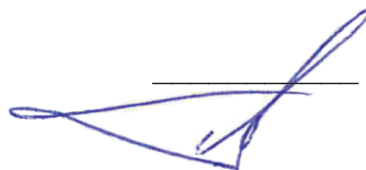


Операционный директор
Блока телекоммуникаций
ООО «УГМК-Телеком»



М.Ф. Салахутдинов

**РЕГЛАМЕНТ
О ПОРЯДКЕ И СРОКАХ УСТРАНЕНИЯ
ПОВРЕЖДЕНИЙ НА СЕТЯХ СВЯЗИ ООО «УГМК-
ТЕЛЕКОМ» И УЧЕТА ЗАЯВЛЕНИЙ, ПОСТУПАЮЩИХ
В КОНТАКТНЫЙ ЦЕНТР ООО «УГМК-ТЕЛЕКОМ»
ПРИ ОКАЗАНИИ УСЛУГ СВЯЗИ**

2026 год

1. Введение

1.1. Основной задачей эксплуатации сетей связи является обеспечение юридических и физических лиц, а также учреждений и других действующих структур народного хозяйства Российской Федерации бесперебойными и качественными услугами связи, а также оказание услуг связи для государственных или муниципальных нужд, для нужд обороны страны, безопасности государства и обеспечения правопорядка

1.2. Одним из важных показателей эксплуатации сетей связи является оперативное и качественное устранение повреждений, а также способствующий этому правильный учет заявлений о неисправностях на сетях связи.

2. Основные определения

2.1. Заявлением (заявкой) о повреждении считается каждое сообщение о неисправном действии сети связи, поступившее в Контактный центр ООО «УГМК-Телеком» (далее по тексту - Контакт-центр) по телефону, электронной почте, в чате на сайте/личном кабинете или письменно от абонентов (физических, юридических лиц) или других лиц, пользующихся услугами связи.

2.2. К числу заявлений не относятся сообщения обслуживающего сети связи ООО «УГМК-Телеком» персонала о случаях нарушения связи, выявленных при профилактических проверках, ремонтных и других эксплуатационных работах.

Если Контакт-центр не предупреждался о ремонтных и плановых работах исполнителями, а от абонентов поступят заявления на эти нарушения связи, то последние должны быть приняты и учтены как заявления в обычном порядке.

2.3. Повреждением считается нарушение нормальной связи, подтвержденное результатом испытания, проведенного с помощью измерительной аппаратуры и опросом абонента.

2.4. Повреждения различают:

- линейно-кабельные;
- аппаратные;
- станционные.

2.5. Линейно-кабельные повреждения подразделяются на повреждения:

- магистральных линий связи;
- линий связи распределительной сети;
- абонентских проводок;
- переходных устройств (плинты и шнуры распределительных шкафов и т.п.).

2.6. Аппаратными повреждениями считаются повреждения деталей абонентского устройства, розетки (сплиттера) у абонента.

2.7. Станционные – все повреждения, выявленные по заявлениям абонентов в станционном оборудовании АТС, СПД, КТВ.

К прочим повреждениям, следует отнести: повреждения в охранной сигнализации, переданные для устранения; в оборудовании ЭПУ, АОН и т.д. Эти

повреждения необходимо учитывать за отдельными эксплуатационными подразделениями в зависимости от конкретной структуры сети.

2.8. К повреждениям не относятся перерывы действия связи, вызванные следующими причинами:

- а) ремонтными работами на станционных и линейных сооружениях или работами, связанными с их реконструкцией;
- б) переключением абонентов с одного кабеля на другой;
- в) плановыми электроизмерениями сети связи;
- г) снятием абонентских устройств для его перестановки;
- д) выключением абонентского устройства за неуплату стоимости абонентских услуг, междугородных и международных переговоров, ремонта абонентских устройств;
- е) использованием несертифицированных оконечных абонентских устройств;
- ж) повреждением охранной сигнализации и в оборудовании, не обслуживаемом персоналом ООО «УГМК-Телеком»;
- з) повреждением абонентской проводки по вине абонента, подтвержденным актом.

Примечания. 1. При перерывах действия связи по причинам, изложенным в подпунктах "а", "б", "в", "г", абоненты должны быть поставлены в известность о продолжительности перерыва связи, а по пп. "д", "е", "ж", "з" - об условиях и сроке восстановления связи.

2.9. Производство работ и причины нарушения связи, указанные в п. 2.8, должны быть подтверждены по подпунктам "а", "б", "в" начальником территориального участка связи ООО «УГМК-Телеком», не позднее чем за 3 дня до начала работ.

2.10. В случае производственной необходимости проведения ремонтных работ на оборудовании, при которых будут кратковременные перерывы действия связи (не более 1 часа), абоненты не предупреждаются (кроме спецабонентов), а поступившие заявления считаются заявлениями справочного характера.

3. Прием заявлений и устранение повреждений на сети связи ООО «УГМК-Телеком» при оказании услуг связи

3.1. Прием заявлений Контакт-центром производится **круглосуточно**.

3.2. Устранение повреждений по заявлениям абонентов производится **с 08-00 до 17-00 (местного времени) в рабочие дни**, за исключением аварийных ситуаций на сети связи.

3.3. Время устранения повреждений по заявлениям абонентов не должно превышать **3-х суток**.

4. Контрольные сроки устранения повреждений

4.1. Продолжительностью повреждения считается время с момента подачи заявления абонентом о неисправности связи до момента ее восстановления, включая ночное время, праздничные и выходные дни.

4.2. Станционные повреждения устраняются в следующие контрольные

сроки:

- в течение 4 часов с момента поступления заявки на обслуживаемых узлах связи;
- 8 часов – на необслуживаемых узлах связи, в том числе и в случае аварийных ситуаций: пропадание электропитания и др.

В случае поступления заявления в нерабочее время, кроме аварийных ситуаций, повреждения устраняются в указанные контрольные сроки, начиная с 08-00 часов следующего рабочего дня.

4.3. Устранение аппаратных и линейно-кабельных повреждений.

4.3.1. Аппаратные и линейно-кабельные повреждения устраняются в течение следующего рабочего дня после поступления заявки или в любой последующий день по желанию абонента.

4.3.2. В день поступления заявления до 16-00 час. устраняются повреждения: прямых проводов, абонентских линий, используемых для охранной сигнализации, телефонов спецабонентов, детских и медицинских учреждений; заявки, поступившие после 16-00, исправляются на следующий день.

4.3.3. Устранение повреждений у юридических лиц производится в течение следующего рабочего дня после поступления заявления (исключение составляют условия, приведенные в п. 4.3.2).

4.3.4. При устранении повреждений у физических лиц сотрудник Контакт-центра согласовывает с абонентами время прихода техника на следующий день, в удобное для абонента время. Если абонент не может согласовать время прихода техника, повреждение будет устраняться в течение следующего рабочего дня.

4.3.5. Повреждения, выявленные в субботние и предпраздничные дни, исправляются на следующий рабочий день (исключение составляют условия, приведенные в п. 4.3.2).

4.3.6. Контрольные сроки исправления аппаратных и линейно-кабельных повреждений исчисляются: для физических и юридических лиц - с 08-00 до 17-00 следующего рабочего дня после поступления заявки.

4.4. Устранение кабельных повреждений.

4.4.1. Контрольный срок исправления кабельных повреждений считается с 08-00 рабочего дня, следующего за днем истечения контрольного срока исправления линейно-кабельного повреждения.

4.4.2. Контрольный срок на устранение кабельных повреждений:

а) в оконечных устройствах должен исчисляться согласно п. 4.4.1, при этом контрольный срок устанавливается в течение дня, отсчет сверхконтрольного времени начинается с 24 часов;

б) в кабелях межстанционной связи, магистральных и распределительных со вскрытием муфт, когда кабель поврежден не полностью, что подтверждено измерением, и для его восстановления требуется только вскрыть муфту без замены пролета:

емкостью	до	200	х 2	включительно - 18 час.	
" "	до	400	х 2	" " - 24	" "
" "	до	600	х 2	" " - 30	" "
" "	до	800	х 2	" " - 36	" "

-"	до	1200	х 2	- "	- 60 -	"
-"	до	1400	х 2	- "	- 70 -	"
-"	до	1600	х 2	- "	- 80 -	"
-"	до	1800	х 2	- "	- 96 -	"
-"	до	2000	х 2	- "	- 120 -	"
-"	до	2400	х 2	- "	- 144 -	"

количество повреждений в таком кабеле считается по числу поступивших заявлений в Контакт-центр по данному кабелю;

в) в кабелях межстанционной связи, магистральных и распределительных, когда потребовалось заменить пролет кабеля или сделать вставку куска кабеля:

емкостью	до	300	х 2	включительно -	36 час.
-"	до	400	х 2	- "	48 - "
-"	до	600	х 2	- "	60 - "
-"	до	800	х 2	- "	72 - "
-"	до	1200	х 2	- "	100 - "
-"	до	1400	х 2	- "	120 - "
-"	до	1600	х 2	- "	140 - "
-"	до	1800	х 2	- "	150 - "
-"	до	2000	х 2	- "	170 - "
-"	до	2400	х 2	- "	190 - "

количество повреждений и из них устраненных или не устраненных в контрольные сроки определяется по задействованной емкости данного кабеля;

г) в волоконно-оптических кабелях межстанционной связи – не более 48 часов;

д) устранение повреждений в муфте оптического кабеля – не более 48 часов;

е) восстановление действия связей в поврежденном кабеле при наличии технической возможности путем использования обходной линии – 24 часа.

Примечания:

– В случае предоставления абонентам обходной связи или связи по временному варианту продолжительность повреждения учитывается с момента заявления о неисправности до предоставления связи по временному варианту.

– При замене более одного пролета кабеля с монтажом дополнительных муфт контрольный срок исправления кабеля увеличивается на 8 часов на каждую дополнительную муфту.

4.4.3. При массовом повреждении пар одного кабеля исчисление контрольного срока исправления повреждения производится следующим образом: повреждение передается непосредственно в линейно-кабельным специалистам и контрольный срок исчисляется с 9-00 следующего рабочего дня линейно-кабельных специалистов.

4.5. Устранив повреждение, техник сообщает руководителю об исправлении и характере повреждения. Характер и время исправления повреждения отмечаются руководителем. Время сообщения техником руководителю об устранении повреждения считается временем восстановления.