

Правила оказания услуг связи ООО УК «Связь»

Оказание и получение услуг связи регламентируется действующим законодательством РФ в сфере связи (Федеральным законом от 07.07.2003 № 126-ФЗ «О связи»), Правилами оказания услуг телефонной связи, передачи данных и телематических услуг, Договором и приложениями к нему. Настоящие Правила дополняют положения вышеуказанных документов в части, не противоречащей им.

1. Общие положения

- 1.1. Оператор связи (далее Оператор) осуществляет информационно-справочное обслуживание Абонентов и прием заявок о технических неисправностях по следующему регламенту: круглосуточно через информационный портал <https://neocomms.ru> и электронную почту: info@neocomms.ru и support@neocomms.ru, а также по рабочим дням с 9:30 до 18:00 по телефону +7 (495) 730-3020.
- 1.2. Оператор может ограничить, приостановить или отказать в оказании услуг связи без предварительного уведомления об этом Абонента если:
 - предоставление услуг может создать угрозу безопасности и обороноспособности государства, здоровью и безопасности людей;
 - предоставление услуг невозможно ввиду каких-либо физических, топографических или иных естественных препятствий, не зависящих от Оператора;
 - действия Абонента создают угрозу для функционирования сети электросвязи Оператора или препятствуют пользованию услугами связи Оператора других его Абонентов.
- 1.3. Абонент обязан:
 - обеспечить специалистам Оператора доступ в помещения Абонента;
 - при необходимости, предоставить место и необходимые условия (включая электропитание) для установки и функционирования оборудования и линий связи Оператора;
 - содействовать Оператору в получении доступа на территорию зданий, сооружений и помещений, необходимых для организации оказания услуг связи (организации и обслуживания линий связи, установки, осмотра, ремонта и технического обслуживания оборудования и средств связи Оператора).
- 1.4. Подключение Абонента (предоставление доступа) к сети электросвязи Оператора для получения услуги осуществляется в дату, согласованную в соответствующем приложении к Договору, но не ранее полной оплаты Абонентом услуги предоставления доступа по тарифам Оператора. Дата подключения может быть перенесена по обоюдному согласию Сторон.
- 1.5. Оператор может устанавливать различные тарифные планы (тарифы) для Абонентов-граждан, использующих услуги в личных целях, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности, и для Абонентов, использующих услуги в иных целях.
- 1.6. Для оплаты услуг Оператора могут применяться банковские карты, электронные терминалы, прочие электронные системы оплаты. Полный перечень доступных на текущий момент способов оплаты размещается на информационном портале Оператора.
- 1.7. При смене Абонентом тарифа по оказываемым услугам новый тариф вступает в действие с начала следующего календарного месяца, если в приложении к Договору прямо не указано иное.
- 1.8. Для идентификации Абонента, Оператор назначает уникальные идентификаторы Абонента, подлежащие обязательной (в т.ч. государственной) регистрации. Например, телефонный номер, IP-адрес, логин, пароль, ключ, линии доступа и т.п., а также их возможные комбинации.
- 1.9. При оказании услуг связи, назначенные Абоненту идентификаторы, используются для авторизации Абонента – предоставления ему возможности пользования определенными видами услуг связи в соответствии с Договором и Приложениями к нему. Также для

подсчета количественных характеристик оказываемых услуг в Автоматизированной Системе Расчетов (АСР) Оператора и выставления на этом основании актов и счетов за оказанные услуги связи.

- 1.10.** С помощью идентификаторов Абонента: логина и пароля для доступа в Личный кабинет, Абонент может самостоятельно получать информацию об оказываемых ему услугах, а также менять набор и параметры оказываемых ему услуг. Данные действия считаются сделкой согласно ст. 158 ГК РФ (конклюдентными действиями).
- 1.11.** Оператор сообщает Абоненту выделенные ему идентификаторы способами, определенными Договором. Абонент несет ответственность за хранение и использование выделенных ему идентификаторов, в т.ч. за неправильное использование, утерю и опубликование (разглашение) идентификаторов Абонента, которые могут привести к несанкционированному пользованию услугами Оператора третьими лицами под именем (идентификаторами) Абонента.

2. Особенности оказания услуг местной телефонной связи

- 2.1.** Оператор, в соответствии с лицензией №150140 от 26.01.2017г., выданной Федеральной Службой по Надзору в Сфере Связи, Информационных Технологий и Массовых Коммуникаций (РОСКОМНАДЗОР) на оказание услуг местной телефонной связи, за исключением услуг местной телефонной связи с использованием таксофонов и средств коллективного доступа, предоставляет Абоненту следующие **услуги телефонной связи**:
- доступ к сети электросвязи Оператора с выделением в постоянное пользование абонентской или соединительной линии;
 - выделение абонентского номера (номеров) из плана нумерации сети местной телефонной связи;
 - установление местных телефонных соединений по сети электросвязи Оператора с использованием пользовательского (оконечного) оборудования Абонента для: передачи голосовой информации, передачи факсимильных сообщений, передачи данных;
 - доступ к телематическим услугам связи и услугам внутрисловоной, междугородной и международной телефонной связи;
 - доступ к системе информационно-справочного обслуживания;
 - возможность круглосуточного вызова экстренных оперативных служб;
- Также иные услуги, технологически неразрывно связанные с услугами местной телефонной связи.
- 2.2.** Оператор оказывает, а Абонент использует услуги телефонной связи в порядке, определенном Правилами оказания услуг телефонной связи, утвержденными Постановлением Правительства РФ от 09 декабря 2014 г. № 1342.
- 2.3.** В соответствии с п.69 «Правил оказания услуг телефонной связи», утвержденных Постановлением Правительства РФ от 09 декабря 2014 г. № 1342, Абонент – юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, в течение 15 дней с момента подписания Приложения к Договору об оказании услуг местной телефонной связи, обязан предоставить Оператору список лиц, использующих пользовательское (оконечное) оборудование. Указанный список должен быть заверен уполномоченным представителем Абонента, содержать фамилии, имена, отчества, места жительства, реквизиты основного документа, удостоверяющего личность этих лиц, и обновляться не реже 1 раза в квартал.
- 2.4.** Абонент не должен использовать выделенные номера из плана нумерации сети местной телефонной связи и абонентские (или соединительные) линии для включения модемов, модемных пулов или аналогичного оборудования для организации доступа к сетям передачи данных и телематических служб, к телефонным центрам обработки вызовов (Call Center), операторским и информационным службам, а также для доступа к услугам телефонной связи других операторов связи, без письменного согласия Оператора.

- 2.5. В случае самостоятельного выбора Абонентом оператора внутризоновой, междугородной и международной телефонной связи, он обязан до момента заключения Договора или в срок не менее чем за 10 рабочих дней при действующем Договоре письменно уведомить Оператора о своем выборе. Дальнейшее взаимодействие Абонента с выбранным им самостоятельно оператором по любым вопросам предоставления услуг внутризоновой, междугородной и международной телефонной связи (информационно-справочное обслуживание, тарификация, детализация, оплата услуг, доставка корреспонденции, претензионная работа, подача заявок по работоспособности и качеству предоставляемых услуг и т.п.) будет происходить без участия Оператора (местной связи).
- 2.6. Услуги по предоставлению возможности круглосуточного вызова экстренных оперативных служб, к которым относятся: служба пожарной охраны, служба реагирования в чрезвычайных ситуациях, служба полиции, служба скорой медицинской помощи, аварийная служба газовой сети, службе "Антитеррор" тарификации и оплате не подлежат (основание – п.10 Правил оказания услуг телефонной связи, утвержденных Постановлением Правительства РФ от 09 декабря 2014 г. № 1342).
- 2.7. Продолжительность телефонного соединения, используемая для определения размера оплаты, отсчитывается с 1-й секунды после ответа вызываемого оборудования до момента отбоя вызывающего или вызываемого оборудования, а равно оборудования, заменяющего Абонента (пользователя) в его отсутствие. Телефонное соединение продолжительностью менее 6 секунд не учитывается в объеме оказанных услуг телефонной связи.
- 2.8. К оборудованию, сигнал ответа которого приравнивается к ответу вызываемого пользователя и служит началом отсчета продолжительности телефонного соединения при автоматической телефонной связи, относится:
- а) телефонный модем;
 - б) факсимильный аппарат;
 - в) оборудование с функцией автоответчика;
 - г) телефонный аппарат с функцией автоматического определителя номера;
 - д) учрежденческая телефонная станция;
 - е) таксофон;
 - ж) иное оборудование, заменяющее пользователя в его отсутствие и обеспечивающее (или имитирующее) обмен информацией;
- 2.9. Единица тарификации – каждая полная и неполная минута состоявшихся телефонных соединений.
- 2.10. Оператор имеет право по своей инициативе заменить выделенный Абоненту абонентский номер, если продолжение оказания услуг телефонной связи с использованием указанного номера невозможно. При этом Оператор извещает Абонента о замене и сообщает ему его новый абонентский номер не менее чем за 60 дней до даты замены, если необходимость замены не была вызвана непредвиденными или чрезвычайными обстоятельствами.
- 2.11. Замена абонентского номера, любые переключения абонентских номеров и абонентских линий инициативе Абонента проводятся только по письменному заявлению Абонента не позднее, чем в 14-дневный срок и могут подлежать оплате по действующим тарифам Оператора.

3. Особенности оказания услуг связи по передаче данных и телематических услуг связи (в т.ч. доступа к сети Интернет)

Сеть Интернет представляет собой глобальное объединение компьютерных сетей и информационных ресурсов, принадлежащих множеству различных людей и организаций. Это объединение является децентрализованным, и единого общеобязательного свода правил (законов) пользования сетью Интернет не установлено. Существуют, однако, общепринятые нормы работы в сети Интернет, направленные на то, чтобы деятельность каждого пользователя сети не мешала работе других пользователей.

Фундаментальное положение этих норм таково: правила использования любых ресурсов сети Интернет (от почтового ящика до канала связи) определяют владельцы этих ресурсов и только они.

Пп. 3.1-3.5 настоящего документа описывают общепринятые нормы работы в сети Интернет, соблюдение которых является обязательным для всех пользователей. Действие этих норм распространяется на порядок использования ресурсов Сети. Здесь и далее, словом Сеть обозначены сеть Интернет и доступные из нее другие сети.

3.1. Ограничения на информационный шум (спам).

Развитие Сети привело к тому, что одной из основных проблем пользователей стал избыток информации. Поэтому сетевое сообщество выработало специальные правила, направленные на ограждение пользователя от ненужной/незапрошенной информации (спама). В частности, являются недопустимыми:

- массовая рассылка не согласованных предварительно электронных писем (mass mailing). Под массовой рассылкой подразумевается как рассылка множеству получателей, так и множественная рассылка одному получателю. Здесь и далее под электронными письмами понимаются сообщения электронной почты, ICQ и других подобных средств личного обмена информацией;
- несогласованная отправка электронных писем объемом более одной страницы или содержащих вложенные файлы;
- несогласованная рассылка электронных писем рекламного, коммерческого или агитационного характера, а также писем, содержащих грубые и оскорбительные выражения и предложения;
- размещение в любой конференции Usenet или другой конференции, форуме или электронном списке рассылки статей, которые не соответствуют тематике данной конференции или списка рассылки (off-topic). Здесь и далее под конференцией понимаются телеконференции (группы новостей) Usenet и другие конференции, форумы и электронные списки рассылки;
- размещение в любой конференции сообщений рекламного, коммерческого или агитационного характера, кроме случаев, когда такие сообщения явно разрешены правилами такой конференции либо их размещение было согласовано с владельцами или администраторами такой конференции предварительно;
- размещение в любой конференции статьи, содержащей приложенные файлы, кроме случаев, когда вложения явно разрешены правилами такой конференции либо такое размещение было согласовано с владельцами или администраторами такой конференции предварительно;
- рассылка информации получателям, высказавшим ранее явное нежелание получать эту информацию;
- использование собственных или предоставленных информационных ресурсов (почтовых ящиков, адресов электронной почты, страниц WWW и т.д.) в качестве контактных координат при совершении любого из вышеописанных действий, вне зависимости от того, из какой точки Сети были совершены эти действия.

3.2. Запрет несанкционированного доступа и сетевых атак

Не допускается осуществление попыток несанкционированного доступа к ресурсам Сети, проведение или участие в сетевых атаках и сетевом взломе, за исключением случаев, когда атака на сетевой ресурс проводится с явного разрешения владельца или администратора этого ресурса. В том числе, запрещены:

- действия, направленные на нарушение нормального функционирования элементов Сети (компьютеров, другого оборудования или программного обеспечения), не принадлежащих пользователю;
- действия, направленные на получение несанкционированного доступа, в том числе привилегированного, к ресурсу Сети (компьютеру, другому оборудованию или информационному ресурсу), последующее использование такого доступа, а также уничтожение или модификация программного обеспечения или данных, не принадлежащих пользователю, без согласования с владельцами этого программного обеспечения или данных либо администраторами данного информационного ресурса;
- передача компьютерам или оборудованию Сети бессмысленной или бесполезной информации, создающей паразитную нагрузку на эти компьютеры или оборудование, а также промежуточные участки сети, в объемах, превышающих минимально необходимые для проверки связности сетей и доступности отдельных ее элементов.

3.3. Соблюдение правил, установленных владельцами ресурсов

Помимо вышеперечисленного, владелец любого информационного или технического ресурса Сети может установить для этого ресурса собственные правила его использования. Правила использования ресурсов либо ссылка на них публикуются владельцами или администраторами этих ресурсов в точке подключения к таким ресурсам и являются обязательными к исполнению всеми пользователями этих ресурсов.

Пользователь обязан соблюдать правила использования ресурса либо немедленно отказаться от его использования.

3.4. Недопустимость фальсификации

Значительная часть ресурсов Сети не требует идентификации пользователя и допускает анонимное использование. Однако, в ряде случаев от пользователя требуется предоставить информацию, идентифицирующую его и используемые им средства доступа к Сети. При этом пользователю запрещается:

- использование идентификационных данных (имен, адресов, телефонов и т.п.) третьих лиц, кроме случаев, когда эти лица уполномочили пользователя на такое использование. В то же время, пользователь должен принять меры по предотвращению использования ресурсов Сети третьими лицами от его имени (обеспечить сохранность паролей и прочих кодов авторизованного доступа);
- фальсификация своего IP-адреса, а также адресов, используемых в других сетевых протоколах, при передаче данных в Сеть;
- использование несуществующих обратных адресов при отправке электронных писем.

3.5. Настройка собственных ресурсов

При работе в сети Интернет пользователь становится ее полноправным участником, что создает потенциальную возможность для использования сетевых ресурсов, принадлежащих пользователю, третьими лицами.

В связи с этим пользователь должен принять надлежащие меры по такой настройке своих ресурсов, которая препятствовала бы недобросовестному использованию этих ресурсов

третьими лицами, а также оперативно реагировать при обнаружении случаев такого использования. Примерами потенциально проблемной настройки сетевых ресурсов являются:

- открытый ретранслятор электронной почты (SMTP-relay);
- общедоступные для неавторизованной публикации серверы новостей (конференций, групп);
- средства, позволяющие третьим лицам неавторизованно скрыть источник соединения (открытые прокси-серверы и т.п.);
- общедоступные широковещательные адреса локальных сетей;
- электронные списки рассылки с недостаточной авторизацией подписки или без возможности ее отмены.

3.6. Оператор, на основании действующих лицензий, предоставляет Абоненту следующие услуги:

- доступ к сети передачи данных (СПД) и телематических услуг (ТМУ) Оператора с выделением порта (точки доступа);
 - обеспечение соединений по СПД и ТМУ Оператора и доступа к услугам СПД других операторов связи, взаимодействующих с СПД Оператора, включая прием и передачу телематических электронных сообщений и доступ к информационным системам информационно-телекоммуникационных сетей, в том числе к сети Интернет;
- а также иные услуги, технологически неразрывно связанные с услугами связи по передаче данных и телематическими услугами связи.

3.7. Оператор оказывает, а Абонент использует оказываемые услуги в порядке, определенном Постановлениями Правительства РФ от 23.01.2006г. №32 «Правила оказания услуг связи по передаче данных» и от 10.09.2007г. №575 «Правила оказания телематических услуг связи».

3.8. Скорость доступа к сети Интернет зависит не только от технических особенностей услуги, предоставляемой Оператором, но и от действий третьих 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 точек подключения, динамических маршрутов и текущей загрузки каналов. Все параметры являются переменными и не гарантируются Оператором за пределами своей сети связи.

3.9. Продолжительность соединения по сети передачи данных (сеанса связи), используемая для определения размера платы, при передаче голосовой информации отсчитывается с 1-й секунды после ответа вызываемого оборудования до момента отбоя вызывающего или вызываемого оборудования или оборудования, заменяющего Абонента в его отсутствие, а при передаче неголосовой информации – с 1-го переданного байта.

3.10 Единица тарификации устанавливается Оператором в соответствующих тарифных планах или Приложениях к Договору. Если Приложением к Договору или тарифным планом Оператора не установлено иное, то при повременной системе оплаты единицей тарификации является каждая полная и неполная минута состоявшихся сеансов связи, а при оплате по объему переданных/полученных данных – каждая полная или неполная единица объема информации – Мегабайт.