

УТВЕРЖДАЮ:
Генеральный директор
ООО «УГМК - Телеком»



В.С.Ланских

«28» ноября 2011г.

М.П.



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

РАЗРАБОТАЛ:

Зам. технического директора К.В. Лобырин
по эксплуатации

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

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) или в абонентский отдел территориального участка связи: по телефону, электронной почте 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. 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.

3. 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**. Прием заявлений абонентским отделом территориального участка связи – во временных рамках, определенных режимом работы участка.

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 рабочих дней**.

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 рабочий день по согласованию с абонентом, с учетом п.3.2 и п.3.3.

4.3.2. В день поступления заявления до 16-00 час. устраняются повреждения: прямых проводов и абонентских линий, используемых для охранной сигнализации, телефонов спецабонентов, детских и медицинских учреждений; заявки, поступившие после 16-00, исправляются на следующий рабочий 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 интервале с 08:00 до 17:00 часов. Если абонент не может согласовать время прихода техника, повреждение будет устраняться в течение последующих 3 рабочих дней.

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 станционных повреждений исчисляются: для физических и юридических лиц - с 08-00 до 17-00 следующего рабочего дня после поступления заявки, устранение повреждения в течение 1 рабочего дня. Контрольные сроки исправления линейно-кабельных повреждений исчисляются: для физических и юридических лиц - с 08-00 до 17-00 следующего рабочего дня после поступления заявки, устранение повреждения в течение 3 рабочих дней.

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. 1. 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.

2. 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-кабельный цех и контрольный срок исчисляется с 9-00 следующего рабочего дня линейно-кабельного цеха.

4.5. Устранив повреждение, техник сообщает в Контакт-центр об исправлении и характере повреждения. Характер и время исправления повреждения отмечаются специалистом Контакт-центра. Время сообщения техником в Контакт-центр об устранении повреждения считается временем восстановления.