



Приложение
к Правилам оказания услуг
«АКАДО Телеком»

**ТЕХНИЧЕСКИЕ ТРЕБОВАНИЯ И ЗНАЧЕНИЯ
ПОКАЗАТЕЛЕЙ КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ
«АКАДО ТЕЛЕКОМ»**

РАЗДЕЛ I. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ	3
РАЗДЕЛ II. УСЛУГИ СВЯЗИ ПО ПЕРЕДАЧЕ ДАННЫХ И ТЕЛЕМАТИЧЕСКИЕ УСЛУГИ СВЯЗИ (ДОСТУП К СЕТИ ИНТЕРНЕТ).....	4
2.1. Условия оказания услуг.....	4
2.1.1. Условия оказания услуг с использованием технологий DOCSIS.....	4
2.1.2. Условия оказания услуг с использованием технологий Ethernet	6
2.2. Требования к Абонентской сети	7
2.3. Значения показателей качества	8
2.4. Гарантии качества услуг связи	9
2.5. Технические нормы	9
РАЗДЕЛ III. УСЛУГИ СВЯЗИ ДЛЯ ЦЕЛЕЙ ТЕЛЕРАДИОВЕЩАНИЯ.....	11
3.1. Условия оказания услуг связи для целей телерадиовещания.....	11
3.2. Требования к Абонентской сети	13
3.3. Значение показателей качества	13
3.4. Гарантии качества услуг связи	14
3.5. Технические нормы	14
РАЗДЕЛ IV. УСЛУГИ ТЕЛЕФОННОЙ СВЯЗИ, ОКАЗЫВАЕМЫЕ ПО СЕТЯМ ФИКСИРОВАННОЙ СВЯЗИ.....	15
4.1. Условия оказания услуг телефонной связи	15
4.2. Гарантии качества услуг телефонной связи	16
4.3. Технические нормы	16
РАЗДЕЛ V. СРОКИ УСТРАНЕНИЯ НЕИСПРАВНОСТЕЙ	16

РАЗДЕЛ I. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

1.1. Основные термины и определения

Домовая сеть - совокупность технических средств, устройств и кабельных линий линейной сети между домовым вводом и выходом Абонентской розетки.

Абонентская сеть - совокупность технических средств, устройств и кабельных линий, обслуживающих одного Абонента в пределах занимаемой им площади жилого или общественного здания.

Абонентская линия - элемент Домовой сети между отводом абонентского ответвителя (выходом абонентского распределителя) и входом Абонентской сети (Абонентской розетки).

Абонентский кабель - коаксиальный кабель между выходом Абонентской розетки и входом Абонентского оборудования.

Абонентская розетка - элемент домовой сети, обеспечивающий подключение Абонентского оборудования к Абонентской сети или Абонентской линии.

«АКАДО Телеком» - товарный знак, используемый для индивидуализации ОАО "КОМКОР" и услуг, оказываемых ОАО «КОМКОР».

Сеть «АКАДО Телеком» - совокупность технических средств, устройств и кабельных линий, обеспечивающих предоставление Абоненту Услуг.

Абонентское оборудование - оконечное оборудование Абонента, подключаемое Абонентским кабелем к Сети «АКАДО Телеком» и предназначенное для приема и воспроизведения телевизионных программ (радиопрограмм) или для приема и передачи иных сигналов через Сеть. К Абонентскому оборудованию относятся: кабельные модемы, телевизионные приемники, тюнеры, компьютеры и другие устройства.

Оператор - ОАО «КОМКОР».

РАЗДЕЛ II. УСЛУГИ СВЯЗИ ПО ПЕРЕДАЧЕ ДАННЫХ И ТЕЛЕМАТИЧЕСКИЕ УСЛУГИ СВЯЗИ (ДОСТУП К СЕТИ ИНТЕРНЕТ)

2.1. Условия оказания услуг

2.1.1. Условия оказания услуг с использованием технологий DOCSIS

2.1.1.1. Оператор предоставляет Абоненту услуги связи по передаче данных и телематические услуги связи – доступ к сети интернет с использованием технологии DOCSIS. Оказание Услуг обеспечивается при помощи организуемых Оператором цифровых каналов связи. Цифровые каналы связи между оборудованием Оператора и Абонентским оборудованием по технологии DOCSIS с использованием в качестве Абонентской линии коаксиального кабеля. Значение скорости передачи данных устанавливается Оператором в зависимости от выбранного Абонентом тарифного плана.

Реальная скорость передачи данных зависит как от используемого протокола обмена данными, так и от состояния Абонентской сети, сетей передачи данных сторонних операторов, а также серверов и другого сетевого оборудования, с которыми Абонентское оборудование осуществляет обмен данными.

2.1.1.2. В целях предоставления Услуг «АКАДО Телеком» осуществляет комплекс работ по подключению Абонентского оборудования и инсталляции Услуг. Комплекс работ по подключению включает, в случае необходимости, монтаж Абонентской сети.

2.1.1.3. Предоставление Услуг возможно только с использованием Абонентской сети, смонтированной Оператором, либо после проверки имеющейся у Абонента Абонентской сети на соответствие техническим требованиям в соответствии с п.п. 2.2.

2.1.1.4. В случае если по желанию Абонента к Сети «АКАДО Телеком» подключается существующая у Абонента Абонентская сеть (смонтированная не специалистами Оператора), Оператор гарантирует надлежащее качество Услуг только в точке присоединения Абонентской сети к Сети «АКАДО Телеком» - на отводе абонентского ответвителя (выходе абонентского распределителя).

2.1.1.5. Для получения Услуг Абоненту в соответствии с условиями заключенного договора и/или выбранного тарифного плана выделяется один динамический или статический IP-адрес.

2.1.1.6. Перечень Абонентского оборудования, допустимого Оператором для предоставления Услуг и (или) предоставления услуг, технологически неразрывно связанных с предоставляемыми Услугами (далее – Сопутствующие услуги), размещен на Сайте Оператора.

2.1.1.7. Первичная настройка компьютера Абонента в рамках работ по обеспечению возможности подключения Абонента к Услугам включает в себя настройку оборудования и клиентского программного обеспечения в рамках операционных систем MS Windows XP / Vista / 7 / 8, MacOS . Настройку клиентского программного обеспечения в рамках других операционных систем Оператор не гарантирует. При подключении модема через LAN-порт наличие дополнительного программного обеспечения (драйверов) необязательно, при подключении через USB-порт требуется наличие программного обеспечения (драйверов для модема). Оператор не несет ответственности за возможные изменения в работе других программ и компонентов компьютера Абонента, установленных им ранее. При изменении программной конфигурации компьютера используется дистрибутив операционной системы, принадлежащей Абоненту. Ответственность за лицензионную чистоту указанного программного обеспечения несет Абонент.

2.1.1.8. Требования к программному обеспечению и соответствующему Абонентскому оборудованию:

- Сетевая карта с интерфейсом Fast Ethernet (100 Мбит/сек.) или Gigabit Ethernet (1000 Мбит/с) при организации соединения по Ethernet-кабелю или USB-порт при организации соединения по USB-кабелю;
- Операционная система, установленная на соответствующем устройстве — Windows XP / Vista / 7 / 8, MacOS, Linux; при подключении к соответствующему устройству модема через LAN-порт наличие дополнительного программного обеспечения (драйверов) не обязательно, при подключении модема к соответствующему устройству через USB-port требуется наличие программного обеспечения (драйверов для модема);

- Браузер для просмотра веб-сайтов (Internet Explorer ver. 9.0 и выше, Mozilla Firefox, Google Chrome, Safari, Opera в версиях поддерживающих работу с Java Script, Ajax и CSS3)

2.1.2. Условия оказания услуг с использованием технологий Ethernet

2.1.2.1. Оператор предоставляет Абоненту услуги связи по передаче данных и телематические услуги связи – доступ к сети интернет с использованием технологии Ethernet. Оказание Услуг обеспечивается при помощи организуемых Оператором цифровых каналов связи. Цифровые каналы связи между оборудованием Оператора и Абонентским оборудованием организуются по технологии Ethernet с использованием в качестве Абонентской линии кабеля типа UTP категории 5. Значение скорости передачи данных устанавливается Оператором в зависимости от выбранного Абонентом тарифного плана.

Реальная скорость передачи данных зависит как от используемого протокола обмена данными, так и от состояния Абонентской линии, сетей передачи данных сторонних операторов, а также серверов и другого сетевого оборудования, с которыми Абонентское оборудование осуществляет обмен данными.

2.1.2.2. В целях предоставления Услуг «АКАДО Телеком» осуществляет комплекс работ по подключению Абонентского оборудования и инсталляции Услуг. Комплекс работ по подключению включает, в случае необходимости, монтаж Абонентской линии.

2.1.2.3. Предоставление Услуг возможно только с использованием Абонентской линии, смонтированной Оператором, либо после проверки имеющейся у Абонента Абонентской линии на соответствие техническим требованиям в соответствии с п.п. 2.2.

2.1.2.4. Для получения Услуг Абоненту в соответствии с условиями заключенного договора и/или выбранного тарифного плана выделяется один динамический или статический IP-адрес.

2.1.2.5. Перечень Абонентского оборудования, допустимого Оператором для предоставления Услуг и (или) предоставления услуг, технологически неразрывно связанных с предоставляемыми Услугами (далее – Сопутствующие услуги), размещен на Сайте Оператора.

2.1.2.6. Первичная настройка компьютера Абонента в рамках работ по обеспечению возможности подключения Абонента к Услугам включает в себя настройку оборудования и клиентского программного обеспечения в рамках операционных систем MS Windows XP / Vista / 7 / 8, MacOS . Настройку клиентского программного обеспечения в рамках других операционных систем Оператор не гарантирует. Оператор не несет ответственности за возможные изменения в работе других программ и компонентов компьютера Абонента, установленных им ранее. При изменении программной конфигурации компьютера используется дистрибутив операционной системы, принадлежащей Абоненту. Ответственность за лицензионную чистоту указанного программного обеспечения несет Абонент.

2.1.2.7. Требования к программному обеспечению и соответствующему Абонентскому оборудованию:

- Сетевая карта с интерфейсом Fast Ethernet (100 Мбит/сек.) или Gigabit Ethernet (1000 Мбит/с) при организации соединения по Ethernet-кабелю;
- Операционная система, установленная на соответствующем устройстве — Windows XP / Vista / 7 / 8, MacOS / Linux; при подключении к соответствующему устройству модема через LAN-порт наличие дополнительного программного обеспечения (драйверов) не обязательно, в остальных случаях требуется наличие программного обеспечения (драйверов для модема);
- Браузер для просмотра веб-сайтов (Internet Explorer ver. 9.0 и выше, Mozilla Firefox, Google Chrome, Safari, Opera в версиях поддерживающих работу с Java Script, Ajax и CSS3)

2.2. Требования к Абонентской сети

2.2.1. Требования к Абонентской сети при предоставлении Услуг по технологии DOCSIS.

Для Абонентской сети по должен использоваться коаксиальный кабель с волновым сопротивлением 75 Ом и затуханием не более 22 дБ/100м на частоте 862 МГц, с затуханием экранирования не хуже 80 дБ (кабель RG-6 или аналогичный). В случае использования коаксиального кабеля с худшими характеристиками или большего затухания, качественное оказание Услуг не гарантируется.

2.2.2. Требования к Абонентской сети при предоставлении Услуг по технологии Ethernet.

Для Абонентской сети должен использоваться кабель типа UTP категории 5. В случае использования кабеля другого типа с худшими характеристиками качественное оказание Услуг не гарантируется.

2.2.3. Соединения кабеля с Абонентским оборудованием должны быть произведены через разъемы. Разъемы должны быть обжаты специальным инструментом. Обжатие разъемов другими инструментами (пассатижами и пр.) а также соединения кабеля методом скрутки не допускаются.

2.2.4. Принимая во внимание, что из-за некачественного монтажа существующей коаксиальной Абонентской сети или ее повреждения (плохо обжатые разъемы, нарушение экранирующей оплети и т.д.) могут создаваться помехи, влияющие на качество Услуг как конкретного Абонента, так и других Абонентов, Оператор имеет право приостановить оказание Услуг этому Абоненту до устранения неисправности Абонентской сети.

2.3. Значения показателей качества

- **Задержка передачи пакетов** не более 70 мс. В задержку передачи пакета включаются: задержка кодирования / декодирования и пакетизации, задержка маршрутизации на сети передачи данных, задержка распространения сигнала, задержка буферизации. Она определяется как полусумма задержек передачи пакета в обоих направлениях (туда и обратно).

- **Полоса пропускания линии связи** (скорость доступа) определяется Тарифным планом (до указанного значения). Предлог «до» означает, что скорость передачи данных в сети Интернет зависит не только от технических особенностей услуги, предоставляемой Оператором, но и от действий третьих лиц — операторов связи, организаций и лиц, управляющих сегментами сети Интернет, не принадлежащих Оператору. Скорость доступа к сети Интернет является величиной неопределенной и зависит от ряда параметров, в том числе технических характеристик подключения данных точек, маршрута и текущей загрузки каналов. Все параметры являются переменными и не гарантируются Оператором за пределами своей сети.

Указанные в настоящих Требованиях показатели распространяются только на ресурсы, расположенные на сети передачи данных Оператора.

Проверка со стороны Абонента на соответствие скорости выбранному Абонентом тарифу осуществляется путем запуска в браузере тестового http соединения с сайтом speedtest.akado.ru на тестовом оборудовании.

2.4. Гарантии качества услуг связи

Оператор гарантирует возможность установления соединения между Абонентским оборудованием и оборудованием Оператора на скорости соответствующей выбранному Абонентом тарифу через Сеть «АКАДО Телеком».. Настоящая гарантия заключается в том, что Оператор готов продемонстрировать Абоненту тестовое соединение на указанной скорости на тестовом оборудовании. Проверка осуществляется путем запуска в браузере тестового http соединения с сайтом speedtest.akado.ru.

Данная гарантия не означает, что Оператор круглосуточно обеспечивает саму возможность соединения и отсутствие перебоев в предоставлении соответствующих услуг связи, поскольку возможны не зависящие от Оператора технические причины, связанные как с эксплуатацией сложных комплексов оборудования, так и со следующими причинами:

- использование Абонентом несертифицированного оборудования и/или нелегального (контрафактного) программного обеспечения;
- самовольное изменение Абонентом стандартных программных или аппаратных настроек Абонентского оборудования или нестандартные настройки программного обеспечения;
- низкое качество Абонентской сети, изоляции, взаимного влияния бытовой техники;
- действия сторонних организаций, ЖКХ.

Оператор по умолчанию не фильтрует трафик Абонентов от вредоносного содержимого (вирусов) и несанкционированных рассылок, не обеспечивает защиту от сетевых атак. Такая фильтрация может быть заказана Абонентом как отдельная услуга. В любом случае Оператор не несет ответственности за повреждения программного обеспечения или оборудования Абонента из-за воздействия вирусов или сетевых атак.

2.5. Технические нормы

- Руководящий документ РД 45.129-2000 «Телематические службы».

- Руководящий документ РД 45.134-2000 «Средства технические телематических служб. Общие технические требования».
- Используемый интерфейс для подключения оконечного оборудования на стороне Абонента: Fast Ethernet 100 Мбит/сек./ Gigabit Ethernet 1 Гбит/с, Wi-Fi.
- Протокол передачи данных: IP
- Описание абонентской линии: Коаксиальный кабель типа RG или кабель типа UTP 5 cat.

РАЗДЕЛ III. УСЛУГИ СВЯЗИ ДЛЯ ЦЕЛЕЙ ТЕЛЕРАДИОВЕЩАНИЯ

3.1. Условия оказания услуг связи для целей телерадиовещания

3.1.1. Оператор предоставляет Абоненту Услуги связи для целей телерадиовещания: доступ к Сети «АКАДО Телеком», предоставление в постоянное пользование Абонентской линии, доставка сигналов телерадиоканалов (сигналов вещательного телевидения и/или сигналов цифрового телевизионного вещания) до Абонентского оборудования.

3.1.2. В целях предоставления Услуг «АКАДО Телеком» осуществляет комплекс работ по подключению Абонентского оборудования и инсталляции Услуг. Комплекс работ по подключению включает, в случае необходимости, монтаж Абонентской сети.

3.1.3. Предоставление Услуг возможно только с использованием Абонентской сети, смонтированной Оператором, либо после проверки имеющейся у Абонента Абонентской сети на соответствие техническим требованиям в соответствии с п.п. 3.2.

3.1.4. В случае если по желанию Абонента к Сети «АКАДО Телеком» подключается существующая у Абонента Абонентская сеть (смонтированная не специалистами Оператора), Оператор гарантирует надлежащее качество услуг только в точке присоединения Абонентской сети к Сети «АКАДО Телеком» - на отводе абонентского ответвителя (выходе абонентского распределителя).

3.1.5. Перечень Абонентского оборудования, допустимого Оператором для предоставления Услуг по доставке сигналов цифрового телевизионного вещания, размещен на Сайте Оператора.

3.1.6. Первичная настройка Абонентского оборудования в рамках работ по обеспечению возможности подключения Абонента к Услугам включает в себя настройку в автоматическом режиме одного телевизионного приемника, подключенного к Абонентской линии и/или абонентского цифрового тюнера. Настройка дополнительных телевизионных приемников, а также настройка телевизионного приемника в ручном режиме являются отдельной услугой и производятся за дополнительную плату. Абонент не вправе требовать настройки телевизионного приемника в ручном режиме.

3.1.7. Требования к Абонентскому оборудованию:

3.1.7.1. Для получения качественных услуг по приему сигналов вещательного телевидения Абонентское оборудование – телевизионные приемники должны обеспечивать:

- наличие всеволнового селектора телевизионных каналов для приема телевизионного сигнала в диапазоне 48,5÷862 МГц;
- возможность работы с системами цветности SEKAM D/K и PAL B/G;
- возможность воспроизведения стереофонического воспроизведения звукового сопровождения в системе NICAM.

Телевизионные приемники, не соответствующие указанным выше требованиям, могут быть не способны обеспечить прием сигналов ряда телевизионных каналов даже при условии, что характеристики сигналов данных каналов в Сети «АКАДО Телеком» соответствуют действующим нормам.

3.1.7.2. Для получения качественных услуг по приему сигналов цифрового телевизионного вещания Абонентское оборудование – телевизионные приемники совместно с цифровыми абонентскими тюнерами должны обеспечивать:

- возможность работы с системами цветности SEKAM D/K и PAL B/G;
- возможность воспроизведения стереофонического воспроизведения звукового сопровождения;
- наличие входа типа HDMI для подключения цифрового абонентского тюнера и воспроизведения телевизионного сигнала в формате HD;
- наличие входов типа RCA и/или SCART для подключения цифрового абонентского тюнера и воспроизведения композитного телевизионного сигнала.

3.1.7.3. Для получения качественных услуг по приему сигналов цифрового телевизионного вещания Абонентское оборудование – телевизионные приемники совместно с модулями CI+ должны обеспечивать:

- наличие всеволнового селектора телевизионных каналов для приема телевизионного сигнала в диапазоне 48,5÷862 МГц;
- наличие встроенного декодера DVB-C MPEG-2/MPEG-4
- возможность работы с системами цветности SEKAM D/K и PAL B/G;
- возможность воспроизведения стереофонического воспроизведения звукового сопровождения;
- наличие интерфейса PCMCi с поддержкой CI+.

3.2. Требования к Абонентской сети

3.2.1. Требования к Абонентской сети при предоставлении Услуг для целей телерадиовещания.

Для Абонентской сети по должен использоваться коаксиальный кабель с волновым сопротивлением 75 Ом и затуханием не более 22 дБ/100м на частоте 862 МГц, с затуханием экранирования не хуже 80 дБ (кабель RG-6 или аналогичный). В случае использования коаксиального кабеля с худшими характеристиками или большего затухания, качественное оказание Услуг не гарантируется.

3.2.2. Соединения кабеля с Абонентским оборудованием должны быть произведены через разъемы. Разъемы должны быть обжаты специальным инструментом. Обжатие разъемов другими инструментами (пассатижами и пр.) а также соединения кабеля методом скрутки не допускаются.

3.2.3. Тестирование Абонентской сети

Измерения уровня радиосигнала вещательного телевидения производятся на одном из ТВ каналов, находящихся в нижней части диапазона и на одном из ТВ каналов, находящихся в верхней части диапазона. На входе Абонентского оборудования уровни радиосигналов в полосе распределения должны находиться в диапазоне от 60 до 80 дБ/мкВ для вещательного телевидения, а для сигналов с цифровой модуляцией уровни не должны превышать 70 дБ/мкВ. Разность уровней напряжения радиосигналов изображения в полосе распределения 48,5 - 862 МГц должно быть не более 12 дБ, в полосе 40-300 МГц, должно быть не более 10 дБ.

3.3. Значение показателей качества

- Уровень радиосигнала несущей изображения на входе Абонентского оборудования не должен быть ниже 60 дБ/мкВ.
- Рекомендуемое значение уровней напряжения радиосигналов изображения на входе телевизионного приемника должно находиться в пределах 64+- 2 дБ/мкВ
- Отношение радиосигнала изображения к шуму в полосе частот канала изображения должно быть не менее 43 дБ.
- Отношение радиосигнала цифрового телевизионного вещания к шуму в канале распределения быть не менее 31 дБ.

- Для радиосигнала цифрового телевизионного вещания MER должен не менее 26 дБ для, BER не должен превышать $1E-5$.

3.4. Гарантии качества услуг связи

Оператор гарантирует качественное предоставление услуг связи для целей телерадиовещания. Настоящая гарантия заключается в том, что Оператор готов продемонстрировать Абоненту требуемое качество телевизионного изображения на тестовом оборудовании. Данная гарантия не означает, что Оператор круглосуточно обеспечивает данное качество и отсутствие перебоев в предоставлении услуг связи, поскольку возможны не зависящие от Оператора технические причины, связанные как с эксплуатацией сложных комплексов оборудования, так и со следующими причинами:

- неблагоприятные погодные условия;
- временное отсутствие телевизионного сигнала непосредственно на вещательной студии;
- самовольное изменение Абонентом стандартных программных или аппаратных настроек Абонентского оборудования;
- низкое качество Абонентской сети, изоляции, взаимного влияния бытовой техники;
- действия сторонних организаций, ЖКХ.

3.5. Технические нормы

ГОСТ Р 52023-2003 Сети распределительные систем кабельного телевидения. Основные параметры. Технические требования. Методы измерений и испытаний.

ГОСТ 7845-92 Система вещательного телевидения. Основные параметры, методы измерений.

ГОСТ 18198-89 (МЭК 107-1-77) Телевизоры. Общие технические условия.

ГОСТ 21879-88 Телевидение вещательное. Термины и определения.

РАЗДЕЛ IV. УСЛУГИ ТЕЛЕФОННОЙ СВЯЗИ, ОКАЗЫВАЕМЫЕ ПО СЕТЯМ ФИКСИРОВАННОЙ СВЯЗИ

4.1. Условия оказания услуг телефонной связи

4.1.1. Оказания Услуг обеспечивается при помощи организуемых Оператором цифровых каналов связи. Цифровые каналы связи между оборудованием Оператора и Абонентским оборудованием организуются по технологии DOCSIS с использованием коаксиального кабеля либо по технологии Ethernet с использованием в качестве Абонентской линии кабеля типа UTP категории 5.

4.1.2. В целях предоставления Услуг Оператор осуществляет комплекс работ по подключению Абонентского оборудования и инсталляции Услуг. Комплекс работ по подключению включает, в случае необходимости, монтаж Абонентской сети.

4.1.3. Предоставление Услуг возможно только с использованием Абонентской сети, смонтированной Оператором, либо после проверки имеющейся у Абонента Абонентской сети на соответствие техническим требованиям в соответствии с п.п. 2.2.

4.1.4. В случае если по желанию Абонента к Сети «АКАДО Телеком» подключается существующая у Абонента Абонентская сеть (смонтированная не специалистами Оператор), Оператор гарантирует надлежащее качество Услуг только в точке присоединения Абонентской сети к Сети «АКАДО Телеком» - на отводе абонентского ответвителя (выходе абонентского распределителя).

4.1.6. Непременными условиями предоставления услуги местной телефонной связи являются:

- наличие у Абонента оборудования, пригодного для использования в Сети «АКАДО Телеком» для получения услуг телефонной связи. Перечень оборудования, размещен на Сайте Оператора;
- наличие у Абонента телефонного аппарата, поддерживающего тоновый набор.

4.1.8. Оказание услуг местной телефонной связи осуществляется Оператором в соответствии с действующими нормативными правовыми актами в области связи.

4.2 Гарантии качества услуг телефонной связи

4.2.1. Оператор не несет ответственности за перерывы в оказании услуг телефонной связи, вызванные перебоями в энергоснабжении оборудования, установленного в квартире Абонента. Энергоснабжение обеспечивается со стороны Абонента.

4.2.2. Оператор обеспечивает в случае возникновения неисправностей в линейно-кабельных сооружениях или оборудовании, находящемся в зоне ответственности Оператора, бесплатное устранение неисправностей в контрольные сроки.

4.2.3. Показатели качества оказываемых услуг должны быть не хуже показателей качества действующих в отрасли, определенных в следующих документах:

- Руководящего документа «Система показателей качества местной телефонной сети» (РД45.056-2000), утвержденного Министерством РФ по связи и информатизации;

- Приказа Министерства информационных технологий и связи РФ от 27 сентября 2007 года №113 «Об утверждении требований к организационно-техническому обеспечению устойчивого функционирования сети связи общего пользования».

4.3. Технические нормы

- Руководящий документ «Система показателей качества местной телефонной сети» (РД45.056-2000), утвержденного Министерством РФ по связи и информатизации;

- Приказ Министерства информационных технологий и связи РФ от 27 сентября 2007 года №113 «Об утверждении требований к организационно-техническому обеспечению устойчивого функционирования сети связи общего пользования».

РАЗДЕЛ V. СРОКИ УСТРАНЕНИЯ НЕИСПРАВНОСТЕЙ

Оператор обязуется устранять неисправности, возникшие на принадлежащих ему сетях связи и препятствующие пользованию услугами связи, в течение 72 (семидесяти двух) часов с даты регистрации заявки Абонента, если иное не установлено действующим законодательством РФ.

В случае если по характеру повреждения неисправности на сетях связи Оператора не могут быть устранены в установленный срок, в том числе, если повреждения вызваны действиями третьих лиц (акты вандализма, кражи, иная порча имущества Оператора), в случае отсутствия доступа Оператора к месту повреждения, возникшие не по его вине, в случае форс-мажорных обстоятельств и т.п., Оператор вправе продлить срок устранения неисправности с соответствующим уведомлением Абонента.

Неисправности, возникшие по вине Абонента, устраняются в согласованные с Абонентом сроки, с учетом технических возможностей и за дополнительную плату в соответствии с действующими тарифами Оператора.