

ТЕЛЕКОММУНИКАЦИЯ ХИЗМАТЛАРИ КЎРСАТИШ ШАРТНОМАЛАРИДА ИСТЕЪМОЛЧИ ХУҚУҚЛАРИНИ БУЗГАНЛИК УЧУН ЖАВОБГАРЛИК

Хурсанов Рустам Холмуратович

Тошкент давлат юридик
университети “Фуқаролик ҳуқуқи”
кафедраси доценти, ю.ф.н.

АННОТАЦИЯ

Бугунги кунда телекоммуникация хизматлари озиқ-овқат, биринчи эҳтиёжлар учун зарур бўлган нарсалар, уй-жой коммунал хўжалиги ва тиббий хизматлар билан бир қаторда кундалик истеъмол таркибида мустаҳкам ўрин эгаллади. Телекоммуникация хизматларини кўрсатишни ҳуқуқий тартибга солиш соҳасидаги мавжуд муаммолар хизматлар истеъмолчилари ва ижрочилар ўртасида кўплаб зиддиятли вазиятларни келтириб чиқаради. Телекоммуникация хизматларини кўрсатишда қонунчилик нормаларига риоя қилиш, айниқса алоқа соҳасидаги муносабатларни тартибга солувчи қонунчилик базасини ривожлантириш шароитида хизмат кўрсатувчи провайдерлар учун ҳам, назорат қилувчи органлар учун ҳам одатий ҳолдир.

Замонавий дунёда телекоммуникация хизматлари озми-кўпми йирик аҳоли пунктининг ҳар бир аҳолиси томонидан истеъмол қилинади. Шу билан бирга, йирик шаҳарлар аҳолиси ушбу хизматлардан ҳар куни, ҳатто соатига ҳам фойдаланадилар. Бундан ташқари, шуни таъкидлаш жоизки, тақдим этилаётган алоқа хизматларининг сони ва хилма-хиллиги ҳамда шунга мос равишда ушбу хизмат турларини тартибга солувчи норматив-ҳуқуқий ҳужжатлар сони фақат одамларнинг "ҳамма жойда" бўлиш ва бир вақтнинг ўзида" ва ўз ҳаётининг барча соҳаларни 24 соат ичида назорат қилишига бўлган тобора ортиб бораётган эҳтиёжи билан таққосланади. Бу ҳолда энг машҳур телекоммуникация хизматларига маҳаллий телефон хизматлари, мобил радиотелефон хизматлари, телематик алоқа хизматлари (Интернет), кабел орқали узатиш ва почта хизматлари учун алоқа хизматлари киради.

Шартномавий муносабатларда жавобгарлик тарафларнинг ўз зиммасидаги мажбуриятларни бажармаганлиги ёки лозим даражада бажармаганлигида юзага келади. Телекоммуникация хизматларини кўрсатиш шартномалари ўзаро шартномалар турига мансуб бўлганлиги сабабли ҳам тарафлар бир-бирига нисбатан қарама-қарши ҳуқуқ ва мажбуриятга эга

бўладилар. Бунда бир тарафнинг ҳуқуқи иккинчи тараф учун мажбурият ва аксинча кўриниш ҳосил қилади. Масалан, оператор (провайдер) телекоммуникация хизматларининг туридан келиб чиқиб абонентни тармоққа улаш, тегишли сингаллар ва маълумотлар узатилишини таъминлаш мажбуриятини олса, абонент мазкур хизматлар ҳақини тўлаш ҳамда белгиланган қоидаларга риоя қилиш мажбуриятини олади.

Телекоммуникация хизматларини кўрсатиш шартномасига нисбатан оператор - шартнома ижрочиси абонентга алоқа хизматларини кўрсатишига, абонент эса унга кўрсатилган алоқа хизматлари учун ҳақ тўлашга мажбурияти олади. Шу билан бирга, иккала томон ҳам талаб қилиш ҳуқуқига эга: оператор тўловни талаб қилиш ҳуқуқига эга, абонент эса алоқа хизматларини ўз вақтида ва сифатли кўрсатишни талаб қилиш ҳуқуқига эга. Томонларнинг кўрсатилган ҳуқуқ ва мажбуриятлари алоқа хизматлари турлари бўйича телекоммуникация хизматларини кўрсатиш қоидаларининг тегишли бўлимларида келтирилган. Шу билан бирга, ушбу ҳужжатлар операторининг абонентга жарима тўлаш шаклида унинг алоқа тармоғига кириш шартларини бузганлиги учун жавобгарлигини таъминлайди

Калит сўзлар: телекоммуникация, хизмат кўрсатиш, шартнома, истеъмолчи, абонент, фойдаланувчи, оператор, провайдер.

КИРИШ

“Телекоммуникация хизматларини кўрсатиш соҳасида истеъмолчиларнинг тўлиқ ва ишончли маълумотларни тақдим этиш ҳуқуқлари бузилиши, шартномаларга қонун ҳужжатларида назарда тутилган истеъмолчиларнинг ҳуқуқларини бузадиган шартлар киритилиши, алоқа хизматларининг муайян турини тақдим этиш тартиби (қоидалари) бузилиши оператор ва провайдернинг фуқаролик-ҳуқуқий жавобгарлигини юзага келтиради. Алоқа хизматлари турлари бўйича сўровларнинг ўзига хос катта қисми шуни кўрсатадики, мобил радиотелефон алоқаси, шубҳасиз, алоқа хизматларининг энг машҳур турларидан биридир. Телефон алоқаси ва телематик (Интернет) хизматлар мос равишда иккинчи ва учинчи ўринларни эгаллайди”¹.

Қоидаларнинг VI-бўлими бевосита телекоммуникация шартномаси тарафларининг жавобгарлигига бағишланган. Жумладан Қоидаларнинг 377-бандида “оператор (провайдер)нинг ўз мажбуриятларини бажармаганлиги ёки

¹ Маслов Д.В., Шивыдкина Т.Л., Аралова М.С. Защита прав потребителей на рынке услуг связи // Здоровье. Медицинская экология. Наука 2014. - №4 (58). – С. 34.

лозим даражада бажармаганлиги ҳамда телекоммуникация хизматларини кўрсатиш муддатларини ва шикастланишларни бартараф этиш муддатларини бузганлиги учун жавобгар” бўлиши мумкин бўлган ҳолатлар санаб ўтилган. Булар биринчиси – “телекоммуникация тармоғидан фойдалана олишни таъминлаш муддатларининг бузилиши” ҳисобланади. Қоидаларнинг 266-банди бу муддат қуйидагича белгиланган “Телефон тармоғидан фойдалана олишни таъминлаш ишларини бажариш муддатлари: 1) техник имкониятни ўрганиш ва техник имконият бўлмаган тақдирда ариза берувчига асосланган рад этишнинг аниқ сабаблари кўрсатилган жавобини бериш 7 кундан ошмаслиги керак; 2) техник имконият бўлганда шартнома тузилган кундан бошлаб 10 иш кунда уланишни амалга ошириш; 3) техник имконият бўлмаганда, етишмайдиган алоқа линиялари ариза берувчининг ҳисобидан ўтказилишини ҳисобга олган ҳолда – пудрат шартномаси тузилган санадан бошлаб 180 кунгача бўлиши лозим”.

МУҲОКАМА ВА НАТИЖАЛАР

Ижрочининг телекоммуникация хизматларини кўрсатиш муддатларини бузилиши жавобгарликни юзага келтиришига оид масалалар бир қатор мутахассислар томонидан қайд этиб ўтилади. Жумладан, А.А.Амановнинг фикрича “ахборот хизмати кўрсатиш шартномаларида ижрочи келишилган муддатда ахборотни тақдим қилмаганлик (кеч тақдим этганлик, келишувга номувофиқ ахборот тақдим этганлик), яратиладиган ахборотнинг ишончсизлиги, ёлғон ва сифатсиз ахборот ҳамда ёлғон хабар етказганлик учун шартнома шартларини лозим даражада бажармаганлик (бошқача айтганда, ахборот хизматининг сифати учун) ёки келишувга асосан умуман ўз мажбуриятларини бажармаса, буюртмачи эса, кўрсатилган хизмат учун ўз вақтида тўловни тўлиқ (лозим даражада) тўламаганлик ёки умуман тўлов мажбуриятини бажармаганлик ва бошқа шартномада белгиланган мажбуриятларни амалга оширмаганлик учун жавобгар бўладилар”².

Оператор томонидан абонентнинг белгиланган муддатда телекоммуникация хизматидан фойдаланиш муддатини таъминлаш мажбурияти борасидаги қоидаларга муносабат билдирар экан Н.Ганиев, Қоидаларнинг 380-бандида келтирилган операторнинг жавобгарлигига оид нормаларни танқид қилиб, бу норма ФКнинг жавобгарликка оид қоидаларига

² Аманов А.А. Ахборот хизмати кўрсатишни фуқаролик-ҳуқуқий тартибга солишни такомиллаштириш: юрид. фан. фалс. докт (PhD). дис. ... – Тошкент: 2018. – 105 б.

зид эканлигини таъкидлайди ва қуйидаги мулоҳазани билдиради: “бу ҳолатда, телекоммуникация оператори (провайдер) тармоқда носозлик ёки камчилик учун эмас, балки уларни бартараф этиш учун шартномада белгиланган муддатни бузганлик учун жавобгар бўлиши белгиланган. Бундан кўринадики, носозликлар ёки шикастланишлар учун оператор (провайдер) жавобгар ҳисобланмайди. Бу қоида айни пайтда абонентнинг ҳуқуқлари таъминланмаганлигини кўрсатади ҳамда шартномали мажбуриятларни лозим даражада бажариш тамойилининг бузилишини англатади”³.

Фикримизча, телекоммуникация хизматларини кўрсатишда муддатларга риоя этилмаслик истеъморнинг ҳуқуқлари бузилиши олиб келади. Бироқ юқоридаги муаллифлар таъкидлаганларидек, хизмат кўрсатиш муддатини бузилишининг ҳуқуқий оқибатлари бўйича телекоммуникация хизматларини кўрсатиш шартномалари ҳақ эвазига хизмат кўрсатиш муносабатларининг бошқа турларидан фарқ қилишига эътибор қаратиш лозим. Гап шундаки, телекоммуникация хизматлари қоида тариқасида ўзига хос техник ускуналар, электр энергиясининг мавжудлиги ҳамда бошқа техник ва технологик омиллар билан боғлиқ. Телекоммуникация хизматларини белгиланган муддатда ва узлуксиз амалга оширилиши фақатгина оператор ва провайдернинг фаолияти, профессионалиги ва малакаси билан боғлиқ эмас. Шундай экан, хизмат кўрсатиш муддатларининг бузилишидан оператор ёки провайдернинг айби даражасидан келиб чиқиб, истеъморчига етказилган зарар учун жавобгарликни белгилаш ўринли бўлади. Шу боис ҳам Қоидаларнинг 266-бандида белгиланган муддат оператор ёки провайдер учун тегишли хизмат тақдим этишда етарлича имконият беришдан келиб чиқиб бир мунча узоқ қилиб белгиланган. Муддатни белгилаш эса барча ҳолатларда “техник имкониятни ўрганиш ва техник имконият бўлмаган”лиги шартларини огоҳлантирган ҳолда амалга оширилган.

Таъкидлаш лозимки, телекоммуникация соҳаси сўнгги йилларда, айниқса ривожланаётган мамлакатларда кенг тарқалди. Бироқ, истеъморчилар ҳуқуқларини ҳимоя қилиш масалаларига кам эътибор қаратилмоқда. Телекоммуникация тармоқларига тобора кўпроқ одамлар уланиши ва рақобат тобора кучайиб бориши билан телекоммуникация бозорларида истеъморчилар ҳуқуқларини ҳимоя қилишни таъминлайдиган институтларни модернизация қилиш зарурати туғилади. Тадқиқотлар шуни кўрсатадики, бу ерда муҳокама қилинган барча ҳолатларда истеъморчилар ҳуқуқларини ҳимоя қилишни

³ Ганиев Н.В. Телекоммуникация хизматларини фуқаролик ҳуқуқий тартибга солишни такомиллаштириш: юрид. фан. фалс. докт (PhD). дис. ... – Тошкент: 2021. – 125 б.

қўллаб-қувватловчи бирон бир муассаса мавжуд бўлса-да, аксарият ҳолларда бундай ҳимоя мобилалоқа билан чекланган. Бундан ташқари, аксарият ҳолларда санкциялар бўйича фақат умумий қоидалар мавжуд бўлиб, улар хизмат кўрсатувчи провайдерларни боғлаш учун жуда заиф ёки ҳаддан ташқари ихтиёрий ваколатларни назорат қилувчи органларга қолдиради, бу эса суиистеъмолчиликларга олиб келиши ва шу билан истеъмолчилар ҳимоясини заифлаштириши мумкин⁴.

Телекоммуникация операторлари (провайдерлари) мижозларининг кўп сонли эканлиги, телекоммуникация хизматни кўрсатиш бўйича ўз мажбуриятини бажармаслик (шу жумладан, уларни бажариш муддатларини ўтказиб юбориш)нинг барча оқибатларини олдиндан кўра олиш имконсизлиги оператор (провайдер)ларнинг жавобгарлигини чеклашни тақозо этади. Бу борада хорижий мамлакатларда шаклланган амалиётга кўра, ахборот технологиялари соҳасидаги шартномалар (IT contracts)ни тузиш ва бажариш бой берилган фойда шаклидаги зарар, шунингдек, шартнома тузиш пайтида тараф оқилоналик билан олдиндан кўра олмаган зарарлар (consequential loss) қопланмайди⁵.

Кўпгина Ғарб мамлакатларида мобил телефонларнинг кириб бориши 100% ёки ундан юқори бўлиб, истеъмолчиларнинг тахминан 70% смартфонлардан фойдаланиш имкониятига эга. Ушбу мамлакатларда мобил телефонлардан фойдаланиш асосан фойдаланувчилар ва провайдерлар ўртасидаги тўловдан кейинги шартномалар орқали осонлаштирилади, гарчи уларнинг баъзилари умумий тузилишга эга бўлишига қарамай улар турли юрисдикцияларда турли даражаларда тартибга солинади (Европа электрон алоқасини таъсис этишга оид 2018/1972/ЕС Директиваси билан тасдиқланган Европа рақамли кодекси; Канаданинг 2013 /271 / СА телекоммуникация қоидаларида). Ривожланаётган мамлакатларда бозор кўпинча бироз бошқача кўринади ва кўпчилик истеъмолчилар мобил телефонлардан фойдаланадилар; масалан, Африканинг айрим қисмларида мобил телефонлар банк хизматларидан фойдаланиш имконига эга бўлмаган ва улар томонидан етарли даражада қамраб олинмаган

⁴ Mwakatumbula, Hilda Jacob & Moshi, Goodiel Charles & Mitomo, Hitoshi, 2019. "Consumer protection in the telecommunication sector: A comparative institutional analysis of five African countries," Telecommunications Policy, Elsevier, vol. 43(7), pages 1-1.

⁵ Reed C., Angel J. Computer Law: the Law and Regulation of Information Technology. 6th edn. – Oxford University Press, 2007. – P. 37.

маҳаллий аҳолига молиявий хизматлар кўрсатишнинг қўшимча функциясини бажаради⁶.

Узоқ муддатли шартномалар биринчи навбатда томонлар ўз зиммаларига олган ва улардан кутиш ҳуқуқига эга бўлган мажбуриятлар билан белгиланади ва тавсифланади. Мобил алоқа шартномалари учун бу баҳо ва бунинг эвазига тақдим этиладиган товарлар ва хизматлар тўпламидир. Қоидага кўра, мобил алоқа шартномаси ойлик абонент тўлови доирасида маълум миқдордаги телефон алоқаси дақиқалари, матнли хабарлар ва маълумотлар миқдорини ўз ичига олади; қўшимча фойдаланиш фойдаланилганда тўланади. Кўпинча пакетга телефон тақдим этилади. Ҳар қандай ҳолатда ҳам, бу кўпинча қонун доирасидан ташқарига чиқади, чунки битимнинг мақбуллиги одатда ҳуқуқий назоратга олинмайди; бундай асосий шартлар, масалан, адолатсиз шартнома шартлари бўйича Европа Директивасига мувофиқ адолатни баҳолашдан озод қилинади (Dir 93/13/ЕЕС, 4(2)-модда).

Шу билан бирга, баҳо мобил алоқа учун шартнома танлашда истеъмолчилар қарорларини қабул қилишнинг энг муҳим жиҳатларидан биридир. Баъзи мамлакатларда қўлланиладиган баҳолашнинг инновацион усулларидан бири бу тартибга солишнинг оғир жиҳатларига йўл қўймаслик учун телефония хизматларини мобил телефонларни сотишдан қисман ажратишдир. Телефонлар 36 ойлик кредит шартномалари бўйича сотилади, улар 24 ойлик мобил алоқаси билан боғлиқдир. Ушбу созлама провайдерларга баъзи мамлакатларда мавжуд бўлган 24 ойлик максимал шартнома муддатини энгиз ўтишга имкон беради. Бошқа томондан, ушбу созлаш шартноманинг анъанавий оммавий версияси билан боғлиқ муаммони ҳал қилишга қаратилган бўлиб, баъзи истеъмолчилар телефон нархи тўлиқ амортизация қилинганига қарамай, дастлабки мажбурият муддати тугагандан сўнг субсидияланган телефон учун тўлашни давом эттирадилар⁷.

Уяли алоқа хизматларини кўрсатиш шартномаларининг икки хил кўриниши мавжуд. Биринчидан, олдиндан тўланган ёки ойлик тўловга асосланган шартномалар, бунда миқдор олдиндан тўловини ёки хизмат учун ҳар ойда мажбуриятларсиз тўловни амалга оширади. Иккинчидан, бир ой кўп бўлган бирон-бир бошланғич мажбурият муддати билан тузиладиган шартномалар, бунда миқдор шартнома муддатда белгиланган ойлар сони учун

⁶ Malala, J. (2018). Consumer law and policy in Kenya. *Journal of Consumer Policy*, 41, 363 p.

⁷ Ofcom. (2018). Pricing trends for communications services in the UK. Retrieved from: https://www.ofcom.org.uk/data/assets/pdf_file/0030/113898/pricing-report-2018.pdf. Accessed 17 Dec 2018.

белгиланган ҳақни тўлайди. Ушбу турдаги шартномалар, ўз навбатида, уяли телефонни тақдим этишни ўз ичига олиши ёки фақат SIM-карталар бўлиши мумкин, яъни зарур жиҳозларсиз телефон хизматларини кўрсатиш билан чекланган. Қуйидаги таҳлил уяли телефон хизматлари шартномаларининг аксарияти уялителефонларни тақдим этишни назарда тутди ва қиммат телефон янада арзонлашиши сабабли мижозларни жалб қилиш учун мўлжалланган, деган тахминга асосланади. Бироқ, қоидаларнинг аксарияти фақат SIM-карталарга тақдим этиш орқали телекоммуникация хизматларини кўрсатиш шартномаларига тааллуқлидир.

Шартнома тузишда мобил телефон фойдаланувчиси нафақат бозор нархларини таққослаш учун, балки телефонни (одатда қиммат) қўлга киритиш учун ҳам шартнома бўйича тўловларни бўлиб-бўлиб тўлашга олади. Мобил телефон провайдерлари мижозларни маълум вақт давомида телефон баҳосини пасайтиришга мажбур қилишдан жуда манфаатдор⁸.

Оператор (провайдер)нинг абонент олдида жавобгарлигини юзага келтирадиган навбатдаги ҳолат “шартномада кўрсатилган ва абонент томонидан талаб қилинган телекоммуникация хизматларининг барча турларини кўрсатмаганлик” ҳисобланади. Маълумки, хизмат кўрсатиш муносабатларида истеъмолчи ҳуқуқларини ҳимоя қилишда шартномада белгиланган хизматларнинг барча турларини тўлиқ тақдим этиш муҳим аҳамиятга эга ҳисобланади. Ж.И.Бобоевнинг фикрича, “Истеъмолчи иштирокидаги хизмат кўрсатиш муносабатларида эса, умид қилинган нарса сифатида, истеъмолчининг қаноат ҳосил қилиши эътироф этилиши мумкин. Бунда “қаноат ҳосил қилиш” субъектив мезон бўлиб, унга суд томонидан баҳо беришда хизмат кўрсатувчи ҳаракатларининг шартномалар шартларига мос келиши ва унинг мажбуриятни лозим даражада бажарганлигини инобатга олинади⁹”. А.А.Амановнинг ёзишича, “муайян ахборот мазмунига эга шартноманинг таркибий қисми бўлган предмет ҳақидаги шарт ўзига хос ахборот бўлиб, одатда, муайян соҳада индивидуаллаштирилиши лозим. Бу ахборот имкон қадар тўлиқ бўлиши керак, чунки предметдаги аниқлик шартнома бўйича ижрони баҳолашда муҳимдир. Шунга қараб шартномани

⁸ Bar-Gill, O., & Stone, R. (2012). Pricing misperception: Explaining pricing structure in the cellular service market. *Journal of Empirical Legal Studies*, 9, 430–456.

⁹ Бабаев Д.И. Истеъмолчига етказилган зарарни қоплашни фуқаролик-ҳуқуқий тартибга солишни такомиллаштириш: юрид. фан. докт. дис. – Тошкент: 2021. – 96 б.

талабга жавоб беради ёки талабга жавоб бермайди деб айтиш мумкин”¹⁰. Н.Н.Капустяннинг таъкидлашича “телекоммуникация хизматларининг ривожланиши туфайли операторлар доимий равишда кўшимча пуллик хизматлар ҳажмини кенгайтирмоқда, лекин шу билан бирга абонентга у ёки бу хизмат оммавий, бепул хизматдан пуллик тоифага ўтказилганлиги ҳақида хабар бермайди. Шу муносабат билан кўплаб абонентларга тақдим этилган хизматлар учун маълум миқдорлар пул ечиб олинади. Оператор ўз вақтида истеъмолчини у ёки бу хизматларни пуллик тоифага ўтказилганлиги ҳақида хабардор қилиши лозим”¹¹.

Фикримизча, оператор томонидан истеъмолчи шартномада белгиланган хизматларнинг барча турларини ва уларнинг тўлиқ ҳажмини тақдим этмаслик, шартномани лозим даражада бажармаслик ҳисобланади ва фуқаролик-ҳуқуқий жавобгарликни қўллаш учун асос бўлади. Шартномада белгиланган хизмат турлари одатда телекоммуникация фаолиятининг йўналишидан келиб чиқади ва намунавий телекоммуникация хизмати шартномаларида акс этирилади. Масалан, уяли алоқа телефон хизматларини кўрсатишда чиқиш ва кириш кўнғироқлари учун ойлик пакет миқдори, тақдим этиладиган Интернет мегабайт ҳажми, SMS сони ва шу каби хизмат турлари бўлиши мумкин. Бунда абонентга уяли телефон орқали чет эл мамлакатларига кўнғироқ қилиш имконияти ва бунинг учун ундириладиган ҳақ миқдори ҳам кўрсатилади.

Шартнома бўйича тақдим этилиши лозим бўлган хизматлар тўпламининг тўлиқлиги, у ёки бу хизматнинг кўрсатилмай қолиши бевосита истеъмолчининг мурожаати асосида аниқланади. Бунда истеъмолчи телекоммуникация алоқалари тизимидаги носозлик бўйича оператор (провайдер) бевосита мурожаат қилиши мумкин. Бунинг учун барча операторлар ва провайдерлар билан бевосита боғланиш имконияти ва тегишли механизми яратилган. Бунда абонент шартнома бўйича ўзига тегишли турдаги хизмат кўрсатилишидаги камчилик ёки тушунмовчиликлар ҳақида операторни хабардор қилади. Оператор эса тегишлича ушбу камчиликларни бартараф этиш чорасини кўради.

Хизмат кўрсатиш соҳасида мижоз хизматларнинг истеъмолчиси сифатида хизматни тақдим этувчи билан бевосита алоқада бўладиган бу жараён моддий кўринидаши маҳсулотларни харид қилган истеъмолчилар билан нисбатан содир бўлмайди. Хизматларнинг самарадорлиги уларнинг сифати билан баҳоланади

¹⁰ Аманов А.А. Ахборот хизмати кўрсатишни фуқаролик-ҳуқуқий тартибга солишни такомиллаштириш: юрид. фан. фалс. докт (PhD). дис. ... – Тошкент: 2018. – 96 б.

¹¹ Капустян Н.Н. Особенности правового регулирования деятельности операторов сотовой связи // <https://cyberleninka.ru/article/n/osobennosti-pravovogo-regulirovaniya-deyatelnosti-operatorov-sotovoy-svyazi>

ва сифати мижозларнинг қониқиш даражаси билан белгиланади. Хизмат кўрсатиш соҳаси ишлаб чиқариш жараёнларида ёрдам беришдан тортиб, бўш вақтни ўтказиш ва атроф-муҳит сифати билан боғлиқ бўлган жуда хилма-хил йўналишларни ўз ичига олади. Хизматлар доирасида аҳоли учун мўлжалланган хизматлар унинг тайёргарлиги, маданияти ва цивилизацияси даражасини ошириш натижасида юзага келадиган кишининг юқори даражадаги эҳтиёжларини қондиради.

Фаолиятнинг комплекс турларини қамраб оладиган хизматлар соҳасини ҳуқуқий тартибга солишнинг муҳим хусусияти шундаки, уларнинг таъминланиши аксарият ҳолларда вақт ва маконда фойдаланиш ва истеъмол қилиш билан мос келадиган ва улар доирасига транспорт ва телекоммуникациялар, товарлар ҳаракати, умумий овқатланиш ва туризм, коммунал хизматлар, таълим, маданият каби тадбирлар киради ва санъат, соғлиқни сақлаш ва ижтимоий суғурта, молия-банк ва суғурта фаолияти, фан ва илмий хизматлар, давлат бошқаруви ва бошқалар киради.

Бироқ, ҳақиқат шуни кўрсатадики, хизматлар кўрсатиш соҳасида истеъмолчилар, яъни кўп сонли мижозлар қонуний ҳуқуқларининг бузилиши кузатилади ва бу кенг жиҳатларни қамраб олади. Истеъмолчилар ҳуқуқларини ҳимоя қилиш агентлиги томонидан ўтказилган худди шу таҳлил умумий овқатланиш ва ошхоналар, совутиш суви таъминоти, автомобилларни таъмирлаш, телефон хизматлари, маиший техникани таъмирлаш, кабел телевидениеси, ичимлик суви соҳасида хизматлар кўрсатиш билан боғлиқ бир қатор камчиликларни кўрсатади.

Хизматлар сифати – бу тақдим этилаётган хизматларнинг кутилган ёки белгиланган стандартларга мувофиқлиги ҳисобланади. Шундай қилиб, стандартлар, уларнинг ҳақиқий шакли ва мазмуни телекоммуникация хизматни кўрсатишнинг сифати мезонидир. Истеъмолчига кўрсатиладиган хизмат сифатини баҳолаш мезони унинг қониқиш даражаси, яъни қабул қилинган ва кутилганларнинг ўзаро мувофиқлигидир. Абонент қониқиш даражасининг мезони – бу яна телекоммуникация оператори (провайдери) ҳаракатларидан ҳосил қилинган қониқиш ва абонентнинг оператор хизматларидан фойдаланишда давом этиши ҳам ҳисобланади.

NGN (Next Generation Network) тармоқларини лойиҳалашда эътиборга олиниши керак бўлган асосий жиҳатлардан бири бу хизмат сифатини таъминлашдир. Алоқа хизматлари сифатини таъминлаш масалалари долзарб бўлиб, ҳозирда ушбу масала билан 12 га яқин йирик халқаро ташкилотлар

шуғулланмоқда, жумладан: ITU-T (International Telecommunication Union – Telecommunication sector), ETSI (European Telecommunications Standards Institute), 3GPP (3rd Generation Partnership Project) –мобил телефонлар учун спецификацияларни ишлаб чиқадиган консорциум, DSL Forum (Broadband Forum – бу кенг полосоли тармоқлар ўзига хослигини ишлаб чиқиш билан шуғулланадиган нотижоарт соҳавий консорциум), CableLab (Cable Television Laboratories – 1988 йилда америка кабель операторлари томонидан асос солинган инновацияларни илмий-тадқиқот лаборатория сифатида илгари сурадиган нотижорат корпорация) ва бошқалар¹². ITU-T E. 800 тавсия қуйидаги таърифлар беради¹³.

Хизматлар сифати (Quality-of-service, QoS)-бу телекоммуникация хизматининг хизматдаги аойдаланувчининг белгиланган ва кутилаётган эҳтиёжларини қондириш лаёқати билан боғлиқ хусусиятлари тўпламидир (таъриф ISO 8402 стандартидан олинган).

QoSни ҳар томонлама баҳолаш учун хизмат кўрсатувчи провайдер томонидан режалаштирилган ва ҳақиқатда эришилган QoS даражасини ҳам, фойдаланувчи томонидан QoSнинг субъектив баҳосини ҳам ҳисобга олиш керак. QoS бошқарувини QoS ҳақида тўртта фикрни қўллаш орқали тушунтириш мумкин. Ушбу қарашлар провайдер ва хизмат фойдаланувчиси (ёки абоненти) нуктаи назаридан QoSнинг барча жиҳатларини қамраб олади. QoS ҳақида тўртта фикр: мижознинг QoS талаблари; оператор томонидан таклиф қилинган QoS (ёки режалаштирилган / мақсадли QoS); оператор томонидан эришилган QoS (таъминланган); мижознинг QoS ҳақидаги баҳоси (тадқиқот натижаларига асосланган QoSнинг баҳоси).

Абонентнинг тақдим этилган хизматни қабул қилиш сифати (Quality-of-experience, QoE)-бу охириги фойдаланувчи томонидан субъектив равишда қабул қилинадиган хизмат ёки умуман дастурнинг қабул қилиниши (P10/G.100. Annex 1. Quality of Experience). Қабул қилиш сифати барча жиҳатлар ва иштирокчиларнинг хизматни тақдим этишга таъсирини ҳисобга олади (фойдаланувчи, терминал, тармоқ ва бошқалар). Хизматнинг мақбуллиги фойдаланувчининг тахминларига боғлиқ бўлиши мумкин. Хизматларни қабул қилиш сифатига таъсир қилувчи кўрсаткичлар:

- тармоқ самарадорлиги коэффиценти (NER);

¹² Principles of intelligent network architecture: ITU-T [Text]. – I.312 / Q.1201. – Женева, 1992. – 33 с.

¹³ ITU-T E.800-series Recommendations – Supplement 8, “Guidelines for inter-provider quality of service” [Text], Geneva, 2009.

- хизматни етказиб беришни кечиктириш;
- тақдим этилаётган ахборот воситаларининг сифати (MOS/R-омиллар).

Мижознинг QoS (Customer's QoS requirements)га нисбатан талаблари миждозлар талаб қиладиган хизматлар сифати даражасини белгилайди. Ушбу даражани аниқлаган мезон ва кўрсаткичлар талабларида акс этади.

Оператор томонидан таклиф қилинган QoS (QoS offered by provider) - бу фойдаланилиши мумкин бўлган аниқ белгиланган муайян талаблар рўйхати бўлиб, SLA (Service Level Agreement)ни шакллантириш учун асос сифатида инобатга олинади, шунингдек бу кўрсаткичлар оператор фойдаланувчилар учун очиқ бўлган сифат даражасини эълон қилиши учун; белгиланган даражадаги хизматни режалаштириш ва сақлаш учун асос сифатида; хизмат сифатининг энг мақбул даражасини таъминлайдиган операторни танлашда фойдаланувчилар учун асос сифатида қабул қилинади.

Оператор томонидан эришилган QoS (QoS achieved by provider) - бу оператор томонидан тақдим этилаётган хизматлар сифати даражасидир. Ундан қуйидаги ҳолатларда фойдаланиш мумкин: миждозлар учун оператор томонидан тақдим этилаётган ва ҳақиқатда тақдим этилаётган хизматларнинг сифат даражасини таққослаш ва SLA бажарилишини текшириш учун асос сифатида; оператор томонидан тузатишлар учун асос сифатида.

Мижоз томонидан қабул қилинган QoS (QoE, Customer's QoS experience) - бу миждоз томонидан қабул қилинадиган ва баҳолаш шаклида фойдаланган хизматлар сифати. У миждозларнинг сўровларига асосланади ва қабул қилинган хизматларнинг сифати тўғрисида миждознинг фикрини тавсифлайди. Бу маълумотлар қуйидагилар учун фойдаланилиши мумкин: хизматлар сифати таклиф даражаси билан солиштириш ва камчиликлар сабабларини аниқлаш; ўзгаришларни режалаштириш .

Нутқ маълумотларини узатишнинг зарур сифатини таъминлаш учун хизмат синфларининг ҳар бири учта миқдорий хусусият билан белгиланади:

- узатиш сифатини умумий баҳолаш (R);
- бир томонлама интерактив бўлмаган нутқни охиригача узатиш сифати;
- яқундан охиригача кечикиш (бир томонлама).

R-омилни ҳисоблаш учун алоқа тармоқларида нутқни узатиш сифатини баҳолаш учун электрон модел деб аталадиган МСЕ тавсиялари қўлланилади. Электрон модел кодеклар ва пакетли маълумотлар тармоқларидаги кечикишлар билан боғлиқ нутқни узатиш сифатига таъсир қилувчи кенг қўламли омилларни ҳисобга олади. Моделга кўра, R-омил барча бузилишларнинг йиғиндисидир.

MOS (Mean Opinion Score - ўртача фикр баллари) усулига кўра, сигнал гапирувчидан (манбадан) алоқа тизими орқали тингловчига (қабул қилувчига) ўтганда олинган нутқ сифати мутахассислар томонидан синов узатиш йўли орқали тингланганидан сўнг барча ҳисоб-китобларнинг ўртача арифметик қиймати сифатида баҳоланади¹⁴. Эксперт баҳолари куйидаги беш балли шкала бўйича аниқланади: 5–аъло, 4 – яхши, 3 – қониқарли, 2 – ёмон, 1 - қониқарсиз.

Ўзбекистонда телекоммуникация хизматларининг сифат даражаси тегишли давлат стандартларига мос бўлиши лозим. Бундай стандартлар “Телекоммуникациялар тармоқлари маълумотлар узатиш хизматларининг сифат кўрсаткичлари ва нормалари”¹⁵ билан белгиланади.

Умуман олганда, телекоммуникация хизмати сифатининг пастлиги ва шартномада белгиланган сифатдаги телекоммуникация хизматларини кўрсатмаганлиги учун операторга юклатиладиган жавобгарлик чораси Қоидаларнинг 317-банди тўртинчи хатбошисида белгиланган бўлиб, сифатсиз хизмат кўрсатганлик учун оператор абонент ёки фойдаланувчи етказилган зарарни қоплайди.

“Телекоммуникация хизматларини кўрсатиш билан боғлиқ ахборотнинг тақдим этилмаганлиги, тўлиқ тақдим этилмаганлиги ёки ўз вақтида тақдим этилмаганлиги”. Истеъмолчининг ахборот олишга бўлган ҳуқуқи телекоммуникация хизматларида ўзига хос ўринга эга. Чунки, хизматнинг мазкур туридан фойдаланиш ҳам бевосита истеъмолчининг муайян билим ва кўникмага эга бўлиши тақозо этади ва тақдим этилиши билан истеъмол қилинига асосланади. Шу боис истеъмолчи телекоммуникация хизмати ҳақида маълумотга эга бўлиши, мазкур хизматнинг миқдори, ҳажми, кўрсатилиш усули ҳамда тақдим этилиш шартларидан тўлиқ хабардор бўлиши лозим. Қоидага кўра бундай маълумотлар телекоммуникация хизматлари тўғрисидаги шартномани тузиш пайтида абонен ва фойдаланувчи тақдим этилади ва унинг сўровига кўра тушунтириш берилади.

Биринчидан, истеъмолчига маҳсулот (хизмат) ва унинг сифати тўғрисида барча керакли маълумотлар тақдим этилиши лозим. Қонунчилик истеъмолчи сотиб олмоқчи бўлган маҳсулот (хизмат) ҳақида етарли маълумотга эга эмаслигидан келиб чиқади. Бундай ҳолда, сотувчи (ижрочи) маҳсулот (хизмат) ҳақида тўлиқ маълумот ва билимга эга бўлган профессионал сифатида эътироф

¹⁴ Кутузов О.И. Моделирование телекоммуникационных сетей [Текст] / О.И. Кутузов, Т.М. Татарникова. – СПб: СПбГУТ им. Бонч-Бруевича, 1999. – 288 с

¹⁵ <https://mitc.uz/media/98f656bd-bbbc-f163-7db5-20d2a94b2c5e.pdf>

этилади. Шунинг учун у истеъмолчига маҳсулотнинг хусусиятлари, унинг сифати ва хавфсизлиги, фойдаланиш ва сақлаш қоидалари тўғрисида аниқ тасаввурга эга бўладиган даражада маълумот бериши керак ва у ушбу маълумот асосида тўғри ва мос маҳсулотни (хизматни) тўғри танлаши мумкин.

Иккинчидан, маълумотлар аниқ ва тушунарли шаклда бўлиши керак. Истеъмолчи учун мавжуд бўлган товарлар (хизматлар) сифати тўғрисидаги маълумотни исботлаш шакли маълумот истеъмолчига унинг мазмунини тушунишга имкон берадиган шаклда тақдим этилиши кераклигини англатади.

Учинчидан, маҳсулот (хизмат) ва унинг сифати ҳақидаги маълумотлар ишончли бўлиши керак, яъни ҳақиқатга мос келиши лозим.

Ҳозирги вақтда хизматлар тўғрисидаги маълумотлар чет тилида истеъмолчилар эътиборига ҳавола этилаётган ҳолатлар мавжуд. Баъзида ижролар хизматнинг мақсади нима эканлигини, ундан қандай фойдаланишни, қандай сифатга эга эканлигини тушунтира олмайди. Бу, айниқса, Интернет хизматлари, онлайн ҳамда мобил телефон алоқа ва бошқалар учун тўғри келади. Ушбу ҳолатларда истеъмолчига маълумот берилмаган деб ҳисобланади. Шунинг учун амалдаги қонунчилик хизмат ва унинг сифати тўғрисидаги маълумотларни давлат тили тўғрисидаги қонунга мувофиқ таржима қилишни ва тақдим этишни талаб қилади.

Шартнома тузилаётганда маълумотлар истеъмолчиларга етказилиши керак. Бундан келиб чиқадикки, сотувчи хизматларни тақдим этиладиган жойидан ташқарида, масалан, телевизорда жойлаштирилган хизматларнинг рекламасида кўрсатилган маълумотларнинг тўлиқлиги ва ишончилиги учун истеъмолчи олдида жавобгар эмас, агар у реклама буюртма қилинган шахс бўлмаса ва хизматлар истеъмоли рекламадаги маълумотлар билан бир хил бўлмаса. Рекламада тақдим этилган маълумотларнинг ишончилиги реклама оммавий ахборот воситаларида жойлаштирилган ёки истеъмолчига бошқача тарзда хабардор қилинган шахснинг жавобгарлиги ҳисобланади.

Телекоммуникация хизматлари ва уларнинг сифатлари ҳақидаги маълумотларни икки гуруҳга бўлиш мумкин:

- 1) телекоммуникация хизматларга нисбатан умумий талабларни ўз ичига олган маълумотлар;
- 2) айрим турдаги телекоммуникация хизматлари учун махсус талабларни ўз ичига олган маълумотлар.

Умумий маълумотлар қуйидагиларни ўз ичига олиши мумкин: номи ва оператор (провайдер)нинг манзили; хизматни тақжим этиш тартиби; истеъмол

хусусиятлари рўйхати; нарх ва сотиб олиш шартлари; хизмат муддати ва бошқалар.

Истеъмолчига тақдим этилиши керак бўлган бошқа мажбурий маълумотлар қаторида қуйидагиларни ажратиш мумкин:

1) мажбурий сертификатланадиган товарлар (хизматлар) тўғрисидаги маълумотлар (яъни уларни сертификатлаш тўғрисидаги маълумотлар тақдим этилиши керак);

2) муайян шароитларда истеъмолчининг ҳаёти, соғлиғи ва унинг мулки учун хавф туғдириши мумкин бўлган товарлар (хизматлар) ҳақидаги маълумотлар (яъни, ишлаб чиқарувчи истеъмолчини бундай товарлар ва уларнинг таъсирининг мумкин бўлган оқибатлари тўғрисида хабардор қилиши шарт).

Товарлар (хизматлар) ҳақидаги барча маълумотлар истеъмолчиларга ишлаб чиқарувчи (сотувчи) томонидан техник ҳужжатларда, ёрликларда, шунингдек товарларнинг (хизматларнинг) айрим турлари учун ёки айрим хизмат кўрсатиш соҳаларида қабул қилинган ёрлик ёки бошқа воситалар орқали етказилади. Бинобарин, ижронинг хизматлар ҳақида маълумот бериш мажбурияти нафақат истеъмолчининг маълумот олиш ҳуқуқининг кафолати, балки унга хизматларнинг тегишли сифатига бўлган ҳуқуқидан фойдаланиш имкониятини ҳам беради. Қабул қилинган маълумотларга асосланиб, истеъмолчи ўзига керакли хизмат ва сифатни аниқ танлаши мумкин.

Қоидаларнинг 302-бандига кўра “Оператор ва провайдерлар маълумот узатиш хизматларини кўрсатишдаги асосий мажбуриятларидан бири ҳам абонентнинг жорий ҳолати, шу жумладан, маълумотлар узатиш вақти, тезлиги, олинган ва (ёки) узатилган ахборотнинг ҳажми тўғрисида батафсил ахборотни тақдим этиш” ҳисобланади. Бундай ахборотни тақдим этмаслик эса фуқаролик-ҳуқуқий жавобгарликни вужудга келтиради.

Анъанага кўра, истеъмолчилар ҳуқуқларини ҳимоя қилишнинг ҳуқуқий режимлари вертикал тузилишга ва биров патерналистик ёндашувга эга. Давлат органлари томонидан истеъмолчилар ҳуқуқларни ҳимоя қилиш мақсадида товарлар ва хизматлар етказиб берувчиларга талаблар қўйилади. Кўпгина ҳолларда, истеъмолчилар ўзларининг ҳуқуқларини ҳимоя қилиш учун тартибга солиш режимларида фаол иштирок этмайдилар ва уларни ҳимоя қилиш учун мўлжалланган қоидалардан воз кеча олмасликлари мумкин. Бироқ, Интернет фаолияти шароитида нафақат битта истеъмолчини, балки интернетдан фойдаланадиган истеъмолчиларнинг кенг тармоғини ҳам ҳимоя қилиш учун

парадигма ўзгариши зарур. Зеро бизнинг гипер-боғланган онлайн дунёмизда истеъмолчилар ҳуқуқларини ҳимоя қилиш янги ёндашувлари ишлаб чиқилиши лозим. Унинг асосий сабаби шундаки, АКТ соҳасида истеъмолчилар ҳуқуқларини ҳимоя қилиш учун янги модел зарур. Интернет фаолияти шароитида назорат қилувчи органлар горизонтал даражада истеъмолчиларни интернетнинг ҳамраиси сифатида жалб қилишлари лозим. Бунга зарарли дастур ва онлайн фирибгарлик хавфи ҳақида маълумот беришдан кўпроқ нарса киради. Истеъмолчилар ҳуқуқларини ҳимоя қилиш тузилмаси истеъмолчиларни киберхавфсизликни таъминлаш учун ҳукумат, Интернет-провайдерлар ва бошқа манфаатдор томонлар билан биргаликда ишлайдиган проактив агентлар сифатида ўз таркибига жалб қилиши керак¹⁶.

Телекоммуникация хизматларини кўрсатувчи шахсларнинг жавобгарлиги асослари уларнинг зиммаларидаги мажбуриятларини бажармаган ёки лозим даражада бажармаганлигидир. Шу билан бирга, ижрочининг тадбиркорлик фаолияти давомидаги жавобгарлиги фақат хизматни форс-мажор ҳолатлари натижасида тақдим этишнинг иложи бўлмаса чиқариб ташланади. Бирок, "Телекоммуникациялар тўғрисида" ги Қонун операторларни (провайдерларни) фуқаролик жавобгарлигидан ва йўқотишларни қоплаш мажбуриятидан озод қилиш учун бошқа асосларни беради, хусусан, хизматлар кўрсатиш тўғрисидаги шартнома бузилган тақдирда ҳам. Фикримизча, бу ҳолатда Қоидаларнинг 378-бандида назарда тутилган норма ФКнинг 333ва 335-моддалари талабларига зиддир. Гап шундаки, Қоидаларнинг 378-банди операторни мажбуриятни бажармаганлик ёки лозим даражада бажармаганлик учун жавобгарликдан озод этиш ҳолатлари сифатида "фойдаланувчининг айби", "енгиб бўлмас куч, яъни форс-мажор ҳолатлари" санаб ўтилган. Маълумки, кредиторнинг айби жавобгарликдан тўлиқ озод этмайди ва бу қоида ФКнинг 335-моддасида белгиланган. Мажбурият бажарилмаслиги ёки лозим даражада бажарилмаслиги кредиторнинг айби натижаси бўлса жавобгарлик ҳажми шунга мутаносиб бўлади, холос. Бирок Қоидаларнинг 378-банди фойдалануви айбдор бўлганлиги сабабли мажбурият бажарилмаганлиги учун операторнинг жавобгарлигини тўлиқ инкор этади.

Иккинчи ҳолатда, Қоидаларда келтирилган "енгиб бўлмас куч, яъни форс-мажор ҳолатлари" ФКнинг 333-моддасида "тадбиркорлик фаолиятини амалга

¹⁶ Theresa E. Miedema. Consumer Protection in Cyber Space and the Ethics of Stewardship // Journal of Consumer Policy volume 41, pages55–75 (2018)

ошириш” билан боғланган. Яъни, “енгиб бўлмас куч, яъни форс-мажор ҳолатлари” тадбиркорлик соҳасида қўлланилиши назарда тутилган. Телекоммуникация хизматлари эса абонент – истеъмолчи учун ҳам тақдим этилишини назарда тутсак, бу вазиятда “енгиб бўлмас куч, яъни форс-мажор ҳолатлари” муносабати билан операторнинг жавобгарлигини истисно этиш истеъмолчи ҳуқуқларининг бузилишига сабаб бўлишини кўрсатади. Шу сабабли Қоидаларнинг 378-бандининг ФКнинг 333 ва 335-моддалари билан мувофиқлаштириш мақсадга мувофиқдир.

REFERENCES

1. Хурсанов, Р. Х. (2022, February). ФУҚАРОЛИК ХУҚУҚИЙ ШАРТНОМАЛАР ТУЗИШДА РАҚАМЛИ ХУҚУҚ ТУШУНЧАСИ ВА МОХИЯТИ. In *International journal of conference series on education and social sciences (Online)* (Vol. 2, No. 2).
2. Хурсанов, Р. (2022). Булутли технологиялар хизматини кўрсатиш шартномасига оид муаммолар ва уларнинг ечимлари. *Общество и инновации*, 3(2), 54-62.
3. Хурсанов, Р. Х. (2022). ТЕЛЕКОММУНИКАЦИЯ ХИЗМАТЛАРИ КЎРСАТИШ ШАРТНОМАСИНИНГ ПРЕДМЕТИНИ БЕЛГИЛАШ МУАММОЛАРИ. *Oriental renaissance: Innovative, educational, natural and social sciences*, 2(7), 781-794.