

200. Оператор ЦБПН обеспечивает:

формирование и техническое сопровождение ЦБПН и создание возможностей для операторов (провайдеров) использовать ее ресурсы для переноса номеров абонентов;

взаимодействие между операторами (провайдерами), возникающее в процессе осуществления переноса абонентских номеров;

взаимодействие ЦБПН с локальной базой перенесённых номеров операторов (провайдеров), подключенных к ЦБПН, для актуализации информации (синхронизации данных) о перенесенных абонентских номерах;

внесение информации (обновление информации в процессе процедуры переноса абонентских номеров) о перенесенных абонентских номерах в ЦБПН;

защиту данных о перенесенных абонентских номерах от несанкционированного доступа;

уведомление операторов (провайдеров) о смене оператора (провайдера) мобильной связи, обслуживающего перенесенный абонентский номер.

201. Взаимодействие реципиента и донора, возникающее в процессе переноса абонентских номеров, осуществляется исключительно через оператора ЦБПН.

202. Процесс переноса абонентских номеров в ЦБПН, включая обмен информацией, осуществляется в автоматизированном режиме.

203. Операторы (провайдеры) мобильной связи самостоятельно несут все затраты по обеспечению переноса абонентского номера в собственных сетях, включая затраты на аренду каналов связи, для подключения к ЦБПН и высылку абонентам информационных SMS, предусмотренных процессами переноса.

204. Оплата за использование абонентских номеров операторами (провайдерами) мобильной связи, в том числе и перенесенных, производится оператором (провайдером), оказывающим услуги мобильной связи абоненту.

Размер оплаты абонента за услугу переноса абонентского номера регулируется реципиентом самостоятельно

205. Оплата абонентом услуги переноса абонентского номера является единовременной и осуществляется реципиенту при заключении нового договора об оказании услуг.

206. Процесс взаимодействия и взаиморасчетов операторов (провайдеров) и оператора ЦБПН определяется условиями договора, заключенного между операторами (провайдерами) и оператором ЦБПН.

207. В случае выявления неизрасходованных денежных средств на лицевом счете абонента при переносе абонентского номера в сетях мобильной связи, возврат денежных средств производится на основании заявления абонента в офисе донора согласно

настоящим Правилам и договору об оказании услуг мобильной связи, заключенному с донором.

208. В случае выявления задолженности абонента по перенесенному номеру перед донором за оказанные услуги роуминга, донор имеет право предъявить счёт на оплату за оказанные услуги роуминга, в течение 30 календарных дней с даты переноса абонентского номера в сеть реципиента.

При этом донор направляет запрос реципиенту через оператора ЦБПН с указанием абонентского номера, суммы долга и срока погашения задолженности. Срок погашения задолженности составляет не более 7 рабочих дней.

Оператор ЦБПН, при получении запроса от донора к реципиенту о погашении задолженности абонента перенесенного абонентского номера, проверяет запрос в течение 30 календарных дней, при соблюдении донором регламентного времени, оператор ЦБПН направляет уведомления донору о подтверждении запроса и реципиенту - о необходимости погашения абонентом задолженности по перенесенному абонентскому номеру, в противном случае, оператор ЦБПН направляет донору уведомление об отказе.

Реципиент в течение 15 минут с момента получения от оператора ЦБПН уведомления о погашении абонентом задолженности по перенесенному абонентскому номеру, информирует:

- абонента путем отправки SMS-уведомления о необходимости погашения задолженности донору;
- оператора ЦБПН о времени оповещения абонента.

Оператор ЦБПН фиксирует в ЦБПН начало отсчёта времени, установленного для погашения задолженности абонента, с момента уведомления реципиентом абонента и информирует об этом донора.

В случае неуплаты задолженности абонентом в течение 7 рабочих дней с момента получения уведомления от реципиента, донор направляет оператору ЦБПН запрос на блокировку реципиентом услуг связи для абонента.

Реципиент приостанавливает услуги абоненту с момента получения уведомления от оператора ЦБПН, до полного погашения задолженности абонента перед донором. При этом реципиент периодически направляет абоненту SMS уведомление о необходимости погашения задолженностей.

В случае погашения абонентом задолженности, донор в течение 15 минут направляет оператору ЦБПН уведомление о погашении задолженности и снятии блокировки с абонентского номера, о чем оператор ЦБПН информирует реципиента.

209. При расторжении договора об оказании услуг мобильной связи с реципиентом, перенесенный абонентский номер подлежит возврату первичному оператору в течение 1 рабочего дня.

При этом реципиентом направляется запрос оператору ЦБПН на возврат абонентского номера первичному оператору (далее - запрос).

210. Оператор ЦБПН проверяет допустимость возврата абонентского номера:
- принадлежность номера реципиенту;
  - наличие или отсутствие активного процесса переноса номера;
  - корректность заполнения формата запроса на возврат номера.

211. В случае подтверждения запроса оператор ЦБПН отправляет реципиенту и первичному оператору уведомление о возврате номера, при этом параллельно уведомляя операторов (провайдеров) об изменении конфигурации в сети и необходимости изменения маршрутизации.

212. Первичный оператор уведомляет реципиента через оператора ЦБПН о получении возвращенного абонентского номера.

213. В случае ошибочного переноса абонентского номера, реципиент направляет оператору ЦБПН уведомление о выявленной ошибке и возврате абонентского номера.

214. Оператор ЦБПН проверяет допустимость возврата номера, принадлежность абонентского номера донору, наличие активного процесса переноса. В случае успешной проверки, оператор ЦБПН направляет уведомления реципиенту о подтверждении запроса о возврате абонентского номера и донору - о возврате ошибочного номера.

В случае выявления ошибок в запросе на возврат ошибочного переноса, оператор ЦБПН направляет реципиенту уведомление об отказе в возврате ошибочного переноса абонентского номера.

Реципиент устраняет ошибки и повторно направляет запрос оператору ЦБПН.

215. Донор, получив от оператора ЦБПН уведомление о возврате ошибочного переноса абонентского номера, выполняет проверку запроса.

216. В случае выявления ошибочного переноса абонентского номера, процесс возврата такого абонентского номера инициируется донором, на основании письменного заявления или обращения в информационно-справочную службу донора. При этом оплата за возврат ошибочно перенесенного абонентского номера не по вине абонента не взимается.

217. Донор направляет запрос о возврате ошибочно перенесенного абонентского номера оператору ЦБПН.

218. При получении запроса на возврат ошибочно перенесенного абонентского номера оператор ЦБПН выполняет его проверку на допустимость переноса абонентского номера, что включает:

заполнение данных абонента;

наличие активных заявок на перенос данного абонентского номера.

219. В случае успешной проверки, оператор ЦБПН подтверждает донору получение запроса и направляет его оператору (провайдеру) мобильной связи, у которого находится ошибочно перенесенный абонентский номер.

220. В случае выявления ошибок в запросе на возврат ошибочного переноса, оператор ЦБПН направляет донору уведомление об отказе возврата ошибочного переноса абонентского номера с указанием причины.

221. Оператор (провайдер) мобильной связи, получив уведомление от оператора ЦБПН о возврате ошибочного переноса абонентского номера, выполняет проверку запроса. По итогам проверки оператор (провайдер) мобильной связи, у которого находится ошибочно перенесенный абонентский номер, направляет оператору ЦБПН подтверждение о начале процесса возврата ошибочно перенесенного абонентского номера или о его отказе.

222. В случае, если оператор (провайдер) мобильной связи, у которого находится ошибочно перенесенный абонентский номер, в течение 30 минут не уведомил оператора

ЦБПН о подтверждении или отказе о возврате ошибочно перенесенного абонентского номера, оператор ЦБПН автоматически уведомляет донора о подтверждении возврата ошибочно перенесенного абонентского номера.

223. Донор с момента получения уведомления о возврате ошибочно перенесенного абонентского номера от оператора ЦБПН в течение 30 минут проводит активацию услуги абоненту. После успешной активации услуг донор направляет оператору ЦБПН подтверждение об активации абонентского номера.

224. Оператор ЦБПН направляет оператору (провайдеру) мобильной связи, у которого находился ошибочно перенесенный абонентский номер, уведомление о завершении активации абонентского номера, и операторам телекоммуникаций - уведомление об изменении маршрутизации в сети. При этом оператор (провайдер) мобильной связи, у которого находился ошибочно перенесенный абонентский номер, в течение 30 минут деактивирует абонентский номер.

225. Операторы телекоммуникаций не позднее 30 минут с момента получения уведомления от оператора ЦБПН выполняют изменения в маршрутизации по перенесенному абонентскому номеру и не позднее 1 часа с момента получения уведомления от оператора ЦБПН направляют подтверждение оператору ЦБПН об изменении маршрутизации в своих сетях.

226. Услуги, тарифный план, баланс ошибочно перенесённого абонентского номера восстанавливаются донором до состояния на момент совершения ошибочного переноса.

## **§11. Организация и предоставление телевизионных услуг**

227. Вещатели, операторы, провайдеры осуществляют деятельность по оказанию телевизионных услуг на основании лицензии.

228. Вещатель должен быть зарегистрирован в государстве как средство массовой информации в установленном законом порядке, за исключением ретрансляторов без обработки телевизионных программ, радиопрограмм и сигналов.

229. Распространение (трансляция, ретрансляция) и продажа программ вещателей, а также распространение (трансляция, ретрансляция) и продажа полученных программ осуществляются на основании частных или отдельных авторских договоров.

230. Распространение запрещенной законом информации через телевизионные сети не допускается. Реклама и объявления распространяются в порядке, установленном законом.

231. Виды и перечень телевизионных услуг, предоставляемых вещателем, оператором, провайдером, определяются техническими возможностями телевизионной сети, условиями приема сигналов программ наземного и спутникового эфирного вещания и потребностями абонентов.

232. К вспомогательным услугам телевидения относятся:

изменение схемы подключения абонентского оборудования, монтаж и подключение новых элементов;

временное отключение по заявке абонента абонентской сети или абонентского оборудования и их обратное подключение;

замена, монтаж и подключение (отключение) абонентских линий (абонентской сети), розеток и абонентских кабелей;

ремонт, настройка и техническое обслуживание абонентской линии (абонентской сети), розеток, кабелей и оборудования;

настройка абонентского оборудования, за исключением настройки в результате изменения параметров сигнала, передаваемого поставщиком услуг.

233. Вспомогательные услуги по договорам с оператором могут предоставлять юридические лица, имеющие соответствующие лицензии на оказание услуг телевидения. При этом стоимость этих услуг должна учитываться при определении тарифов на услуги телевидения.

234. Телевизионные услуги предоставляются вещателями (операторами, провайдерами) телевизионных сетей на основе письменных или электронных договоров с абонентами.

235. Перерывы в предоставлении услуг телевидения допускаются в случаях:

проведения плановых профилактических или ремонтных работ на сети телевидения или прекращения подачи электроэнергии;

прекращения подачи сигналов телевизионных программ, радиопрограмм или других сообщений телекоммуникаций на вход сети телевидения, по причине, не зависящей от оператора (провайдера), в том числе прекращения эфирной трансляции программ;

при распространении по телевизионной сети всех сообщений, касающихся безопасности людей на море, земле, в воздухе, космическом пространстве, проведения неотложных мероприятий в области обороны, безопасности и охраны правопорядка, а также сообщений о крупных авариях, катастрофах, эпидемиях и других чрезвычайных обстоятельствах.

236. Услуги телевидения предоставляются в абонентских комнатах при наличии абонентской сети и абонентского оборудования, параметры которого находятся в исправном состоянии согласно действующим стандартам и техническим нормам.

237. В предоставлении услуг телевидения может быть отказано, если оказываемая услуга создает угрозу здоровью или безопасности людей. Оператор (провайдер) должен в каждом конкретном случае обосновать свой отказ абоненту в предоставлении соответствующих услуг.

## **Глава 2. Заключение и расторжение договоров на оказание услуг телекоммуникаций**

### **§1. Заключение и расторжение договора на оказание услуг телекоммуникаций**

238. Услуги телекоммуникаций предоставляются на основании письменного или электронного договора между оператором (провайдером, вещателем) и абонентом в соответствии с законодательством.

239. Оператор (провайдер) может заключить договор напрямую или через своего коммерческого представителя - дилера.

240. Договоры на оказание услуг телекоммуникации заключаются физическими и юридическими лицами в соответствии с законодательством.



241. Физические и юридические лица могут подать заявку онлайн через официальный сайт оператора (провайдера, вещателя). В этом случае электронные заявки приравниваются к письменным и должны рассматриваться.

242. Заявка на подключение к телекоммуникационным услугам может подаваться: физическим лицом, обладающим полной дееспособностью; юридическим лицом, прошедшим государственную регистрацию в установленном законодательством порядке, а также его филиалом либо представительством.

Для услуг телефонной связи - может быть предоставлена физическим лицом, зарегистрированным по месту постоянного проживания либо являющимся владельцем или арендатором данного жилья.

Несовершеннолетние в возрасте от четырнадцати до восемнадцати лет могут подать заявку на подключение к телекоммуникационным услугам с письменного согласия своих родителей, приемных родителей или опекунов.

243. Заявку можно подать любому оператору (провайдеру, телекомпании), имеющему лицензию на предоставление телекоммуникационных услуг в этом районе.

Заявки регистрируются в порядке, установленном оператором (провайдером, вещателем). Оператор (провайдер, вещатель) не вправе отказать в приеме заявки.

244. При обращении напрямую оператору (провайдеру, вещателю) или дилеру необходимо предоставить следующую информацию:

фамилия, имя, отчество, место жительства, реквизиты документа, удостоверяющего личность (серия, номер и ПИНФЛ) - для физических лиц;

название (название компании), банковские реквизиты, адрес, ИНН - для юридических лиц);

контактная информация (номер телефона, адрес электронной почты - если есть);

предполагаемый адрес для использования телекоммуникационных услуг.

При подаче заявления в электронном виде информация, указанная в настоящем пункте, предоставляется в электронном виде.

При подаче заявки в электронном виде оператор (провайдер, вещатель) отправляет заявителю ответ в течение одного рабочего дня, если есть возможность заключить договор - с указанием точного адреса и времени заключения договора, или, если нет возможности заключить договор - с указанием причин.

245. В заключении договора может быть отказано в следующих случаях:

если заявитель является несовершеннолетним, за исключением случаев, когда несовершеннолетний в возрасте от четырнадцати до восемнадцати лет имеет письменное согласие своих родителей, приемных родителей или опекунов;

когда адрес, по которому предполагается использование телекоммуникационных услуг, не входит в зону обслуживания оператора (провайдера, вещателя);

если заявитель представил неполную информацию;

когда установлено, что предоставленная информация является ложной или неточной.

246. Договор на оказание телекоммуникационных услуг является коллективным договором и заключается в порядке подачи заявок при наличии технической возможности заключения договора в соответствии с законодательством.

Договор составляется в двух экземплярах и подписывается сторонами.

Заявитель, выступающий стороной договора, имеет статус абонента.

247. Абонентский номер, присвоенный при заключении договора на оказание услуг телекоммуникаций, вносится в базу данных справочной службы оператора (провайдера). По желанию абонента номер может быть удален из базы данных оператора (провайдера) справочной службы.

248. Заключенный договор является двусторонним договором, который вступает в силу с момента его заключения, считается бессрочным, если иное не предусмотрено договором.

249. Отсутствие технической возможности для заключения договора с физическим лицом не является препятствием для заключения договора с другим физическим лицом, подавшим заявление позднее, у которого имеется техническая возможность для заключения указанного договора.

250. Оператор (провайдер, вещатель) вправе отказаться от заключения договора только при отсутствии технической возможности.

251. Договор должен содержать следующее:

предмет договора;

дата и место заключения договора;

наименование оператора (провайдера, вещателя) (название компании);

банковские реквизиты оператора (провайдера, вещателя);

сведения об абоненте (фамилия, имя, отчество, место жительства, реквизиты документа, удостоверяющего личность (серия, номер и ПИНФЛ) - для физического лица, имя (название компании), банковские реквизиты, местонахождение, ИНН - для юридического лица), контактная информация абонента (номер телефона, адрес электронной почты - если есть);

абонентский номер, предоставляемый абоненту (для услуг телефонной и мобильной связи), идентификационный номер абонента (для услуг передачи данных и Интернета, телевидения);

тарифный план и перечень услуг, выбираемых абонентом при заключении договора;

если договор заключается через дилера - реквизиты дилера (название компании, личный номер, подпись и печать);

для услуг мобильной связи - основные типы мобильных устройств абонента, на которых абонент хочет использовать номер (SIM-карта), в том числе мобильный телефон, USB-модем, счетчики электроэнергии/воды/газа, терминалы онлайн-оплаты или другое оборудование;

предоставляемые телевизионные программы и радиoprogramмы (для телевизионных услуг);

наименование выполняемых работ (оказываемых услуг), а также условия и сроки выполнения работ (оказания услуг);

договорная цена и гарантия выполнения работ (оказания услуг);

порядок, условия и форма оплаты работ (услуг) и расчетов;

способ предоставления счета;

права, обязанности и ответственность сторон;

порядок рассмотрения обращений;

номера телефонов (или короткие номера) для приема жалоб на качество предоставляемых услуг и номера «Горячей линии» предприятия;

условия приостановления или расторжения договора и возврата средств, оставшихся на лицевом счете абонента.

Информация, представленная в этом пункте, должна быть включена в абонентскую базу оператора (провайдера, вещателя).

Изменения в договоре, связанные с изменением данных абонента, должны производиться без дополнительной оплаты.

Договор может содержать иную информацию и/или условия, не противоречащие законодательству и данным Правилам.

252. Договор на оказание услуг телекоммуникаций заключается на срок, не превышающий срока действия лицензии оператора (провайдера, вещателя). В случае продления лицензии оператора (провайдера) договор считается продленным до вновь установленного срока действия лицензии.

253. Срок взаиморасчетов между оператором (провайдером, вещателем) и абонентом, как правило, составляет один календарный месяц, если иное не оговорено в договоре.

254. Оператор (провайдер, вещатель) не имеет права принуждать абонента к использованию дополнительных услуг телекоммуникаций за отдельную плату.

255. Оператор (провайдер, вещатель) не имеет права предусматривать предоставление других телекоммуникационных услуг для оказания одной телекоммуникационной услуги, если предоставление одной услуги технологически не обусловлено другой услугой.

Не допускается автоматическое изменение пакета услуг, подключение новых услуг (например, подключение услуги роуминга), изменение тарифа на услуги (без подтверждения выбора абонентом). Автоматическое уведомление абонента об услугах телекоммуникаций, подключенных по запросу абонента, позволяет автоматически продлевать срок до тех пор, пока он не отключит его.

256. Договор может быть расторгнут в следующих случаях:

в любой момент по инициативе абонента;

по инициативе оператора (провайдера, вещателя) в случае нарушения абонентом требований настоящих Правил и/или условий договора;

в случае смерти абонента-физического лица или в случае ликвидации абонента-юридического лица, в случае предоставления подтверждающих документов;

по истечении более 60 дней с момента исчерпания средств на лицевом счете абонента;

при переводе мобильного номера абонента в сеть другого оператора (провайдера);

в иных случаях, предусмотренных договором или законодательством.

257. В случае расторжения договора стороны должны произвести расчеты по всем своим обязательствам.

258. Абонент может переоформить договор на имя другого лица с его участием и с согласия в пунктах обслуживания оператора (провайдера).

В этом случае договор между оператором (провайдером) и текущим абонентом расторгается и заключается новый договор с переоформлением номера на имя другого лица в установленном порядке.

259. Оператор (провайдер, вещатель) должен удалить персональные данные абонента из своей базы данных в соответствии с законодательством после расторжения договора с абонентом.

После предоставления информации об абоненте оператору (провайдеру), дилер должен уничтожить информацию об известном лице в соответствии с законодательством.

## **§2. Особые условия заключения и расторжения договора на оказание услуг телефонной связи**

260. Заявление на заключение договора физических и юридических лиц удовлетворяется оператором телекоммуникаций в установленном порядке при наличии технической возможности для заключения:

для физического лица - документ, подтверждающий личность заявителя и регистрацию по указанному адресу по месту постоянного или временного проживания, либо документ, подтверждающий право на проживание;

для юридического лица - документ, подтверждающий право собственности или аренды юридического лица и свидетельство о государственной регистрации.

261. Переоформление заявки на заключение договора на новое лицо осуществляется с согласия заявителя, за исключением случаев, когда заявитель переехал или право собственности на жилье перешло к новому лицу.

262. В случае, когда отсутствие свободных абонентских линий в телефонных кабелях связи препятствует заключению Договора, строительные работы по прокладке недостающих линий связи могут проводиться за счет средств заявителя (при его согласии), в том числе путем заключения договора подряда, на основании выданных оператором телекоммуникаций технических условий. Если заявитель согласен выполнить эти работы за свой счет, он должен обратиться к оператору связи за техническими условиями. Срок подачи технических условий не должен превышать 3 рабочих дня.

263. По согласованию сторон заявителю могут быть выданы технические условия на выполнение части или всей работы по предоставлению доступа к телефонной сети, при этом в договоре предусматривается оплата за сверхпостроечные работы. Плата за сверхпостроечные работы взимается сверх платы за доступ к телефонной сети при расходе материалов, превышающем указанную в оплате за доступ к телефонной сети норму. Эти работы оплачиваются заявителем по стоимости материалов и выполненных работ.

264. Средства и сооружения телекоммуникаций, построенные частично или полностью за счет заявителя, могут быть переданы оператору телекоммуникаций на техническое обслуживание, в безвозмездное пользование или в собственность. Порядок передачи и условия эксплуатации средств и сооружения телекоммуникаций определяются договором между заявителем и оператором телекоммуникаций.

Если построенные средства и сооружения телекоммуникаций не были переданы оператору телекоммуникаций на техническое обслуживание, в пользование или в

собственность, то их эксплуатация осуществляется абонентом самостоятельно, в соответствии с нормативными документами Министерства по развитию информационных технологий и коммуникаций Республики Узбекистан.

В случаях невозможности выдачи технических условий в запрашиваемых параметрах, оператор телекоммуникаций в течение 3 рабочих дней готовит письменный ответ с мотивированным отказом и указанием конкретных причин отказа и норм законодательства.

Заявитель имеет право заказать проектно-сметную документацию на основании полученных технических условий у оператора телекоммуникаций или в другой организации, имеющей лицензию на проектирование средств и сооружений телекоммуникаций. Заявитель имеет право на проведение независимой экспертизы проектно-сметной документации.

265. После выполнения работ по обеспечению доступа к телефонной сети оператор телекоммуникаций заключает с заявителем Договор.

266. Сроки выполнения работ по обеспечению доступа к телефонной сети: изучение технической возможности и при ее отсутствии предоставление ответа с указанием точных причин отказа по заявлению заявителя не должно превышать 7 дней; при наличии технической возможности подключение должно осуществляться в течение 10 рабочих дней с момента заключения договора;

при отсутствии технической возможности, с учетом прокладки недостающих линий связи за счет заявителя, — до 180 дней начиная с даты заключения договора подряда.

267. Для отдельных категорий граждан, должностных лиц, организаций в соответствии с законодательством могут устанавливаться преимущества в части очередности предоставления доступа к сети телекоммуникаций и порядка пользования услугами. Перечень данных категорий граждан, должностных лиц и организаций устанавливается Кабинетом Министров Республики Узбекистан.

268. При переезде абонента на новое место жительства в зоне действия той же АТС по его заявлению и при наличии технической возможности для заключения договора договор переоформляется с использованием ранее выделенного абонентского номера независимо от наличия по дому, в который он переехал, неудовлетворенных заявлений, в том числе от лиц, имеющих льготы на внеочередное заключение такого договора.

При переезде абонента на новое место жительства в зоне действия одного и того же оператора телекоммуникаций вне зоны действия АТС по его заявлению и при наличии технической возможности для заключения договора договор переоформляется с выделением нового абонентского номера.

269. Замена абонентских номеров в связи с вводом в эксплуатацию новых АТС и реконструкцией местных телефонных сетей производится бесплатно с предварительным уведомлением абонентов путем автоматического прозвона или письменным уведомлением не менее чем за 20 дней и размещением информации на официальном веб-сайте оператора телекоммуникаций не менее чем за 30 дней.

Изменение номера абонента производится путем внесения соответствующих изменений в договор.

### **§3. Особые условия заключения договора на оказание услуг мобильной связи**

270. Договор на оказание услуг мобильной связи заключается только при личном присутствии абонента - физического лица и предоставлении им оригинала паспорта (или иного документа, удостоверяющего его личность) или при личном присутствии его представителя и предоставлении им оригинала паспорта (или иного документа, удостоверяющего его личность) и доверенности на оказание услуг мобильной связи.

271. Перед заключением договора на оказание услуг мобильной связи оператор (провайдер, дилер) сравнивает наличие ранее существовавших договоров с данным абонентом с базой данных.

При этом, заключение договора с абонентом в нарушение порядка ведения международного голосового трафика осуществляется на основании, установленном законодательством.

272. Заключение договора на оказание услуг мобильной связи с абонентом - физическим лицом, имеющим пять и более номеров данного оператора (провайдера) по ранее заключенным договорам, осуществляется только в точках обслуживания оператора (провайдера) при соблюдении условий, указанных в настоящих Правилах.

Заключение договора на оказание услуг мобильной связи с абонентом-юридическим лицом для получения пяти и более номеров этого оператора (провайдера) осуществляется в точках обслуживания оператора (провайдера), когда необходимость в этих номерах обоснована письменно и на условиях, указанных в настоящих Правилах.

273. Договор на оказание услуг мобильной связи составляется только в пунктах обслуживания, расположенных в здании, части здания, находящегося в собственности, хозяйственном ведении, оперативном управлении оператора (провайдера) или дилера или взятом им в аренду, а также в оборудованных торговых площадях в стационарных торговых объектах и зонах, имеющих торговые залы и одно или несколько рабочих мест, предназначенных для осуществления торговой деятельности.

В исключительных случаях по индивидуальному запросу физических лиц, не имеющих возможности приехать в пункт обслуживания, разрешается выезд по месту жительства и заключение договора на оказание услуг мобильной связи оператором (провайдером).

Запрещается заключение договоров на оказание услуг мобильной связи в нестационарных торговых объектах, за исключением заключения договоров на оказание услуг мобильной связи оператором (провайдером) связи на специально оборудованных транспортных средствах для обслуживания абонентов в сельских, удаленных, труднодоступных населенных пунктах.

274. На территориях аэропортов, вокзалов и туристско-информационных центров Республики Узбекистан заключение договоров на оказание услуг мобильной связи с иностранными гражданами - туристами осуществляется в упрощенном порядке.

Иностранным гражданам - туристам не требуется предоставление данных о прописке (в том числе временной).

Договор для иностранных граждан - туристов включает информацию о том, из какой страны и на какой срок они прибыли.

Срок оказания услуг для иностранных граждан - туристов ограничен сроком их пребывания в Республике Узбекистан.

Использование SIM-карт операторов (провайдеров) иностранными гражданами за пределами Республики Узбекистан (услуги роуминга) запрещено.

Не допускается оформление более трех абонентских номеров на один паспорт иностранного гражданина.

## **РАЗДЕЛ III. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ОПЕРАТОРОВ И ПРОВАЙДЕРОВ ТЕЛЕКОММУНИКАЦИЙ**

### **Глава 1. Права операторов и провайдеров телекоммуникаций при предоставлении услуг телекоммуникаций**

#### **§1. Общие права операторов и провайдеров телекоммуникаций**

275. При предоставлении услуг телекоммуникаций оператор (провайдер) имеет следующие права:

предоставление услуг абонентам/или пользователям;

возмещение убытков, причиненных ему в результате происшествий на сетях телекоммуникаций, возникших по вине пользователей

обжалование неправомерных действий юридических и физических лиц в соответствии с законодательством;

предъявление претензий в соответствии с законодательством к действиям абонента или пользователя за нарушение настоящих Правил или за неоплату оказанных им услуг телекоммуникаций в установленный срок;

приостановление оказания услуг телекоммуникаций в случае нарушения абонентом условий договора;

проведение технических мероприятий по обеспечению безопасности передачи сообщений в сетях телекоммуникаций и прекращение оказания услуг телекоммуникаций в соответствии с законодательством в целях обеспечения надлежащего качества услуг, предоставляемых абонентам/пользователям сети.

Оператор (провайдер) может иметь и другие права в соответствии с законодательством.

#### **§2. Права операторов и провайдеров, оказывающих услуги телефонной связи**

276. Оператор (провайдер) имеет право приостановить доступ абонента к телефонной сети путем временного отключения устройства абонента от телефонной сети в следующих случаях:

а) в случае неуплаты услуг местной и международной телефонной связи в установленный срок, известив абонента по телефону, письменно или электронным сообщением на электронный почтовый адрес или коротким текстовым сообщением не менее чем за 10 дней до отключения;

б) в случае нарушения абонентом правил эксплуатации абонентского устройства, что может привести к нарушению нормальной работы телекоммуникационного оборудования, принадлежащего оператору (провайдеру).

Восстановление использования будет осуществляться в течение суток после устранения нарушений, повлекших временное приостановление использования абонентом

телефонной сети и оплату абонентом предоставленных услуг, а также оплату абонентской платы за период бездействия абонентского устройства. В этом случае плата за возобновление использования телефонной сети не взимается.

Оператор (провайдер) вправе в одностороннем порядке расторгнуть договор в соответствии с Гражданским кодексом Республики Узбекистан, если абонент не погасит задолженность по оплате телефонных услуг в течение 60 дней после прекращения телефонной связи. Оператор (провайдер) должен уведомить об этом абонента не менее чем за 10 дней одним из способов, указанных в подпункте «а» настоящего пункта.

### **§3. Права операторов и провайдеров при предоставлении услуг мобильной связи**

277. Операторы (провайдеры) имеют следующие права при предоставлении услуг мобильной связи:

независимый отбор дилеров среди не дискредитировавших себя и определение вознаграждения за их деятельность в соответствии с условиями договора с дилером;

заключение договоров с дилерами на обслуживание клиентов от имени оператора (провайдера). В этом случае договор с дилером заключается на определенный срок, и при заключении договора оператор (провайдер) выдает дилеру сертификат дилера с указанием реквизитов договора, его срока действия и продления. Сертификат выдается в количестве оригиналов, соответствующем количеству пунктов обслуживания дилера;

осуществление контроля над целевым использованием абонентом специальных тарифов (тарифных планов) на определенные услуги мобильной связи или пакетов мобильной связи в соответствии с установленными требованиями оператора (провайдера). В случае обнаружения не целевого использования услугами, переход на другой тарифный план с уведомлением абонента;

прекращение оказания услуг связи абоненту в случаях нарушения порядка прохождения голосового трафика этого абонента в сети оператора;

прекращение предоставления услуг мобильной связи в случае не осуществления транзакций, дающих абоненту право на получение услуг мобильной связи в течение 90 календарных дней подряд.

278. Дилер имеет следующие права при предоставлении услуг мобильной связи:

заключение договоров с операторами (провайдерами) на обслуживание абонентов от имени оператора;

заключение договоров на оказание услуг мобильной связи с абонентами от имени оператора (провайдера) в соответствии с условиями договора оказания услуг абонентам от имени оператора (провайдера), законодательством и требованиями настоящих Правил;

получение бонусы от оператора (провайдера) в соответствии с заключенным договором на оказание услуг абонентам от имени оператора (провайдера);

получение достоверной информации от оператора (провайдера) об условиях подключения и обслуживания абонентов оператором (провайдером);

обеспечение гарантийного и послегарантийного обслуживания абонентских устройств, реализованных абонентам;



получение заверенных копий сертификатов соответствия от оператора (провайдера) на абонентские устройства, приобретенные или полученные дилером от оператора (провайдера);

получение от оператора (провайдера) SIM-карты, документы, контракты, бланочную продукцию, информационно-справочную информацию, рекламные и другие материалы, необходимые для выполнения дилером своих обязательств;

прием оплаты от абонентов за услуги мобильной связи, предоставляемые оператором (провайдером) в установленном законодательством порядке;

осуществление обслуживания абонентов.

#### **§4. Права операторов и провайдеров при предоставлении услуг передачи данных**

279. Операторы и провайдеры имеют следующие права при предоставлении услуг передачи данных:

организация учета (ведения log-файлов) абонентом, используемых веб-ресурсов сети передачи данных в порядке, установленном законодательством;

одностороннее прекращение оказания услуг при подключении GSM, IP или SMS-шлюзов к сети передачи данных без уведомления оператора (провайдера), в том числе в случаях обнаружения незаконного использования сети передачи данных путем установки специальных аппаратно-программных средств.

#### **§5. Права вещателей, операторов и провайдеров на предоставление телевизионных услуг**

280. Вещатель имеет следующие права при предоставлении телевизионных услуг: распространение своих программ на контрактной основе через телевизионную сеть;

трансляция программ после согласования сетки вещания с главным редактором; распространение (трансляция, ретрансляция) и продажа программ, полученных по частным или отдельным авторским договорам, а также передача права на распространение (трансляцию, ретрансляцию) и продажу полученных программ третьим лицам;

обеспечение записи и трансляции собственных телепрограмм на договорной основе;

самостоятельный подбор необходимых технических средств для проектирования, строительства и модернизации телевизионных сетей.

281. При оказании телевизионных услуг оператор осуществляет распространение телепрограмм вещателя (вещателей) на основании договора, заключенного с ними.

282. При оказании телевизионных услуг оператор вещания (вещатель) имеет следующие права:

трансляция и ретрансляция телепрограмм вещателей на договорной основе;

заключение договоров с провайдерами и абонентами на оказание услуг телевизионной сети и их расторжение в установленном законодательством порядке;

оказание телевизионных услуг провайдерам и абонентам в объеме, указанном в лицензии, и в соответствии с установленными стандартами;

приостановление или прекращение использования телевизионных услуг в случае нарушения провайдерами и абонентами договорных обязательств по оплате услуг и правил технической эксплуатации телевизионной сети или абонентского оборудования;

самостоятельный подбор технических средств при организации и развитии телевизионной сети.

283. Провайдер телевидения принимает сигналы телепрограмм на основании договора, заключенного с оператором (операторами) и осуществляет их распространение.

284. Провайдер телевидения имеет следующие права:

обеспечение передачи сигналов телевизионных программ в соответствии с законодательством;

заключение договоров с абонентами на оказание услуг телевизионной сети и их расторжение в установленном законодательством порядке;

подбор технических решений и инструментов в организации и развитии телевизионных систем.

## **§6. Права провайдеров при оказании услуг таксофона**

285. Провайдер имеет следующие права при предоставлении услуг таксофона:

отказ от услуг оператора в случае нарушения оператором условий договора;

требование от оператора перерасчета платежей в случае перебоев или ненадлежащего использования телекоммуникационной сети;

самостоятельное определение технической политики по оказанию телефонных услуг пользователям по таксофону и осуществление организационных мер;

требование возмещения материального ущерба, причиненного по вине оператора или пользователя;

обращение в компетентные государственные органы или суд в случае нарушения своих прав.

## **Глава 2. Обязанности операторов и провайдеров телекоммуникаций при предоставлении услуг**

### **§1. Общие обязанности операторов и провайдеров телекоммуникаций**

286. Операторы и провайдеры имеют следующие обязанности при предоставлении услуг телекоммуникаций:

осуществление своей деятельности в соответствии с условиями лицензии и настоящими Правилами;

обеспечение соответствия качества предоставляемых услуг требованиям применимых стандартов, правил, положений и требованиям нормативно-правовых актов;

предоставление статистической отчетности в компетентные органы в установленном порядке и в сроки по действующим формам;

обеспечение конфиденциальности телефонных разговоров и всех видов информации, передаваемой по сетям телекоммуникаций;

предоставление пользователям подробной информации об условиях и порядке оказания услуг телекоммуникаций, в том числе об изменении тарифов на услуги;

принятие мер по предотвращению несанкционированного доступа к сетям телекоммуникаций;

возмещение убытков за невыполнение или ненадлежащее выполнение условий договора с абонентами, а также неспособность обеспечить качество предоставляемых услуг в соответствии с применимыми стандартами, правилами, нормами и иным законодательством и услуги, предоставленные без согласия абонента;

оказание услуг телекоммуникационной связи в срок, указанный в договоре;

предоставление услуг круглосуточно;

устранение недостатков в оказанных услугах в срок, указанный в договоре, законодательстве;

поэтапное проведение работ по развитию и модернизации мобильной сети в соответствии с распределением и планом, согласованным со специальным органом в области телекоммуникаций, с целью включения всех населенных пунктов, магистральных автомобильных и железных дорог, стратегически важных объектов, расположенных на территории действия лицензии, в зону оказания услуг телекоммуникаций;

обеспечение доступности поддержки версии протокола IPv6 устройств, работающих на основе IP протокола в сети оператора и провайдера;

информирование абонентов о крупных авариях в сетях, их реконструкции и предполагаемых сроках завершения работ в средствах массовой информации, на своем официальном веб-сайте или посредством SMS;

придерживаться этики общения с пользователем, в телефонном разговоре, называть свою должность, фамилию или личный номер;

при обращении абонента уведомить его о состоянии его лицевого счета и наличии долгов по его запросу;

предоставление своевременной и актуальной информации об изменениях предоставляемых тарифов на своих веб-сайтах и обновление данных;

обеспечение защиты информационных ресурсов, недопущение распространения информации, содержащей призывы к насильственному изменению конституционного строя, территориального единства Республики Узбекистан, пропаганду войны, насилия и терроризма, а также идей религиозного экстремизма, сепаратизма и фундаментализма, разжигание национальной, расовой, этнической или религиозной розни, а также порнографии и другой информации, запрещенной к распространению законодательством;

рассмотрение обращения абонентов/пользователей (в письменной форме или через информационно-коммуникационные системы) в течение пятнадцати дней с момента поступления, в течение одного месяца с письменным уведомлением подписчика, если требуется дополнительное изучение материалов;

обеспечение равных прав абонентов при звонке в информационную службу оператора (провайдера). В то же время при соединении с абонентами, которые звонят в информационно-справочную службу оператора (провайдера), не разрешается отдавать приоритет (время подключения, время обслуживания и т.д.) определенным абонентам перед другими абонентами.

287. В случаях, когда необходимо провести расследование, запросить дополнительные материалы или принять другие меры по рассмотрению заявлений и

жалоб, срок их рассмотрения может быть продлен руководителем оператора (провайдера) в порядке исключения не более чем на один месяц с уведомлением заявителя.

Предложение должно быть рассмотрено оператором (провайдером) в течение одного месяца со дня его получения, за исключением предложений, требующих дополнительного рассмотрения, физическое или юридическое лицо, подавшее предложение, должно быть уведомлено об этом в письменной форме в течение пяти дней.

288. Операторы и провайдеры обязаны доводить эти Правила до сведения пользователей, а также размещать их на своем официальном веб-сайте.

289. Повреждения на сети телекоммуникаций должны быть устранены оператором (провайдером) в течение определенного срока с момента подачи претензии абонента. Устранение повреждений на сети телекоммуникаций не должно превышать сроков, указанных в нормативах, если в договоре не были указаны более короткие сроки.

290. Операторы и провайдеры могут иметь и другие обязанности в соответствии с законодательством.

## **§2. Обязанности операторов и провайдеров, оказывающих услуги телефонной связи**

291. Операторы и провайдеры имеют следующие обязанности при предоставлении услуг телефонной связи:

а) производить перерасчет всех телефонных услуг, за которые начисляется ежемесячная плата за весь период простоя абонентского устройства с момента подачи заявки в ремонтное бюро абонентом до закрытия заявки, при условии, что телефонная связь повреждена не по вине абонента;

б) доводить до сведения абонентов минимальную оплачиваемую продолжительность разговоров при использовании международной телефонной связи по запросу и внедрение системы временной оплаты разговоров;

в) уведомлять абонента об изменении номера абонента по техническим причинам не менее чем за 10 дней;

г) публиковать в средствах массовой информации и на своем официальном веб-сайте не менее чем за три месяца об изменениях в системе учета стоимости услуг местной телефонной связи;

д) публиковать в средствах массовой информации и на своем официальном веб-сайте не менее чем за 15 дней до вступления в силу новых тарифов решение об изменении тарифов на универсальные телефонные услуги;

е) подключать бесплатно к сети устройство, отключенное в связи с неоплатой телефонных услуг или нарушением правил эксплуатации абонентского устройства после устранения нарушений, приведших к отключению абонентского устройства, прекращения задолженности по оплате телефонных услуг и введения абонентской платы за время простоя абонентского устройства по вине абонента;

ж) оказывать услуги местной телефонной связи, предоставляемые через сеть телекоммуникаций, от одного коммутационного устройства до абонентской розетки в точке доступа сети телекоммуникаций или при ее отсутствии на абонентское устройство.

292. В информации, предоставляемой оператором (провайдером), должны быть следующие данные:

а) наименование оператора (провайдера) и его структурных подразделений, их местонахождение (почтовый адрес), контактные данные, официальный веб-сайт и график работы;

б) перечень универсальных и дополнительных (платных и бесплатных) телефонных услуг, предоставляемых пользователям;

в) условия и порядок оказания услуг телефонной связи;

г) ограничения при оказании услуг телефонной связи;

д) тарифы на услуги телефонной связи и льготы при оказании и оплате этих услуг;

е) порядок и формы оплаты услуг телефонной связи;

ж) сроки ввода в эксплуатацию новых АТС и увеличение абонентской емкости существующих АТС;

з) порядок заключения договоров, сроки удовлетворения заявок и движение очередности заключения договоров;

и) список абонентских устройств, разрешенных к использованию в сетях телекоммуникаций;

к) номера телефонов справочных, экстренных оперативных служб и ремонтных бюро;

л) информация о месте, где пользователь может ознакомиться с настоящими Правилами.

Указанная информация предоставляется абонентам бесплатно в наглядной и удобной для использования форме через службы взаимодействия с клиентами в средствах массовой информации, справочно-информационные службы или в местах оказания услуг телефонной связи при заключении договоров.

293. Оператор (провайдер) не вправе приостановить доступ абонента к сети телекоммуникаций в случае неоплаты им услуг, оказанных с использованием средств и сооружений сети телекоммуникаций, но при этом не являющихся услугами телефонной связи (например, охранной сигнализации, услуг сети Интернет и др.).

294. Оператор (провайдер) не вправе настаивать на предоставлении дополнительных услуг за отдельную плату без согласия абонента.

295. В случае непосредственного оказания оператором (провайдером) услуг телефонной связи с помощью таксофона оператор обязан:

обеспечить доступ пользователя к качественным услугам телефонной связи через таксофон;

обеспечить содержание таксофонов, кабин и полукабин в хорошем состоянии;

предоставлять пользователям информацию об изменении порядка и условий оказания услуг телефонной связи через таксофон;

обеспечить продажу специальных жетонов или платежных карт в удобных для пользователей местах (торговая сеть, отделение связи и т.д.);

рассматривать жалобы пользователей в сроки, установленные законодательством.

### **§3. Обязанности операторов (провайдеров) мобильной связи**

296. При оказании услуг мобильной связи оператор (провайдер) обязан:

- обеспечивать в зоне обслуживания качественное, своевременное и круглосуточное оказание услуг мобильной связи;
- возобновлять оказание услуг мобильной связи абоненту после получения оплаты от абонента задолженности до расторжения договора и необходимой суммы предоплаты в полном объеме;
- на основании письменного запроса абонента (через личный кабинет абонента на веб-сайте оператора, оказывающего услуги) предоставлять информацию о текущем состоянии взаиморасчетов, отраженном в абонентском лицевом счете в период использования абонентского номера сроком до одного года. Более длительный срок и условия предоставления этой информации могут быть указаны в договоре;
- производить перерасчет абонентской платы в случаях приостановления оказания услуг;
- немедленно приостанавливать оказание услуг при утере SIM-карты или абонентского устройства (для стандартов мобильной связи, не предполагающих использование SIM-карты и eSIM) по письменному заявлению абонента или в удобном для абонента, установленном оператором (провайдером), переданным иным способом сообщению;
- предоставить копию договора на оказание услуг мобильной связи абоненту - юридическому лицу;
- предоставить копию договора на оказание услуг мобильной связи или подтверждение заключения публичной оферты на оказание услуг мобильной связи абоненту – физическому лицу;
- использовать равные возможности для дилеров в работе с оператором (провайдером);
- контролировать неукоснительное исполнение дилерами возложенных на них обязательств, расторгать договор в соответствии с условиями заключенного с дилерами договора и применять меры взыскания вплоть до отзыва дилерского сертификата;
- предоставить дилерам возможность использования системы оператора (провайдера) для подключения абонентов, когда на пункт обслуживания дилера приходится минимум один сотрудник, но не менее двух сотрудников на дилера;
- обеспечение безопасности посетителей в своих пунктах обслуживания, в том числе с использованием камер видеонаблюдения (с сохранением видеозаписи в течение 90 дней);
- не заключать договора с дискредитировавшими себя дилерами;
- вести список дилеров на своем официальном веб-сайте с их полными именами, юридическими адресами и точками обслуживания;
- своевременно размещать официальную информацию на своем официальном веб-сайте, включая информацию об изменении перечня предоставляемых услуг, тарифов, прайс-листов, порядка и условий оказания услуг и т.д.;
- предоставить персоналу дилера личный доступ к базе данных оператора (провайдера) в объеме, необходимом и достаточном для выполнения дилером своих обязательств в соответствии с требованиями настоящих Правил и условиями договора между оператором (провайдером) и дилером;

обеспечить дилера SIM-картами, документами, бланками договоров, продукцией, информационно-анкетными данными, необходимыми для выполнения своих обязательств, а также рекламными и другими материалами, исходя из своих финансовых возможностей;

организовать обучение и повышение квалификации дилерского персонала каждые два года в объеме, необходимом и достаточном для выполнения дилером своих обязательств в соответствии с требованиями настоящих Правил и условиями договора между оператором (провайдером) и дилером;

в случае грубых нарушений со стороны дилера, в соответствии с условиями договора с дилером, расторгнуть договор и применить меры ответственности до момента возврата дилерского сертификата;

обеспечить заключение договора на оказание услуг мобильной связи с абонентом – физическим лицом, имеющим пять и более номеров этого оператора (провайдера) по ранее заключенным договорам, только в пунктах обслуживания оператора (провайдера);

уведомить посредством SMS-сообщений все номера абонента – физического лица, имеющего пять и более номеров этого оператора (провайдера) по предыдущим договорам, о новом подключении при заключении договора на оказание услуг мобильной связи;

обеспечение замены SIM-карты, а также перепрограммирования номера по заявлению абонента на устройство другого абонента (для мобильных стандартов, не предусматривающих использование SIM-карты), осуществляется только в точках обслуживания оператора (провайдера);

оказание услуг мобильной связи абоненту на основании договора на оказание услуг мобильной связи, заключенного через дилера;

получить копию договора на оказание услуг мобильной связи от дилера, копию паспорта абонента (или равнозначного документа, удостоверяющего личность) с соответствующими документами не позднее, чем через неделю после внесения информации об абоненте в режиме онлайн в базу данных оператора (провайдера). Для дилеров, находящихся в удаленных и труднодоступных районах, другой срок получения документов может быть указан в дилерском договоре оператором (провайдером) исходя из реальных возможностей с учетом наличия транспортной инфраструктуры;

немедленно отправлять данные о дискредитировавших себя дилерах в Государственную инспекцию по контролю в сфере информатизации и телекоммуникаций Республики Узбекистан для включения в централизованную онлайн базу данных с указанием реквизитов, учредителей и других данных дилера, лишеного сертификата, предоставляющего права оказания услуг клиентам оператора (провайдера);

вести на своем официальном веб-сайте интерактивную онлайн электронную карту по видам и стандартам мобильных услуг связи с указанием зоны обслуживания, а также перечень населенных пунктов;

принимать мер противодействия незаконному пропуску международного трафика и скрытого использования шлюзов GSM, IP или SMS, в том числе путем установки в сети специальных аппаратно-программных средств;

провести соответствующую работу по настройке коротких номеров, которые выделяются по поручению компетентной организацией, независимо от формы собственности и ведомственной принадлежности оператора (провайдера);

подключение всех операторов (провайдеров), работающих на территории Республики Узбекистан в стандарте GSM к централизованной базе перенесенных номеров;

приостановка обслуживания в случае неуплаты абонентом выявленной задолженности перед донором за услуги роуминга;

не препятствовать осуществлению права абонента использовать услугу переноса абонентского номера в сетях оператора;

использование средств и систем, основанных на принципах активного определения номеров абонентов, путем регулярного принятия мер по предотвращению, обнаружению и устранению нарушений международного трафика в своих телекоммуникационных сетях и путем анализа действий абонента или принятия соответствующих мер.

297. Оператор (провайдер) обязан бесплатно (в том числе через дилеров) предоставить абонентам следующую информацию:

о возможности использования абонентского устройства в мобильных сетях;

перечень предоставляемых услуг, а также о порядке их оказания и изменении условий;

об изменении зоны обслуживания;

об изменении тарифов на услуги не менее чем за 10 дней до введения новых тарифов;

об изменении режима работы пунктов обслуживания оператора (провайдера);

об изменении своих реквизитов;

об истечении бесплатных или льготных минут, SMS, Интернет трафика и других услуг путем отправки SMS, а также USSD-сообщений на USSD-запросы абонентов.

298. При оказании услуг мобильной связи дилер обязан:

размещать пункты обслуживания только в здании, в части здания, находящегося в собственности, хозяйственном ведении, оперативном управлении оператора (провайдера) или дилера или в взятом им в аренду, а также в оборудованных торговых площадях в стационарных торговых объектах и зонах, имеющих торговые залы и одно или несколько рабочих мест, предназначенных для осуществления торговой деятельности. Размещение пункта обслуживания дилера на нестационарных торговых объектах запрещено

обеспечить наличие у всех дилерских сервисных центров оригинального дилерского сертификата на право оказания дилерских услуг и размещение их на видном месте;

укомплектовать всех дилерские точки обслуживания квалифицированным персоналом;

воспрепятствовать заключению в точках обслуживания дилером договора на оказание услуг мобильной связи оператора (провайдера) с абонентом – физическим лицом, имеющим пять и более номеров этого оператора (провайдера) на основании ранее заключенных договоров по информации оператора (провайдера);

не допускать оказания услуг по замене SIM-карты в дилерских пунктах обслуживания (кроме дилерских пунктов обслуживания в удаленных и труднодоступных местах);

не позднее, чем через неделю после внесения данных абонента в режиме онлайн в базу данных оператора (провайдера) предоставить копии договора об оказании услуг



мобильной связи, заключенного с оператором (провайдером), копии паспорта абонента (или его эквивалента, документа, удостоверяющего личность) вместе с соответствующими документами оператору (провайдеру). Для дилеров, находящихся в удаленных и труднодоступных районах, можно определить другой срок подачи документов в дилерском договоре, исходя из реальных возможностей оператора (провайдера) с учетом наличия транспортной инфраструктуры;

принимать письменные заявления от абонентов об утере SIM-карты или абонентского устройства (для стандартов мобильной связи, не предусматривающих использование SIM-карты) и отправлять соответствующую информацию оператору (провайдеру);

обеспечить безопасность посетителей в пунктах обслуживания дилера, в том числе с использованием камер видеонаблюдения с сохранением видео и аудиозаписи не менее 90 дней;

299. Дилер обязан предоставить абонентам следующую информацию оператора (провайдера):

о возможности использования абонентского устройства в мобильной сети;

об изменении перечня оказываемых услуг, а также порядка и условий их оказания;

об изменении зоны обслуживания оператора (провайдера);

об изменении режима работы пунктов обслуживания клиентов;

об изменении реквизитов оператора (провайдера);

об ограничениях при заключении договора на оказание услуг мобильной связи с абонентом – физическим лицом с пятью и более номерами этого оператора (провайдера) по ранее заключенным договорам, который предусматривает подключение такого абонента только в точках обслуживания оператора (провайдера);

об ограничениях на оказание услуг по замене SIM-карты только в пунктах обслуживания оператора (провайдера).

300. Непосредственный руководитель пункта обслуживания дилера и руководитель дилера – юридического лица несут ответственность за нарушения, допущенные работниками дилера, в порядке, установленном законодательством.

301. Грубое нарушение дилером законодательства, настоящих Правил и условий договора с оператором (провайдером) служит основанием для расторжения дилерского договора с ним и включения дилера в реестр дискредитировавших себя дилеров.

Составление абонентского договора без ведома или согласия абонента, подделка подписей, с поддельными документами, без проверки оригинала паспорта (или другого документа, удостоверяющего личность) является грубым нарушением.

#### **§4. Обязанности операторов и провайдеров по предоставлению услуг передачи данных**

302. Операторы и провайдеры обязаны оказывать следующие услуги при предоставлении услуг передачи данных:

а) при оказании услуги Wi-Fi принять аппаратно-технические меры по идентификации личности пользователей, а также по организации учета используемых веб-ресурсов (log-файлов) и их хранения в течение 3 месяцев в определенном законодательством порядке;

б) предоставлять абонентам информацию на своем веб-сайте и (или) с использованием средств массовой информации, а также в местах работы с абонентами и пользователями:

об изменении порядка и условий оказания услуг, в том числе об изменении тарифов на услуги — минимум за 10 дней до вступления изменений в силу;

об изменении режима работы, почтового адреса и банковских реквизитов — с момента внесения соответствующих изменений;

в) производить перерасчет за неисполнение или ненадлежащее исполнение договора, а также по заявлению абонента за неоказание услуг или отказ предоставлять услуги с качеством, указанным в договоре;

г) предоставлять подробную информацию о текущем состоянии взаиморасчетов, отраженном в абонентском лицевом счете, включая информацию о полученных абонентом услугах: времени, скорости передачи данных, объеме полученной и (или) переданной информации;

д) принимать меры противодействия незаконному пропуску международного трафика, включая нелегальное использование GSM, IP или SMS-шлюзов, в том числе путем установки на сети специализированных аппаратно-программных средств.

303. Операторы (провайдеры) должны действовать в следующие сроки при получении заявки на подключение:

изучение технической возможности и при ее отсутствии предоставление ответа с указанием точных причин отказа по заявлению заявителя не должно превышать 7 дней;

при наличии технической возможности подключение должно осуществляться в течение 10 рабочих дней с момента заключения договора;

при отсутствии технической возможности, с учетом прокладки недостающих линий связи за счет заявителя — до 180 дней начиная с даты заключения договора подряда.

Оператор или провайдер не имеют права заставлять абонента получать дополнительные платные услуги или для оказания одних услуг брать другие услуги, а также получать плату от абонента за не оказанные услуги.

## **§5. Обязанности вещателей, операторов и провайдеров по предоставлению услуг телевидения**

304. Вещатель по роду осуществляемой своей деятельности обязан:

осуществлять свою деятельность в соответствии с законодательством, авторскими соглашениями, а также настоящими Правилами;

распространять программы или продукции зарубежных СМИ в соответствии с требованиями действующего законодательства и международных договоров Республики Узбекистан;

объявлять свое имя в прямом эфире и в непрерывных передачах не менее четырех раз в день равномерно;

доводить до сведения абонентов информацию о еженедельных телепрограммах через периодические издания и Интернет.

305. При оказании услуг телевидения оператор обязан:

осуществлять свою деятельность в соответствии с законодательством, авторскими соглашениями, а также настоящими Правилами;

транслировать телевизионные программы вещателя без изменений и дополнений;  
поддерживать техническое состояние телевизионной сети в соответствии с требованиями, установленными нормами и правилами проектирования, строительства и эксплуатации этих систем;

обеспечивать качество предоставляемых услуг в соответствии с действующими стандартами.

306. При оказании услуг телевидения провайдер обязан:

осуществлять свою деятельность в соответствии с законодательством;  
обеспечивать трансляцию телевизионных программ без изменений и дополнений;  
поддерживать техническое состояние телевизионных сетей в доме или квартире в соответствии с требованиями, установленными нормами и правилами проектирования, строительства и эксплуатации этих систем;

обеспечивать качество предоставляемых услуг в соответствии с действующими стандартами.

## **§6. Обязанности провайдеров при оказании услуг таксофона**

307. При оказании услуг таксофона провайдеры обязаны:

осуществлять свою деятельность в соответствии с законодательством;  
осуществлять своевременную оплату оператору за пользование сетью телекоммуникаций;

не предпринимать действий, направленных на снижение качества работы оператора или повреждение сетей телекоммуникаций;

обеспечивать доступ пользователя к качественным услугам телефонной связи через таксофон;

обеспечивать содержание таксофонов, кабин и полукабин в исправном состоянии;  
предоставлять пользователям информацию об изменении порядка и условий оказания телефонных услуг через таксофон;

обеспечивать продажу специальных жетонов или платежных карт в удобных для пользователей местах (торговой сети, отделениях связи и т.д.);

рассматривать жалобы пользователей в сроки, установленные законодательством.

## **РАЗДЕЛ IV. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ АБОНЕНТОВ И ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ**

### **Глава 1. Права абонентов и пользователей**

#### **§1. Общие права абонентов и пользователей**

308. Перед заключением договора с оператором телекоммуникаций или провайдером физическое или юридическое лицо имеет право получить следующую информацию:

перечень предоставляемых основных и дополнительных телекоммуникационных услуг;

цены и тарифы на услуги телекоммуникаций;  
методы организации связи и доступа абонента к телекоммуникационной сети;  
порядок подключения и предоставления услуг;  
правила оказания телекоммуникационных услуг;  
гарантированный уровень обслуживания, уровень качества, гарантированный уровень защиты информации абонента на сервере оператора (провайдера) и другой информации.

309. Абонент и пользователь имеют следующие права:

а) заключать договоры с операторами и поставщиками на использование услуг в сети телекоммуникаций общего пользования;

б) подключить абонентское устройство к сети на условиях и в порядке, установленных настоящими Правилами и законодательством;

в) требовать от оператора (провайдера) выполнения обязательств, указанных в настоящих Правилах, а также его обязательств по договору на оказание услуг связи, а также своевременного оказания качественных услуг;

г) использовать предусмотренные договором телекоммуникационные услуги в соответствии с действующими тарифами, описанием услуг и качеством услуг, а также дополнительными услугами, предоставляемыми оператором (провайдером);

д) требовать от оператора (провайдера) исполнения обязательств по договору на оказание услуг телекоммуникаций;

е) отказаться от телекоммуникационных услуг при нарушении оператором (провайдером) условий, оговоренных в договоре, и расторгнуть договор с оператором (провайдером) в установленном законодательством порядке;

ж) требовать возмещения ущерба, причиненного оператором (провайдером) в установленном законодательством порядке, а также требовать возмещения морального ущерба, причиненного неоказанием телекоммуникационных услуг или услуг надлежащего качества;

з) при нарушении оператором (провайдером) сроков оказания услуги телекоммуникаций, если не начато своевременное исполнение договора или станет очевидным, что работы (услуги) не будут выполнены (предоставлены) в установленный договором срок, а также при низком уровне качества выполненных работ и оказанных услуг от указанного в договоре, абонент имеет право требовать безвозмездного устранения недостатков, назначить по согласованию с оператором (провайдером) новый срок, в течение которого может быть оказана услуга сети передачи данных, потребовать перерасчета стоимости услуги сети передачи данных.

и) требовать предоставления льгот и преимуществ, предусмотренных законодательством, льготы и преимущества действуют с момента предъявления документов, дающих право на льготы, и внесения соответствующих изменений и дополнений в договор;

к) отказаться от оплаты телекоммуникационных услуг, не предусмотренных договором и не требуемых абонентом или пользователем;

л) бесплатно пользоваться услугами телекоммуникаций при вызове экстренных служб, а также в случаях, предусмотренных договором;

м) отказаться от оплаты оказанных им телекоммуникационных услуг без их согласия;

н) обращаться к оператору (провайдеру) с заявлениями, предложениями и жалобами на оказываемые оператором (провайдером) телекоммуникационные услуги;

о) взаимодействовать с оператором (провайдером), зарегистрировавшись в мобильном приложении;

п) назначить по соглашению с оператором телекоммуникаций новый срок исполнения услуги, если несоблюдение сроков оказания услуги было обусловлено непреодолимой силой, о чем абоненту было сообщено до истечения назначенного срока исполнения услуги;

с) регистрироваться на официальных сайтах оператора (провайдера) и пользоваться интерактивными услугами, предоставляемыми в установленном порядке.

310. При обнаружении недостатков в процессе оказания информационно-справочных или справочных услуг пользователь вправе по своему выбору потребовать:

безвозмездного устранения недостатков информационно-справочных услуг и справочных услуг;

возмещения убытков, компенсацию морального вреда в результате неоказания или оказания услуг ненадлежащего качества.

311. Пользователь имеет следующие права:

а) доступа к услугам, оказываемым интернет-провайдером общественного пункта пользования;

б) на своевременное и качественное обслуживание со стороны интернет-провайдера общественного пункта пользования;

в) в случае допущения интернет-провайдером общественного пункта пользования существенных недостатков, влекущих за собой ухудшение качества предоставляемых услуг, либо другие последствия, пользователь имеет право по своему выбору требовать:

безвозмездного устранения недостатков;

соответственного уменьшения стоимости предоставленных услуг;

повторного предоставления услуг;

расторжения договора;

обращаться в уполномоченные государственные органы или в суд в случае нарушения их прав.

312. Пользователь вправе получить у интернет-провайдера общественного пункта пользования следующую информацию:

фирменное наименование общественного пункта пользования;

место нахождения (юридический адрес) общественного пункта пользования;

режим работы общественного пункта пользования;

перечень предоставляемых услуг;

стоимость предоставляемых услуг, тарифы;

другую информацию по оказанию услуг.

Абонент и пользователь могут иметь другие права, предусмотренные законодательством и настоящими Правилами.

## **§2. Права абонентов и пользователей услуг телефонной связи**

313. Абоненты и пользователи услуг телефонной связи имеют следующие права:

требовать перерасчета платы за услуги телефонной связи или возврата средств, уплаченных за пользование этими услугами, в период отсутствия связи не по вине абонента при наличии его заявки в бюро ремонта, а также за предоставление без заявления пользователя дополнительных платных услуг и прочее;

требовать за отдельную плату расшифровку состоявшихся телефонных соединений (детализация счета) за оплачиваемый период при выставлении счета с использованием повременной системы оплаты услуг местной телефонной связи.

314. При нарушении сроков оказания услуги телефонной связи, абонент вправе по своему выбору:

назначить оператору телекоммуникаций новый срок, в течение которого должна быть оказана услуга междугородной и международной телефонной связи и потребовать уменьшение стоимости этой услуги;

расторгнуть договор и потребовать возмещения убытков.

315. При допущении оператором телекоммуникаций недостатков в процессе оказания услуги телефонной связи абонент вправе по своему выбору потребовать:

безвозмездного устранения недостатков услуги телефонной связи;

повторного оказания услуги телефонной связи;

уменьшения стоимости услуги международной, междугородной и местной телефонной связи;

расторжения договора с возмещением понесенных убытков.

### **§3. Права пользователей услуг телеграфной связи**

316. Потребитель вправе требовать необходимую и достоверную информацию о режиме работы предприятия связи, оказываемых услугах, сроках прохождения телеграмм, правилах предоставления услуг телеграфной связи и тарифах на эти услуги.

### **§4. Права пользователей услуг телефонной связи с таксофонов**

317. Пользователи услуг телефонной связи с таксофонов имеют право:

пожаловаться оператору (провайдеру), эксплуатирующему таксофоны, на плохую работу таксофонов, неудовлетворительное состояние кабин и полукабин;

обращаться к оператору (провайдеру) с предложениями и претензиями, связанными с оказанием услуг телефонной связи с таксофонов;

требовать возмещения ущерба, причиненного отказом или некачественной телефонной связью по вине оператора (провайдера).

### **§5. Права абонентов и пользователей услуг мобильной связи**

318. Абоненты и пользователи услуг мобильной связи имеют право:

получать детализацию счета по всем видам услуг сроком до одного года использования абонентского номера с указанием даты и времени всех состоявшихся соединений, их продолжительности и абонентских номеров, в порядке и на условиях,

определенных оператором. В договоре может указываться более длительный срок и условия предоставления данной информации;

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.);

воспользоваться услугой переноса абонентского номера в сетях оператора (провайдера) в порядке, установленном законодательством.

## **Глава 2. Обязанности абонентов и пользователей**

### **§1. Общие обязанности абонентов и пользователей**

319. Абоненты и пользователи обязаны:

- а) соблюдать условия заключенного с оператором (провайдером) договора;
- б) оплачивать телекоммуникационные услуги, оказанные с помощью принадлежащего им абонентского устройства, в полном объеме и в сроки, установленные договором;
- в) не допускать использования сети телекоммуникаций для передачи сведений, составляющих государственные секреты или иную охраняемую законом тайну;
- г) не распространять по сети телекоммуникаций информации, содержащей призывы к насильственному изменению существующего конституционного строя, территориальной целостности Республики Узбекистан, пропаганду войны, насилия и терроризма, а также идей религиозного экстремизма, сепаратизма и фундаментализма, возбуждающей национальную, расовую, этническую или религиозную вражду, направленной на пропаганду порнографии и другой информации, запрещенной к распространению законодательством
- д) не передавать с помощью сети телекоммуникаций информацию, унижающую честь и достоинство или деловую репутацию граждан, допускающую вмешательство в их личную жизнь
- е) не использовать в соответствии с законодательством информацию, запрещенную к распространению по сети передачи данных для распространения с коммерческой или не коммерческой целью;
- ж) воздерживаться от действий, которые могут привести к снижению качества работы телекоммуникационных сетей или повреждению телекоммуникационных сетей;
- з) извещать оператора (провайдера) обо всех неисправностях или изменениях своего оконечного (терминального) оборудования, сети и программного обеспечения;
- и) соблюдать правила технической эксплуатации абонентской сети и абонентского устройства, находящегося в их комнатах;
- к) не использовать базы данных без разрешения и не изменять программное обеспечение оператора (провайдера);
- л) возместить оператору (провайдеру) ущерб в соответствии с законодательством;

м) не публиковать или не передавать информацию или программное обеспечение, которое содержит в себе компьютерные вирусы или может наносить урон сети;

н) не пользоваться противозаконным образом (несанкционированно) компьютерной информацией, то есть информацией в информационно-вычислительных системах, сетях и в их составных частях;

о) не нарушать авторские права на информацию и объект интеллектуальной собственности, представленные в сети;

п) избегать случаев подключения других лиц к передаваемому сигналу в телевизионных сетях;

р) предоставить доступ представителям оператора (провайдера) к зонам расположения средств и оборудования телекоммуникаций для осмотра, ремонта и технического обслуживания.

320. Абонент и пользователь могут иметь другие обязанности, предусмотренные законодательством и настоящими Правилами.

## **§2. Обязанности абонентов и пользователей услуг телефонной связи**

321. Абоненты и пользователи услуг телефонной связи обязаны:

в соответствии с заключенным оператором (провайдер) договором в месячный срок переоформить или расторгнуть договор с оператором (провайдер) в случаях своего выбытия, продажи, обмена, сдачи в аренду, найм (поднаём) телефонизированных жилых помещений, изменения фамилии, адреса проживания, реквизитов, наименования предприятия, приобретения или потери льгот по оплате и оказанию услуг телефонной связи;

содержать абонентскую линию и абонентское устройство в своем помещении в исправном состоянии.

Абонент, имеющий телефон индивидуального пользования, а также владельцы телефонов организаций (в том числе гостиниц, общежитий, санаториев, домов отдыха, иностранных представительств и международных организаций) несут ответственность за оплату местных, междугородных и международных телефонных соединений, осуществленных с их телефонами.

## **§3. Обязанности пользователей услуг телефонной связи с таксофонами**

322. Пользователи услуг телефонной связи с таксофонами обязаны:

использовать таксофон в соответствии с инструкциями по эксплуатации, чтобы не повредить таксофоны, кабины или полукабины;

использовать наличные и безналичные средства оплаты (специальный жетон, платежную карту), предназначенные для данного типа таксофонов, за предоставленную плату за звонок.

## **§4. Обязанности абонентов и пользователей услуг передачи данных**



323. Абоненты и пользователи услуг передачи данных обязаны:  
предварительно предупредить оператора или провайдера при намерении использовать GSM, IP или SMS-шлюзы или аналогичные аппаратно-программные средства;

не использовать сеть передачи данных для незаконного пропуска международного трафика, в том числе с использованием GSM и IP-шлюзов.

#### **§5. Обязанности абонентов и пользователей услуг мобильной связи**

324. Абоненты и пользователи услуг мобильной связи обязаны:

а) немедленно сообщать в Call-центр оператора (провайдера) об утрате SIM-карты или абонентского устройства (для стандартов мобильной связи, не предполагающих использование SIM-карты и eSIM) с последующим письменным заявлением оператору или дилеру. В случае несоблюдения абонентом указанного условия он несет обязательства по оплате оказанных оператором (провайдером) услуг мобильной связи, полученных с использованием утерянной SIM-карты или абонентского устройства (для стандартов мобильной связи, не предполагающих использование SIM-карты и eSIM), 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 (провайдером);

б) уведомить оператора (провайдера) в течение 15 дней об изменении данных:

для физических лиц - фамилия, имя, отчества, регистрация по месту постоянного или временного проживания и паспортные данные с предъявлением действующего паспорта;

для юридических лиц - уведомление об изменении наименования (названия фирмы), юридического адреса, а также о ликвидации юридического лица;

в) при заключении договора на оказание услуг мобильной связи уведомить о наличии активных номеров по предыдущим договорам с этим оператором (провайдером);

г) обеспечивать целевое использование специальных тарифов (тарифных планов) на определенные услуги мобильной связи или пакеты услуг мобильной связи в соответствии с условиями, установленными оператором (провайдером);

д) когда у абонента есть желание использовать полученный абонентский номер в GSM, IP или SMS-шлюзах или аналоговых устройствах или для оказания телекоммуникационных услуг или массовых SMS-сообщений, предварительно согласовать его с оператором (провайдером)

е) указать основные типы абонентских устройств (мобильный телефон, USB-модем, счетчики электроэнергии/воды/газа, терминалы онлайн-оплаты или другое оборудование), используемых совместно с номером (SIM-карта), при заключении договора;

ж) не допускать использования номера абонента в личных или производственных целях (для индивидуальных предпринимателей и юридических лиц), спама, мошенничества, массовых SMS-сообщений без предварительного согласования с оператором (провайдером), а также иное незаконное использование;

з) не использовать номер абонента для незаконного международного трафика, включая шлюзы GSM и IP;

и) не использовать телекоммуникационную сеть незаконно (несанкционированно) с целью пропуска международного трафика в обход установленных систем защиты, а также не хранить и не использовать специальное программное или аппаратное обеспечение, предназначенное для этой цели;

к) оплатить имеющуюся задолженность за услуги мобильной сети по договору на оказание услуг мобильной связи с донором.

## **РАЗДЕЛ V. РАСЧЕТЫ И ОПЛАТА УСЛУГ ТЕЛЕКОММУНИКАЦИЙ**

325. Тарифы на услуги телекоммуникаций формируются и регулируются в соответствии с законодательством.

326. В соответствии с законодательством для отдельных категорий граждан устанавливаются льготы по оплате услуг телекоммуникаций и предоставлению доступа к сети телекоммуникаций.

327. Форма и порядок оплаты услуг связи определяются договором на оказание услуг телекоммуникаций, заключаемым между сторонами.

Оплата телекоммуникационных услуг производится оператором (провайдером, вещателем), предоставляющим эти услуги, или уполномоченным им лицом на договорной основе.

328. Тарифы, расчеты и все платежи за услуги телекоммуникаций производятся в национальной валюте Республики Узбекистан.

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

329. Форма и порядок расчетов осуществляются и определяются исходя из технологических возможностей оператора (провайдера) по согласованию с абонентом в соответствии с законодательством, и отражаются в договоре.

330. Тарифы на услуги телекоммуникаций определяются соглашением сторон в соответствии с законодательством.

331. Тарифы на услуги телекоммуникаций могут устанавливаться в виде тарифов (тарифных планов) на отдельные услуги или наборы услуг.

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

Для определенных телекоммуникационных услуг или пакетов услуг (например, для использования в USB-модемах, счетчиках электроэнергии/воды/газа, терминалах онлайн-платежей, GSM, IP или SMS шлюзах или других типах оборудования, а также для определенных категорий лиц), указанных операторами и провайдерами, могут быть установлены специальные тарифы (тарифные планы).

332. При формировании тарифов и тарифных планов на услуги телекоммуникаций могут использоваться следующие виды тарификации:

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

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

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

При формировании тарифных планов допускается сочетание нескольких видов тарификации

333. Расчетный период за оказываемые услуги телекоммуникаций оператор, провайдер устанавливает самостоятельно.

334. Оплата услуг телекоммуникаций производится наличным и безналичным расчетом.

Оплата услуг телекоммуникаций производится следующим образом:

после их оказания;

путем предварительного платежа;

путем отсрочки платежа на срок расчетного периода, определенный договором или указанный в счете.

Абонент при желании может произвести предоплату за пользование услугами телекоммуникаций на срок не более 12 месяцев, без перерасчета суммы абонентской платы при изменении тарифа.

335. Расчеты и платежи за услуги телекоммуникаций производятся по тарифам, действующим на момент оказания услуг.

Информация об изменении тарифов должна быть сообщена оператором (провайдером) в средствах массовой информации, на его официальном сайте или посредством SMS не менее чем за пятнадцать дней до изменения тарифов, по истечении этого срока абонентская плата рассчитывается в соответствии с измененными тарифами.

336. В случае возникновения разногласий между оператором (провайдером, вещателем) и абонентом по взиманию платы, разногласия разрешаются в судебном порядке.

В случае возникновения разногласий в результате несанкционированного подключения и использования телекоммуникационной сети посторонними лицами, право собственности на разговоры проверяется (определяется) в установленном порядке. В случае несогласия с результатом расследования абонент вправе обратиться в суд.

337. Оплата услуг телекоммуникаций может производиться наличными и безналичными.

338. Прием платежей за телекоммуникационные услуги может быть организован оператором, провайдером, вещателем, дилером самостоятельно или через платежных агентов, действующих в установленном законодательством.

339. В случаях расторжения договора абонент имеет право обратиться к оператору (провайдеру, вещателю) за возвратом денежных средств, внесенных им в качестве аванса. В этом случае оператор (провайдер, вещатель) обязан вернуть неиспользованный остаток денежных средств.

340. В случае заключения договора при переходе права собственности на телефонизированное жилое помещение к лицам, не прописанным в установленном порядке на данной жилой площади, применяются платы на предоставление доступа.

341. Местные телефонные соединения оплачиваются с применением абонентской системы оплаты услуг или повременной системы оплаты услуг.

При отсутствии технической возможности повременного учета телефонных соединений используется абонентская система оплаты услуг.

По мере готовности технических средств обеспечения повременного учета местных телефонных соединений вводится повременная система оплаты услуг.

Размер платы за пользование телефоном при повременной системе оплаты услуг состоит из установленной фиксированной величины за определенную продолжительность телефонных соединений и переменной величины, зависящей от продолжительности телефонного соединения сверх фиксированной величины.

342. При повременной системе оплаты услуг за пользование автоматической местной, и международной телефонной связью абонентом оплачиваются телефонные соединения, только исходящие с принадлежащего ему абонентского устройства, за исключением услуг, оказываемых за счет вызываемого абонента или оператора (провайдера).

343. Международные телефонные соединения, предоставленные с помощью оператора-телефониста или автоматическим способом, оплачиваются в зависимости от продолжительности телефонного соединения по действующим тарифам.

344. Учет продолжительности телефонных соединений при местном (при повременной системе оплаты услуг) и международном телефонном соединении ведется в соответствии с принятой оператором единицей тарификации.

345. Размер единицы тарификации местных и международных телефонных соединений и порядок оплаты неполной единицы тарификации устанавливается в зависимости от технических возможностей используемой коммутационной техники. При этом единица тарификации должна быть не более 1 минуты.

346. При пользовании автоматической местной (при повременной системе оплаты услуг), междугородной и международной телефонной связью продолжительность телефонного соединения отсчитывается с момента ответа любого лица или абонентского устройства до момента отбоя вызывающего или вызываемого лица или абонентского устройства.

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

- аппаратура передачи данных (модем и пр.);
- факсимильный аппарат;
- абонентское устройство, снабженное автоответчиком;
- телефонный аппарат с автоматическим определителем номера;
- иное абонентское устройство, заменяющее абонента в его отсутствие и обеспечивающее (или имитирующее) обмен информацией.

348. Если абонентская линия переведена на службу отсутствующих абонентов или соединена с устройством, заменяющим абонента в его отсутствие (и, возможно,

записывающим сообщения или служащим для обмена данными), то эта служба или это устройство рассматриваются в качестве лица, которое отвечает за абонента по его просьбе. В этом случае телефонное соединение устанавливается и оплата начисляется в обычном порядке.

При звонке абонента в Call-центр оператора или провайдера телекоммуникаций время проигрывания предварительно записанных голосовых сообщений или аудио-сообщений автоинформатора не включается в тарифицируемую длительность соединения.

349. Продолжительность услуги «конференц-связь» отсчитывается после телефонного соединения всех вызываемых лиц с вызывающим лицом, а заканчивается с момента сигнала отбоя вызывающего лица.

350. При предоставлении международных телефонных соединений по заказу на соединение (через оператора-телефониста) устанавливается минимальная продолжительность телефонного соединения, подлежащая оплате. При этом телефонное соединение, длившееся меньше минимальной продолжительности, оплачивается как телефонное соединение минимальной продолжительности.

Указанная минимальная продолжительность телефонного соединения не должна превышать 1 минуты.

351. Оплата местного (при повременной системе оплаты услуг), и международного телефонного соединения производится по тарифу, действующему в текущих сутках на момент начала установления телефонного соединения.

352. При отказе вызывающего лица от установленного ранее заказанного им междугородного или международного телефонного соединения в момент его предоставления с него взимается плата в размере стоимости минуты разговора по тарифу, по которому сделан заказ на соединение, и полной стоимости услуг, выполненных оператор-телефонистом к моменту телефонного соединения.

353. Если междугородное и международное телефонное соединение с уведомлением вызываемого лица не состоялось из-за невручения или невозможности вручения уведомления вызываемому лицу в связи с его отсутствием по указанному адресу, с вызывающего лица взимается плата в размере стоимости услуги.

Если междугородное и международное телефонное соединение с уведомлением не состоялось в течение часа после назначенного для телефонного соединения времени из-за неявки вызываемого или вызывающего лица на переговорный пункт или отсутствия вызываемого лица по указанному номеру телефона плата взимается в размере стоимости услуги.

354. Если вызывающее лицо при заказе международного телефонного соединения указало неправильный абонентский номер вызываемого абонентского устройства, то оно оплачивает фактическую продолжительность установленного телефонного соединения по тарифам, действующим для данного заказа.

355. Основанием для выставления счета абоненту при местном (повременная система оплаты услуг) или международном телефонном соединении, предоставленном по автоматической системе обслуживания, являются данные аппаратуры учета стоимости, записанные на магнитном носителе (магнитной ленте, диске), при предоставлении международного телефонного соединения с помощью оператор-телефониста — данные, внесенные оператор-телефонистом в бланк-заказ, данные автоматизированной системы

расчетов, а также записанные на магнитных носителях (магнитных лентах, дисках) электронных коммутаторов.

356. При заказе на соединение в переговорных пунктах для местной междугородной и международной телефонной связи, пользователь должен предварительно оплатить продолжительность заказываемого телефонного разговора и дополнительные платные услуги, указанные в заказе. На переговорном пункте, оборудованном компьютером, допускается оплата после состоявшегося телефонного разговора.

В подтверждение предварительной оплаты пользователю в обязательном порядке выдается отрывной талон от бланка заказа. На данном талоне от бланка заказа должен быть оттиск календарного штампа или кассового аппарата оператора телекоммуникаций, выдавшего талон.

357. Если разговор продолжался менее обусловленного в заказе времени или вообще не состоялся, пользователю возвращается остаток денег или вся внесенная сумма. Для расчета пользователь должен вернуть отрывной талон.

При выдаче остатка денег отрывной талон у пользователя изымается и взамен этого талона выдается квитанция на взысканную с него сумму. Квитанция выдается бесплатно за каждый разговор.

358. Оплата услуг телеграфа производится по установленным тарифам.

359. Для оплаты услуг телефонной связи с таксофонов используется специальный жетон, платежная карта, монета и соответствующая банкнота в национальной валюте.

360. Тарифы на услуги местной, междугородной и международной телефонной связи с таксофонов устанавливаются в соответствии с законодательством.

361. Единица тарификации междугородной и международной телефонной связи с таксофонов и порядок оплаты неполной единицы тарификации определяется оператором (провайдером) в зависимости от технических возможностей используемого коммутационного оборудования. В этом случае единица тарификации не должна превышать одну минуту.

362. Продолжительность телефонного разговора с таксофонов рассчитывается по реакции вызываемого абонента или абонентского устройства на отключение вызывающего или вызываемого абонента или абонентского устройства.

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

аппаратура передачи данных (модем и пр.);

факсимильный аппарат;

абонентское устройство, снабженное автоответчиком;

телефонный аппарат, оснащенный специальным устройством, позволяющим вызываемому абоненту определять номер вызывающего абонента, моделируя подъем телефонного аппарата с помощью специальной системы сигнализации;

иное абонентское устройство, заменяющее абонента в его отсутствие и обеспечивающее (или имитирующее) обмен информацией.

364. Оператор (провайдер) сети передачи данных ведет учет информации об услугах, предоставляемых абоненту (время передачи данных, скорость, объем полученной

и (или) переданной информации, а также движение денежных средств абонента и др.) с помощью автоматизированных систем биллинга.

365. Оператор (провайдер) предоставляет абоненту информацию о выполненных работах и оплате оказанных услуг в целях расчетов на договорной основе. Необходимо предоставить следующую информацию:

реквизиты оператора телекоммуникаций, контактный телефон;

расчетный период;

стоимость выполненных работ;

перечень оказанных услуг, расчетный период по каждой услуге и уплаченная за них сумма;

сумма налога на добавленную стоимость (если взимается);

общая сумма к оплате;

дата выставления счета;

условия оплаты.

366. При ведении счета абонента оператором (провайдером) в личном кабинете абонента должна быть отражена информация о платежах, включая корректировки баланса лицевого счета абонента, связанные с изменением условий договора между оператором (провайдером) и абонентом, а также информация об оплате абонентом услуг за предыдущий расчетный период.

367. Единица тарификации на время подключения к сети мобильной связи устанавливается оператором (провайдером), но не должна превышать одной минуты.

В сети мобильной связи единица тарификации за объем передаваемых и принимаемых данных по каждому направлению трафика передачи данных с учетом каждой Интернет-сессии определяется оператором (провайдером), но не более 16 Кб.

Округление Интернет-трафика в роуминге с учетом каждой Интернет-сессии в сети мобильной связи другого оператора (провайдера) отдельно определяется договором о международном роуминге, но единица тарификации для каждого направления трафика данных не должна превышать 16 Кб.

368. Учет продолжительности подключения ведется в соответствии с единицей тарификации, принятой оператором (провайдером).

369. 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 (провайдер), округляется до полной единицы.

Объем использованного трафика передачи данных, исчисленного в минимальных расчетных единицах объема трафика, установленных оператором (провайдер), округляется до полной единицы.

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

370. В случае нарушения абонентом требований, изложенных в настоящих Правилах, а также условий договора, оператор (провайдер) вправе приостановить предоставление услуг мобильной связи до устранения нарушения.

При этом абонент может пользоваться сетью мобильной связи и вызывать экстренные службы.

371. После прекращения предоставления услуг мобильной связи оператором (провайдером) абонент вправе устранить выявленные нарушения в срок, предусмотренный договором и законодательством. Доступ к услугам мобильной связи будет восстановлен после устранения выявленных нарушений.

372. Срок оплаты предоставленных в кредит услуг мобильной связи оператор (провайдер) устанавливает самостоятельно.

373. Оплата абонентом услуги переноса абонентского номера и заключение договора с реципиентом на оказание услуг мобильной связи производится абонентом в порядке, установленном законодательством.

374. Оплата услуг мобильной связи производится оператору (провайдеру) на основании заключенного договора на оказание услуг мобильной связи.

375. Расчеты между операторами сети мобильной связи, каждый из которых является резидентом, производится в национальной валюте в соответствии с действующим законодательством.

376. Расчеты местного оператора с зарубежными обслуживаемыми операторами (роуминг-партнерами) и с системообразующими роуминг-партнерами производятся в соответствии с законодательством Республики Узбекистан и международными правилами.

## **РАЗДЕЛ VI. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН ДОГОВОРА ОБ ОКАЗАНИИ УСЛУГАХ ТЕЛЕКОММУНИКАЦИЙ**

377. Оператор (провайдер) несет ответственность перед абонентом за неисполнение или ненадлежащее исполнение своих обязательств по договору и нарушение условий оказания телекоммуникационных услуг и причинение ущерба в следующих случаях:

нарушение условий предоставления доступа к телекоммуникационной сети;  
нарушение условий оказания телекоммуникационных услуг, указанных в договоре;  
непредоставление всех видов телекоммуникационных услуг, указанных в договоре и требуемых абонентом;

низкое качество телекоммуникационных услуг;  
непредоставление, неполное или несвоевременное предоставление информации, связанной с оказанием телекоммуникационных услуг;

нарушение требований по ограничению распространения информации об абоненте, известной оператору (провайдеру) в результате заключения договора.

378. Оператор (провайдер) не несет ответственности перед абонентом/пользователем, если неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств произошло по вине пользователя или вследствие форс-мажорных



обстоятельств, то есть чрезвычайных ситуаций и неизбежных обстоятельств при определенных обстоятельствах.

379. Оператор не несет ответственности перед абонентом/пользователем за невручение телеграммы из-за неправильного адреса, указанного отправителем.

380. В случае не устранения неисправности или повреждения в сети телекоммуникаций в срок, указанный в договоре, оператор (провайдер, вещатель) по запросу абонента уплачивает штраф в размере, указанном в договоре.

Уплата штрафа (пени) оператором (провайдером, вещателем) не освобождает их от исполнения обязательств по договору.

381. В случае неисполнения своих обязательств по настоящим Правилам и договору стороны несут ответственность в соответствии с законодательством.

382. В случае неисполнения сторонами своих обязательств порядок и условия расторжения договора на оказание услуг телекоммуникаций определяются договором между абонентом и оператором (провайдером, вещателем).

383. Споры и разногласия, связанные с оказанием услуг телекоммуникаций, разрешаются в порядке, установленном законом.

384. Если ответственность оператора (провайдера) мобильной связи возникла по вине дилера, оператор (провайдер) вправе потребовать от дилера возмещения убытков в соответствии с заключенным с ним договором и законодательством.

385. Оператор, провайдер, организатор услуг Wi-Fi не несет ответственности за содержание, удобство использования и производительность ресурсов, серверов и сегментов сети передачи данных, которые не находятся в его распоряжении (под прямым контролем и надзором).

386. Абонент несет ответственность в соответствии с условиями договора за неисполнение своих обязательств, в том числе за неуплату услуг в срок, указанный в договоре.

387. Оператор (провайдер, вещатель) несет ответственность и в других случаях, предусмотренных законом.

388. Жалобы абонента подаются в письменной, устной и/или электронной форме, которые должны быть зарегистрированы в день их получения оператором (провайдером, вещателем).

Жалобы по вопросам, связанным с отказом в оказании услуг телекоммуникаций, несвоевременным или ненадлежащим исполнением обязательств, вытекающих из договора, подаются в течение 6 месяцев со дня оказания услуг телекоммуникаций, отказа в их предоставлении или выставления счетов.

389. К письменной жалобе должна быть приложена копия договора, а также другие документы, подлежащие рассмотрению, которые должны содержать сведения о неисполнении или ненадлежащем исполнении обязательств по договору, в случае требования о возмещении - сведения о факте и размере ущерба.

## **РАЗДЕЛ VII. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

390. Лица, виновные в нарушении требований настоящих Правил, несут ответственность в порядке, установленном законодательством.

391. Настоящие Правила согласованы с Агентством информации и массовых коммуникаций при Администрации Президента Республики Узбекистан, Службой государственной безопасности Республики Узбекистан, Антимонопольным комитетом, Государственной инспекцией по контролю в сфере информатизации и телекоммуникаций, Торгово-промышленной палатой и Центром развития электронных технологий.

**ПРИЛОЖЕНИЕ № 2**  
к приказу Министра по развитию  
информационных технологий  
и коммуникаций Республики Узбекистан  
от 30 июня 2020 года № 208-мх

**ПЕРЕЧЕНЬ**  
**нормативно-правовых актов, признаваемые утратившими силу**

1. Правила предоставления услуг телеграфной связи Республики Узбекистан, утвержденные Первым заместителем министра связи Республики Узбекистан 4 апреля 1996 года (рег. № 233 от 8 апреля 1996 года).

2. Инструкция по установке и организации обслуживания аппаратуры охранной сигнализации на городских телефонных сетях, утвержденная Первым заместителем министра связи Республики Узбекистан от 29 марта 1996 года (рег. № 244 от 7 мая 1996 года).

3. Положение о порядке организации и оказания услуги роуминга операторами сети сотовой подвижной связи Узбекистана, утвержденное Генеральным директором Узбекского агентства почты и телекоммуникаций от 7 сентября 2000 года № 09-8/1853 (рег. № 968 от 13 сентября 2000 года) (Бюллетень нормативных актов министерств, государственных комитетов и ведомств Республики Узбекистан, 2000 г., № 17).

4. Постановление Государственного комитета связи, информатизации и телекоммуникационных технологий Республики Узбекистан от 6 ноября 2013 года № 60-мх «О внесении изменения в Положение о порядке организации и оказания услуги роуминга операторами сети сотовой подвижной связи Узбекистана» (рег. № 968-1 от 13 ноября 2013 года) (Собрание законодательства Республики Узбекистан, 2013 г., № 46, ст. 607).

5. Приказ Министра по развитию информационных технологий и коммуникаций Республики Узбекистан от 31 марта 2015 года № 105-мх «О внесении изменения в пункт 3.7 Положения о порядке организации и оказания услуги роуминга операторами сети сотовой подвижной связи Узбекистана» (рег. № 968-2 от 6 апреля 2015 года) (Собрание законодательства Республики Узбекистан, 2015 г., № 14, ст. 173).

6. Приказ Генерального директора Узбекского агентства связи и информатизации от 19 декабря 2003 года № 359 «Об утверждении Правил оказания услуг телефонной связи

на сети телекоммуникаций общего пользования» (рег. № 1323 от 15 марта 2004 года) (Собрание законодательства Республики Узбекистан, 2004 г., № 11, ст. 130).

7. Приказ Генерального директора Узбекского агентства связи и информатизации от 26 октября 2004 года № 346 «О внесении изменений и дополнений в Правила оказания услуг телефонной связи на сети телекоммуникаций общего пользования» (рег. № 1323-1 от 17 декабря 2004 года) (Собрание законодательства Республики Узбекистан, 2004 г., № 50, ст. 507).

8. Приказ Генерального директора Узбекского агентства связи и информатизации от 30 июля 2012 года № 8-ю «О внесении изменения и дополнения в Правила оказания услуг телефонной связи на сети телекоммуникаций общего пользования» (рег. № 1323-2 от 31 июля 2012 года) (Собрание законодательства Республики Узбекистан, 2012 г., № 31, ст. 366).

9. Постановление Государственного комитета связи, информатизации и телекоммуникационных технологий Республики Узбекистан от 13 июня 2013 года № 30-мх «О внесении изменений в Правила оказания услуг телефонной связи на сети телекоммуникаций общего пользования» (рег. № 1323-3 от 12 июля 2013 года) (Собрание законодательства Республики Узбекистан, 2013 г., № 28, ст. 370).

10. Постановление Государственного комитета связи, информатизации и телекоммуникационных технологий Республики Узбекистан от 11 августа 2014 года № 85-мх «О внесении изменений и дополнений в Правила оказания услуг телефонной связи на сети телекоммуникаций общего пользования» (рег. № 1323-4 от 9 сентября 2014 года) (Собрание законодательства Республики Узбекистан, 2014 г., № 37, ст. 475).

11. Приказ Министра по развитию информационных технологий и коммуникаций Республики Узбекистан от 27 марта 2015 года № 101-мх «О внесении изменений в Правила оказания услуг телефонной связи на сети телекоммуникаций общего пользования» (рег. № 1323-5 от 30 марта 2015 года) (Собрание законодательства Республики Узбекистан, 2015 г., № 13, ст. 162).

12. Приказ Министра по развитию информационных технологий и коммуникаций Республики Узбекистан от 24 марта 2017 года № 150-мх «О признании утратившим силу пункта 71 Правил оказания услуг телефонной связи на сети телекоммуникаций общего пользования» (рег. № 1323-6 от 3 апреля 2017 года) (Собрание законодательства Республики Узбекистан, 2017 г., № 14, ст. 235).

13. Приказ Министра по развитию информационных технологий и коммуникаций Республики Узбекистан от 27 мая 2019 года № 198 «О внесении изменений и дополнения в Правила оказания услуг телефонной связи на сети телекоммуникаций общего пользования» (рег. № 1323-7 от 11 июня 2019 года).

14. Приказ Министра по развитию информационных технологий и коммуникаций Республики Узбекистан от 29 июля 2019 года № 200-мх «О внесении изменения в пункт 14 Правил оказания услуг телефонной связи на сети телекоммуникаций общего пользования» (рег. № 1323-8 от 5 августа 2019 года).

15. Приказ Генерального директора Узбекского агентства связи и информатизации от 23 июля 2004 года № 216 «Об утверждении Положения о порядке предоставления доступа к сети интернет в общественных пунктах пользования» (рег. № 1393 от 30 июля 2004 года) (Собрание законодательства Республики Узбекистан, 2004 г., № 30, ст. 350).

16. Приказ Генерального директора Узбекского агентства связи и информатизации от 1 декабря 2010 года № 410 «О внесении изменений и дополнений в Положение о порядке предоставления доступа к сети интернет в общественных пунктах пользования» (рег. № 1393-1 от 13 декабря 2010 года) (Собрание законодательства Республики Узбекистан, 2004 г., № 50, ст. 477).

17. Постановление Государственного комитета связи, информатизации и телекоммуникационных технологий Республики Узбекистан от 16 мая 2013 года № 23-мх «О внесении изменений в Положение о порядке предоставления доступа к сети Интернет в общественных пунктах пользования» (рег. № 1393-2 от 22 мая 2013 года) (Собрание законодательства Республики Узбекистан, 2013 г., № 21, ст. 273).

18. Постановление Государственного комитета связи, информатизации и телекоммуникационных технологий Республики Узбекистан от 19 марта 2014 года № 79-мх «О внесении изменений и дополнений в Положение о порядке предоставления доступа к сети Интернет в общественных пунктах пользования» (рег. № 1393-3 от 28 марта 2014 года) (Собрание законодательства Республики Узбекистан, 2014 г., № 13, ст. 150).

19. Приказ Министра по развитию информационных технологий и коммуникаций Республики Узбекистан от 21 мая 2015 года № 122-мх «О внесении изменений в Положение о порядке предоставления доступа к сети Интернет в общественных пунктах пользования» (рег. № 1393-4 от 25 мая 2015 года) (Собрание законодательства Республики Узбекистан, 2015 г., № 21, ст. 276).

20. Приказ Генерального директора Узбекского агентства связи и информатизации от 25 августа 2004 года № 284 «Об утверждении Положения об оказании информационно-справочных услуг в сфере связи» (рег. № 1412 от 23 сентября 2004 года) (Собрание законодательства Республики Узбекистан, 2004 г., № 38-39, ст. 429).

21. Постановление Государственного комитета связи, информатизации и телекоммуникационных технологий Республики Узбекистан от 13 июня 2013 года № 31-мх «О внесении изменений в Положение об оказании информационно-справочных услуг в сфере связи» (рег. № 1412-1 от 21 июня 2013 года) (Собрание законодательства Республики Узбекистан, 2013 г., № 25, ст. 332).

22. Приказ Министра по развитию информационных технологий и коммуникаций Республики Узбекистан от 27 марта 2015 года № 102-мх «О внесении изменения в пункт 14 Положения об оказании информационно-справочных услуг в сфере связи» (рег. № 1412-2 от 30 марта 2015 года) (Собрание законодательства Республики Узбекистан, 2015 г., № 13, ст. 163).

23. Постановление Узбекского агентства по печати и информации и Узбекского агентства связи и информатизации от 29 октября 2004 года «Об утверждении Временного положения о кабельном, эфирно-кабельном телевидении в Республике Узбекистан» № 01-1026 и 350 (рег. № 1420 от 30 октября 2004 года) (Собрание законодательства Республики Узбекистан, 2004 г., № 44, ст. 463).

24. Приказ Генерального директора Узбекского агентства связи и информатизации от 4 января 2009 года № 2 «Об утверждении Правил оказания услуг мобильной связи» (рег. № 1900 от 6 февраля 2009 года) (Собрание законодательства Республики Узбекистан, 2009 г., № 6, ст. 67).

25. Приказ Генерального директора Узбекского агентства связи и информатизации от 3 августа 2010 года «Об утверждении Правил оказания услуг телефонной связи с таксофонов» № 290 (рег. № 2140 от 6 сентября 2010 года) (Собрание законодательства Республики Узбекистан, 2010 г., № 35-36, ст. 310).

26. Приказ Министра по развитию информационных технологий и коммуникаций Республики Узбекистан от 29 июля 2019 года № 201-мх «О внесении изменения в пункт 9 Правил оказания услуг телефонной связи с таксофонов» (рег. № 2140-1 от 5 августа 2019 года).

27. Приказ Министра по развитию информационных технологий и коммуникаций Республики Узбекистан от 21 мая 2018 года № 173 «Об утверждении Правил оказания услуг сети передачи данных, в том числе Интернет» (рег. № 3038 от 10 июля 2018 года).