

Информация для абонентов

Для получения доступа к просмотру телевизионных программ Вам необходимо заключить письменный договор на предоставление услуги доступа к сети кабельного телевидения ООО «Кабельвидеоэфир», руководствоваться условиями договора, в том числе вносить плату за полученную услугу доступа в полном объеме и в определенные договором сроки

Абоненты для заключения и исполнения договора должны знать следующую информацию

1. Перечень оказываемых услуг связи для целей телерадиовещания, условия и порядок их оказания.

1. Услуги

1.1. Доступ абонента (пользовательского (оконечного) оборудования) к сети кабельного телевидения (СКТ). В рамках данной услуги обеспечивается круглосуточная работа СКТ и постоянное соединение с пользовательским (оконечным) оборудованием. Услуга является платной и обязательной для получения абонентом бесплатных телевизионных каналов «Социального пакета» в аналоговом и/или цифровом формате.

1.2. Доставка сигнала кодированных телевизионных программ в цифровом формате DVB-C, объединенных оператором связи в пакеты, до пользовательского (оконечного) оборудования абонента.

2. Порядок оказания услуг

2.1. На территории Российской Федерации услуги связи оказываются операторами связи пользователям услугами связи на основании договора об оказании услуг связи, заключаемого в соответствии с гражданским законодательством, Главой 7. Услуги связи, Федерального закона «О Связи» от 07.07.2003 №126-ФЗ, Правилами оказания услуг связи для целей телевизионного вещания и (или) радиовещания (утв. Постановлением Правительства РФ от 22 декабря 2006 г. №785).

2. Перечень и описание ограничений в оказании услуг связи для целей телерадиовещания.

1. Оператор связи вправе отказать абоненту в доступе к сети кабельного телевидения в том случае, если принадлежащая абоненту абонентская линия* не соответствует требованиям п.5.1 Таблицы 5.1 ГОСТ Р 52023-2003 «Сети распределительные систем кабельного телевидения. Основные параметры.

Технические требования. Методы измерений и испытаний»

2. При отсутствии в занимаемом абонентом помещении, абонентской линии.
3. Предоставление услуг может создать угрозу безопасности и/или обороноспособности государства, здоровью или безопасности людей.
4. Предоставление услуг невозможно ввиду каких-либо физических, топографических или иных естественных препятствий, или отсутствия технических возможностей.
5. Абонент использует пользовательское (оконечное) оборудование для каких-либо незаконных целей или же получает услуги незаконным способом, использует не сертифицированное пользовательское (оконечное) оборудование.
6. В иных случаях, предусмотренных действующим законодательством.

3. Технические требования к параметрам абонентской распределительной системе

1. К одному отводу абонентского разветвителя, расположенного в слаботочном отсеке этажного щитка, разрешается подключать не более одного телевизора. При выполнении этого условия параметры телевизионного сигнала на входе телевизора гарантируются в соответствии с п.1.1 Таблицы 5.1 ГОСТ Р 52023-2003 «Сети распределительные систем кабельного телевидения. Основные параметры. Технические требования. Методы измерений и испытаний».
2. Подключение двух и более телевизоров к одному отводу абонентского разветвителя должно производиться специализированными организациями с использованием квартирных усилителей и делителей имеющим рабочий диапазон частот 5–862 МГц для обеспечения требуемого уровня сигналов (60... 80 дБмкВ) на абонентской розетке (штекере телевизора) во всём диапазоне частот п.1.1 Таблицы 5.1 ГОСТ Р 52023-2003 «Сети распределительные систем кабельного телевидения. Основные параметры. Технические требования. Методы измерений и испытаний».
3. Абонентская линия должна быть выполнена кабелем с волновым сопротивлением 75 Ом, со степенью экранировки не менее 75 дБ и затуханием не более 20 дБ /100 м на частоте 862 МГц, типа SAT 50 M, RG6, либо аналогичными с параметрами не хуже указанных в п.6.2 ГОСТ Р 52023-2003 «Сети распределительные систем кабельного телевидения. Основные параметры. Технические требования. Методы измерений и испытаний».
4. Длина кабеля не должна превышать значения, при которых уровень сигнала на абонентской розетке будет менее 60 дБ (мкВ), Таблица 5.1 п.1.1 ГОСТ Р 52023-

2003 «Сети распределительные систем кабельного телевидения. Основные параметры. Технические требования. Методы измерений и испытаний».

** абонентская линия: Элемент домашней сети между отводом абонентского ответвителя (выходом абонентского распределителя) и входом абонентской сети (абонентской розетки). п.3.1 Термины и определения ГОСТ Р 52023-2003 «Сети распределительные систем кабельного телевидения. Основные параметры. Технические требования. Методы измерений и испытаний».*

*** абонентская розетка: Элемент домашней сети, обеспечивающий подключение абонентского оборудования к абонентской системе или абонентской линии. п.3.1 Термины и определения ГОСТ Р 52023-2003 «Сети распределительные систем кабельного телевидения. Основные параметры. Технические требования. Методы измерений и испытаний».*

4. Нормативные документы, определяющие требования к качеству оказываемых услуг связи для целей телерадиовещания

1. Федеральный закон «О Связи» от 07.07.2003 № 126-ФЗ.
2. Правила оказания услуг связи для целей телевизионного вещания и (или) радиовещания (утв. Постановлением Правительства РФ от 22 декабря 2006 г. №785).
3. ГОСТ Р 52023-2003 Сети распределительные систем кабельного телевидения. Основные параметры. Технические требования. Методы измерений и испытаний.
4. ГОСТ 18198-89 Телевизоры. Общие технические условия.

5. Порядок и сроки рассмотрения заявления о заключении договора

1. Для заключения договора заявитель подает оператору связи заявление, форма которого устанавливается оператором связи.
2. Оператор связи обязан зарегистрировать заявление. Порядок регистрации заявлений о заключении договора устанавливается оператором связи.
3. Оператор связи не вправе отказать заявителю в приеме и рассмотрении заявления о заключении договора и (или) потребовать от заявителя предъявления каких-либо документов к заявлению.
4. Договор, заключаемый с гражданином, является публичным.
5. Оператор связи в срок, не превышающий 30 дней со дня регистрации заявления о заключении договора, осуществляет проверку наличия технической возможности предоставления заявителю доступа к сети связи телерадиовещания. При наличии технической возможности оператор связи направляет в указанный срок заявителю уведомление о предполагаемом сроке заключения договора.
6. Оператор связи вправе отказать заявителю в заключении договора при

отсутствии технической возможности предоставления доступа к сети связи телерадиовещания.

7. В случае отказа или уклонения оператора связи от заключения договора заявитель вправе обратиться в суд с требованием о понуждении к заключению договора и возмещении убытков. Бремя доказывания отсутствия технической возможности предоставления абоненту доступа к сети телерадиовещания лежит на операторе связи. п. II «Правил оказания услуг связи для целей телевизионного вещания и (или) радиовещания» (утв. Постановлением Правительства РФ от 22 декабря 2006г. №785).

6. Порядок приостановления действия договора с Абонентом

1. Приостановление услуги доступа к СКТВ производится только на основании письменного заявления Абонента (Приложение №1);
2. При приостановлении услуг доступа к СКТВ оплата за отключение/подключение не взимается;
3. На период приостановления услуг доступа к СКТВ абонентская плата не взимается;
4. Срок, на который осуществляется приостановление услуги доступа к СКТВ не может быть менее 1 (одного) календарного месяца и не может превышать 3 (трёх) календарных месяцев. Период приостановления услуги должен быть кратным одному календарному месяцу;
5. Приостановление услуги доступа к СКТВ может быть произведено не чаще, чем один раз в год;
6. Приостановление услуг доступа к СКТВ производится только с 1-ого числа календарного месяца. Ближайшим месяцем начала приостановления услуги может быть месяц, следующий за месяцем поступления заявления о приостановлении;
7. При поступлении заявления на приостановление Договора, Диспетчером формируется заявка (акт-наряд) на подключение к СКТВ на дату, следующую за датой окончания срока приостановления услуги;
8. Приостановление услуг доступа к СКТВ возможно только Абонентам, у которых отсутствует задолженность по абонентской плате и имеется корректный, подписанный Договор на бумажном носителе;
9. Персональные данные (ФИО) заявителя о приостановлении услуги и персональные данные, указанные в Договоре, должны быть идентичными;

10. Приостановление услуг доступа к СКТВ не производится Абонентам, имеющим «льготный тариф».

7. Тарифы на услуги связи для целей телерадиовещания

1. Тарифы на услуги связи устанавливаются оператором связи самостоятельно (п.1 ст. 28 ФЗ «О связи» №126-ФЗ).

2. Абонентская плата за услугу предоставления доступа к сети кабельного телевидения ООО «Кабельвидеоэфир» с 01 января 2024 года, установлена в размере 185=00 рублей в месяц. Приказ № 27 от 17 ноября 2023г.

8. Порядок, форма и система оплаты «Доступа к сети связи кабельного телевидения»

1. Расчетный период за услугу доступа к сети связи кабельного телевидения (далее «Услуга») составляет 1 месяц.

2. «Абонент» вносит абонентскую плату за «Услугу», в кассу «Оператора» в пунктах работы с абонентами либо через иные платежные системы не позднее 20 дней от даты окончания расчетного периода. При оплате «Услуги» на основании счета, выставленного «Оператором» – не позднее даты, указанной в счете.

3. Суммы, поступившие от «Абонента», зачисляются на лицевой счет (номер договора), указанный «Абонентом» в платежном документе.

4. «Оператор» не несет ответственности за сроки прохождения платежа, расценки и правила работы учреждений, осуществляющих перевод денежных средств «Абонента». Неполучение «Абонентом» счетов за оказанную «Услугу» не освобождает его от обязанности по оплате «Услуги». «Абонент» может оплатить «Услугу» без счета в пунктах оплаты: <http://www.cktv.ru/tv/oplata>, используя свой уникальный код идентификации (номер договора). Информацию о состоянии своего лицевого счета и номер уникального кода идентификации «Абонент» может уточнить по телефону: 25-25-75

5. Способ доставки счетов, уведомлений и иного вида информирования о состоянии лицевого счета или оказанных услугах: до почтового ящика «Абонента».

6. При изменении тарифа на «Услугу», уведомление, переданное в соответствии с п.3.2.3 Договора* между «Абонентом» и «Оператором» связи, в том числе в пунктах работы с абонентами, и/или в счетах на оплату «Услугу» не позднее, чем за 10 (десять) дней до такого изменения, считается полученным «Абонентом».

7. В случае нарушения сроков оплаты «Услуги» «Оператора», «Абонент» оплачивает «Оператору» пеню в размере 1% от действующего тарифа за каждый день просрочки согласно предъявленным требованиям, начиная с 21-го календарного дня, следующего за месяцем оказания услуг.

8. Последовательность зачисления суммы произведенного «Абонентом» платежа: погашение «Оператору» издержек/работ, оплата полученной «Абонентом» «Услуги», погашение суммы пени. Оставшаяся сумма (при наличии) зачисляется на лицевой счет «Абонента» в счет оплаты «Услуги» за будущие расчетные периоды.

9. При оформлении платежных документов «Абонент» обязан указать в назначении платежа свой лицевой счет (номер договора) и/или адрес оказания услуг (п.2.1. Договора* между «Абонентом» и «Оператором» связи). В случае если, указанная в назначении платежа информация не позволяет «Оператору» достоверно определить, на какой лицевой счет перечисляются денежные средства «Абонента», данные денежные средства учитываются «Оператором» на отдельном счете до момента уточнения «Абонентом» назначения платежа. Уточнение назначения платежа производится «Абонентом» путем личного обращения в пункт работы с абонентами с соответствующим заявлением и с приложением копии платежного документа по адресам: г. Сыктывкар, ул. Печорская, д.18а (пн-сб: с 09:00 до 19:00, перерыв с 14:00 до 15:00; тел. 222-380) и Эжвинский р-он, ул. Маяковского, д.9 (пн-сб: с 09:00 до 19:00, перерыв с 14:00 до 15:00; тел. 62-53-03).

9. Порядок предъявления и рассмотрения претензий

1. Абонент вправе обжаловать решения и действия (бездействие) оператора связи, связанные с оказанием услуг связи для целей телерадиовещания.

2. Оператор связи обязан иметь книгу жалоб и предложений и выдавать ее по требованию.

3. Рассмотрение жалобы абонента осуществляется в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

4. При неисполнении или ненадлежащем исполнении оператором связи обязательств по оказанию услуг связи для целей телерадиовещания абонент до обращения в суд предъявляет оператору связи претензию.

5. Претензия абонента предъявляется в письменной форме и подлежит регистрации в день ее получения оператором связи.

6. Претензии по вопросам, связанным с отказом в оказании услуг связи для целей телерадиовещания, с несвоевременным или ненадлежащим исполнением обязательств, вытекающих из договора, предъявляются в течение

6 месяцев со дня оказания услуг связи для целей телерадиовещания, со дня отказа в их оказании или выставления счета за оказанную услугу.

7. К претензии прилагаются копия договора, а также иные необходимые для рассмотрения претензии документы, в которых должны быть указаны сведения о неисполнении или ненадлежащем исполнении обязательств по договору, а в случае предъявления претензии о возмещении ущерба — о факте и размере причиненного ущерба.

8. Претензия рассматривается оператором связи в срок не более 60 дней с даты регистрации претензии.

9. О результатах рассмотрения претензии оператор связи должен сообщить в письменной форме предъявившему ее абоненту.

10. Отказ в удовлетворении претензии должен быть мотивирован.

11. В случае если претензия была признана оператором связи обоснованной, выявленные недостатки подлежат устранению в разумный срок, назначенный абонентом.

12. В случае если оператором связи были признаны обоснованными требования об уменьшении размера оплаты оказанных услуг связи для целей телерадиовещания, о возмещении расходов по устранению недостатков своими силами или третьими лицами, а также о возврате уплаченных за оказание услуг связи для целей телерадиовещания средств и возмещении убытков, причиненных в связи с отказом от предоставления услуг связи для целей телерадиовещания, указанные требования подлежат удовлетворению в 10-дневный срок с даты признания претензии обоснованной.

13. При отклонении претензии полностью или частично либо неполучении ответа в установленный срок абонент вправе предъявить иск в суд. п.VI «Правил оказания услуг связи для целей телевизионного вещания и (или) радиовещания» (утв. Постановлением Правительства РФ от 22 декабря 2006г. №785).

10. Номера телефонов информационно-справочных служб

Единый телефон работы с абонентами: 25-25-75

Отдел СКТВ «Орбита»: г. Сыктывкар, ул. Печорская, 18а, тел. 22-23-80

Отдел СКТВ «ВИКС»: г. Сыктывкар ул. Маяковского, 9, тел. 62-53-03

11.Сведения о местах работы с абонентами для ознакомления с Правилами оказания услуг связи для целей телевизионного вещания и (или) радиовещания (утв. Постановлением Правительства РФ от 22 декабря 2006г. №785).

С Правилами оказания услуг связи для целей телевизионного вещания и (или) радиовещания (утв. Постановлением Правительства РФ от 22 декабря 2006г. №785) можно ознакомиться в отделах работы с абонентами по следующим адресам:

Отдел СКТВ «Орбита»: г. Сыктывкар, ул. Печорская, 18а, тел. 22-23-80

Отдел СКТВ «ВИКС»: г. Сыктывкар ул. Маяковского, 9, тел. 62-53-03

на сайте ООО «Кабельвидеоэфир» — www.cktv.ru