

Утверждаю:
Генеральный директор ЗАО «ПТК»
С.Ю. Ромашин
06 2017г.



Положение о порядке оказания услуг связи физическим лицам.

Термины и определения.

Абонент – физическое лицо, с которым заключён Договор.

Абонентское устройство (Абонентское оборудование) – находящееся в законном владении Абонента техническое средство, включая программное обеспечение, обеспечивающее Абоненту доступ к услугам посредством подключения данного устройства (оборудования) к сети связи Оператора.

Абонентская сеть – кабельная распределительная сеть, принадлежащая Абоненту и обслуживающая одного Абонента в пределах занимаемой им площади жилого помещения/здания, границами которой являются: стык с абонентским оборудованием и стык с оборудованием Оператора.

Договор возмездного оказания услуг связи физическим лицам (Договор) – соглашение между Оператором связи, Оператором КТВ и Абонентом в соответствии с которым Оператор связи и/или оператор КТВ обязуется оказывать Абоненту услуги, а Абонент обязуется принимать и оплачивать оказываемые ему услуги.

Оператор КТВ – ООО «Пакт»

Оператор связи – ЗАО «Пензенская телефонная компания»

Отчетный период – календарный месяц, начинающийся непосредственно после расчетного периода.

Подключение (доступ) абонента к СКТВ – процесс соединения абонентской сети с сетью кабельного телевидения Оператора КТВ.

Распространение (доставка) сигналов программ телевизионного вещания по СКТВ – прием оборудованием сети кабельного телевидения сигналов телевизионных программ, их последующее преобразование и передача по СКТВ до абонентского (оконечного) оборудования.

Расчетный период – период продолжительностью в один календарный месяц, в котором были оказаны соответствующие услуги.

Сеть кабельного телевидения (СКТВ) – кабельная сеть связи, принадлежащая по праву собственности Оператору и обеспечивающая предоставление услуг кабельного телевидения по линиям связи на территории г. Пензы.

Сеть связи – технологическая система, включающая в себя средства и линии связи, необходимые для оказания Абонентам Услуг связи на основании соответствующих лицензий

Услуга – каждая из услуг связи, оказываемых Оператором связи или Оператором СКТВ/Р-ТВ Абоненту согласно условиям Договора.

Контент – совокупность мультимедийной и иной информации, в том числе телевизионных каналов и материалов, являющихся объектами авторского права

2.1. Предметом договора возмездного оказания услуг местной телефонной связи физическим лицам является предоставление «Абоненту» доступа к сети местной телефонной связи и пользование этой связью для личных нужд, с оказанием следующих услуг телефонной связи:

а) предоставление местного телефонного соединения;

б) услуг, технологически неразрывно связанных с услугами телефонной связи и направленных на повышение их потребительской ценности, доступ к которым осуществляется путем набора определенной последовательности цифр и/или символов на абонентском устройстве, подключенном к телефонной сети.

2.2. К абонентской линии может быть подключено только сертифицированное пользовательское (оконечное) оборудование. Обязанность по предоставлению оборудования, подлежащего подключению к абонентской линии, возлагается на «Абонента». Абонентский номер сообщается «Абоненту» при подключении пользовательского оконечного оборудования.

2.3. Обслуживание абонентских линий осуществляется «Оператором связи». Сообщения о повреждении сети принимаются от «Абонента» службой ремонта «Оператора связи» по телефону 8 (8412) 69-98-08.

2.4. Оплата услуг связи осуществляется в соответствии с выбранным тарифом. Плата за предоставление доступа к сети телефонной связи взимается однократно при установке оконечного оборудования в нетелефонизированном помещении.

2.5. Услуги внутрizonовой, междугородной и международной связи предоставляются «Абоненту» соответствующим оператором внутрizonовой, междугородной и международной связи в соответствии с порядком и правилами, установленными у данного оператора. Оплата за эти услуги может взиматься оператором связи, предоставляющим услуги местной телефонной связи.

3. Особенности оказания телематических услуг связи.

3.1 Предметом договора возмездного оказания телематических услуг связи физическим лицам является предоставление «Абоненту» доступа к информационным системам информационно-телекоммуникационной сети Интернет, с использованием технологий ADSL или FTTB для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

3.2 «Оператор связи» предоставляет «Абоненту» доступ к сети передачи данных с использованием меднокабельной или опτικο-волоконной абонентской линии, а «Абонент» поддерживает настройки своего оконечного оборудования, соответствующие используемому способу подключения.

3.3 «Абонент» обязуется самостоятельно следить за расходованием средств на своем Лицевом счете, своевременно пополнять свой Лицевой счет, для чего при заключении Договора «Абонент» получает уникальный номер Лицевого счета и аутентификационные данные для доступа к «Личному кабинету» - веб-странице на Сайте Оператора, содержащей статистическую информацию о состоянии лицевого счета «Абонента». Данные о действующих тарифах и об их изменении, а также иные данные о характеристиках телематических услуг

«Пензенская телефонная компания» выступает представителем Оператора КТВ в рамках Агентского договора.

5.2. Оператор КТВ обязуется оказать Абоненту услугу по подключению (доступу) к СКТВ, а также оказывать услуги по распространению (доставке) сигналов программ телевизионного вещания (далее – Телевизионные программы) по СКТВ до абонентского (оконечного) оборудования, а Абонент обязуется оплачивать эти услуги в соответствии с тарифами на услуги кабельного телевидения, содержащимися в «Прейскуранте на услуги ООО «Пакт» для физических лиц» (далее – Прейскурант).

5.3. Тарифы на услуги кабельного телевидения содержатся в Прейскуранте Оператора КТВ.

5.4. Оператор КТВ имеет право в одностороннем порядке изменить тарифы на Услуги, содержащиеся в Прейскуранте; о таких изменениях Оператор связи извещает Абонента в местах оплаты услуг или на официальном сайте Оператора связи (www.prcsm.ru), не менее чем за 10 (десять) календарных дней до вступления их в действие.

5.5. В случае расторжения Договора, отключение от сети СКТВ не предусматривает последующее подключение к системе коллективного приема телевидения.

6. Оказание услуг связи для целей цифрового IP-телевидения

6.1. Услуги связи для целей **цифрового IP-телевидения** оказываются Абоненту Компаниями, предоставляющими мультимедийный контент, в т.ч. телевизионные программы - ООО «Хом-АП.ТВ», ЗАО «ТРК «Наш дом» и ООО «Фирма «Экспресс» (далее – Компании). При заключении договора Оператор связи - ЗАО «Пензенская телефонная компания» выступает представителем Компаний, действуя в рамках Агентского договора или Договора на услуги связи.

6.2. Компании предоставляют Абоненту доступ к услуге «IP-TV» / 3D-TV (услуги связи для целей кабельного вещания, далее – «Услуги»), Агент оказывает услуги по предоставлению каналов связи для целей оказания Услуг Абонентам и обслуживание Абонентов, а Абонент оплачивает Услуги в соответствии с условиями настоящего Договора.

Услуга включает в себя:

- Телекоммуникационный доступ к контенту Компаний;
- Подключение и настройка оборудования Абонента;
- Возможность просмотра телевизионных каналов в соответствии с условиями выбранной системы оплаты услуг (тарифного плана);
- Выделение учетной записи (логина) для доступа к Личному кабинету либо предоставление иного способа доступа к информационно-справочной системе Агента.

6.3. Перечень телевизионных каналов, доступных Абоненту в рамках Услуг, оказываемых Компаниями, определяется выбранным Абонентом тарифным планом и размещен на сайте Агента.

6.4. Факт оказания и объем услуг определяется на основании данных установленного у Компании/Агента оборудования автоматизированной

пользованию услугами связи;

7.2.3. Извещать «Абонента» путём размещения на официальном сайте Оператора www.prcsm.ru об изменении тарифов на услуги связи не менее чем за 10 дней до введения новых тарифов;

7.2.4. Уведомлять «Абонента» путем публикации сообщения на официальном сайте «Оператора связи» по адресу: www.prcsm.ru о производстве ремонтных работ, влияющих на качество оказываемых услуг;

7.2.5. По письменному заявлению «Абонента» приостанавливать оказание ему услуг связи на срок, указанный в заявлении (с взиманием фиксированной абонентской платы);

7.2.6. Предоставлять «Абоненту» возможность бесплатного вызова экстренных оперативных служб;

7.2.7. По обращению «Абонента» предоставлять дополнительную информацию об оказанных ему услугах связи.

7.3. «Оператор КТВ» имеет право:

7.3.1. Самостоятельно (в одностороннем порядке) определять наполнение и состав транслируемых в СКТВ телевизионных программ;

7.3.2. В процессе исполнения договора внедрить систему кодирования видеосигнала и (или) изменить технологию распространения видеосигнала. Отношения Сторон по внедрению системы кодирования и (или) изменению технологии распространения видеосигнала будут регулироваться на основе дополнительного соглашения к настоящему договору или иных способах предусмотренных действующим законодательством РФ;

7.3.3. Не принимать к исполнению заявки на обслуживание Абонента в случаях нарушения последним условий п. 7.8.7, п. 8 настоящего Положения;

7.3.4. В одностороннем порядке изменять тарифы на оказываемые по настоящему договору Услуги КТВ на условиях изложенных в п. 5.4. настоящего Положения;

7.3.5. Вносить изменения в Договор с Абонентом в соответствии с действующим законодательством РФ и нормативными документами в области связи.

7.4. «Оператор КТВ» обязан:

7.4.1. Произвести подключение Абонента к СКТВ и осуществить первичную настройку ТВ-приемника не позднее 5 (пяти) рабочих дней с даты заключения настоящего договора, оплаты стоимости подключения и организации (с выводом на лестничную клетку до стыка с оборудованием СКТВ) Абонентом абонентской сети в соответствии с п. 7.8.7, п.8 настоящего Положения;

7.4.2. Оказывать услуги КТВ в соответствии с условиями лицензии, действующими нормативными документами, стандартами и условиями договора;

7.4.3. Обеспечивать доставку сигналов телевизионных программ до абонентского (оконечного) оборудования;

7.4.4. Регистрировать заявки Абонента на устранение неисправностей в сети кабельного телевидения, полученные письменно или по телефону;

7.4.5. Устранять неисправности, возникающие в СКТВ, не позднее 3 (трех)

условии оплаты понесенных «Оператором связи» расходов по оказанию этих услуг «Абоненту»;

7.7.2. Отказаться от оплаты услуг связи, предоставленных без согласия «Абонента»;

7.7.3. Требовать от «Оператора связи» перерасчета абонентской платы в случае исчезновения возможности пользоваться услугами связи по вине «Оператора связи» на срок более 72 часов;

7.7.4. При прекращении права владения или пользования помещением переключить свой абонентский номер на абонентскую линию расположенную в помещении по новому адресу (если оно находится в зоне действия того же «Оператора связи» и у последнего имеется на это техническая возможность) или оставить этот номер в прежнем помещении с последующим пересмотром договорных отношений с «Оператором связи».

7.7.5. Осуществлять переход с одного тарифного плана на другой с 1 го числа календарного месяца по заявке от «Абонента» (переданной в Абонентский отдел Оператора связи или по e-mail на адрес info@rrcom.ru) или через Личный кабинет «Абонента».

7.8. «Абонент» обязан:

7.8.1. Соблюдать Правила пользования Услугами, являющимися неотъемлемой частью договора

7.8.2. Абонент гарантирует, что обладает законными правами на помещение. Абонент, не являющийся собственником помещения и не состоящий на регистрационном учете по месту жительства в помещении, обеспечивает согласие собственника данного помещения на оказание услуг в данном помещении.

7.8.3. Оплатить услуги по предоставлению доступа к сети связи или КТВ/РТВ сети и вносить ежемесячную плату за оказанные ему услуги связи в полном объеме и в установленные сроки;

7.8.4. Содержать в исправном состоянии абонентскую линию и оборудование, находящиеся в телефонизированном помещении, соблюдать правила их эксплуатации;

7.8.5. Обеспечивать представителям «Оператора связи» возможность доступа в помещение, где установлено оконечное абонентское оборудование, для осмотра, ремонта и обслуживания;

7.8.6. Сообщать Оператору о прекращении своего права владения и (или) пользования помещением, обо всех изменениях в своих реквизитах (фамилии, паспортных данных, места жительства и т.п.) в срок, не превышающий 60 (шестьдесят) дней с момента изменения. До получения Оператором уведомления от Абонента, а также при не уведомлении Абонентом Оператора, оказанные услуги оплачиваются Абонентом за весь период до момента прекращения оказания услуг связи.

7.8.7. Самостоятельно и за свой счет организовывать абонентскую сеть КТВ и приобрести абонентское оборудование КТВ. Абонентская сеть считается организованной надлежащим образом, если выведена за пределы помещения Абонента на лестничную клетку до стыка с оборудованием СКТВ.

доступа к сети Интернет, местной телефонной связи, оказанные в расчетном периоде и неустойка за услуги местной телефонной связи оказанные в расчетном периоде.

8.5. При повременном учете размер платы за местное соединение включает фиксированную и переменную составляющие. Последняя определяется количеством единиц тарификации телефонного соединения, продолжительность которого отсчитывается с первой секунды после ответа вызываемого оборудования (телефонный аппарат, автоответчик, факс, модем и др.) до момента отбоя (прекращения) его работы. Единица тарификации и ее стоимость устанавливаются «Оператором связи».

8.6. Оплата услуг связи производится не позднее 25 числа месяца, следующего за расчетным.

9. Ответственность сторон

9.1. «Оператор связи» и «Абонент» несут ответственность в соответствии с действующим законодательством РФ.

9.2. В случаях, предусмотренных законодательством РФ, или при нарушении абонентом условий договора, в том числе срока оплаты оказанных услуг связи, «Оператор связи» имеет право приостановить оказание услуг связи до устранения нарушения.

Если «Абонент» не устранит нарушение в течение 6 месяцев с даты возникновения задолженности, оператор связи вправе расторгнуть договор в одностороннем порядке.

9.3. Если устранение выявленных нарушений произведено «Абонентом» в срок, превышающий 3 месяца с момента их обнаружения, услуга возобновления доступа к телефонной сети для «Абонента» является платной.

9.4. В случае неоплаты, неполной или несвоевременной оплаты услуг связи «Абонент» уплачивает «Оператору связи» неустойку в размере 1% (в т.ч. НДС) стоимости неоплаченных, оплаченных не в полном объеме или несвоевременно оплаченных услуг связи, за каждый день просрочки вплоть до дня погашения задолженности, но не более суммы, подлежащей оплате.

В случае неоплаты, неполной или несвоевременной оплаты «Абонент» услуг связи, «Оператор связи» в судебном порядке взыскивает неустойку согласно «Правил оказания услуг местной, внутризоновой междугородной и международной телефонной связи» и «Правил оказания телематических услуг связи».

9.5. Стороны освобождаются от ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по настоящему договору, если докажут, что надлежащее исполнение оказалось невозможным вследствие непреодолимой силы, то есть чрезвычайных, непредвиденных, непредотвратимых при данных условиях обстоятельств.

9.6. Оператор не несет ответственности за убытки, понесенные Абонентом вследствие перерыва или прекращения оказания телематических услуг связи, за исключением перерасчета стоимости телематических услуг связи в соответствии с пп. «в» п. 7.7. настоящего Договора.

9.7. Если неудовлетворительное качество оказанных услуг вызвано