



Об утверждении Правил оказания услуг телефонной связи

Утративший силу

Приказ и.о. Председателя Агентства Республики Казахстан по информатизации и связи от 29 сентября 2004 года № 204-П. Зарегистрирован в Министерстве юстиции Республики Казахстан 28 октября 2004 года № 3177. Утратил силу приказом Министра транспорта и коммуникаций Республики Казахстан от 6 июня 2012 года № 313

Сноска. Утратил силу приказом Министра транспорта и коммуникаций РК от 06.06.2012 № 313.

В соответствии с Законом Республики Казахстан "О связи" **ПРИКАЗЫВАЮ:**

1. Утвердить прилагаемые Правила оказания услуг телефонной связи.
2. Департаменту государственной политики в области связи и финансового регулирования Агентства Республики Казахстан по информатизации и связи (Сейтимбеков А.А.) в установленном законодательством порядке обеспечить государственную регистрацию настоящего приказа в Министерстве юстиции Республики Казахстан.
3. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на заместителя Председателя Агентства Республики Казахстан по информатизации и связи Оразалинова Д.С.
4. Настоящий приказ вступает в силу со дня государственной регистрации в Министерстве юстиции Республики Казахстан.

И.о. Председателя

Согласовано:
и.о. Председателя Агентства
Республики Казахстан по
регулированию естественных
монополий и защите конкуренции

Согласовано:
Председателем
Комитета национальной безопасности
Республики Казахстан

У т в е р ж д е н ы
приказом Председателя
Агентства Республики Казахстан
по информатизации и связи
от 29 сентября 2004 года № 204-П
"Об утверждении Правил оказания
услуг телефонной связи"

ПРАВИЛА

оказания услуг телефонной связи 1. Общие положения

1. Правила оказания услуг телефонной связи (далее - Правила) разработаны в соответствии с Законом Республики Казахстан "О связи" (далее - Закон) и Программой развития отрасли телекоммуникаций на 2003-2005 годы, утвержденной постановлением Правительства Республики Казахстан от 18 февраля 2003 года № 168, и регулируют отношения между абонентом, пользователем и оператором связи по оказанию услуг фиксированной телефонной связи (далее - услуги телефонной связи) на территории Республики К а з а х с т а н .

2. Правила не регулируют оказание услуг телефонной связи посредством подвижной сети радиотелефонной или радиосвязи, корпоративной и выделенной сети телекоммуникаций, не имеющих выхода на сеть телекоммуникаций общего пользования .

3. Основные понятия, используемые в Правилах:

1) абонент - физическое или юридическое лицо, с которым заключен договор на оказание услуг связи с выделением для этих целей абонентской линии, абонентского номера и (или) идентификационного кода;

2) абонентская линия - линия связи, являющаяся частью местной сети телекоммуникаций и соединяющая абонентское устройство со средствами телекоммуникаций этой сети;

3) абонентский номер - телефонный номер, выделяемый абоненту при заключении договора на оказание услуг телефонной связи, по которому идентифицируется терминал, подключенный к телефонной сети при соединении с ним других терминалов ;

4) автоматическая система обслуживания - способ телефонного соединения без заказной системы обслуживания, при котором пользователь самостоятельно набирает абонентский номер, необходимый для соединения с вызываемым терминалом ;

5) пользователь услугами телефонной связи (далее - пользователь) - физическое или юридическое лицо, получающее услуги телефонной связи;

6) правительственная связь - специальная защищенная связь для нужд государственного управления ;

7) терминал - оконечное оборудование, подключаемое к абонентской линии как средство формирования голосовой информации, письменного текста, изображений и других способов формирования сигналов для передачи и (или) приема по каналам связи заданной пользователем информации;

8) **исключен приказом Председателя Агентства РК по информатизации и**

связи от 02.11.2009 № 437 (порядок введения в действие см. п. 4).

9) заказная система обслуживания - установление телефонного соединения с помощью заказной системы обслуживания;

10) зона действия оператора связи - территория, на которой оператор связи оказывает услуги телефонной связи в соответствии с лицензией, выданной в соответствии с законодательным актом Республики Казахстан о лицензировании;

11) крупная авария - повреждение линии связи или коммутационного оборудования емкостью 100 и более абонентских линий;

12) местная телефонная связь - телефонное соединение между абонентами, пользователями, находящимися в пределах одной местной сети телекоммуникаций;

13) мини автоматические телефонные станции (далее - мини АТС) - терминалы с количеством абонентских номеров не более 128, с нагрузкой не более 0,15 Эрланг на абонентскую линию;

14) организация абонентского доступа к сети телекоммуникаций - организационно-технические мероприятия по подключению к сети телекоммуникаций общего пользования, обеспечивающие возможность оказания услуг телефонной связи;

15) спаренная схема включения терминалов - способ включения двух терминалов в единую абонентскую линию, при котором невозможно одновременно соединение для этих двух терминалов;

16) служебная информация об абонентах - сведения об абонентах (телефонные номера, почтовый адрес, индивидуальный идентификационный номер для физических лиц и реквизиты (бизнес-идентификационный номер, данные свидетельства о постановке на учет по налогу на добавленную стоимость) для юридических лиц), биллинговые сведения и сведения о предоставляемых абонентам услугах;

17) абонентское устройство – средство связи индивидуального использования, формирующее сигналы электрической связи для передачи или приема заданной абонентом информации и подключаемое к сети оператора связи;

18) сеть связи - технологическая система, включающая в себя средства и линии связи, которая предназначена для телекоммуникаций или почтовой связи;

19) управление сетью связи - совокупность организационно-технических мероприятий, направленных на обеспечение функционирования сети связи, в том числе регулирование потока нагрузки (трафика);

20) линии связи - линии передачи (кабельные, радиорелейные, спутниковые и другие), физические цепи и линейно-кабельные сооружения связи, в том числе магистральные (международные и междугородные);

21) услуги связи - деятельность по приему, обработке, хранению, передаче, перевозке, доставке почтовых и специальных отправок, почтовых переводов денег или сообщений телекоммуникаций;

22) оказание услуг связи - деятельность операторов связи, заключающаяся в предоставлении пользователям услуг связи;

23) пользователь услугами связи - физическое или юридическое лицо, получающее услуги связи;

24) оператор связи - физическое или юридическое лицо, получившее лицензию на предоставление услуг связи в порядке, установленном законодательным актом Республики Казахстан о лицензировании;

25) канал связи – комплекс средств телекоммуникаций и среды распространения, обеспечивающий передачу сигнала между средствами телекоммуникаций в полосе частот или со скоростью передачи, характерной для данного канала связи. В зависимости от вида связи каналы подразделяются на телефонные, телеграфные, передачи данных, а по территориальному признаку – на международные, междугородные, зональные и местные;

26) биллинг – программно-аппаратный комплекс, предназначенный для автоматического выполнения операций учета услуг, предоставляемых абонентам, а также их тарификации и выставления счетов для оплаты;

27) соединительная линия – комплекс технических средств, включающих в себя линию связи и части станционного оборудования, обеспечивающая взаимодействие между присоединяющей и присоединяемой сетями телекоммуникаций;

28) местная сеть телекоммуникаций – сеть и средства телекоммуникаций, предназначенные для осуществления электрической связи на территории населенного пункта. Местные сети телекоммуникаций подразделяются на городские и сельские в зависимости от статуса населенного пункта;

29) система повременного учета стоимости местных телефонных соединений (далее - повременный учет местных телефонных соединений) - совокупность технологии методов учета местных телефонных соединений, обеспечивающих расчет суммы платежей за использование услуг местной сети телекоммуникаций;

30) абонентская фиксированная система оплаты услуг телефонных соединений (далее - абонентская система оплаты услуг) - система оплаты услуг, при которой сумма платежей пользователя связи за определенный период времени включает плату за предоставление абонентской линии независимо от ее типа в постоянное пользование абоненту и плату за предоставление местного телефонного соединения в зависимости от его средней продолжительности в расчете на одного абонента;

31) комбинированная система оплаты услуг - система оплаты, при которой сумма платежей пользователя связи за определенный период времени состоит из:

постоянной составляющей - платы за предоставление абонентской линии независимо от ее типа в постоянное пользование абоненту и определенное количество единиц тарификации местных соединений;

повременной составляющей - платы за предоставление телефонного соединения в зависимости от его фактической продолжительности в единицах тарификации;

32) повременная система оплаты услуг - система оплаты услуг, при которой сумма платежей пользователя связи за определенный период времени включает плату за предоставление телефонного соединения в зависимости от его фактической продолжительности в единицах тарификации;

33) сеть телекоммуникаций общего пользования – сеть телекоммуникаций, доступная для пользования физическим и юридическим лицам;

34) единица тарификации – единица измерения времени, количества или объема информации, за которые взимается плата для соответствующего вида услуги связи, являющаяся обязательной для операторов связи и владельцев сетей всех категорий, входящих в единую сеть телекоммуникаций Республики Казахстан;

35) сеть телекоммуникаций - совокупность средств телекоммуникаций и линий связи, обеспечивающих передачу сообщений телекоммуникаций, состоящая из коммутационного оборудования (станций, подстанций, концентраторов), линейно-кабельных сооружений (абонентских, соединительных линий и каналов), систем передачи и абонентских устройств;

36) владелец сети телекоммуникаций – физическое или юридическое лицо, которому принадлежит часть сети телекоммуникаций общего пользования и (или) соответствующая категория единой сети телекоммуникаций;

37) средства телекоммуникаций (средства связи) - технические устройства, оборудование, системы и программные средства, позволяющие формировать, передавать, принимать, хранить, обрабатывать, коммутировать электромагнитные или оптические сигналы или управлять ими;

38) сообщения телекоммуникаций – информация, передаваемая с помощью средств телекоммуникаций;

39) трафик - потоки вызовов, сообщений и сигналов, создающих нагрузку на средства связи;

40) прямой провод – физическая линия, являющаяся частью местной сети телекоммуникаций, обеспечивающая прямую связь между средствами телекоммуникаций;

41) физическая линия – металлические провода или оптические волокна, образующие направляющую среду для передачи сообщений телекоммуникаций;

42) электрическая связь (телекоммуникация) - передача или прием знаков, сигналов, голосовой информации, письменного текста, изображений, звуков по проводной, радио -, оптической и другим электромагнитным системам.

Сноска. Пункт 3 с изменениями, внесенными приказами Председателя Агентства РК по информатизации и связи от 10.02.2009 N 60 (порядок введения в действие см. п. 4); от 02.11.2009 № 437 (порядок введения в действие см. п. 4).

4. Исключен приказом Председателя Агентства РК по информатизации и связи от 02.11.2009 № 437 (порядок введения в действие см. п. 4).

5. Исключен приказом Председателя Агентства РК по информатизации и связи от 02.11.2009 № 437 (порядок введения в действие см. п. 4).

6. Во время чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера государственные органы имеют право приоритетного использования, а также приостановления деятельности любых сетей и средств связи в соответствии с законодательством Республики Казахстан, за исключением правительственной с в я з и .

7. Взаимоотношения операторов связи с абонентами, пользователями, возникающие при оказании услуг на территории Республики Казахстан, осуществляются на языке, определяемом законодательством Республики К а з а х с т а н .

8. Операторы связи обеспечивают тайну переписки, телефонных переговоров, почтовых отправлений, телеграфных и иных сообщений, передаваемых по сетям телекоммуникаций , а также непосредственной информации о них , за исключением случаев ограничения этого права в случаях и порядке, установленных законами Республики Казахстан.

Сноска. Пункт 8 с изменениями, внесенными приказом Председателя Агентства РК по информатизации и связи от 10.02.2009 N 60 (порядок введения в действие см. п. 4) .

9. Исключен приказом Председателя Агентства РК по информатизации и связи от 02.11.2009 № 437 (порядок введения в действие см. п. 4).

9-1. Услуги телефонной связи оказываются на основании договора между оператором связи и абонентом (далее - договор).

Сноска. Правила дополнены пунктом 9-1 в соответствии с приказом Председателя Агентства РК по информатизации и связи от 02.11.2009 № 437 (порядок введения в действие см. п. 4).

2. Порядок оказания услуг телефонной связи

Сноска. Глава 2 в редакции приказа Председателя Агентства РК по информатизации и связи от 02.11.2009 № 437 (порядок введения в действие см. п .4).

10. Услугами телефонной связи являются:

- 1) услуги местной телефонной связи;
- 2) услуги внутрizonовой и междугородной телефонной связи;
- 3) услуги международной телефонной связи.

Услуги телефонной связи обеспечивают предоставление возможности осуществления местных, междугородных и международных телефонных соединений с терминала и с таксофона, а также соединений с сетями телекоммуникаций других операторов связи автоматическим способом или заказной системой обслуживания.

10-1. Услуги телефонной связи оказываются на равных условиях всем категориям абонентов и пользователей.

10 - 2 . Не допускается:

- 1) навязывание оператором связи абоненту иных платных услуг при оказании ему услуг телефонной связи;
- 2) ограничение оператором связи прав абонента при оказании ему услуг телефонной связи в случае неисполнения им условий получения иной услуги.

10 - 3 . А б о н е н т :

- 1) если он является физическим лицом, выбирает абонентскую, повременную или комбинированную систему оплаты услуг;
- 2) пользуется услугами телефонной связи в необходимом ему объеме в пределах допустимых нагрузок;
- 3) требует письменно перерасчета платы за услуги телефонной связи, уплаченной в период отсутствия связи не по вине абонента, при авариях на телефонных сетях, за оказание без согласия абонента иных платных услуг;
- 4) пользуется бесплатно телефонной связью для вызовов экстренных оперативных служб согласно перечню, утвержденному постановлением Правительства Республики Казахстан от 24 сентября 2004 года № 929;
- 5) расторгает договор в одностороннем порядке, известив об этом оператора связи письменно за тридцать дней до даты расторжения договора;
- 6) отказывается письменно от внесения его номера в списки абонентов справочно-информационной службы;
- 7) использует в пределах допустимых технических нагрузок терминал, разрешенный к эксплуатации на местной сети телекоммуникаций;
- 8) своевременно и в полном объеме производит оплату оказанных ему услуг телефонной связи;
- 9) сообщает немедленно оператору связи о неисправностях на сетях

т е л е ф о н н о й с в я з и ;

10) обеспечивает доступ представителям оператора связи в помещения и на территории, где расположены терминалы и средства связи, для их осмотра, ремонта и технического обслуживания;

11) сообщает оператору связи в месячный срок о своем выбытии, о продаже телефонизированных помещений, об изменении фамилии, об изменении адреса;

12) содержит абонентскую линию и терминал в своем помещении в исправном состоянии.

10 - 4 . О п е р а т о р с в я з и :

1) своевременно и в полном объеме получает оплату за оказанные услуги т е л е ф о н н о й с в я з и ;

2) прекращает или ограничивает оказание услуг телефонной связи при нарушении абонентом, пользователем условий договора, настоящих Правил, а также при аварийной ситуации либо при угрозе жизни и безопасности граждан;

3) приостанавливает доступ абонента к услугам телефонной связи при неоплате абонентом услуг телефонной связи в оговоренные сроки;

4) производит в одностороннем порядке перерасчет стоимости услуг телефонной связи в случае приобретения или утраты льгот по оплате услуг т е л е ф о н н о й с в я з и ;

5) в течение десяти календарных дней после оплаты абонентом стоимости подключения к телефонной сети с присвоением номера абонентского терминала начинает оказывать услуги телефонной связи;

6) ведет учет и контроль количества и качества оказываемых услуг телефонной связи, принимает меры по предупреждению и устранению н а р у ш е н и й ;

7) проводит техническое обслуживание и поверку приборов учета;

8) принимает в течение трех календарных дней со дня подачи абонентом заявления об ухудшении качества услуг телефонной связи необходимые меры по восстановлению качества и производит перерасчет абонентской платы;

9) предъявляет счет на оплату оказанных услуг телефонной связи;

10) оказывает услуги телефонной связи согласно государственным стандартам и техническим нормам в отрасли связи;

11) устраняет по заявлению абонента стационарные и линейные повреждения;

12) выставляет счета за оказанные услуги телефонной связи один раз в месяц;

13) производит перерасчет абонентской платы за период фактического бездействия терминала не по вине абонента;

14) рассматривает жалобы абонента в течение 10 календарных дней;

15) информирует абонента об авариях на телефонных сетях и о предполагаемых сроках устранения этих аварий;

16) письменно извещает абонента за десять дней о замене абонентского номера и (или) об отключении терминала с указанием причин;

17) извещает абонентов об изменении тарифов на услуги телефонной связи не позднее, чем за пятнадцать дней до введения их в действие;

18) подключает бесплатно абонентские терминалы, отключенные за несвоевременную оплату услуг телефонной связи, в течение двадцати четырех часов с момента погашения задолженности;

19) возобновляет бесплатно доступ к услугам телефонной связи, отключенным за несвоевременную оплату, в течение двадцати четырех часов с момента погашения задолженности;

20) представляет по требованию абонента информацию, связанную с оказанием ему услуг телефонной связи.

11. Вызов экстренной медицинской (103), правоохранительной (102), противопожарной (101), аварийной (104), спасения (051), справочной (118) служб посредством набора номеров единых на всей территории Республики Казахстан для пользователей является бесплатным. Отключение и (или) ограничение связи с указанными номерами не допускается.

2-1. Особенности оказания услуг междугородной и/или международной телефонной связи при выборе оператора междугородной и/или международной телефонной связи

Сноска. Правила дополнены главой 2-1 в соответствии с приказом Председателя Агентства РК по информатизации и связи от 10.02.2009 N 60 (порядок введения в действие см. п. 4).

11-1. Операторы связи обеспечивают на своих сетях каждому пользователю услугами связи техническую возможность свободного выбора оператора междугородной и/или международной телефонной связи.

Сноска. Пункт 11-1 с изменениями, внесенными приказом Председателя Агентства РК по информатизации и связи от 02.11.2009 № 437 (порядок введения в действие см. п. 4).

11-2. Свободный выбор оператора междугородной и/или международной телефонной связи организуется путем:

- 1) предварительного выбора;
- 2) выбора оператора при каждом вызове.

3. Особенности оказания услуг междугородной телефонной связи при заказной системе обслуживания

12. При приеме заказа на междугородное телефонное соединение при заказной системе обслуживания вызывающему лицу сообщается срок исполнения заказа.

Заказ может быть аннулирован по желанию вызывающего лица или по истечении срока исполнения заказа.

Срок действия не выполненных и не аннулированных заказов заканчивается через 24 часа с момента принятия заказа.

13. Время, в течение которого оказывается междугородное телефонное соединение при заказной системе обслуживания, определяется оператором связи самостоятельно, но не более 2-х часов с момента приема заказа или времени, назначенного вызывающим лицом. По истечении указанного времени с согласия вызывающего лица невыполненный заказ переносится на другое время или аннулируется.

По требованию вызывающего лица междугородное телефонное соединение может предоставляться в течение 30 минут (срочный заказ) с момента приема заказа.

14. При ограниченной технической возможности предоставления абоненту, пользователю услуг междугородной телефонной связи оператор связи регулирует прием заказов на телефонное соединение (по количеству заказов и продолжительности соединений), а при полном отсутствии связи - отказывает в приеме заказов.

О введении ограничений на услуги междугородной телефонной связи абонент, пользователь извещается перед приемом заказа или перед предоставлением телефонного соединения при заказной системе обслуживания.

В случае возникновения длительных ограничений в пользовании телефонной связью оператор связи принимает меры по информированию об этом абонентов, пользователей с использованием средств массовой информации, справочных служб, объявлений в пунктах коллективного пользования услугами связи и другими способами.

4. Особенности оказания услуг международной телефонной связи при заказной системе обслуживания

15. При заказе международного телефонного соединения с помощью заказной системы обслуживания оператором связи могут предоставляться следующие услуги:

- 1) конференц-связь - телефонное соединение трех или более терминалов;
- 2) передача факсимильных сообщений - передача документов и иной графической информации телефаксами, подключенными к телефонной сети;

3) соединение за счет вызываемого абонента - телефонное соединение, при заказе которого вызывающее лицо указывает, что оплата этого соединения должна производиться вызываемым абонентом;

4) запрос справки - предоставление сведений об абонентском номере вызываемого лица, фамилия и адрес (или другие данные, необходимые для его идентификации) которого известны;

5) персональное соединение - телефонное соединение между вызывающим лицом и определенным вызываемым лицом. Вызываемое лицо может быть указано по фамилии, должности, номеру добавочного телефона, адресу (заказ с уведомлением) или по другим признакам;

6) прямое соединение со страной (заказная система обслуживания с другим государством) - услуга телефонной связи, позволяющая абоненту, находящемуся на территории другого государства, путем набора специального номера соединиться с помощью заказной системы обслуживания страны своего проживания для заказа телефонного соединения с абонентом данной страны с оплатой за счет вызываемого абонента или по кредитной карте.

16. При персональном соединении вызывающее лицо уведомляется о переводе абонентского номера вызываемого лица на службу отсутствующих абонентов или о подключении терминала, заменяющего абонента в его отсутствие. Если вызывающее лицо согласно на установление телефонного соединения со службой отсутствующих абонентов или с терминалом, заменяющим абонента, то плата за телефонное соединение взимается как за соединение с вызываемым лицом в зависимости от продолжительности соединения. Если вызывающее лицо не дает согласия на установление данного соединения, то плата с него не взимается.

17. Время, в течение которого предоставляется международное телефонное соединение при заказной системе обслуживания, определяется оператором связи самостоятельно, но не должно превышать двух часов.

18. Срок действия заказа на международное телефонное соединение с определенным абонентским номером и конференц-связи действителен до 8:00 часов утра по местному времени (при условии, что этот заказ не аннулирован вызывающим абонентом или от него не отказался вызываемый абонент).

19. Информирование абонентов, пользователей о времени предоставления услуг международной телефонной связи производится по местному времени.

5. Оказание услуг телефонной связи в пунктах коллективного пользования оператора связи и с использованием таксофонов

Сноска. Заголовок главы 5 с изменениями, внесенными приказом Председателя Агентства РК по информатизации и связи от 02.11.2009 № 437 (порядок введения в действие см. п. 4).

20. Заказ на оказание услуг телефонной связи в пункте коллективного пользования оператора (переговорном пункте) оформляется путем заполнения бланка заказа со слов и в присутствии пользователя. При этом пользователю выдается квитанция или иной документ, подтверждающий прием заказа на оказание услуг телефонной связи, который содержит:

- 1) наименование оператора связи. Если оператором связи является индивидуальный предприниматель - указываются его фамилия, имя, отчество и сведения о государственной регистрации;
- 2) фамилию, имя, отчество пользователя;
- 3) наименование услуги телефонной связи;
- 4) стоимость услуги телефонной связи;
- 5) другие данные по усмотрению оператора связи.

21. Обязательство по оказанию услуг телефонной связи с использованием таксофонов оператор связи принимает с момента совершения пользователем действий, необходимых для оказания ему услуг телефонной связи, приобретения жетона или пластиковой карты, использования иного платежного средства для оплаты услуг телефонной связи.

Оператор связи доводит до сведения пользователя информацию о своем наименовании, месте нахождения, режиме работы, а также о действиях, которые необходимо совершить пользователю для получения услуг телефонной связи. Данная информация размещается возле таксофона или предоставляется пользователю иным доступным способом.

Сноска. Пункт 21 с изменениями, внесенными приказом Председателя Агентства РК по информатизации и связи от 02.11.2009 № 437 (порядок введения в действие см. п. 4).

6. Учет продолжительности и определение стоимости телефонных соединений

22. Если при оказании услуг междугородной телефонной связи по заказной системе обслуживания выясняется, что линия вызываемого лица подключена к терминалу, заменяющему абонента в его отсутствие, то оператор связи информирует об этом абонента. В случае согласия абонента плата за телефонное соединение определяется исходя из продолжительности телефонного соединения по числу полных единиц тарификации, умноженных на тариф. Если абонент не согласен на такое соединение, то оплата за организацию установления

соединения не взимается.

Сноска. Пункт 22 в редакции приказа Председателя Агентства РК по информатизации и связи от 10.02.2009 N 60 (порядок введения в действие см. п.4)

22-1. Если при оказании услуг телефонной связи выясняется, что линия вызываемого лица подключена к оборудованию по предоставлению интеллектуальных услуг либо справочной системе, то оператор связи информирует абонента о стоимости такого соединения. В случае согласия абонента на телефонное соединение плата за телефонное соединение определяется исходя из продолжительности телефонного соединения по числу полных единиц тарификации, умноженных на тариф. Если абонент не согласен на такое соединение, то оплата за организацию установления соединения не взимается.

Сноска. Глава 6 дополнена пунктом 22-1 в соответствии с приказом Председателя Агентства РК по информатизации и связи от 10.02.2009 N 60 (порядок введения в действие см. п.4).

23. При междугородном или международном телефонном соединении с услугой "вызов определенного абонентского номера" или "персональное соединение" отсчет продолжительности соединения определяется с момента ответа вызываемого лица или с момента ответа лица, заменяющего его, или терминала, при согласии пользователя вести с ним обмен информацией.

24. За международные телефонные соединения в случаях, предусмотренных пунктом 6 Правил, при заказной системе обслуживания взимается обычный тариф.

25. Продолжительность услуги "конференц-связь" отсчитывается после соединения всех вызываемых лиц с вызывающим лицом, а заканчивается с момента сигнала отбоя вызываемого лица.

26. При оказании местных (после ввода системы повременного учета продолжительности местных соединений), автоматических междугородных и международных телефонных соединений время, подлежащее оплате, определяется с момента ответа вызываемого абонента или терминала, заменяющего абонента в его отсутствие до момента отбоя вызываемого или вызываемого абонента или терминала, заменяющего абонента в его отсутствие.

Учет продолжительности состоявшихся местных, междугородных и международных телефонных соединений ведется в соответствии с единицей тарификации.

К терминалам, сигнал ответа которых приравнивается к ответу абонента, вызываемого абонентского номера, и служит началом отсчета продолжительности телефонного соединения, относятся:

- 1) факсимильный аппарат;
- 2) иные терминалы, заменяющие абонента в его отсутствие и обеспечивающие обмен информацией;
- 3) автоответчик;
- 4) оборудования по предоставлению интеллектуальных услуг.

Сноска. Пункт 26 с изменениями, внесенными приказом Председателя Агентства РК по информатизации и связи от 10.02.2009 N 60 (порядок введения в действие см. п. 4).

27. Плата за телефонное соединение определяется исходя из продолжительности телефонного соединения по числу полных единиц тарификации, умноженных на тариф. При этом неполная единица тарификации округляется до полной в большую сторону.

Сноска. Пункт 27 с изменениями, внесенными приказом Председателя Агентства РК по информатизации и связи от 10.02.2009 N 60 (порядок введения в действие см. п. 4).

28. При оказании международных телефонных соединений с помощью заказной системы обслуживания плата за телефонное соединение определяется исходя из продолжительности телефонного соединения по числу полных единиц тарификации, умноженных на тариф.

Сноска. Пункт 28 с изменениями, внесенными приказом Председателя Агентства РК по информатизации и связи от 10.02.2009 N 60 (порядок введения в действие см. п. 4).

29. За междугородное или международное телефонное соединение, предоставленное с помощью заказной системы обслуживания, плата не взимается, если оно не состоялось по вине оператора связи.

Изменения в заказах до момента установления телефонного соединения оплате не подлежат.

30. При отказе вызывающего лица от ранее заказанного им междугородного или международного телефонного соединения в момент его предоставления оплата взимается в размере стоимости единицы тарификации по тарифу, по которому сделан заказ на соединение.

Сноска. Пункт 30 с изменениями, внесенными приказом Председателя Агентства РК по информатизации и связи от 10.02.2009 N 60 (порядок введения в действие см. п. 4).

31. Если вызывающее лицо при заказе междугородного или международного телефонного соединения указало неправильный абонентский номер вызываемого терминала, то оно оплачивает продолжительность установленного соединения по тарифам, действующим для данного заказа.

32. Международные телефонные соединения, исходящие с территории

Республики Казахстан, оплачиваются в Республике Казахстан, за исключением услуг международной телефонной связи с оплатой за счет вызываемого лица.

33. Основанием для формирования счета абоненту за услуги местной (при повременной системе оплаты услуг), междугородной или международной телефонной связи, предоставленных с использованием автоматической системы обслуживания, являются данные аппаратуры учета продолжительности телефонных соединений оператора связи.

Сноска. Пункт 33 с изменениями, внесенными приказом Председателя Агентства РК по информатизации и связи от 10.02.2009 N 60 (порядок введения в действие см. п. 4).

7. Порядок заключения и расторжения договора

Сноска. Заголовок главы 7 в редакции приказа Председателя Агентства РК по информатизации и связи от 02.11.2009 № 437 (порядок введения в действие см. п. 4).

34. Для заключения договора физическое или юридическое лицо подает оператору связи письменное заявление.

Сноска. Пункт 34 с изменениями, внесенными приказом Председателя Агентства РК по информатизации и связи от 02.11.2009 № 437 (порядок введения в действие см. п. 4).

34-1. Договор включает в себя:

- 1) дату и место заключения договора;
- 2) наименование оператора связи;
- 3) реквизиты расчетного счета оператора связи;
- 4) реквизиты выданной оператору связи лицензии;
- 5) сведения об абоненте: для физических лиц - телефонные номера, почтовый адрес, индивидуальный идентификационный номер; для юридических лиц - бизнес-идентификационный номер, данные свидетельства о постановке на учет по налогу на добавленную стоимость;
- 6) назначенный абоненту абонентский номер;
- 7) оказываемые услуги телефонной связи;
- 8) форму и порядок расчетов за оказанные услуги телефонной связи;
- 9) права, обязанности и ответственность сторон.

Сноска. Правила дополнены пунктом 34-1 в соответствии с приказом Председателя Агентства РК по информатизации и связи от 02.11.2009 № 437 (порядок введения в действие см. п. 4).

34-2. Договор считается расторгнутым в случае одностороннего отказа абонента от договора. Заявление оператору связи о расторжении договора

подается абонентом в письменной форме.

Сноска. Правила дополнены пунктом 34-2 в соответствии с приказом Председателя Агентства РК по информатизации и связи от 02.11.2009 № 437 (порядок введения в действие см. п. 4).

35. Заявление о заключении договора может подать:

1) любое дееспособное физическое лицо, зарегистрированное в установленном порядке по месту жительства, или являющееся собственником жилого помещения или арендующее жилое помещение;

2) юридическое лицо, его филиал или представительство, зарегистрированное в установленном законодательством Республики Казахстан порядке, по месту его нахождения.

Заявление подается оператору связи, имеющему лицензию, на соответствующей территории.

Оператор связи не может отказать физическому или юридическому лицу в приеме заявления.

Сноска. Пункт 35 с изменениями, внесенными приказом Председателя Агентства РК по информатизации и связи от 02.11.2009 № 437 (порядок введения в действие см. п. 4).

36. Заявление заполняется и регистрируется оператором связи в установленном порядке при наличии следующих документов:

1) для физического лица - документа, подтверждающего его регистрацию по указанному адресу или документа о приобретении жилого помещения в частную собственность, наем или поднаем, а также документа, удостоверяющего личность заявителя;

2) для юридических лиц - документа, подтверждающего его регистрацию по указанному адресу или документа о приобретении жилого помещения в частную собственность, наем или поднаем и свидетельства о государственной регистрации или перерегистрации (свидетельства об учетной регистрации филиала или представительства).

Сноска. Пункт 36 с изменениями, внесенными приказом Председателя Агентства РК по информатизации и связи от 02.11.2009 № 437 (порядок введения в действие см. п. 4).

37. Заявление о заключении договора с включением терминала коллективного пользования может подать физическое лицо с заверенным в установленном порядке письменным соглашением лиц, проживающих в этой квартире, по одному от каждой семьи, и зарегистрированным в установленном порядке на данной жилой площади.

Сноска. Пункт 37 с изменениями, внесенными приказом Председателя Агентства РК по информатизации и связи от 02.11.2009 № 437 (порядок введения

38. Лица, зарегистрированные в установленном порядке по новому адресу на момент подачи заявления или имеющие право собственности на данное жилое помещение наряду с прежним заявителем могут переоформить заявление о заключении договора на оказание услуг телефонной связи по новому адресу или на новое лицо по прежнему адресу.

Лица, зарегистрированные на жилой площади или ставшие ее собственниками позднее срока подачи заявления о заключении договора на оказание услуг телефонной связи, могут переоформить заявление на себя по дате регистрации по данному адресу.

Переоформление заявления о заключении указанного договора на новое лицо осуществляется с согласия прежнего заявителя, за исключением подтвержденных документально случаев, связанных с его выбытием или смертью.

39. Члены семьи заявителя, которые на момент подачи заявления о заключении договора на оказание услуг телефонной связи были несовершеннолетними, в случае выбытия или смерти заявителя могут переоформить это заявление на себя с момента наступления полной дееспособности в соответствии с гражданским законодательством Республики Казахстан .

До достижения совершеннолетия переоформить заявление от их имени могут родители, а также опекуны или усыновители, назначенные в установленном законодательством Республики Казахстан порядке.

40. При переезде заявителя в пределах зоны действия одной и той же местной сети телекоммуникаций того же оператора связи очередность по его новому адресу учитывается по дате регистрации оператором связи первичного заявления о заключении договора на оказание услуг телефонной связи, если по прежнему адресу оно не было удовлетворено.

41. Договор на оказание услуг телефонной связи заключается в порядке очередности подачи заявлений, при наличии технической возможности.

42. Оператор связи заключает договор об оказании услуг телефонной связи с подавшим заявление физическим или юридическим лицом, кроме тех случаев, когда техническая возможность для оказания заявителю этих услуг отсутствует.

В случае отказа оператора связи от заключения договора об оказании услуг телефонной связи по необоснованным причинам, заявитель может обратиться в суд с требованием о понуждении заключить договор.

43. Договор на оказание услуг телефонной связи оформляется в двух экземплярах и подписывается оператором связи и абонентом. Подпись представителя оператора, уполномоченного на подписание договора, должна быть заверена печатью оператора связи.

Заявитель, выступающий стороной по договору на оказание услуг телефонной связи, приобретает статус абонента с момента подписания договора.

Абонентский номер, выделенный абоненту при заключении договора на оказание услуг телефонной связи, может не вноситься в базу данных справочной службы оператора связи при условии наличия письменного заявления абонента.

Сноска. Пункт 43 с изменениями, внесенными приказом Председателя Агентства РК по информатизации и связи от 10.02.2009 N 60 (порядок введения в действие см. п. 4).

43-1. В договоре указывается предварительный выбор оператора междугородной и/или международной телефонной связи.

Сноска. Глава 7 дополнена пунктом 43-1 в соответствии с приказом Председателя Агентства РК по информатизации и связи от 10.02.2009 N 60 (порядок введения в действие см. п.4).

44. Договор между абонентом и оператором связи на оказание услуг телефонной связи является бессрочным, если иное не установлено договором.

45. Отсутствие технической возможности для заключения договора на оказание услуг телефонной связи с физическим или юридическим лицом не является препятствием для заключения договора с другими физическими или юридическими лицами, подавшими заявление позднее и проживающими в других домах и подъездах, где имеется техническая возможность, если иное не предусмотрено законодательством Республики Казахстан.

46. В случае, если отсутствие свободных абонентских линий в телефонных кабелях связи препятствует заключению договора на оказание услуг телефонной связи, строительные работы по прокладке дополнительных линий связи могут проводиться за счет средств заявителя (при его согласии), в том числе путем заключения договора подряда со специализированным подрядчиком.

После выполнения этих работ, в том числе по договору подряда, и проверки на соответствие выполненных работ утвержденным техническим нормам оператор связи заключает с заявителем договор на оказание услуг телефонной с в я з и .

47. Переключение терминала, работающего по отдельной абонентской линии, на работу по спаренной схеме, допускается только в исключительных случаях с письменного согласия абонента путем внесения соответствующих изменений в договор на оказание услуг телефонной связи. При переключении терминалов на работу по спаренной схеме производится замена абонентских номеров.

Терминалы коллективного пользования на работу по спаренной схеме не п е р е к л ю ч а ю т с я .

48. Телефонные аппараты, работающие по спаренной схеме, устанавливаются в пределах допустимой протяженности воздушной абонентской линии.

49. Договором на оказание услуг телефонной связи может быть предусмотрено выделение нескольких телефонных номеров и абонентских линий по одному или нескольким адресам.

Количество абонентских номеров и абонентских линий, выделяемых абоненту, определяется исходя из технической возможности оператора связи.

Выделение последующих абонентских номеров и линий производится на основании отдельного заявления в рамках заключенного договора на оказание услуг телефонной связи.

50. При отказе заявителя заключить договор на оказание услуг телефонной связи с учетом включения терминала по спаренной схеме или выполнить необходимые строительные работы, в том числе по договору подряда, договор на оказание услуг телефонной связи заключается в установленном порядке при появлении технической возможности.

51. Заявителю, являющимся жильцом квартиры, в которой проживает несколько семей, может быть установлен терминал индивидуального пользования при условии заключения между заявителем и оператором связи отдельного договора на оказание услуг телефонной связи.

52. При смене адреса абонента в зоне действия оператора связи (в пределах этой же местной сети телекоммуникаций), по его заявлению и при наличии технической возможности договор на оказание услуг телефонной связи переоформляется с использованием ранее выделенного абонентского номера (номеров) или предоставляется новый номер (номера). При отсутствии технической возможности для исполнения указанного договора по новому адресу абонент ставится на очередь по установке телефона.

53. При смене адреса абонента и попадании его в зону действия другого оператора связи или другой местной сети телекоммуникаций договор на оказание услуг телефонной связи расторгается.

Договор по новому адресу заключается с другим оператором связи в установленном порядке в соответствии с Правилами.

54. Право на переоформление договора на оказание услуг телефонной связи в случае выбытия абонента, не претендующего на сохранение в силе договора, имеет лицо, зарегистрированное в установленном порядке по адресу абонента или имеющее право собственности на это помещение.

55. В случае перехода права собственности на телефонизированное помещение к наследнику умершего абонента договор на оказание услуг телефонной связи переоформляется на нового собственника.

56. При переходе права собственности на телефонизированное жилое помещение к лицам, не зарегистрированным в установленном порядке на данной жилой площади или не являющимся собственниками этой жилой площади

наравне с абонентом, договор на оказание услуг телефонной связи с абонентом - бывшим собственником жилого помещения расторгается, а с новым собственником заключается в установленном порядке.

57. В случае сдачи в наем (поднаем) телефонизированного помещения на основании заявления абонента действие договора на оказание услуг телефонной связи может быть приостановлено на срок найма (поднайма).

В этом случае с нанимателем (поднанимателем) телефонизированного помещения (по его заявлению) может быть заключен договор на предоставление услуг телефонной связи на срок найма (поднайма) на условиях предварительной оплаты данных услуг.

58. Юридические лица, образованные на базе структурных подразделений в результате реорганизации, являющиеся правопреемниками и сохранившие свой прежний адрес (свои телефонизированные помещения), могут переоформить договор на оказание услуг телефонной связи с использованием ранее выделенного абонентского номера (номеров) или предоставляется новый номер (номера).

59. Замена абонентских номеров по инициативе оператора связи в связи с вводом в эксплуатацию новых автоматических телефонных станций и реконструкцией местных телефонных сетей производится бесплатно с предварительным уведомлением пользователей.

При массовых изменениях абонентских номеров оператор связи заблаговременно оповещает об этом пользователей через средства массовой информации.

60. Заключение договора на подключение мини АТС по абонентским линиям с числом абонентов, имеющих право выхода на сеть телекоммуникаций общего пользования, более 128 номеров регулируется Правилами присоединения сетей телекоммуникаций к сети телекоммуникаций общего пользования и регулирования пропуск трафика по сети телекоммуникаций общего пользования Республики Казахстан, утвержденными приказом Председателя Агентства Республики Казахстан по информатизации и связи от 12 июля 2004 года № 145-п (зарегистрированные в Реестре государственной регистрации нормативных правовых актов за № 3041).

61. В соответствии с пунктом 2 статьи 40 Закона, при нарушении пользователем услугами телефонной связи условий договора, правил эксплуатации оборудования, использовании на сети телекоммуникаций несертифицированного оборудования, а также при несвоевременной оплате услуг телефонной связи оператор связи вправе по истечении десяти дней после письменного уведомления приостановить доступ пользователя к сети телефонной связи до устранения недостатков, за исключением случаев,

предусмотренных пунктом 3 статьи 15 Закона, с возмещением пользователем услугами телефонной связи потерь доходов оператора связи и вреда, причиненного оператору связи из-за повреждения или простоя оборудования, в соответствии с законодательством Республики Казахстан

В соответствии с пунктом 6 статьи 23 Закона операторы связи не вправе отключать каналы связи и (или) приостанавливать оказание услуг правительственной связи, услуг связи органам военного управления, национальной безопасности и внутренних дел Республики Казахстан иначе как по решению суда.

В соответствии с пунктом 7 статьи 23 Закона операторы связи обязаны предусмотреть на действующих и вновь строящихся сооружениях и узлах связи площади, необходимые для размещения технических средств, а также резервные емкости в линейно-кабельных сооружениях и гарантированное электропитание, используемые в интересах сетей телекоммуникаций специального назначения и правительственной связи.

При этом уведомлением о приостановлении доступа пользователя к сети телефонной связи является выставленный счет-извещение о наличии имеющейся у абонента задолженности за представленные услуги связи, содержащий соответствующее предупреждение.

В течение десяти календарных дней с момента приостановления доступа Абонента к сети телекоммуникаций оператор связи направляет Абоненту уведомление о предстоящем расторжении договора и по истечении 30 календарных дней с момента уведомления – в одностороннем порядке отказаться от исполнения договора.

В соответствии с пунктом 1 статьи 15 Закона операторы связи устанавливают на сетях связи необходимые технические средства, обеспечивают соответствие своего оборудования установленным требованиям, а также осуществляют сбор и хранение в течение двух лет служебной информации об абонентах.

Сноска. Пункт 61 с изменениями, внесенными приказами Председателя Агентства РК по информатизации и связи от 10.02.2009 N 60 (порядок введения в действие см. п. 4); от 02.11.2009 № 437 (порядок введения в действие см. п. 4).

8. Расчеты за услуги телефонной связи

Сноска. Заголовок главы 8 с изменениями, внесенными приказом Председателя Агентства РК по информатизации и связи от 02.11.2009 № 437 (порядок введения в действие см. п. 4).

62. Формы и порядок оплаты за услуги телефонной связи указываются в договоре. Стоимость услуг устанавливаются одинаковыми для абонентов одной

категории. Расчеты производятся в единицах тарификации.

Расчеты с абонентом за услуги телефонной связи ведет предоставивший их оператор связи или лицо, уполномоченное им на основании договора.

Сноска. Пункт 62 в редакции приказа Председателя Агентства РК по информатизации и связи от 02.11.2009 № 437 (порядок введения в действие см. п. 4).

63. Платежи за услуги телефонной связи осуществляются в соответствии с действующим законодательством Республики Казахстан.

64. В соответствии с пунктом 6 статьи 36 Закона, при повременном учете стоимости местных телефонных соединений абоненту бесплатно предъявляется счет, который содержит:

- 1) реквизиты оператора связи;
- 2) реквизиты абонента;
- 3) номер лицевого счета абонента;
- 4) расчетный период;
- 5) сумму, предъявляемую к оплате в разрезе оказываемых услуг телефонной связи;
- 6) итоговую сумму к оплате;
- 7) дату выставления счета и срок оплаты счета;
- 8) телефон для справок.

Сноска. Пункт 64 с изменениями, внесенными приказом Председателя Агентства РК по информатизации и связи от 02.11.2009 № 437 (порядок введения в действие см. п. 4).

65. Расчеты за услуги телефонной связи, оказанные с использованием таксофонов, осуществляются с помощью приобретаемых у операторов связи жетонов, телефонных пластиковых карточек или иных средств оплаты.

66. При простоях связи произошедших по вине оператора связи, перерасчет абонентской платы производится с момента фактического простоя связи до момента полного восстановления работы терминала.

Сноска. Глава 8 дополнена пунктом 66 в соответствии с приказом Председателя Агентства РК по информатизации и связи от 10.02.2009 N 60 (порядок введения в действие см. п. 4); с изменениями, внесенными приказом Председателя Агентства РК по информатизации и связи от 02.11.2009 № 437 (вводится в действие с 01.01.2010).