

Баға және монополияға қарсы саясат жөніндегі мемлекеттік комитет

Күшін жойған

Қазақстан Республикасы Көлік және коммуникациялар министрінің 1996 жылғы 1 қарашадағы N 264 бұйрығы. Қазақстан Республикасы Әділет министрлігінде 1997 жылғы 21 қаңтарда N 247 тіркелді. Күші жойылды - ҚР Табиғи монополияларды реттеу агенттігінің 2004 жылғы 3 желтоқсандағы N 469-НҚ, ҚР Көлік және коммуникациялар министрінің 2004 жылғы 29 желтоқсандағы N 488-І бірлескен бұйрығымен.

-----Бірлескен бұйрықтан үзінді-----

Қазақстан Республикасы Үкіметінің 2004 жылғы 24 қарашадағы N 1232 қаулысымен бекітілген Қазақстан Республикасының Көлік және коммуникациялар министрлігі туралы ережесінің 17-тармағының 4) тармақшасын және Қазақстан Республикасы Үкіметінің 2004 жылғы 28 қазандағы N 1109 қаулысымен бекітілген Қазақстан Республикасы Табиғи монополияларды реттеу агенттігі туралы ереженің 18-тармағының 1) тармақшасын басшылыққа ала отырып **БҰЙЫРАМЫН:**

1. "Қалааралық және халықаралық телефон байланысы қызметтерін ұсыну жөніндегі ережені бекіту туралы" Қазақстан Республикасы Баға және монополияға қарсы саясат жөніндегі мемлекеттік комитетінің 1996 жылғы 4 қарашадағы N 345 және Қазақстан Республикасы Көлік және коммуникациялар министрлігінің 1996 жылғы 1 қарашадағы N 264 (Қазақстан Республикасы Әділет министрлігінде 1997 жылғы 22 қаңтарда N 247 нөмірмен тіркелген) бұйрығының күші жойылды деп танылсын...

4. Осы бұйрық қол қойылған күнінен бастап күшіне енеді .

Қ а з а қ с т а н Р е с п у б л и к а с ы
Т а б и ғ и м о н о п о л и я л а р д ы
реттеу агенттігінің Төрағасы

Қ а з а қ с т а н Р е с п у б л и к а с ы
К ө л і к ж әне к о м м у н и к а ц и я л а р
министрі

Баға және монополияға қарсы
саясат жөніндегі мемлекеттік

Көлік және коммуникациялар
министрінің 1996 жылдың

комитетінің 1996 жылдың
4.11. N 345 бұйрығымен
бекітілген

1.11. N 264 бұйрығымен
бекітілген

I. Жалпы ережелер

1. Қалааралық және халықаралық байланыс қызметін көрсету ережелері / бұдан былай Ережелер деп аталады/ Қазақстан Республикасының Конституциясына, Қазақстан Республикасына, Қазақстан Республикасының Азаматтық кодексіне және Қазақ ССР-ның "Тұтынушылар құқығын қорғау" заңына сәйкес жасалынған және ол ведомстволық бағыныштылығына қарамастан, меншіктілігі көзделген нысандағы шаруашылық жүргізуші субъекттерге қалааралық және халықаралық телефон байланысы қызметін көрсету тәртібін анықтайды және Ережелердің орындалуы бұл субъекттер үшін міндетті болып табылады.

Қазақстан Республикасының Қорғаныс министрлігінің, Ішкі істер министрлігінің, Ұлттық қауіпсіздік комитетінің бөлініп шығарылған тораптарында, сондай-ақ ішкі өндірістік және технологиялық мақсаттағы байланыс тораптарында бұл Ережелер қолданылмайды.

2. Абоненттерге қалааралық немесе халықаралық байланыс қызметін пайдалануға сұраныс беруші немесе ондай қызметті пайдаланушы немесе сұраныс беруге және пайдалануға ниет білдіруші азаматтарға және кез-келген ұйымдық-құқықтағы заңды тұлғалар және олардың бірлестіктеріне /қалааралық және халықаралық телефон байланысы қызметін Қазақстан Республикасының Көлік және коммуникациялар министрлігінің лицензиясын алған шаруашылық жүргізуші субъекттер/ әртүрлі қалааралық және халықаралық телефон байланысы қызметін көрсетуші меншіктілігі кез-келген нысандағы кәсіпорындар, олардың бірлестігі, азаматтар, кәсіпкерлер/ көрсете алады.

3. Азаматтар мен жеке тұлғаларға арналған қалааралық және халықаралық телефон байланысы қызметі олардың Қазақстан Республикасының заңдары бойынша белгіленген басымдылығы ескеріліп көрсетіледі.

4. Теңіздегі, жер бетіндегі, әуедегі, ғарыш кеңістігіндегі адам өмірінің қауіпсіздігіне қатысты, қорғаныс және құқық қорғау шараларына арналған, сондай-ақ ірі авариялар, катастрофалар, індеттер және апаттар туралы хабарлар абсолюттік басымдылықты пайдаланады.

Мемлекеттік Үкімет және Қазақстан Республикасы басқару органдарының жетекшілеріне;

Шетел Мемлекеттері дипломатиялық және консулдық өкілділіктеріне;
Халықаралық ұйымдар өкілділіктеріне;

Қазақстан Республикасының заңдарына сәйкес бірқатар азаматтарға қызмет көрсетуге басымдылық беріледі.

Бірінші кезекте қызмет көрсету - Үкімет байланысы, қорғаныс, қауіпсіздік және елдің құқық тәртібін қорғау мүддесі үшін орындалады және жеке құжаттармен анықталады.

5. Қазақстан Республикасы аймағында абоненттерге байланыс қызметін көрсету мемлекеттік тілде немесе орыс тілінде жүргізіледі.

Халықаралық телефон байланысы қызметін көрсетуде байланыс кәсіпорындары арасындағы қызмет бабы әрекеттері халықаралық келісім бойынша анықталған тілде жүргізіледі.

6. Ішкі республикалық қалааралық телефон байланысы технологиялық телефон байланысында біртұтас есеп беру - есепке алу уақыты ретінде Алматы уақыты қолданылады.

Халықаралық байланыста есепке алу - есеп беру уақыты байланысты Ұлттық Әкімшіліктері арасындағы халықаралық келісіммен анықталады.

Абоненттері қалааралық және халықаралық телефон байланысы қызметінің көрсету уақыты туралы хабардар ету жергілікті уақыт бойынша орындалады.

7. Шаруашылық жүргізуші субъекттер телефон арқылы сөйлесудің және берілетін хабарларын, сондай-ақ оларға қатысты барлық мәліметтердің құпиялылығын сақтауға міндетті.

8. Қалааралық және халықаралық телефон байланысы қызметінің абоненттерге көрсетілу сапасы стандарттар талабына, техникалық нормаларға, келісім шартына, сондай-ақ сол қызметтер туралы жарнамаларда көрсетілген мәліметтерге сәйкес болуы тиіс.

II. Абоненттерге көрсетілетін қалааралық және халықаралық телефон байланысы қызметі

9. Қалааралық және халықаралық байланысы қызметі түрлерінің тізімін қалааралық телефон станциясының техникалық мүмкіндігіне және абонент талабына сәйкес байланыс кәсіпорны анықтайды.

10. Қалааралық және халықаралық телефон байланысы қызметін көрсетуші шаруашылық жүргізуші субъект абоненттерді өздеріне көрсетілетін қызметтер, олардың көрсетілу және пайдаланылу ережелері, сондай-ақ сол қызметтердің көрсетілу тарифтері туралы хабардар етуге міндетті.

11. Абонент өзіне берілген қалааралық және халықаралық қосылысты қолданылудағы стандарт жол беретін кез-келген әдіс бойынша пайдалануға және ол үшін байланыс торабында қолдануға сапа куәлігі берілген кез-келген абоненттік аппарат (терминал) түрін қолдануға құқықты.

Байланыс кәсіпорны абонент тілегі бойынша оның телефонын автоматтық қалааралық немесе халықаралық байланыстан ажыратуға міндетті.

12. Қалааралық және халықаралық байланыс қызметін көрсетуші шаруашылық жүргізуші субъект коммутациялық жабдықтардың техникалық мүмкіндігіне және байланыс торабының жағдайына байланысты келісімде алдын ала келтірілген шарттарға сәйкес абонентке қызмет көрсетуде шектеу қоя алады.

Абонент шаруашылық жүргізуші субъект әрекеттеріне шағым жасауға қ ұ қ ы қ т ы .

Шектеу енгізудің негізгі екенін дәлелдеу міндеті шаруашылық жүргізуші субъектке жүктеледі .

13. Халықаралық телефондық сөйлесулерді жүзеге асыру Телефон және телеграф жөніндегі Халықаралық консультативтік комитеттің 1985 жылғы 1 қазанда енгізген Халықаралық телефон қызметі жөніндегі нұсқауына сәйкес о р ы н д а л у ы т и і с .

14. Шаруашылық жүргізуші субъект қызмет көрсетудің мерзімі мен сапасы жөніндегі өз міндеттемесі туралы абонентті хабардар етуі тиіс.

15. Оператор /телефонист/ көмегімен орында - қалааралық және халықаралық телефондық сөйлесулер қатардағы және шұғыл сияқты екі түрге бөлінеді.

Қатардағы сөйлесулер - қосылыстар жасау кезінде басымдылық пайдаланылмайтын сөйлесулер.

Шұғыл сөйлесулер - 30 минут ішінде орындалатын сөйлесулер.

16. Қызмет көрсетудің орындалу мерзімі - қызмет көрсетудің басталуы белгіленген күннен және сағаттан бастап ішінде шаруашылық жүргізуші субъект қызмет көрсетуге міндеттенген уақыт /сағат, тәулік/ ұзақтығы ретінде көрсетіледі .

III. Халықаралық телефон байланысын пайдаланудың ерекшеліктері

17. Халықаралық телефон байланысы тораптарында сөйлесудің мынадай категориялары белгіленген :

а/ қатарына теңіздегі, жер бетіндегі, әуедегі немесе ғарыш кеңістігіндегі адам өмірінің қауіпсіздігіне қатысты хабарлар жататын апаттар туралы хабарлар, сондай-ақ ауыр қайғылы жағдайларда, жер сілкінуі, дауыл, боран, өрт, су тасқыны, кеме апаты, тағы басқа апаттарда құтқару қызметіне қатысудың қажеттігінен туындайтын сөйлесулер. Дүниежүзілік денсаулық сақтау ұйымының, індетке байланысты сөйлесулері - апат туралы ерекше шұғыл сөйлесулер қатарына жатады ;

б/ қатарына мынадай лауазымды тұлғалар сөйлесулері жататын мемлекеттік

с ө й л е с у л е р :

- мемлекет басшысы;
- үкімет басшысы және үкімет мүшелері;
- біріккен Ұлттар Ұйымы қамқорлығында немесе мандатында болатын аймақ басшысы;
- құрлық, теңіз және әуе әскери күштерінің бас қолбасшысы;
- бас дипломатиялық немесе консулдық өкілетті тұлғалар және олармен тең лауазымды тұлғалар.

Мемлекеттік категориялар бойынша сөйлесулер ерекше белгіленген телефондардан жүргізіледі.

в/ қызмет бабы сөйлесулері - оларға Халықаралық телефон байланысы қызметінің қатысуымен электрбайланысының басқа түрлері үшін каналдарды техникалық күтіп қадағалау жұмыстары мен қоса халықаралық қызметінің жұмыстарына қатысты сөйлесулер жатады;

г/ парольдік сөйлесулер;

д/ жеке сөйлесулер - оларға осы тармақтың а, б, в және г тармақтарына жататын сөйлесулерден басқа сөйлесулер жатады.

18. Халықаралық сөйлесулер мынадай кезектілікпен беріледі:

а/ аппараттар туралы сөйлесулер;

б/ толығымен үзілген халықаралық байланыстың қалпына келтірілгендігі туралы қызмет бабы сөйлесулері;

в/ мемлекеттік сөйлесулер;

г/ байланысты ұйымдастыру және техникалық күту мәселелеріне қатысты қызмет бабы сөйлесулері;

д/ жеке сөйлесулер.

19. Халықаралық телефон байланысы бойынша абоненттерге мынадай қызметтер көрсетіледі:

а/ аппараттан аппаратқа сөйлесу - шақырушы абонент пен шақырылушы телефон бойынша жауап беретін кез-келген абонент арасындағы сөйлесу;

б/ дербес сөйлесу - шақырушы абонент пен белгілі бір шақырылушы абонент арасындағы сөйлесу. Шақырылушы тұлға фамилиясы, лауазымы, қосымша телефон нөмірі, мекенжайы /хабарламалы тапсырыс/, белгілі бір тілді білу немесе басқа да ерекшеліктері бойынша көрсетілуі мүмкін.

Егер тапсырыста қосымша телефон нөмірі және фамилия көрсетілсе, онда төлем бір қызмет ретінде алынады.

в/ шақырылушы тұлға есебінен сөйлесу. Мұндай сөйлесулерге байланыс әкімшіліктері арасында арнайы келісімі бар елдер абоненттері арасында жол беріледі. Шақырылушы тұлға есебінен сөйлесу сұранысы шақырылушы телефон пәтерлік пе немесе басқа ма, оған қарамастан қабылданады. Төлемақы тек

шақырылушы тұлғадан алынады;

г/ несие карточкасы бойынша сөйлесу - мұндай сөйлесуге сұраныс бергенде шақырушы абонент несие карточкасының нөмірін және фамилиясын көрсетуге міндетті. Несие карточкасы бойынша сөйлесу шақырушы абоненттен төлем алынбастан беріледі. Несие карточкасы арқылы сөйлесуге тек мүдделі байланыс әкімшіліктерінің арасында келісім бар болған жағдайда ғана жол беріледі;

д/ телефон нөмірі туралы анықтама алып сөйлесу.

20. Абонент өз тапсырысын жоймаған жағдайда сөйлесуге деген тапсырыстың әрекет ету мерзімі аппараттан аппаратқа сөйлесуі үшін келесі күнгі жергілікті уақыт бойынша сағат 8-де бітеді, ал дербес сөйлесу үшін - сұраныс берілген күнді есептемегенде екінші күні ертеңгі сағат 8-де бітеді.

21. Апат туралы сөйлесу үшін төлемақы әдеттегі тариф бойынша алынады. Пароль бойынша сөйлесу шұғыл сөйлесу тарифі бойынша төленеді.

22. Мемлекеттік категория бойынша сөйлесу үшін төлемақы сұраныстың қандай тариф бойынша берілуіне байланысты әдеттегі немесе шұғыл сөйлесу тарифтері бойынша алынады.

23. Халықаралық телефондық сөйлесулер борышақы есебінен несие арқылы және қолма-қол есеп айырысу арқылы беріледі.

24. Телефон қызметі сұранысты қанағаттандыра алмаған немесе халықаралық қосылыстар орындалғанға дейін абонент өз сұранысын қайтарып алған жағдайда төлемақы алынбайды.

25. Телефон қызметінің әрекетіне қатысы жоқ себептермен дербес сөйлесулер орындалмай қалған жағдайда /шақырылушы тұлға жоқ болған жағдайда, т.б./ абоненттен сұраныс берілген сөйлесу түріндегі тариф бойынша бір минуттік сөйлесудің құны мөлшерінде төлемақы алынады.

IV. Байланыс қызметінің тарифтері

26. Қалааралық және халықаралық байланыс қызметінің тарифтері белгіленген тәртіппен бекітіледі. Байланыс қызметі үшін жеңілдік белгіленген жағдайда толық алынбаған табыс сомасы жеңілдік белгілеген ұйым немесе заңды тұлға есебінен өтеледі.

27. Абонент автоматтық қалааралық және халықаралық телефон байланысын пайдаланған жағдайда төленуге тиісті сөйлесу /ақпарат беру/ уақыты шақырылушы телефон нөмірі абонентінің немесе шақырылушы телефон нөміріне қосылған техникалық құралдардың /автоматты жауап бергіш, телефон аппараты т.б./ жауап берген сәтінен бастап шақырушы немесе шақырылушы абонент тойтарыс берген сәтке дейін минут бойынша есептелінеді.

28. Абонент оператор /телефонист/ көмегімен көрсетілетін қалааралық және

халықаралық телефон байланысы, қызметін пайдаланған жағдайда, "белгілі бір тұлғаның шақыруы" /дербес сөйлесулер/ қызметі бойынша қосылыстар орнату жағдайынан басқаның бәрінде - сөйлесу /ақпарат беру/ уақыты осы Ережелердің 39-тармағында көрсетілген тәртіп бойынша анықталады. Мұндай жағдайда сөйлесудің басталуы шақырылушы абоненттің жауап берген сәтінен есептелінеді . Төлеу уақытының ұзақтығы үш минуттан аз сөйлесулер уақыты үш минутқа дейін дөңгелектенеді. Ұзақтығы одан үлкен сөйлесулер уақыты толық минуттармен есептелінеді. Егер желі орнында жоқ абоненттің қызмет көрсетуші техникасына /автоматты жауап бергішке/ қосылған болса, онда шақырушы абонент ол туралы ескертілуі тиіс. Ондай қосылысқа абонент келісетін болса сөйлесу төлемақысы оның ұзақтығы бойынша есептеледі. Егер абонент ондай қосылысқа келіспейтін болса, онда төлемақы алынбайды.

29. Абонент өзінің қалааралық немесе халықаралық сөйлесу /ақпарат беру үшін қосылыс жасау/ туралы бұрын берген сұранысынан қосылыс жасау сәтінде бас тартқан жағдайда абоненттен қосылыс жасау сәтіне дейінгі жасалынған қызметтің толық құны көлемінде және қосылысқа, қызмет көрсетуге қандай тариф бойынша сұраныс берілген болса сол тариф бойынша бір минуттық сөйлесудің құнына сәйкес төлемақы алынады.

30. Қалааралық және халықаралық сөйлесулер үшін тарифтердің әдеттегі және шұғыл сияқты екі түрі белгіленген.

Қатардағы сөйлесулер әдеттегі тариф бойынша, ал шұғыл қалааралық және халықаралық сөйлесулер 1,5 еселенген әдеттегі тариф бойынша төленеді.

31. Егер сұраныс берілген сөйлесу байланыс кәсіпорнына қатысты себептермен орындалмай қалған жағдайда орындалған қызметтер үшін төлемақы а л ы н б а й д ы .

32. Автоматтық байланыс жағдайында есепке алу аппаратурасының деректері, оператор көмегімен байланыс жасаған жағдайда оператордың бланк-сұранысқа енгізген деректері абонентке есеп айырысу талабын қоюға негіз болады.

33. Шаруашылық жүргізуші субъекттің байланыс қызметін көрсету үшін қолданатын және кідіріссіз төлемақыны талап ететін жабдықтардың қызмет көрсетудің бір бірлікке дейінгі дәлдігін /сөйлесудің минутын, берілген ақпараттың килобайтын, графикалық ақпараттың А4 форматы стандарттық парағын/ қамтамасыз ететін болуы тиіс.

Ү. Көрсетілген байланыс қызметі үшін абоненттермен есеп айырысу

34. Қалааралық және халықаралық телефон байланысы қызметін көрсеткен шаруашылық жүргізуші субъект осы қызмет көрсетілген азаматтармен және

заңды тұлғалармен есеп айырысады.

35. Көрсетілген қалааралық және халықаралық телефон байланысы үшін есеп айырысу тәртібі мен түрі шаруашылық жүргізуші субъект пен абонент арасындағы келісімде анықталады.

36. Шаруашылық жүргізуші субъект абонентпен барлық есеп айырысуларын Ұлттық валюта арқылы жүргізеді. Қазақстан Республикасының Ұлттық банкісі белгілеген тәртіпке сәйкес шетелдік валютамен де есеп айырысуға жол беріледі.

37. Жергілікті телефон торабының абоненті болып табылатын азаматтармен және заңды тұлғалар мен шаруашылық жүргізуші субъект жергілікті телефон торабының абоненттік нөмірлерінің жеке және заңды тұлғаларға бекітіліп берілгендігі туралы мәліметтер негізінде есеп айырысады.

38. Қалааралық және халықаралық телефон байланысын пайдаланушы заңды тұлғалар есеп айырысуды атқарушы шаруашылық жүргізуші субъектке мынадай деректер беруге міндетті:

- кәсіпорынның, мекеменің, ұйымның, фирманың толық аты;
- төлем реквизиттері;
- есеп айырысу құжаттары жіберілетін почталық әдрісі;
- бас бухгалтердің немесе қалааралық және халықаралық телефонмен сөйлесуге жауапты тұлғаның телефон нөмірі.

Көрсетілген реквизиттердің өзгерістері дер кезінде байланыс қызметі үшін есеп айырысуды атқарушы шаруашылық жүргізуші субъектке хабарлауы тиіс.

39. Абонентке көрсетілген қалааралық және халықаралық телефон байланысы қызметі үшін ұсынылатын шот - хабарламада:

- есеп айырысу мерзімі;
- абоненттің әрбір телефоны үшін шақырылған қала коды және абонент телефонының нөмірімен қатар телефон арқылы сөйлесулер саны, датасы, уақыты, сөйлесу ұзақтығы және күні, сонымен қатар орындалған жеке сөйлесулер үшін төлем ақы қ ұ н ы ;
- төленуге тиісті жалпы сома;
- шоттың ұсынылу датасы;
- төлеу мерзімі көрсетілуі тиіс.

40. Көрсетілген байланыс қызметі үшін ақы төлеу уақытын шаруашылық жүргізуші субъект белгілейді, бірақ ол шот ұсынылған күннен бастап 10 күннен аз болмайды.

ҮІ. Шағымдарды қарастыру тәртібі

41. Шаруашылық жүргізуші субъект көрсеткен байланыс қызметіне шағым Қазақстан Республикасының қолданылуындағы заңдарында белгіленген мерзімде

б е р і л е д і .

42. Шағым кез-келген түрде берілуі мүмкін шағымда көрсетілген мәселелер кідіріссіз шешіле алмайтындай жағдайда ол шағым иесінің қолы қойылып, жазбаша түрде беріледі, жауап қайтару үшін әдрісі көрсетіледі.

43. Абонент осы ережелерді бұзған жағдайда, төлемақыны кешіктіріп төлегенде немесе төлеуден бас тартса шаруашылық жүргізуші субъект үстінен шағым жасай алады.

44. Шағымдар мүмкіндігінше екі жақтың келісімі бойынша ерікті түрде шешілуі тиіс. Мүмкін болмаған жағдайда екі жақ жоғарғы органдарға немесе сотқа жүгінеді.

45. Шаруашылық жүргізуші субъект абонент шағымын оны алған күннен бастап бір ай ішінде қарастыруға міндетті. Қарастыру қорытындысы абонентке жетекші қолы қойылған жазбаша түрде хабарланады.

Бұқаралық ақпарат құралдарының қарастыруына жіберілген абоненттер шағымы жалпыға бірдей негізде қарастырылады.

46. Шағымдарды қарастыру жөніндегі жазбалар үш жыл көлемінде сақталуы тиіс.

ҮІІ. Шаруашылық жүргізуші субъект пен абоненттердің өзара жауапкершіліктері

47. Абонент алдында шаруашылық жүргізуші субъект өз міндеттемелерін орындамаған немесе тиісті дәрежеде орындамаған жағдайда оның жауапкершілігі Қазақстан Республикасының заңдарында қарастырылған тәртіппен және көлемде анықталады.

48. Шаруашылық жүргізуші субъекттің міндеттемелері қызмет көрсету мерзімі тұрғысынан орындалмаған жағдайда абонент мыналардың бірін таңдап алуға құқықты:

- қызмет көрсетудің жаңа мерзімін тағайындау;
- қызмет көрсету құнын төлетуді талап ету;
- келісімді бұзу және шеккен шығынын өтеуді талап ету.

Қызмет көрсетудің орындалу мерзімінің бұзылуы Қазақстан Республикасының қолданылуындағы заңдары мен нормативтік актілерінде белгіленген мөлшерде абонентке айып төлеумен шектелуі тиіс /Қазақстан Республикасының Азаматтық кодексі, Қазақстан Республикасының "Тұтынушылар құқығын қорғау туралы" заңы, Қазақстан Республикасының Баға және монополияға қарсы саясат жөніндегі Мемлекеттік комитетінің N 1 "Шаруашылық жүргізуші монополистің келісімдік міндетін орындамаған немесе тиісті дәрежеде орындамаған жағдайда одан айып /штраф, пени/ алу тәртібін

бекіту" туралы қаулысы /.

Екі жақтың келісімі бойынша айып абоненттің таңдауы бойынша:

- қызметтің төленуге тиісті құнын төмендету арқылы;
- абонентке төлемақысыз қосымша қызмет көрсету арқылы;
- қолданылудағы заңдарға сәйкес шығындарды өтеу арқылы төленуі мүмкін.

49. Шаруашылық жүргізуші субъект қызметті сапасыз көрсеткені үшін және сапасыз байланыс қызметінің сапасын жақсарту мерзімін бұзғаны үшін жауап береді. Сапасы төмен байланыс қызметі ұсынылған абонент, егер ол шаруашылық жүргізуші субъект тарапынан ескертілмеген болса, онда, ол өз қалауымен:

- төлемақысыз қызметті қайтадан көрсетуді;
- қызмет көрсету құнын төмендетуді;
- шеккен шығынның қолданылудағы заңдарға сәйкес өтеуді талап етуге құқықты.

Сапасыз қызмет көрсету және қызмет сапасын жақсарту мерзімінің бұзылуы Қазақстан Республикасының қолданылудағы заңдары мен нормативтік актілерінде белгіленген мөлшерде абонентке айып төлеумен шектелуі тиіс / Қазақстан Республикасының Азаматтық кодексі, Қазақстан Республикасының "Тұтынушылар құқығын қорғау туралы" заңы, Қазақстан Республикасының Баға және монополияға қарсы саясат жөніндегі Мемлекеттік комитетінің N "Шаруашылық жүргізуші монополистің келісімдік міндетін орындамаған немесе тиісті дәрежеде орындамаған жағдайда одан айып /штраф, пени/ алу тәртібін бекіту" туралы қаулысы.

Түскен шағымдар екі жақтың өзара келісімі бойынша қанағаттандырылады.

50. Абонентке қатысты себептермен сапалы қызмет көрсету мүмкін болмаған жағдайда шаруашылық жүргізуші субъект оның алдында жауапты емес / белгіленген уақытта шақырушы абоненттің сөйлесу пунктіне келмеуі, оның телефон арқылы жауап бермеуі, бұзылған телефон аппаратын немесе басқа терминалдарды пайдалануы т.б./.

51. Шаруашылық жүргізуші субъект себепті түрде өз міндетін атқара алмаған жағдайда және ол туралы абонент белгіленген қызмет көрсету уақытына дейін хабарланған жағдайда байланыс кәсіпорнының келісімі бойынша абонентке қызмет көрсетудің жаңа уақытын тағайындау құқығы беріледі.

52. Осы Ережелер жүйелі түрде орындамағаны үшін шаруашылық жүргізуші субъект қалааралық және халықаралық телефон байланысы қызметін көрсету лицензиясынан айрылуы мүмкін.

53. Абонент:

- өндірістік мүмкіндіктер немесе лицензия шарттары шегінен шығатын талаптар қойса;

- осы Ережелерді бұзса, онда шаруашылық жүргізуші субъект оған қалааралық және халықаралық телефон байланысы қызметін көрсетуден бас тартуға құқықты.

54. Шаруашылық жүргізу субъектінің қалааралық немесе халықаралық телефон байланысы қызметін көрсетуден бас тартуы жөнінде абонент сотқа шағым жасай алады.

© 2012. Қазақстан Республикасы Әділет министрлігінің «Қазақстан Республикасының Заңнама және құқықтық ақпарат институты» ШЖҚ РМК