

## Условия оказания услуги «Телефония»

---

### 1. Общие положения

1.1. Услуга «Телефония» включает в себя услуги местной, внутризоновой, междугородной, международной телефонной связи предоставляются 24 (двадцать четыре часа) в сутки, 7 (семь) дней в неделю, 365/366 (триста шестьдесят пять/триста шестьдесят шесть) дней в году, за исключением случаев, предусмотренных Договором и/или законодательством Российской Федерации.

1.2. Оператор в порядке, определенном законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, обеспечивает в зоне экстренного оповещения населения передачу сигналов оповещения и экстренной информации об опасностях, возникающих при угрозе возникновения или возникновении чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера, а также при ведении военных действий или вследствие этих действий, о правилах поведения населения и необходимости проведения мероприятий по защите (далее – «Оповещение и/или Сообщение экстренного оповещения»).

Оповещение является для Абонентов безвозмездным. Отказ Абонента от получения Сообщений экстренного оповещения не допускается.

1.3. Оператор обеспечивает Абоненту возможность бесплатного вызова экстренных оперативных служб посредством набора единого номера вызова экстренных оперативных служб, а также номеров вызова соответствующих экстренных оперативных служб, установленных в соответствии с российской системой и планом нумерации. При этом Оператор вправе приостановить предоставление Абоненту возможности бесплатного круглосуточного вызова экстренных оперативных служб, в случае если технико-технологические особенности средств связи Сети связи Оператора не позволяют сохранить такую возможность одновременно с приостановлением оказания Абоненту Услуг.

### 2. Особенности оказания услуги местной телефонной связи

2.1. В рамках оказания услуги местной телефонной связи (далее – МТС) Оператором осуществляется:

- предоставление доступа к Сети связи Оператора с выделением в пользование Абонентского номера в соответствующем месте установки Пользовательского (оконечного) оборудования коде географической зоны;
- формирование и обслуживание Абонентской линии, с помощью которой Пользовательское (оконечное) оборудование подключается к узлу связи Сети связи Оператора;
- предоставление местных Телефонных соединений;
- предоставление возможности доступа к услугам внутризоновой, междугородной и международной телефонной связи.

2.2. МТС оказывается Оператором при наличии Технической возможности предоставления доступа к сети связи.

2.3. При отсутствии Технической возможности предоставления доступа к Сети связи, Заявление принимается Оператором на учет в целях определения очередности заключения Договора.

2.4. Оператор, в срок, не превышающий 2 (двух) месяцев со дня регистрации Заявления, в письменной форме извещает Абонента о предполагаемом сроке заключения Договора, а при отсутствии Технической возможности предоставления доступа к сети связи - о порядковом номере его Заявления в очереди.

2.5. Заявление снимается с учета в случае, если Абонент без уважительной причины в течение 30 (тридцати) дней с момента получения письменного извещения, указанного в п.2.4 настоящего Приложения, не обратился к Оператору для заключения Договора или с заявлением о предоставлении отсрочки от заключения Договора.

2.6. В Сети связи Оператора Абонентом может использоваться Дополнительный абонентский номер для переадресации вызовов с Сети связи Оператора на пользовательское (оконечное) оборудование в сети подвижной радиотелефонной связи.

2.7. Абонент при заключении Договора обязан представить Оператору копию документа, подтверждающего право владения и/или пользования Помещением.

2.8. Предоставление услуг внутризоновой, междугородной и международной телефонной связи Абоненту осуществляется при согласии Абонента на доступ к таким услугам и предоставление сведений о нем другим операторам связи для оказания таких услуг. В Заявлении может быть указано решение Абонента о выборе оператора связи, способ выбора и наименование операторов связи, оказывающих такие услуги.

2.9. По требованию Абонента Абонентская линия может быть сформирована Оператором на имеющихся в пользовании у Абонента каналах доступа, организованных Оператором.

2.10. Единицей тарификации является 1 (одна) минута. Продолжительность местного Телефонного соединения отсчитывается с первой секунды после ответа пользовательского (оконечного) оборудования вызываемого абонента. Тарификации подлежат состоявшиеся исходящие местные Телефонные соединения с момента ответа пользовательского (оконечного) оборудования вызываемого абонента до момента прекращения соединения вызывающим или вызываемым абонентом. Тарификация начинается с первой секунды. В объеме МТС не

учитываются Телефонные соединения, длительность которых менее 3 (трех) секунд. Округление производится с точностью до 30 (тридцати) секунд в большую сторону.

2.11. При предоставлении МТС Оператором обеспечивается значение вероятности отказа в Телефонном соединении не более 1% (одного процента) от общего числа вызовов, при условии, что нагрузка на один Абонентский номер не превышает 0,2 Эрланга. В случае превышения указанного значения нагрузки Оператор не несет ответственности за качество предоставления МТС. Для восстановления качества МТС Оператор рекомендует Абоненту либо снизить нагрузку на один Абонентский номер, либо изменить требуемые параметры МТС.

2.12. В рамках оказания МТС не разрешается использование Абонентом Абонентского номера и/или Абонентской линии для организации каких-либо мероприятий, которые характеризуются высокими пиковыми или постоянными нагрузками на Сеть связи Оператора (в т.ч. проведение телеголосования или действий, которые могут быть приравнены к телеголосованию).

2.13. Зона ответственности Оператора заканчивается в точке подключения Абонентской линии к Абонентской распределительной системе.

2.14. Заявление об изменении Тарифного плана для оплаты МТС подается Абонентом не позднее, чем за 10 (десять) дней до окончания Расчетного периода. При условии соблюдения указанного срока подачи заявления Оператор переводит Абонента на выбранный Тарифный план с 1-го числа месяца, следующего за месяцем подачи заявления. При несоблюдении указанного срока подачи заявления перевод на выбранный Тарифный план осуществляется с 1-го числа 2-го месяца, следующего за месяцем подачи заявления. Оператор вправе перевести Абонента на выбранный Тарифный план ранее указанного срока.

2.15. Помимо информационно-справочных услуг, предоставляемых Абоненту в соответствии с п. 4.9 Договора, Оператор, в рамках МТС, предоставляет Абоненту бесплатно и круглосуточно следующие информационно-справочные услуги:

- предоставление информации о местном времени;
- предоставление Абоненту информации об Абонентском номере в Сети связи Оператора,

установленном в Помещении.

#### 2.16. Порядок предоставления доступа к Сети связи Оператора

2.16.1. Доступ Абонента к Сети связи Оператора может быть организован при наличии в доме и/или подъезде дома, где расположено Помещение, незадействованной монтированной емкости Сети связи Оператора.

2.16.2. Оператор оказывает Услугу по предоставлению доступа после подписания Сторонами Договора, но не позднее 15 (пятнадцати) календарных дней с момента выполнения Абонентом условий, установленных выбранным им Тарифным планом и применимой системой оплаты Услуг.

2.16.3. Обязанность по организации в Помещении Абонентской распределительной системы возлагается на Абонента, если иное не установлено Договором.

2.16.4. Абонент обязан принять Услугу по предоставлению доступа непосредственно после ее оказания либо отказаться от приемки, представив представителю Оператора в течение 3 (трех) календарных дней после оказания Услуги по предоставлению доступа мотивированную претензию в письменной форме. Если в указанный срок претензия не была предъявлена, Услуга по предоставлению доступа считается принятой Абонентом. Факт оказания Абоненту Услуги по предоставлению доступа подтверждается актом о подключении. Оператор при поддержке Абонента устраняет недочеты в согласованные Сторонами сроки.

2.16.5. Предоставление МТС осуществляется путем подключения Абонентской распределительной системы к коммутационному оборудованию Сети связи Оператора посредством организации Абонентской линии.

2.16.6. Организация Абонентской линии и предоставление МТС осуществляется с использованием одного из приведенных типов подключения к МТС:

- С применением технологии TDM (Time Division Multiplexing – временное мультиплексирование), электрического интерфейса E1 (ISDN PRI) в соответствии с рекомендациями МСЭТ G703, типа сигнализации EDSS1 и типа кода G.711;

- С применением пакетных IP-технологий, интерфейса Ethernet 10/100 Base-T в соответствии с рекомендациями IEEE802.3, типа сигнализации H.323 и типов кодеков G.711 (\*), G.729, G.723.

\* - предоставление местного Телефонного соединения для передачи факсимильного сообщения и передачи данных гарантируется только при использовании типа кодеков G.711.

#### 2.17. Основные требования к Пользовательскому (оконечному) оборудованию

2.17.1. Пользовательское (оконечное) оборудование должно поддерживать соответствующие выбранной технологии интерфейс и тип сигнализации, указанные в п.2.16.6. настоящего Приложения.

2.17.2. Абонент обязуется запрограммировать Пользовательское (оконечное) оборудование таким образом, чтобы посылать в Сеть связи Оператора для идентификации Пользовательского (оконечного) оборудования Абонентские номера из числа выделенных Абоненту и указанных в Заявлении. Абонентские номера состоят из 10 (десяти) знаков и содержат только цифры от 0 до 9.

2.17.3. Абонент обязуется проинформировать Оператора об изменении типа сигнализации, интерфейсов, а также иных технических параметров на Пользовательском (оконечном) оборудовании, применяемом Абонентом при пользовании МТС.

#### 2.18. Качественные параметры МТС

2.18.1. Оператор гарантирует коэффициент доступности МТС не менее 99,5% в течение Расчетного периода.

2.18.2. В случае нарушения данного обязательства по вине Оператора, Абонент вправе получить компенсацию за общее время Прерывания оказания Услуги в течение Расчетного периода, при расчете которой принимается, что стоимость одного часа составляет 1/720 от величины фиксированной/минимальной ежемесячной стоимости МТС. Общее время Прерывания оказания Услуги за вычетом некомпенсируемого времени Прерывания оказания Услуги (равного 216 (двумстам шестнадцати) минутам, согласно указанному в п. 2.18.1 настоящего Приложения коэффициента доступности) округляется до целого количества часов в большую сторону, если неполный час составляет 30 (тридцать) и более минут, в меньшую сторону, если неполный час составляет менее 30 (тридцати) минут.

2.18.3. Прерывание оказания Услуги характеризуется невозможностью установить ни одно местное Телефонное соединение по вине Оператора.

2.18.4. Прерыванием оказания Услуги не являются перерывы:

- вызванные проведением плановых профилактических работ;
- вызванные обстоятельствами, возникшими не по вине Оператора;
- вызванные неполадками в зоне ответственности Абонента, в том числе нарушением Абонентом требований к эксплуатации Пользовательского (оконечного) оборудования;

- предусмотренные действующим законодательством и/или условиями Договора.

### **3. Особенности оказания услуг внутризоновой, междугородной и международной телефонной связи**

3.1. В рамках оказания услуг внутризоновой, междугородной и международной телефонной связи осуществляется предоставление внутризоновых, междугородных и международных Телефонных соединений.

3.2. Услуги внутризоновой, междугородной и международной телефонной связи оказываются при наличии доступа Абонента к таким услугам, предоставленного Абоненту оператором, оказывающим услуги местной телефонной связи на основании соответствующего согласия Абонента.

3.3. Датой начала оказания услуг внутризоновой, междугородной и международной телефонной связи считается дата осуществления Абонентом первого успешного внутризонового, междугородного и международного Телефонного соединения.

3.4. Для установления междугородных и международных Телефонных соединений автоматическим способом, набор Телефонного номера осуществляется Абонентом следующим образом:

3.4.1. При выборе Оператора при каждом Телефонном соединении:

- при междугородном Телефонном соединении: 8 – 52 – код города (или код сети) – номер вызываемого абонента;

- при международном Телефонном соединении: 8 – 10 – 57 код страны – национальный номер вызываемого абонента.

3.4.2. При предварительном выборе Оператора:

- при междугородном Телефонном соединении: 8 – код города (или код сети) – номер вызываемого абонента;

- при международном Телефонном соединении: 8 – 10 код страны – национальный номер вызываемого абонента.

3.5. Единицей тарификации является 1 (одна) минута. Продолжительность внутризонового, междугородного и международного Телефонного соединения отсчитывается с первой секунды после ответа пользовательского (оконечного) оборудования вызываемого абонента. Тарификации подлежат состоявшиеся исходящие внутризоновые, междугородные и международные Телефонные соединения с момента ответа пользовательского (оконечного) оборудования вызываемого абонента до момента прекращения Телефонного соединения вызывающим или вызываемым абонентом. Тарификация начинается с первой секунды. В объеме услуг внутризоновой, междугородной и международной телефонной связи не учитываются Телефонные соединения, длительность которых менее 3 (трех) секунд. Округление производится с точностью до 1 (одной) минуты в большую сторону.

3.6. Помимо информационно-справочных услуг, предоставляемых Абоненту в соответствии с п. 4.9 Договора, Оператор предоставляет бесплатно и круглосуточно следующие информационно-справочные услуги:

- предоставление информации о междугородном коде населенного пункта;
- предоставление информации о порядке пользования автоматической телефонной связью;
- предоставление информации о международном коде страны и зарубежного населенного пункта;
- предоставление информации о разнице во времени с вызываемым населенным пунктом,

расположенным на территории Российской Федерации или за ее пределами.

3.7. Предоставление услуг внутризоновой, междугородной и международной телефонной связи осуществляется посредством подключения Пользовательского (оконечного) оборудования к коммутационному оборудованию Сети связи Оператора посредством организованного взаимодействия между Оператором и оператором местной телефонной связи. Услуга по предоставлению доступа не оказывается.

#### **3.8. Качественные параметры услуг внутризоновой, междугородной и международной телефонной связи**

3.8.1. Прерывание предоставления услуг внутризоновой, междугородной и международной телефонной связи характеризуется невозможностью установить ни одно внутризоновое, междугородное и международное Телефонное соединение по вине Оператора. Компенсация за Прерывание оказания Услуги не предусмотрена.

3.8.2. Прерыванием оказания Услуги не являются прерывы:

- вызванные проведением плановых профилактических работ;
- вызванные обстоятельствами, возникшими не по вине Оператора;
- вызванные неполадками в зоне ответственности Абонента, в том числе нарушением Абонентом требований к эксплуатации Пользовательского (оконечного) оборудования;
- предусмотренные действующим законодательством и/или условиями Договора.

3.9. Предусмотрены следующие системы оплаты услуг внутризоновой, междугородной и международной телефонной связи:

3.9.1. Ежемесячная стоимость услуги внутризоновой телефонной связи состоит из фактически осуществленных Абонентом в Расчетном периоде внутризоновых Телефонных соединений, рассчитанных по действующим тарифам.

3.9.2. Для услуги междугородной и международной телефонной связи:

3.9.2.1. Ежемесячная стоимость услуги междугородной и международной телефонной связи состоит из Абонентской платы, включающей стоимость междугородных и международных Телефонных соединений в размере, предусмотренном выбранным Абонентом Тарифным планом, и стоимости междугородных и международных Телефонных соединений, совершенных сверх установленного Тарифным планом объема трафика и рассчитанных по действующим тарифам.

В первом Расчетном периоде оказания услуги междугородной и международной телефонной связи подлежит оплате только стоимость фактически совершенных междугородных и международных Телефонных соединений, рассчитанная по действующим тарифам.

3.9.2.2. Ежемесячная стоимость услуги междугородной и международной телефонной связи состоит из фактически осуществленных Абонентом в Расчетном периоде междугородных и международных Телефонных соединений, рассчитанных по действующим тарифам.