

ИНФОРМАЦИЯ О СРОКАХ УСТРАНЕНИЯ НЕИСПРАВНОСТЕЙ, ПРЕПЯТСТВУЮЩИХ ПОЛЬЗОВАНИЮ ТЕЛЕМАТИЧЕСКИМИ УСЛУГАМИ СВЯЗИ

В соответствии с п. 33 Правил оказания телематических услуг связи, утвержденных Постановлением Правительства РФ от 31.12.2021 № 2607, Оператором установлены следующие сроки и порядок устранения неисправностей, препятствующих пользованию услугами связи:

1. При возникновении неисправностей, препятствующих пользованию Услугами, Абонент обращается к Оператору с заявкой в рабочее время с 10-00 до 19-00 по телефону 8-903-803-803-7, в нерабочее время прием заявок осуществляется онлайн по каналам, указанными на сайте Оператора.

2. Оператор в срок не более 1 (одного) рабочего дня с даты регистрации заявки Абонента проводит диагностику неисправности и сообщает Абоненту причину неисправности и предполагаемый срок устранения. Если диагностика неисправности требует выезда специалиста по месту аварии, срок диагностики может быть увеличен до 5 (пяти) рабочих дней.

3. Нормативный срок устранения неисправностей, возникших по вине Оператора и препятствующих пользованию Услугами, составляет не более 7 (семи) рабочих дней с даты поступления заявки Абонента, за исключением случаев отсутствия доступа Оператора к месту повреждения (аварии).

Неисправности, возникшие по вине Абонента, устраняются с учетом технических возможностей.

В случае, если неисправность вызвана крупной аварией на сети связи Оператора, затрагивающей более одного Абонента (авария на магистральных линиях, станционном оборудовании и т. п.), нормативный срок устранения неисправностей составляет:

– при аварии станционного (узлового) оборудования – не более 7 (семи) рабочих дней с даты выявления причины неисправности;

– при аварии магистральной линии связи – не более 30 (тридцати) рабочих дней с даты выявления причины неисправности.

4. В случае нарушения Оператором нормативных сроков устранения неисправностей и аварий, Оператор несет ответственность за неказание либо ненадлежащее оказание Услуг в порядке, определенном Договором и действующим законодательством.

5. В случае нарушения оператором нормативных сроков устранения неисправностей, перерасчет абонентской платы за не оказанные в связи с возникшими на сети Оператора неисправностями Услуги производится по письменному заявлению Абонента, либо по инициативе Оператора.