

Памятка абоненту

(услуги местной телефонной связи)

Услуги телефонной связи оказываются на основании возмездных договоров.

Сторонами по договору выступают гражданин, юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, с одной стороны, и оператор связи, с другой стороны. Договор, заключаемый с гражданином, является публичным договором.

Договор заключается на неопределенный срок. По желанию абонента может быть заключен срочный договор.

Оператор связи имеет право отказаться заключить договор при отсутствии технической возможности.

Гражданин при заключении договора предъявляет основной документ, удостоверяющий его личность (для иностранного гражданина и лица без гражданства - документ, удостоверяющий личность).

Лицо, уполномоченное на заключение договора в интересах юридического лица, представляет оператору связи документ, подтверждающий его полномочия на представление интересов юридического лица при заключении договора, свидетельство о государственной регистрации юридического лица или его нотариально удостоверенную копию.

Индивидуальный предприниматель при заключении договора представляет оператору связи основной документ, удостоверяющий его личность, свидетельство о государственной регистрации гражданина в качестве индивидуального предпринимателя или его нотариально удостоверенную копию.

Договор заключается в письменной форме или в случаях, предусмотренных настоящим пунктом, путем осуществления конклюдентных действий.

Договор об оказании услуг местной телефонной связи, заключаемый путем осуществления конклюдентных действий, считается заключенным с момента осуществления абонентом и (или) пользователем вызова.

В договоре, заключаемом в письменной форме, должны быть указаны следующие сведения и условия:

- а) дата и место заключения договора;
- б) наименование (фирменное наименование) оператора связи;
- в) реквизиты расчетного счета оператора связи;
- г) сведения об абоненте - фамилия, имя, отчество (при наличии), место жительства, реквизиты основного документа, удостоверяющего личность, - для гражданина, наименование (фирменное наименование) организации, место нахождения (юридический адрес и адрес фактического нахождения), номер свидетельства о государственной регистрации юридического лица, индивидуальный номер налогоплательщика - для юридического лица;
- д) адрес, порядок и способ предоставления счета за оказанные услуги телефонной связи;
- е) срок обеспечения доступа к сети местной или подвижной связи.

В договоре должны быть указаны следующие существенные условия:

- а) абонентский номер (абонентские номера) или уникальный код идентификации;
- б) оказываемые услуги телефонной связи;
- в) система оплаты услуг телефонной связи;
- г) порядок, сроки и форма расчетов.

Общество с ограниченной ответственностью «АТЭКС ПЛЮС» (сокращенно ООО «АТЭКС ПЛЮС», далее по тексту Оператор) действует на основании

лицензии № 86818 на услуги местной телефонной связи, за исключением услуг местной телефонной связи с использованием таксофонов и средств коллективного доступа, выданной федеральной службой по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций, действующей до 06.05.2016г.

Место нахождения Оператора:

- для почтовой корреспонденции: 152905, Ярославская область, г. Рыбинск, пр. Революции, д. 2А;

- **абонентский отдел**: 152907, Ярославская область, г. Рыбинск, пр. Ленина, д. 158А. Время работы: рабочие дни с 09:00 до 18:30; выходные и праздничные дни: с 10:00 до 16:00. Без перерыва на обед.

Перечень услуг связи, предоставляемых абоненту:

- доступ к телефонной сети Оператора;
- абонентскую линию в постоянное пользование;
- возможность местных телефонных соединений для передачи голосовой информации, передачи факсимильных сообщений, передачи данных;
- доступ к телематическим услугам связи и услугам внутризонавой*, междугородной и международной телефонной связи, а также к услугам связи по передаче данных, за исключением услуг связи по передаче данных для целей передачи голосовой информации;
- доступ к системе информационно-справочного обслуживания;
- возможность бесплатного круглосуточного вызова экстренных служб.

Нормативными документами, определяющими требования к качеству оказываемых услуг телефонной связи являются:

1. ГОСТ Р 53727-2009 Качество услуги «местная телефонная связь». Показатели качества;
2. Правилами оказания услуг телефонной связи № 1342 от 09.12.2014г.

Правила оказания услуг телефонной связи № 1342 от 09.12.2014г. доступны как на сайте Оператора по адресу <http://atexplus.net/документы>, так и печатном виде в абонентском отделе.

Тарифы на услуги телефонной связи доступны как на сайте Оператора по адресу <http://atexplus.net/тарифы/физ-лица/телефония> (для физических лиц), <http://atexplus.net/тарифы/юр-лица/телефония> (для юридических лиц и индивидуальных предпринимателей), так и печатном виде в абонентском отделе.

Номера телефонов информационно-справочных служб:

- Административные вопросы 8 (4855) **23-15-23** или e-mail: info@atexplus.net
- Технические вопросы 8 (4855) **231-531** или e-mail: helpdesk@atexplus.net
- Вопросы по расчетам 8 (4855) **23-15-25** или e-mail: billing@atexplus.net

Порядок, формы и системы оплаты услуг телефонной связи: оплата состоит из разовой платы за подключение Услуг связи и ежемесячных платежей за оказанные Услуги связи. Оператор начинает начисление ежемесячной платы Абоненту со дня начала предоставления Оператором Услуг связи Абоненту, но не позднее даты подписания Сторонами Акта сдачи-приемки работ по подключению Услуг связи. Абонент производит оплату сумм, указанных в ежемесячном или/и единовременном счете Оператора. Датой оплаты считается дата зачисления денежных средств на расчетный счет Оператора.

Юридические лица и индивидуальные предприниматели осуществляют оплату услуг безналичным способом.

Физические лица осуществляют оплату услуг безналичным способом и наличными средствами. Для безналичных расчетов доступны банковские переводы (срок зачисления на лицевой счет до 3-х рабочих дней), оплата банковской картой (моментальное зачисление; оплата возможна в терминалах оплаты, в абонентском отделе, через личный кабинет абонента). Наличными средствами доступна оплата в абонентском отделе, в терминалах оплаты платежных систем КиВи, Кампэй, Моментальное Фото.

Порядок рассмотрения претензий абонента и (или) пользователя разработан в соответствии со следующими нормативными документами:

- Правила оказания телематических услуг связи, утверждены постановлением Правительства РФ № 575 от 10.09.2007 г.
- Правила оказания услуг телефонной связи № 1342 от 09.12.2014г.
- Правила оказания услуг связи по передаче данных, утверждены постановлением Правительства РФ № 32 от 23.01.2006 г.
- Федеральный Закон «О связи» № 126-ФЗ от 07.07.2003 г.

1. Оператор обязан иметь книгу жалоб и предложений и выдавать ее по первому требованию Абонента, книга жалоб и предложений хранится в абонентском отделе.

2. При неисполнении или ненадлежащем исполнении Оператором обязательств по оказанию Услуги Абонент до обращения в суд предъявляет Оператору претензию.

3. Претензия предъявляется в письменной форме и подлежит регистрации в день получения ее Оператором. Претензии по вопросам, связанным с отказом в оказании Услуги, с несвоевременным или ненадлежащим исполнением обязательств, вытекающих из Договора, предъявляются в течение 6 месяцев с даты оказания Услуги, отказа в ее оказании или выставления счета за оказанную Услугу.

4. К претензии прилагаются необходимые для рассмотрения претензии документы, в которых должны быть представлены доказательства неисполнения или ненадлежащего исполнения обязательств по Договору.

5. Претензия рассматривается Оператором в срок не более 60 дней с даты регистрации претензии.

6. О результатах рассмотрения претензии Оператор должен сообщить в письменной форме Абоненту.

7. Если претензия признана Оператором обоснованной, недостатки, выявленные при оказании услуг связи, подлежат устранению в разумный срок, назначенный Абонентом.

Требования Абонента об уменьшении размера оплаты оказанных услуг связи, о возмещении расходов по устранению недостатков своими силами или третьими лицами, а также о возврате уплаченных за оказание услуг связи средств, признанные Оператором обоснованными, подлежат удовлетворению в 10-дневный срок с даты признания их обоснованными.

8. При отклонении претензии полностью или частично либо неполучении ответа в установленные для ее рассмотрения сроки Абонент имеет право предъявить иск в суд.

Примечание: *услуги внутризоновой телефонной связи осуществляет ОАО "Ростелеком".