



Захиргааны хэм хэмжээний  
актын улсын нэгдсэн санд  
2021 оны 06 сарын 14.-ны  
өдрийн 5306 дугаарт бүртгэв.

ХАРИЛЦАА ХОЛБООНЫ  
ЗОХИЦУУЛАХ ХОРООНЫ  
ТОГТООЛ

2021 оны 04 сарын 28 өдөр

Дугаар 24

Улаанбаатар хот

Г

Г

“Олон суваг дамжуулах үйлчилгээ эрхлэх тусгай зөвшөөрлийн  
нөхцөл, шаардлага” батлах тухай

Өргөн нэвтрүүлгийн тухай хуулийн 30 дугаар зүйлийн 30.1.4 дэх хэсгийг үндэслэн  
**ТОГТООХ** нь:

- “Олон суваг дамжуулах үйлчилгээ эрхлэх тусгай зөвшөөрлийн нөхцөл, шаардлага”-ыг энэхүү тогтоолын хавсралт ёсоор баталсугай.
- Тогтоолын хэрэгжилтэд хяналт тавьж ажиллахыг тус Хорооны дарга /Г.Чинзориг/-д үүрэг болгосугай.

ДАРГА

Г.ЧИНЗОРИГ

ХОРООНЫ ХУРАЛДААНЫ  
НАРИЙН БИЧГИЙН  
ДАРГА

Т.НАРАНМАНДАХ



Харилцаа холбооны зохицуулах хорооны  
2021 оны 4 дүгээр сарын 28-ны өдрийн  
24 тоот тогтоолын  
хавсралт

## ОЛОН СУВАГ ДАМЖУУЛАХ ҮЙЛЧИЛГЭЭ ЭРХЛЭХ ТУСГАЙ ЗӨВШӨӨРЛИЙН НӨХЦӨЛ, ШААРДЛАГА

### НЭГ. НИЙТЛЭГ ҮНДЭСЛЭЛ

1.1 Энэхүү нөхцөл, шаардлагын зорилго нь Харилцаа холбооны зохицуулах хороо (цаашид “Зохицуулах хороо” гэх)-ноос олон суваг дамжуулах үйлчилгээ<sup>1</sup> эрхлэх тусгай зөвшөөрлийн нөхцөл, шаардлагыг тодорхойлох, хэрэгжилтэд хяналт тавих болон холбогдох харилцааг зохицуулахад оршино.

1.2 Энэхүү нөхцөл, шаардлага нь Харилцаа холбооны тухай хууль, Өргөн нэвтрүүлгийн тухай хууль, Радио долгионы тухай хууль, Аж ахуйн үйл ажиллагааны тусгай зөвшөөрлийн тухай хууль, холбогдох бусад хууль тогтоомж, захиргааны хэм хэмжээний акт, Өргөн нэвтрүүлгийн талаар төрөөс баримтлах бодлого, бодлогын чиглэлд нийцсэн байна.

1.3 Олон суваг дамжуулах үйлчилгээ эрхлэх тусгай зөвшөөрел эзэмшигч (цаашид “Үйлчилгээ эрхлэгч” гэх) нь Харилцаа холбооны тухай хууль, Өргөн нэвтрүүлгийн тухай хууль, энэхүү нөхцөл, шаардлага болон олон суваг дамжуулах үйлчилгээнд хамаарах үндэсний стандарт, норматив баримт бичгийг мөрдөж ажиллана.

1.4 Олон суваг дамжуулах үйлчилгээ эрхлэх тусгай зөвшөөрлийг олгоход Өргөн нэвтрүүлгийн тухай хуулийн 7 дугаар зүйлийн 7.4.5-д заасны дагуу нээлттэйгээр сонгон шалгаруулах ба Зохицуулах хорооноос баталсан “Өргөн нэвтрүүлгийн үйлчилгээ эрхлэх зөвшөөрлийн журам”-ыг баримтлана.

1.5 Олон суваг дамжуулах үйлчилгээ эрхлэхэд радио давтамж ашиглах тохиолдолд радио давтамж ашиглах тусгай зөвшөөрлийг энэ нөхцөл шаардлагын 1.4-д заасан журмын дагуу олон суваг дамжуулах үйлчилгээ эрхлэх тусгай зөвшөөрлийг олгоход хамт олгох зарчмыг баримтлана.

1.6 Олон суваг дамжуулах үйлчилгээг хүргэх сүлжээ, технологийн төрөл, нарийвчилсан шаардлагыг нээлттэй сонгон шалгаруулалтын баримт бичигт заана.

1.7 Энэхүү нөхцөл, шаардлагад тусгаагүй бусад харилцааг холбогдох хууль тогтоомж, дүрэм, журам, нөхцөл, шаардлага болон Харилцаа холбооны зохицуулах хорооноос баталсан “Харилцаа холбооны салбарт үйл ажиллагаа эрхлэх тусгай зөвшөөрлийн журам”-аар зохицуулна.

### ХОЁР. ҮЙЛЧИЛГЭЭ ЭРХЛЭХ ХҮРЭЭ

2.1 Олон суваг дамжуулах үйлчилгээний хамрах хүрээг үйл ажиллагаа явуулж байгаа газар нутгаас хамаарч дараах байдлаар тусгай зөвшөөрелд заана:

<sup>1</sup> Өргөн нэвтрүүлгийн тухай хууль 4.1.4. “олон суваг дамжуулах үйлчилгээ” гэж утастай, утасгүй, хиймэл дагуулын сүлжээгээр радио, телевизийн олон сувгийг хэрэглэгчид гэрээний үндсэн дээр дамжуулан хүргэхийг;

2.1.1 Тодорхой бүс нутагт үйлчилгээ эрхлэх тохиолдолд Улаанбаатар хот, тухайн аймгийн нутаг дэвсгэрт гэж;

2.1.2 Улаанбаатар хотын Багануур, Багахангай, Налайх дүүргийн нутаг дэвсгэрт үйлчилгээ эрхлэх тохиолдолд тухайн дүүргийн нутаг дэвсгэрт гэж;

2.1.3 Улаанбаатар хот болон бүх аймгийн нутаг дэвсгэрт эсхүл хиймэл дагуулын сүлжээгээр үйлчилгээ эрхлэх тохиолдолд “Монгол Улсын нутаг дэвсгэрт” гэж.

2.2 Олон суваг дамжуулах үйлчилгээг интернэтээр дамжуулан хүргэхэд үйлчилгээ эрхлэх хүрээг тодорхой бүс нутгаар хязгаарлахгүй.

2.3 Хөрөнгө оруулалт, үйлчилгээ, зохицуулалтын ялгаатай байдлыг харгалзан олон суваг дамжуулах үйлчилгээ хүргэхэд ашиглах сүлжээ, технологийн төрлийг тусгай зөвшөөрөлд заана.

2.4 Үйлчилгээний хамрах хүрээ, сүлжээ, технологийн төрөлд нэмэлт өөрчлөлт оруулахад “Харилцаа холбооны салбарт үйл ажиллагаа эрхлэх тусгай зөвшөөрлийн журам”-ыг баримтлах ба ирүүлсэн хүсэлтийг үнэлэхэд радио давтамжийн нөөц, хуваарилалт, өрсөлдөөний нөхцөл байдал, хэрэглэгчид үзүүлэх үр өгөөж, технологийн дэвшил зэргийг харгалзан үзнэ.

## ГУРАВ. ҮЙЛЧИЛГЭЭ ЭРХЛЭХ ЕРӨНХИЙ НӨХЦӨЛ

3.1 Олон суваг дамжуулах үйлчилгээ эрхлэх тусгай зөвшөөрлийг шинээр авахад дараах нөхцөлийг бүрдүүлнэ:

3.1.1 Үйлчилгээ эрхлэх дунд хугацааны буюу 3-5 жилийн стратеги төлөвлөгөө<sup>2</sup> боловсруулж, баталсан байх;

3.1.2 Стратеги төлөвлөгөөнд салбарын хөгжилд хэрхэн хувь нэмэр оруулахыг тусгасан байх ба төлөвлөгөө нь бодитой, хэмжигдэхүйц байна;

3.1.3 Шаардлагатай хөрөнгө, санхүүгийн эх үүсвэрийг шийдвэрлэсэн, бизнес төлөвлөгөөг тооцоо судалгаанд сууринж гаргасан байх;

3.1.4 Стратеги болон бизнес төлөвлөгөөг хэрэгжүүлэхэд шаардлагатай хүний нөөцийг бүрдүүлсэн байх;

3.1.5 Үйлчилгээ үзүүлэхэд шаардлагатай техник тоног төхөөрөмжийг тооцож, схем зураглалыг гаргасан байх;

3.1.6 Хот, суурин газрын сүлжээ байгуулах бол сүлжээний төлөвлөлт, зураглалыг газрын зураг болон хүснэгтээр гаргасан байх;

3.1.7 Ашиглах тоног төхөөрөмж, төлбөр тооцооны систем, хэрэглэгчийн төхөөрөмж (set-top-box) нь холбогдох стандарт, техникийн зохицуулалт болон аюулгүй ажиллагааны шаардлагыг хангасан, итгэмжлэгдсэн баталгаажуулалтын байгууллагын тохирлын гэрчилгээтэй байх;

3.1.8 Радио, телевизийн сувгуудын дууны түвшинг Европын өргөн нэвтрүүлгийн холбооноос баталсан EBU R128 зөвлөмж, үндэсний стандартад заасан үзүүлэлтийн дагуу хянаж, тохируулах техник, программ хангамжийг бүрдүүлсэн байх;

<sup>2</sup> Өргөн нэвтрүүлгийн тухай хуулийн 8.1.1 өргөн нэвтрүүлгийн үйлчилгээ эрхлэх дунд хугацааны стратеги төлөвлөгөө боловсруулж, баталсан байх;

3.1.9 Радио давтамж ашиглах бол нэвтрүүлэгч болон антенийн байршлыг тогтоож, стандарт, шардлага хангасан программ хангамжаар тухайн газар нутгийг бүрэн хамарсан байх хамрах хүрээний урьдчилсан тооцооллыг хийсэн байх;

3.1.10 Гамшигийн зарлан мэдээллийн системтэй байх.

3.2 Үйлчилгээ эрхлэгч нь олон суваг дамжуулах үйлчилгээг найдвартай, тасралтгүй хүргэх ба дараах нөхцөлийг хангана:

3.2.1 Ашиглаж байгаа сүлжээ, технологийн төрлөөс хамааруулан дараах үндэсний стандартыг, үндэсний стандарт батлагдаагүй тохиолдолд олон улсын стандарт, зөвлөмжийг үйл ажиллагаандаа мөрдөх:

3.2.1.а хиймэл дагуулын сүлжээгээр үйлчилгээ эрхлэхэд “Хиймэл дагуулын тоон өргөн нэвтрүүлгийн DVB-S2 системийн нэвтрүүлэх төхөөрөмжид тавих техникийн шаардлага.” MNS 6404, “Хиймэл дагуулын тоон өргөн нэвтрүүлгийн DVB-S2 системийн хүлээн авах төхөөрөмжид тавих техникийн шаардлага” MNS 6405 үндэсний стандартыг;

3.2.1.б АйПиТВ-ийн үйлчилгээ эрхлэхэд Олон Улсын цахилгаан холбооны байгууллагын ITU-T Y.1901, Y.1902, Y.1910, Y.1920 зөвлөмж, “IPTV хэрэглэгчийн төхөөрөмж. Техникийн үзүүлэлт ба тохирлын сорил” MNS 6473 үндэсний стандартыг;

3.2.1.в Кабелийн телевизийн үйлчилгээ эрхлэхэд “Кабелийн тоон өргөн нэвтрүүлгийн DVB-C2 системийн дамжуулах төхөөрөмжид тавих техникийн шаардлага” MNS 6402, “Кабелийн тоон өргөн нэвтрүүлгийн DVB-C2 системийн хүлээн авах төхөөрөмжид тавих техникийн шаардлага” MNS 6403, Кабелийн телевизийн сүлжээний техникийн шаардлага MNS 4907 стандартыг;

3.2.1.г Утасгүй сүлжээний технологи ашиглан үйлчилгээ эрхлэхэд “Газрын тоон өргөн нэвтрүүлгийн DVB-T2 системийн нэвтрүүлэх төхөөрөмжид тавих техникийн шаардлага” MNS 6400, “Газрын тоон өргөн нэвтрүүлгийн DVB-T2 системийн хүлээн авах төхөөрөмжид тавих техникийн шаардлага” MNS 6401 үндэсний стандартыг.

3.2.2 Олон суваг дамжуулах үйлчилгээг интернэтээр хүргэхэд битийн хурдыг тохируулах (Adaptive Bit Rate) технологи ашиглах;

3.2.3 Тоног төхөөрөмж болон цахилгаан тэжээлийн нөөцийг тооцож, нөөц горимд шилжин ажиллах боломжийг бүрдүүлэх;

3.2.4 Тоног төхөөрөмжийн хэвийн, тасралтгүй ажиллагааг хянах системтэй, хяналтын бүртгэл мэдээллийг (эсхүл лог) 3 сараас доошгүй хугацаагаар хадгалдаг байх;

3.2.5 Гамшигийн үед нэгдсэн удирдлага, дотоод зохион байгуулалтыг хангаж ажиллах ба байгууллагын гамшигаас хамгаалах төлөвлөгөө<sup>3</sup> гамшигаас хамгаалах мэдээлэл, харилцаа холбооны улсын албанаас гаргасан төлөвлөгөөтэй уялдуулан боловсруулж, батлах;

<sup>3</sup> Гамшигаас хамгаалах тухай хууль 34.2.1.гамшигаас хамгаалах төлөвлөгөө баталж хэрэгжүүлэх;

3.2.6 Хэрэглэгчийн төхөөрөмж нь олон улсын баталгаажилтын байгууллагын тохирлын гэрчилгээтэй эсхүл MNS 6401, MNS 6403, MNS 6405, MNS 6473 үндэсний стандартыг хангасан болохыг Зохицуулах хороонд хянуулж, тохирлын тэмдэг, тохирлын гэрчилгээг авсан байх. Хэрэглэгчийн төхөөрөмж шинээр зах зээлд нэвтрүүлэх тухай бүр энэ нөхцөлийг хангах, Зохицуулах хороонд мэдэгдэх.

3.3 Олон суваг дамжуулах үйлчилгээг утасгүй сүлжээгээр эсхүл интернэтээр хүргэхээс бусад тохиолдолд үйлчилгээ эрхлэгч нь зөвхөн өөрийн үйлчилгээг хүргэх зорилгоор хот, суурин газрын сүлжээ байгуулж болох ба Зохицуулах хорооноос баталсан “Харилцаа холбооны сүлжээ байгуулах, түүний ашиглалтын нөхцел, шаардлага”, сүлжээ байгуулахад хамаарах үндэсний стандарт, норматив шаардлагыг мөрдөж ажиллана.

3.4 Үйлчилгээ эрхлэгч нь нөхцөлт хандалтын (conditional access system) эсхүл цахим орчны эрхийн удирдлагын (digital rights management) системтэй байна.

3.5 Үйлчилгээ эрхлэгч нь гамшгийн зарлан мэдээллийн системтэй байх ба эрх бүхий байгууллагаас тодорхойлсны дагуу гамшгийн шуурхай удирдлага, зарлан мэдээллийн төвд холбогдож, тавигдах шаардлагыг хэрэгжүүлнэ.

## **ДӨРӨВ. ҮЙЛЧИЛГЭЭНИЙ ЧАНАРТ ТАВИХ ШААРДЛАГА**

4.1 Үйлчилгээ эрхлэгч нь тоног төхөөрөмжийн болон дамжуулж буй радио, телевизийн дохионы чанар, дуу, дүрсийн үзүүлэлтийг холбогдох стандарт, норматив шаардлага хангаж байгаа эсэхийг тогтмол хянах, хэмжих, тохируулах үйл ажиллагааг тогтсон хуваарийн дагуу гүйцэтгэнэ.

4.2 Шаардлагатай тохиолдолд Зохицуулах хороо хэмжилт, шалгалт хийх бөгөөд үйлчилгээ эрхлэгч нь хэмжилт шалгалт хийх нөхцөл, боломжийг бүрдүүлнэ.

4.3 Радио, телевизийн дууны түвшинг хянаж, тохируулахад Европын өргөн нэвтрүүлгийн холбооноос баталсан EBU R128 зөвлөмж болон үндэсний стандартыг мөрдөж ажиллана.

4.4 Телевизийн дүрсийн чанарыг MNS 5592-2 стандартад заасан хэмжээнээс бууруулахгүйгээр дамжуулна.

4.5 Үйлчилгээ эрхлэгч нь тасралтгүй ажиллагааны дараах шаардлагыг хангаж ажиллана.

4.5.1 Дамжуулж байгаа радио, телевизийн суваг бүрийн хувьд сувгийн тасралтгүй ажиллагааны түвшин (TAT) сар бүр 99.8%-иас доошгүй байх;

4.5.2 Системийн тасралтгүй ажиллагааны түвшин сар бүр 99.8%-иас доошгүй байх.

4.6 Сувгийн тасралтгүй ажиллагааны түвшинг тооцоход тухайн радио, телевизийн сувгийг хүлээн авч буй зааглах цэгээс үйлчилгээ эрхлэгчийн сүлжээний толгой станцын (head-end) төхөөрөмжийн оролт хүртэлх хэсгийг авч үзнэ.

4.7 Системийн тасралтгүй ажиллагааны түвшинг тооцоход толгой станцыг (head-end) оролцуулаад хэрэглэгчид түгээх сүлжээ рүү гарах хэсэг хүртэлх үндсэн системд хамаарах нийт тоног төхөөрөмж, програм хангамжийн ажиллагааг авч үзнэ.

4.8 Үйлчилгээ эрхлэгч нь радио, телевизийн сувгийн дууны түвшний хэмжилт болон тасралтгүй ажиллагааны хяналтын тайланг холбогдох аргачлал, маягтын дагуу гаргаж, Зохицуулах хороонд цахим хэлбэрээр ирүүлнэ.

4.9 Гэмтэл saat ал гарснаас хэрэглэгч үйлчилгээ авах боломжгүй болсон тохиолдлыг хэрэглэгчийн бүртгэл, төлбөр тооцооны системд тухай бүр бүртгэх ба дотоод журамдаа тусгаж зохицуулна.

4.10 Гэмтэл saat ал 20 минутаас илүү хугацаагаар үргэлжлэх тохиолдолд хэрэглэгчдэд мэдээлж, гэмтэл гарсан шалтгаан, гэмтлийн хамрах хүрээ, хэрэглэгчийн тоо зэрэг мэдээллийг Зохицуулах хороонд цахим шуудан, албан бичгээр ирүүлнэ.

4.11 Олон суваг дамжуулах үйлчилгээг хиймэл дагуулын сүлжээгээр үзүүлэхэд сүлжээний хамрах хүрээ нь Монгол улсын нутаг дэвсгэрийг бүрэн хамарсан, сигналын хүч нь 50 дБВт-аас багагүй байна.

4.12 Утасгүй болон хиймэл дагуулын сүлжээгээр олон суваг дамжуулах үйлчилгээ эрхлэгч нь хамрах хүрээний шаардлагыг хангаж байгаа болохыг тогтмол хэмжиж, шалгах ба Зохицуулах хороонд жил бүр тайлагнана.

4.13 Үйлчилгээ эрхлэгч нь үйлчилгээний чанар, тасралтгүй, найдвартай ажиллагааг хянах, радио, телевизийн сувгийн дуу, дүрсийн дохионы түвшинг хэмжих, тохируулах, гэмтэл saatлыг бүртгэх, шаардлагатай арга хэмжээг авч ажиллах талаар зохицуулсан дотоод журам баталж, үйл ажиллагаандaa мөрдөнө.

#### **ТАВ. РАДИО, ТЕЛЕВИЗИЙГ ДАМЖУУЛАХ, ГЭРЭЭ БАЙГУУЛАХАД ТАВИХ ШААРДЛАГА**

5.1 Үйлчилгээ эрхлэгч нь Зохицуулах хорооноос тусгай зөвшөөрөлтэй радио, телевизийг тусгай зөвшөөрөлд нь заасан хамрах хүрээнд, гэрээний үндсэн дээр<sup>4</sup> дамжуулна.

5.2 Үйлчилгээ эрхлэгч нь радио, телевизийг өөрийн сүлжээнд холбож дамжуулах, техник холболтын зааглах цэг, нөхцөлийг тогтооход Өргөн нэвтрүүлгийн тухай хуулийн 20 дугаар зүйлийн 20.5.1-д заасан журмыг баримталж, техник холболтын гэрээ байгуулна. Телевизийн сувгийн дугаарыг техник холболтын гэрээнд тусгана.

5.3 Радио, телевизийн хөтөлбөр, бүтээл, контентын зохиогчийн эрхтэй холбогдох харилцааг техник холболтын гэрээнээс тусдаа эсхүл хавсралт гэрээгээр зохицуулна.

5.4 Үйлчилгээ эрхлэгч нь гадаад улсын телевизийг дамжуулахад албан ёсны эрхийг нь авсан, тухайн телевиз нь тухайн улсынхаа хуулийн дагуу зохих зөвшөөрөл, бүртгэлтэй болохыг гэрээ, эсхүл бусад эрх зүйн баримт бичгээр баталгаажуулна. Гэрээ нь албан ёсны Монгол орчуулгатай байна.

5.5 Үйлчилгээ эрхлэгч нь өөрийн сүлжээгээр дамжуулах гадаад улсын телевизийн талаарх мэдээллийг Зохицуулах хороо, Оюун өмчийн газрын хамтран баталсан маягтын дагуу бүрдүүлэн Зохицуулах хороонд ирүүлж, бүртгүүлнэ. Гадаад улсын телевизийн албан ёсны эрхийн хугацаа дуусч, сунгасан бол тухай бүр шинэчлэн бүртгүүлнэ.

<sup>4</sup> Өргөн нэвтрүүлгийн тухай хууль 26.2, 26.3

5.6 Зохицуулах хороо гадаад улсын телевизийн сувгийг бүртгэхдээ Монгол Улсын үндэсний аюулгүй байдал, эрх ашиг, хуульд нийцсэн эсэх талаар холбогдох эрх бүхий байгууллагаас тодруулга авч болно.

5.7 Үйлчилгээ эрхлэгч нь радио, телевизийг хэрэглэгчийн гэрээгээр, хэрэглэгчийн төхөөрөмж ашиглан хүлээн авч, дахин дамжуулахгүй.

5.8 Үйлчилгээ эрхлэгч нь дамжуулж буй гадаад улсын телевизийн хөтөлбөр дундуур аливаа хэлбэрийн зар сурталчилгаа нэвтрүүлэхгүй.

5.9 Үйлчилгээ эрхлэгч нь олон нийтийн радио болон Монгол Улсын нутаг дэвсгэрт хамрах хүрээ бүхий радиогийн хөтөлбөрийг дамжуулж болно.

## ЗУРГАА. ҮЙЛЧИЛГЭЭНД ТАВИХ ШААРДЛАГА

6.1 Олон суваг дамжуулах үйлчилгээг хэрэглэгч дангаар нь сонгон авах боломжтой байна.

6.2 Үйлчилгээ эрхлэгч нь үйлчилгээний талаарх дараах мэдээллийг цахим хуудас, дуудлагын болон үйлчилгээний төвеөр дамжуулан хэрэглэгчид нээлттэй мэдээлнэ:

6.2.1 Үйлчилгээний нэр, төрөл, багц, үнэ тариф, сувгийн жагсаалт, суваг тус бүрийн товч мэдээлэл;

6.2.2 Хэрэглэгчийн төхөөрөмжийн нэр, төрөл, зориулалт, үнэ тариф, баталгаат хугацаа, ашиглалтын заавар, засвар үйлчилгээ;

6.2.3 Үйлчилгээний хамрах хүрээ, үйлчилгээ үзүүлэх, холболт хийх боломж, хугацаа, холболтын төлбөр;

6.2.4 Захиалга, санал, гомдол хүлээж авах арга хэлбэр, утас, хаяг;

6.2.5 Үйлчилгээ саатахад авах арга хэмжээний заавар, холбогдох утас, хаяг, гэмтэл саатал засварлах хугацаа, нөхөн төлбөр олгох журам;

6.2.6 Төлбөр төлөх заавар, төлбөр тооцох аргачлал;

6.2.7 Хэрэглэгчтэй байгуулах гэрээний загвар, гэрээ байгуулах, цуцлах нөхцөл, гэрээ цуцалсан тохиолдолд төлбөрийг хэрхэн тооцох мэдээлэл;

6.2.8 Эцэг эхийн хяналтын функц ашиглах, суваг хаах, түгжих, нууц үг солих заавар;

6.2.9 Нэмэлт үйлчилгээтэй бол үйлчилгээний нэр, төрөл, танилцуулга, үйлчилгээ авах, сунгах болон цуцлах заавар, үнэ тариф, хэрэглээг хянах заавар;

6.3 Хэрэглэгчийн төхөөрөмж нь (Set-Top-Box) баталгаат хугацаатай байх ба ашиглалтын заавар, зөвлөмжийг Монгол хэлээр, ойлгомжтой байдлаар гаргаж, төхөөрөмжийг дагалдуулна.

6.4 Үйлчилгээ эрхлэгч нь хэрэглэгчид гэрээний үндсэн дээр үйлчилгээ үзүүлэх ба хэрэглэгчийн хаяг, байршил, регистрийн дугаарыг бүртгэн<sup>5</sup>.

6.5. Үйлчилгээ эрхлэгч нь хэрэглэгчтэй байгуулах гэрээний нөхцөлийг ойлгомжтой, тод харгадааар бичиж, хэрэглэгчид гэрээний нөхцөлтэй бүрэн танилцах боломжийг олгох бөгөөд үйлчилгээний болон төлбөрийн нөхцөлийн талаарх мэдээлэл, тайлбарыг өгнө.

<sup>5</sup> Харилцаа холбооны тухай хуулийн 25.2.11

6.6 Үйлчилгээ эрхлэгч нь Харилцаа холбооны тухай хуулийн 25 дугаар зүйлийн 25.2.3-д заасан нөхцөл үүссэн тохиолдолд энэ тухай Зохицуулах хороо болон үйлчилгээ эрхлэгчид 30-аас доошгүй хоногийн өмнө мэдэгдэнэ.

6.7 Үйлчилгээ эрхлэгч нь холбогдох хуульд заасны дагуу хэрэглэгчийн мэдээллийн аюулгүй байдлыг хангаж ажиллана.

6.8 Үйлчилгээ эрхлэгч нь хэрэглэгчийн хүсэлтээр үйлчилгээний төлбөр тооцооны задаргааг гаргаж өгнө.

6.9 Үйлчилгээ эрхлэгч нь аливаа төлбөртэй, нэмэлт үйлчилгээг идэвхижүүлэх, сунгахад хэрэглэгчид урьдчилан мэдэгдэж, тухайн үйлчилгээг цуцлах, хянах боломжийг олгоно.

6.10 Үйлчилгээ эрхлэгч нь төлбөртэй, нэмэлт үйлчилгээний төлбөрийг тодорхой хугацаагаар тооцох уян хатан боломж, нөхцөлийг бүрдүүлсэн байна.

6.11 Хүүхдийг зохисгүй агуулгаас хамгаалах зорилгоор эцэг эх хяналт хийж (parental control), сувгийг түгжих техникийн боломжийг бүрдүүлнэ.

6.12 Хэрэглэгчийн дуудлага, санал, өргөдөл, гомдол хүлээж авах, түүнийг шийдвэрлэх журамтай байх<sup>6</sup> ба ирүүлсэн дуудлага, өргөдөл, гомдолд 24 цагаас баагүй хугацаанд хариу өгөх зохицуулалтыг журамд тусгасан байна.

6.13 Үйлчилгээ эрхлэгч нь хэрэглэгчийн дуудлага, санал, гомдол, хүсэлтийг түргэн шуурхай барагдуулах, үйлчилгээний талаарх мэдээлэл хүргэх дуудлага болон үйлчилгээний төвтэй байх ба хэрэглэгчийн тооноос хамааран дараах хүснэгт 1-д заасан шаардлагыг хангана:

#### Дуудлагын болон үйлчилгээний төвийн шаардлага

Хүснэгт 1

Хэрэглэгчийн тоо	А. Дуудлагын төвийн ажиллах хугацаа	Б. Үйлчилгээний төвийн ажлын байранд тавих шаардлага
30001-аас их	16 цагаас доошгүй	MNS 5882-д заасан А зэрэглэл хангах
5001-30000	12 цагаас доошгүй	MNS 5882-д заасан Б зэрэглэл хангах
5000-аас бага	10 цагаас доошгүй	MNS 5882-д заасан В зэрэглэл хангах

6.14 Дуудлагын төвийн утас, үйлчилгээний төвийн хаягийг хэрэглэгчид тодорхой мэдээлж, сурталчилна.

6.15 Үйлчилгээ эрхлэгч нь Мэдээлэл, шуудан, харилцаа холбооны үйлчилгээ эрхлэгчийн дуудлагын төвд тавих шаардлага стандарт MNS 6365, Мэдээлэл, харилцаа холбооны үйлчилгээний ажилтанд тавих шаардлага MNS 5881, Мэдээлэл, харилцаа холбооны үйлчилгээний ажлын байранд тавих шаардлага MNS 5882 үндэсний стандартыг дотоод үйл ажиллагааны журамд тусгаж мөрдөнө.

<sup>6</sup> Өргөн нэвтрүүлгийн тухай хуулийн 31.3.1.үзэгч, сонсогч, хэрэглэгчийн гомдлыг хүлээн авч шийдвэрлэх журамтай байх;

6.16 Хэрэглэгчийн дуудлага, өргөдөл, гомдол, түүнийг хэрхэн шийдвэрлэсэн талаар дэлгэрэнгүй бүртгэл хөтөлж, анализ дүгнэлт гаргах ба гомдлыг бууруулах чиглэлээр арга хэмжээ авч ажиллана.

6.17 Хэрэглэгчийн дуудлага, өргөдөл, гомдлын талаарх бүртгэл мэдээллийг хагас жил тутамд статистик мэдээллийн хүрээнд Зохицуулах хороонд ирүүлнэ.

6.18 Үйлчилгээ эрхлэгч нь өөрийн үйлчилгээний талаар заавар, зөвлөмж, видео сангийн үйлчилгээний танилцуулга хийх нэг (промо) сувагтай байж болно.

6.19 Үйлчилгээ эрхлэгч нь санхүүгийн тайланда олон суваг дамжуулах үйлчилгээний орлого, зардлыг бусад үйлчилгээ, борлуулалтын үйл ажиллагааны орлого, зардлаас тусад нь бүртгэнэ.

6.20 Тусгай зөвшөөрлийн хүрээнд үзүүлж буй болон нэмэлт үйлчилгээний талаарх статистик тайлан, мэдээллийг Зохицуулах хороонд хагас жил тутамд, Үндэсний статистикийн хороонд улирал тутамд хугацаанд нь үнэн зөв бөглөж ирүүлнэ.

## ДОЛОО. ХЯНАЛТ

7.1 Зохицуулах хороо нь энэхүү нөхцөл, шаардлагын хэрэгжилтэд дараах арга, зарчмаар хяналт тавьж ажиллана:

7.1.1 Төлөвлөгөөт болон төлөвлөгөөт бус хяналт, шалгалт хийх;

7.1.2 Мониторинг хийх;

7.1.3 Үйлчилгээ эрхлэгчийн ирүүлсэн статистик болон бусад тайлан мэдээллийг хянах, шалгах;

7.1.4 Иргэд, байгууллагаас ирүүлсэн өргөдөл, гомдлын дагуу мэдээлэл авах, мониторинг, хяналт, шалгалт хийх.

7.2 Зохицуулах хороо нь энэхүү нөхцөл, шаардлагыг зөрчсөн талаар гомдол ирсэн, хяналт, шалгалт, мониторингийн дүнгээр зөрчил илэрсэн тохиолдолд эхний удаад сануулах арга хэмжээ авах ба зөрчил давтагдсан тохиолдолд Зөрчлийн тухай хууль болон холбогдох бусад хуулийн дагуу шаардлагатай арга хэмжээг авна.

7.3 Зохицуулах хороо нь Өргөн нэвтрүүлгийн тухай хуульд заасан дүрэм, журам, шаардлага, энэхүү энэхүү нөхцөл, шаардлагын хэрэгжилтийн талаарх тайлан, хяналт шалгалтаар илэрсэн нөхцөл, шаардлагын зөрчил, зөрчлийг арилгуулахаар авсан шийдвэрийг тухай бүр холбогдох талууд болон олон нийтэд мэдээлж ажиллана.

---ooOoo---