

Проект изменений в Правила оказания услуг сотовой связи направлен на защиту интересов абонентов

Министерство цифрового развития, инноваций и аэрокосмической промышленности Республики Казахстан подготовило проект приказа о внесении изменений в Правила оказания услуг связи, утвержденные приказом исполняющего обязанности Министра по инвестициям и развитию Республики Казахстан от 24 февраля 2015 года № 171. Проект вынесен на онлайн-обсуждение 25 августа 2021 года, окончание обсуждения предполагается 9 сентября 2021 года.

Проект приказ предусматривает целый пакет изменений и дополнений в Правила оказания услуг сотовой связи, Правила оказания услуг телефонной связи, и Правила оказания услуг доступа к сети Интернет.

Изменения в основном направлены на защиту интересов абонентов и улучшение качества оказания услуг связи и налагают дополнительные обязанности на операторов связи.

Большой интерес представляют изменения и дополнения в Правила оказания услуг сотовой связи (далее – Правила), ниже обзор наиболее важных, на наш взгляд, изменений к данным Правилам.

В перечень основных услуг сотовой связи включены услуги доступа к сети Интернет

Согласно дополнению в пункт 12 Правил, предлагается дополнить перечень основных услуг сотовой связи, состоящий из двух услуг - услуги голосовой связи (включая экстренные вызовы) и услуги передачи SMS сообщений, еще одной услугой - услугой доступа к сети Интернет, где имеется покрытие сотовой связью стандарта 3G и 4G.

Данное дополнение прямо касается базового тарифного плана. Согласно определению, данному в действующих Правилах, базовый тарифный план - тарифный план с авансовым порядком расчета без абонентской платы и содержащий основные услуги сотовой связи.

Таким образом, в случае принятия указанных изменений, базовые тарифы всех операторов сотовой связи должны будут включать все три основные услуги, в том числе и услуги доступа к сети Интернет. Следует отметить, что например, базовый тарифный план Beeline «Простой» в настоящее время не включает услугу доступа к сети Интернета, и оператору будет необходимо соответственно скорректировать свою тарифную линейку, если изменения будут приняты. <https://beeline.kz/ru/products/tariffs/prostoi>

Напоминаем, что понятие базового тарифа было введено в 2020 году, чтобы, среди прочего, подключать к нему абонентов при упразднении тарифных планов и при переносе номера в сеть другого оператора, в том случае, если абонент самостоятельно не выбрал другой тарифный план. Это было сделано в интересах абонентов, так как в случае упразднения тарифного плана, если абонент не выбрал самостоятельно тарифный план, оператор был вправе перевести абонента на иной тарифный план по своему усмотрению, в том числе и на более дорогой тариф.

Ограничение количества SIM-карт, регистрируемых на одно физическое лицо

Согласно дополнению в пункт 20 Правил, при необходимости оператор сотовой связи может выделять (регистрировать) по заявлению абонента определенное количество абонентских номеров на одно физическое лицо, которое может быть достаточным для личного, семейного и иного использования.

Предлагаемая норма не устанавливает конкретное количество SIM-карт, которые могут быть оформлены на одно физическое лицо, это определяется оператором, и то при необходимости.

Это ограничение вводится впервые, хотя вопрос его необходимости поднимался давно, так как, как указано в обосновании к проекту Правил, зачастую большое количество номеров приобретается для последующей перепродажи, рассылки спама либо в мошеннических целях, например, для незаконного вывода денежных средств.

Следует отметить, что в России в 2015 году количество SIM-карт призывали ограничить десятком номеров. Рассмотреть применение аналогичных мер в 2019 году предложила и Ассоциация российских банков, с целью исключения мошеннического вывода денежных средств через счета сотовых операторов. Однако уполномоченные органы такое предложение не поддержали, ссылаясь на то, что гражданин России вправе иметь столько SIM-карт, сколько хочет, это гарантировано Гражданским кодексом, поскольку оператор связи не вправе отказать в заключении договора об оказании услуг связи.

Запрет на автоматическое подключение к роумингу

Согласно обоснованию, данному к проекту Правил, основной причиной введения данного нововведения является проблема приграничного роуминга. Указано, что от базовых станций зарубежных операторов, стоящих на приграничной территории, возможен допустимый уровень проникновения сигналов и при действующей системе автоматического подключения к услугам роуминга абонент, находясь на территории Казахстана автоматически (принудительно) переходит на сеть иностранного оператора приграничных государств. В таких случаях абоненты жалуются на необоснованное списание денежных средств.

Для решения данной проблемы предлагается отменить автоматическое подключение к роумингу, а при необходимости в данной услуге абоненту потребуется отправить SMS-сообщение или USSD-запрос.

В случае принятия изменений, эта норма затронет всех абонентов, выезжающих за границу - чтобы воспользоваться услугой роуминга, нужно будет ее самостоятельно подключить вышеуказанными способами.

Изменение порядка условий тарифного плана только с согласия абонента

Напомним, что требование получения согласия абонента на изменение условий тарифа уже вводилось в 2015 году, что вызвало критику со стороны операторов связи, так как абонентские базы операторов исчисляются миллионами и получить согласие от каждого абонента было невыполнимой задачей. Но в 2017 года это требование отменили и операторы вновь получили право изменять тарифные планы в одностороннем порядке с предварительным извещением об этом посредством SMS сообщения за 30 дней до внесения изменений в тарифный план.

В предлагаемой редакции нового пункта 10-1) пункта 22 Правил вновь вводится требование получения согласия абонента на изменение тарифного плана, при этом согласием абонента будет являться отсутствие заявления абонента об отказе от изменения тарифа в течение 30 дней после осуществления оператором массовой рассылки SMS об изменении тарифного плана. Предлагая такую редакцию, разработчики Правил попытались решить вышеуказанную проблему получения согласия от множества абонентов. Абонентам нужно будет отслеживать все SMS, приходящие от оператора, чтобы в указанный 30-дневный срок успеть отказаться от изменения тарифного тарифа. Но в то же время, согласно предлагаемому новому подпункту 4) пункта 26-1 Правил, если абонент не выразит своего согласия на изменение или замену тарифа (то есть, откажется от изменения или замены тарифа), подключается базовый тарифный план.

Таким образом, если абонент успеет отказаться от измененного тарифа в указанный срок, то подключается базовый тарифный план. Если же абонент не будет отказываться от изменения или замены тарифа, подключается измененный тариф.

Обращаем внимание, что несмотря на вышеуказанные изменения, подпункт 28) пункта 22 Правил остается в прежней редакции:

«22. При оказании услуг сотовой связи оператор сотовой связи:

...

28) изменяет или упраздняет тарифный план, известив абонента об этом посредством короткого текстового сообщения не менее чем за тридцать календарных дней до внесения изменений или упразднения тарифного плана.».

Право абонента формировать свой тарифный план

Предлагается предоставить абонента право самостоятельно формировать свой тарифный план, предусматривающий авансовый порядок расчета и абонентскую плату со сроком оказания услуг, равный одному календарному месяцу в зависимости от технической возможности оператора сотовой связи.

Право абонента на перерасчет в случае изменения тарифа до истечения срока действующего тарифного плана

Предлагается наделить абонента правом требовать перерасчета или возврата сумм, уплаченных за пользование услугами связи в случае изменения тарифного плана до истечения срока действующего тарифного плана.

Ознакомиться с проектом изменений в Правила можно на портале «Открытые НПА»:

<https://legalacts.egov.kz/npa/view?id=11018185>

© 2021 Unicase Law Firm

© 2021 Unicase Law Firm

Юридическая фирма Unicase благодарит Вас за внимание и надеется, что данная информация окажется полезной для Вас. Информация, содержащаяся в данной публикации, предоставлена в сокращенной форме и предназначена лишь для общего ознакомления Клиентов. Просим обратить внимание, что она не может рассматриваться в качестве правового анализа и служить основанием для вынесения профессионального суждения. Юридическая фирма Unicase не несет ответственности за ущерб, причиненный каким-либо лицам в результате действия или отказа от действия на основании сведений, содержащихся в данной публикации.

Unicase Law Firm thanks you for your attention and hopes that this information will be useful to you. The information contained in this publication is provided in an abbreviated form and is intended only for general familiarization of customers. Please note that this information cannot be considered as a legal analysis and serve as the basis for professional judgment. Unicase Law Firm is not liable for damage caused to any person as a result of an action or refusal of action based on the information contained in this publication.