

Приложение № 2
к Договору № 1 от 01.01.2019 г.



Утверждаю
Генеральный директор
ООО «Сигнал»

Алимов А.И.

01 января 2019 г.

ПРАВИЛА оказания услуг кабельного телевидения в городе Балашиха Московской области.

1. Общие положения.

- 1.1. Правила оказания услуг кабельного телевидения (далее – Правила), разработанные на основании статьи 44 Федерального закона "О связи", регламентируют взаимоотношения абонентов, пользователей и оператора кабельного телевидения при заключении и исполнении договора об оказании услуг кабельного телевидения (далее – договор), а также порядок и основания приостановления оказания услуг по договору и расторжения такого договора, особенности оказания услуг кабельного телевидения, права и обязанности абонентов, пользователей и оператора кабельного телевидения, форму и порядок расчетов за оказанные услуги, порядок предъявления и рассмотрения претензий и ответственность сторон.
- 1.2. Правила являются обязательными для абонентов, пользователей и оператора кабельного телевидения, оказывающего возмездные услуги с использованием сетей (систем) кабельного телевидения (далее - сети КТВ) независимо от формы их собственности и ведомственной принадлежности.
- 1.3. Действие Правил не распространяется на оказание услуг кабельного телевидения для нужд государственного управления, обороны, безопасности и охраны правопорядка в Российской Федерации, а также для внутрипроизводственных и технологических целей;
- 1.4. Понятия и определения, используемые в настоящих Правилах:
 - Абонент кабельного телевидения (абонент) - пользователь услугами кабельного телевидения, заключивший Договор об оказании таких услуг с оператором кабельного телевидения.
 - Абонентская плата - система оплаты услуг, при которой сумма платежей абонента за определенный (расчетный) период времени является постоянной величиной, не зависящей от объема фактически полученных услуг.
 - Абонентская линия - кабельная линия в составе сети КТВ между отводом абонентского ответвителя (выходом абонентского распределителя) и входом телевизора или иного оконечного оборудования.
 - Абонентская розетка - устройство на выходе сети КТВ, обеспечивающее подключение абонентского оборудования к абонентской сети или абонентской линии.
 - Абонентская сеть - совокупность технических средств, устройств и кабельных линий обслуживающих одного абонента в пределах занимаемой им площади жилого или общественного здания.
 - Абонентский ответвитель (распределитель) -

устройство в составе сети КТВ, обеспечивающее ответвление части энергии радиосигнала (оптического сигнала) на несколько направлений и используемое для подключения абонентских линий или абонентских сетей.

Абонентское оборудование -

оконечное оборудование абонента (пользователя), подключаемое к сети КТВ и предназначенное для приема и воспроизведения телевизионных программ (радиопрограмм) или для приема и (или) передачи иных сигналов электросвязи через сеть КТВ. К абонентскому оборудованию относятся: телевизионные приемники, видеоманитофоны, кабельные модемы, компьютеры и другие устройства, являющиеся собственностью абонента (пользователя) или предоставляемые ему во временное пользование.

Оператор кабельного телевидения (оператор КТВ, оператор) -

оператор связи, оказывающий услуги кабельного телевидения на основании лицензии, выдаваемой федеральным органом исполнительной власти в области связи.

Оферта публичная (публичная оферта) -

адресованное многим лицам, не указанным конкретно, предложение (оферта), которое содержит все существенные условия договора и из которого усматривается воля лица о заключении договора на указанных условиях с любым, кто отзовется (ответит) на предложение.

Пользователь услугами кабельного телевидения (пользователь) -

лицо, заказывающее услуги и (или) пользующееся услугами кабельного телевидения.

Публичный договор -

договор, заключенный коммерческой организацией и устанавливающий ее обязанности по выполнению работ или оказанию услуг, которые данная организация по характеру своей деятельности должна осуществлять в отношении каждого, кто обратится.

Ретрансляция в сети кабельного телевидения (ретрансляция) -

основной режим работы сети КТВ, который обеспечивает приём сигналов телевизионных программ, радиопрограмм и других сообщений электросвязи, распространяемых наземными, спутниковыми или другими средствами связи, а также их последующее преобразование и передачу абонентам (пользователям) в полном объеме, без изменения содержания программ.

Сеть кабельного телевидения (сеть КТВ) -

сеть электросвязи (в том числе - кабельная распределительная сеть), состоящая из технических средств и кабельных линий связи, которая предназначена для ретрансляции (трансляции) сигналов телевизионных программ, радиопрограмм и других сообщений электросвязи. Сеть КТВ является частью системы кабельного телевидения любого класса.

Система кабельного телевидения (СКТ) -

система, состоящая из сети кабельного телевидения, устройств сопряжения с другими сетями электросвязи (включая приемные антенны), абонентских сетей и абонентского оборудования и предназначенная для оказания услуг кабельного телевидения. Системы кабельного телевидения подразделяются на классы в соответствии с действующими национальными стандартами.

Трансляция в сети кабельного телевидения (трансляция) -

режим работы сети кабельного телевидения, который обеспечивает прием сигналов телевизионных программ, радиопрограмм и других сообщений электросвязи непосредственно от оборудования, принадлежащего вещательной организации, их последующее преобразование и распределение (передачу) абонентам (пользователям) в полном объеме, без изменения содержания программ.

Услуга кабельного телевидения (услуга) -

возмездная услуга связи по предоставлению Заказчику доступа к сети кабельного телевидения, поддержанию ее работоспособности путем ремонта и технического обслуживания, с целью обеспечения возможности ретрансляции (трансляции) сигналов телевизионных программ (радиопрограмм), передаче других сигналов электросвязи или иная услуга связи, оказываемая оператором кабельного телевидения абонентам (пользователям) с использованием сети КТВ.

- 1.5. Сети КТВ могут относиться к выделенным сетям связи или к сетям связи общего пользования в составе единой сети электросвязи Российской Федерации.

Выделенная сеть КТВ может быть присоединена к сети связи общего пользования с переводом в категорию сети связи общего пользования, если выделенная сеть соответствует требованиям, установленным для сети связи общего пользования. Данное присоединение и взаимодействие сетей осуществляются на основании договора о присоединении, заключаемого оператором КТВ и оператором сети связи общего пользования.

- 1.6. Во время чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера, определенных законодательством Российской Федерации, уполномоченные государственные органы в порядке, определенном Правительством Российской Федерации, имеют право на приоритетное использование сетей КТВ, а также приостановление или ограничение использования этих сетей.
- 1.7. Оператор КТВ должен предоставлять абсолютный приоритет всем сообщениям, касающимся безопасности человека на воде, на земле, в воздухе, космическом пространстве, а также сообщениям о крупных авариях, катастрофах, эпидемиях и стихийных бедствиях, связанным с проведением неотложных мероприятий в области государственного управления, обороны страны, безопасности государства и обеспечения правопорядка.
- 1.8. При использовании сети КТВ в преступных целях, наносящих ущерб интересам личности, общества и государства, уполномоченные государственные органы в соответствии с законодательством Российской Федерации имеют право на приостановление или ограничение использования этой сети.
- 1.9. За содержание телевизионных программ (радиопрограмм), ретранслируемых (транслируемых) в сетях КТВ, несут ответственность организации, осуществляющие их подготовку и выпуск. За содержание других сообщений электросвязи отвечают авторы этих сообщений.
- 1.10. За технические параметры сигналов телевизионных программ (радиопрограмм) и иных сообщений электросвязи, поступающих на вход сети КТВ, несут ответственность вещательные организации и другие операторы связи, осуществляющие на договорной основе ретрансляцию этих сигналов по каналам эфирного и спутникового вещания или по иным сетям электросвязи.
- 1.11. Взаимоотношения оператора КТВ с абонентами (пользователями), возникающие при оказании услуг, осуществляются на русском языке.

2. Услуги кабельного телевидения и условия их оказания

- 2.1. Услуги кабельного телевидения оказываются с обеспечением для всех абонентов (пользователей) одинаковых условий обслуживания и оплаты с учетом льгот и преимуществ, предусмотренных законодательством Российской Федерации.
- 2.2. Деятельность по оказанию услуг кабельного телевидения осуществляется только при наличии соответствующих лицензий на оказание услуг связи, выдаваемых федеральным органом исполнительной власти в области связи (далее - лицензии). Лицензиями устанавливаются виды услуг связи, которые оператор кабельного телевидения имеет право оказывать абонентам и пользователям. Услуги кабельного телевидения могут быть двух видов: основные (обязательные) и дополнительные. Состав и перечень услуг определяются техническими возможностями сетей КТВ и условиями приема сигналов программ наземного эфирного, спутникового телевизионного и (или) радиовещания.
- 2.3. Основной услугой кабельного телевидения является возмездная услуга связи по предоставлению Заказчику доступа к сети кабельного телевидения, поддержанию ее работоспособности путем ремонта и технического обслуживания, с целью обеспечения возможности ретрансляции (трансляции) сигналов общероссийских телевизионных программ и региональных государственных телевизионных программ, наземное эфирное вещание которых осуществляется в зоне действия сети КТВ.
- 2.4. Дополнительными услугами кабельного телевидения, которые оказываются при наличии соответствующих технических возможностей в сети КТВ, являются:
 - ретрансляция (трансляция) сигналов открытых телевизионных программ, не отнесенных к числу общероссийских и региональных государственных программ, закрытых (заказных) телевизионных программ, программ спутникового вещания и программ радиовещания, в том числе интерактивных программ;
 - передача данных и доступ к сети Интернет;

- доступ к телематическим службам (службе электронных сообщений, факсимильной службе, службе голосовых сообщений, службе баз данных и телеметрических данных, службам видеонаблюдения и видеоконтроля и т.п.);
 - телефонная связь с выходом (без выхода) на сети связи общего пользования, на междугородные (международные) сети связи и т.п.
- 2.5. Оператор кабельного телевидения обеспечивает качество и соответствие услуг кабельного телевидения обязательным требованиям, техническим регламентам, национальным стандартам и техническим нормам, действующим в Российской Федерации в области связи. За качество сигналов телевизионных программ и иных сообщений электросвязи, поступающих на вход кабельной распределительной сети, несут ответственность другие операторы связи, осуществляющие их ретрансляцию (трансляцию) по каналам эфирного и спутникового вещания или по иным сетям электросвязи.
- Оператор кабельного телевидения не несет ответственности за ухудшение качества сигналов телевизионных программ и иных сообщений электросвязи, поступающих на вход сетей КТВ, в случае, если они вызваны действиями третьих лиц.
- 2.6. Ремонт, техническое, регламентное (профилактическое) обслуживание сетей КТВ, в том числе средств связи, оборудования и линий связи, которые расположены вне помещений, занимаемых абонентами, являются обязанностью оператора кабельного телевидения. Данные виды работ могут выполнять другие юридические лица на основе соответствующих договоров с оператором кабельного телевидения.
- 2.7. При оказании услуг кабельного телевидения допускаются технические перерывы:
- при возникновении неисправностей электросети, питающей сеть КТВ, а также при плановом ограничении или прекращении подачи электроэнергии электроснабжающей организацией;
 - при прекращении подачи сигналов телевизионных программ (радиопрограмм) на вход сети КТВ от внешних сетей электросвязи или возникновении неисправностей во внешних сетях электросвязи, к которым присоединена сеть КТВ;
 - в результате хищений или повреждений оборудования сети кабельного телевидения;
 - при ремонтных (регулируемых) работах, проверках, авариях и повреждениях оборудования сети КТВ в результате стихийных бедствий и других непредвиденных или чрезвычайных ситуаций. Срок устранения указанных неисправностей может определяться Договором об оказании услуг кабельного телевидения между абонентом и оператором кабельного телевидения. При проведении профилактических (регламентных) и ремонтных работ на оборудовании сети КТВ допускаются технологические перерывы в виде полного или частичного прекращения оказания услуг кабельного телевидения без предупреждения абонентов (пользователей) не чаще одного раза в месяц в будничные дни на срок не более шести часов.
- 2.8. Оператор кабельного телевидения имеет право отказать пользователю в подключении к сети КТВ, если сеть КТВ не охватывает помещение пользователя или помещение пользователя не оборудовано исправно работающей абонентской линией (абонентской сетью) и не имеет сертифицированного исправного абонентского оборудования, параметры которого соответствуют требованиям нормативно-технических документов и условиям Договора об оказании услуг кабельного телевидения.
- 2.9. При отсутствии в помещении, занимаемом пользователем, абонентской линии (абонентской сети), абонентских розеток и абонентских кабелей монтаж недостающего оборудования и кабельных линий может проводиться оператором кабельного телевидения за счет пользователя по договору подряда или иным способом. После выполнения монтажных работ оператор кабельного телевидения заключает с пользователем Договор об оказании услуг кабельного телевидения и присоединяет за счет пользователя его абонентскую линию к сети КТВ.
- При наличии технической возможности и в соответствии с Договором об оказании услуг кабельного телевидения абонентские сети одного пользователя могут быть подключены к нескольким отводам абонентского ответвителя (распределителя).
- 2.10. Абонентские линии (абонентская сеть), абонентские розетки, абонентские кабели и абонентское оборудование приобретаются и устанавливаются абонентом (пользователем) за свой счет и являются его собственностью. Ремонт и техническое обслуживание этих

средств производится за счёт абонента (пользователя) в соответствии с требованиями нормативно-технической документации.

- 2.11. Вспомогательными услугами, не относящимися к услугам связи, являются работы на оборудовании, принадлежащем абонентам:
 - замена, монтаж и подключение (отключение) абонентских линий, сетей и розеток, а также их временное отключение от сетей КТВ и их обратное подключение,
 - ремонт, техническое обслуживание абонентских линий, сетей розеток и устройств, изменение схемы подключения абонентских устройств, расположенных в помещениях абонента,
 - предоставление справочно-информационных услуг;
 - иные услуги, не относящиеся к услугам связи.
3. Порядок заключения и расторжения договора об оказании услуг кабельного телевидения
 - 3.1. Услуги кабельного телевидения предоставляются на основании возмездного Договора об оказании услуг кабельного телевидения, заключённого абонентом с оператором кабельного телевидения. Такой Договор является публичным договором. Порядок заключения (расторжения) и выполнения данного Договора устанавливается Гражданским кодексом Российской Федерации, настоящими Правилами и обычаями делового оборота.
 - 3.2. Для заключения Договора заявитель (физическое или юридическое лицо) подаёт оператору кабельного телевидения письменное заявление. Заявление заполняется в двух экземплярах, регистрируется и берется на учёт оператором кабельного телевидения. Один экземпляр заявления находится у оператора кабельного телевидения, второй экземпляр - у заявителя. (Примерная форма заявления приведена в Приложении 1 к настоящим Правилам.)
 - 3.3. Заявление на заключение договора об оказании услуг кабельного телевидения может подать любое лицо, являющееся собственником (нанимателем, арендатором) занимаемого помещения или использующее помещение на других законных основаниях. В этом случае оператор кабельного телевидения не вправе отказать в приеме заявления и заключении Договора.
 - 3.4. Для заключения Договора об оказании услуг кабельного ТВ по инициативе оператора кабельного телевидения ряду лиц, не указанных конкретно, или конкретным лицам могут различными способами предлагаться для ознакомления предложения о заключении Договора в виде публичной оферты. Эти предложения должны содержать все существенные условия Договора (взаимные обязательства сторон, сведения о стоимости услуг кабельного телевидения, о сроке действия предлагаемого Договора, об условиях оказания услуг, о порядке и форме их оплаты и т.д.).
 - 3.5. Если адресат, ознакомившийся с предложением заключить Договор, совершает какое-либо действие по выполнению указанных в нем условий, таких как:
 - отправка оператору кабельного телевидения подписанного им экземпляра предложения,
 - самостоятельное подключение к сети кабельного телевидения;
 - оплата услуг по монтажу и подключению абонентской линии пользователя к сети КТВ;
 - оплата услуг кабельного телевидения за определённый расчетный период;
 - иное указанное в предложении, то указанные действия становятся акцептом, т.е. подтверждением принятия публичной оферты и заключения Договора без оформления заявления на присоединение.
 - 3.6. Оператор кабельного телевидения не имеет права отказать от заключения Договора при наличии возможности предоставить заявителю услуги кабельного телевидения, кроме случаев, при которых:
 - оказание услуг может создать угрозу безопасности и обороноспособности государства, здоровью или безопасности людей;
 - оказание услуг невозможно ввиду физических, топографических или иных естественных препятствий, а также ввиду отсутствия технических возможностей в помещении заявителя;
 - абонентская линия (абонентская сеть), абонентские розетки и абонентские кабели не смонтированы или смонтированы без соблюдения технических требований проекта сети КТВ и нормативно - технической документации.
 - 3.7. В случае неправомерного уклонения оператора кабельного телевидения от заключения Договора заявитель вправе обратиться в суд с требованием о понуждении заключить такой Договор.

- 3.8. Срок действия и условия продления Договора указываются в тексте Договора (публичной оферты).
- 3.9. Оператор связи вправе в одностороннем порядке вносить изменения в Договор на оказание услуг кабельного телевидения, в том числе изменять тарифы на оказываемые услуги, с обязательным уведомлением об изменениях не менее чем за 10 календарных дней до вступления изменений в силу путем информирования через СМИ, на сайте оператора и (или) в местах работы с абонентами.
- 3.10. Абонент (пользователь) имеет право заключать Договоры с разными операторами связи на оказание различных услуг кабельного телевидения при условии, что такое подключение к сетям КТВ разных операторов связи не приводит к возникновению помех в этих сетях.
- 3.11. При переезде абонента на новое место жительства абонент расторгает прежний Договор и заключает новый Договор с оператором кабельного телевидения по новому месту жительства в соответствии с настоящими Правилами. При этом абонент оплачивает оператору кабельного телевидения по прежнему месту жительства стоимость оказанных услуг кабельного телевидения в полном объеме до даты расторжения Договора. Если по старому месту жительства остаются другие пользователи, имеющие право проживания или пользования данным помещением, то один из оставшихся пользователей имеет право заключить новый Договор об оказании услуг кабельного телевидения на свое имя в соответствии с настоящими Правилами.

4. Права и обязанности оператора кабельного телевидения

- 4.1. Оператор кабельного телевидения имеет права, предусмотренные законодательством Российской Федерации, настоящими Правилами и условиями Договора с абонентом, в том числе:
- оказывать абоненту услуги связи, предусмотренные лицензией, имеющейся у оператора кабельного телевидения;
 - приостановить оказание услуг связи и расторгнуть Договор с абонентом в случаях, предусмотренных настоящими Правилами;
 - отказаться от заключения Договора при отсутствии технических возможностей оказать услуги;
 - в случае причинения оператору кабельного телевидения ущерба ненадлежащим исполнением абонентом условий Договора, ограничить абоненту объем оказываемых услуг, временно отключить его абонентскую линию от сети КТВ или расторгнуть Договор с абонентом и потребовать от него возмещения ущерба.
- 4.2. Оператор кабельного телевидения обязан:
- оказывать услуги кабельного телевидения абоненту (пользователю) на договорной основе с соблюдением требований нормативно-технических документов, условий лицензии, настоящих Правил и условий Договора с абонентом;
 - устранять неисправности в сети КТВ не позднее срока, установленного Договором при условии обеспечения абонентом возможности доступа в помещение пользователя;
 - извещать абонента (пользователя) об изменениях в Договоре на оказание услуг кабельного телевидения, в том числе об изменении тарифов на услуги кабельного телевидения не менее чем за десять дней до введения новых путем информирования через СМИ, на сайте оператора и (или) в местах работы с абонентами;
 - производить подключение отключенной ранее абонентской линии в течение двух суток с момента устранения причин, вызвавших отключение, и оплаты абонентом (пользователем) стоимости работ по повторному подключению;
 - обеспечивать учет и хранение действующих Договоров, оферт, публичных оферт, протоколов, актов, а также книги регистрации жалоб и предложений, которая выдается по первому требованию пользователя.
- 4.3. Оператор кабельного телевидения должен иметь систему бесплатного информационно-справочного обслуживания, доступную пользователю, публично знакомить пользователя с настоящими Правилами, публичными Договорами, офертами и публичными офертами, а также предоставлять следующую информацию:
- реквизиты оператора кабельного телевидения (наименование, телефон и почтовый адрес, телефоны и режим работы справочных и ремонтно-технических служб);

- копию учредительного документа или копию свидетельства о государственной регистрации оператора кабельного телевидения с информацией об органах, выдавших эти документы;
- копию лицензии оператора кабельного телевидения, а также информацию об органах, выдавших лицензию;
- перечень предлагаемых услуг кабельного телевидения с расшифровкой содержания указанных услуг (в том числе пакетов программ), условия, порядок и сроки их оказания, требования к качеству услуг, а также перечень действующих обязательных требований, национальных стандартов на сети КТВ и сертификатов соответствия технических средств сети КТВ;
- тарифы на услуги кабельного телевидения и льготы при оказании и оплате услуг, порядок и формы оплаты услуг кабельного телевидения;
- Указанная информация в наглядной и доступной форме может доводиться до сведения пользователя при заключении договоров, через средства массовой информации, службы взаимодействия с пользователем, а также в местах оплаты услуг связи.

5. Права и обязанности абонента и пользователя.

5.1. Абонент и пользователь имеет право:

- получать услуги кабельного телевидения в соответствии с Договором;
- получать льготы, предусмотренные законодательством Российской Федерации;
- вносить предложения оператору кабельного телевидения по изменению перечня получаемых услуг кабельного телевидения и качеству услуг;
- отказаться от услуг кабельного телевидения по Договору или расторгнуть Договор, оплатив оператору кабельного телевидения услуги, предоставленные до момента отключения его абонентской линии от сети или до даты расторжения Договора;
- отказаться от оплаты услуг, не предусмотренных Договором;
- провести в помещении по договору с оператором кабельного телевидения или самостоятельно (с соблюдением технических требований на сеть КТВ) монтаж абонентской линии (абонентской сети), после чего подать заявку оператору кабельного телевидения на подключение абонентской линии к сети КТВ.
- при необходимости приостановить предоставление услуги, предварительно письменно известив оператора о дате остановки предоставления услуги и начислений по абонентской плате; в случае отсутствия предварительного заявления услуга считается предоставленной и начисления абонентской платы не снимаются ни по каким основаниям.

5.2. Абонент и пользователь обязан выполнять настоящие Правила и условия Договора, в том числе:

- не допускать самовольного подключения абонентской линии к сети КТВ, соблюдать правила пользования сетью КТВ и не наносить повреждений сети;
- сохранять и содержать в исправном состоянии абонентскую линию (абонентскую сеть), абонентские розетки, абонентские кабели, не использовать неисправное и не сертифицированное абонентское оборудование, соблюдать инструкции по использованию абонентского оборудования;
- не оказывать предоставление услуг кабельного телевидения третьим лицам на возмездной или безвозмездной основе, если это не оговорено Договором между оператором кабельного телевидения и абонентом;
- оплачивать услуги кабельного телевидения в сроки, определенные Договором, сообщать оператору кабельного телевидения о ликвидации задолженности по оплате услуг в установленные сроки с предъявлением копии платежного документа;
- при возникновении неисправностей в сети КТВ обеспечивать по договоренности с оператором кабельного телевидения доступ к абонентским линиям (абонентской сети) и абонентским розеткам сотрудникам оператора кабельного телевидения при предъявлении ими удостоверения с фотографией, скрепленного печатью, для проведения ремонтных, измерительных и профилактических работ;
- сообщать оператору кабельного телевидения об изменениях условий получения услуг кабельного телевидения (обретении или утрате права на льготы, изменении статуса помещения пользователя, изменении собственника или ответственного квартиросъемщика и т.д.);

- предоставлять по требованию оператора кабельного телевидения сведения о типах используемого абонентского оборудования.

6. Абонентская плата за услуги кабельного телевидения

- 6.1. Стоимость, порядок и форма оплаты услуг кабельного телевидения определяются Договором об оказании услуг кабельного телевидения.
- 6.2. Тарифы на основные услуги кабельного телевидения устанавливаются оператором КТВ в соответствии с законодательством Российской Федерации и регулируются в порядке установленном уполномоченными на то государственными органами и органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации.
- 6.3. Расчетный период времени принимается равным одному месяцу.
- 6.4. Оплата услуг может производиться путем предварительного платежа или с отсрочкой платежа не более чем на пятнадцать дней по окончании установленного расчетного периода. Оплата услуг может осуществляться в составе коммунальных платежей, почтовыми переводами, банковскими перечислениями, наличными платежами с оформлением соответствующих платежных документов и другими способами, не запрещенными законодательством Российской Федерации на расчетный счет или в кассу оператора кабельного телевидения или третьего лица, уполномоченного принимать платежи на основании договора.
- 6.6. Льготы абонентам по оплате услуг связи предоставляются в соответствии с законодательством Российской Федерации.
- 6.7. Оператор кабельного телевидения не в праве взимать плату с пользователя за приём заявок на устранение неисправностей сети КТВ, ремонт оборудования и кабельных линий в составе сети КТВ за исключением ремонта абонентской линии (абонентской сети) и абонентских розеток, находящихся в собственности пользователя.

7. Порядок предъявления претензий и разрешения споров

- 7.1. Абонент (пользователь) и оператор КТВ принимают меры к разрешению споров и разногласий, которые могут возникнуть из договора или в связи с ним, путем взаимных переговоров. Во всем, не предусмотренном договором, они руководствуются действующим законодательством и обычаями делового оборота.
- 7.2. Если абонент (пользователь) и оператор КТВ не могут достичь взаимного соглашения, споры и разногласия разрешаются в судебном порядке по заявлению одной из сторон.
- 7.3. При неисполнении или ненадлежащем исполнении оператором КТВ обязательств, вытекающих из договора, абонент (пользователь) предъявляет оператору претензию. Претензия абонента (пользователя) предъявляется в письменном виде и подлежит регистрации оператором КТВ.
К претензии должны прилагаться документы, которые необходимы для рассмотрения претензии по существу и в которых должны быть указаны сведения о неисполнении или ненадлежащем исполнении обязательств по Договору об оказании услуг связи, а в случае предъявления претензии о возмещении ущерба - о факте и размере причиненного ущерба.
- 7.4. Претензия должна быть предъявлена оператору КТВ не позднее шести месяцев со дня появления обстоятельств, вызвавших претензию.
- 7.5. Письменный ответ оператора КТВ на претензию должен быть дан в течение шестидесяти дней от даты ее регистрации.
- 7.6. При отклонении претензии полностью или частично, либо неполучении ответа в установленные для ее рассмотрения сроки абонент (пользователь) имеет право предъявить иск в суд.

8. Ответственность оператора кабельного телевидения и абонента

- 8.1. Оператор кабельного телевидения несет ответственность: за качество услуг кабельного телевидения, за несоблюдение сроков оказания услуг и сроков устранения неисправностей в сети КТВ, за недостоверность информации о качестве услуг и за неисполнение или ненадлежащее исполнение настоящих Правил и Договора с абонентом.
Качество услуг кабельного телевидения определяется параметрами сигналов на выходах любой абонентской розетки, установка которой была согласована с оператором кабельного телевидения. Параметры сигналов должны соответствовать требованиям нормативно-технических документов.
- 8.2. Оператор кабельного телевидения не несет ответственности за снижение качества услуг кабельного телевидения, если это связано с неисправностями абонентской линии

(абонентской сети), абонентских розеток и абонентского кабеля, являющихся собственностью пользователя.

- 8.3. Оператор кабельного телевидения не несет ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по оказанию услуг связи в случае несоответствия уровня телесигнала на входе сети КТВ стандартам, техническим нормам и правилам, действующим в Российской Федерации, а также в случаях, когда ухудшение качества сигналов телевизионных программ и иных сообщений электросвязи, поступающих на вход сети КТВ, вызвано действиями третьих лиц.
- 8.4. Абонент несет ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение своих обязательств, предусмотренных настоящими Правилами и Договором в соответствии с законодательством РФ.
- 8.5. Несанкционированное подключение, порча оборудования или нарушение правил эксплуатации сети КТВ влечет ответственность виновных лиц в порядке и на основаниях, предусмотренных законодательством Российской Федерации.
Самовольное подключение к сети связи оконечного оборудования в соответствии с Кодексом об административных правонарушениях Российской Федерации влечет предупреждение или наложение административного штрафа: на граждан - от 3 до 5 минимальных размеров оплаты труда с конфискацией оконечного оборудования или без таковой; на должностных лиц - от 5 до 10 минимальных размеров оплаты труда с конфискацией оконечного оборудования или без таковой; на юридических лиц - от 50 до 100 минимальных размеров оплаты труда с конфискацией оконечного оборудования или без таковой.
- 8.6. При снижении качества услуг кабельного телевидения, неисполнении или ненадлежащем исполнении настоящих Правил и условий Договора, а также нарушении сроков устранения неисправностей в сети КТВ пользователь вправе (по своему выбору) потребовать от оператора кабельного телевидения: безвозмездного устранения недостатков при оказании услуг кабельного телевидения и начала оказания услуг в новые сроки; расторжения Договора об оказании услуг кабельного телевидения (после оплаты оператору кабельного телевидения предоставленных услуг до даты расторжения Договора).