



Об утверждении Правил предоставления услуг местными сетями телекоммуникаций

Утративший силу

Приказ Министра транспорта и коммуникаций Республики Казахстан от 27 мая 1997 года N 465. Зарегистрирован в Министерстве юстиции 27 июня 1997 г. N 329. Отменен - постановлением Правительства РК от 9 февраля 2005 года N 124 (P050124)

1. ОСНОВНЫЕ ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ, ПРИМЕНЯЕМЫЕ В НАСТОЯЩИХ ПРАВИЛАХ

1.1. Местная сеть телекоммуникации (МСТ) - это совокупность технических средств, предназначенных для осуществления электрической связи в городах и сельских населенных пунктах, состоящая из коммутационного оборудования (станции, подстанции, концентраторы), линейнокабельных сооружений (соединительные линии и каналы), систем передачи и абонентских устройств (терминалы). МСТ подразделяется на городскую и сельскую сеть телекоммуникаций в зависимости от статуса населенного пункта.

1.2. Терминал - оконечное абонентское устройство (телефонный аппарат, ф а к с , м о д е м и т . д .) .

1.3. Пользователи - учреждения, организации, предприятия, их объединения, независимо от форм собственности, граждане Республики Казахстан и другие физические лица, которые обратились или имеют намерение обратиться с целью п о л у ч е н и я у с л у г М С Т .

1.4. Абонент - физическое или юридическое лицо с которым заключен договор на предоставление пользования МСТ.

1.5. Оператор МСТ - юридическое лицо, предоставляющее различные услуги электрической связи (телефонную, факсимильную передачу данных, включая обмен информацией между ЭВМ) с использованием МСТ в соответствии с л и ц е н з и е й .

1.6. Услуги МСТ - услуги, предоставляемые оператором МСТ абонентам.

1.7. Абонентская линия - это линия телекоммуникаций, являющаяся частью МСТ, соединяющая терминал абонента с коммутационным оборудованием.

1.8. Абонентская плата - это определенная действующими тарифами плата, вносимая абонентом за пользование местной телефонной связью.

1.9. Открытие абонеента (подключение к МСТ) - это заключение договора на предоставление пользования МСТ.

1.10. Установка терминала - физический объем работ, выполняемый при установке терминала представителем оператора МСТ (монтером).

1.11. Зона действия телефонной станции - это часть территории населенного пункта, на которой размещены кабельные (воздушные) линии магистральной и распределительной сети, включенные в данную АТС или выносную подстанцию опорной АТС, и которая может быть телефонизирована с помощью данного оборудования.

1.12. Переименование абонента - переоформление договора на другое юридическое или физическое лицо.

2. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

2.1. Правила предоставления услуг местными сетями телекоммуникаций разработаны в соответствии с действующим законодательством Республики Казахстан, устанавливают обязанности, права и ответственность операторов МСТ и абонентов в сфере оказания услуг МСТ.

Правила предусматривают защиту интересов абонентов, а также операторов и являются обязательными для исполнения на территории Республики Казахстан.

Правила не распространяются на предоставление услуг МСТ на выделенных и специальных сетях связи, а также на сетях связи внутрипроизводственного и технологического назначения, не имеющих выхода на сеть телекоммуникаций общего пользования.

2.2. Услуги МСТ предоставляются операторами любой формы собственности, как самостоятельными, так и в составе объединенных предприятий телекоммуникаций, на основании лицензии, выданной Министерством транспорта и коммуникаций Республики Казахстан или иным уполномоченным органом.

2.3. Заключаемые операторами договора, а также инструкции и иные нормативные акты, касающиеся сферы предоставления услуг МСТ, издаваемые в установленном порядке, должны основываться на требованиях настоящих Правил и не противоречить им.

2.4. МСТ функционирует круглосуточно.

2.5. Прослушивание телефонных переговоров, получение сведений о них допускаются только в порядке и на основаниях, установленных законодательством Республики Казахстан. Операторы обязаны соблюдать тайну телефонных переговоров. Должностные лица, допустившие нарушение несут ответственность в соответствии с законодательством Республики Казахстан.

2.6. Для пользования всеми услугами МСТ у абонентов устанавливаются терминалы, обеспечивающие передачу информации в стандартном спектре телефонного канала и имеющие сертификат соответствия Республики Казахстан.

Телефонные коммуникации (станционные номера, линейные сооружения),

являющиеся собственностью оператора МСТ, предоставляются абоненту в пользование (аренду).

Терминалы приобретаются абонентами, являются их собственностью и абоненты несут ответственность за их сохранность и содержание в исправном состоянии.

Установленные у абонентов терминалы являются частью сети телекоммуникаций общего пользования, рассчитанной на определенную нагрузку на каждую абонентскую линию. Все терминалы должны соответствовать международным стандартам, рекомендованным Международным Союзом Электросвязи (МСЭ).

2.7. Оператор МСТ, по согласованию с местными исполнительными органами, устанавливает таксофоны в различных общественных местах.

2.8. Услуги МСТ предоставляются абонентам в соответствии с настоящими "Правилами" на договорной основе с учетом льгот, предусмотренных действующим законодательством Республики Казахстан.

2.9. Для информации о номерах телефонов предприятия МСТ организуют в своем составе справочно-информационные службы, издают справочники абонентов.

По письменному заявлению абонента его номер может не вноситься в списки абонентов справочно-информационной службы.

2.10. В целях более полного удовлетворения потребности пользователей в услугах местной сети телекоммуникаций и рационального использования линейных сооружений допускается, с согласия пользователя, включение терминалов индивидуального пользования по спаренной схеме или с применением аппаратуры уплотнения абонентской линии.

С этой же целью, ранее установленные терминалы на отдельной линии, могут переключаться на работу по спаренной схеме или с применением аппаратуры уплотнения абонентской линии. Переключение производится только при письменном согласии абонента.

К терминалам, работающим по спаренной схеме не допускается подключение параллельных терминалов.

При переключении терминалов на работу по спаренной схеме производится замена абонентского номера.

2.11. Терминалы, создающие большую нагрузку (узлы передачи данных, центры телематических служб, справочно-информационные, диспетчерские и другие службы), включаются в специальное коммутационное оборудование автоматических телефонных станций (АТС) с выделением серийных номеров. Организация необходимого количества соединительных линий в соответствии с числом рабочих мест и требованиями норм технологического проектирования

производится по отдельному договору с оператором МСТ в соответствии с " Положением о порядке присоединения к сетям телекоммуникаций общего пользования " .

2.12. Пользователю может быть отказано в предоставлении услуг МСТ, если его требования выходят за рамки технических возможностей оператора или имеющейся у него лицензии .

Отказ оператора в предоставлении услуг МСТ должен быть направлен пользователю в письменном виде с указанием причин отказа в сроки, установленные действующим законодательством. Отказ может быть обжалован пользователем в судебном порядке.

3. УСЛУГИ, ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫЕ ОПЕРАТОРОМ МСТ

3.1. Услуги, предоставляемые оператором МСТ должны соответствовать по качеству требованиям действующих стандартов, условиям договора, а также информации (рекламе) об услугах .

3.2. Оператор МСТ информирует пользователей о предоставляемых услугах, о своих реквизитах и режиме работы, о лицах, уполномоченных подписывать договор .

Информация об услугах должна содержать:
перечень предоставляемых услуг;
уровень тарифов за предлагаемые услуги;
условия, правила и сроки предоставления услуг;
порядок обеспечения технического обслуживания и принятия претензий.

Указанная информация в наглядной и доступной форме бесплатно доводится до сведения пользователей при заключении договоров, а также через средства массовой информации или любым другим удобным для пользователей и абонентов способом .

Оператор может расширить перечень услуг в зависимости от наличия АТС с программным управлением, но в пределах выданной ему лицензии.

3.3. Для ведения телефонных разговоров и передачи информации абонент может применять любой терминал, разрешенный для эксплуатации на МСТ общего пользования.

4. ПОРЯДОК И УСЛОВИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ

4.1. Для оформления договора на пользование услугами МСТ пользователи подают на предприятия телекоммуникаций письменные заявления, которые берутся на учет при наличии адреса, номера расчетного счета и других реквизитов юридического лица, а от физических лиц - при наличии соответствующего документа, подтверждающего проживание по данному адресу или документов, подтверждающих право собственности на помещение.

Для установки терминала на даче - при наличии документов,

подтверждающих право собственности.

Заявление на открытие абонемента в отдельной квартире принимается от одного лица, а в коммунальной квартире - от каждой семьи.

При переезде граждан, имеющих неудовлетворенные заявления на открытие абонемента, в пределах одной МСТ, их заявления переносятся на новый адрес и учитываются с даты первичной подачи.

4.2. Пользователь и оператор МСТ заключают типовой договор на предоставление пользования МСТ.

Договор (открытие абонемента) на предоставление пользования МСТ заключается при наличии свободных номеров абонентской емкости в коммутационном оборудовании и свободных абонентских линий в телефонных к а б е л я х .

Договор составляется в двух экземплярах, один из которых передается абоненту, а другой хранится у оператора МСТ. Действие договора может быть приостановлено или прекращено:

- по заявлению абонента;
- при переезде абонента на новое место жительства;
- по инициативе оператора МСТ в случаях нарушения абонентом п.6.1. настоящих " П р а в и л " .

4.3. Пользователи, при необходимости, производят строительство линейных сооружений за счет собственных средств по техническим условиям, выдаваемым о п е р а т о р о м М С Т .

4.4. Юридические и физические лица при необходимости установки более 20 терминалов могут осуществлять строительство офисных автоматических телефонных станций за счет своих средств с включением таких станций в установленном порядке в сеть телекоммуникаций общего пользования.

4.5. Заявления на открытие абонемента при наличии технической возможности удовлетворяются в следующем порядке:

- медицинских учреждений;
- отделений милиции и пожарных частей;
- детских учреждений;
- других юридических и физических лиц.

4.6. Учет заявлений от физических лиц производится по жилым домам, а в частном секторе - по шкафному району.

Заявления пользователей удовлетворяются в порядке очередности подачи заявления по району обслуживания данной телефонной станции и с учетом приоритета лиц, имеющих право на внеочередную установку телефона в соответствии с законодательством Республики Казахстан.

Отсутствие свободной емкости для установки терминала в одном доме не

является препятствием для установки терминалов по заявлениям, поступившим позднее, в других домах и подъездах, где такая возможность имеется.

4.7. В квартирах или домах, где проживает несколько семей, устанавливаются терминалы коллективного пользования. Одному из жильцов коммунальной квартиры может быть установлен терминал индивидуального пользования при письменном отказе остальных проживающих в квартире жильцов от терминала коллективного пользования. При наличии технической возможности в коммунальной квартире могут быть установлены терминалы индивидуального пользования.

По заявлению одного из жильцов коммунальной квартиры терминал может быть переставлен для коллективного пользования только при письменном согласии основного абонента. При этом стоимость работ с семьи, в комнате которой был установлен терминал, не взимается.

4.8. Работы, требуемые для выполнения условий договора, выполняются оператором МСТ в течение одного месяца после оплаты абонентом стоимости этих работ.

Телефонные розетки устанавливаются в помещениях в местах, указанных абонентом и удобных для обслуживания. За дополнительную оплату могут быть установлены дополнительные розетки.

При этом работы по установке терминалов внутри квартиры (служебного помещения) могут осуществляться любым хозяйствующим субъектом (по желанию абонента).

4.9. Юридические и физические лица (абоненты), на имя которых открыт абонемент на предоставление пользования МСТ, не могут передавать свои права другим юридическим и физическим лицам без согласия оператора МСТ, с которым заключен договор.

4.10. При переезде абонента на новое место жительства в зоне действия той же телефонной станции по его заявлению абонентский номер переставляется при наличии возможности по новому адресу независимо от наличия по дому, в который он переехал неудовлетворенных заявлений, в том числе и от лиц, имеющих льготы на внеочередную установку, без оплаты за подключение.

При переезде абонента на новое место жительства в пределах одного города или населенного пункта в нетелефонизированное жилое помещение предоставление абонентского номера при наличии технической возможности производится без взимания платы за подключение при условии сдачи абонентского номера оператору по прежнему месту жительства. При этом оператор имеет право использовать сданный абонентский номер по своему усмотрению.

В случае подключения абонента по месту нового жительства к электронной

станции, и если прежний номер был подключен к электромеханической станции, то абонент возмещает оператору разницу в тарифах за подключение. <*>

Сноска. Пункт 4.10. - с дополнениями, внесенными совместным приказом Агентства РК по регулированию естественных монополий и защите конкуренции от 15.06.99г. № 35-ОД и Министерства транспорта, коммуникаций и туризма РК от 30.06.99г. № 359-І V990862_.

4.11. При выбытии (или в случае смерти) абонента, установленный в квартире терминал индивидуального пользования переоформляется на одного из совместно с ним проживавших членов семьи (либо лица не связанного с абонентом родственными узами, но совместно с ним проживавшего) или передается в пользование коллективу жильцов коммунальной квартиры, если терминал установлен в комнате коммунальной квартиры.

4.12. При выбытии одного из разведенных супругов абонемент переименовывается на супруга, оставшегося в квартире по его заявлению.

Исключение составляет случай, когда выезжает один из супругов с несовершеннолетними детьми, тогда телефон, при наличии технической возможности, переставляется по его новому месту жительства.

4.13. При наследовании, приобретении в собственность телефонизированных квартир, домов, дач, принадлежащих физическим лицам, а также при приобретении производственных зданий, помещений, принадлежащих юридическим лицам, заключение договора на предоставление пользования МСТ с новым владельцем производится по его заявлению, независимо от наличия заявлений на установку терминалов по дому или шкафному району, в том числе от лиц, пользующихся льготами, без взимания платы за открытие абонента.

4.14. Если абонемент был открыт на льготных условиях, то при переезде абонента на новое место жительства, абонентский номер переименовывается на оставшихся членов семьи с выплатой разницы в оплате за открытие абонента в ценах, действующих в период переоформления.

4.15. Юридические лица, образованные на базе структурных подразделений в результате реорганизации, являющиеся правопреемниками и сохранившие свой прежний адрес (свои телефонизированные помещения), имеют право на переименование абонента на предоставление пользования МСТ в пределах ранее абонируемого количества телефонов.

За каждый абонентский номер сверх этого количества должна взиматься плата как за открытие абонента.

4.16. При обмене в зоне обслуживания оператора МСТ телефонизированными помещениями, домами по заявлению физических и юридических лиц производится взаимное переоформление договоров на лиц, участвующих в обмене.

4.17. Заявления на установку телефонов граждан, временно выехавших на работу за границу или другие районы страны, сохраняются на учете оператора МСТ и должны рассматриваться и удовлетворяться на общих основаниях. Для оформления договора на открытие абонеента может прибыть заявитель лично или доверенное лицо, имея от заявителя заверенную доверенность. Если для оформления договора заявитель (или его доверенное лицо) не явился, заявление сохраняется на учете и удовлетворяется при наличии технической возможности.

4.18. Замена номеров телефонов в связи с вводом новых станций и реконструкцией сети производится без согласия абонентов, без взимания оплаты и с обязательным письменным уведомлением не менее, чем за один месяц до
н а ч а л а п е р е к л ю ч е н и я .

При массовых переключениях номеров телефонов заблаговременно даются объявления в местной печати, по радио и телевидению.

Замена номера телефона по просьбе абонента производится при наличии технической возможности за соответствующую оплату.

4.19. По просьбе абонента допускается временное отключение терминала на срок, указанный им в заявлении. В этом случае за абонентом сохраняется абонентский номер и взимается плата за время сохранения абонеента.

Абонентский номер также сохраняется по заявлению абонента при сдаче им квартиры в аренду без выписки при условии своевременной оплаты за
п о л ь з о в а н и е т е р м и н а л о м .

4.20. При стихийных бедствиях, карантинах и других чрезвычайных обстоятельствах, установленных законодательством Республики Казахстан, уполномоченные Правительством Республики Казахстан органы имеют право приоритетного использования МСТ, принадлежащей оператору МСТ, а также временного выключения терминалов, установленных у юридических и
ф и з и ч е с к и х л и ц .

4.21. При наличии технической возможности открытия абонеента оператор МСТ письменно извещает об этом пользователя. Пользователь в месячный срок со дня направления извещения должен обратиться к оператору МСТ для заключения договора на пользование МСТ. В случае неявки пользователя оператор МСТ направляет повторное извещение с уведомлением о вручении. Если пользователь в месячный срок после получения повторного извещения не обращается к оператору МСТ для оформления договора, оператор МСТ вправе использовать выделенные абонентские номера и линии по своему усмотрению.

5. ОБЯЗАННОСТИ И ПРАВА ОПЕРАТОРА МСТ

5.1. Оператор МСТ обязан:

- обеспечить устойчивую и качественную работу МСТ в соответствии с
д е й с т в у ю щ и м и с т а н д а р т а м и ;

- предоставлять в доступной форме широкую, исчерпывающую информацию пользователям при помощи средств местного радио, печати, телевидения, а также объявлений в местах приема посетителей, в цехах развития (абонентских отделах) о сроках ввода и расширения автоматических телефонных станций, о возможностях предоставления доступа к МСТ и пользования МСТ, о возможности установки терминалов, об основных условиях и требованиях сертификации и регистрации терминалов, о перечне сертифицированных терминалов, о порядке и условиях предоставления основных и дополнительных услуг МСТ, о льготах на внеочередную установку телефонов, о движении очереди на установку, о режиме работы и своих реквизитах;

- оказывать услуги в сроки, установленные договором;

- в сроки, установленные договором, устранять недостатки, обнаруженные в процессе предоставления услуги;

- при поступлении заявки от абонента о повреждении телефонной сети, определить участок повреждения и принять решение о целесообразности вызова монтера, после чего сообщить об этом абоненту. Представители оператора МСТ, вызванные абонентом при повреждениях телефонной сети, обязаны предъявлять служебное удостоверение и наряд на производство работ;

- производить перерасчет абонплаты в случаях бездействия телефонной связи ;

- по желанию абонента осуществлять проверку приобретенных им телефонных аппаратов и других терминалов на соответствие их техническим нормам с последующей маркировкой за счет абонента;

- доводить Правила до сведения пользователей и абонентов (публикация в средствах печати и массовой информации, оформление стенда пользователей в абонентском отделе и т.п.).

5.2. Оператор МСТ имеет право:

- вводить систему повременного учета стоимости местных разговоров, соответствующую основным требованиям к аппаратуре повременного учета стоимости (АПУС), отвечающую нормам метрологического обеспечения и подлежащую обязательной государственной поверке;

- отключать, не соответствующие требованиям по ограничению мощности передаваемого сигнала неречевые терминалы;

- отключать терминалы, самовольно подключаемые посторонними лицами к линии действующего телефона или таксофона;

- в случае причинения ущерба, связанного с порчей оборудования и сооружений связи, предъявить иск, в соответствии с законодательными актами Республики Казахстан, физическому или юридическому лицу, причинившему ущерб ;

- не производить перерасчет абонementной платы, если бездействие телефонной связи произошло по вине абонента;
- приостановить или расторгнуть договор с абонентом на предоставление пользования МСТ в случае нарушения абонентом Правил или условий договора.

6. ОБЯЗАННОСТИ И ПРАВА АБОНЕНТОВ

6.1. Абонент обязан:

- не допускать самовольного подключения терминалов, не имеющих сертификата соответствия;
- не допускать использования терминала для преднамеренного причинения беспокойства другим абонентам;
- не создавать преднамеренно абоненту спаренного телефона затруднительных условий для нормального пользования МСТ;
- вносить плату за пользование МСТ, в установленные договором сроки, оплачивать счета за междугородные разговоры, за телеграммы, поданные в кредит, и другие услуги, предоставляемые операторами связи;
- в месячный срок сообщать оператору МСТ о своем выбытии, о продаже телефонизированных жилых помещений, домов, дач, а также производственных зданий, помещений;
- обеспечивать доступ для осмотра, ремонта, и технического обслуживания терминалов, средств связи;
- содержать терминалы в исправном состоянии.

6.2. Абонент имеет право:

- использовать МСТ для ведения телефонных разговоров, передачи информации любым способом в пределах допустимых нагрузок;
- требовать от оператора МСТ предоставления необходимой информации о его реквизитах, режиме работы, оказываемых услугах;
- при нарушениях телефонной связи не по его вине не вносить за период бездействия терминала абонентскую плату, считая с момента подачи им заявки в бюро ремонта;
- бесплатно пользоваться телефонной связью со спецслужбами (милиция, служба пожарной охраны, служба скорой медицинской помощи, аварийная служба); переименовать абонемент на имя одного из членов своей семьи;
- требовать выплаты неустойки оператором МСТ в размере, предусмотренном договором, а также обжаловать действия оператора МСТ в установленном законом порядке.

7. РАСЧЕТЫ С АБОНЕНТАМИ ЗА ОКАЗАННЫЕ УСЛУГИ МСТ

7.1. Тарифы на основные услуги МСТ регулируются в соответствии с законодательством Республики Казахстан.

7.2. Изменение действующих тарифов на услуги МСТ может производиться не чаще одного раза в квартал с уведомлением абонентов через средства массовой информации не менее, чем за 10 дней до даты введения тарифов.

При установлении льгот по оплате услуг МСТ возмещение недополученных сумм доходов операторам МСТ производится в порядке, установленном действующим законодательством.

7.3. Плата за подключение к местной сети телекоммуникаций и предоставление пользования МСТ вносится абонентом при оформлении договора на предоставление услуг МСТ.

Начисление платы за пользование услугами МСТ производится со дня подключения терминала абонента к МСТ.

7.4. Форма и порядок расчетов за предоставление пользования МСТ и услуги МСТ, приостановления, прекращения и восстановления действия абонементов в связи с неоплатой услуг или с нарушением абонентом настоящих Правил определяются оператором МСТ в соответствии с условиями договора.

При нарушении телефонной связи не по вине абонента производится перерасчет абонентской платы согласно п.6.2.

За время бездействия терминала по вине абонента абонентская плата взимается в полном объеме.

7.5. В случае отключения телефонов и других оконечных устройств в соответствии с п. 4.20. плата за пользование ими за время отключения и за обратное включение не взимается.

7.6. При введенном на сети МСТ повременном учете стоимости местных телефонных разговоров по первому требованию абонента, оператором должна быть выдана полная информация о состоявшихся за прошедший период телефонных разговорах, включающая перечень сведений, соответствующий действующим стандартам. В случае отсутствия возможности предоставления данной информации абонент вправе оплатить только абонементную плату, установленную для абонентов, не переведенных на повременный учет.

7.7. Внесенная плата возвращается по заявлению абонента в следующих случаях :

- плата за открытие абонента на установку терминала - при отказе абонента от выполнения оформленного заказа, если оператор не приступил к работе и сумма неустойки, если работы не были выполнены по истечении месяца;
- плата за пользование МСТ - в случае отказа абонента от пользования услугами МСТ со дня закрытия абонента.

8. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

8.1. Оператор несет ответственность перед абонентом в случае неисполнения или ненадлежащего исполнения своих обязательств по предоставлению услуг

МСТ в порядке и размерах, предусмотренных законодательством Республики Казахстан и договором.

П Р А В И Л А ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ ТЕЛЕГРАФНОЙ СВЯЗИ

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Правила предоставления услуг телеграфной связи (далее Правила):

определяют порядок и основные условия предоставления услуг пользователям, требования к работе всех операторов сети телеграфной связи в сфере оказания услуг телеграфной связи;

устанавливают права и обязанности пользователей и операторов сети телеграфной связи в сфере оказания услуг телеграфной связи, а также их ответственность за нарушение Правил;

предусматривают защиту интересов пользователей и операторов сети телеграфной связи.

Правила разработаны в соответствии с законодательством Республики Казахстан и являются обязательными для исполнения.

1.2. Правила не распространяются на предоставление услуг телеграфной связи на выделенных и специальных сетях связи, а также на сетях связи внутрипроизводственного и технологического назначения.

1.3. В Правилах используются следующие термины и понятия:

"пользователи" - физические и юридические лица, которым была предоставлена услуга телеграфной связи;

"оператор сети" - оператор связи, предоставляющий услуги телеграфной связи;

"услуга телеграфной связи" - результат деятельности оператора сети телеграфной связи в сфере оказания услуг телеграфной связи.

1.4. Предоставление услуг телеграфной связи осуществляется на государственном языке и других языках.

1.5. В связи с единством технологии обработки телеграмм в странах СНГ при осуществлении телеграфной связи применяется учетно-отчетное время - московское. Информирование пользователей о предоставлении услуг телеграфной связи производится с указанием местного времени.

1.6. Операторы сети телеграфной связи обязаны соблюдать культуру обслуживания пользователей и обеспечить тайну телеграфных сообщений в соответствии с действующим законодательством Республики Казахстан.

1.7. Услуги, предоставляемые оператором телеграфной связи должны соответствовать по качеству требованиям действующих технических норм, условиям договора, а также информации об услугах (рекламе).

1.8. Отношения сторон оформляются квитанцией, чеком контрольно-кассовой машины или договором в письменной форме.

1.9. Операторы сети телеграфной связи обязаны предоставлять потребителям необходимую и достоверную информацию о режиме работы предприятий, предоставляющих услуги телеграфной связи, оказываемых услугах, своих реквизитах, сроках прохождения телеграмм, правилах предоставления услуг телеграфной связи и тарифах за эти услуги. Указанная информация в наглядной и доступной форме (стенд потребителя) бесплатно доводится до сведения пользователей, а также через средства массовой информации или любым другим для пользователей способом.

1.10. Режим работы операторов сети телеграфной связи устанавливается по согласованию с местными исполнительными органами, если иное не предусмотрено в договоре оператора и пользователя.

1.11. Инструкции, указания и другие нормативные акты, регламентирующие процессы предоставления услуг телеграфной связи, но не затрагивающие права пользователей, утверждаются Министерством транспорта и коммуникации Республики Казахстан и являются обязательными для всех операторов сети телеграфной связи.

2. УСЛУГИ ТЕЛЕГРАФНОЙ СВЯЗИ

2.1. Операторы сети телеграфной связи предоставляют следующие услуги телеграфной связи:

телеграмма

абонентское телеграфирование

предоставление телеграфных каналов в аренду

передача

газетных

полос

2.2. Перечень предоставляемых услуг телеграфной связи определяется оператором сети телеграфной связи в соответствии с выданной ему лицензией на предоставление услуг телеграфной связи и с учетом спроса пользователей.

2.3. Телеграммы в зависимости от приоритета и обработки разделяются на категории и виды.

2.4. Телеграммы разделяются на следующие категории:

"вне категории" - (с отметкой "воздух", "ракета", "мобилизационная", "самолет", "тина");

"внеочередная" - (с отметками "авария", "шторм", "авиа");

"высшая правительственная";

"правительственная";

"срочная";

"обыкновенная".

2.5. Абсолютный приоритет 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

В приоритетном порядке передаются также телеграммы категорий "высшая правительственная", "правительственная".

2.6. Телеграммы могут быть написаны на открытом (общепринятом) или условном (кодированном) языке.

Телеграмма считается написанной на открытом (общепринятом) языке, если запись сделана на государственном и других языках, включает в себя заводские, торговые знаки и марки, изображенные буквами и цифрами, статистические или иные сводки, состоящие из одних цифр. Телеграмма считается написанной на условном (кодированном) языке, если запись сделана при помощи условных обозначений или обычных слов, но имеющих условное значение.

2.7. Не подлежат приему телеграммы, содержащие непристойные, бранные и оскорбляющие человеческое достоинство слова, а также текст, направленный против безопасности и государственных интересов Республики Казахстан.

2.8. Телеграммы разделяются на следующие виды:

- "с уведомлением о вручении";
- "с доставкой в срок, указанный потребителем";
- "с доставкой по телефону";
- "с доставкой на АТ/Телекс или Факс";
- "с доставкой на художественном бланке";
- "заверенная";
- "с оплаченным ответом";
- "схемная телеграмма";
- "криптограмма и криптограмма на перфоленге".

2.10. Телеграммы вида "с уведомлением о вручении" принимаются операторами сети телеграфной связи в пределах Республики Казахстан.

2.11. Телеграммы вида "с доставкой в срок, указанный пользователем" принимаются операторами сети телеграфной связи для отправления не менее чем за сутки до установленного срока доставки.

2.12. Оператор сети телеграфной связи может заверить какой-нибудь факт, сообщаемый в телеграмме, подпись отправителя или доверенность, пересылаемую при помощи телеграммы. Пользователь должен предъявить официальную справку, удостоверение или другой документ, подтверждающие факт, сообщаемый в телеграмме.

2.13. Телеграммы вида "с оплаченным ответом" принимаются оператором

сети телеграфной связи в пределах Республики Казахстан.

2.14. Пользователь имеет право на следующие дополнительные услуги телеграфной связи:

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

получение засвидетельствованной копии телеграммы в течение 6 месяцев со дня подачи телеграммы;

получение подтверждения о вручении телеграммы адресату в течение 6 месяцев со дня ее вручения;

повторная передача ранее полученной телеграммы, за исключением телеграмм видов "заверенная", "с оплаченным ответом" и "с уведомлением о вручении";

сохранение телеграммы с адресом "до востребования" в течение 2 месяцев сверх установленного срока;

досылка или доставка телеграммы по другому адресу;

доставка на дом телеграммы "до востребования";

оставление телеграмм в почтовых ящиках и абонентских шкафах,

передача телеграмм по телефону с оплатой в кредит.

2.15. Операторы сети телеграфной связи обязаны оказывать услуги телеграфной связи в установленные сроки.

2.16. Сроки прохождения от отправителя до адресата (в том числе в странах СНГ) телеграмм категорий "обыкновенная", "срочная" и сроки доставки отправителю уведомления о вручении телеграммы составляют:

а) между городами и внутри города (местные):

для телеграмм категории "обыкновенная" - до 6 часов;

для телеграмм категории "срочная" - до 3 часов;

для уведомлений - до 24 часов;

б) между районными центрами, районными центрами и городами:

для телеграмм категории "обыкновенная" - до 10 часов;

для телеграмм категории "срочная" - до 5 часов;

для уведомлений - до 24 часов;

в) между городами и другими населенными пунктами:

для телеграмм категории "обыкновенная" - до 20 часов;

для телеграмм категории "срочная" - до 10 часов;

для уведомлений - до 48 часов.

В сроки прохождения телеграмм и доставки уведомлений о вручении не включается время, в течение которого в соответствии с режимом работы оператора сети телеграфной связи доставка телеграмм и уведомлений не осуществляется, ночное время и время, на которое прекращается доставка в

соответствии с письменным заявлением пользователя. В том случае, когда телеграмма категории "срочная" не может быть доставлена адресату в день отправки в период с 8 до 20 часов местного времени, оператор сети телеграфной связи обязан предупредить об этом пользователя. По согласию отправителя прием и тарификация телеграммы в этом случае осуществляется по категории "обыкновенная".

2.17. Пользователь вправе использовать для передачи сообщений (информации) любой тип оборудования, имеющего сертификат соответствия, который дает право применения на телеграфных сетях Республики Казахстан.

Оператор сети телеграфной связи вправе расторгнуть договор, если потребителем используется оборудование, не имеющее сертификата соответствия.

2.18. Абонентское телеграфирование предоставляется в пользование на условиях договора между оператором сети телеграфной связи и пользователем.

2.19. Телеграфные каналы предоставляются в аренду на условиях договора между оператором сети телеграфной связи и пользователем.

2.20. Передача газетных полос по каналам связи в пункты децентрализованного печатания газет для выпуска тиражей изданий производится на договорной основе.

3. ТАРИФЫ НА УСЛУГИ ТЕЛЕГРАФНОЙ СВЯЗИ; ПОРЯДОК РАСЧЕТОВ

3.1. Тарифы на основные услуги телеграфной связи регулируются в соответствии с законодательством Республики Казахстан.

Изменение действующих тарифов на услуги телеграфной связи может производиться не чаще одного раза в квартал с заблаговременным уведомлением пользователей услуг через средства массовой информации не менее, чем за 10 дней до даты введения новых тарифов.

При предоставлении льгот по оплате указанных услуг лицам, имеющим на это право, недополученные суммы доходов возмещаются операторам сети телеграфной связи в порядке, установленном законодательством Республики Казахстан.

3.2. Порядок, условия и сроки расчетов за услуги телеграфной связи устанавливаются для юридических лиц договорами, для физических лиц публичными договорами.

4. ПРЕДЪЯВЛЕНИЕ ПРЕТЕНЗИЙ

4.1. При неисполнении или ненадлежащем исполнении обязательств при предоставлении услуг телеграфной связи пользователь вправе предъявить оператору сети телеграфной связи претензию.

4.2. Претензии предъявляются оператору сети телеграфной связи, который

регистрирует ее и рассматривает в установленном законодательством порядке.

Претензии могут предъявляться оператору сети телеграфной связи как по месту приема, так и по месту назначения телеграммы.

4.3. Претензии, связанные с непредставлением, несвоевременным или некачественным предоставлением услуг телеграфной связи операторами сети, предъявляются в сроки, предусмотренные законодательством Республики К а з а х с т а н .

4.4. Претензия (заявление) рассматривается оператором сети телеграфной связи в течение одного месяца с момента ее предъявления, если иное не предусмотрено договором .

4.5. О результатах рассмотрения претензий пользователь извещается п и с ь м е н н о .

4.6. В случае несогласия с результатом рассмотрения претензии потребитель вправе для разрешения спора обратиться в вышестоящий орган или разрешить его в судебном порядке.

5. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

5.1. Оператор сети телеграфной связи обязан обеспечивать устойчивую и качественную работу в соответствии с действующими стандартами и при оказании услуг телеграфной связи несет имущественную ответственность перед пользователем за искажение, задержку доставки или утрату всех видов телеграфных отправок в порядке, предусмотренном действующим законодательством Республики Казахстан.

Оператор сети телеграфной связи обязан возместить материальный ущерб и моральный вред, причиненный пользователю в результате ненадлежащего исполнения своих обязанностей, в размере определяемом судом.

5.2. Оператор сети телеграфной связи не несет ответственности перед пользователем, если докажет, что неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств произошло вследствие вины пользователя либо непреодолимой с и л ы .

5.3. При обнаружении недостатков в оказании услуги телеграфной связи оператор сети телеграфной связи по выбору пользователя:
безвозмездно устраняет установленные недостатки;
уменьшает размер оплаты за оказанные услуги;
без дополнительной оплаты повторно оказывает услугу.

Пользователь вправе расторгнуть договор (договорные отношения) и потребовать возмещения убытков, если недостатки в оказании услуги не были устранены в указанный срок или обнаружены существенные недостатки в оказании услуги, или допущены иные существенные отступления от условий договора. При этом расторжение договора (договорных отношений)

производится на основании письменного заявления пользователя с указанием причин. Оператор сети телеграфной связи несет ответственность за нарушение сроков устранения недостатков в оказании услуг телеграфной связи в порядке, предусмотренном Гражданским кодексом Республики Казахстан.

5.4. При нарушении сроков оказания услуги телеграфной связи
(п р о с р о ч к е) :

- а) по выбору пользователя:
назначается новый срок оказания услуги,
уменьшается оплата стоимости услуги,
расторгается договор с возмещением убытков,
б) пользователю уплачивается неустойка в размере 3 процентов от стоимости
у с л у г :
по телеграммам - за каждый час просрочки,
по другим услугам - за каждый день просрочки.

Сумма взысканной пользователем неустойки не может превышать стоимости услуги.