

**Жергiлiктi телекоммуникациялар тораптарының қызмет көрсету ережелерi**

***Күшін жойған***

Қазақстан Республикасының Транспорт және коммуникациялар министрлiгi 1997 жылғы 27 мамырдағы N 465 бұйрығы. Қазақстан Республикасы Әділет министрлігінде 1997 жылғы 27 маусымда тіркелді. Тіркеу N 329. Қолданылуы тоқтатылды - ҚР Үкіметінің 2005 жылғы 9 ақпандағы N 124 қаулысымен.

**Жергiлiктi телекоммуникациялар тораптарының**
  
**қызмет көрсету ережелерi**

**1. Ережелерде қолданылатын негiзгi терминдер**
  
**мен анықтаулар**

     1.1. Жергiлiктi телекоммуникациялар торабы /ЖТТ/ - бұл қалаларда және селолық елдi мекендерде электр байланысын жүзеге асыруға арналған, коммутациялық жабдықтардан /станциялар, подстанциялар, концентраторлар/, желiлiк-кабельдiк қондырғылардан /қосу желiлерi, каналдар/ беру жүйелерiнен және абоненттiк құрылғылардан /терминалдар/ тұратын техникалық құралдар жиынтығы. Елдi мекендер статусына байланысты ЖТТ қалалық және селолық телекоммуникациялар тораптарына бөлiнедi.
  
     1.2. Терминал - соңғы абоненттiк құрылғы /телефон аппараты, факс моделi т.б./.
  
     1.3. Пайдаланушылар - /ЖТТ/ қызметiн пайдалануға сұраныс берген немесе сұраныс беруге ниет бiлдiрген меншiктiк формалары әртүрлi мекемелер, ұйымдар, кәсiпорындары, олардың бiрлестiктерi, Қазақстан Республикасының азаматтары және басқа жеке тұлғалар.
  
     1.4. Абонент - ЖТТ қызметiн пайдалануға келiсiм жасасқан жеке немесе заңды тұлғалар.
  
     1.5. ЖТТ операторы - лицензияға сәйкес ЖТТ-ны пайдаланып әртүрлi электр байланысының /телефон, факсимильдiк, ЭВМ ақпарат алмасуымен бiрге деректер беру қызметтерiн ұсынатын қамтамасыз ететiн тұлға.
  
     1.6. ЖТТ қызметi - ЖТТ операторының абоненттерге көрсететiн қызметi.
  
     1.7. Абоненттiк желi - ЖТТ бөлiгi болып табылатын, абонент терминалын коммутациялық жабдықпен қосатын телекоммуникациялық желi.
  
     1.8. Абоненттiк төлем - жергiлiктi телефон байланысын пайдаланғаны үшiн абонент төлейтiн, қолданудағы тарифпен анықталатын төлем.
  
     1.9. Абонент ашылуы /ЖТТ-ға қосылу/ - ЖТТ-ның пайдалануға берiлуiне келiсiмнiң жасалуы.
  
     1.10. Терминал орнатылуы - терминал орнатудағы ЖТТ операторының өкiлi /монтер/ орындайтын табиғи жұмыс көлемi.
  
     1.11. Телефон станциясының әрекет ету зонасы - осы АТС-тiң немесе тiректiк АТС-тiң бөлiп шығарылған постанциясының магистральдық және тарату тораптарының кабель /әуе/ желiлерi орналасқан және осы жабдықтардың көмегiмен телефондандырылуға болатын елдi мекен бөлiгi.
  
     1.12. Абонент атын өзгерту - келiсiмдi басқа заңды немесе жеке тұлға атына қайта ресiмдеу.

**2. Жалпы қағидалар**

     2.1. Жергiлiктi телекоммуникациялар тораптарының қызмет көрсету ережелерi Қазақстан Республикасының қолданылудағы заңдарына сәйкес жасалынған. Ол ЖТТ қызмет көрсету аумағында ЖТТ операторларының және операторларының мiндеттерiн, құқығын және жауаптылығын белгiлейдi.
  
     Ережелер абонеттердiң сондай-ақ операторлардың мүдделерiн қорғауды қарастырады және ережелердiң Қазақстан Республикасының территориясында орындалуы мiндеттi болып табылады.
  
     Ережелер жекелеген және арнайы байланыс тораптарында, сондай-ақ жалпы пайдаланудағы телекоммуникациялар тораптарына шықпайтын iшкi өндiрiстiк және технологиялық мақсаттағы байланыс тораптарында ЖТТ қызмет көрсету процестерiнде қолданылмайды.
  
     2.2. Кез келген меншiктiк формадағы дербес немесе телекоммуникациялар бiрлескен кәсiпорындары құрамындағы операторлар Қазақстан Республикасының Көлiк және коммуникациялар министрлiгi немесе басқа өкiлеттi орган берген лицензия негiзiнде ЖТТ қызметiн көрсетедi.
  
     2.3. ЖТТ қызметiн көрсетуге қатысты операторлармен жасалынатын келiсiмдер, сондай-ақ белгiленген тәртiп бойынша шығарылатын нұсқаулар, мен басқа да нормативтiк актiлер осы ережелер талаптарына негiзделетiн және оларға қайшы келмейтiн болуы тиiс.
  
     2.4. ЖТТ тәулiк бойы жұмыс iстейдi.
  
     2.5. Телефондық сөйлесулердi тыңдауға, олар туралы мәлiмет алуға Қазақстан Республикасының заңдарында белгiленген тәртiптер мен негiздер бойынша жол берiледi. Операторлар телефондық сөйлесулер құпиясын сақтауға мiндеттi. Бұл тәртiптiң бұзылуына жол берген лауазымды тұлғалар Қазақстан Республикасының заңдарына сәйкес жауапкершiлiкке тартылады.
  
     2.6. ЖТТ барлық қызметтерiн пайдалану үшiн абоненттерге телефон каналының стандарттық спектрiнде ақпарат берудi қамтамасыз ететiн және Қазақстан Республикасының сәйкестiк сертификаты бар терминалдар қойылады.
  
     ЖТТ операторларының меншiгi болып табылатын телефондық коммуникациялар /станциялық нөмiрлер, желiлiк қондырғылар/ абонент пайдалануына /жалға/ берiледi.
  
     Терминалды абоненттер сатып алады және олар абоненттердiң меншiгi болып табылады, абоненттер олардың сақталуына және жұмыс iстеуге қабiлеттi күйде ұсталуына жауап бередi.
  
     Абоненттерде орнатылған терминалдар белгiлi бiр жүкке, абонент желiсiне есептелiнген жалпы пайдаланудағы телекоммуникациялар торабының бөлiгi болып табылады. Барлық терминалдар халықаралық электр байланысы Одағы /ХЭО/ ұсынған халықаралық стандартқа сәйкес болуы тиiс.
  
     2.7. ЖТТ операторы жергiлiктi атқару органдарының келiсiмi бойынша әртүрлi көпшiлiк орындарына таксафондар орнатылады.
  
     2.8. Абоненттерге ЖТТ қызметi Қазақстан Республикасының қолданылудағы заңдарында қарастырылған жеңiлдiктер ескерiлiп осы "Ережелерге" сәйкес жасалынған келiсiм негiзiнде көрсетiледi.
  
     2.9. Кәсiпорындар телефондарының нөмiрлерi туралы ақпарат беру үшiн ЖТТ өз құрамында анықтамалық-ақпараттық қызмет ұйымдастырады, абоненттер анықтамасын басып шығарады.
  
     Абоненттiң жазбаша сұранысына сәйкес оның нөмiрi анықтамалық-ақпараттық қызметтiң абоненттер тiзiмiне енгiзiлуi мүмкiн.
  
     2.10. Пайдаланушылардың жергiлiк телекоммуникациялар торабының қызметiмен толығырақ қанағаттандыру және желiлiк қондырғыларды ұтымды пайдалану мақсатымен пайдаланушылардың келiсiмi бойынша қосарлану схемасы бойынша немесе абоненттiк желiнi тығыздау аппаратурасын қолдану арқылы дербес пайдалану терминалдарын қосуға жол берiледi.
  
     Осындай мақсатпен бұрын жеке желiлерге орнатылған терминалдар қосарлану схемасы бойынша немесе абоненттiк желiнi тығыздау аппаратурасын қолдану арқылы жұмысқа қосыла алады. Қайта қосу тек абоненттiң жазбаша келiсiмi бойынша орындалады.
  
     Қосарлану схемасы бойынша жұмыс iстейтiн терминалдарға параллель терминалдар қосуға жол берiлмейдi.
  
     Терминалды қосарлану схемасы бойынша жұмысқа қайта қосқанда оның абоненттiк нөмiрi өзгередi.
  
     2.11. Үлкен жүк туғызатын терминалдар /деректер беру түйiндерi, телематикалық қызмет орталықтары, анықтамалық-ақпараттық, диспетчерлiк, тағы басқа қызметтер/ сериялық нөмiр беру арқылы автоматтық телефон станциясының /АТС/ арнайы коммутациялық жабдығына қосылады. Жұмыс орындарының санына және техникалық жобалау нормаларының талаптарына сәйкес қажеттi сандағы қосу желiлерiн ұйымдастыру - "жалпы пайдаланудағы телекоммуникациялар торабына қосылу тәртiбi туралы ережелерге" сәйкес ЖТТ операторымен жеке келiсiм жасау арқылы жүзеге асырылады.
  
     2.12. Пайдаланушының ЖТТ қызметiн пайдаланудағы талаптары оператордың техникалық мүмкiндiгiнен немесе оның лицензиясынан тыс болатын болса оператор ондай талаптарды орындаудан бас тартады.
  
     ЖТТ қызметiн көрсетуден оператордың бас тартуы туралы пайдаланушы себептерi көрсетiлген жазбаша түрде қолданылудағы заңдарда белгiленген мерзiмде хабарлануы тиiс. Оператордың бас тартуына пайдаланушы сот арқылы шағым жасай алады.

**3. ЖТТ операторы көрсететiн қызметтер**

     3.1. ЖТТ операторы көрсететiн қызметтер сапасы тұрғысынан қолданылудағы стандарттарға, келiсiм шарттарына және көрсетiлетiн қызметтер туралы ақпараттарға /жарнамаға/ сәйкес болуы тиiс.
  
     3.2. ЖТТ операторы пайдаланушыларды көрсетiлетiн қызметтер туралы, өздерiнiң деректемелерi және жұмыс тәртiбi, қол таңбасын қоюға өкiлеттi тұлғалар туралы хабардар етедi.
  
     Көрсетiлетiн қызметтер туралы ақпаратта;
  
     көрсетiлетiн қызметтер тiзiмi;
  
     ұсынылатын қызмет үшiн тариф деңгейi;
  
     қызмет көрсетудiң шарттары, ережелерi мен мерзiмi;
  
     техникалық қызметпен қамтамасыз ету және шағымдар қабылдау тәртiптерi көрсетілуi тиiс.
  
     Айтылған ақпарат пайдаланушымен келiсiм жасалғанда оған көрнектi түрде, тегiн ұсынылады, сондай-ақ бұқаралық ақпарат құралдары арқылы немесе пайдаланушыға және абонентке ыңғайлы кез келген әдiспен таратылады.
  
     Оператор бағдарламамен басқарылатын АТС-тың болуына қарай, бiрақ өзiне берiлген лицензия шегiнде көрсетiлетiн қызмет тiзiмiн кеңейте алады.
  
     3.3. Телефондармен сөйлесу және ақпараттарды беру үшiн абонент жалпы пайдаланудағы ЖТТ-да қолдануға рұқсат етiлген кез келген терминалды пайдалана алады.

**4. Қызмет көрсету тәртiбi мен шарттары**

     4.1. ЖТТ көрсететiн пайдалануға келiсiм жасау үшiн заңды тұлға телекоммуникациялар кәсiпорындарына жазбаша арыз бередi.
  
     Оның мекен-жайы, есеп айырысу шотының нөмiрi және басқа деректемелерi бар болған жағдайда, ал арыз берушi жеке тұлғаның көрсетiлген адресте тұратындығын растайтын құжаты немесе мекен-жайына меншiктiлiгiн қуаттайтын басқа құжаты болған жағдайда пайдаланушылар есепке алынады.
  
     Саяжайға терминал орнату үшiн берiлетiн арыз қабылдану үшiн пайдаланушының меншiктiк құқығын қуаттайтын құжаты болуы тиiс.
  
     Жеке пәтерде абонемент ашу үшiн бiр тұлғадан, ал коммунальдық пәтерде абонент ашу үшiн әрбiр отбасынан арыз қабылданады.
  
     Қанағаттандырылмаған арызы бар азаматтар бiр ЖТТ аумағында бiр орыннан басқа орынға көшкен жағдайда олардың арыздары жаңа адреске ауыстырылып, алғашқы арыз берген датасы ескерiледi.
  
     4.2. Пайдаланушы және ЖТТ операторы ЖТТ пайдалануға типтiк келiсiм негiзiнде келiсiм жасайды.
  
     ЖТТ пайдалануға берiлу келiсiмi /абонементтiң ашылуы/ абоненттiк сыйымдылықтың бос нөмiрi және телефон кабельдерiнде бос абоненттiк желi бар болған жағдайда жасалынады.
  
     Келiсiм екi дана етiлiп жасалып, бiреуi пайдаланушыға берiледi, екiншiсi ЖТТ операторында сақталады.
  
     Келiсiм әрекетi:
  
     - абонент арызына сәйкес;
  
     - абоненттiң басқа орынға көшкенде;
  
     - абонент осы "Ережелердiң" 6.1-тармағының талаптарын орындамаған жағдайда ЖТТ оператордың ықпалы бойынша уақытша немесе толық тоқтатылуы мүмкiн.
  
     4.3. Қажет болған жағдайда пайдаланушы ЖТТ операторы беретiн техникалық шарттар бойынша өз қаржысы есебiнен желiлiк қондырғылар құрылысын жүзеге асырады.
  
     4.4. Жиырмадан көп терминалдарды орнату қажет болған жағдайда заңды және жеке тұлғалар өз қаржылары есебiнен офистiк автоматтық телефон станцияларының құрылысын жүзеге асыра алады, ондай станциялар белгiленген тәртiпке сай жалпы пайдаланудағы телекоммуникациялар торабына қосылады.
  
     4.5. Абоненттер ашуға берiлген арыздар техникалық мүмкiндiктер болған жағдайда мынадай реттеу қанағаттандырылады:
  
     - медициналық мекемелер;
  
     - милиция бөлiмшелерi мен өрт сөндiру бөлiмдерi;
  
     - балалар мекемелерi;
  
     - басқа заңды және жеке тұлғалар.
  
     4.6. Жеке тұлғалар арыздарын есепке алу тұрғын үйлер бойынша, ал жеке секторларда - шкафтық аудандар бойынша жүргiзiледi.
  
     Пайдаланушылар арыздары берiлген телефон станциясының қызмет көрсету аудандары бойынша кезектiлiк тәртiбiмен, Қазақстан Республикасының заңдарына сәйкес кезектен тыс телефон орнатуға құқығы бар тұлғаларға берiлетiн басымдылық ескерiлiп қанағаттандырылады.
  
     Терминал орнату үшiн бiр үйде бос сыйымдылықтың жоқ болуы ондай мүмкiндiгi бар басқа үйлердiң тұрғындарынан кейiн түскен арыздардың қанағаттандырылуына кедергi бола алмайды.
  
     4.7. Бiрнеше отбасы тұратын пәтерлерде немесе үйлерде ұжымдық пайдалану терминалы қойылады. Ұжымдық терминалдан бiр коммуналдық пәтерде тұратын басқа тұрғындар жазбаша түрде бас тартқан жағдайда ондағы бiр тұрғынға дербес пайдалану терминалы қойылуы мүмкiн. Техникалық мүмкiндiк болған жағдайда бiр коммуналдық пәтерге бiрнеше дербес пайдалану терминалы орнатыла алады.
  
     Коммуналдық пәтер тұрғындарының бiрiнiң арызы бойынша, тек басқа тұрғындардың жазбаша келiсiмдерi болған жағдайда ұжымдық пайдалану терминалы қойыла алады. Мұндай жағдайда пәтерiне терминал қойылған тұрғын терминал орнату жұмыс ақысынан босатылады.
  
     4.8. ЖТТ операторы келiсiм шарттарын орындау үшiн талап етiлетiн жұмыстарды абонент осы жұмыстар ақысын төлегеннен кейiн бiр ай iшiнде орындайды.
  
     Телефон розеткалары абонент көрсеткен бөлмедегi бақылауға ыңғайлы орынға орнатылады. Қосымша төлем бойынша қосымша розеткалар қойылуы мүмкiн.
  
     Мұндай жағдайда пәтер /қызмет бабы бөлмесi/ iшiнде терминалдарды орнату жұмыстарын кез келген шаруашылық жүргiзушi субъект /абонент қалауы бойынша/ орындай алады.
  
     4.9. Өз атына ЖТТ қызметiн пайдалану абонементi ашылған заңды және жеке тұлғалар /абоненттер/ өздерi келiсiм жасаған ЖТТ операторының қосымша келiсiмiнсiз терминалды пайдалану құқығын басқа заңды немесе жеке тұлғаларға бере алмайды.
  
     4.10. Абонент өзi қызметiн пайдаланатын телефон станциясы қамтитын аумақта басқа орынға қоныс аударған жағдайда оның арызы бойынша мүмкiндiктiң болуы қарай абоненттiк нөмiр жаңа адреске қайта орнатылады. Бұл жағдайда жаңа адрестегi үйде қанағаттандырылмаған арыздардың болуы, сондай-ақ ақысыз қосылатын кезектен тыс телефон орнатуға жеңiлдiгi бар пайдаланушының болуы кедергi бола алмайды.
  
     Абоненттің бір қаланың немесе елді мекеннің ішінде телефоны жоқ жаңа қонысқа ауысқан кезінде техникалық мүмкіндік болған жағдайда абоненттік номерді қосу, егер бұрынғы тұрғылықты орнында абоненттік номерін операторға өткізген жағдайда, ақы алусыз жүргізіледі. Бұндай жағдайда оператордың өткізілген абонент номерін өз қалауынша пайдалануға құқы бар.
  
     Егер абонент жаңа тұрғылықты орында электронды станцияға қосылса, бұрынғы нөмірі электр механикалық станцияға қосылған болса, онда абонент операторға қосқандығы үшін тарифтегі айырмашылықты төлейді.<\*>
  
     
*Ескерту: 4.10 тармақ толықтырылды - ҚР Транспорт, коммуникация және туризм министрлігі 1999 жылғы 30 маусым N 359-І, ҚР Табиғи монополияларды реттеу және бәсекелестікті қорғау жөніндегі агенттігі 1999 жылғы 15 маусым N 35-ОД*
бұйрығымен
.
  
     4.11. Абонент басқа жаққа кеткен /немесе қайтыс болған/ жағдайда оның пәтерiне орнатылған дербес пайдаланудағы терминал онымен бiрге тұрған отбасы мүшелерiнiң бiрiне /немесе туысқандық қатысы жоқ, бiрақ абонентпен бiрге тұрған басқа тұлғаға/ қайта ресiмделедi немесе егер пәтер коммуналдық пәтер болса ондағы тұрғындардың бiрiне қайта ресiмделедi.
  
     4.12. Ерлi-зайыптылар ажырасып, олардың бiрi басқа жаққа кеткен жағдайда сол пәтерде қалған бұрынғы отбасы мүшесiне арызы бойынша абонемент қайта ресiмделедi.
  
     Басқа жаққа кеткен отбасы мүшесi қамқорлығында кәмелетке жетпеген жас бала бар болған жағдайда техникалық мүмкiндiкке сай терминал оның жаңа тұрғын орнына ауыстырылады.
  
     4.13. Жеке тұлға басқа жеке тұлғадан телефондандырылған пәтердi, үйдi, саяжайды өз меншiгiне мұрагерлiкпен немесе сатып алса, сондай-ақ заңды тұлғаға тән өндiрiстiк ғимаратты, жайларды иеленсе ЖТТ қызметiн пайдалану туралы келiсiм айтылған объектiлердiң жаңа иесiмен жасалынады. Үй бойынша немесе шкафтық аудан бойынша оған дейiн терминал орнату туралы арыздардың болуы, олардың iшiнде төлемсiз абонемент ашуға құқықты жеңiлдiктi пайдаланушылардың болуы айтылған келiсiмдi жасауға кедергi бола алмайды.
  
     4.14. Егер абонемент жеңiлдiк негiзiнде ашылған болса және ол басқа тұрғын жайға ауысқан болса, онда абоненттiк нөмiр қалған отбасы мүшелерiне қайта берiледi, абонент ашу төлемiндегi айырмашылық сол кезеңдегi қолданылу бағасы бойынша төленедi.
  
     4.15. Қайта құру нәтижесiнде құрылымдық бөлiмдер негiзiнде пайда болып, бұрынғы адресiн сақтаған заңды мұрагер болып табылатын заңды тұлғалар бұрынғы абоненттiк телефондар саны көлемiнде ЖТТ қызметiн одан әрi пайдалану үшiн абонементтi қайта ресiмдеуге хұқықты.
  
     Айтылған саннан артық әрбiр абоненттiк нөмiр үшiн жаңа абонемент ашылуы ретiнде төлем ақы алынуы тиiс.
  
     4.16. ЖТТ операторы қызмет көрсететiн зонада телефондандырылған жайлар, үйлер алмастырылған жағдайда заңды және жеке тұлғалардың арыздарына сәйкес алмастырылуға қатысушы тұлғалар арасында келiсiмдер қайта ресiмделедi.
  
     4.17. Уақытша шет елдерге немесе елдiң басқа аудандарына кеткен азаматтардың телефон орнату туралы арызы ЖТТ операторында есепте сақталады және жалпы негiзде қарастырылады, қанағаттандырылады. Абонемент ашу келiсiмiн ресiмдеу үшiн арыз иесiнiң өзi немесе куәландырылған сенiмхаты бар ол сенiм артқан тұлға келе алады. Егер келiсiмдi ресiмдеу үшiн арыз иесi /немесе ол сенiм артқан тұлға/ келмесе, онда арыз есепте сақталады және техникалық мүмкiндiк болғанда қанағаттандырылады.
  
     4.18. Жаңа станциялар салуға және торапты қайта құруға байланысты телефондар нөмiрлерiнiң өзгертiлуi абоненттердiң келiсiмiнсiз тегiн жүргiзiледi ол туралы қайта қосылудың бастауынан кем дегенде бiр ай бұрын абоненттен мiндеттi түрде жазбаша хабардар етiледi.
  
     Телефондар нөмiрлерi жаппай қайта қосылған жағдайда ол туралы алдын ала жергiлiктi баспасөз, радио және телевидение арқылы хабарландыру берiледi.
  
     Абонент тiлегi бойынша телефон нөмiрiн ауыстыру техникалық мүмкiндiк болған жағдайда тиiстi төлем арқылы орындалады.
  
     4.19. Абонент тiлегi бойынша терминалды арызда көрсетiлген мерзiмге уақытша ажырату орындала алады. Мұндай жағдайда абонент атында абоненттiк нөмiр сақталады, абоненттiң сақталуы үшiн төлем алынады.
  
     Сондай-ақ абонент есептен шықпастан пәтердi жалға берген жағдайда да оның арызы бойынша абоненттiк нөмiр терминалды пайдалану арқылы дер кезiнде төлену шарты бойынша сақталады.
  
     4.20. Табиғи апаттарда, карантиндерде және басқа Қазақстан Республикасының заңдарымен белгiленген төтенше жағдайларда Қазақстан Республикасы Үкiметiнiң өкiлеттiк органдары ЖТТ операторына тән ЖТТ-ны басымдылықпен пайдалануға, сондай-ақ заңды және жеке тұлғаларда орнатылған терминалдарды уақытша ажыратуға құқықты.
  
     4.21. Техникалық мүмкiндiк болған жағдайда абонементтi ашу туралы ЖТТ операторы жазбаша түрде пайдаланушыны хабардар етедi. Хабарлама жiберiлгеннен кейiн бiр ай iшiнде пайдаланушы ЖТТ-ны пайдалануға келiсiм жасау үшiн ЖТТ операторына келуi тиiс. Пайдаланушы келмеген жағдайда ЖТТ операторы екiншi рет табыс етiлгендiгi қайта хабарланатын хабарлама жiбередi. Егер екiншi хабарламаны алғаннан кейiн бiр ай iшiнде пайдаланушы ЖТТ операторына келмесе, онда ЖТТ операторы бөлiнген абоненттiк нөмiрдi өз қалауынша пайдалануға құқықты.

**5. ЖТТ операторының мiндетi мен құқығы**

     5.1. ЖТТ операторы:
  
     - қолданылудағы стандарттарға сәйкес ЖТТ орнықты және сапалы жұмысын қамтамасыз етуге;
  
     - жергiлiктi баспасөз, радио және телевидение арқылы пайдаланушыларға жан-жақты және жергiлiктi түрде көрсетiлетiн қызмет туралы ақпараттар беруге, сондай-ақ келушiлердi қабылдау орындарында, даму цехтарында /абонент бөлiмдерiнде/ автоматтық телефон станцияларының енгiзiлу және кеңейітiлу мерзiмдерi туралы ЖТТ-ға қосылу және оны пайдалану мүмкiндiктерi туралы, терминалдар орнату мүмкiндiктерi туралы, сертификация негiзгi талаптары мен шарттары және терминалдарды тiркеу туралы, сертификацияланған терминалдар тiзiмi туралы, ЖТТ көрсететiн негiзгi және қосымша қызметтер туралы, телефондарды кезектен тыс орнату жеңiлдiктерi туралы, орнату кезегiнiң жылжуы туралы, өзiнiң жұмыс тәртiбi мен деректемелерi туралы хабарландырулар жасауға;
  
     - келiсiмде белгiленген мерзiмде қызмет көрсетуге;
  
     - келiсiмде көрсетiлген мерзiмде қызмет көрсету процесiнде орын алған кемшiлiктердi жоюға;
  
     - телефон торабындағы iстен шығу туралы абоненттен мәлiмет түскен жағдайда iстен шығу участогын анықтауға, бұл жөнiнде монтердi шақырудың қажеттiлiгi туралы шешiм қабылдауға, ол туралы абоненттi хабардар етуге мiндеттi. Телефон торабындағы iстен шығу туралы шақырылған ЖТТ операторының өкiлi абонентке өз қызмет куәлiгiн және жұмыс жасау жөнiндегi құжатын /наряд/ көрсетуге мiндеттi;
  
     Сондай-ақ ЖТТ операторы:
  
     - телефон байланысы әрекетсiз тұрған жағдайда абоненттiк төлем мөлшерiн қайта есептеуге;
  
     - абоненттер сұранысы бойынша олар сатып алған телефон аппараттарының, басқа да терминалдардың техникалық нормаларға сәйкестiгiн тексеруге, сосын ол аппаратураларды абонент есебiнен маркалауға;
  
     - пайдаланушылар мен абоненттердi Ережелермен таныстыруға /баспасөз және бұқаралық ақпарат құралдары арқылы жариялауға, абонент бөлiмiнде пайдаланушылар сөресiн ресiмдеуге, т.б./ - мiндеттi.
  
     5.2. ЖТТ операторы:
  
     - төлем ақыны уақыт бойынша есепке алу аппаратураларының /АПУС/ негiзгi талаптарына сәйкес келетiн, метрологиялық қамтамасыз ету нормаларына жауап беретiн мiндеттi мемлекеттiк тексеруге жататын жергiліктi сөйлесулер ақысын уақыт бойынша есепке алу жүйесiн енгiзуге;
  
     - берiлетiн сигналдардың қуатын шектеу бойынша талаптарға сәйкес келмейтiн сөйлесу құралдары емес терминалдарды ажыратып тастауға;
  
     - бөтен тұлғалар тарапынан пайдаланылудағы телефон немесе таксафон желiлерiне өз бетiмен қосылған терминалдарды ажыратып тастауға;
  
     - жабдықтар мен байланыс қондырғыларын бiлдiру арқылы зиян келтiрген жағдайда жеке және заңды тұлғаларға Қазақстан Республикасының заңды актiлерiне сәйкес талап қоюға;
  
     - телефон байланысының әрекетсiз тұруына абонент кiнәлi болған жағдайда абоненттiк төлемдi қайта есептемеуге;
  
     - абонент Ережелер талаптарын орындамаған және келiсiм шарттарын бұзған жағдайда абонентпен ЖТТ қызметiн пайдалануға жасалған келiсiмдi уақытша тоқтатуға немесе жоюға құқықты.

**6. Абоненттердiң мiндеттерi мен құқығы**

     6.1. Абонент:
  
     - сәйкестiк сертификаты жоқ терминалдарды өз бетiнше қосуға жол бермеуге;
  
     - терминалды басқа абоненттердiң тыныштығын қасақана бұзу мақсатымен пайдалануға жол бермеуге;
  
     - қосарланған телефон абонентiнiң ЖТТ-ны қалыпты пайдалануын қиындату мақсатымен қасақана әрекеттердiң жасалуына жол бермеуге;
  
     - ЖТТ-ны пайдаланғаны үшiн ақылы келiсiмде көрсетiлген мерзiмде төлеуге, қалааралық сөйлесулер үшiн алынған мерзiмiнде есеп айырысуға, несие арқылы берiлген жеделхаттар және басқа операторлар көрсеткен қызметтер үшiн уақтылы есеп айырысуға;
  
     - өзiнiң басқа жаққа кету туралы, телефондандырылған пәтерлерiн, үйлерiн, саяжайларын, сондай-ақ өндiрiстiк ғимараттарын, жайларын сататындығы туралы бiр ай бұрын ЖТТ операторларына хабарлауға;
  
     - терминалдарды, байланыс құралдарын ЖТТ операторы өкiлiнiң көруiне, жөндеуiне және техникалық күтiм көрсетуiне кедергi жасамауға;
  
     - терминалдарды жұмыс iстеуге қабiлеттi күйде ұстауға - мiндеттi.
  
     6.2. Абонент:
  
     - телефондардың сөйлесулер, кез келген әдiспен деректер беру үшiн ЖТТ-ны оның мүмкiндiгi шегiнде пайдалануға;
  
     - ЖТТ операторынан оның деректемелерi, жұмыс тәртiбi, көрсететiн қызметтерi туралы ақпараттар талап етуге;
  
     - өзiнiң қатысуынсыз телефон байланысы үзiлген жағдайда ол туралы жөндеу бюросына жазбаша мәлiмдеген сәттен бастап жөнделгенге дейiн ақы төлемеуге;
  
     - арнайы қызмет орындарымен /милиция, өрттен қорғау қызметi, медициналық жедел жәрдем көрсету қызметi, авария қызметтерi/ тегiн телефон байланысын пайдалануға, абонементтi өз отбасы мүшелерiнiң бiрiнiң атына қайта ресiмдеуге;
  
     - ЖТТ операторынан келiсiм шарттарында қарастырылған мөлшерде айыппұл талап етуге, ЖТТ операторы әрекеттерiне заңдарда белгiленген тәртiпке сай шағым жасауға құқықты.

**7. ЖТТ көрсеткен қызметтер үшiн абоненттермен**
  
**есеп айырысу**

     7.1. ЖТТ негiзгi қызметтерiнiң тарифтерi Қазақстан Республикасының заңдарына сәйкес реттеледi.
  
     7.2. ЖТТ қызметiнiң тарифтерi тоқсанына бiр реттен аспайтын жиiлiкпен өзгеруi мүмкiн, жаңа тариф енгiзiлуден кем дегенде он күн бұрын бұқаралық ақпарат құралдары арқылы абоненттер хабарлануы тиiс.
  
     ЖТТ қызметiн төлеуге жеңiлдiк белгiленген жағдайда алынбаған табыс сомасын ЖТТ операторы қолданылудағы заңдармен белгiленген тәртiп бойынша толықтырады.
  
     7.3. Жергiлiктi телекоммуникациялар торабына қосу және ЖТТ-ны пайдалануға беру төлем ақыларын абонент ЖТТ қызметiн пайдалануға келiсiмдi ресiмдеу кезiнде төлеудi. ЖТТ қызметiн пайдаланғаны үшiн төлем абонент терминалын ЖТТ-ға қосқан күннен бастап есептеледi.
  
     7.4. ЖТТ-ның пайдаланудағы берiлгенi және ЖТТ қызметi көрсетiлгенi үшiн есеп айырысу, қызмет көрсетiлгенi үшiн ақы төленбеген немесе осы Ереженi бұзылған жағдайда абонент әрекетiн тоқтату және қайта қалпына келтiру формалары мен тәртiбiн келiсiм шарттарына сәйкес ЖТТ операторы анықтайды.
  
     Абоненттiң кінәсiнсiз телефон байланысы бұзылған жағдайда 6.2-тармаққа сәйкес абоненттiк төлем қайта есептеледi.
  
     Абонент кiнәсi бойынша терминалдың жұмыссыз тұрған уақыты үшiн абоненттiк төлем толығымен төленедi.
  
     7.5. Ережелерiнiң 4.20-тармағына сәйкес телефондар және басқа соңғы құрылғылар ажыратылған жағдайда, ажыратылған кездегi пайдаланылғаны үшiн және қайтадан қосылғаны үшiн ақы төленбейдi.
  
     7.6. Телекоммуникациялардың жергiлiктi тораптарында телефон арқылы сөйлесу құнын уақыт бойынша есептеу енгiзiлген жағдайда абоненттiң талабына сәйкес оператор ол сұраған кезеңдегi телефондық сөйлесулер туралы ақпарат беруге мiндеттi. Ондай ақпарат берiлмеген жағдайда сөйлесу құны уақыт бойынша есептелмейтiн абоненттiк төлем мөлшерiнде ақы төлейдi.
  
     7.7. Мынадай жағдайларда абонент арызы бойынша төленген ақшалар қайтарылады:
  
     - абонент ресiмделген заказды орындаудан бас тартқан жағдайда терминал орнатудағы абонементтi ашу үшiн орындалған төлем /егер оператор ол жұмысты орындауға кiрiспеген болса/, егер жұмыс бiр ай өткенде орындалмаса айыппұл сомасы қайтарылады;
  
     - абонемент жабылған күнiнен бастап абонент ЖТТ қызметiн пайдаланудан бас тартқан жағдайда - ЖТТ пайдаланғаны үшiн төлем ақы қайтарылады.

**8. Жауапкершiлiктерi**

    8.1. Оператор ЖТТ қызметiн көрсетуде өз мiндетiн орындамаса немесе тиiстi дәрежеде орындамаса - ол оператор алдында Қазақстан Республикасы заңдарында және келiсiмде қарастырылған тәртiп бойынша және көрсетiлгенге мөлшерде жауап бередi.

**ТЕЛЕГРАФ БАЙЛАНЫСЫ ҚЫЗМЕТIН КӨРСЕТУ**
  
**ЕРЕЖЕЛЕРI**

**I. Жалпы қағидалар**

     1.1. Телеграф байланысы қызметiн көрсету ережелерi /бұдан әрi Ережелер деп аталады/:
  
     - пайдаланушыларға көрсетiлетiн қызмет тәртiбiн және ол жөнiндегi негiзгi шарттарды, барлық телеграф байланыс торабы операторларының телеграф байланысы қызметiн көрсету аумағындағы жұмыстарына қойылатын талаптарды анықтайды;
  
     - пайдаланушылар мен телеграф байланыс тораптары операторларының телеграф байланысы қызметiн көрсету аумақтарындағы құқығын және мiндетiн, сондай-ақ олардың Ережелердi бұзғаны үшiн жауаптылығын айқындайды;
  
     - пайдаланушылар мен телеграф байланыс тораптары операторларының мүддесiн қорғауды қарастырады.
  
     Ережелер Қазақстан Республикасының заңдарына сәйкес жасалынған және олардың орындалуы мiндеттi болып табылады.
  
     1.2. Бұл Ережелер бөлiнiп шығарылған және арнайы байланыс тораптарында, сондай-ақ iшкi зоналық және технологиялық мақсаттағы байланыс тораптарында телеграф байланысы қызметiн көрсетуде қолданылмайды.
  
     1.3. Ережелерде мынадай терминдар мен түсiнiктер пайдаланылады:
  
     "пайдаланушылар" - өздерiне телеграф байланысы қызметi көрсетiлетiн жеке және заңды тұлғалар;
  
     "торап операторы" - телеграф байланысы қызметiн көрсетушi байланыс операторы;
  
     "телеграф байланысы қызметi" - телеграф байланысы қызметiн көрсету аумағындағы телеграф байланыс торабы операторының iс-әрекетiнiң қорытындысы.
  
     1.4. Телеграф байланысы қызметiн көрсету Мемлекеттiк және басқа тiлдерде жүзеге асырылады.
  
     1.5. ТМД елдерiнде жеделхаттар бiр тұтас технологиямен өңделетiн болғандықтан телеграф байланысын жүзеге асыруда есепке алу - есеп беру уақыты ретiнде Мәскеу уақыты қолданылады. Телеграф байланысы қызметiнiң көрсетiлуi туралы пайдаланушыларды хабардар ету жергiлiктi уақыт бойынша жүзеге асырылады.
  
     1.6. Телеграф байланыс торабының операторы пайдалануға қызмет көрсетуде мәдениеттiлiктi және Қазақстан Республикасының қолданылудағы заңдарына сәйкес телеграф хабарларының құпиялылығын сақтауды қамтамасыз етуге мiндеттi.
  
     1.7. Телеграф байланыс торабы операторының көрсететiн қызметi сапасы тұрғысынан қолданылудағы техникалық нормалардың, келiсiм шарттарының, сондай-ақ қызмет туралы ақпараттың /жарнаманың/ талаптарына сәйкес болуы тиiс.
  
     1.8. Тораптар қатынасы квитанциямен, бақылау - касса машинасының чегiмен немесе жазба түрiндегi келiсiммен ресiмделедi.
  
     1.9. Телеграф байланысы торабының операторы тұтынушыларға телеграф байланысы қызметiн көрсетушi кәсiпорнының жұмыс тәртiбi, көрсетiлетiн қызметтер, өздерiнiң деректемесi, жеделхаттың жету уақыты, телеграф байланысы қызметiн көрсету ережелерi және осы қызметтердiң тарифi туралы қажеттi және жан-жақты ақпараттар беруге мiндеттi. Айтылған ақпараттар көрнекi және жеткiлiктi түрде көпшiлiкке тегiн тұтынушылар тақтасы түрiнде, сондай-ақ бұқаралық ақпараттар құралы немесе оларға ыңғайлы басқа әдiстер арқылы жеткiзiледi.
  
     1.10. Телеграф байланысы торабы операторының жұмыс тәртiбi оператор мен пайдаланушы келiсiмiнде ерекше шарт болмаған жағдайда жеткiлiктi атқару органдарының келiсiмi бойынша белгiленедi.
  
     1.11. Телеграф байланысы қызметiн көрсету процестерiн тәртiпке келтiретiн, бiрақ пайдаланушылар құқығына қатысы болмайтын нұсқауларды сiлтемелердi және басқа нормативтiк актiлердi Қазақстан Республикасының Көлiк және коммуникациялар министрлiгi бекiтедi және олар телеграф байланысы тораптарының барлық операторлары үшiн орындауға мiндеттi болып табылады.

**2. Телеграф байланысы көрсететiн қызметтер**

     2.1. Телеграф байланысы торабының операторы мынадай телеграф байланысы қызметтерiн көрсете алады:
  
     - жеделхат;
  
     - абоненттiк телеграф қызметi;
  
     - телеграф каналын жалға беру;
  
     - газет алабын беру.
  
     2.2. Оператор телеграф байланысы қызметiн көрсету үшiн өзiне берiлген лицензияға сәйкес және пайдаланушылар сұранысын ескерiп көрсетiлетiн телеграф байланысы қызметiнiң тiзiмiн жасайды.
  
     2.3. Жеделхаттар өздерiнiң басымдылығына және өңделуiне қарай категориялар мен түрлерге бөлiнедi.
  
     2.4. Жеделхаттар мынадай категорияларға бөлiнедi:
  
     "категориядан тыс" - /"ауа", "ракета", "жұмылдыру", "ұшақ", "мина" деген ерекше белгiлi жеделхаттар/;
  
     "кезектен тыс" - /"авария", "дауыл", "авиа" деген ерекше белгiлi жеделхаттар/;
  
     "Жоғары үкiметтiк";
  
     "Үкiметтiк";
  
     "Шұғыл";
  
     "Қарапайым".
  
     2.5. Абсолюттiк басымдылық теңiздегi, жер бетiндегi, әуедегi және ғарыш кеңiстiгiндегi адам өмiрiне қауiптiлiк туралы, сондай-ақ қорғаныс және құқық қорғау шараларын жүзеге асыру, iрi авариялар, апаттар, iндеттер туралы хабарлайтын жеделхаттарға берiледi.
  
     "Жоғары үкiметтiк" және "Үкiметтiк" категориялы жеделхаттар да басымдылық тәртiппен берiледi.
  
     2.6. Жеделхаттар ашық /жалпы қабылданған/ немесе шартты /кодталған/ тiлде жазылуы мүмкiн.
  
     Егер жазба мемлекеттiк немесе басқа тiлдерде жазылып, оған әрiптермен және цифрлармен белгiленген зауыттық белгiлер сауда белгiлерi мен маркалары, тек цифрлардан тұратын статистикалық немесе басқа да мәлiметтер кiретiн болса, онда жеделхат ашық /жалпы қабылданған/ түрде жазылған деп саналады.
  
     Егер жазба шартты белгiлер көмегiмен немесе шартты мағынасы бар әдеттегi сөздермен жазылған болса, онда жеделхат шартты /кодталған/ тiлде жазылған деп саналады.
  
     2.7. Адам қасиетiн мазақ етушi, сондай-ақ Қазақстан Республикасының қауiпсiздiгiне және Мемлекеттiк мүддесiне қарсы бағытталған мәтiндегi жеделхаттар қабылдауға жатпайды.
  
     2.8. Жеделхаттар мынадай түрлерге бөлiнедi:
  
     "табыс етiлгендiгi хабарланатын";
  
     "тұтынушы талап еткен мерзiмде жеткiзiлетiн";
  
     "телефон арқылы жеткiзiлетiн";
  
     "АТ /Телекс немесе Факспен жеткiзiлетiн/";
  
     "Көркем суреттi бланкпен жеткiзiлетiн";
  
     "Куәландырылған";
  
     "Жауабы төленген"
  
     "Схемалық жеделхат";
  
     "Криптограмма және перфотаспадағы криптограмма".
  
     2.10. "Табыс етiлгендiгi хабарланатын" түрдегi жеделхаттарды Қазақстан Республикасы шегiндегi телеграф байланыс тораптарының операторлары қабылдайды.
  
     2.11. "Тұтынушы талап еткен мерзiмде жеткiзiлетiн" түрдегi жеделхаттарды телеграф байланыс тораптарының операторлары белгiленген жеткiзу мерзiмiнен кем дегенде бiр тәулiктен аз емес уақыт iшiнде жөнелту үшiн қабылдайды.
  
     2.12. Телеграф байланыс торабының операторы жеделхатта хабарланатын қандай да бiр шындықты, жөнелтушi қолтаңбасын немесе жеделхат көмегiмен жөнелтiлетiн сенiмхатты куәландыра алады. Пайдаланушы жеделхатпен хабарланатын шындықты растайтын ресми анықтама, куәлiк немесе басқа құжат көрсетуге мiндеттi.
  
     2.13. "Жауабы төленген" түрдегi жеделхаттарды Қазақстан Республикасы шегiндегi телеграф байланысы тораптарының операторлары қабылдайды.
  
     2.14. Тұтынушылар:
  
     берiлген жеделхатты жөнелтiлгенге дейiн жоюға немесе оның адресiн өзгерту жеделхат берiлгеннен соңғы 6 ай iшiнде оның куәландырылған көшiрмесiн алу;
  
     жеделхат берiлгеннен соңғы 6 ай iшiнде оның адресатқа табыс етiлгендiгi туралы растама алу;
  
     "куәландырылған", "жауабы төленген" және "табыс етiлгенi хабарланатын" түрлерден басқа бұрын берiлген жеделхаттарды қайталап беру;
  
     "талап етушiге" адресiмен жiберiлген жеделхаттарды белгiленген табыс ету мерзiмiнен тыс 2 ай бойы сақтау;
  
     жеделхатты басқа адрес бойынша қайта жөнелту немесе қайта тапсыру;
  
     "талап етушiге адресiмен жiберiлген жеделхатты үйге жеткiзу";
  
     Жеделхатты почта жәшiгiнде және абонент шкафында қалдыру;
  
     жеделхатты несиемен төлеу арқылы телефон бойынша беру - сияқты телеграф байланысының қосымша қызметтерiн пайдалана алады.
  
     2.15. Телеграф байланысы торабының операторлары белгiленген мерзiм iшiнде телеграф байланысы қызметiн көрсетуге мiндеттi.
  
     2.16. "Қарапайым", "шұғыл" категориялы жеделхаттардың жөнелтушiден адресатқа дейiн /ТМД елдерiн қоса есептегенде/ жүрiп өту және жедел хаттың адресатқа табыс етiлгендiгi туралы хабардың жеткiзiлу мерзiмi мынадай:
  
     а/ қалалар арасында және қала iшiнде /жергiлiктi/;
  
     "қарапайым" категориялы жеделхаттар үшiн - 6 сағатқа дейiн;
  
     "шұғыл" категориялы жеделхаттар үшiн - 3 сағатқа дейiн;
  
     табыс етiлгендiгiн хабарлау үшiн - 24 сағатқа дейiн;
  
     б/ аудан орталықтары арасында, аудан орталықтары мен қалалар арасында:
  
     "қарапайым" категориялы жеделхаттар үшiн - 10 сағатқа дейiн;
  
     "шұғыл" категориялы жеделхаттар үшiн - 5 сағатқа дейiн;
  
     табыс етiлгендiгiн хабарлау үшiн - 24 сағатқа дейiн;
  
     в/ қалалар мен басқа елдi мекендер арасында:
  
     "қарапайым" категориялы жеделхаттар үшiн - 20 сағатқа дейiн;
  
     "шұғыл" категориялы жеделхаттар үшiн - 10 сағатқа дейiн;
  
     табыс етiлгендiгiн хабарлау үшiн - 48 сағатқа дейiн.
  
     Жеделхаттардың жүрiп өту және табыс етiлгенiн хабарлау уақыттарына телеграф байланыс торабы операторының жұмыс тәртiбiне сәйкес жеделхатты табыс етудi және табыс етiлгендiгi туралы хабарлауды жүзеге асыру жұмыстары жасалынбайтын уақыттар, түнгi уақыттар және пайдаланушы жазбаша хабарлауы бойынша жеделхатты беру тоқтатылатын уақыттар кiрмейдi.
  
     "шұғыл" категориялы жеделхаттар жөнелтiлгеннен күнгi жергiлiктi уақыт бойынша 8 бен 20 сағат аралығында адресатқа табыс етiлмейтiндей жағдайда телеграф байланыс торабының операторы ол туралы пайдаланушыны ескертуге мiндеттi. Мұндай жағдайда жөнелтушiнiң келiсiмi бойынша жеделхатты қабылдау және бағалау "қарапайым" категориясы бойынша жүзеге асырылады.
  
     2.17. Пайдаланушы хабар /ақпарат/ беру үшiн Қазақстан Республикасының телеграф тораптарында қолдануға құқық беретiн сәйкестiк сертификаты бар көзделген типтегi жабдықтарды пайдалануға құқықты. Егер пайдаланушы сәйкестiк сертификаты жоқ жабдықтар пайдаланатын болса, онда телеграф байланыс торабының операторы келiсiмдi бұзуға құқықты.
  
     2.18. Абоненттiк телеграфтау телеграф байланыс торабының операторы мен пайдаланушы арасында жасалынған келiсiм шарттары негiзiнде пайдалануға берiледi.
  
     2.19. Телеграф каналдары телеграф байланыс торабының операторы мен пайдаланушы арасындағы келiсiм шарттары бойынша жалға берiледi.
  
     2.20. Басылым тиражын шығару үшiн газет талаптарын байланыс каналдары бойынша орталықтанбаған газет шығару пункттерiне беру келiсiм негiзiнде орындалады.

**3. Телеграф байланысы қызметiн көрсету тарифтерi.**
  
**Есеп айырысу тәртiбi**

     3.1. Телеграф байланысы көрсететiн негiзгi қызметтер тарифi Қазақстан Республикасының заңдарына сәйкес реттеледi.
  
     Телеграф байланысы қызметiнiң қолданылудағы тарифi тоқсанда бiрреттен жиi емес түрде өзгертiле алады. Ол туралы пайдаланушылар алдын ала бұқаралық ақпараттар құралы арқылы жаңа тариф енгiзiлерден кем дегенде он күн бұрын хабардар етiледi.
  
     Аталған қызметтер бойынша жеңiлдiк пайдалануға құқығы бар тұлғаларға қызмет көрсетiлгенде алынбаған табыс сомасын телеграф байланыс торабының операторы Қазақстан Республикасының заңдарында белгiленген тәртiп бойынша толықтырады.
  
     3.2. Көрсетiлген телеграф байланысы қызметi үшiн есеп айырысудың тәртiбi, шарты және мерзiмi заңды тұлғалар үшiн келiсiм бойынша, жеке тұлғалар үшiн жарияланған келiсiм бойынша белгiленедi.

**4. Шағым жасау**

     4.1. Телеграф байланысы қызметi көрсетiлгенде қызмет көрсетушi жағы өз мiндетiн орындамаса немесе жеткiлiктi дәрежеде орындамаса пайдаланушы телеграф байланыс торабының операторына шағым жасай алады.
  
     4.2. Телеграф байланыс торабының операторы шағымды тiркейдi және оны заңдарда белгiленген тәртiптерге сәйкес қарастырады.
  
     шағым жеделхатты қабылдау және табыс ету жақтарындағы телеграф байланыс тораптарының операторларына бiрдей жасала алады.
  
     4.3. Телеграф байланыс торабы операторының қызмет көрсетпегендiгi, қызметтi дер кезiнде көрсетпегендiгi немесе көрсетiлген қызметтiң сапасыз болғандығы туралы шағым Қазақстан Республикасының заңдарында көрсетiлген мерзiмде жасалынады.
  
     4.4. Егер келiсiм шартында қосымша талаптар қойылмаған болса, онда телеграф байланыс торабының операторы түскен шағымды /арызды/ келiп түскен сәтiнен бастап бiр ай iшiнде қарастырады.
  
     4.5. Қарастырылған шағым қорытындысы туралы пайдаланушы жазбаша түрде хабардар етiледi.
  
     4.6. Пайдаланушы қарастыру қорытындысымен келiспеген жағдайда ол мәселенi шешу үшiн жоғарғы орындарға шығуға немесе оны сот арқылы шешуге құқықты.

**5. Жауаптылықтары**

     5.1. Телеграф байланыс торабының операторы қолданылудағы стандарттарға сәйкес орнықты және сапалы жұмысты қамтамасыз етуге мiндеттi және жеделхат мәтiнiн бұрмаланғаны, жеткiзудегi кешiккенi немесе жоғалғаны үшiн Қазақстан Республикасының қолданылудағы заңдарына сәйкес пайдаланушы алдында мүлiктiк жауап бередi.
  
     Телеграф байланысы торабының операторы өз мiндетiн тиiстi дәрежеде орындамауы себебiнен пайдаланушыға келтiрген материалдық шығынды және сот арқылы белгiленген көлемдегi моральдық шығынды өтеуге мiндеттi.
  
     5.2. Көрсетiлген қызметтегi кемшiлiктi байқаған телеграф байланыс торабының операторы пайдаланушының таңдауы бойынша:
  
     байқалған кемшiлiктi төлемақысыз жояды;
  
     көрсетiлген қызмет үшiн төлемақыны азайтады;
  
     қосымша төлемақысыз көрсетiлген қызметтi қайталайды.
  
     қызмет көрсетудегi орын алған кемшiлiк уақтылы жойылмаған немесе қызмет көрсетуде айтарлықтай кемшiлiк орын алған немесе келiсiм шартынан айтарлықтай алшақтық байқалған жағдайларда пайдаланушы келiсiлдi /шарттық қатынастарды/ бұзуға және өзiне келтiрiлген шығындарды өтеудi талап етуге құқықты. Мұндай жағдайда келiсiмдi /шарттық қатынастарды/ бұзу пайдаланушының себептерi көрсетiлген жазбаша арызы негiзiнде орындалады. Телеграф байланыс торабының операторы телеграф байланысы қызметiн көрсетуде орын алған кемшiлiктердi жою мерзiмiн бұзғаны үшiн Қазақстан Республикасының азаматтық кодексiнде белгiленген тәртiп бойынша жауап бередi.
  
     5.4. Телеграф байланысы қызметiн көрсету мерзiмi бұзылған жағдайда:
  
     а/ пайдаланушының таңдауы бойынша;
  
     қызмет көрсетудiң жаңа мерзiмi белгiленедi;
  
     қызмет көрсету құны төмендетiледi;
  
     шығын өтелумен қатар келiсiм бұзылады.
  
     б/ пайдаланушыға:
  
     телеграмма бойынша - мерзiмнiң бұзылған әрбiр сағаты үшiн;
  
     басқа қызмет түрлерi бойынша - мерзiмнiң бұзылған әрбiр құны үшiн - көрсетiлетiн қызметтiң 3 процентi көлемiнде айыппұл төленедi.
  
     пайдаланушы өндiрген айыппұл көлемi оған көрсетiлген қызмет құнынан аспайтын болады.

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