

Об утверждении Правил предоставления услуг междугородной и международной телефонной связи

Постановление · № 934 · от 22.09.1993 · Совет Министров - Правительство Российской Федерации · Утратил силу

СОВЕТ МИНИСТРОВ - ПРАВИТЕЛЬСТВО
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 22 сентября 1993 г. N 934

г. Москва

Об утверждении Правил предоставления услуг
междугородной и международной телефонной связи

В соответствии с Законом Российской Федерации "О защите прав потребителей" (Ведомости Съезда народных депутатов Российской Федерации и Верховного Совета Российской Федерации, 1992, N 15, ст. 766) Совет Министров - Правительство Российской Федерации постановляет:

Утвердить прилагаемые Правила предоставления услуг междугородной и международной телефонной связи.

Председатель Совета Министров -
Правительства Российской Федерации В. Черномырдин

УТВЕРЖДЕНЫ

постановлением Совета Министров -
Правительства Российской Федерации
от 22 сентября 1993 г.

N 934

П Р А В И Л А

предоставления услуг междугородной и международной
телефонной связи

I. Общие положения

1. Правила предоставления услуг междугородной и международной телефонной связи (далее именуются - Правила) разработаны в соответствии с законодательством Российской Федерации и определяют порядок и условия предоставления услуг междугородной и международной телефонной связи хозяйствующими субъектами любой формы собственности и ведомственной подчиненности и являются обязательными для исполнения этими субъектами.

Настоящие Правила не распространяются на предоставление услуг в выделенных сетях связи Министерства обороны Российской Федерации, Министерства внутренних дел Российской Федерации, Федерального агентства правительственной связи и информации при Президенте Российской Федерации, а также на сетях связи внутрипроизводственного и технологического назначения.

2. Предоставление клиентам* услуг междугородной и международной телефонной связи производится хозяйствующим субъектом в сфере оказания услуг междугородной или международной телефонной связи** (далее именуется - хозяйствующий субъект) исключительно по специальному разрешению (лицензии), выдаваемому Министерством связи Российской Федерации.

* Учреждения, организации, предприятия любой организационно- правовой формы и их объединения, а также физические лица, использующие, заказывающие и получающие или имеющие намерение использовать, заказать и получить услугу междугородной или международной телефонной связи.

** Предприятия любой формы собственности, их объединения и граждане-предприниматели,

предоставляющие различные виды услуг междугородной и международной телефонной связи в соответствии с их уставными требованиями и на основании специального разрешения (лицензии).

3. Междугородная и международная телефонная связь предоставляется в пользование юридическим и физическим лицам с установлением для них одинаковых условий обслуживания с учетом приоритетов, определенных законодательством Российской Федерации.

4. Абсолютным приоритетом пользуются сообщения, касающиеся безопасности человеческой жизни на море, земле, в воздухе, космическом пространстве, проведения оборонных и правоохранительных мероприятий, а также сообщения о крупных авариях, катастрофах, эпидемиях, эпизоотиях и стихийных бедствиях.

Приоритет в обслуживании предоставляется:

руководителям органов государственной власти и управления Российской Федерации и субъектов Федерации;

дипломатическим и консульским представителям иностранных государств;

представителям международных организаций;

некоторым категориям граждан в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Первоочередное предоставление услуг связи обеспечивается в интересах правительственной связи, обороны, безопасности и охраны правопорядка страны и определяется отдельными документами.

5. Предоставление услуг связи клиентам на территории Российской Федерации осуществляется на русском языке, а в республиках, входящих в состав Российской Федерации, - как на русском языке, так и на государственных языках республик.

Служебные взаимоотношения между хозяйствующими субъектами Российской Федерации и служебное делопроизводство осуществляются на русском языке.

Служебные взаимоотношения между хозяйствующими субъектами при предоставлении услуг международной телефонной связи осуществляются на языке, определенном международными соглашениями.

6. Разговор клиентов при пользовании междугородной и международной телефонной связью может происходить на любом языке.

7. В технологических процессах междугородной телефонной связи применяется единое учетно-отчетное время - московское.

В международной связи учетно-отчетное время определяется международными договорами Российской Федерации.

Информирование клиентов о времени предоставления услуг междугородной и международной телефонной связи производится по местному времени.

8. Хозяйствующие субъекты обязаны соблюдать тайну телефонных переговоров и сообщений, а также всех сведений, к ним относящихся.

Прослушивание телефонных переговоров, получение сведений о них, а также иные ограничения тайны связи допускаются только на основании и в порядке, установленных законодательством Российской Федерации.

9. Услуги междугородной и международной связи, предоставляемые клиентам, должны соответствовать по качеству требованиям стандартов, техническим нормам, условиям договора, а также информации об услугах.

II. Услуги междугородной и международной связи, предоставляемые клиентам

10. Перечень предоставляемых услуг междугородной и международной телефонной связи определяется самим хозяйствующим субъектом в соответствии с выданной ему лицензией на предоставление услуг связи и потребностями клиентов.

11. Хозяйствующий субъект, предоставляющий услуги междугородной и международной телефонной связи, обязан бесплатно информировать клиентов о предоставляемых им услугах, правилах их предоставления и пользования услугами междугородной и международной связи, а

также о тарифах на эти услуги.

12. Клиент вправе использовать предоставленное ему междугородное или международное соединение и канал связи для передачи информации любым способом, допускаемым действующими стандартами, и использовать для этого любой тип абонентского аппарата (терминала), имеющего сертификат соответствия* для применения на сетях связи Российской Федерации.

* Документ, выдаваемый в соответствии с правилами сертификации, указывающий, что обеспечивается необходимая уверенность в том, что должным образом идентифицированная продукция, услуга или процесс соответствует конкретному стандарту или другому нормативному документу.

13. В случае повреждения и перегрузки связи хозяйствующий субъект вправе регулировать порядок обслуживания, устанавливая ограничения в приеме заказов на разговоры, в продолжительности разговора по принятому заказу.

Клиент вправе обжаловать действия хозяйствующего субъекта.

Обязанность доказательства обоснованности введения ограничений возлагается на хозяйствующего субъекта.

О введении ограничений клиент должен быть извещен в момент приема заказа или предоставления разговора.

14. Хозяйствующий субъект, занимающий доминирующее положение на рынке услуг междугородной и международной телефонной связи, обязан предоставлять все необходимые клиентам услуги междугородной и международной связи за исключением случаев, когда хозяйствующий субъект докажет, что предоставление требуемых услуг выходит за рамки его производственных возможностей, возможностей сети связи или за рамки имеющейся у него лицензии на право предоставления услуг связи.

К числу типовых услуг относятся:

- а) междугородный и международный телефонный разговор по автоматической связи или с помощью оператора (телефониста);
- б) междугородная и международная конференц-связь;
- в) комплексное предоставление клиентам услуг связи при проведении социально-политических, культурно-зрелищных и спортивных мероприятий;
- г) комплекс дополнительных услуг, сопровождающих предоставление междугородных и международных телефонных разговоров по заранее сделанному заказу с помощью оператора (телефониста).

15. Предоставление международных телефонных разговоров хозяйствующим субъектом должно осуществляться в соответствии с Инструкцией по международной телефонной службе, введенной Международным консультативным комитетом по телефонии и телеграфии 1 октября 1985 года.

16. Хозяйствующий субъект должен доводить до сведения клиентов свои обязательства по срокам и качеству исполнения услуг.

17. Срок исполнения услуг указывается как продолжительность времени (час, сутки) от назначенного дня и часа начала исполнения услуги, в течение которого хозяйствующий субъект обязуется предоставить услугу.

18. Клиент обязан соблюдать условия договоров предоставления услуг междугородной и международной телефонной связи, своевременно и полностью оплачивать предоставленные услуги.

III. Особенности пользования международной телефонной связью

19. На сети международной телефонной связи установлены следующие категории разговоров:

- а) разговоры о бедствии, к которым относятся разговоры, касающиеся безопасности человеческой жизни на море, земле, в воздухе или космическом пространстве, а также разговоры, вызванные

необходимостью участия службы спасения при тяжелых несчастных случаях, землетрясениях, ураганах, бурях, пожарах, наводнениях, кораблекрушениях и других бедствиях.

К разговорам о бедствии приравниваются разговоры особой срочности Всемирной организации здравоохранения, связанные с эпидемиями;

б) государственные разговоры, к которым относятся разговоры следующих должностных лиц: главы государства;

главы правительства и членов правительства;

главы территории, находящейся под опекой или мандатом Организации Объединенных Наций;

главнокомандующих военными сухопутными, морскими и воздушными силами;

глав дипломатических или консульских представительств и лиц, их замещающих.

Разговоры по государственной категории предоставляются с определенных телефонов;

в) служебные разговоры - к ним относятся разговоры, касающиеся работы международной телефонной службы, включая организацию и техническое обслуживание каналов для других видов электросвязи, осуществляемых при посредстве международной телефонной службы;

г) парольные разговоры;

д) частные разговоры, к которым относятся все разговоры, кроме указанных в подпунктах "а", "б", "в" и "г" настоящего пункта.

20. Международные телефонные разговоры предоставляются в следующей очередности:

а) разговоры о бедствии;

б) служебные разговоры о восстановлении полностью прерванных международных связей;

в) государственные разговоры;

г) служебные разговоры по вопросам организации и технического обслуживания связей;

д) частные разговоры.

21. По международным телефонным связям абонентам предоставляются услуги:

а) разговор от аппарата к аппарату - разговор между вызывающим абонентом и любым абонентом, отвечающим по вызываемому телефону;

б) персональный разговор - разговор между вызывающим абонентом и определенным вызываемым лицом. Вызываемое лицо может быть указано по фамилии, должности, номеру добавочного телефона, адресу (заказ с уведомлением), знанию того или иного языка или по другим признакам. Если в заказе указаны номер добавочного телефона и фамилия, то плата взимается как за одну услугу;

в) разговор за счет вызываемого лица. Такие разговоры допускаются только с абонентами ряда стран по специальным соглашениям с соответствующими администрациями связи. Заказ на разговор за счет вызываемого лица принимается независимо от того, является вызываемый телефон квартирным или нет.

Плата за услугу взимается только с вызываемого лица;

г) разговор по кредитной карточке - разговор, при заказе которого вызывающий абонент должен указать номер кредитной карточки и свою фамилию. Разговор по кредитной карточке предоставляется без взимания платы с вызывающего абонента.

Разговоры по кредитным карточкам допускаются только при наличии договоренности между заинтересованными администрациями связи;

д) разговор со справкой о номере телефона.

22. Срок действия заказа на разговор истекает в 8 часов по местному времени следующего дня для разговора от аппарата к аппарату, если абонент до этого времени не аннулирует своего заказа, а для заказа на персональный разговор - в 8 часов утра второго дня, не считая дня поступления заказа.

23. Для международных телефонных разговоров установлены два вида тарифов - обыкновенный и срочный.

Разговоры по срочному тарифу оплачиваются в двухкратном размере обыкновенного.

24. За разговоры о бедствии взимается плата по обыкновенному тарифу. Разговор по паролю предоставляется по срочному тарифу.

25. За разговор по государственной категории взимается плата по обыкновенному или срочному тарифу в зависимости от того, по какому тарифу заказывается разговор.

26. Международные телефонные разговоры предоставляются в кредит, в счет аванса и за наличный расчет.

27. Плата не взимается, если разговор не состоялся по вине телефонной службы или если внесены изменения в заказ до установления междугородного соединения.

28. При несостоявшемся персональном разговоре не по вине телефонной службы (при отсутствии вызываемого лица и т.п.) с абонента взимается плата в размере стоимости одной минуты разговора по тарифу, по которому заказан разговор.

IV. Тарифы на услуги связи

29. Тарифы на услуги связи устанавливаются хозяйствующим субъектом самостоятельно или на договорной основе.

В случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, по отдельным видам услуг связи, оказываемых хозяйствующими субъектами государственной формы собственности, тарифы регулируются государством.

При установлении льгот по оплате услуг связи возмещение недополученных сумм доходов производится органами либо юридическими лицами, устанавливающими льготы.

30. Тарифы на услуги связи, установленные хозяйствующим субъектом самостоятельно, утверждаются его руководителем.

31. Установление тарифов на услуги хозяйствующим субъектом должно сопровождаться обязательствами субъекта по срокам и качеству предоставления услуг.

32. При пользовании клиентом автоматической междугородной и международной телефонной связью подлежащее оплате время разговора (передачи информации) определяется поминутно с момента ответа абонента вызываемого номера телефона или подключенного к вызываемому номеру телефона технического устройства (автоответчика, телефаксного аппарата и т. п.) до момента отбоя вызывающего или вызываемого абонента.

33. При пользовании клиентом междугородной или международной телефонной связью, предоставляемой с помощью оператора (телефониста), время разговора (передачи информации) определяется в порядке, указанном в пункте 32 настоящих Правил, за исключением случаев установления соединений с услугой "вызов определенного лица" ("персональный разговор"). В этом случае начало разговора определяется с момента ответа вызываемого лица.

Продолжительность разговора, подлежащего оплате, длительностью менее трех минут округляется до трех минут. Продолжительность разговора большей длительности учитывается поминутно.

34. При отказе вызывающего лица от ведения ранее заказанного им междугородного или международного разговора (соединения для передачи информации) в момент соединения с клиента взимается плата в размере полной стоимости услуг, выполненных хозяйствующим субъектом к моменту соединения, и стоимости одной минуты разговора с использованием тарифа, по которому сделан заказ на соединение и услуги.

35. Плата за исполнение услуги не взимается, если заказанный разговор не состоялся по вине хозяйствующего субъекта.

36. Основанием для выставления счета абоненту при автоматической связи являются данные аппаратуры учета стоимости, записанные на магнитный носитель (магнитную ленту или диск) и занесенные оператором на бланк-заказ при предоставлении связи с помощью оператора (телефониста).

37. Конструкция и устройство оборудования, применяемого хозяйствующим субъектом для

предоставления услуг связи с их немедленной оплатой, должны предусматривать возможность предоставления и оплаты предоставленных услуг с точностью до одной единицы (минута разговора, килобайт переданной информации, стандартный лист формата А4 графической информации и т. д.).

V. Расчеты с клиентами за предоставленные услуги связи

38. Хозяйствующий субъект, предоставивший услуги междугородной и международной телефонной связи, ведет расчеты с юридическими и физическими лицами, которым эти услуги предоставлены.

39. Форма и порядок расчетов за предоставленные услуги междугородной и международной телефонной связи определяются хозяйствующим субъектом с учетом мнения клиентов и возможностей местных банков.

40. Все расчеты с клиентами хозяйствующий субъект, предоставляющий услуги, ведет в валюте Российской Федерации. Допускается оплата услуг за иностранную валюту в порядке, устанавливаемом Центральным банком Российской Федерации.

41. Расчеты с клиентами - абонентами местных телефонных сетей хозяйствующий субъект ведет на основе информации о закреплении абонентских номеров местных телефонных сетей за юридическими и физическими лицами.

42. Информация об оплате предоставленных клиенту услуг междугородной и международной телефонной связи должна содержать:

расчетный период;

число телефонных разговоров, предоставленных на каждый телефон клиента, и сумма причитающихся за них сборов;

общую сумму к оплате;

дату выставления счета (требования);

срок оплаты.

43. По требованию клиента или уполномоченного им законного представителя предъявленная к оплате сумма за предоставленные услуги должна быть подробно расшифрована с указанием кода города, даты, времени, продолжительности и стоимости разговора.

44. Хозяйствующий субъект обязан выполнить расшифровку предъявленной к оплате суммы за предоставленные услуги в течение трех дней, если запрос поступил до истечения 30 дней с момента выставления счета.

45. Срок оплаты предоставленных услуг связи хозяйствующий субъект устанавливает самостоятельно, но не менее 10 дней с момента выставления счета.

VI. Порядок рассмотрения претензий

46. Срок предъявления претензий по услугам, предоставленным хозяйствующим субъектом клиентам, составляет 6 месяцев с момента проведения разговора или выставления счета за предоставленные услуги.

Претензии, предъявленные по истечении этого срока, хозяйствующим субъектом не рассматриваются.

47. Претензия может быть предъявлена в любой форме. При невозможности немедленного разрешения претензии она должна быть предъявлена в письменной форме за подписью заявителя и с сообщением им адреса для ответа.

48. Хозяйствующий субъект вправе предъявить претензии к клиенту по его действиям, затрудняющим работу субъекта из-за нарушения клиентом настоящих Правил, или неоплате им предоставленных услуг связи в установленный срок.

49. Претензии должны по возможности удовлетворяться добровольно по взаимному согласию сторон. В случае невозможности достичь согласия стороны вправе обратиться в вышестоящий или судебные органы.

50. Рассмотрение претензии хозяйствующий субъект должен произвести в срок не более месяца с

момента предъявления претензии. Результаты рассмотрения претензии сообщаются клиенту письменно за подписью руководителя хозяйствующего субъекта.

Претензии клиентов, направленные для рассмотрения хозяйствующему субъекту средствами массовой информации, рассматриваются на общих основаниях.

51. Переписка, связанная с рассмотрением претензии, должна храниться в течение трех лет.

VII. Взаимная ответственность хозяйствующего субъекта и клиентов

52. Ответственность хозяйствующего субъекта перед клиентами в случае неисполнения или ненадлежащего исполнения им своих обязательств наступает в порядке и размерах, предусмотренных законодательством Российской Федерации.

53. Хозяйствующий субъект несет ответственность перед клиентом за объявленное качество и сроки предоставления услуг и устранения недостатков, обжалованных клиентом, а также за надлежащую информацию об услугах.

54. При несоблюдении хозяйствующим субъектом обязательств по срокам исполнения услуг клиент вправе по своему выбору:

назначить новый срок выполнения услуги;

потребовать уменьшения оплаты стоимости услуги;

расторгнуть договор и потребовать возмещения убытков.

Нарушение сроков исполнения услуг должно сопровождаться выплатой клиенту неустойки в размере трех процентов от стоимости услуги за каждый полный или неполный час (сутки) задержки исполнения заказанной услуги (ожидания ее предоставления).

По соглашению (договору) сторон указанная неустойка может быть выплачена по выбору клиента: за счет уменьшения оплачиваемой стоимости услуг;

предоставления клиенту дополнительных услуг без оплаты;

возврата части ранее внесенного аванса.

55. Хозяйствующий субъект несет ответственность за некачественное обслуживание и нарушение сроков устранения недостатков услуг связи.

Клиент, которому предоставлены услуги связи с недостатками, если они не были оговорены хозяйствующим субъектом, вправе по своему выбору потребовать:

повторного предоставления услуги с нормальным качеством без оплаты;

уменьшения стоимости услуг на один процент;

расторжения договора и возмещения убытков в соответствии с действующим законодательством.

Некачественное обслуживание и нарушение сроков устранения недостатков должны сопровождаться выплатой клиенту неустойки в размере одного процента от стоимости услуги.

Поступившие претензии удовлетворяются по взаимному соглашению сторон.

56. Хозяйствующий субъект не несет материальной ответственности перед клиентом, если качественное обслуживание оказалось невозможным по вине клиента.

57. Несоблюдение хозяйствующим субъектом своих обязательств в силу непреодолимых препятствий, о которых клиенту было сообщено до истечения назначенного срока исполнения услуг, предоставляет клиенту право назначить по соглашению с субъектом новый срок исполнения услуги.

58. За систематическое невыполнение настоящих Правил хозяйствующий субъект может быть лишен разрешения (лицензии) на предоставление услуг междугородной или международной телефонной связи.

59. Хозяйствующий субъект вправе отказать клиенту в предоставлении услуг междугородной и международной телефонной связи, если:

выполнение требований клиента выходит за рамки производственных возможностей субъекта или условий, содержащихся в лицензии;

клиент нарушает настоящие Правила.

60. Отказ хозяйствующего субъекта в предоставлении услуг междугородной или международной связи может быть обжалован клиентом в судебном порядке.
