

**ПОРЯДОК И СРОКИ УСТРАНЕНИЯ НЕИСПРАВНОСТЕЙ, ПРЕПЯТСТВУЮЩИХ
ПОЛЬЗОВАНИЮ УСЛУГАМИ СВЯЗИ
ООО «Связьсервис»**

В соответствии с Правилами оказания телематических услуг связи, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 31.12.2021 N 2607 и Правилами оказания услуг связи по передаче данных, утвержденных Постановлением Правительства РФ от 31.12.2021 N 2606, Правилами оказания услуг телефонной связи и перечня организаций, имеющих право осуществлять подтверждение сведений об абоненте - физическом лице, утвержденных Постановлением Правительства РФ от 30.12.2024 N 1994, ООО «Связьсервис», являясь оператором связи, устанавливает следующий порядок и сроки устранения неисправностей:

При возникновении неисправностей, препятствующих пользованию Услугами, Абонент обращается в Группу технической поддержки абонентов по телефонам:

**Со стационарного (8142) 22-00-00
с мобильного +7 911 404-24-24**

факс (8142) 59-24-03

По электронной почте: Support@sampo.ru

(прием заявок - круглосуточно)

Лично – в офисе, по адресу: г. Петрозаводск, ул. М. Горького, д.4. – в рабочие дни с 09.00 до 17.00 часов.

Получив заявку Абонента о неисправности, Оператор осуществляет ее регистрацию не позднее следующего календарного дня.

Оператор **в срок не более 1 (одного) рабочего дня** с даты регистрации заявки Клиента проводит диагностику для установления причины неисправности. Если диагностика неисправности требует выезда специалиста по месту аварии, **срок диагностики может быть увеличен до 5 (пяти) рабочих дней.**

Нормативный срок устранения неисправностей, по заявке Абонента с учетом технических возможностей составляет **14 календарных дней**, за исключением случаев отсутствия доступа Оператора к месту повреждения, возникших не по его вине. В определенных ситуациях (географическое расположение населенного пункта, климатические условия и т.д.) неисправности устраняются в технически обоснованные сроки, которые могут превышать 14 календарных дней.

В случае, если неисправность вызвана крупной аварией на сети связи Оператора, затрагивающей более одного Абонента (авария на магистральных линиях и т.п.), срок устранения повреждения может составлять **30 (тридцать) рабочих дней** с даты выявления причины неисправности.

Неисправности, возникшие по вине Абонента, устраняются с учетом технических возможностей за дополнительную плату, в соответствии с действующими Тарифами Оператора.

В случае нарушения Оператором нормативных сроков устранения неисправностей и аварий, Оператор несет ответственность за неоказание либо ненадлежащее оказание Услуг в порядке, определенном Договором и действующим законодательством.

Перерасчет абонентской платы за не оказанные в связи с возникшими на сети Оператора неисправностями Услуги производится по письменному заявлению Абонента.