

# Правила оказания услуг кабельного телевидения

## 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 операторов 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 операторов кабельного телевидения, форму и порядок расчетов за оказанные услуги, порядок предъявления и рассмотрения претензий и ответственность сторон.

1.2. Правила являются обязательными для операторов кабельного телевидения (далее – оператор КТВ), оказывающих возмездные услуги на сетях кабельного телевидения (далее – сети КТВ) различных структур независимо от формы их собственности и ведомственной принадлежности, абонентов и пользователей кабельного телевидения (далее – абоненты и пользователи).

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;

- для личных нужд, не связанных с извлечением прибыли, с помощью систем индивидуального приема сигналов телевизионного вещания, радиовещания или иной продукции средств массовой информации.

1.4. Для целей настоящих Правил применяются следующие основные понятия:

- **Абонент кабельного телевидения (абонент)** - пользователь услугами кабельного телевидения, заключивший договор об оказании таких услуг с оператором кабельного телевидения.
- **Абонентский ответвитель (распределитель)** - устройство в составе сети КТВ, обеспечивающее ответвление части энергии радиосигнала (оптического сигнала) на несколько направлений.
- **Абонентская линия** - кабельная линия в составе сети КТВ между отводом абонентского ответвителя (выходом абонентского распределителя) и входом абонентской сети (абонентской розетки).
- **Абонентская сеть** – совокупность технических средств, устройств и кабельных линий в составе сети КТВ, обслуживающих одного абонента в пределах занимаемой им площади жилого или общественного здания.
- **Абонентская розетка** - устройство на выходе сети КТВ, обеспечивающее подключение абонентского оборудования к абонентской сети или абонентской линии.
- **Абонентский кабель** – коаксиальный кабель между выходом абонентской розетки и входом абонентского оборудования.
- **Абонентское оборудование** - оконечное оборудование абонента (пользователя), подключаемое к сети КТВ и предназначенное для приема и воспроизведения телевизионных программ (радиопрограмм) или для приема и передачи иных сигналов через сеть (систему) КТВ. К абонентскому оборудованию относятся: телевизионные приемники, видеоманитофоны, кабельные модемы, компьютеры и другие устройства, являющиеся собственностью абонента (пользователя) или предоставляемые ему во временное пользование.
- **Авария (крупная неисправность) сети кабельного телевидения (авария)** - повреждение или выход из строя сети КТВ при чрезвычайных или непредвиденных ситуациях (стихийных бедствиях, пожарах, катастрофах, разрушении зданий, сооружениях или коммуникаций, прекращении работы электросетей, крупных хищениях и т.п.), для устранения которых требуется значительные затраты времени и средств не только оператора кабельного телевидения, но и других организаций.
- **Государственная телевизионная программа (радиопрограмма)** - телевизионная программа (радиопрограмма), вещание которой осуществляется вещательной организацией, имеющей статус юридического лица, имущество которого находится в собственности Российской Федерации или в собственности субъекта Российской Федерации.
- **Дополнительная информация** – визуальная, аудиовизуальная или звуковая информация любого вида (буквенная, цифровая, графическая или иная), передаваемая в составе сигналов телевизионных программ, радиопрограмм или других сообщений связи, содержание которой не связано с их содержанием.
- **Закрытая (закодированная) телевизионная программа (радиопрограмма)** - телевизионная программа (радиопрограмма), просмотр (прослушивание) которой осуществляется абонентом (пользователем) с использованием дополнительных преобразователей (декодеров, дешифраторов или иных устройств).
- **Зона действия (обслуживания) сети кабельного телевидения** - территория, на которой размещена сеть КТВ, а также здания и строения на этой территории, в пределах которых обеспечивается оказание услуг кабельного телевидения абонентам (пользователям).
- **Интерактивные услуги** - услуги кабельного телевидения, оказываемые оператором кабельного телевидения по запросу (команде) абонента (пользователя).
- **Кабельное телевидение (КТВ)** – область электросвязи, обеспечивающая оказание услуг кабельного телевидения абонентам (пользователям) на определенной территории и представляющая собой совокупность систем приема и распределения сигналов телевидения, радиовещания и иных сообщений связи и организационно-технических процессов управления.
- **Общероссийская телевизионная программа (радиопрограмма)** – телевизионная программа (радиопрограмма), распространяемая на территории половины и более субъектов Российской Федерации и обслуживающая большинство населения, проживающего на этой территории.
- **Оператор кабельного телевидения (оператор КТВ, оператор)** - оператор связи на сети кабельного телевидения, оказывающий услуги кабельного телевидения на основании лицензии, выдаваемой федеральным органом исполнительной власти в области связи

- **Организация телевизионного (радио-) вещания (вещательная организация, вещатель)** - юридическое лицо, осуществляющее на основании лицензии производство, монтаж, расстановку во времени и выпуск массовой информации (визуальной и аудиовизуальной – телевидение, звуковой - радиовещание, рекламных материалов или иной информации).
- **Открытая (незакодированная) телевизионная программа (радиопрограмма)** - телевизионная программа (радиопрограмма), просмотр (прослушивание) которой осуществляется абонентом (пользователем) на стандартной аппаратуре без использования дополнительных преобразователей (декодеров, дешифраторов и других устройств).
- **Пользователь услугами кабельного телевидения (пользователь)** - лицо, заказывающее и (или) использующее услуги кабельного телевидения.
- **Региональная телевизионная программа (радиопрограмма)** – телевизионная программа (радиопрограмма), распространяемая не менее чем на двух третьих территории соответствующего субъекта Российской Федерации и обслуживающая большинство населения, проживающего на этой территории.
- **Ретрансляция в сети кабельного телевидения (ретрансляция)** – основной режим работы сети КТВ, который обеспечивает приём сигналов телевизионных программ, радиопрограмм и других сообщений электросвязи, их последующее преобразование и передачу абонентам (пользователям) в полном объёме без изменения содержания программ.
- **Сеть кабельного телевидения (сеть КТВ) - кабельная распределительная сеть**– сеть связи, включающая в себя технические средства и кабельные линии связи, которая предназначена для ретрансляции (трансляции) абонентам (пользователям) сигналов телевизионных программ, а также при наличии технических возможностей - сигналов радиопрограмм и других сообщений электросвязи. Сеть КТВ является частью системы кабельного телевидения любого класса, в том числе систем коллективного приема и крупных систем коллективного приема.
- **Система индивидуального приема программ** - совокупность приемных антенн, технических средств и кабельных линий, принадлежащих одному или нескольким физическим лицам, предназначенная для приема сигналов телевизионного вещания, радиовещания или иной продукции средств массовой информации исключительно для личных нужд, не связанных с извлечением прибыли.
- **Система кабельного телевидения (СКТ)** – технологическая система, состоящая из сети кабельного телевидения, устройств сопряжения с другими сетями электросвязи (в том числе антенн), абонентских сетей и абонентского оборудования и предназначенная для оказания абонентам (пользователям) услуг кабельного телевидения. Системы кабельного телевидения подразделяются на классы в соответствии с действующими 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 студийного оборудования, принадлежащего вещательной организации, их последующее преобразование и распределение (передачу) абонентам (пользователям) в полном объёме без изменения содержания программ.
- **Услуга кабельного телевидения (услуга)** - услуга связи по ретрансляции (трансляции) сигналов телевизионных программ, радиопрограмм и других сообщений электросвязи, а также иная услуга связи, оказываемая абонентам (пользователям) по сети кабельного телевидения.

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, а в республиках в составе Российской Федерации - на русском языке или на государственном языке соответствующей республики, если абонент владеет этим языком.

## **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. Оператор КТВ может оказывать абонентам (пользователям) основные, дополнительные и вспомогательные услуги кабельного телевидения. Перечень оказываемых услуг кабельного телевидения определяется лицензией, выдаваемой федеральным органом исполнительной власти в области связи (далее – лицензия), техническими возможностями сети КТВ, нормативными правовыми документами федерального органа исполнительной власти в области связи, условиями приема сигналов программ наземного и спутникового эфирного вещания и потребностями абонентов (пользователей).

2.3. Основной услугой кабельного телевидения является ретрансляция сигналов общероссийских телевизионных программ и региональных государственных телевизионных программ, наземное эфирное вещание которых осуществляется в зоне действия сети КТВ.

Оператор КТВ имеет право дополнительно включить в перечень основных услуг иные услуги кабельного телевидения, разрешенные лицензией, без изменения тарифа на основные услуги.

2.4. Дополнительными услугами кабельного телевидения являются:

- ретрансляция (трансляция) сигналов:

- открытых телевизионных программ, не отнесенных к числу общероссийских и региональных государственных программ,
- закрытых (заказных) телевизионных программ,
- программ спутникового вещания,
- программ радиовещания;

- ретрансляция сигналов электронного кинематографа, телевизионных программ и программ радиовещания в цифровом формате, дополнительной информации и т.п. в том числе интерактивных программ;

- передача данных, Интернет, электронная почта, факсимильные сообщения, телетайп, телекс, доступ к информационным ресурсам и т.п.;

- сбор телеметрических данных и адресная передача сигналов инженерно-коммунальных и пожарных служб, служб охраны общественного порядка;

- местная телефонная связь с выходом (без выхода) на сети связи общего пользования, на междугородные (международные) сети связи;

- распределение сигналов, необходимых для охраны, видеонаблюдения и видеоконтроля жилых и нежилых помещений и зданий;

- другая аналогичная деятельность.

2.5. Вспомогательными услугами кабельного телевидения являются:

- изменение схемы подключения абонентского оборудования, монтаж и подключение новых элементов;

- замена, монтаж и подключение (отключение) абонентских линии (абонентской сети), абонентских розеток и абонентских кабелей, а также их временное отключение от сети КТВ и обратное подключение;

- ремонт, настройка и техническое обслуживание абонентской линии (абонентской сети), абонентских розеток, абонентских кабелей и абонентского оборудования;

- предоставление справочно-информационных услуг;

- другая аналогичная деятельность.

2.6. При оказании услуг кабельного телевидения допускаются технические перерывы:

- при возникновении неисправностей электросети, питающей сеть КТВ;

- при прекращении подачи сигналов телевизионных программ (радиопрограмм) на вход сети КТВ;

- в результате хищений или повреждений оборудования сети кабельного телевидения;

- при авариях и повреждениях оборудования сети КТВ в результате стихийных бедствий и других непредвиденных или чрезвычайных ситуаций.

Срок устранения указанных неисправностей определяется, исходя из требований нормативно - технических документов федерального органа исполнительной власти в области связи и (или) выводов акта уполномоченных организаций (комиссий), проводивших соответствующее обследование.

2.7. При проведении профилактических (регламентных) и ремонтных работ на оборудовании сети КТВ допускаются технологические перерывы в виде полного или частичного прерывания оказания услуг кабельного телевидения без предупреждения абонента (пользователя) не чаще одного раза в месяц в будничные дни на срок не более шести часов.

2.8. 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 обслуживание этих средств производится самим абонентом (пользователем) или оператором КТВ по договору подряда в соответствии с нормативными правовыми актами и требованиями нормативно-технической документации.

2.9. Оператор КТВ не имеет права отказать абоненту (пользователю) в подключении к сети КТВ при наличии в его помещении исправно работающих абонентской линии (абонентской сети), абонентских розеток, абонентских кабелей и сертифицированного исправного абонентского оборудования, параметры которого соответствуют требованиям нормативно - технических документов федерального органа исполнительной власти в области связи и условиям договора.

2.10. При наличии технической возможности и в соответствии с договором абонентская сеть одного абонента может быть подключена к нескольким отводам абонентского ответвителя (распределителя) с помощью нескольких абонентских линий.

2.11. При отсутствии в здании пользователя сети КТВ, а в занимаемом им помещении - абонентской линии (абонентской сети) и абонентских розеток, монтаж недостающего оборудования и кабельных линий может проводиться оператором КТВ за счет пользователя по договору подряда или иным способом. После выполнения данных работ оператор КТВ заключает с пользователем договор об оказании услуг кабельного телевидения.

### **3. Порядок и условия заключения договора об оказании услуг кабельного телевидения**

3.1. Услуги кабельного телевидения оказываются на основании договора, заключаемого между оператором КТВ и абонентом.

Договор об оказании услуг кабельного телевидения является публичным договором.

3.2. Для заключения договора заявитель (физическое или юридическое лицо) подаёт оператору КТВ письменное заявление по форме согласно Приложению 1 к настоящим Правилам. Заявление заполняется в двух экземплярах, регистрируется и берется на учёт оператором КТВ. Один экземпляр заявления находится у оператора КТВ, второй экземпляр - у заявителя.

3.3. Заявление о заключении договора подаётся оператору КТВ, имеющему сеть КТВ с зоной действия, охватывающей помещение (здание) заявителя. Заявление может подать любое лицо, являющееся в соответствии с гражданским законодательством Российской Федерации полностью дееспособным, зарегистрированное в установленном порядке по месту жительства, являющееся собственником (нанимателем, арендатором) занимаемого помещения или использующее помещение на других законных основаниях. В этом случае оператор КТВ не вправе отказать в приеме заявления.

3.4. Заявление о заключении договора регистрируется оператором КТВ при представлении документа, подтверждающего личность заявителя и его регистрацию органами внутренних дел по месту жительства или право его проживания или пользования данным помещением. В течение месяца со дня регистрации заявления оператор КТВ сообщает заявителю о принятом решении и предлагает ему заключить договор или даёт обоснованный отказ в удовлетворении заявления.

3.5. Заявление может не оформляться, если оператор КТВ и заявитель заключают договор по взаимному соглашению или после принятия оферты (публичной оферты).

3.6. Оператор КТВ 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, или отсутствия технических возможностей в помещении заявителя;
- абонентская линия (абонентская сеть), абонентские розетки и абонентские кабели смонтированы без соблюдения технических требований проекта сети КТВ или условий договора;
- приостановлен срок действия лицензии оператора КТВ.

В случае неправомерного уклонения оператора КТВ от заключения договора заявитель вправе обратиться в суд с требованием о понуждении заключить договор.

3.7. Договор составляется путем заполнения типовой формы договора об оказании услуг кабельного телевидения в двух экземплярах, имеющих одинаковую юридическую силу, подписывается сторонами и регистрируется оператором КТВ. Примерная форма договора приведена в Приложении 2 к настоящим Правилам. Один экземпляр договора находится у оператора КТВ, второй экземпляр - у абонента.

3.8. Основные, дополнительные и вспомогательные услуги кабельного телевидения могут оказываться абоненту на основании нескольких договоров или одного договора. В последнем случае все виды услуг указываются в договоре отдельными пунктами.

3.9. При заключении договора оператор КТВ не вправе обуславливать оказание одних услуг обязательным оказанием иных услуг кабельного телевидения.

3.10. Договор может быть заключен путем направления многим лицам, не указанным конкретно, или конкретным лицам предложения оператора КТВ (публичной оферты, оферты) считать себя заключившим договор с адресатом, принявшим предложение. Предложение должно содержать существенные условия договора.

3.11. Срок действия и условия договора указывается в тексте договора (публичной оферты, оферты).

3.12. Все дополнения и изменения договора оформляются письменно путем составления дополнительного Протокола по форме согласно Приложению 1 к договору. После подписания дополнительного Протокола сторонами он становится неотъемлемой частью (приложением) договора.

3.13. Абонент имеет право заключать договоры с разными операторами КТВ на оказание услуг кабельного телевидения в порядке, установленном настоящими Правилами, при условии, что его подключение к сетям КТВ разных операторов не приводит к возникновению помех в этих сетях.

3.14. При переходе прав оператора на действующей сети КТВ к другому лицу предыдущие договоры с абонентами расторгаются и заключаются новые договоры в соответствии с настоящими Правилами.

3.15. При переезде абонента на новое место жительства абонент расторгает договор и заключает новый договор с оператором КТВ в соответствии с настоящими Правилами.

3.16. При сдаче жилого помещения в наем (аренду) действие договора может быть приостановлено по заявлению абонента на срок действия договора найма (аренды). По заявлению нанимателя (арендатора) с ним может заключаться договор на срок найма (аренды) помещения в соответствии с настоящими Правилами. При досрочном окончании договора найма (аренды) или окончании его в срок договор с нанимателем (арендатором) расторгается и возобновляется действие договора с абонентом.

3.17. При выполнении договора стороны руководствуются Гражданским Кодексом Российской Федерации, настоящими Правилами и обычаями делового оборота.

#### **4. Права и обязанности оператора кабельного телевидения**

4.1. Оператор КТВ имеет право:

- за неисполнение или ненадлежащее исполнение абонентом (пользователем) условий договора:

- ограничить абоненту объем оказываемых услуг кабельного телевидения;
- отключить его абонентскую линию от сети КТВ;
- расторгнуть договор с абонентом;
- потребовать от абонента возмещения ущерба, причиненного сети КТВ;

- при прекращении подачи сигналов телевизионных (радио-) программ и иных сообщений электросвязи на вход сети КТВ использовать иные действующие источники сигналов, а при их отсутствии - временно прекращать работу сети КТВ до восстановления подачи сигналов от внешних источников;

- оператор КТВ имеет другие права, предусмотренные законодательством Российской Федерации.

4.2. Оператор КТВ обязан:

- оказывать абонентам (пользователям) на платной договорной основе услуги кабельного телевидения с соблюдением требований нормативно - технических документов федерального органа исполнительной власти в области связи, условий лицензии, настоящих Правил и условий договоров с абонентами;

- устранять неисправности, в сети КТВ (кроме указанных в п.2.6.) не позднее суток следующих за датой поступления заявки от абонента (пользователя), или в течение иного срока, если это установлено договором (с учетом возможности доступа в помещение абонента);

-информировать абонентов об авариях (крупных неисправностях) на сети КТВ и предполагаемых сроках устранения последствий аварий;

-письменно извещать абонентов об изменении тарифов на услуги кабельного телевидения не менее чем за тридцать дней до его введения, а также о намерении отключить абонентскую линию от сети КТВ не менее чем за десять дней до срока отключения;

- производить подключение отключенной ранее абонентской линии в течение суток с момента устранения причин, вызвавших отключение, и оплаты абонентом стоимости работ по отключению и повторному подключению;;

- обеспечивать учет и хранение действующих договоров, оферт, публичных оферт, протоколов, актов, книги регистрации жалоб и предложений и выдавать ее по первому требованию абонентов (пользователей).

4.3. Оператор КТВ должен иметь систему бесплатного информационно-справочного обслуживания, доступную абонентам и пользователям, публично знакомить абонентов и пользователей с настоящими Правилами, публичными договорами, офертами и публичными офертами, а также бесплатно предоставлять следующую информацию:

- реквизиты оператора КТВ (наименование, телефон и почтовый адрес, телефоны справочных и ремонтно-технических служб, а также место их расположения и режимы работы);

- копию свидетельства о государственной регистрации оператора КТВ с наименованием органа, выдавшего это свидетельство;

- копию лицензии оператора КТВ, а также информацию об органах, выдавших лицензию;

- перечень предлагаемых основных, дополнительных и вспомогательных услуг кабельного телевидения, условия, порядок и сроки их оказания, требования к качеству услуг и 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;

- контрольные сроки устранения неисправностей, порядок рассмотрения претензий (заявлений) абонентов.

Указанные выше документы и информация в наглядной форме доводится до абонентов и пользователей в местах оказания услуг кабельного телевидения.

## **5. Права и обязанности абонента кабельного телевидения**

5.1. Абонент имеет право:

- получать услуги кабельного телевидения в соответствии с договором;

- вносить предложения оператору КТВ по изменению перечня получаемых абонентом услуг кабельного телевидения;

- отказаться частично или полностью от услуг кабельного телевидения по договору или расторгнуть договор, оплатив оператору КТВ предоставленные услуги до момента отключения его абонентской линии от сети или до даты расторжения договора;

- отказаться от оплаты услуг, не предусмотренных договором;

- требовать от оператора КТВ безвозмездного устранения недостатков при оказании услуг кабельного телевидения, соразмерного уменьшения стоимости услуг и частичного или полного возмещения причиненного абоненту ущерба;

- провести в своем помещении по договору с оператором КТВ или самостоятельно (с соблюдением технических требований на сеть КТВ) монтаж абонентской линии (абонентской сети), после чего подать заявку оператору КТВ на подключение абонентской линии к сети КТВ.

Абонент имеет другие права, предусмотренные законодательством Российской Федерации и условиями договора.

5.2. Абонент 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;

- содержать в исправности абонентскую линию (абонентскую сеть), абонентские розетки, абонентские кабели, не использовать неисправное и несертифицированное абонентское оборудование, соблюдать инструкции по использованию абонентского оборудования;

- оплачивать услуги кабельного телевидения в сроки, определенные договором, сообщать оператору КТВ о ликвидации задолженности по оплате услуг в установленные им сроки с предъявлением копии платежного документа;

- обеспечивать по договоренности с оператором КТВ не чаще одного раза в шесть месяцев доступ к абонентским линиям (абонентской сети) и абонентским розеткам сотрудников оператора КТВ при предъявлении ими удостоверения с фотографией, скрепленного печатью, для проведения ремонтных, измерительных и профилактических работ;

- извещать при необходимости оператора КТВ о длительных перерывах в пользовании сетью КТВ, чтобы избежать отключения от сети в связи с возможной задолженностью по платежам;

- предоставлять оператору КТВ по его требованию сведения о типах используемого абонентского оборудования.

## **6. Стоимость услуг кабельного телевидения**

6.1. Стоимость услуг кабельного телевидения определяется на основании тарифов на основные, дополнительные и вспомогательные услуги.

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. Тарифы на дополнительные и вспомогательные услуги кабельного телевидения устанавливаются оператором КТВ в соответствии с затратами на их оказание.

Оператор КТВ может вводить тарифы на дополнительные услуги с учетом повременной системы оплаты или оплаты, дифференцированной по часам или дням недели.

Оператором КТВ может быть установлен повышенный тариф за срочность оказания услуг. При нарушении обязательств по срочному оказанию услуг оплата производится по общему тарифу с возвращением абоненту разницы в оплате.

При наличии у абонента более одной абонентской линии, подключенной к сети КТВ, оператор КТВ имеет право установить повышенные тарифы на основные и дополнительные услуги кабельного телевидения.

6.4. Расчеты стоимости услуг кабельного телевидения ведет оператор КТВ, оказывающий данные услуги, или лицо, им уполномоченное.

Основанием для установления стоимости услуг кабельного телевидения являются условия договора, заключенного с абонентом, с учетом показаний оборудования сети КТВ (при его наличии), фиксирующего объем оказанных услуг.

6.5. Форма и сроки оплаты услуг кабельного телевидения определяются оператором КТВ и фиксируются договором оператора КТВ с абонентом, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.

Оплата услуг может производиться путем предварительного платежа или с отсрочкой платежа на срок не более пятнадцати дней по окончании установленного расчетного периода. Расчетный период принимается равным одному месяцу, если иное не установлено договором.

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.

6.6. Льготы абонентам по оплате услуг кабельного телевидения обеспечиваются и предоставляются в соответствии с законодательством Российской Федерации и законодательством субъектов Российской Федерации.

Бесплатно или на льготной основе могут оказываться также другие услуги кабельного телевидения, если это установлено договором между оператором КТВ и абонентом.

Льготы абонентам не распространяются на повышенную оплату за срочность оказания услуг.

Абонент, имеющий право на льготы, должен предоставить оператору КТВ документы, подтверждающие это право.

6.7. Оператор КТВ не в праве взимать плату с абонента за ремонт оборудования сети КТВ за исключением ремонта абонентской линии (абонентской сети) и абонентских розеток, находящихся в собственности абонента.

6.8. После заключения договора об оказании услуг кабельного телевидения изменение тарифов допускается в случаях и на условиях, предусмотренных договором, либо в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

## **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.

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 одного месяца 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 КТВ 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 договоров с абонентами.

8.2. Качество услуг кабельного телевидения определяется параметрами сигналов на выходах любой абонентской розетки. Параметры сигналов должны соответствовать нормативно-техническим документам федерального органа исполнительной власти в области связи.

Оператор КТВ не несет ответственности за снижение качества услуг кабельного телевидения, если это связано с неисправностями абонентской линии (абонентской сети) и абонентских розеток.

8.3. За снижение качества услуг кабельного телевидения, неисполнение или ненадлежащее исполнение настоящих Правил и условий договора абонент вправе по своему выбору потребовать от оператора КТВ:

- безвозмездного устранения недостатков при оказании услуг кабельного телевидения;
- уменьшения стоимости услуг кабельного телевидения;
- расторжения договора об оказании услуг кабельного телевидения.

8.4. При нарушении сроков устранения неисправностей в сети КТВ и начала оказания услуг абонент вправе по своему выбору потребовать от оператора КТВ:

- устранения неисправностей в сети КТВ и начала оказания услуг кабельного телевидения в новые сроки;
- уменьшения стоимости услуг кабельного телевидения;
- полного возмещения убытков, причиненных абоненту;
- расторжения договора об оказании услуг кабельного телевидения.

8.5. Требования абонента об уменьшении стоимости услуг кабельного телевидения, а также о возмещении убытков, причиненных ему действиями (бездействием) оператора КТВ, при положительном результате рассмотрения претензии подлежат удовлетворению в течение десяти дней, начиная со дня окончания срока, установленного для её рассмотрения.

8.6. Оператор КТВ освобождается от ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по оказанию услуг кабельного телевидения, если будет доказано, что это произошло вследствие действия непреодолимой силы или обстоятельств чрезвычайного характера, действия третьих лиц, а также при нарушении абонентом договорных обязательств.

8.7. Абонент (пользователь) несет ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение своих обязательств, предусмотренных настоящими Правилами и договором, вплоть до возмещения ущерба, причиненного оператору КТВ.

8.8. При нарушении абонентом правил эксплуатации сети КТВ, использовании не сертифицированного или неисправного абонентского оборудования, а также при несвоевременной оплате услуг кабельного телевидения оператор КТВ вправе после письменного уведомления абонента отключить его абонентскую линию от сети КТВ до устранения нарушений.

При устранении нарушений подключение оборудования к сети КТВ производится после оплаты абонентом стоимости работ по отключению и повторному подключению абонентской линии.

При неустранении абонентом нарушений в течение шести месяцев со дня получения им уведомления оператор КТВ вправе в одностороннем порядке расторгнуть договор. При этом абонент оплачивает оператору КТВ стоимость оказанных услуг кабельного телевидения в полном объеме до даты расторжения договора, а также компенсирует оператору КТВ все затраты и упущенные выгоды, связанные с последствиями нарушений.

8.9. Порча оборудования сети КТВ, использование абонентского оборудования в преступных целях и нарушение прав собственности оператора КТВ влекут ответственность виновных лиц в порядке и на основаниях, предусмотренных законодательством Российской Федерации.

8.10. Лица, проживающие совместно с абонентом и являющиеся полностью дееспособными, несут солидарную ответственность за нарушение обязательств по договору.

8.11. Абонент (пользователь) освобождается от ответственности за вред, причиненный сети КТВ или оператору КТВ, если будет доказано, что вред возник вследствие действия непреодолимой силы или обстоятельств чрезвычайного характера, действия третьих лиц, а также при нарушении оператором КТВ договорных обязательств.