

## ИНФОРМАЦИЯ О СРОКАХ УСТРАНЕНИЯ НЕИСПРАВНОСТЕЙ, ПРЕПЯТСТВУЮЩИХ ПОЛЬЗОВАНИЮ УСЛУГАМИ СВЯЗИ

О проведении профилактических работ ОПЕРАТОР уведомляет АБОНЕНТА путем размещения соответствующей информации на своем официальном сайте [www.sels.ru](http://www.sels.ru), в разделе «Работы в сети», либо путем рассылки соответствующей информации на адрес электронной почты АБОНЕНТА, зафиксированной в биллинговой системе ОПЕРАТОРА.

Срок проведения ремонтных (восстановительных) работ составляет не более трёх рабочих дней с момента получения заявки о неисправности ОПЕРАТОРОМ, за исключением срока ремонтных работ, если авария (неработоспособность) сети связи ОПЕРАТОРА вызвана грозами и/или иными стихийными бедствиями, вандализмом, действиями непреодолимой силы. Действие непреодолимой силы отодвигает исполнение обязательств на срок, в течение которого имеет место такое действие.

### **Порядок регистрации и устранения перерывов оказания и случаев ухудшения качества Услуг.**

Для абонентов городской АТС-7 организована работа службы ремонта по т. 087, для абонентов городской информационной сети (ГИС) – служба технической поддержки т.77-88-99. Служба технической поддержки работает с 08:00 до 19:00 часов в рабочие дни, служба ремонта с 08:00 до 17:15 в рабочие дни. В выходные и праздничные дни сообщения можно оставить на автоответчике.

Специалист Службы Технической Поддержки регистрирует поступившую заявку в Системе обработки заявок со следующими данными:

- Лицевой счет АБОНЕНТА;
- ФИО АБОНЕНТА и его контактная информация;
- Краткое описание проблемы.

Оператор информирует Абонента о возможных сроках устранения неисправности.

### **4. Сроки устранения повреждений.**

**4.1.** Продолжительностью повреждения считается время с момента заявления о неисправности связи до момента ее восстановления, включая ночное время, праздничные и выходные дни.

#### **4.2 .Станционно-абонентские повреждения.**

Станционно-абонентские повреждения устраняются:

- в течение 45 минут с момента поступления заявки на обслуживаемых АТС;
- в течение 2-х часов – на необслуживаемых АТС (выносные концентраторы), в том числе и в случае аварийных ситуаций (пропадание электропитания и др.)

#### **4.3. Линейно-абонентские повреждения.**

#### **4.3.1. Линейно-абонентские повреждения устраняются:**

- в день поступления заявки в период с 13:00 до 17:00 часов, если заявка поступила на бюро ремонта до 12:00 часов;
- в течение следующего рабочего дня, если заявка поступила после 13:00 часов.

Повреждения прямых проводов, абонентских телефонных линий, используемых для охранной сигнализации, детских и медицинских учреждений, аварийных служб устраняются:

- в день поступления заявки, если заявка поступила на бюро ремонта до 17:00 часов (в пятницу – до 15:45 час.).

#### **4.3.2. Контрольные сроки устранения линейно-абонентских повреждений исчисляются:**

- с 8:30 до 17:00 час. следующего рабочего дня после поступления заявки, если абонент не согласовал время прихода электромонтера;
- до 12:00 час, до 17:00 часов, если абонент согласовал время прихода электромонтера с 8:30 до 12:00 часов или с 13:00 до 17:00 часов, соответственно.

#### **4.4. Кабельные повреждения**

**4.4.1. Повреждения в оконечных устройствах (распределительная коробка, бокс, кабельный ящик, распределительный шкаф) и при замене неисправных кабельных пар в магистральном (распределительном) кабеле устраняются:**

- в день поступления заявки, если заявка поступила на бюро ремонта до 12:00 час.
- в течение следующего рабочего дня, если заявка поступила после 13:00 час

#### **4.4.2. Контрольные сроки на устранение кабельных повреждений:**

- в магистральных и распределительных кабелях, со вскрытием муфт, когда кабель поврежден не полностью, что подтверждается электрическими измерениями и для его восстановления требуется вскрыть муфту без замены пролета, в зависимости от емкости кабеля:

емкостью до 200 пар включительно --- 18,0 час.

---/--- свыше 200 до 400 пар ---- / --- 24,0 час.

---/--- свыше 400 до 600 пар --- / ---- 30,0 час.

- в магистральных, распределительных кабелях, когда требуется заменить пролет или выполнить вставку куска кабеля:

емкостью до 200 пар включительно --- 36,0 час.

--- /--- свыше 200 до 400 пар ---- / --- -- 48,0 час.

--- /--- свыше 400 до 600 пар --- / --- -- 60,0 час.

Количество повреждений в таком кабеле и из них устраненных или неустраненных в контрольные сроки считается по задействованной емкости данного кабеля;

- устранение повреждения в муфте оптического кабеля – 48,0 час.;
- восстановления действия связи по обходным линиям – 24,0 час.

**4.5.** Если замена или ремонт кабеля связаны с оттаиванием льда в колодце и каналах трубопровода, откачиванием воды из кабельной канализации и т.п., то эти работы должны быть начаты немедленно после выявления места повреждения.

Время, затраченное на оттаивание льда и откачку воды, не входит в нормируемые контрольные сроки

**4.6.** Повреждение кабеля считается устраненным после восстановления всех поврежденных пар и контрольной проверки работником бюро ремонта всех ранее поврежденных линий в данном кабеле.

Устранение Оператором неисправностей, причина которых находится в зоне ответственности Абонента, производится за счет Абонента.

После устранения причин, вызвавших ухудшение или перерыв предоставления услуги, специалист Службы Технической Поддержки заносит соответствующую запись в Системе обработки заявок и уведомляет АБОНЕНТА об устранении неисправности по телефону.

Если услуги оказываются ОПЕРАТОРОМ с привлечением сетевых ресурсов другого оператора связи (далее – сторонний оператор), и невозможность оказания услуг (неоказание услуг, ухудшение качества оказания услуг) вызвана отказом технических средств (кабеля, оборудования связи) такого стороннего оператора, то срок проведения ремонтных (восстановительных) работ ОПЕРАТОРА увеличивается на срок устранения неисправностей сторонним оператором в соответствии с установленным для исправления таких неисправностей нормативом.