	Справочник пользователя услугами телефонной связи ООО «Региональные информационные технологии»	
Редакция: 1.0 Индекс: КС/ООК/001	Дата текущей редакции: 01.10.2009	Стр. 1 из 14


УТВЕРЖДАЮ
Директор
ООО «Региональные информационные
технологии»

_____ **В.И. Королев**

« ____ » _____ **2009 г.**

**Справочник пользователя услугами
телефонной связи
ООО «Региональные информационные технологии»**

2009 г.

	Справочник пользователя услугами телефонной связи ООО «Региональные информационные технологии»	
Редакция: 1.0 Индекс: КС/ООК/001	Дата текущей редакции: 01.10.2009	Стр. 2 из 14


Уважаемый абонент!

ООО «Региональные информационные технологии» предлагает Вам в соответствии с «Правилами оказания услуг местной, внутризоновой, междугородной, международной связи», утвержденными Постановлением Правительства РФ от 18.05.2005, ознакомиться со следующей информацией:

- 1. Выписка из Постановления Правительства РФ от 18 мая 2005 года N 310 «Об утверждении Правил оказания услуг местной, внутризоновой, междугородной и международной телефонной связи».**
- 2. Фирменное наименование оператора связи, местонахождение и режим работы.**
- 3. Реквизиты выданных оператору связи лицензий.**
- 4. Перечень услуг телефонной связи, условия и порядок их оказания, тарифы, порядок и системы оплаты.**
- 5. Условия оказания услуг междугородной и международной телефонной связи, тарифы на услуги операторов Мг/Мн, а также возможность доступа к услугам Мг/Мн связи которые предоставляет ООО «Региональные информационные технологии».**
- 6. Перечень и описание преимуществ и ограничений в оказании услуг телефонной связи.**
- 7. Необходимые действия абонента при переходе от стороннего Оператора связи**
- 8. Наименование и реквизиты нормативных документов, определяющих требования к качеству услуг телефонной связи.**
- 9. Порядок и сроки рассмотрения заявления о заключении договора и претензий абонента.**
- 10. Перечень оборудования, имеющего документ о подтверждении соответствия установленным требованиям.**
- 11. Номера телефонов информационно-справочных служб и бюро ремонта.**
- 12. Контактные лица оператора связи, которые будут выполнять работы, связанные с оказанием услуг телефонной связи, их ФИО и должности.**

Справочник пользователя услугами телефонной связи предоставляется для ознакомления при заключении договора на оказание услуг телефонной связи.

Управление Справочником пользователя услугами телефонной связи осуществляется в соответствии с процедурой управления документацией ООО «Региональные информационные технологии».

	Справочник пользователя услугами телефонной связи ООО «Региональные информационные технологии»	
Редакция: 1.0 Индекс: КС/ООК/001	Дата текущей редакции: 01.10.2009	Стр. 3 из 14

1. Выписка из правил оказания услуг местной, внутризоновой, междугородной и международной телефонной связи

1.1. Настоящие Правила регулируют отношения между абонентом и (или) пользователем услугами телефонной связи и оператором связи при оказании услуг местной, внутризоновой, междугородной и международной телефонной связи в сети связи общего пользования (далее - услуги телефонной связи).

1.2. Термины и определения, используемые в настоящих Правилах, обозначают следующее:

«**Абонент**» - пользователь услугами телефонной связи, с которым заключен договор об оказании услуг телефонной связи при выделении для этих целей абонентского номера;

«**Абонентская линия**» - линия связи, соединяющая пользовательское (оконечное) оборудование с узлом связи сети местной телефонной связи;

«**Абонентский номер**» - номер, однозначно определяющий (идентифицирующий) абонентскую линию;

«**Внутризонавое телефонное соединение**» - телефонное соединение между пользовательским (оконечным) оборудованием, подключенным к сети местной телефонной связи и размещенным в пределах территории одного и того же субъекта Российской Федерации, или телефонное соединение между пользовательским (оконечным) оборудованием, подключенным к сети местной телефонной связи, и пользовательским (оконечным) оборудованием, подключенным к сети подвижной связи, когда соответствующему абоненту этой сети подвижной связи выделен абонентский номер, входящий в ресурс географически не определяемой зоны нумерации, закрепленный за тем же субъектом Российской Федерации;

«**Вызов**» - действия, совершаемые абонентом или пользователем услугами телефонной связи в целях установления соединения своего пользовательского (оконечного) оборудования с пользовательским (оконечным) оборудованием другого абонента или пользователя услугами телефонной связи, и совокупность операций, порождаемых этими действиями в сети электросвязи;


«**Дополнительный абонентский номер**» - номер, однозначно определяющий (идентифицирующий) технические и программные средства узла связи сети местной телефонной связи, позволяющие осуществлять переадресацию входящих вызовов;

«**Единица тарификации телефонного соединения**» - продолжительность телефонного соединения, за предоставление которого с абонента или пользователя услугами телефонной связи взимается плата, равная тарифу, установленному для соединения данного вида;

«**Зона обслуживания узла связи сети местной телефонной связи**» - территория, в пределах которой пользовательское (оконечное) оборудование соединяется или может быть соединено абонентскими линиями со средствами связи одного и того же узла связи сети местной телефонной связи;

«**Зона обслуживания сети местной телефонной связи оператора связи**» - совокупность зон обслуживания всех узлов связи сети местной телефонной связи одного и того же оператора связи;

«**Карта оплаты услуг телефонной связи**» - средство, позволяющее абоненту и (или) пользователю услугами телефонной связи инициировать вызов, идентифицировав абонента и (или) пользователя услугами телефонной связи перед оператором связи как плательщика в сети связи оператора связи;

	Справочник пользователя услугами телефонной связи ООО «Региональные информационные технологии»	
Редакция: 1.0 Индекс: КС/ООК/001	Дата текущей редакции: 01.10.2009	Стр. 4 из 14

«Код выбора сети телефонной связи» - цифра или комбинация цифр, набираемых абонентом и (или) пользователем услугами телефонной связи для выбора сети зонной телефонной связи или сети междугородной и международной телефонной связи;

«Крупная авария на сети связи» - повреждение средств связи или линий связи, приводящее к прекращению возможности одновременно оказывать услуги телефонной связи более 100 абонентам и (или) требующее для восстановления обслуживания более 4 часов;

«Местное телефонное соединение» - телефонное соединение между пользовательским (оконечным) оборудованием, подключенным к сети местной телефонной связи и размещенным в пределах территории одного и того же муниципального образования;

«Междугородное телефонное соединение» - телефонное соединение между пользовательским (оконечным) оборудованием, подключенным к сети местной телефонной связи и размещенным в пределах территории различных субъектов Российской Федерации, или телефонное соединение между пользовательским (оконечным) оборудованием, подключенным к сети местной телефонной связи в пределах территории одного субъекта Российской Федерации, и пользовательским (оконечным) оборудованием, подключенным к сети подвижной связи, когда соответствующему абоненту этой сети подвижной связи выделен абонентский номер, входящий в ресурс географически не определяемой зоны нумерации, закрепленный за другим субъектом Российской Федерации;

«Международное телефонное соединение» - телефонное соединение между пользовательским (оконечным) оборудованием, когда одно пользовательское (оконечное) оборудование подключено к сети местной телефонной связи и размещено в пределах территории Российской Федерации, а другое пользовательское (оконечное) оборудование размещено за пределами территории Российской Федерации, или телефонное соединение между пользовательским (оконечным) оборудованием, подключенным к сети местной телефонной связи в пределах территории Российской Федерации, и пользовательским (оконечным) оборудованием, подключенным к сети подвижной связи, когда соответствующему абоненту этой сети подвижной связи выделен абонентский номер, не входящий в ресурс нумерации, закрепленный за Российской Федерацией;

«Пользователь услугами телефонной связи» - лицо, заказывающее и (или) использующее услуги телефонной связи;


«Предоставление доступа к сети местной телефонной связи» - совокупность действий оператора связи сети местной телефонной связи по формированию абонентской линии и подключению с ее помощью пользовательского (оконечного) оборудования к узлу связи сети местной телефонной связи в целях обеспечения предоставления абоненту услуг телефонной связи;

«Предоставление возможности доступа к услугам телефонной связи» - обеспечение одним оператором связи возможности получения его абоненту и (или) пользователю услугами телефонной связи услуг телефонной связи, оказываемых другим оператором связи;

«Соабоненты» - граждане, проживающие в коммунальной квартире, уполномочившие одного из жильцов этой квартиры на заключение договора об оказании услуг телефонной связи, предусматривающего коллективное использование пользовательского (оконечного) оборудования;

«Тарифный план» - совокупность ценовых условий, на которых оператор связи предлагает пользоваться одной либо несколькими услугами телефонной связи;

«Телефонное соединение» - установленное в результате вызова взаимодействие между средствами связи, позволяющее абоненту и (или) пользователю услугами телефонной связи передавать и (или) принимать голосовую и (или) не голосовую информацию;

	Справочник пользователя услугами телефонной связи ООО «Региональные информационные технологии»	
Редакция: 1.0 Индекс: КС/ООК/001	Дата текущей редакции: 01.10.2009	Стр. 5 из 14

«Техническая возможность предоставления доступа к сети местной телефонной связи» - одновременное наличие незадействованной монтированной емкости узла связи, в зоне действия которого запрашивается подключение пользовательского (оконечного) оборудования к сети местной телефонной связи, и незадействованных линий связи, позволяющих сформировать абонентскую линию связи между узлом связи и этим пользовательским (оконечным) оборудованием;

«Техническая возможность оказания услуг телефонной связи с использованием дополнительного абонентского номера» - наличие незадействованных средств связи, позволяющих оператору связи сети местной телефонной связи осуществлять переадресацию входящих вызовов;

«Узел связи сети телефонной связи» - средства связи, выполняющие функции систем коммутации.

1.3. Взаимоотношения оператора связи с абонентом и (или) пользователем услугами телефонной связи (далее - пользователь), возникающие при оказании услуг телефонной связи на территории Российской Федерации, осуществляются на русском языке.

1.4. Оператор связи обязан обеспечить соблюдение тайны телефонных переговоров, передаваемых по сетям связи.

1.5. Ограничение права на тайну телефонных переговоров, передаваемых по сетям связи, допускается только в случаях, предусмотренных федеральными законами.

1.6. Сведения о передаваемых по сетям связи телефонных переговорах могут предоставляться только абонентам или их уполномоченным представителям, если иное не предусмотрено федеральными законами.

Сведения об абоненте, ставшие известными оператору связи в силу исполнения договора об оказании услуг телефонной связи (далее - договор), могут использоваться оператором связи для оказания справочных и иных информационных услуг или передаваться третьим лицам только с письменного согласия этого абонента, за исключением случаев, предусмотренных федеральными законами.


1.7. К абонентской линии может быть подключено только такое пользовательское (оконечное) оборудование (телефонный аппарат, факсимильный аппарат, автоответчик или иное оборудование) (далее - оборудование), на которое имеется документ о подтверждении соответствия этих средств связи установленным требованиям.

Обязанность по предоставлению оборудования, подлежащего подключению к абонентской линии, возлагается на абонента, если иное не установлено договором.

1.8. Оператор связи обеспечивает абоненту и (или) пользователю возможность пользования услугами телефонной связи 24 часа в сутки, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.

1.9. Услуги телефонной связи подразделяются на услуги местной, внутризонавой, междугородной и международной связи.

1.10. Оператор связи вправе оказывать абоненту и (или) пользователю те услуги телефонной связи, на оказание которых этому оператору связи выдана лицензия. При этом оператор связи обязан предоставить услуги телефонной связи в соответствии с лицензионными условиями, предусмотренными в выданной оператору связи лицензии.

	Справочник пользователя услугами телефонной связи ООО «Региональные информационные технологии»	
Редакция: 1.0 Индекс: КС/ООК/001	Дата текущей редакции: 01.10.2009	Стр. 6 из 14

1.11. Оказание услуг телефонной связи может сопровождаться предоставлением оператором связи иных услуг, технологически неразрывно связанных с услугами телефонной связи и направленных на повышение их потребительской ценности, при соблюдении требований.

1.12. Возможность вызова экстренных оперативных служб обеспечивается оператором связи, оказывающим услуги местной телефонной связи, каждому абоненту и (или) пользователю бесплатно и круглосуточно посредством набора номера (номеров), единого на всей территории Российской Федерации для соответствующей службы (служб). К экстренным оперативным службам относятся:

- а) служба пожарной охраны;
- б) служба реагирования в чрезвычайных ситуациях;
- в) служба милиции;
- г) служба скорой медицинской помощи;
- д) аварийная служба газовой сети;
- е) служба "Антитеррор".

1.13. Оператор связи включает в телефонные справочники следующую информацию об абонентах своей сети связи (с их письменного согласия):


- а) фамилия, имя, отчество и выделенный абонентский номер (для абонента-гражданина);
- б) наименование (фирменное наименование), адрес установки оборудования, указанные абонентом номера из числа выделенных этому абоненту номеров (для абонента - юридического лица).

При определении способа распространения информационно-справочных изданий оператор связи принимает разумные меры по обеспечению доступности этой информации для абонентов и пользователей.

1.14. Оператор связи обязан предоставлять абоненту и (или) пользователю информацию, необходимую для заключения и исполнения договора. Указанная информация на русском языке (при необходимости на иных языках) в наглядной и доступной форме бесплатно доводится до сведения абонента и (или) пользователя через средства массовой информации, информационно-справочные службы, а также в местах оказания услуг телефонной связи.

1.15. Информация, предоставляемая оператором связи абоненту и (или) пользователю при заключении договора, включает:

- а) наименование (фирменное наименование) оператора связи, перечень его филиалов, места их нахождения и режим работы;
- б) реквизиты выданной оператору связи лицензии (лицензий) на осуществление деятельности в области оказания услуг связи (далее - лицензия) и содержание лицензионных условий;
- в) перечень услуг телефонной связи, условия и порядок их оказания;
- г) перечень кодов выбора сетей зоной, междугородной и международной телефонной связи;
- д) перечень и описание преимуществ и ограничений в оказании услуг телефонной связи;
- е) наименование и реквизиты нормативных документов, определяющих требования к качеству оказываемых услуг телефонной связи;

	Справочник пользователя услугами телефонной связи ООО «Региональные информационные технологии»	
Редакция: 1.0 Индекс: КС/ООК/001	Дата текущей редакции: 01.10.2009	Стр. 7 из 14

- ж) тарифы на услуги телефонной связи;
- з) порядок, формы и системы оплаты услуг телефонной связи;
- и) порядок и сроки рассмотрения заявления о заключении договора;
- к) порядок рассмотрения претензий абонента и (или) пользователя;
- л) перечень оборудования, имеющего документ о подтверждении соответствия установленным требованиям;
- м) номера телефонов информационно-справочных служб и бюро ремонта;
- н) указание мест, где абонент и (или) пользователь может в полном объеме ознакомиться с настоящими Правилами;
- о) указание на конкретное лицо, которое будет выполнять работы (или будет являться ответственным за их выполнение), связанные с оказанием услуг телефонной связи, его фамилию, имя, отчество и должность, если это имеет значение исходя из характера услуги.

Оператор связи обязан по требованию абонента и (или) пользователя предоставить ему дополнительную информацию, связанную с оказанием услуг телефонной связи.

2. Фирменное наименование оператора связи, местонахождение и режим работы

2.1. Наименование оператора связи

Общество с ограниченной ответственностью «Региональные информационные технологии».


2.2. Место нахождения оператора связи по отделам и режим работы

Адрес	Телефон	Часы работы
650055, г. Кемерово, ул. Сарыгина, д. 29, оф. 318	Коммерческий отдел (384-2) 44-10-01 (384-2) 44-10-12 (384-2) 44-10-14	пн-пт: 09:00 – 18:00 сб-вс: выходные
650055, г. Кемерово, ул. Сарыгина, д. 29, оф. 404	Абонентский отдел (384-2) 44-10-04 (384-2) 44-10-05	пн-пт: 09:00 – 18:00 сб-вс: выходные
650055, г. Кемерово, ул. Сарыгина, д. 29, оф. 404	Технический отдел (384-2) 44-10-02 (384-2) 44-10-06 (384-2) 44-10-08	пн-пт: 09:00 – 18:00 сб-вс: выходные

3. Реквизиты выданных оператору связи лицензий

- Лицензия Федеральной службы по надзору в сфере связи № 42973 от 28.07.2006 года на «Услуги местной телефонной связи, за исключением услуг местной телефонной связи с использованием таксофонов и средств коллективного доступа»

С содержанием лицензионных условий можно ознакомиться в местах заключения договора на оказание услуг телефонной связи путем ознакомления с заверенными копиями указанных лицензий.

	Справочник пользователя услугами телефонной связи ООО «Региональные информационные технологии»	
Редакция: 1.0 Индекс: КС/ООК/001	Дата текущей редакции: 01.10.2009	Стр. 8 из 14

4. Перечень услуг телефонной связи, условия и порядок их оказания, тарифы, порядок и системы оплаты

4.1. Перечень услуг телефонной связи, условия и порядок их оказания

Перечень услуг телефонной связи:

- Услуга местной телефонной связи с выделением абонентского номера в г. Кемерово в кодах АВС_х=384₂:
 - в нетелефонизированном помещении;
 - в телефонизированном помещении;
- Услуга местной телефонной связи в коде АВС_х=384₂ с выделением дополнительного абонентского номера;
- Предоставление возможности доступа к услугам внутризонавой телефонной связи автоматическим способом;
- Предоставление возможности доступа к услугам междугородной (МГ) и международной (МН) телефонной связи.

Для получения услуг телефонной связи пользователь должен подать письменное заявление (в двух экземплярах) в адрес ООО «Региональные информационные технологии» по действующей в компании форме.

По факту поступления заявления ООО «Региональные информационные технологии» в срок, не превышающий 2 (два) рабочих дня со дня регистрации заявления, осуществляет проверку наличия технической возможности подключения пользователя к сети местной телефонной связи. По окончании исследования пользователю сообщается ответ о возможности подключения, а в случае положительного решения и срок предоставления услуги. Срок предоставления услуги определяются техническими возможностями организации абонентской линии.

Для физических лиц после заключения абонентского договора по действующей в ООО «Региональные информационные технологии» форме и оплаты пользователем установочной платы, в срок, определенный в договоре, производится физическое подключение пользователя по указанному им в договоре адресу.

Для юридических лиц подключение производится после заключения договора и внесения установочного платежа. Сроки и порядок оплаты при этом оговариваются в абонентском договоре. Стандартное подключение пользователя производится в течение 2 (двух) рабочих дней со дня оплаты установочного платежа.


В договоре может быть предусмотрен иной срок подключения.

В абонентском договоре указываются используемые абонентом телефонные услуги, пользовательское (оконечное) оборудование, система и форма оплаты и другие параметры.

Услуги оказываются абоненту 24 часа в сутки, 7 дней в неделю, 365 дней в году.

ООО «Региональные информационные технологии» предоставляет возможность абоненту доступ к услугам внутризонавой, междугородной и международной телефонной связи, для предоставления доступа ООО «Региональные информационные технологии» заключает с абонентом соответствующие договоры от имени операторов оказывающие услуги связи, с которыми у ООО «Региональные информационные технологии» заключены соответствующие агентские договоры.

ООО «Региональные информационные технологии» заключило агентские договоры на предоставление доступа к услугам МГ и МН телефонной связи с операторами дальней связи: ОАО «Межрегиональный ТранзитТелеком», ООО «СЦС Совинтел» и на услуги внутризонавой телефонной связи с ООО «СЦС Совинтел».

	Справочник пользователя услугами телефонной связи ООО «Региональные информационные технологии»	
Редакция: 1.0 Индекс: КС/ООК/001	Дата текущей редакции: 01.10.2009	Стр. 9 из 14

В рамках заключенных агентских договоров с операторами МГ/МН и внутризоновой телефонной связи, ООО «Региональные информационные технологии» производит тарификацию, выставление и доставку платежных документов, сбор и учет платежей с абонентов, а так же ведение претензионной работы.

Все платежные документы за услуги МГ/МН и внутризоновой телефонной связи телефонной связи выставляются ООО «Региональные информационные технологии» от имени операторов, оказывающих услуги МГ/МН и внутризоновой телефонной связи.

Условия оказания услуг и тарифы на услуги МГ/МН и внутризоновой телефонной связи, устанавливаются операторами связи, оказывающими соответствующие услуги связи.

В случаи генерации больших объемов голосового трафика ООО «Региональные информационные технологии» готово предложить эксклюзивные тарифные планы по отдельным МГ/МН и внутризоновым направлениям.

4.2. Тарифы на услуги телефонной связи:

С тарифами на услуги местной телефонной связи можно ознакомиться в коммерческой службе ООО «Региональные информационные технологии».

Информацию о публичных тарифах ООО «СЦС Совинтел» и ОАО «МТТ» Вы можете получить:

- в ООО «СЦС Совинтел» на сайте www.beeline.ru или по бесплатному телефону: 8-800-700-5060
- в ОАО «МТТ» на сайте www.mtt.ru или по бесплатному телефону: 8-800-333-53-58.

4.3. Порядок и системы оплаты услуг телефонной связи

Услуги абоненту предоставляются за наличный и безналичный расчет.

Предусмотрены абонентская и повременная системы оплаты услуг местной телефонной связи.

Порядок выставления счетов, оплата единовременных и ежемесячных платежей производится в соответствии с условиями заключенных с абонентами договоров.


Междугородные и международные телефонные соединения оплачиваются по действующим на момент осуществления соединения (разговора) тарифам оператора связи, оказывающего эти услуги. Для удобства абонентов, все расчеты за оказанные услуги связи, абонент ведет с ООО «Региональные информационные технологии», по принципу «одного окна».

5. Условия оказания услуг междугородной и международной телефонной связи, тарифы на услуги операторов Мг/Мн, а также возможность доступа к услугам Мг/Мн связи которые предоставляет ООО «Региональные информационные технологии»

ООО «Региональные информационные технологии» предоставляет на условиях предварительного выбора возможность доступа к услугам междугородной и международной телефонной связи ОАО «МТТ» и ООО «СЦС Совинтел».

Перечень операторов, оказывающих услуги междугородной и международной телефонной связи будет пополняться по мере появления на рынке новых операторов дальней связи, информация будет размещаться в центральной прессе, на сайте www.regit.ru и в ООО «Региональные информационные технологии».

Всю информацию о предлагаемых тарифах ОАО «МТТ» и ООО «СЦС Совинтел» Вы можете получить:

	Справочник пользователя услугами телефонной связи ООО «Региональные информационные технологии»	
Редакция: 1.0 Индекс: КС/ООК/001	Дата текущей редакции: 01.10.2009	Стр. 10 из 14

- в ООО «Региональные информационные технологии» на сайте www.regit.ru или по телефону коммерческой службы: (384-2) 44-10-14, 44-10-12.
- в ОАО «МТТ» на сайте www.mtt.ru или по бесплатному телефону: 8-800-333-53-58.
- в ООО «СЦС Совинтел» или по бесплатному телефону: 8-800-700-5060.

С формой и порядком заключения договора на оказание услуг междугородной и международной телефонной связи можно ознакомиться у менеджеров ООО «Региональные информационные технологии».

6. Перечень и описание преимуществ и ограничений в оказании услуг телефонной связи

6.1. Преимущества в оказании услуг телефонной связи от ООО «Региональные информационные технологии»

В соответствии с «Правилами оказания услуг местной, внутризоновой, междугородной, международной связи», утвержденными Постановлением Правительства РФ от 18.05.2005 при оказании услуг телефонной связи абоненту предоставляются следующие преимущества:

а) Возможность пользования услугами телефонной связи 24 часа в сутки, 7 дней в неделю, 365 дней в году, за исключением времени проведения профилактических и ремонтных работ, если иное не установлено законодательством Российской Федерации. (ст.8);

б) Оказание услуг телефонной связи может сопровождаться предоставлением иных услуг, технологически неразрывно связанных с услугами телефонной связи и направленных на повышение их потребительской ценности при наличии технической возможности. (ст.10);


в) Возможность вызова экстренных оперативных служб обеспечивается каждому абоненту и (или) пользователю бесплатно и круглосуточно посредством набора номера (номеров), единого на всей территории Российской Федерации для соответствующей службы (служб). К экстренным оперативным службам относятся:

- служба пожарной охраны;
- служба реагирования в чрезвычайных ситуациях;
- служба милиции;
- служба скорой медицинской помощи;
- аварийная служба газовой сети;
- служба «Антитеррор».

Возможность доступа к экстренным службам обеспечивается также в случае приостановления оказания услуг местной телефонной связи. (ст.11, 119);

г) Предоставление абоненту бесплатно и круглосуточно следующих информационно-справочных услуг:

- выдача справки о номере телефона абонента сети местной телефонной связи (гражданина и юридического лица), о тарифах на услуги телефонной связи, о состоянии лицевого счета абонента и о местном времени, о междугородном коде населенного пункта, о порядке пользования автоматической внутризоновой телефонной связью;
- вызов бюро ремонта сети местной телефонной связи;
- прием информации о технической неисправности, препятствующей пользованию услугами телефонной связи;
- предоставление информации, связанной с оказанием универсальных услуг связи.

	Справочник пользователя услугами телефонной связи ООО «Региональные информационные технологии»	
Редакция: 1.0 Индекс: КС/ООК/001	Дата текущей редакции: 01.10.2009	Стр. 11 из 14

- д) Возможность выбора Операторов сетей междугородной и международной телефонной связи при наличии соответствующей технической возможности. (ст.17);
- е) Низкие цены на подключение городского телефона;
- ж) Возможность подключения телефона в рассрочку (по договоренности с абонентом);
- з) Низкую ежемесячную абонентскую плату и возможность недорогих междугородных и международных звонков, что позволяет оптимизировать ежемесячные затраты на услуги связи;
- и) Высокое качество связи;
- к) Современные и высокотехнологичные услуги связи на основе NGN технологии.

6.2. Ограничения в оказании услуг телефонной связи.

В соответствии с «Правилами оказания услуг местной, внутризоновой, междугородной, международной связи», утвержденными Постановлением Правительства РФ от 18.05.2005 при оказании услуг телефонной связи могут быть применены следующие ограничения:

а) Оператор связи обязан обеспечить соблюдение тайны телефонных переговоров, передаваемых по сетям связи. При этом ограничение права на тайну телефонных переговоров, передаваемых по сетям связи, допускается только в случаях, предусмотренных федеральными законами. (ст.4);

б) При чрезвычайных ситуациях природного и техногенного характера оператор связи в порядке, определенном законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, обязан оказывать имеющему на то право абоненту и (или) пользователю услуги телефонной связи в приоритетном порядке, а также вправе временно прекращать или ограничивать оказание услуг телефонной связи. (ст.5);

в) Оператор связи имеет право отказать в заключении договора при отсутствии технической возможности предоставления доступа к сети местной телефонной связи. (ст.45);


г) Оператор связи по своей инициативе имеет право заменить выделенный абоненту абонентский номер, если продолжение оказания услуг телефонной связи с использованием указанного номера невозможно. При этом оператор связи письменно уведомляет абонента и сообщает ему новый абонентский номер не менее чем за 60 дней до даты замены, если необходимость замены не была вызвана непредвиденными или чрезвычайными обстоятельствами. (ст.63);

Кроме того, в некоторых случаях может отсутствовать техническая возможность оказания абоненту заявленных оператором дополнительных услуг, а также возможность предоставления доступа к телематическим услугам связи (в части доступа к Интернет по коммутируемым линиям). При заключении договора на оказание услуг телефонной связи абонент вправе уточнить наличие соответствующей технической у менеджеров ООО «Региональные информационные технологии».

7. Необходимые действия абонента при переходе от стороннего Оператора связи

В рамках заключения договора на предоставление доступа к местной телефонной связи с ООО «Региональные информационные технологии» и плавного перехода на новые городские номера необходимо выполнить простые действия:

7.1. Необходимо направить письмо Оператору с просьбой организации безусловную переадресации на новые городские телефонные номера ООО «Региональные информационные технологии», при этом стоимость данной услуги не превысит 60 руб./мес. за один городской телефонный номер.

	Справочник пользователя услугами телефонной связи ООО «Региональные информационные технологии»	
Редакция: 1.0 Индекс: КС/ООК/001	Дата текущей редакции: 01.10.2009	Стр. 12 из 14

7.2. Уведомить всех клиентов и партнеров о смене городских телефонных номеров, так же указать новые городские телефонные номера в исходящих письмах и на фирменных бланках компании.

7.3. Заключить дополнительный договор на предоставление услуги внутризонавой телефонной связи с ОАО «Сибирьтелеком», в связи с отказом ОАО «Сибирьтелеком» заключать агентские договоры с альтернативными операторами связи, в том числе и с ООО «Региональные информационные технологии». По данному договору абонент будет производить оплату напрямую в ОАО «Сибирьтелеком» по факту совершения звонков и только по тем направлениям, по которым не осуществляются пропуск внутризонавого голосового трафика через ООО «СЦС Совинтел». Список доступных городов по внутризонавым направлениям ООО «СЦС Совинтел» постоянно дополняется.

ООО «Региональные информационные технологии» ценит своих клиентов и стремится облегчить процедуру оказания и обслуживания своих клиентов, сделав их максимально удобными и доступными.

8. Наименование и реквизиты нормативных документов, определяющих требования к качеству услуг телефонной связи

- «Инструкция о порядке устранения повреждений и учета заявлений, поступающих в бюро ремонта (ЦБР) на местных телефонных сетях», утвержденная Минсвязи России 01.04.1994.
- «Система показателей качества услуг местной телефонной сети. Основные положения. РД 45.004-99», утвержденная Минсвязи России, введенная информационным письмом от 12.07.2000 N 422
- «Требования к организационно-техническому обеспечению устойчивого функционирования сети связи общего пользования», утвержденные Приказом Министерства информационных технологий и связи РФ от 27.09.2007 №113

9. Порядок и сроки рассмотрения заявления о заключении договора и претензий абонента


9.1. Порядок и сроки рассмотрения заявления о заключении договора

Для получения услуг телефонной связи пользователь должен подать письменное заявление (в двух экземплярах) в адрес ООО «Региональные информационные технологии» по действующей в компании форме.

По факту поступления заявления ООО «Региональные информационные технологии» в срок, не превышающий 2 (двух) рабочих дней со дня регистрации заявления, осуществляет проверку наличия технической возможности подключения пользователя к сети местной телефонной связи. По окончании исследования пользователю сообщается ответ о возможности подключения, а в случае положительного решения и срок предоставления услуги. Срок предоставления услуги определяется техническими возможностями организации абонентской линии.

9.2. Порядок рассмотрения претензий абонента

При неисполнении или ненадлежащем исполнении обязательств по оказанию услуг связи абонент может обратиться с письменной претензией (заявлением) на неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по оказанию услуг связи, предоставляемых ООО «Региональные информационные технологии»:

	Справочник пользователя услугами телефонной связи ООО «Региональные информационные технологии»	
Редакция: 1.0 Индекс: КС/ООК/001	Дата текущей редакции: 01.10.2009	Стр. 13 из 14

- Почтовым отправлением по адресу: 650055, г. Кемерово, ул. Сарыгина, д.29, ООО «Региональные информационные технологии» на имя Заместителя директора по коммерческим вопросам ООО «Регит» Шипицына Дениса Константиновича
- По электронной почте, в сканированной копии письма, на e-mail: regit@regit.ru;
- По средствам факсимильной связи на факс: (384-2) 44-10-20

Претензия предъявляется в письменной форме и подлежит регистрации в день ее получения.

Претензии по вопросам, связанным с отказом в оказании услуг телефонной связи, несвоевременным или ненадлежащим исполнением обязательств, вытекающих из договора, предъявляются в течение 6 (шести) месяцев со дня оказания услуг телефонной связи, отказа в их оказании или выставления счета.

Срок рассмотрения претензий не более 60 (шестидесяти) дней с даты регистрации претензии.

О результатах рассмотрения претензии ООО «Региональные информационные технологии» сообщает (в письменной форме) предъявившему ее абоненту.

10. Перечень оборудования, имеющего документ о подтверждении соответствия установленным требованиям

К абонентской линии может быть подключено только пользовательское (оконечное) оборудование, на которое имеется документ о подтверждении соответствия этого средства связи установленным требованиям:

- Телефонный аппарат;
- Факсимильный аппарат;
- Автоответчик;
- Модем;
- Офисная телефонная станция;
- Иное оборудование (по согласованию с оператором).

Пользовательское (оконечное) оборудование, на которое имеется документ о подтверждении соответствия этих средств связи, маркируется знаком обращения на рынке.


Обязанность по предоставлению оборудования, подлежащего подключению к абонентской линии, возлагается на абонента, если иное не установлено договором.

11. Контактные лица оператора связи, которые будут выполнять работы, связанные с оказанием услуг телефонной связи, их ФИО и должности

С информацией о сотрудниках ООО «Региональные информационные технологии», выполняющих необходимые работы, связанные с оказанием услуг телефонной связи, абонент может ознакомиться у менеджеров ООО «Региональные информационные технологии» по адресу: г. Кемерово, ул. Сарыгина, 29 оф. 318 или по тел: (384-2) 44-10-14.

12. Правила оказания услуг местной, внутризоновой, междугородной, международной связи

Абонент может ознакомиться с «Правилами оказания услуг местной, внутризоновой, междугородной, международной связи», утвержденными Постановлением Правительства РФ от 18.05.2005 в местах заключения договора на оказание услуг телефонной связи на

	Справочник пользователя услугами телефонной связи ООО «Региональные информационные технологии»	
Редакция: 1.0 Индекс: КС/ООК/001	Дата текущей редакции: 01.10.2009	Стр. 14 из 14

информационных стендах, либо ином месте, указанном менеджером ООО «Региональные информационные технологии».