

## ПОЛОЖЕНИЕ об оказании информационно- справочных услуг в сфере связи

Настоящее Положение разработано в соответствии с законами Республики Узбекистан "О телекоммуникациях", "О защите прав потребителей", Гражданским кодексом Республики Узбекистан и устанавливает общие требования к операторам телекоммуникаций и провайдерам услуг телекоммуникаций по оказанию информационно-справочных услуг в сфере связи, информатизации и телекоммуникационных технологий на территории Республики Узбекистан.

### ГЛАВА I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Настоящее Положение распространяется на всех операторов телекоммуникаций и провайдеров услуг телекоммуникаций, действующих в Республике Узбекистан и оказывающих информационно-справочные услуги на сетях телекоммуникаций общего пользования.

2. В настоящем Положении применяются следующие термины с соответствующими определениями:

**автоинформатор** - логическое устройство, предоставляющее информацию вызывающему абоненту посредством речевого сообщения, записанного заранее;

**абонентский номер** - номер, выделяемый абоненту при заключении договора на оказание услуг телефонной связи, по которому идентифицируется подключенное к телефонной сети абонентское устройство при соединении с ним других устройств;

**оператор телекоммуникаций** - юридическое или физическое лицо, владеющее сетью телекоммуникаций на праве собственности или других вещных правах, обеспечивающее ее функционирование, развитие и оказывающее услуги телекоммуникаций;

**пользователь** - физическое или юридическое лицо, являющееся потребителем услуг телекоммуникаций;

**провайдер услуг телекоммуникаций (далее - провайдер)** - юридическое или физическое лицо, оказывающее на коммерческой основе услуги телекоммуникаций пользователям через сети операторов;

**сеть телекоммуникаций** - совокупность средств телекоммуникаций, обеспечивающих один или несколько видов передач: телефонную, телеграфную, факсимильную передачу данных и другие виды документальных сообщений, трансляцию телевизионных и радиовещательных программ;

**информационно-справочная служба** - служба, которая предоставляет пользователям информацию по их инициативе, выраженной в форме запроса в устной (звуковой) или визуальной форме. При этом процесс обслуживания пользователя замыкается в пределах одного телефонного соединения, во время которого осуществляется поиск (отбор) и выдача пользователю требуемой информации;

**справочная служба** - служба, которая предоставляет пользователям информацию об услугах телекоммуникаций, оказываемых оператором или провайдером услуг телекоммуникаций;

**справочник** - совокупность открытых систем, взаимодействующих в целях обеспечения информационно-справочных услуг;

**узел спецслужб (далее - УСС)** - специальная автоматическая телефонная станция, предназначенная для организации связи абонентов телефонных сетей с экстренными, информационно-справочными, заказными и телематическими службами.

3. Информационно-справочные услуги оказываются оператором телекоммуникаций и провайдером через свои справочные или информационно-справочные службы.

4. Операторами телекоммуникаций и провайдерами должны создаваться справочные службы, в функции которых входит предоставление пользователям основной справочной информации:

- о порядке предоставления доступа к сети телекоммуникаций;
- о стоимости предоставления доступа к сети телекоммуникаций;
- о порядке заключения договора на оказание услуг телекоммуникаций;
- об услугах, оказываемых оператором телекоммуникаций и их стоимости;
- об информационно-справочных услугах, оказываемых бесплатно;
- о местонахождении и режиме работы оператора телекоммуникаций (его филиалов).

5. Основная справочная информация, указанная в **пункте 4** данного Положения, предоставляется пользователям бесплатно.

6. Операторы телекоммуникаций и провайдеры могут создавать информационно-справочные службы, предоставляющие информацию пользователям.

7. Выдача информационно-справочных сообщений может осуществляться либо непосредственно телефонистом, либо с помощью автоинформатора.

8. Сведения об абонентах, ставшие известными операторам и провайдерам телекоммуникаций в силу исполнения ими служебных обязанностей, являются конфиденциальной информацией и подлежат защите в соответствии с законодательством.

9. К сведениям об абонентах относятся: фамилия, имя, отчество абонента - физического лица, персональные данные сотрудников абонента - юридического лица; адрес абонента или адрес установки оконечного (терминального) оборудования, псевдоним, абонентские номера и другие данные, позволяющие однозначно идентифицировать абонента и его оконечное (терминальное) оборудование.

10. Базы данных, созданные операторами и провайдерами телекоммуникаций и содержащие сведения об абонентах, подлежат защите как документы конфиденциального характера.

11. Сведения об абонентах не могут использоваться для информационно-справочного обслуживания без согласия этих абонентов.

12. Пользователи обладают равными правами на доступ к информационным ресурсам и не обязаны обосновывать перед владельцем этих ресурсов необходимость получения запрашиваемой ими информации. Исключение составляет информация, доступ к которой ограничен в соответствии с законодательством.

## **ГЛАВА II. ИНФОРМАЦИОННО-СПРАВОЧНЫЕ СЛУЖБЫ СЕТЕЙ ТЕЛЕКОММУНИКАЦИЙ**

### **§ 1. Организация информационно-справочных служб местных сетей телекоммуникаций**

13. На местных сетях телекоммуникаций оказываются три вида информационно-справочных услуг:

информационно-справочные услуги с использованием единого двузначного или трехзначного номера;

информационно-справочные услуги, для доступа к которым выделяются сокращенные номера УСС;

информационно-справочные услуги, для доступа к которым выделяются абонентские номера.

14. Выделение номеров для доступа к информационно-справочным службам осуществляется в соответствии с системой и планом нумерации, утверждаемым Министерством по развитию информационных технологий и коммуникаций Республики Узбекистан.

15. В зависимости от емкости местной сети телекоммуникаций организуются:

справочно-информационный узел телефонной сети (СИУТС) - монтированная емкость сети от 1 млн. номеров;

справочно-информационный цех (СИЦ) - монтированная емкость сети от 150 тыс. до 1 млн. номеров;

справочно-информационный участок (СИУ) - монтированная емкость сети от 50 тыс. до 150 тыс. номеров.

16. Основными задачами информационно-справочных служб являются:

1) выдача пользователям справок:

о номерах телефонов местных сетей телекоммуникаций (в том числе квартирных телефонов коллективного и индивидуального пользования, телефонов организаций, учреждений и предприятий);

о номерах телефонов организаций, оказывающих дополнительные услуги телефонной связи;

о номерах телефонов бюро ремонта телефонных узлов местных сетей телекоммуникаций;

абонентам междугородных и международных сетей телекоммуникаций;

2) создание адресных, учрежденческих, ручных и электронных картотек и своевременное внесение в них всех изменений, связанных с реконструкцией местных сетей телекоммуникаций;

3) подготовка телефонных справочников.

17. В соответствии с направлениями деятельности и задачами операторов (провайдеров) информационно-справочными службами может предоставляться и другая информация, исходя из технических возможностей операторов (провайдеров).

18. Для выполнения указанных выше задач на информационно-справочные службы возлагаются следующие функции:

производственный контроль за качеством выдаваемой информации;

ведение первичного учета и отчетности по установленным формам;

расстановка кадров с учетом многосменного графика работ;

обучение и повышение квалификации кадров;

эксплуатация и ведение справочных картотек;

взаимодействие с телефонными узлами местных сетей телекоммуникаций с целью получения информации для корректировки справочных картотек;

эксплуатация технических средств в соответствии с правилами и инструкциями по эксплуатации;

проведение мероприятий по научной организации труда, охране труда и технике безопасности.

19. Информационно-справочная служба местных сетей телекоммуникаций организуется на базе специальной аппаратуры справочной службы, в состав которой входит коммутационное оборудование, столы телефонистов, картотечное оборудование, пульты диспетчера и производственного контроля.

20. В работе информационно-справочных служб используются два вида картотек - ручная и электронная.

21. В процессе работы информационно-справочные службы взаимодействуют:

с телефонными узлами местных сетей телекоммуникаций для получения информации об изменениях данных о номерах телефонов абонентов;

с организациями, учреждениями и предприятиями для уточнения номеров телефонов, которые должны быть включены в справочники и справочные картотеки;

с УСС для определения доступности к службам;

с операторами местных сетей телекоммуникаций для осуществления отчетности, по выполнению планов, исполнению приказов и инструкций.

22. Информационно-справочные службы должны своевременно обновлять свою базу данных с занесением данных об изменениях названий городов, районов, улиц адресов организаций и т. п.

## **§ 2. Правила работы телефонистов информационно-справочных служб и порядок оказания информационно-справочных услуг на местных сетях телекоммуникаций**

23. При поступлении вызова телефонист должен немедленно и четко назвать свой личный номер, например, "пятый", "тридцать восьмой" и т. д. Если пользователь не ответит, повторить: "Отвечает справочная". Не получив ответа вторично, телефонист имеет право дать отбой. Не разрешается говорить "Да", "Слушаю", "Алло" и пр.

24. Телефонист должен ясно и четко выдавать требуемую информацию, не повышая голоса, чтобы не мешать работающему рядом телефонисту.

25. Телефонист вправе дать отбой только после того, как пользователь правильно повторит данную ему информацию. Если пользователь повторил информацию неправильно, телефонист обязан повторить ее.

26. Телефонист должен по первому требованию повторить пользователю свой личный номер.

27. Телефонист должен быть вежлив с пользователями, не делать никаких замечаний и не вступать с ним в пререкания.

28. В случае жалоб пользователей телефонист обязан немедленно соединить их со старшим телефонистом.

29. Телефонист должен хорошо знать справочный материал, принципы построения картотеки и расположения в ней справочного материала. Телефонист должен знать наизусть все номера спецслужб (01, 02, 03, 04, 050).

30. Если телефонист затрудняется в выдаче справки, он обязан обратиться к старшему телефонисту, сказав пользователю: "Подождите, пожалуйста". Получив разъяснения старшего телефониста, обслуживает ожидающего пользователя. Категорически запрещается обращаться за справками к рядом работающему телефонисту.

31. Телефонист должен внимательно вслушиваться в запрос пользователя и в случае необходимости просить повторить запрос: "Повторите, пожалуйста, справку" или "Пожалуйста, повторите яснее". Если после вторичного запроса телефонист почти или совсем не слышит пользователя, он должен сказать: "Вас не слышно, прошу перезвонить".

32. В случае если пользователь неточно сформулировал запрос, то телефонист вправе вежливо попросить пользователя уточнить, какая именно информация ему нужна, и после этого снова вызвать справочную.

33. В случае если пользователь просит выдать какую-либо информацию, которая не относится к данной службе, то следует назвать ему номера телефонов соответствующих информационно-справочных служб.

34. При выдаче информации о номерах телефонов пятизначный номер телефона телефонист должен произносить так: отдельно одну цифру и остальные четыре цифры сдвоено. Например, 5-44-32 - пять, сорок четыре, тридцать два. Семизначный номер телефона произносится так: три цифры слитно и четыре цифры сдвоено. Например: 278-34-23 - два семь восемь, тридцать четыре, двадцать три (цифры с 50 до 99 включительно произносятся с подразделением на цифры: 2-75-58 - два, семь пять, пять восемь).

35. В случае если пользователь желает заявить о повреждении телефона, но набрал номер несоответствующей службы, телефонист обязан спросить, какой номер телефона поврежден, и сообщить пользователю номер соответствующего автоматизированного бюро ремонта телефонного узла связи (АБР ТУС).

36. Телефонист обязан соединить пользователя со старшим телефонистом в случаях, когда:

телефонист не понимает вопроса пользователя;

телефонист не может найти в справочном материале требующейся пользователю информации;

пользователь обращается с жалобой;

заданный пользователем вопрос не входит в компетенцию справочной службы.

37. Телефонист информационно-справочной службы имеет право отказать в справке в случаях, если:

не указывается полное, сокращенное или условное название учреждения, организации;

не названы инициалы или адрес абонента квартирного телефона индивидуального пользования, а в справочном материале много однофамильцев;

не указан точный адрес, по которому установлен квартирный телефон коллективного пользования;

в справочном материале нет запрашиваемой информации;

пользователь просит дать ему более двух справок по справочной, при этом телефонист должен сказать пользователю, чтобы он вторично вызвал справочную службу.

### **§ 3. Оказание информационно-справочных услуг**

#### **на сетях сотовой подвижной радиотелефонной связи**

38. На сетях сотовой подвижной радиотелефонной связи должны создаваться справочные службы, в функции которых входит предоставление пользователям основной справочной информации:

об условиях и стоимости подключения к сети сотовой подвижной радиотелефонной связи;

о тарифных планах;

о возможности сменить тарифный план;

о дополнительных услугах;

об адресах и режимах работы филиалов оператора сотовой сети подвижной радиотелефонной связи

39. Кроме того, справочными службами сети сотовой подвижной радиотелефонной связи может предоставляться следующая информация:

о состоянии лицевого счета (остаток денежных средств на счету, остаток льготных минут, данные о зачислении денежных средств, данные за отчетный период, выставление счетов на оплату);

решение вопросов технического характера;

о местонахождении пунктов продаж карточек оплаты;

о местонахождении пунктов продаж телефонных аппаратов и аксессуаров;

об операторах сетей сотовой подвижной радиотелефонной связи - партнерах по предоставлению услуг роуминга.

40. В соответствии с направлениями деятельности и задачами операторов и провайдеров справочными службами может предоставляться и другая информация, исходя из технических возможностей операторов и провайдеров.

41. На сетях сотовой подвижной радиотелефонной связи доступ к справочным службам может быть организован двумя способами:

с выделенного абонентского номера местной сети телекоммуникаций (для абонентов местных сетей телекоммуникаций и сетей сотовой подвижной радиотелефонной связи);

с использованием сокращенного трехзначного номера (для абонентов данной сети сотовой подвижной радиотелефонной связи).

42. Сокращенные номера доступа к своим справочным службам выделяются операторами сети сотовой подвижной радиотелефонной связи.

43. Операторы и провайдеры сетей сотовой подвижной радиотелефонной связи могут предоставлять также пользователям другую информацию (прогноз погоды, курсы иностранных валют и т. п.).

### **ГЛАВА III. РАСЧЕТЫ С ПОЛЬЗОВАТЕЛЯМИ ЗА ИНФОРМАЦИОННО- СПРАВОЧНЫЕ УСЛУГИ**

44. Тарифы на информационно-справочные услуги утверждаются в соответствии с законодательством.

45. Основанием для выставления счета пользователю за оказание информационно-справочных услуг являются данные аппаратуры учета стоимости, записанные на магнитном носителе (магнитной ленте, диске).

46. Все платежи за информационно-справочные услуги ведутся в национальной валюте Республики Узбекистан.

### **ГЛАВА IV. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН**

47. Оператор телекоммуникаций несет ответственность перед пользователем за неисполнение или ненадлежащее оказание информационно-справочных услуг, за достоверность информации в порядке, предусмотренном законодательством Республики Узбекистан.

48. При обнаружении недостатков в процессе оказания информационно-справочных или справочных услуг пользователь вправе по своему выбору потребовать:

а) безвозмездного устранения недостатков информационно-справочных услуг и справочных услуг;

б) возмещения убытков, компенсацию морального вреда в результате неоказания или оказания услуг ненадлежащего качества.

49. Спорные вопросы разрешаются в порядке, установленном законодательством Республики Узбекистан.

### **ГЛАВА V. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНОЕ ПОЛОЖЕНИЕ**

50. Настоящее Положение согласовано с Государственным комитетом Республики Узбекистан по демонополизации и развитию конкуренции.

"Собрание законодательства Республики Узбекистан", 2004 г., N 38-39, ст. 429