



Правила предоставления услуг междугородной и международной телефонной связи

Утративший силу

Утверждены приказом Председателя Государственного комитета Республики Казахстан по ценовой и антимонопольной политике от 4 ноября 1996 года N 345 и Министра транспорта и коммуникаций Республики Казахстан от 1 ноября 1996 г. N 264. Зарегистрированы в Министерстве юстиции Республики Казахстан 22 января 1997 г. N 247. Утратили силу - совместным приказом Председателя Агентства РК по регулированию естественных монополий от 3.12.2004г. N 469-ОД и Министра транспорта и коммуникаций РК от 29.12.2004г. N 488-I

Извлечение из совместного приказа Председателя Агентства РК по регулированию естественных монополий от 3.12.2004г. N 469-ОД и Министра транспорта и коммуникаций РК от 29.12.2004г. N 488-I

"Руководствуясь подпунктом 4) пункта 17 Положения о Министерстве транспорта и коммуникаций Республики Казахстан, утвержденного постановлением Правительства Республики Казахстан от 24 ноября 2004 года N 1232, и подпунктом 1) пункта 18 Положения об Агентстве Республики Казахстан по регулированию естественных монополий, утвержденного постановлением Правительства Республики Казахстан от 28 октября 2004 года N 1109, П Р И К А З Ы В А Е М :

1. Признать утратившим силу приказ Председателя Государственного комитета Республики Казахстан по ценовой и антимонопольной политике от 4 ноября 1996 года N 345 и Министра транспорта и коммуникаций Республики Казахстан от 1 ноября 1996 г. N 264 "Правила предоставления услуг междугородной и международной телефонной связи"...

4. Настоящий приказ вступает в силу со дня подписания.

Председатель Агентства
Республики Казахстан по
регулированию естественных
монополий " .

Министр транспорта и
коммуникаций
Республики Казахстан

І. Общие положения

1. Правила предоставления услуг междугородной и международной связи (далее именуются Правила) разработаны в соответствии с Конституцией Республики Казахстан, Гражданским Кодексом Республики Казахстан, а также Законом Казахской ССР Z913400_ "О защите прав потребителей" и определяют порядок и условия предоставления услуг междугородной и международной телефонной связи хозяйствующими субъектами любой формы собственности и ведомственной подчиненности и являются обязательными для исполнения этими субъектами.

Настоящие Правила не распространяются на предоставление услуг в выделенных сетях Министерства обороны Республики Казахстан, Министерства внутренних дел, Комитета Национальной безопасности Республики Казахстан, а также на сетях связи внутри производственного и технологического назначения.

2. Предоставление Абонентам (граждане и юридические лица любой организационно-правовой формы и их объединения, использующие, заказывающие и получающие или имеющие намерение использовать, заказать и получить услугу междугородной или международной связи) услуг междугородной и международной телефонной связи производится хозяйствующим субъектом (предприятия любой формы собственности, их объединения, граждане, предприниматели, предоставляющие различные виды услуг междугородной и международной телефонной связи) исключительно по лицензии Министерства транспорта и коммуникаций Республики Казахстан.

3. Междугородная и международная телефонная связь предоставляется в пользование гражданам и юридическим лицам с учетом приоритетов, определенных законодательством Республики Казахстан.

4. Абсолютным приоритетом пользуются сообщения, касающиеся безопасности человеческой жизни на море, земле, в воздухе, космическом пространстве, проведения оборонных и правоохранительных мероприятий, а также сообщения о крупных авариях, катастрофах, эпидемиях и стихийных бедствиях.

Приоритет в обслуживании предоставляется:

Руководителям органов государственной власти и управления РК;
дипломатическим и консульским представителям иностранных государств;
представителям международных организаций;
некоторым категориям граждан в соответствии с законодательством РК.
Первоочередное представление услуг связи обеспечивается в интересах

правительственной связи, обороны, безопасности и охраны правопорядка страны и определяется отдельными документами.

5. Предоставление услуг связи абонентам на территории Республики Казахстан осуществляется на государственном или русском языке.

Служебные взаимоотношения между предприятиями связи и служебное делопроизводство осуществляются на государственном или русском языке.

Служебные взаимоотношения между предприятиями связи при предоставлении услуг международной телефонной связи осуществляются на языке, определенном международными соглашениями.

6. В технологических процессах внутриреспубликанской междугородной телефонной связи применяется единое учетно-отчетное время - алматинское.

В международной связи учетно-отчетное время определяется международными договорами между Национальными Администрациями связи.

Информирование абонентов о времени предоставления услуг междугородной и международной телефонной связи производится по местному времени.

7. Хозяйствующие субъекты обязаны соблюдать тайну телефонных переговоров и сообщений, а также всех сведений, к ним относящихся.

8. Услуги междугородной и международной связи, предоставляемые абонентам должны соответствовать по качеству требованиям стандартов, техническим нормам, условиям договора, а также рекламной информации об услугах.

II. Услуги междугородной и международной связи, предоставляемые абонентам

9. Перечень услуг междугородной и международной связи, предоставляемых абонентам, определяется предприятием связи в соответствии с техническими возможностями междугородной телефонной станции и потребностями абонента.

10. Хозяйствующий субъект, предоставляющий услуги междугородной и международной связи обязан информировать абонентов о предоставляемых им услугах, правилах их предоставления и пользования, а также о тарифах на эти услуги .

11. Абонент вправе использовать предоставленное ему междугородное и международное соединение для передачи информации любым способом, допустимым действующими стандартами и использовать для этого любой вид абонентского аппарата (терминала), сертифицированного для применения на с е т я х с в я з и .

По желанию абонента предприятие связи обязано произвести отключение его телефона от пользования автоматической междугородной или международной с в я з ь ю .

12. Хозяйствующий субъект, предоставляющий услуги междугородной и

международной связи, вправе устанавливать ограничения в обслуживании абонентов, предусмотренные договором, исходя из технических возможностей коммутационного оборудования и состояния сетей связи.

Абонент вправе обжаловать действия хозяйствующего субъекта.

Обязанность доказательства обоснованности введения ограничений возлагается на хозяйствующий субъект.

13. Предоставление международных телефонных разговоров должно осуществляться в соответствии с Инструкцией по международной телефонной службе, введенной Международным консультативным комитетом по телефонии и телеграфии 1 октября 1985 года.

14. Хозяйствующий субъект должен доводить до сведения абонентов свои обязательства по срокам и качеству исполнения услуг.

15. Междугородные и международные телефонные разговоры, предоставленные с помощью оператора (телефониста) подразделяются на обычные и срочные.

Обычные разговоры - это такие разговоры, которые не имеют приоритета при установлении соединений.

Срочные разговоры - это разговоры, предоставленные в течение 30 минут.

16. Срок исполнения услуг указывается как продолжительность времени (час, сутки) от назначенного дня и часа начала исполнения услуги, в течение которого хозяйствующий субъект обязуется предоставить услугу.

III. Особенности пользования международной телефонной связью

17. На сети международной телефонной связи установлены следующие категории разговоров:

а) разговоры о бедствии, к которым относятся разговоры, касающиеся безопасности человеческой жизни на море, земле, в воздухе или космическом пространстве, а также разговоры, вызванные необходимостью участия службы спасения при тяжелых несчастных случаях, землетрясениях, ураганах, бурях, пожарах, наводнениях, кораблекрушениях и других бедствиях. К разговорам о бедствии приравниваются разговоры особой срочности Всемирной организации здравоохранения, связанные с эпидемиями;

б) государственные разговоры, к которым относятся разговоры должностных лиц:

- главы государства;
- главы правительства и членов правительства;
- главы территории, находящейся под опекой или мандатом Организации Объединенных наций;
- главнокомандующих военными сухопутными, морскими и воздушными

с и л а м и ;

- глав дипломатических или консульских представительств и лиц
и х з а м е щ а ю щ и х .

Разговоры по государственной категории предоставляются с определенных
т е л е ф о н о в ;

в) служебные разговоры - к ним относятся, касающиеся работы
международной службы, включая организацию и техническое обслуживание
каналов для других видов электросвязи, осуществляемых при посредстве
международной телефонной службы;

г) парольные разговоры;

д) частные разговоры, к которым относятся все разговоры, кроме указанных в
подпунктах "а", "б", "в" и "г" настоящего пункта.

18. Международные телефонные разговоры предоставляются в следующей
о ч е р е д н о с т и :

а) разговоры о бедствии;

б) служебные разговоры о восстановлении полностью прерванных
международных связей;

в) государственные разговоры;

г) служебные разговоры по вопросам организации и технического
о б с л у ж и в а н и я связей;

д) частные разговоры.

19. По международным телефонным связям абонентам предоставляются
у с л у г и :

а) разговор от аппарата к аппарату - разговор между вызывающим абонентом
и любым абонентом отвечающим по вызываемому телефону;

б) персональный разговор - разговор между вызывающим абонентом и
определенным вызываемым лицом. Вызываемое лицо может быть указано по
фамилии, должности, номеру добавочного телефона, адресу (заказ с
уведомлением), знанием того или иного языка или по другим признакам.

Если в заказе указаны номер добавочного телефона и фамилия, то плата
взимается как за одну услугу;

в) разговор за счет вызываемого лица. Такие разговоры допускаются только с
абонентами стран, с администрациями связи которых имеются специальные
соглашения. Заказ на разговор за счет вызываемого лица принимается
независимо от того, является вызываемый телефон квартирным или нет. Плата
взимается только с вызываемого лица;

г) разговор по кредитной карточке - разговор, при заказе которого
вызывающий абонент должен указать номер кредитной карточки и фамилию.
Разговор по кредитной карточке предоставляется без взимания платы с

вызывающего абонента. Разговоры по кредитным карточкам допускаются только при наличии договоренности между заинтересованными администрациями связи;

д) разговор со справкой о номере телефона.

20. Срок действия заказа на разговор истекает в 8 часов по местному времени следующего дня для разговора от аппарата к аппарату, если абонент не аннулирует своего заказа, а для заказа на персональный разговор - в 8 часов утра второго дня, не считая дня поступления заказа.

21. За разговоры о бедствии взимается плата по обыкновенному тарифу. Разговор по паролю предоставляется по срочному тарифу.

22. За разговор по государственной категории взимается плата по обыкновенному или срочному тарифу в зависимости от того, по какому тарифу заказывается разговор.

23. Международные телефонные разговоры предоставляются в кредит, в счет аванса и за наличный расчет.

24. Плата не взимается, если разговор не состоялся по вине телефонной службы или заказ отменен абонентом до установления международного соединения.

25. При несостоявшемся персональном разговоре не по вине телефонной службы (при отсутствии вызываемого лица и т.п.) с абонента взимается плата в размере стоимости одной минуты разговора по тарифу, по которому заказан разговор.

IV. Тарифы на услуги связи

26. Тарифы на услуги междугородной и международной связи утверждаются в установленном порядке. При установлении льгот по оплате услуг связи возмещение недополученных сумм доходов производится органами либо юридическими лицами, устанавливающими льготы.

27. При пользовании абонентом автоматической междугородной и международной телефонной связью подлежащее оплате время разговора (передачи информации) определяется поминутно с момента ответа абонента вызываемого номера телефона или подключенного к вызываемому номеру телефона технического устройства (автоответчика, телефаксного аппарата и т.п.) до момента отбоя вызывающего или вызываемого абонента.

28. При пользовании абонентом междугородной или международной телефонной связью, предоставляемой с помощью оператора (телефониста), время разговора (передачи информации) определяется в порядке, указанном в п. 27 настоящих правил, за исключением случаев установления соединения с услугой "вызов определенного лица" (персональный разговор). В этом случае начало разговора определяется с момента ответа вызываемого лица.

Продолжительность разговора подлежащего оплате длительностью менее трех минут округляется до трех минут. Продолжительность разговора большей длительности учитывается поминутно. Если линия подключена к службе отсутствующих абонентов (к автоответчику), вызывающий абонент информируется об этом, при его согласии на соединение плата за разговор начисляется по его продолжительности. Если абонент не согласен на такое соединение, то плата не взимается.

29. При отказе вызывающего лица от ведения ранее заказанного им междугородного или международного разговора (соединения для передачи информации) в момент соединения с абонента взимается плата в размере полной стоимости услуг, выполненных к моменту соединения, и стоимости одной минуты разговора с использованием тарифа, по которому сделан заказ на соединение и услуги.

30. Для междугородных и международных телефонных разговоров установлены два вида тарифов - обыкновенный и срочный.

Обычные разговоры оплачиваются по обыкновенному тарифу, срочные междугородные и международные разговоры оплачиваются в полуторакратном размере от обыкновенного.

31. Плата за исполненные услуги не взимается, если заказанный разговор не состоялся по вине предприятия связи.

32. Основанием для выставления счета абоненту при автоматической связи являются данные аппаратуры учета стоимости, и занесенные оператором на бланк-заказ при предоставлении связи с помощью оператора.

33. Оборудование, применяемое хозяйствующим субъектом для предоставления услуг связи с их немедленной оплатой, должно предусматривать возможность предоставления услуг с точностью до одной единицы (минута разговора, килобайт переданной информации, стандартный лист формата А4 графической информации и т.д.).

У. Расчеты с абонентами за предоставленные услуги связи

34. Хозяйствующий субъект, предоставивший услуги междугородной и международной телефонной связи, ведет расчеты с гражданами и юридическими лицами, которым эти услуги предоставлены.

35. Форма и порядок расчетов за предоставленные услуги междугородной и международной телефонной связи определяются договором между хозяйствующим субъектом и абонентом.

36. Все расчеты с абонентами хозяйствующий субъект ведет в Национальной валюте. Допускается оплата услуг за иностранную валюту в порядке, установленном Национальным Государственным банком Республики Казахстан.

37. Расчеты с гражданами и юридическими лицами - абонентами местных телефонных сетей хозяйствующий субъект ведет на основе информации о закреплении абонентских номеров местных телефонных сетей за юридическими и физическими лицами.

38. Юридические лица, пользующиеся междугородной и международной телефонной связью, должны сообщить хозяйствующему субъекту, ведущему расчеты, следующие данные:

- полное наименование предприятия, учреждения, организации, фирмы;
- платежные реквизиты;
- почтовый адрес, по которому должны высылаться расчетные документы;
- номер телефона главного бухгалтера или лица ответственного за междугородные и международные телефонные разговоры.

Все изменения указанных реквизитов должны своевременно сообщаться хозяйствующему субъекту, ведущему расчеты за услуги связи.

39. Счет - извещение за предоставленные абоненту услуги междугородной и международной телефонной связи, должен содержать:

- расчетный период;
- число телефонных разговоров, предоставленных на каждый телефон абонента с указанием кодов городов, номеров телефонов вызываемых абонентов, даты, времени, продолжительности и стоимости разговоров, а также причитающуюся за разговоры сумму;
- общую сумму к оплате;
- дату выставления счета (требования);
- срок оплаты.

40. Срок оплаты предоставленных услуг связи устанавливается хозяйствующим субъектом, но не менее 10 дней с момента выставления счета.

VI. Порядок рассмотрения претензий

41. Претензии по услугам, предоставленным хозяйствующим субъектом, предъявляются в сроки, установленные действующим законодательством Республики Казахстан.

42. Претензия может быть предъявлена в любой форме. При невозможности немедленного разрешения претензии она должна быть предъявлена в письменной форме за подписью заявителя и с сообщением им адреса для ответа.

43. Хозяйствующий субъект вправе предъявить претензии к абоненту в случае нарушения абонентом настоящих Правил, задержки или отказа от оплаты за предоставленные услуги связи.

44. Претензии должны по возможности удовлетворяться добровольно по

взаимному согласию сторон. В случае невозможности достичь согласия стороны вправе обратиться в вышестоящий орган или суд.

45. Рассмотрение претензии абонента хозяйствующий субъект должен произвести в течение месяца с момента предъявления. Результаты рассмотрения сообщаются абоненту письменно за подписью руководителя.

Претензии абонентов, направленные для рассмотрения средствами массовой информации, рассматриваются на общих основаниях.

46. Переписка, связанная с рассмотрением претензий, должна храниться в течение 3-х лет.

VII. Взаимная ответственность хозяйствующего субъекта и абонентов

47. Ответственность хозяйствующего субъекта перед абонентами в случае неисполнения или ненадлежащего исполнения своих обязательств наступает в порядке и размерах, предусмотренных законодательством Республики Казахстан.

48. При несоблюдении хозяйствующим субъектом обязательств по срокам исполнения услуг абонент вправе по своему выбору:

- назначить новый срок исполнения услуги;
- потребовать уменьшения оплаты стоимости услуги;
- расторгнуть договор и потребовать возмещения убытков.

Нарушение сроков исполнения услуг должно сопровождаться выплатой абоненту неустойки в размере определенном действующим законодательством и нормативными актами Республики Казахстан (Гражданский Кодекс Республики Казахстан, Закон Казахской ССР "О защите прав потребителей", Постановление Государственного Комитета Республики Казахстан по ценовой и антимонопольной политике от 8 января 1996 г. N 1 "Об утверждении порядка взимания неустойки (штрафа, пени) в случае неисполнения или ненадлежащего исполнения договорных обязательств хозяйствующими субъектами-монополистами").

По соглашению (договору) сторон неустойка может быть выплачена по выбору потребителя:

- за счет уменьшения оплачиваемой стоимости услуг;
- предоставления абоненту дополнительных услуг без оплаты;
- возврат части ранее внесенного аванса.

49. Хозяйствующий субъект несет ответственность за некачественное обслуживание и нарушение сроков устранения недостатков услуг связи. Абонент, которому предоставлены услуги связи с недостатками, если они не были оговорены хозяйствующим субъектом, вправе по своему выбору потребовать:

- повторного предоставления услуги без оплаты;

- уменьшения стоимости услуг;
- расторжения договора;
- возмещения убытков в соответствии с действующим законодательством.

Некачественное обслуживание и нарушение сроков устранения недостатков должны сопровождаться выплатой абоненту неустойки в размере, определенном действующим законодательством и нормативными актами Республики Казахстан (Гражданский Кодекс Республики Казахстан, Закон Казахской ССР "О защите прав потребителей", Постановление Государственного Комитета Республики Казахстан по ценовой и антимонопольной политике от 8 января 1996 г. N 1 "Об утверждении порядка взимания неустойки (штрафа, пени) в случае неисполнения или ненадлежащего исполнения договорных обязательств хозяйствующими субъектами-монополистами").

Поступившие претензии удовлетворяются по взаимному соглашению сторон.

50. Хозяйствующий субъект не несет ответственности перед абонентом если качественное обслуживание оказалось невозможным по вине абонента (вызывающий абонент не явился на переговорный пункт в назначенное им время, не ответил по телефону, пользуется неисправным телефонным аппаратом либо другим терминалом и т.п.).

51. Несоблюдение хозяйствующим субъектом своих обязательств в силу непреодолимых препятствий, о которых абоненту было сообщено до истечения назначенного срока исполнения услуг, предоставляет абоненту право назначить по соглашению с предприятием связи новый срок исполнения услуги.

52. За систематическое невыполнение настоящих Правил хозяйствующий субъект может быть лишен лицензии на предоставление услуг междугородной или международной телефонной связи.

53. Хозяйствующий субъект вправе отказать абоненту в предоставлении услуг междугородной и международной телефонной связи, если:

- выполнение требований абонента выходит за рамки производственных возможностей или условий, содержащихся в лицензии;
- абонент нарушает настоящие Правила.

54. Отказ хозяйствующего субъекта в предоставлении услуг междугородной или международной связи может быть обжалован абонентом в судебном порядке