

ПРАВИТЕЛЬСТВО РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

П О С Т А Н О В Л Е Н И Е

от 23 апреля 1994 г. N 374
г. Москва

Об утверждении Правил предоставления
услуг телеграфной 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) Правительство Российской Федерации п о с т а н о в л я е т:

1. Утвердить прилагаемые Правила предоставления услуг телеграфной связи.

2. Ввести в действие настоящее постановление с 1 мая 1994 г., а пункт 39 Правил предоставления услуг телеграфной связи - с 1 января 1995 года.

Председатель Правительства
Российской Федерации

В. Черномырдин

УТВЕРЖДЕНЫ
постановлением Правительства
Российской Федерации
от 23 апреля 1994 г.
N 374

П Р А В И Л А

предоставления услуг телеграфной связи

I. Общие положения

1. Правила предоставления услуг телеграфной связи (далее именуются - Правила) определяют порядок и основные условия предоставления услуг потребителям, требования к работе всех хозяйствующих субъектов, независимо от форм собственности и ведомственной подчиненности, в сфере оказания услуг телеграфной связи в соответствии с действующим законодательством Российской

Федерации и являются обязательными для исполнения этими субъектами.

2. Правила не распространяются на предоставление услуг телеграфной связи на 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.

3. В Правилах используются следующие термины и понятия:
"потребитель" – учреждения, организации и предприятия, независимо от форм собственности, их объединения и физические лица, которым была предоставлена услуга телеграфной связи, а также которые обратились или имеют намерение обратиться с целью получить услугу телеграфной связи;

"хозяйствующий субъект" – предприятия, независимо от форм собственности, их объединения и предприниматели, предоставляющие различные виды услуг телеграфной связи в соответствии с их уставными требованиями и на основании специального разрешения (лицензии) ;

"услуга телеграфной связи" – результат деятельности хозяйствующего субъекта в сфере оказания услуг телеграфной связи.

4. Деятельность хозяйствующих субъектов осуществляется на основании лицензий, выдаваемых в порядке, установленном Правительством Российской Федерации.

За систематическое невыполнение Правил хозяйствующий субъект может быть лишен лицензии на право деятельности в сфере оказания услуг телеграфной связи.

5. Предоставление услуг телеграфной связи на территории Российской Федерации осуществляется на русском языке, а в республиках в составе Российской Федерации – также на государственных языках республик.

Службное делопроизводство ведется на русском языке.

6. При осуществлении телеграфной связи применяется единое учетно-отчетное время – московское.

Информирование потребителей о предоставлении услуг телеграфной связи производится с указанием местного времени.

7. Хозяйствующие субъекты обязаны обеспечивать культуру обслуживания потребителей, тайну телеграфных сообщений. Ограничения в отношении тайны телеграфных сообщений устанавливаются законодательством Российской Федерации.

Хозяйствующие субъекты, допустившие нарушение тайны телеграфных сообщений, привлекаются к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

8. Качество услуг телеграфной связи, предоставляемых потребителям, должно соответствовать информации об услугах и условиям договора.

9. Отношения сторон оформляются квитанцией, или чеком контрольно-кассовой машины, или договором в письменной форме.

10. Хозяйствующие субъекты обязаны предоставлять потребителям необходимую и достоверную информацию о режиме работы предприятий,

оказываемых услугах, сроках прохождения телеграмм, правилах предоставления услуг телеграфной связи и тарифах на эти услуги.

11. Режим работы хозяйствующих субъектов, относящихся к государственной и муниципальной формам собственности, устанавливается по решению органов местного самоуправления, а к иным формам собственности – по решению собственника.

12. Инструкции, указания и другие нормативные акты, регламентирующие процессы предоставления услуг телеграфной связи и не затрагивающие права потребителей, издаются Министерством связи Российской Федерации в установленном порядке и являются обязательными для всех хозяйствующих субъектов.

II. Услуги телеграфной связи

13. Хозяйствующие субъекты предоставляют следующие услуги телеграфной связи:

- телеграмма;
- абонентское телеграфирование;
- телекс;
- предоставление телеграфных каналов в аренду;
- передача газетных полос.

14. Перечень предоставляемых услуг телеграфной связи определяется хозяйствующим субъектом в соответствии с выданной ему лицензией на предоставление услуг телеграфной связи и с учетом спроса потребителей.

15. Телеграммы в зависимости от приоритета и обработки разделяются на категории и виды.

16. Телеграммы разделяются на следующие категории:

- "вне категории" (с отметками "воздух", "ракета", "мобилизационная", "самолет", "тина") *;
- "внеочередная" (с отметками "авария", "шторм", "авиа") *;
- "Президент Российской Федерации";
- "высшая правительственная";
- "правительственная" **;
- "срочная";
- "обыкновенная".

17. Абсолютный приоритет предоставляется телеграммам с сообщениями, касающимися безопасности человеческой жизни на море, на земле, в воздухе и в космическом пространстве, а также с сообщениями о проведении оборонных и правоохранительных мероприятий, крупных авариях, катастрофах, об эпидемиях.

* Перечень потребителей, порядок и сроки обработки телеграмм определяются Министерством связи Российской Федерации, Министерством обороны Российской Федерации, Министерством внутренних дел Российской Федерации, Министерством Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий.

** К категории "правительственная" приравниваются телеграммы с

отметкой "пресса".

В приоритетном порядке передаются также телеграммы категорий "Президент Российской Федерации", "высшая правительственная" и "правительственная", подписанные должностными лицами согласно приложению.

18. Телеграммы могут быть написаны на открытом (общепринятом) или условном (кодированном) языке.

Телеграмма считается написанной на открытом (общепринятом) языке, если запись сделана на русском языке, государственных языках республик в составе Российской Федерации, включает в себя заводские, торговые знаки и марки, изображенные буквами и цифрами, статистические или иные сводки, состоящие из одних цифр.

Телеграмма считается написанной на условном (кодированном) языке, если запись сделана при помощи условных обозначений или обычных слов, но имеющих условное значение. Каждое произвольно составленное слово или группа цифр условного (кодированного) языка должны состоять не более чем из 5 знаков. В телеграммах подразделений Федеральной службы России по гидрометеорологии и мониторингу окружающей среды допускаются кодированные слова и группы цифр в количестве не более 10 знаков.

19. Телеграммы должны быть написаны буквами русского или латинского алфавита. Адрес телеграммы должен быть написан на русском языке (буквами русского алфавита).

Телеграммы, передаваемые и адресуемые в пределах республики в составе Российской Федерации, могут быть написаны на государственном языке республики с использованием (при наличии технической возможности) алфавита, принятого в республике, при условии повторения адреса на русском языке.

20. Не подлежат приему телеграммы, содержащие непристойные, бранные и оскорбляющие человеческое достоинство слова, а также текст, направленный против безопасности и государственных интересов Российской Федерации.

21. Телеграммы разделяются на следующие виды:

"с уведомлением о вручении";

"с доставкой "почтой заказное";

"с доставкой в срок, указанный отправителем";

"с доставкой на художественном бланке";

"заверенная";

"с оплаченным ответом";

"схемная телеграмма"*;

"криптограмма и криптограмма на перфоленте"*;

"письмо-телеграмма".

* Принимаются от юридических лиц.

22. Телеграммы вида "с доставкой "почтой заказное" принимаются хозяйствующим субъектом для отправления в деревни, села, хутора.

23. Телеграммы вида "с доставкой в срок, указанный

отправителем" принимаются хозяйствующим субъектом для отправления в столицы республик в составе Российской Федерации, краевые, областные, районные центры не менее чем за сутки до установленного срока доставки.

24. Телеграммы вида "с доставкой на художественном бланке" принимаются хозяйствующим субъектом для отправления в столицы республик в составе Российской Федерации, краевые, областные, районные центры.

25. Хозяйствующий субъект может заверить какой-либо, факт сообщаемый в телеграмме, подпись отправителя или доверенность, пересылаемую при помощи телеграммы. Потребитель должен предъявить официальную справку, удостоверение или другой документ, подтверждающие факт, сообщаемый в телеграмме.

26. Потребитель имеет право на следующие дополнительные услуги телеграфной связи:

аннулирование поданной телеграммы или изменение ее адреса до начала передачи телеграммы;

получение засвидетельствованной копии телеграммы в течение 6 месяцев со дня подачи телеграммы;

получение подтверждения о вручении телеграммы адресату в течение 6 месяцев со дня ее вручения;

повторная передача ранее полученной телеграммы, за исключением телеграмм видов "заверенная", "с оплаченным ответом" и "с уведомлением о вручении";

сохранение телеграммы с адресом "до востребования" в течение 2 месяцев сверх установленного месячного срока;

досылка или доставка телеграммы по другому адресу;

доставка на дом телеграммы "до востребования";

оставление телеграмм в почтовых ящиках и абонентских шкафах.

27. Хозяйствующие субъекты обязаны оказывать услуги телеграфной связи в установленные сроки.

28. Сроки прохождения от отправителя до адресата телеграмм категорий "обыкновенная", "срочная", вида "письмо-телеграмма" и сроки доставки отправителю уведомления о вручении телеграммы составляют:

а) между городами и внутри города (местные):

для телеграмм категории "обыкновенная" – до 6 часов;

для телеграмм категории "срочная" – до 3 часов;

для уведомлений – до 24 часов;

для телеграмм вида "письмо-телеграмма" – до 48 часов;

б) между районными центрами, районными центрами и городами:

для телеграмм категории "обыкновенная" – до 10 часов;

для телеграмм категории "срочная" – до 5 часов;

для уведомлений – до 24 часов;

для телеграмм вида "письмо-телеграмма" – до 48 часов;

в) между городами и другими населенными пунктами:

для телеграмм категории "обыкновенная" – до 20 часов;

для уведомлений – до 48 часов;

для телеграмм вида "письмо-телеграмма" – до 48 часов.

В сроки прохождения телеграмм и доставки уведомлений о вручении не включаются время, в течение которого в соответствии с режимом работы хозяйствующего субъекта доставка телеграмм и уведомлений не осуществляется, ночное время и время, на которое прекращается доставка в соответствии с письменным заявлением потребителя.

В том случае, когда телеграмма категории "срочная" не может быть доставлена адресату в день отправки в период с 7 часов до 21 часа местного времени, хозяйствующий субъект обязан предупредить об этом отправителя. По согласию отправителя прием и тарификация телеграммы в этом случае осуществляется по категории "обыкновенная".

29. Абонентское телеграфирование и телекс предоставляются в пользование на условиях договора между хозяйствующим субъектом и потребителем.

30. Телеграфные каналы предоставляются в аренду на условиях договора между хозяйствующим субъектом и потребителем. Приоритетом в предоставлении этой услуги пользуются представительные и исполнительные органы государственной власти.

31. Передача газетных полос по каналам связи в пункты децентрализованного печатания газет для выпуска тиражей изданий в отдаленных городах Российской Федерации производится на договорной основе на равных условиях с издательствами и редакциями, независимо от форм собственности.

32. Потребитель вправе использовать для передачи сообщений (информации) любой тип оборудования, имеющего сертификат соответствия*, который дает право применения на телеграфных сетях Российской Федерации.

Хозяйствующий субъект вправе расторгнуть договор, если потребителем используется оборудование, не имеющее сертификата соответствия.

* Сертификат соответствия - документ, выдаваемый в соответствии с правилами сертификации, указывающий, что обеспечивается необходимая уверенность в том, что должным образом идентифицированная продукция, услуга или процесс соответствуют конкретному стандарту или другому нормативному документу.

33. Хозяйствующий субъект, занимающий доминирующее положение в сфере предоставления определенной услуги телеграфной связи, обязан заключить с потребителем договор на оказание такой услуги, за исключением случаев, когда хозяйствующий субъект докажет, что ее предоставление выходит за рамки его уставной деятельности, производственных возможностей и Правил. При этом хозяйствующий субъект обязан организовать свою деятельность так, чтобы потребности в услугах телеграфной связи удовлетворялись надлежащим образом и бесперебойно.

Хозяйствующий субъект обязан возместить потребителю убытки, понесенные в результате необоснованного отказа в заключении

договора на оказание указанных услуг.

34. При установлении международными договорами Российской Федерации, действующими на территории Российской Федерации, иных норм, чем те, которые предусмотрены Правилами, применяются нормы соответствующего международного договора.

III. Тарифы на услуги телеграфной связи; порядок расчетов

35. Тарифы на услуги телеграфной связи устанавливаются хозяйствующими субъектами самостоятельно или на договорной основе.

В случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, по отдельным видам услуг телеграфной связи, оказываемым хозяйствующими субъектами, относящимися к государственной форме собственности, тарифы регулируются государством.

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

36. Порядок, условия и сроки расчетов за услуги телеграфной связи устанавливаются хозяйствующим субъектом в соответствии с законодательством Российской Федерации с учетом мнения потребителей и возможностей банков.

Допускается оплата телеграмм талонами оплаченного ответа.

IV. Предъявление претензий

37. При неисполнении или ненадлежащем исполнении обязательств при предоставлении услуг телеграфной связи потребитель вправе предъявить хозяйствующему субъекту претензию.

38. Претензия предъявляется в устной или письменной форме хозяйствующему субъекту, который регистрирует ее и рассматривает в установленном порядке.

Претензии могут предъявляться хозяйствующему субъекту как по месту приема, так и по месту назначения телеграммы.

39. Претензии, связанные с непредоставлением, несвоевременным или некачественным предоставлением услуг телеграфной связи хозяйствующими субъектами, предъявляются в течение 6 месяцев.

40. Претензия рассматривается хозяйствующим субъектом в течение одного месяца с момента ее предъявления, если иное не предусмотрено договором.

41. О результатах рассмотрения претензий потребитель извещается письменно. Если претензия удовлетворяется немедленно, ответ может быть дан в устной форме.

42. Законные требования потребителей должны удовлетворяться добровольно. В случае несогласия с результатом рассмотрения претензии потребитель вправе обратиться для разрешения спора в вышестоящий орган или решить его в судебном порядке.

43. Хозяйствующий субъект вправе предъявить потребителю претензию по его действиям, затрудняющим работу субъекта из-за нарушения потребителем Правил или неоплаты им предоставленных услуг.

телеграфной связи в установленный срок.

V. Ответственность

44. Хозяйствующий субъект при оказании услуг телеграфной связи несет имущественную ответственность в порядке и размерах, предусмотренных законодательством Российской Федерации.

45. Хозяйствующий субъект не несет ответственности перед потребителем, если докажет, что неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств произошло вследствие вины потребителя либо непреодолимой силы.

46. При обнаружении недостатков в оказании услуги телеграфной связи хозяйствующий субъект по выбору потребителя:

безвозмездно устраняет установленные недостатки;

уменьшает размер оплаты за оказанную услугу;

без дополнительной оплаты повторно оказывает услугу.

Потребитель вправе расторгнуть договор (договорные отношения) и потребовать возмещения убытков, если недостатки в оказании услуги не были устранены в установленный срок, или обнаружены существенные недостатки в оказании услуги, или допущены иные существенные отступления от условий договора. При этом расторжение договора (договорных отношений) производится на основании письменного заявления потребителя с указанием причин и по предъявлении договора либо документа, удостоверяющих заключение договора (договорных отношений).

Хозяйствующий субъект несет ответственность за нарушение сроков устранения недостатков в оказании услуг телеграфной связи. При этом потребителю выплачивается в установленном порядке неустойка в размере одного процента от стоимости услуги.

47. При нарушении сроков оказания услуги телеграфной связи (просрочке):

а) по выбору потребителя:

назначается новый срок оказания услуги;

уменьшается оплата стоимости услуги;

расторгается договор с возмещением убытков;

б) потребителю уплачивается неустойка в размере 3 процентов от стоимости услуги:

по телеграммам – за каждый час просрочки;

по другим услугам – за каждый день просрочки.

Сумма взысканной потребителем неустойки не может превышать стоимости услуги.

услуг телеграфной связи

П Е Р Е Ч Е Н Ь

должностных лиц, за подписью которых телеграммы категорий "Президент Российской Федерации", "высшая правительственная" и "правительственная" передаются в приоритетном порядке

Телеграммы категории "Президент Российской Федерации"

Президент Российской Федерации

Телеграммы категории "высшая правительственная"

Председатель Правительства Российской Федерации и его заместители

Председатель Совета Федерации Федерального Собрания

Председатель Государственной Думы Федерального Собрания

Председатель Конституционного Суда Российской Федерации

Руководитель Администрации Президента Российской Федерации

Первый помощник Президента Российской Федерации

Секретарь Совета Безопасности Российской Федерации

Телеграммы категории "правительственная"

Федеральные министры и их заместители

Председатели государственных комитетов Российской Федерации и их заместители

Председатели комитетов Российской Федерации и их заместители

Руководитель Аппарата Правительства Российской Федерации и его заместители

Председатель Верховного Суда Российской Федерации и его заместители

Председатель Высшего Арбитражного Суда Российской Федерации и его заместители

Генеральный прокурор Российской Федерации и его заместители

Заместители Руководителя Администрации Президента Российской Федерации

Заведующий Канцелярией Президента Российской Федерации

Помощники и советники Президента Российской Федерации

Начальник Государственно-правового управления Президента Российской Федерации и его заместители

Заместители Секретаря Совета Безопасности Российской Федерации

Председатели комитетов и комиссий при Президенте Российской Федерации

Заместители Председателя Конституционного Суда Российской Федерации

Федерации

Председатель Центрального банка Российской Федерации и его заместители

Председатель Экспертного совета при Правительстве Российской Федерации

Генеральный директор ИТАР и его заместители

Председатель правления РИА "Новости" и его заместители

Председатель Центральной избирательной комиссии Российской Федерации и его заместители

Председатели комитетов и комиссий Совета Федерации Федерального Собрания и их заместители

Председатели комитетов и комиссий Государственной Думы Федерального Собрания и их заместители

Руководители фракций и депутатских групп Государственной Думы Федерального Собрания и их заместители

Депутаты Совета Федерации Федерального Собрания

Депутаты Государственной Думы Федерального Собрания

Руководитель Аппарата Совета Федерации Федерального Собрания и его заместители

Руководитель Аппарата Государственной Думы Федерального Собрания и его заместители

Председатели органов представительной власти республик в составе Российской Федерации, краев, областей, городов федерального значения, автономной области, автономных округов

Президенты, вице-президенты, главы правительств и их заместители, главы администраций субъектов Российской Федерации и их заместители, мэры, вице-мэры городов федерального значения

Командующие видами Вооруженных Сил Российской Федерации.
