

**3. Основные потребительские характеристики регулируемых услуг
субъектов естественных монополий и
их соответствие государственным и иным
утвержденным стандартам качества и условия оказания регулируемых услуг.**

1. Перечень нормативных правовых актов, которыми утверждены правила оказания соответствующих услуг связи, государственных и иных стандартов (при наличии):

а) Правила оказания услуг местной, внутризоновой, междугородной и международной телефонной связи, утвержденные Постановлением Правительства РФ от 18.05.2005 N 310;

б) Правила присоединения сетей связи и их взаимодействия, утвержденные Постановлением Правительства РФ от 28.03.2005 N 161;

2. Сведения о потребительских характеристиках услуг общедоступной электросвязи:

а) контрольные сроки устранения повреждений по заявлениям абонентов местной телефонной сети установлены *Инструкцией* о порядке устранения повреждений и учета заявлений, поступающих в бюро ремонта (ЦБР) на местных телефонных сетях", утвержденной Минсвязи РФ 01.04.1994 (далее – Инструкция).

выписка из Инструкции:

2.3. Повреждением считается нарушение нормальной телефонной связи, подтвержденное результатом испытания, проведенного с помощью измерительной аппаратуры и опросом абонента проверяемого номера телефона.

2.4. Повреждения различают:

- линейно-абонентские;
- аппаратные;
- кабельные;
- станционно-абонентские.

2.9. К повреждениям не относятся перерывы действия связи, вызванные следующими причинами:

а) ремонтными работами на станционных и линейных сооружениях или работами, связанными с их реконструкцией;

б) переключением телефонов с одного кабеля на другой;

в) плановыми электроизмерениями на ГТС, СТС;

г) снятием телефонного аппарата для его перестановки, выполнением работ по рапортам и спискам;

д) выключением телефонного аппарата за неуплату стоимости абонентских услуг, междугородных и международных переговоров, ремонта абонентских устройств;

е) использованием несертифицированных телефонных аппаратов и других оконечных устройств;

ж) повреждением охранной сигнализации и в оборудовании, не обслуживаемом ГТС, СТС;

з) повреждением абонентской проводки по вине абонента, подтвержденным актом.

Примечания. 1. При перерывах действия связи по причинам, изложенным в подпунктах "а", "б", "в", "г", абоненты должны быть поставлены в известность о продолжительности перерыва связи, а по пп. "д", "е", "ж", "з" - об условиях и сроке восстановления телефонной связи.

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

4.2. Станционно-абонентские повреждения устраняются в следующие контрольные сроки:

в течение 45 мин. с момента поступления заявки на обслуживаемых АТС;

- 2-х часов - на необслуживаемых АТС, в том числе и в случае аварийных ситуаций: пропадание электропитания, повреждения СВУ и др.

В случае поступления заявления в нерабочее время, кроме аварийных ситуаций, повреждения устраняются в указанные контрольные сроки, начиная с 9-00 часов следующего рабочего дня.

4.3. Устранение аппаратных и линейно-абонентских повреждений.

4.3.1. Аппаратные и линейно-абонентские повреждения устраняются в течение следующего рабочего дня после поступления заявки или в любой последующий день по желанию абонента.

Устранение повреждений в блоках АБУ-ВЧ (настройка или замена блока) производится электромонтерами линейно-абонентского цеха только в рабочие дни и часы работы АТС.

4.3.2. В день поступления заявления до 16 час. устраняются повреждения: прямых проводов, таксофонов, абонентских телефонных линий, используемых для охранной сигнализации, телефонов спецабонентов, детских и медицинских учреждений; заявки, поступившие после 16-00, исправляются на следующий день.

4.3.3. Устранение повреждений телефонов учрежденческого сектора производится в течение следующего рабочего дня после поступления заявления (исключение составляют условия, приведенные в п. 4.3.2).

4.3.4. При устранении повреждений телефонов абонентского квартирного сектора работник бюро ремонта согласовывает с абонентами время прихода электромонтера на следующий день в удобное для абонента время с учетом возможностей линейно-абонентского цеха в один из интервалов: с 9-00 до 13-00, с 13-00 до 17-00, с 17-00 до 20-00, за исключением абонентов отдаленных районов и деревень, устранение повреждений у которых производится на следующий после заявки день с 9-00 до 17-00. Если абонент не может согласовать время прихода электромонтера, повреждение будет устраняться в течение следующего рабочего дня.

4.3.5. Повреждения, выявленные в субботные и предпраздничные дни, исправляются на следующий рабочий день (исключение составляют условия, приведенные в п. 4.3.2).

4.3.6. Контрольные сроки исправления аппаратных и линейных повреждений исчисляются:

а) для телефонов квартирного сектора, если абонент не согласовал время прихода электромонтера, и для телефонов учрежденческого сектора - с 9-00 до 17-00 следующего рабочего дня после поступления заявки;

б) для телефонов квартирного сектора, если абонент согласовал время прихода электромонтера, - с 9-00 до 13-00, с 13-00 до 17-00, с 17-00 до 20-00 или в субботные дни с 9-00 до 17-00, контрольный срок исчисляется соответственно с 13-30, до 17-30, до 20-00 час. или в субботу до 17-00.

4.3.7. Замена поврежденной пары магистрального или распределительного кабеля на свободную исправную ("К/16", "К/17") производится электромонтерами линейно-абонентского цеха по разрешению группы переключения.

После 17 час. 30 мин. и в субботные дни распределительные поврежденные пары заменяются на исправные по усмотрению электромонтера, о чем он после замены сообщает в ЦБР для исправления данных в абонентской карточке. В группу переключения измененные данные электромонтер сообщает на следующий день. ЦБР повседневно производит сверку с группой переключения данных абонентских карточек, по которым произведена замена. Группа переключения обязана сообщать о замене данных в ЦБР.

Если три пары, выделенные группой переключения, оказались неисправными, то выписывается наряд на исправление кабельной бригаде.

В случае отсутствия свободной исправной пары электромонтер сдает сведения в ЦБР для оформления наряда кабельной бригаде. При этом на наряде фиксируется фамилия работника тех. учета, который подтверждает отсутствие свободной пары.

Поврежденные магистральные пары, выявленные после 17 час. 30 мин. и в субботные дни, заменяются электромонтером ЛАЦ в течение следующего рабочего дня.

4.4. Устранение кабельных повреждений.

4.4.1. Контрольный срок исправления кабельных повреждений считается с 9-00 рабочего дня, следующего за днем истечения контрольного срока исправления линейно-абонентского повреждения. Контрольные сроки исправления кабельных повреждений, сданных линейно-абонентским цехом в пятницу, исчисляются с 9-00 понедельника, для сданных в субботу или в предпраздничные дни контрольный срок исчисляется со следующего рабочего дня.

4.4.2. Разрешается работникам линейно-кабельного цеха исправлять повреждения до начала исчисления контрольного срока, т.е. до 9-00 дня, следующего за днем передачи электромонтером линейно-абонентского цеха поврежденного номера "на измерение".

4.4.3. Контрольный срок на устранение кабельных повреждений:

а) в оконечных устройствах (распределительная коробка, бокс, кабельный ящик, распределительный шкаф) - К/15 - должен исчисляться согласно п. 4.4.1, при этом контрольный срок устанавливается в течение дня, отсчет сверхконтрольного времени начинается с 24 часов;

б) в кабелях межстанционной связи, магистральных и распределительных со вскрытием муфт, когда кабель поврежден не полностью, что подтверждено измерением, и для его восстановления требуется только вскрыть муфту без замены пролета:

емкостью до 200 х 2	включительно	- 18 час.	
- " - до 400 х 2	- " -	- 24	- " -
- " - до 600 х 2	- " -	- 30	- " -
- " - до 800 х 2	- " -	- 36	- " -
- " - до 1200 х 2	- " -	- 60	- " -
- " - до 1400 х 2	- " -	- 70	- " -
- " - до 1600 х 2	- " -	- 80	- " -
- " - до 1800 х 2	- " -	- 96	- " -
- " - до 2000 х 2	- " -	- 120	- " -
- " - до 2400 х 2	- " -	- 144	- " - ,

количество повреждений в таком кабеле считается по числу поступивших заявлений в ЦБР по данному кабелю;

в) в кабелях межстанционной связи, магистральных и распределительных, когда потребовалось заменить пролет кабеля или сделать вставку куска кабеля:

емкостью до 300 х 2	включительно	- 36 час.	
- " - до 400 х 2	- " -	- 48	- " -
- " - до 600 х 2	- " -	- 60	- " -
- " - до 800 х 2	- " -	- 72	- " -
- " - до 1200 х 2	- " -	- 100	- " -
- " - до 1400 х 2	- " -	- 120	- " -
- " - до 1600 х 2	- " -	- 140	- " -
- " - до 1800 х 2	- " -	- 150	- " -
- " - до 2000 х 2	- " -	- 170	- " - ,
- " - до 2400 х 2	- " -	- 190	- " - ,

количество повреждений и из них устраненных или не устраненных в контрольные сроки определяется по задействованной емкости данного кабеля;

г) в высокочастотных кабелях межстанционной связи - 24 час. (в одночетверочных кабелях межстанционной СТС - 8 час.);

д) устранение повреждений в муфте оптического кабеля - 48 часов;

е) восстановление действия связей в поврежденном кабеле при наличии технической возможности путем использования обходной линии - 24 часа.

Примечания. 1. В случае предоставления абонентам обходной связи или связи по временному варианту продолжительность повреждения учитывается с момента заявления о неисправности до предоставления связи по временному варианту.

2. При замене более одного пролета кабеля с монтажом дополнительных муфт контрольный срок исправления кабеля увеличивается на 8 часов на каждую дополнительную муфту.

4.4.4. При массовом повреждении пар одного кабеля исчисление контрольного срока исправления повреждения производится следующим образом: повреждение передается непосредственно в линейно-кабельный цех и контрольный срок исчисляется с 9-00 следующего рабочего дня линейно-кабельного цеха.

3. Сведения о соответствии качества услуг государственным и иным стандартам (при наличии):

В настоящее время стандартов по качеству услуг связи не установлено.