АКЦИОНЕРНОЕ ОБЩЕСТВО «КУЗБАССЭНЕРГОСВЯЗЬ»

АО "Кузбассэнергосвязь"

Правила оказания услуг связи АО "Кузбассэнергосвязь" физическим лицам

1. Общие положения

1.1. Правила оказания услуг связи АО "Кузбассэнергосвязь" физическим лицам (в дальнейшем именуются «Правила») разработаны в соответствии с Гражданским кодексом РФ, Федеральным законом «О связи», иным действующим законодательством Российской Федерации и регулируют взаимоотношения между Абонентом и Оператором при оказании услуг связи, предусмотренных Договором.
Настоящие Правила являются неотъемлемой частью Договора и Абонент, заключив Договор, соглашается с их условиями.
1.2. **Услуги -** услуги связи, оказываемые Оператором в соответствии с условиями лицензий, Реквизиты лицензий Оператора размещены на сайте АО "Кузбассэнергосвязь" по адресу: URL: https://zao-kes.ru (далее – сайт Оператора):

№ п	№ лицензии	Наименование услуг	Каким органом/организацией выдана	Срок действия	Дата выдачи
1.	135468	Услуги внутризоновой телефонной связи	Федеральной службой по надзору в сфере связи и массовых коммуникаций	08.11.2026	08.11.2015
2.	135469	Услуги местной телефонной связи, за исключением услуг местной телефонной связи с использованием таксофонов и средств коллективного доступа	Федеральной службой по надзору в сфере связи и массовых коммуникаций	08.11.2026	08.11.2015

1.3. В соответствие с указанными в п. 1.2. настоящих Условий лицензиями, Оператор обязан обеспечить предоставление абоненту и (или) пользователю:

- доступа к сети связи Оператора;
- абонентской линии в постоянное пользование;
- местных телефонных соединений для:
  передачи голосовой информации, передачи факсимильных сообщений, передачи данных;
- доступа к телематическим услугам связи и услугам внутризоновой, междугородной и международной телефонной связи, а также к услугам связи по передачи данных, за исключением услуг связи по передаче данных для целей передачи голосовой информации;
- доступа к системе информационно-справочного обслуживания;
- возможности бесплатного круглосуточного вызова экстренных оперативных служб.

1.4. Оператор оказывает услуги связи в соответствии с настоящими Правилами, лицензиями, Договором и действующим законодательством РФ. Если отдельным соглашением Сторон установлены иные условия предоставления Услуг, чем те, которые предусмотрены настоящими Правилами, применяются условия отдельного соглашения.
1.5. **Термины:**

- **Порог блокировки** — это значение суммы лицевого счета Абонента, при достижении которого Оператор вправе приостановить оказание Услуг.
- **Логин** — уникальный код идентификации (регистрационное имя), предоставляемый Абоненту для пользования услугами Оператора.
- **Пароль** — уникальный набор букв латинских и/или русских, цифр, а также символов, предоставляемый Абоненту для доступа к услугам Оператора.
- **Личный кабинет** — веб-страница на сайте Оператора, содержащая статистическую информацию об объеме полученных Услуг и текущем состоянии Лицевого счета. Кроме того, на данной странице осуществляются подписка Абонента на оказание конкретных Услуг, отказ от них, а также размещаются специальные уведомления Оператора в адрес Абонента.

- **Авансовый платеж** — внесение денежных средств на расчетный счет Оператора с указанием номера Договора. После получения денежных средств, Оператор отражает информацию о внесенных денежных средствах на лицевом счете Абонента и снимает платежи за оказанные Абоненту Услуги.
- **Абонентский лицевой счет** — регистр аналитического учета Оператора, предназначенный для отражения в учете операций по поступлению оплаты и потреблению предоставляемых Абоненту услуг.
- **Обещанный платеж** — отсрочка авансового платежа, предоставляемая Оператором на основании обращения Абонента или путем самостоятельного выставления Абонентом данной услуги в Личном Кабинете Абонента.
- **Абонентская плата** — плата за услуги Оператора согласно выбранному Абонентом тарифу. Абонентская плата устанавливается за один расчетный период. Списание абонентской платы может быть однократным или частичным в одном расчетном периоде, в зависимости от выбранного тарифа.
- **Оборудование или абонентский терминал** - пользовательское (оконечное) оборудование, подключаемое к узлу связи сети местной телефонной связи в целях обеспечения возможности оказания Абоненту услуг связи.

2. Порядок и условия заключения, изменения и прекращение действия Договора

2.1. Заключение Договора

2.1.1. На территории Российской Федерации Услуги Абонентам оказываются Оператором на основании Договора об оказании услуг связи, заключенного в соответствии с гражданским законодательством и правилами оказания услуг связи.

2.1.2. До заключения Договора Абонент обязан ознакомиться с настоящими Правилами, которые размещены на сайте Оператора.

2.1.3. Заключив Договор, Абонент подтверждает свое согласие со всеми положениями настоящих Условий.

2.1.4. Услуги оказываются Оператором при наличии технической возможности.

2.1.5. Сторонами договора, заключаемого в письменной форме, выступает гражданин (Абонент) с одной стороны и Оператор, с другой стороны. При этом гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

2.1.6. По желанию Абонента Договор может быть заключен на определенный срок. Если Стороны Договора не согласовали в письменной форме условие о сроке, Договор считается заключенным на неопределенный срок.

2.2. Изменение и дополнение условий Договора

Все изменения и дополнения к Договору вносятся в письменной форме, по соглашению Сторон, путем заключения Дополнительных соглашений к Договору, в том числе, при наличии технической возможности Оператора, путем обмена документами посредством электронной связи (в т.ч. через Личный кабинет), либо составления иных документов по установленной Оператором форме, за исключением изменений и дополнений, осуществляемых Сторонами в одностороннем порядке в соответствии с настоящим Договором и действующим законодательством РФ. При изменении условий Договора права и обязанности Сторон считаются измененными с момента заключения соответствующего дополнительного соглашения и (или) с момента совершения Стороной действий, соответствующих направленных на изменение Договора.

2.3. Прекращение действия Договора.

2.3.1. Договор может быть расторгнут в любое время по соглашению Сторон.

2.3.2. Абонент вправе в любое время в одностороннем порядке расторгнуть договор при условии оплаты им понесенных оператором связи расходов по оказанию ему Услуг, а также возврата, принадлежащего Оператору оборудования, если таковое было передано Абоненту по Акту приема-передачи оборудования во временное пользование для оказания Услуг по Договору. Порядок одностороннего отказа от исполнения договора определяется Договором.

2.3.3. В случае расторжения Договора, согласно которому Абоненту было передано Оборудование в собственность с рассрочкой платежа, или просрочки исполнения Абонентом обязанности по оплате Услуг, а также платежей, предусмотренных Соглашением о рассрочке, более чем на 60 (шестьдесят) календарных дней, Оператора вправе потребовать от Абонента досрочной выплаты стоимости Оборудования за вычетом сумм, фактически выплаченных Абонентом.

2.3.4. Оператор вправе расторгнуть договор в одностороннем порядке, в случае если Абонент не устранит нарушения требований, установленных Договором, ФЗ «О связи», Правилами оказания услуг связи, утвержденными Постановлениями Правительства РФ, настоящими Правилами в течение 6 (Шести) месяцев с даты получения им уведомления Оператора о намерении приостановить оказание Услуг. При этом Договор будет считаться расторгнутым по истечении 6 (Шести) месяцев с даты получения Абонентом соответствующего уведомления.

2.3.5. Если абонент утратил право владения или пользования помещением, в котором установлено пользовательское (оконечное) оборудование, действие договора прекращается. При этом Оператор, по требованию нового владельца указанного помещения обязан в течение 30 дней заключить с ним договор. В случае если в указанном помещении остались проживать члены семьи абонента, договор переоформляется на одного из них с письменного согласия других совершеннолетних членов семьи, постоянно зарегистрированных в этом помещении.

3. Права и обязанности сторон

3.1. **Оператор обязан:**

3.1.1. Устранять неисправности, препятствующие пользованию Услугами на основании письменного и (или) устного обращения (заявки) Абонента, с учетом технических возможностей Оператора в течение 72 часов, за исключением случаев, когда отсутствует доступ Оператора к месту аварии (повреждения), возникшие не по его вине. В противном случае Оператор производит перерасчет стоимости Услуг пропорционально времени, затраченного на восстановление неисправности, возникшей по вине Оператора. Неисправности, возникшие по вине Абонента (пользователя Услугами), устранять с учетом технических возможностей за дополнительную плату, в соответствии с действующими тарифами Оператора.
3.1.2. Консультировать Абонента по вопросам, связанным с пользованием Услугами.
3.1.3. Извещать Абонента не позднее, чем за 48 часов о проведении планово-профилактических работ, а также о перерывах в связи с иным отключением и приостановлением оказания Услуг, за исключением аварийного.
3.1.4. Уведомив Абонента, приостанавливать оказание Услуг в случае нарушения Абонентом требований, предусмотренных настоящим договором, в том числе срока оплаты оказанных Услуг, а также в случаях, установленных законодательством РФ до устранения нарушений или предоставления документов, подтверждающих оплату Оператору стоимости оказанных Услуг.
3.1.5. Возобновить оказание услуг связи абоненту в течение суток со дня предоставления документов, подтверждающих ликвидацию задолженности по оплате этих услуг.
3.1.6. Исключить возможность доступа к информационным системам, сетевые адреса или унифицированные указатели, которых абонент сообщает оператору связи в предусмотренном договором виде.
3.2. **Оператор имеет право:**
3.2.1. Использовать собственную сеть связи, а также привлекать другие компании, владеющие собственной или арендуемой сетью связи и имеющие необходимые лицензии на предоставление услуг связи на территории Российской Федерации.
3.2.2. Проводить планово-профилактические и аварийно-восстановительные работы в срок, не превышающий 48 часов, с заблаговременным извещением Абонента о предстоящем временном отключении посредством размещения информации на сайте Оператора.
3.2.3. Осуществлять ограничение отдельных действий абонента, если такие действия создают угрозу для нормального функционирования сети связи.
3.2.4. Вносить предложения по изменению Договора, путем размещения такого предложения (оферты) на сайте Оператора или иными способами. Оператор вправе в размещенном предложении (оферте) устанавливать порядок ответа (акцепта) Абонентом такого предложения (оферты) Оператора. Совершение Абонентом действий, предусмотренных в предложении (оферте), будет подтверждать заключение между Сторонами дополнительного соглашения об изменении условий Договора.
3.2.5. Изменять (вводить новые) тарифы и (или) тарифные планы для оплаты Услуг по Договору, при условии извещения Абонента через сайт Оператора, не менее чем за 10 (Десять) календарных дней до предполагаемого вышеуказанного события.
3.2.6. Требовать от Абонента исполнения обязательств по Договору, в т.ч. неисполненных перед Оператором денежных обязательств, передавать (уступать) третьим лицам право требования исполнения указанных обязательств с представлением им необходимых для этого сведений об Абоненте без предварительного согласия Абонента.
3.2.7. Передавать сведения об Абоненте операторам взаимодействующих сетей связи для целей осуществления взаимных расчетов за Услуги и рассмотрения претензий.
3.2.8. Требовать возмещения полной стоимости восстановления оборудования Оператора в случае его повреждения Абонентом, а в случае невозврата оборудования в предусмотренный Договором срок – полную оплату стоимости оборудования.
3.2.9. Предоставлять (направлять) Абоненту информацию, в том числе рекламного характера об Услугах Оператора в соответствии с требованиями действующего законодательства РФ.
3.3. **Абонент обязан:**
3.3.1. Оплачивать Услуги в полном объеме и в сроки, установленные Договором, согласно действующим на момент оказания Услуги тарифами Оператора.
3.3.2. Самостоятельно отслеживать состояние своего лицевого счета и своевременно производить платежи. Обязанность Абонента по оплате Услуг считается исполненной в момент поступления соответствующих сумм на расчетный счет Оператора.
3.3.3. Препятствовать распространению спама и вредоносного программного обеспечения с его абонентского терминала.
3.3.4. За свой счет обеспечить все изменения и приготовления помещения, необходимые для установки и подключения к сети абонентских устройств, установки Оборудования, предоставления Услуг согласно Приложениям. В случае невозможности выполнения Оператором инсталляции Услуг в связи с невыполнением Абонентом приготовлений, необходимых для предоставления Услуг, Абонент не вправе требовать уплаты каких-либо штрафных санкций, либо перерасчета стоимости Услуг.
3.3.5. Содержать в исправном состоянии абонентскую линию и пользовательское (оконечное) оборудование, находящееся в помещении абонента, а также соблюдать правила эксплуатации этого оборудования.
3.3.6. Указывать номер своего лицевого счета, при произведении оплаты одним из указанных в Договоре способов. В противном случае ошибочно произведенные платежи возвращаются плательщику только на основании его

письменного заявления.
3.3.7. Письменно уведомить Оператора в срок, не превышающий 60 (шестьдесят) дней, о прекращении своих прав владения и (или) пользования помещением, в котором установлено пользовательское (оконечное) оборудование, а также об изменении фамилии (имени, отчества) и места жительства, наименования (фирменного наименования) и места нахождения.
3.3.8. Не совершать действий, направленных на нарушение нормального функционирования оборудования Оператора, на получение несанкционированного доступа к оборудованию или сети связи Оператора.
3.3.9. Предотвращать несанкционированное использование третьими лицами логин, пароль, кодовое слово, предоставленных Абоненту в целях оказания Услуг.
3.4. **Абонент имеет право:**
3.4.1. Заказывать дополнительные Услуги, оформив соответствующие заявки в виде Приложений к договору.
3.4.2. Воспользоваться дополнительными услугами неразрывно технологически связанными с Услугами связи (добровольная блокировка, детализация трафика, срочная смена тарифного плана, установка оборудования, прочие выездные работы и т. п.) без подписания Приложений, расценки и условия оказания таких услуг публикуются на сайте Оператора.
3.4.3. Отказаться от оплаты услуг связи, не предусмотренных договором и предоставленных ему без его согласия.
3.4.4. Получать от Оператора информацию, необходимую для исполнения договора.
3.4.5. Требовать устранения неисправностей в порядке и сроки, установленные настоящими Правилами.
3.4.6. Права и обязанности Абонента по Договору не могут быть переданы другим лицам без предварительного письменного согласия Оператора.

4. Стоимость Услуг, порядок расчетов

4.1. Стоимость услуг, оказываемых Абоненту, определяется действующими на момент оказания соответствующей Услуги тарифами Оператора. Тарифы на Услуги утверждаются Оператором самостоятельно.
4.2. При изменении тарифа в течение периода, за который Абонентом уже была внесена плата за Услуги, перед введением указанных изменений, Оператор производит Абоненту перерасчет с даты введения в действие соответствующих изменений.
4.3. В случае несогласия Абонента с изменением Оператором в соответствии с п. 4.2 настоящих Правил тарифов и (или) тарифных планов, Абонент имеет право отказаться от дальнейшего пользования Услугами и расторгнуть Договор, письменно уведомив Оператора за 5 (пять) календарных дней до введения в действие изменений. В случае непоступления письменного отказа Абонента от дальнейшего пользования Услугами в пределах срока, установленного настоящим пунктом, соответствующие изменения тарифных планов (стоимости Услуг) считаются принятыми Абонентом, а Абонент ознакомлен с ними.
4.4. Абонент производит оплату Услуг согласно установленным тарифам, путем оплаты через платежные терминалы, банкоматы, с мобильного телефона либо по безналичному расчету. Подробно со способами оплаты Абонент может ознакомиться на сайте Оператора.
4.5. Зачисление сумм оплаты Услуг на лицевой счет Абонента производится в момент поступления денежных средств на расчетный счет либо в кассу Оператора.
4.6. Списание денежных средств с лицевого счета Абонента за оказанные Услуги производится в момент подключения либо оказания Услуги, если иной порядок не установлен в Приложении.
4.7. Абонент может получать информацию об остатках на своем лицевом счете, финансовой истории через сеть передачи данных Оператора путем захода на основной узел информационных ресурсов Оператора, используя систему авторизованного доступа либо у менеджера абонентской службы Оператора. Логин и пароль для просмотра статистики лицевого счета Оператор при наличии возможности письменно сообщает Абоненту либо отправляет SMS-уведомление.
4.8. Абоненту устанавливается порог блокировки доступа к Услугам, согласно выбранным Услугам и тарифным планам, указанным в соответствующих Приложениях.
4.9. Оператор ежемесячно выставляет Абоненту счет за Услуги, оказываемые по Договору. Счет является расчетным документом, в котором отражаются денежные обязательства Абонента.
4.10. Основанием для выставления счета Абоненту или списания средств с лицевого счета за предоставленные Услуги являются данные, полученные с помощью оборудования, используемого Оператором для учета объема оказанных Услуг.
4.11. Адреса и способы доставки счета указаны в Договоре.

5. Ответственность сторон

5.1. За неисполнение, либо ненадлежащее исполнение принятых обязательств, Стороны несут ответственность в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.
5.2. В случае неоплаты, неполной или несвоевременной оплаты Услуг Оператор вправе потребовать уплаты неустойки в размере 1 (одного) процента стоимости неоплаченных, оплаченных в неполном объеме или несвоевременно оплаченных Услуг, за каждый день просрочки вплоть до дня погашения задолженности.

5.3. Стороны договора освобождаются от ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по договору, если докажут, что их неисполнение или ненадлежащее исполнение произошло вследствие действия обстоятельств непреодолимой силы или по вине другой стороны.

5.4. Абонент несет ответственность за

- Сохранность и защиту своей информации (включая идентификационные данные), своего программного и аппаратного обеспечения при использовании им услуг Оператора;
- Все действия, совершенные третьими лицами с использованием его реквизитов доступа (логин, пароль) в Личный кабинет, а также риск неблагоприятных последствий, связанных с их утерей.

5.5. Оператор не несет ответственности за:

- Любые задержки и перерывы в оказании услуг, вызванные повреждением оборудования Абонента или его неправильной эксплуатацией;
- содержание информации, передаваемой (получаемой) Абонентом при пользовании Услугами.
- Прямые и косвенные убытки Абонента, в том числе, упущенную выгоду, которые могут быть понесены Абонентом в результате использования или невозможности пользования, включая по техническим причинам, услугами Оператора.

6. Приостановление услуг связи

6.1. Оператор вправе немедленно приостановить оказание Абоненту Услуг до устранения Абонентом нижеуказанных нарушений или до наступления оснований для расторжения Договора в случаях, если Абонент:

6.1.1. Нарушил Правила эксплуатации оборудования Оператора, если таковые доведены до сведения Абонента;

6.1.2. Использует абонентские терминалы, не имеющих сертификатов соответствия для применения на сетях связи Российской Федерации;

6.1.3. Нарушает обязательства по оплате Услуг, установленные настоящим договором и Приложениями к нему;

6.1.4. Использует любые программные и аппаратные средства, которые могут привести к перегрузке сети или иным образом негативно повлиять на ее работу;

6.1.5. Разрабатывает или распространяет любые виды компьютерных вирусов;

6.1.6. Производит несогласованные рассылки электронных писем (СПАМ) рекламного, коммерческого или агитационного характера;

6.1.7. Проводит или участвует в сетевых атаках или сетевом взломе.

7.Технические характеристики услуг

7.1. Технические нормы на показатели функционирования сетей телефонной сети связи

N п/п	Наименование показателя	Норма (в час наибольшей нагрузки)
1	2	3
1.	Доля несостоявшихся вызовов из-за технических неисправностей или перегрузки сети связи в общем количестве попыток вызовов (потери вызовов) при установлении соединений:	
	в сети местной телефонной связи;	не более 2%
	в сети зоновой телефонной связи;	не более 2%
	с узлом обеспечения вызова экстренных оперативных служб	не более 0,1%
2.	Время с начала передачи информации о занятии абонентской линии до момента получения пользовательским (оконечным) оборудованием от оконечного узла связи сети местной телефонной связи сигнала готовности к приему номера (время отклика узла связи)	не более 2 с
3.	Время с момента, когда пользовательское (оконечное) оборудование вызывающего абонента или пользователя услугой связи передало всю информацию, необходимую для установления соединения, до момента, когда это оборудование получило от узла связи сигнал о состоянии пользовательского (оконечного) оборудования вызываемого абонента или пользователя услугой связи (время установления соединения):	
	в сети местной телефонной связи;	не более 6,6 с
	в сети зоновой телефонной связи;	не более 2,7 с
4.	Время с момента получения пользовательским (оконечным) оборудованием вызывающего абонента или пользователя услугой связи от узла связи сети местной телефонной связи информации об ответе от пользовательского (оконечного) оборудования вызываемого абонента или пользователя услугой связи до момента установления соединения между пользовательским (оконечным) оборудованием вызывающего и вызываемого абонента или пользователя услугой	

	связи (время выполнения соединения):	
	в сети местной телефонной связи;	не более 1,5 с
	в сети зоновой телефонной связи;	не более 1 с
5.	Время с момента, когда пользовательское (оконечное) оборудование абонента или пользователя услугой связи начало передавать узлу связи сети местной телефонной связи информацию, необходимую для разъединения, до момента, когда это оборудование переходит в состояние готовности к установлению нового соединения (время разъединения)	не более 1 с

Примечание: вероятность превышения значений, указанных в строках 2 - 5, не должна превышать 0,05.

2.2. Технические нормы на показатели надежности сетей связи

N п/п	Тип сети электросвязи	Наименование показателя	Норма
1	Сеть передачи данных	Коэффициент готовности (К) г	не менее 0,99

8. Конфиденциальность

8.1. Условия настоящего договора, а также условия приложений (дополнений и т. п.) к нему представляют собой конфиденциальную информацию и не подлежат передаче третьим лицам, а также не могут быть сделаны достоянием гласности, как частично, так и полностью, без письменного согласия другой Стороны, за исключением случаев, установленных настоящими Правилами и действующим законодательством РФ.

9. Урегулирование споров

9.1. Все споры или разногласия, возникающие между Сторонами по Договору или в связи с его исполнением, Стороны стремятся разрешить путем переговоров.
9.2. В случае невозможности разрешения споров и разногласий путем переговоров, такие споры и разногласия решаются в суде по месту нахождения Оператора.
9.3. При неисполнении или ненадлежащем исполнении Оператором обязательств по оказанию Услуг Абонент и (или) пользователь до обращения в суд предъявляют Оператору претензию.
9.4. Претензия предъявляется в письменной форме и подлежит регистрации в день получения ее Оператором.
9.5. Претензии по вопросам, связанным с отказом в оказании Услуг, с несвоевременным или ненадлежащим исполнением обязательств, вытекающих из Договора, предъявляются в течение 6 месяцев с даты оказания Услуг, отказа в их оказании или выставления счета за оказанную услугу. К претензии прилагаются копия договора (в случае заключения договора в письменной форме), а также иные необходимые для рассмотрения претензии документы, в которых должны быть представлены доказательства неисполнения или ненадлежащего исполнения обязательств по договору, а в случае предъявления претензии о возмещении ущерба - сведения о размере причиненного ущерба.
9.6. Оператор связи в течение тридцати дней со дня регистрации претензии обязан рассмотреть ее и проинформировать о результатах ее рассмотрения лицо, предъявившее претензию. Указанная информация направляется в форме документа на бумажном носителе или в форме электронного документа, подписанного простой электронной подписью, если такая форма указана в претензии.
9.7. Если претензия признана Оператором обоснованной, недостатки, выявленные при оказании Услуг, подлежат устранению в разумный срок.

10. Заключительные положения

10.1. Во всем остальном, что не предусмотрено Договором и настоящими Правилами, Стороны руководствуются действующим законодательством РФ.
10.2. Оператор вправе в одностороннем порядке вносить изменения в текст настоящих Условий, путем размещения новой редакции Условий на сайте Оператора.