**Приложение №1**

**к Приказу ООО «Связьсервис»**

**№ 19 от 03.03.2023**

**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, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 09.12.2014 N 1342 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**

 **(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** неисправности и сообщает Абоненту причину неисправности и предполагаемый срок устранения.

Если диагностика неисправности требует выезда специалиста по месту аварии, **срок диагностики может быть увеличен до 5 (пяти) рабочих дней**

Нормативный срок устранения неисправностей, возникших по вине Оператора и препятствующих пользованию Услугами, составляет **не более 3 (трех) рабочих дней со дня выявления причины** неисправности.

В случае, если неисправность вызвана крупной аварией на сети связи Оператора, затрагивающей более одного Абонента (авария на магистральных линиях, станционном оборудовании и т.п.), нормативный срок устранения неисправностей составляет:

**– при аварии станционного (узлового) оборудования – не более 5 (пяти) рабочих дней с даты выявления причины неисправности;**

 **– при аварии магистральной линии связи – не более 30 (тридцати) рабочих дней с даты выявления причины неисправности.**

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 в случае нарушения Оператором нормативных сроков устранения неисправностей.