



ООО «Кабельное Телевидение Вашей Семьи»

Почтовый адрес: 607222 обл. Нижегородская,
г. Арзамас, ул. Красный путь, д. 10А

✉ mail@arznet.ru
☎ 8 (950) 376 50 50

на связи с 2000 года

ПОЛОЖЕНИЕ

**О порядке и условиях выплаты компенсаций абонентам
при деградации качества услуг связи ООО «КТВС»**

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение определяет исключительные условия и порядок предоставления компенсаций абонентам ООО «КТВС» (далее – Компания) в случае возникновения деградации качества услуг связи. Компенсация является исключительной мерой и не предоставляется автоматически.

1.2. Деградацией качества услуг связи для целей настоящего Положения признаются:

- Полное отсутствие услуги.
- Нестабильное соединение, приводящее к фактической невозможности использования услуг.

1.3. Единственным основанием для рассмотрения вопроса о назначении компенсации является личное обращение абонента. Данные мониторинга Компании используются для внутреннего анализа и подтверждения обстоятельств.

2. Условия рассмотрения вопроса о компенсации

2.1. Вопрос о возможной компенсации может быть рассмотрен при одновременном выполнении всех следующих условий:

- Деградация услуг связи, выражающаяся в полном отсутствии доступа к услуге, длилась **более 4 часов** подряд в течение календарных суток.
- Абонент уведомил Компанию через официальные каналы связи (техническая поддержка, письменное обращение, личный кабинет) о факте нарушения.
- Компания в ходе внутренней проверки подтвердила факт деградации и ее продолжительность.
- Нарушение не попадает под утвержденный Перечень обстоятельств непреодолимой силы (форс-мажор) (Приложение 1).

2.2. Деградация услуги продолжительностью **до 4 часов включительно** компенсации не подлежит.

2.3. Вопрос о применении компенсационных мер по умолчанию в отношении всей абонентской базы **допускается к обсуждению** в индивидуальном порядке в следующих случаях:



**ЦИФРОВЫЕ
СЕРВИСЫ**
ТЕЛЕВИДЕНИЕ | ИНТЕРНЕТ

**8 (950) 376 50 50
8 (831) 476 50 50**
www.arznet.ru | vk.com/arznet

ВСЕ ССЫЛКИ
В ОДНОМ МЕСТЕ



- Единовременное отсутствие услуги у всех абонентов в локации **более 12 часов**.
- Систематические повторения деградации услуги у всех абонентов в локации в течение расчетного месяца.
- Внутренняя проверка Компании подтвердила, что причиной деградации стали внутренние факторы, зависящие от Компании (качество работы технического блока, несвоевременное устранение неисправностей и т.п.).

3.4. Окончательное решение о форме и размере компенсации в случаях, указанных в п. 2.3, принимается Компанией индивидуально по результатам рассмотрения комиссией каждого случая. Данные случаи являются основанием для проведения внутреннего расследования и применения мер ответственности к виновным подразделениям/сотрудникам.

3. Порядок расчета и формы компенсации

3.1. Основным и рекомендуемым Компанией способом компенсации является **бонусная компенсация (зачисление на бонусов на бонусный счет абонента, соотношение бонуса к рублю 1/1)**, рассчитываемая по следующей формуле:

Сумма компенсации = (Стоимость тарифного плана в месяц / Количество дней в расчетном месяце / 24 часа) * Количество часов деградации

Где:

- *Количество часов деградации* – время полного отсутствия услуги, подтвержденное данными Компании, округленное по правилам математики (от 0 до 30 минут – в меньшую сторону, свыше 30 минут – в большую сторону).
- *Расчетный месяц* – календарный месяц, в котором произошел инцидент.

3.2. По результатам индивидуального рассмотрения (п. 2.3) абоненту *может быть предложена* альтернативная форма компенсации на усмотрение Компании:

- Бонусные дни обслуживания.
- Скидка на следующий расчетный период.
- Бесплатное пользование дополнительные услугами и сервисами компании.

3.3. Компенсация в любой форме не является обязанностью Компании и предоставляется в качестве исключительной меры лояльности при доказанной вине Компании.

4. Порядок обращения и выплаты компенсации

4.1. Абонент направляет обращение через личный кабинет, по электронной почте или через контактный центр с обязательным указанием времени и характера неисправности.

4.2. Компания проводит проверку в течение 5 рабочих дней.

4.3. При подтверждении условий, указанных в п. 2.1, и отсутствии форс-мажора, Компания производит расчет компенсации согласно п. 3.1 и уведомляет абонента о возможности ее зачисления на бонусный счет в счет будущих платежей.

4.4. В случаях, подпадающих под п. 2.3, с абонентом может быть проведено индивидуальное обсуждение. Решение о наличии оснований для компенсации и ее



**ЦИФРОВЫЕ
СЕРВИСЫ**
ТЕЛЕВИДЕНИЕ | ИНТЕРНЕТ

8 (950) 376 50 50
8 (831) 476 50 50
www.arznet.ru | vk.com/arznet

ВСЕ ССЫЛКИ
В ОДНОМ МЕСТЕ



форме сообщается абоненту в срок до 10 рабочих дней.

4.5. Зачисление денежной компенсации или применение иной формы производится в течение 5 рабочих дней с момента принятия Компанией положительного решения.

5. Обстоятельства, исключающие компенсацию

5.1. Компенсация не предоставляется в случаях:

- Проведения плановых работ, о которых абонент был уведомлен заранее (за 24 часа и более) через официальные каналы.
- Возникновения обстоятельств, входящих в **утвержденный Перечень обстоятельств непреодолимой силы (Приложение 1)**.
- Неисправности оборудования абонента или программного обеспечения на стороне абонента.
- Дegrадации услуги продолжительностью менее 4 часов.

5.2. Исчерпывающий перечень обстоятельств непреодолимой силы утвержден настоящим Положением (Приложение 1) и пересмотру в одностороннем порядке абонентом не подлежит.



**ЦИФРОВЫЕ
СЕРВИСЫ**
ТЕЛЕВИДЕНИЕ | ИНТЕРНЕТ

8 (950) 376 50 50
8 (831) 476 50 50
www.arznet.ru | vk.com/arznet

ВСЕ ССЫЛКИ
В ОДНОМ МЕСТЕ



Приложение 1. Утвержденный перечень обстоятельств непреодолимой силы (форс-мажор)

1. Стихийные бедствия и погодные условия:

- Ураганы, смерчи, шквалистый ветер скоростью свыше 25 м/с
- Наводнения, паводки, подтопления
- Грозовые фронты с категорией опасности "оранжевый" и "красный"
- Аномальные гололедные явления
- Лесные пожары, приблизившиеся к линиям связи

2. Внешние воздействия третьих сторон:

- Массовые повреждения кабеля строительными организациями
- ДТП с повреждением опорных сооружений
- Аварии на объектах энергоснабжения
- Вандализм и умышленные повреждения инфраструктуры оператора
- Диверсии и террористические акты

3. Действия государственных органов:

- Введение режима ЧС
- Решения о временном отключении коммуникаций
- Проведение спецопераций правоохранительными органами
- Ограничения по решению Роскомнадзора
- Карантинные мероприятия

4. Техногенные аварии:

- Крупные аварии на объектах связи
- Каскадные отключения энергосетей
- Пожары на телекоммуникационных объектах
- Масштабные сбои в работе вышестоящих магистральных операторов

5. Прочие обстоятельства:

- Массовые кибератаки
- Военные действия

Критерии признания форс-мажора:

- Событие должно быть непредсказуемым и внешним по отношению к Компании
- Последствия невозможно предотвратить имеющимися средствами в течении 4 часов
- Факт должен быть документально подтвержден (справки МЧС, экстренных служб, органов власти)

Компания обязана уведомить абонентов о форс-мажоре в течение 24 часов с момента возникновения

Важно: Форс-мажор не освобождает Компанию от обязанности восстановить услугу в максимально короткие сроки, но является основанием для неприменения санкций за нарушение сроков восстановления.



**ЦИФРОВЫЕ
СЕРВИСЫ**
ТЕЛЕВИДЕНИЕ | ИНТЕРНЕТ

8 (950) 376 50 50
8 (831) 476 50 50
www.arznet.ru | vk.com/arznet

ВСЕ ССЫЛКИ
В ОДНОМ МЕСТЕ



ФОРМА ЗАЯВЛЕНИЯ

на рассмотрение вопроса о компенсации в связи с деградацией качества услуг связи
(Заполняется абонентом)

В ООО «КТВС»
От абонента / *:

ФИО или наименование (для юридического лица)

Договор №: _____

Телефон: _____

Адрес электронной почты: _____

Адрес оказания услуги

Заявление

Прошу рассмотреть вопрос о возможной компенсации в связи с деградацией качества услуг связи (полным отсутствием доступа к интернету/услугам) по моему договору более 4 часов.

Описание обстоятельств:

1. Дата и время начала отсутствия услуги: «__» _____ 20_ г. с ____ час. ____ мин.
2. Дата и время возобновления услуги: «__» _____ 20_ г. в ____ час. ____ мин.
3. Общая продолжительность нарушения (рассчитано абонентом): ____ час. ____ мин.
4. Характер нарушения (отметить нужное):
 - ☐ Полное отсутствие доступа в интернет.
 - ☐ Доступ есть, но скорость равна или практически равна нулю.
 - ☐ Иное (опишите): _____
5. Дата и способ моего уведомления Компании о проблеме (телефон, заявка в ЛК и т.д.):
«__» _____ 20_ г., через _____, номер заявки/обращения (если известен): _____

Прошу:

1. Подтвердить факт и продолжительность деградации услуги на основании данных ваших систем.
2. В случае подтверждения условий, предусмотренных Положением о компенсациях, рассчитать и предоставить компенсацию.
3. При положительном решении предоставить компенсацию рассчитываемая согласно п. 3.1 Положения, с зачислением бонуса в счет будущих платежей.

Окончательная форма компенсации определяется Компанией в соответствии с Положением.

С Положением о порядке и условиях выплаты компенсаций ознакомлен(а) и согласен(а).

«__» _____ 20_ г.
_____/_____

Подпись Расшифровка подписи



**ЦИФРОВЫЕ
СЕРВИСЫ**
ТЕЛЕВИДЕНИЕ | ИНТЕРНЕТ

8 (950) 376 50 50
8 (831) 476 50 50
www.arznet.ru | vk.com/arznet

ВСЕ ССЫЛКИ
В ОДНОМ МЕСТЕ



Согласие на обработку персональных данных:

Настоящим я _____,
договор № _____ даю согласие ООО «КТВС» (далее – Компания) на
обработку моих персональных данных, указанных в настоящем заявлении, а также иных
предоставленных мною данных, необходимых для рассмотрения настоящего
обращения, проверки фактов, расчета и предоставления компенсации, а также для
связи со мной по данному вопросу. Обработка персональных данных осуществляется в
соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных
данных».

«__» _____ 20_ г.

_____/_____

Подпись Расшифровка подписи

(Заполняется сотрудником ООО «КТВС»)

РЕЗОЛЮЦИЯ КОМПАНИИ

1. Обращение зарегистрировано: «__» _____ 20_ г. за № _____.
2. Данные мониторинга/проверки:
 - Факт деградации подтвержден: ☐ Да / ☐ Нет.
 - Причина (предварительно): _____.
 - Продолжительность, подтвержденная данными Компании: _____ час.
_____ мин.
 - Относится к форс-мажору (Приложение 1): ☐ Да / ☐ Нет.
3. Решение:
 - Оснований для компенсации не установлено. Причина отказа:

_____.
 - Компенсация подлежит предоставлению. Форма и сумма:
Бонусная компенсация: _____ руб. _____ коп.
Иная форма: _____.
 - Случай передан на индивидуальное рассмотрение согласно п. 2.3
Положения.

Ответ направлен абоненту: «__» _____ 20_ г., способ: _____.

Ответственный сотрудник: _____ / _____

Должность Подпись Расшифровка подписи



**ЦИФРОВЫЕ
СЕРВИСЫ**
ТЕЛЕВИДЕНИЕ | ИНТЕРНЕТ

8 (950) 376 50 50
8 (831) 476 50 50
www.arznet.ru | vk.com/arznet

ВСЕ ССЫЛКИ
В ОДНОМ МЕСТЕ

