

**Баға және монополияға қарсы саясат жөнiндегi мемлекеттiк 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 агенттiгiнiң 2004 жылғы 3 желтоқсандағы N 469-НҚ, ҚР Көлiк және коммуникациялар министрiнiң 2004 жылғы 29 желтоқсандағы N 488-І бiрлескен бұйрығымен.

-----------Бірлескен бұйрықтан үзінді----------

     Қазақстан Республикасы Үкiметiнiң 2004 жылғы 24 қарашадағы N 1232 қаулысымен бекiтiлген Қазақстан Республикасының Көлiк және коммуникациялар министрлiгi туралы ережесiнiң 17-тармағының 4) тармақшасын және Қазақстан Республикасы Үкіметінің 2004 жылғы 28 қазандағы N 1109 қаулысымен бекiтiлген Қазақстан Республикасы Табиғи монополияларды реттеу агенттiгi туралы ереженiң 18-тармағының 1) тармақшасын басшылыққа ала отырып БҰЙЫРАМЫН:   
     1. "Қалааралық және халықаралық телефон байланысы қызметтерін ұсыну жөнiндегi ереженi бекiту туралы" Қазақстан Республикасы Баға және монополияға қарсы саясат жөнiндегi мемлекеттiк комитетінің 1996 жылғы 4 қарашадағы N 345 және Қазақстан Республикасы Көлiк және коммуникациялар министрлiгінiң 1996 жылғы 1 қарашадағы N 264 (Қазақстан Республикасы Әдiлет министрлiгiнде 1997 жылғы 22 қаңтарда N 247 нөмiрмен тiркелген) бұйрығының күшi жойылды деп танылсын...

     4. Осы бұйрық қол қойылған күнiнен бастап күшiне енедi .

     Қазақстан Республикасы   
     Табиғи монополияларды   
     реттеу агенттiгiнiң Төрағасы

     Қазақстан Республикасы   
     Көлiк және коммуникациялар   
     министрі

----------------------------------

    Баға және монополияға қарсы         Көлiк және коммуникациялар   
    саясат жөнiндегi мемлекеттiк        министрiнiң 1996 жылдың   
    комитетiнiң 1996 жылдың             1.11. N 264 бұйрығымен   
    4.11. N 345 бұйрығымен              бекiтiлген   
    бекiтiлген

**I. Жалпы ережелер**

     1. Қалааралық және халықаралық байланыс қызметiн көрсету ережелерi /бұдан былай Ережелер деп аталады/ Қазақстан Республикасының Конституциясына, Қазақстан Республикасына, Қазақстан Республикасының Азаматтық кодексiн және Қазақ ССР-ның "Тұтынушылар құқығын қорғау" заңына сәйкес жасалынған және ол ведомстволық бағыныштылығына қарамастан, меншiктiлiгi көзделген нысандағы шаруашылық жүргiзушi субъекттерге қалааралық және халықаралық телефон байланысы қызметiн көрсету тәртiбiн анықтайды және Ережелердiң орындалуы бұл субъекттер үшiн мiндеттi болып табылады.   
     Қазақстан Республикасының Қорғаныс министрлiгiнiң, Iшкi iстер министрлiгiнiң, Ұлттық қауiпсiздiк комитетiнiң бөлiнiп шығарылған тораптарында, сондай-ақ iшкi өндiрiстiк және технологиялық мақсаттағы байланыс тораптарында бұл Ережелер қолданылмайды.   
     2. Абоненттерге қалааралық немесе халықаралық байланыс қызметiн пайдалануға сұраныс берушi немесе ондай қызметтi пайдаланушы немесе сұраныс беруге және пайдалануға ниет бiлдiрушi азаматтарға және кез-келген ұйымдық-құқықтағы заңды тұлғалар және олардың бiрлестiктерiне /қалааралық және халықаралық телефон байланысы қызметiн Қазақстан Республикасының Көлiк және коммуникациялар министрлiгiнiң лицензиясын алған шаруашылық жүргiзушi субъекттер/ әртүрлi қалааралық және халықаралық телефон байланысы қызметiн көрсетушi меншiктiлiгi кез-келген нысандағы кәсiпорындар, олардың бiрлестiгi, азаматтар, кәсiпкерлер/ көрсете алады.   
     3. Азаматтар мен жеке тұлғаларға арналған қалааралық және халықаралық телефон байланысы қызметi олардың Қазақстан Республикасының заңдары бойынша белгiленген басымдылығы ескерiлiп көрсетiледi.   
     4. Теңiздегi, жер бетiндегi, әуедегi, ғарыш кеңiстiгiндегi адам өмiрiнiң қауiпсiздiгiне қатысты, қорғаныс және құқық қорғау шараларына арналған, сондай-ақ iрi авариялар, катастрофалар, iндеттер және апаттар туралы хабарлар абсолюттiк басымдылықты пайдаланады.   
     Мемлекеттiк Үкiмет және Қазақстан Республикасы басқару органдарының жетекшiлерiне;   
     Шетел Мемлекеттерi дипломатиялық және консулдық өкiлдiлiктерiне;   
     Халықаралық ұйымдар өкiлдiлiктерiне;   
     Қазақстан Республикасының заңдарына сәйкес бiрқатар азаматтарға қызмет көрсетуге басымдылық берiледi.   
     Бiрiншi кезекте қызмет көрсету - Үкiмет байланысы, қорғаныс, қауiпсiздiк және елдiң құқық тәртiбiн қорғау мүддесi үшiн орындалады және жеке құжаттармен анықталады.   
     5. Қазақстан Республикасы аймағында абоненттерге байланыс қызметiн көрсету мемлекеттiк тiлде немесе орыс тiлiнде жүргiзiледi.   
     Халықаралық телефон байланысы қызметiн көрсетуде байланыс кәсiпорындары арасындағы қызмет бабы әрекеттерi халықаралық келiсiм бойынша анықталған тiлде жүргiзiледi.   
     6. Iшкi республикалық қалааралық телефон байланысы технологиялық телефон байланысында бiртұтас есеп беру - есепке алу уақыты ретiнде Алматы уақыты қолданылады.   
     Халықаралық байланыста есепке алу - есеп беру уақыты байланысты Ұлттық Әкiмшiлiктерi арасындағы халықаралық келiсiммен анықталады.   
     Абоненттерi қалааралық және халықаралық телефон байланысы қызметiнiң көрсету уақыты туралы хабардар ету жергiлiктi уақыт бойынша орындалады.   
     7. Шаруашылық жүргiзушi субъекттер телефон арқылы сөйлесудiң және берiлетiн хабарларын, сондай-ақ оларға қатысты барлық мәлiметтердiң құпиялылығын сақтауға мiндеттi.   
     8. Қалааралық және халықаралық телефон байланысы қызметiнiң абоненттерге көрсетiлу сапасы стандарттар талабына, техникалық нормаларға, келiсiм шартына, сондай-ақ сол қызметтер туралы жарнамаларда көрсетiлген мәлiметтерге сәйкес болуы тиiс.

**II. Абоненттерге көрсетiлетiн қалааралық және**   
**халықаралық телефон байланысы қызметi**

     9. Қалааралық және халықаралық байланысы қызметi түрлерiнiң тiзiмiн қалааралық телефон станциясының техникалық мүмкiндiгiне және абонент талабына сәйкес байланыс кәсiпорны анықтайды.   
     10. Қалааралық және халықаралық телефон байланысы қызметiн көрсетушi шаруашылық жүргiзушi субъект абоненттердi өздерiне көрсетiлетiн қызметтер, олардың көрсетiлу және пайдаланылу ережелерi, сондай-ақ сол қызметтердiң көрсетiлу тарифтерi туралы хабардар етуге мiндеттi.   
     11. Абонент өзiне берiлген қалааралық және халықаралық қосылысты қолданылудағы стандарт жол беретiн кез-келген әдiс бойынша пайдалануға және ол үшiн байланыс торабында қолдануға сапа куәлiгi берiлген кез-келген абоненттiк аппарат (терминал) түрiн қолдануға құқықты.   
     Байланыс кәсiпорны абонент тiлегi бойынша оның телефонын автоматтық қалааралық немесе халықаралық байланыстан ажыратуға мiндеттi.   
     12. Қалааралық және халықаралық байланыс қызметiн көрсетушi шаруашылық жүргiзушi субъект коммутациялық жабдықтардың техникалық мүмкiндiгiне және байланыс торабының жағдайына байланысты келiсiмде алдын ала келтiрiлген шарттарға сәйкес абонентке қызмет көрсетуде шектеу қоя алады.   
     Абонент шаруашылық жүргiзушi субъект әрекеттерiне шағым жасауға құқықты.   
     Шектеу енгiзудiң негiзгi екенiн дәлелдеу мiндетi шаруашылық жүргiзушi субъектке жүктеледi.   
     13. Халықаралық телефондық сөйлесулердi жүзеге асыру Телефон және телеграф жөнiндегi Халықаралық консультативтiк комитеттiң 1985 жылғы 1 қазанда енгiзген Халықаралық телефон қызметi жөнiндегi нұсқауына сәйкес орындалуы тиiс.   
     14. Шаруашылық жүргiзушi субъект қызмет көрсетудiң мерзiмi мен сапасы жөнiндегi өз мiндеттемесi туралы абоненттi хабардар етуi тиiс.   
     15. Оператор /телефонист/ көмегiмен орында - қалааралық және халықаралық телефондық сөйлесулер қатардағы және шұғыл сияқты екi түрге бөлiнедi.   
     Қатардағы сөйлесулер - қосылыстар жасау кезiнде басымдылық пайдаланылмайтын сөйлесулер.   
     Шұғыл сөйлесулер - 30 минут iшiнде орындалатын сөйлесулер.   
     16. Қызмет көрсетудiң орындалу мерзiмi - қызмет көрсетудiң басталуы белгiленген күннен және сағаттан бастап iшiнде шаруашылық жүргiзушi субъект қызмет көрсетуге мiндеттенген уақыт /сағат, тәулiк/ ұзақтығы ретiнде көрсетiледi.

**III. Халықаралық телефон байланысын**   
**пайдаланудың ерекшелiктерi**

     17. Халықаралық телефон байланысы тораптарында сөйлесудiң мынадай категориялары белгiленген:   
     а/ қатарына теңiздегi, жер бетiндегi, әуедегi немесе ғарыш кеңiстiгiндегi адам өмiрiнiң қауiпсiздiгiне қатысты хабарлар жататын апаттар туралы хабарлар, сондай-ақ ауыр қайғылы жағдайларда, жер сiлкiнуi, дауыл, боран, өрт, су тасқыны, кеме апаты, тағы басқа апаттарда құтқару қызметiне қатысудың қажеттiгiнен туындайтын сөйлесулер. Дүниежүзiлiк денсаулық сақтау ұйымының, iндетке байланысты сөйлесулерi - апат туралы ерекше шұғыл сөйлесулер қатарына жатады;   
     б/ қатарына мынадай лауазымды тұлғалар сөйлесулерi жататын мемлекеттiк сөйлесулер:   
    - мемлекет басшысы;   
    - үкiмет басшысы және үкiмет мүшелерi;   
    - бiрiккен Ұлттар Ұйымы қамқорлығында немесе мандатында болатын   
аймақ басшысы;   
    - құрлық, теңiз және әуе әскери күштерiнiң бас қолбасшысы;   
    - бас дипломатиялық немесе консулдық өкiлеттi тұлғалар   
және олармен тең лауазымды тұлғалар.   
    Мемлекеттiк категориялар бойынша сөйлесулер ерекше белгiленген телефондардан жүргiзiледi.   
    в/ қызмет бабы сөйлесулерi - оларға Халықаралық телефон байланысы қызметiнiң қатысуымен электрбайланысының басқа түрлерi үшiн каналдарды техникалық күтiп қадағалау жұмыстары мен қоса халықаралық қызметiнiң жұмыстарына қатысты сөйлесулер жатады;   
    г/ парольдiк сөйлесулер;   
    д/ жеке сөйлесулер - оларға осы тармақтың а, б, в және г тармақтарына жататын сөйлесулерден басқа сөйлесулер жатады.   
    18. Халықаралық сөйлесулер мынадай кезектiлiкпен берiледi:   
    а/ апараттар туралы сөйлесулер;   
    б/ толығымен үзiлген халықаралық байланыстың қалпына   
келтiрiлгендiгi туралы қызмет бабы сөйлесулерi;   
    в/ мемлекеттiк сөйлесулер;   
    г/ байланысты ұйымдастыру және техникалық күту мәселелерiне   
қатысты қызмет бабы сөйлесулерi;   
    д/ жеке сөйлесулер.   
    19. Халықаралық телефон байланысы бойынша абоненттерге мынадай қызметтер көрсетiледi:   
    а/ аппараттан аппаратқа сөйлесу - шақырушы абонент пен шақырылушы телефон бойынша жауап беретiн кез-келген абонент арасындағы сөйлесу;   
     б/ дербес сөйлесу - шақырушы абонент пен белгiлi бiр шақырылушы абонент арасындағы сөйлесу. Шақырылушы тұлға фамилиясы, лауазымы, қосымша телефон нөмiрi, мекенжайы /хабарламалы тапсырыс/, белгiлi бiр тiлдi бiлу немесе басқа да ерекшелiктерi бойынша көрсетiлуi мүмкiн.   
     Егер тапсырыста қосымша телефон нөмiрi және фамилия көрсетiлсе, онда төлем бiр қызмет ретiнде алынады.   
     в/ шақырылушы тұлға есебiнен сөйлесу. Мұндай сөйлесулерге байланыс әкiмшiлiктерi арасында арнайы келiсiмi бар елдер абоненттерi арасында жол берiледi. Шақырылушы тұлға есебiнен сөйлесу сұранысы шақырылушы телефон пәтерлiк 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 нөмiрiн және фамилиясын көрсетуге мiндеттi. Несие карточкасы бойынша сөйлесу шақырушы абоненттен төлем алынбастан берiледi. Несие карточкасы арқылы сөйлесуге тек мүдделi байланыс әкiмшiлiктерiнiң арасында келiсiм бар болған жағдайда ғана жол берiледi;   
     д/ телефон нөмiрi туралы анықтама алып сөйлесу.   
     20. Абонент өз тапсырысын жоймаған жағдайда сөйлесуге деген тапсырыстың әрекет ету мерзiмi аппараттан аппаратқа сөйлесуi үшiн келесi күнгi жергiлiктi уақыт бойынша сағат 8-де бiтедi, ал дербес сөйлесу үшiн - сұраныс берiлген күндi есептемегенде екiншi күнi ертеңгi сағат 8-де бiтедi.   
     21. Апат туралы сөйлесу үшiн төлемақы әдеттегi тариф бойынша алынады. Пароль бойынша сөйлесу шұғыл сөйлесу тарифi бойынша төленедi.   
     22. Мемлекеттiк категория бойынша сөйлесу үшiн төлемақы сұраныстың қандай тариф бойынша берiлуiне байланысты әдеттегi немесе шұғыл сөйлесу тарифтерi бойынша алынады.   
     23. Халықаралық телефондық сөйлесулер борышақы есебiнен несие арқылы және қолма-қол есеп айырысу арқылы берiледi.   
     24. Телефон қызметi сұранысты қанағаттандыра алмаған немесе халықаралық қосылыстар орындалғанға дейiн абонент өз сұранысын қайтарып алған жағдайда төлемақы алынбайды.   
     25. Телефон қызметiнiң әрекетiне қатысы жоқ себептермен дербес сөйлесулер орындалмай қалған жағдайда /шақырылушы тұлға жоқ болған жағдайда, т.б./ абоненттен сұраныс берiлген сөйлесу түрiндегi тариф бойынша бiр минуттiк сөйлесудiң құны мөлшерiнде төлемақы алынады.

**IҮ. Байланыс қызметiнiң тарифтерi**

     26. Қалааралық және халықаралық байланыс қызметiнiң тарифтерi белгiленген тәртiппен бекiтiледi. Байланыс қызметi үшiн жеңiлдiк белгiленген жағдайда толық алынбаған табыс сомасы жеңiлдiк белгiлеген ұйым немесе заңды тұлға есебiнен өтеледi.   
     27. Абонент автоматтық қалааралық және халықаралық телефон байланысын пайдаланған жағдайда төленуге тиiстi сөйлесу /ақпарат беру/ уақыты шақырылушы телефон нөмiрi абонентiнiң немесе шақырылушы телефон нөмiрiне қосылған техникалық құралдардың /автоматты жауап бергiш, телефон аппараты т.б./ жауап берген сәтiнен бастап шақырушы немесе шақырылушы абонент тойтарыс берген сәтке дейiн минут бойынша есептелiнедi.   
     28. Абонент оператор /телефонист/ көмегiмен көрсетiлетiн қалааралық және халықаралық телефон байланысы, қызметiн пайдаланған жағдайда, "белгiлi бiр тұлғаның шақыруы" /дербес сөйлесулер/ қызметi бойынша қосылыстар орнату жағдайынан басқаның бәрiнде - сөйлесу /ақпарат беру/ уақыты осы Ережелердiң 39-тармағында көрсетiлген тәртiп бойынша анықталады. Мұндай жағдайда сөйлесудiң басталуы шақырылушы абоненттiң жауап берген сәтiнен есептелiнедi. Төлеу уақытының ұзақтығы үш минуттан аз сөйлесулер уақыты үш минутқа дейiн дөңгелектенедi. Ұзақтығы одан үлкен сөйлесулер уақыты толық минуттармен есептелiнеді. Егер желi орнында жоқ абоненттiң қызмет көрсетушi техникасына /автоматты жауап бергiшке/ қосылған болса, онда шақырушы абонент ол туралы ескертiлуi тиiс. Ондай қосылысқа абонент келiсетiн болса сөйлесу төлемақысы оның ұзақтығы бойынша есептеледi. Егер абонент ондай қосылысқа келiспейтiн болса, онда төлемақы алынбайды.   
     29. Абонент өзiнiң қалааралық немесе халықаралық сөйлесу /ақпарат беру үшiн қосылыс жасау/ туралы бұрын берген сұранысынан қосылыс жасау сәтiнде бас тартқан жағдайда абоненттен қосылыс жасау сәтiне дейiнгi жасалынған қызметтiң толық құны көлемiнде және қосылысқа, қызмет көрсетуге қандай тариф бойынша сұраныс берiлген болса сол тариф бойынша бiр минуттық сөйлесудiң құнына сәйкес төлемақы алынады.   
     30. Қалааралық және халықаралық сөйлесулер үшiн тарифтердiң әдеттегi және шұғыл сияқты екi түрi белгiленген.   
     Қатардағы сөйлесулер әдеттегi тариф бойынша, ал шұғыл қалааралық және халықаралық сөйлесулер 1,5 еселенген әдеттегi тариф бойынша төленедi.   
     31. Егер сұраныс берiлген сөйлесу байланыс кәсiпорнына қатысты себептермен орындалмай қалған жағдайда орындалған қызметтер үшiн төлемақы алынбайды.   
     32. Автоматтық байланыс жағдайында есепке алу аппаратурасының деректерi, оператор көмегiмен байланыс жасаған жағдайда оператордың бланк-сұранысқа енгiзген деректерi абонентке есеп айырысу талабын қоюға негiз болады.   
     33. Шаруашылық жүргiзушi субъекттiң байланыс қызметiн көрсету үшiн қолданатын және кiдiрiссiз төлемақыны талап ететiн жабдықтардың қызмет көрсетудiң бiр бiрлiкке дейiнгi дәлдiгiн /сөйлесудiң минутын, берiлген ақпараттың килобайтын, графикалық ақпараттың А4 форматы стандарттық парағын/ қамтамасыз ететiн болуы тиiс.

**Ү. Көрсетiлген байланыс қызметi үшiн**   
**абоненттермен есеп айырысу**

     34. Қалааралық және халықаралық телефон байланысы қызметiн көрсеткен шаруашылық жүргiзушi субъект осы қызмет көрсетiлген азаматтармен және заңды тұлғалармен есеп айырысады.   
     35. Көрсетiлген қалааралық және халықаралық телефон байланысы үшiн есеп айырысу тәртiбi мен түрi шаруашылық жүргiзушi субъект пен абонент арасындағы келiсiмде анықталады.   
     36. Шаруашылық жүргiзушi субъект абонентпен барлық есеп айырысуларын Ұлттық валюта арқылы жүргiзедi. Қазақстан Республикасының Ұлттық банкiсi белгiлеген тәртiпке сәйкес шетелдiк валютамен де есеп айырысуға жол берiледi.   
     37. Жергiлiктi телефон торабының абонентi болып табылатын азаматтармен және заңды тұлғалар мен шаруашылық жүргiзушi субъект жергiлiктi телефон торабының абоненттiк нөмiрлерiнiң жеке және заңды тұлғаларға бекiтiлiп берiлгендiгi туралы мәлiметтер негiзiнде есеп айырысады.   
     38. Қалааралық және халықаралық телефон байланысын пайдаланушы заңды тұлғалар есеп айырысуды атқарушы шаруашылық жүргiзушi субъектке мынадай деректер беруге мiндеттi:   
    - кәсiпорынның, мекеменiң, ұйымның, фирманың толық аты;   
    - төлем реквизиттерi;   
    - есеп айырысу құжаттары жiберiлетiн почталық әдрісi;   
    - бас бухгалтердiң немесе қалааралық және халықаралық телефонмен сөйлесуге жауапты тұлғаның телефон нөмiрi.   
    Көрсетiлген реквизиттердiң өзгерiстерi дер кезiнде байланыс қызметi үшiн есеп айырысуды атқарушы шаруашылық жүргiзушi субъектке хабарлауы тиiс.   
    39. Абонентке көрсетiлген қалааралық және халықаралық телефон байланысы қызметi үшiн ұсынылатын шот - хабарламада:   
    - есеп айырысу мерзiмi;   
    - абоненттiң әрбiр телефоны үшiн шақырылған қала коды және  абонент телефонының нөмiрiмен қатар телефон арқылы сөйлесулер саны, датасы, уақыты, сөйлесу ұзақтығы және күнi, сонымен қатар орындалған жеке сөйлесулер үшiн төлемақы құны;   
    - төленуге тиiстi жалпы сома;   
    - шоттың ұсынылу датасы;   
    - төлеу мерзiмi көрсетiлуi тиiс.   
    40. Көрсетiлген байланыс қызметi үшiн ақы төлеу уақытын шаруашылық жүргiзушi субъект белгiлейдi, бiрақ ол шот ұсынылған күннен бастап 10 күннен аз болмайды.

**ҮI. Шағымдарды қарастыру тәртiбi**

    41. Шаруашылық жүргiзушi субъект көрсеткен байланыс қызметiне шағым Қазақстан Республикасының қолданылуындағы заңдарында белгiленген мерзiмде берiледi.   
    42. Шағым кез-келген түрде берiлуi мүмкiн шағымда көрсетiлген мәселелер кiдiрiссiз шешiле алмайтындай жағдайда ол шағым иесiнiң қолы қойылып, жазбаша түрде берiледi, жауап қайтару үшiн әдрiсi көрсетiледi.   
    43. Абонент осы ережелердi бұзған жағдайда, төлемақыны кешiктiрiп төлегенде немесе төлеуден бас тартса шаруашылық жүргiзушi субъект үстiнен шағым жасай алады.   
    44. Шағымдар мүмкiндiгiнше екi жақтың келiсiмi бойынша ерiктi түрде шешiлуi тиiс. Мүмкiн болмаған жағдайда екi жақ жоғарғы органдарға немесе сотқа жүгiнедi.   
    45. Шаруашылық жүргiзушi субъект абонент шағымын оны алған күннен бастап бiр ай iшiнде қарастыруға мiндеттi. Қарастыру қорытындысы абонентке жетекшi қолы қойылған жазбаша түрде хабарланады.   
    Бұқаралық ақпарат құралдарының қарастыруына жiберiлген абоненттер шағымы жалпыға бiрдей негiзде қарастырылады.   
    46. Шағымдарды қарастыру жөнiндегi жазбалар үш жыл көлемiнде сақталуы тиiс.

**ҮII. Шаруашылық жүргiзушi субъект пен абоненттердiң**   
**өзара жауапкершiлiктерi**

     47. Абонент алдында шаруашылық жүргiзушi субъект өз мiндеттемелерiн орындамаған немесе тиiстi дәрежеде орындамаған жағдайда оның жауапкершiлiгi Қазақстан Республикасының заңдарында қарастырылған тәртiппен және көлемде анықталады.   
     48. Шаруашылық жүргiзушi субъекттiң мiндеттемелерi қызмет көрсету мерзiмi тұрғысынан орындалмаған жағдайда абонент мыналардың бiрiн таңдап алуға құқықты:   
     - қызмет көрсетудiң жаңа мерзiмiн тағайындау;   
     - қызмет көрсету құнын төлетудi талап ету;   
     - келiсiмдi бұзу және шеккен шығынын өтеудi талап ету.   
     Қызмет көрсетудiң орындалу мерзiмiнiң бұзылуы Қазақстан Республикасының қолданылуындағы заңдары мен нормативтiк актiлерiнде белгiленген мөлшерде абонентке айып төлеумен шектелуi тиiс /Қазақстан Республикасының Азаматтық кодексi, Қазақстан Республикасының "Тұтынушылар құқығын қорғау туралы" заңы, Қазақстан Республикасының Баға және монополияға қарсы саясат жөнiндегi Мемлекеттiк комитетiнiң N 1 "Шаруашылық жүргiзушi монополистiң келiсiмдiк мiндетiн орындамаған немесе тиiстi дәрежеде орындамаған жағдайда одан айып /штраф, пени/ алу тәртiбiн бекiту" туралы қаулысы/.   
     Екi жақтың келiсiмi бойынша айып абоненттiң таңдауы бойынша:   
     - қызметтiң төленуге тиiстi құнын төмендету арқылы;   
     - абонентке төлемақысыз қосымша қызмет көрсету арқылы;   
     - қолданылудағы заңдарға сәйкес шығындарды өтеу арқылы төленуi мүмкiн.   
     49. Шаруашылық жүргiзушi субъект қызметтi сапасыз көрсеткенi үшiн және сапасыз байланыс қызметiнiң сапасын жақсарту мерзiмiн бұзғаны үшiн жауап бередi. Сапасы төмен байланыс қызметi ұсынылған абонент, егер ол шаруашылық жүргiзушi субъект тарапынан ескертiлмеген болса, онда, ол өз қалауымен:   
     - төлемақысыз қызметтi қайтадан көрсетудi;   
     - қызмет көрсету құнын төмендетудi;   
     - шеккен шығынның қолданылудағы заңдарға сәйкес өтеудi талап етуге құқықты.   
     Сапасыз қызмет көрсету және қызмет сапасын жақсарту мерзiмiнiң бұзылуы Қазақстан Республикасының қолданылудағы заңдары мен нормативтiк актiлерiнде белгiленген мөлшерде абонентке айып төлеумен шектелуi тиiс /Қазақстан Республикасының Азаматтық кодексi, Қазақстан Республикасының "Тұтынушылар құқығын қорғау туралы" заңы, Қазақстан Республикасының Баға және монополияға қарсы саясат жөнiндегi Мемлекеттiк комитетiнiң N "Шаруашылық жүргiзушi монополистiң келiсiмдiк мiндетiн орындамаған немесе тиiстi дәрежеде орындамаған жағдайда одан айып /штраф, пени/ алу тәртiбiн бекiту" туралы қаулысы.   
     Түскен шағымдар екi жақтың өзара келiсiмi бойынша қанағаттандырылады.   
     50. Абонентке қатысты себептермен сапалы қызмет көрсету мүмкiн болмаған жағдайда шаруашылық жүргiзушi субъект оның алдында жауапты емес /белгiленген уақытта шақырушы абоненттiң сөйлесу пунктiне келмеуi, оның телефон арқылы жауап бермеуi, бұзылған телефон аппаратын немесе басқа терминалдарды пайдалануы т.б./.   
     51. Шаруашылық жүргiзушi субъект себептi түрде өз мiндетiн атқара алмаған жағдайда және ол туралы абонент белгiленген қызмет көрсету уақытына дейiн хабарланған жағдайда байланыс кәсiпорнының келiсiмi бойынша абонентке қызмет көрсетудiң жаңа уақытын тағайындау құқығы берiледi.   
     52. Осы Ережелер жүйелi түрде орындамағаны үшiн шаруашылық жүргiзушi субъект қалааралық және халықаралық телефон байланысы қызметiн көрсету лицензиясынан айрылуы мүмкiн.   
     53. Абонент:   
     - өндiрiстiк мүмкiндiктер немесе лицензия шарттары шегiнен   
       шығатын талаптар қойса;   
     - осы Ережелердi бұзса, онда шаруашылық жүргiзушi субъект оған қалааралық және халықаралық телефон байланысы қызметiн көрсетуден бас тартуға құқықты.   
     54. Шаруашылық жүргiзу субъекттiң қалааралық немесе халықаралық телефон байланысы қызметiн көрсетуден бас тартуы жөнiнде абонент сотқа шағым жасай алады.

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