

Переключение ОАО «МГТС» абонентов на технологию GPON

10 июня 2013, 17:19

В настоящее время компания ОАО «МГТС» в рамках реализации Целевой программы комплексной модернизации московской городской телефонной связи запустила проект по строительству сетей GPON (современная технология пассивных оптических сетей).

В связи с поступлением многочисленных обращений граждан, Федеральная антимонопольная служба (ФАС России) провела предварительную проверку, связанную с переключением ОАО «МГТС» абонентов на новую технологию оказания услуг связи GPON.

Как пояснило ОАО «МГТС», работы по переключению абонентов на технологию GPON осуществляется сотрудниками ОАО «МГТС» или подрядчиками (агентами) ОАО «МГТС» на основании соответствующих договоров. Условия договоров определяют жесткие требования к процедуре и качеству выполняемых работ, а также штрафные санкции за их несоблюдение.

Перед производством работ по переключению на технологию GPON с абонентом связываются специалисты, которые доводят до сведения абонентов информацию об особенностях оказания услуг связи по технологии GPON, преимуществах оказания услуг связи по новой технологии, а также получают согласие на проведение инсталляционных работ. Кроме того, абоненту представляется информация, что переключение на технологию GPON осуществляется только с его согласия, а в случае отказа абонента от такого переключения, услуги связи будут оказываться по старой технологии.

До начала проведения работ по переключению на GPON Агент заполняет и подписывает с абонентом следующие документы в двух экземплярах: «Соглашение», дополняющее договор об оказании услуг связи, схему подключения к токораспределительной сети, пакет документов на передаваемое клиентское оборудование, документы, входящие в состав передаваемого клиентского оборудования, акт приема-передачи оборудования, согласие на обработку персональных данных, при первичном подключении – договор об оказании услуг связи.

Оказание услуг связи по технологии GPON предполагает установку в квартирах абонентов оптических абонентских терминалов (ONT), к которым подключаются телефонные аппараты абонентов, ТВ-приставки, компьютеры и т.д. Все работы, связанные с заменой технологии оказания услуг связи на GPON, установка и подключение ONT в квартире абонента осуществляются силами и за счет ОАО «МГТС».

Работы по замене медного кабеля на оптический и установка ONT сопровождаются прокладкой кабеля в квартиру абонента через существующие кабельные вводы. В случае необходимости выполняется сверление стены сверлом диаметром 8мм для прокладки оптического кабеля с использованием декоративного кабель-канала. Нормативное время выполнения работ по прокладке кабеля, включая установку оборудования и подписание необходимых документов, составляет 1,5 часа.

Если все услуги, заказанные абонентом, были предоставлены, продемонстрированы клиенту, сторонами подписывается Приложение к договору об оказании услуг связи «Акт сдачи-приемки выполненных работ», Акты выполненных работ.

В случае если после перевода абонента на оказание услуг связи по технологии GPON, от

абонента поступает претензия о несогласии с оказанием услуг по такой технологии, ОАО «МГТС» возобновляет абоненту оказание услуг по старой «медной» технологии.

Таким образом, переключение абонентов на технологию GPON должно осуществляться только с согласия абонента.

В случае отсутствия заинтересованности в услугах связи на базе технологии GPON и несогласия с предложенными условиями их оказания абонент вправе отказаться от их предоставления с сохранением возможности получения услуг телефонной связи по старой технологии.

ФАС России отмечает, что согласно статье 10 Закона Российской Федерации от 07 февраля 1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей» изготовитель (исполнитель, продавец) обязан своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию о товарах (работах, услугах), обеспечивающую возможность их правильного выбора.

В соответствии с Положением о Федеральной службе по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека, утвержденным постановлением Правительства Российской Федерации от 30 июня 2004 года № 322, Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека (Роспотребнадзор) является уполномоченным федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по контролю и надзору в сфере защиты прав потребителей и потребительского рынка.

Кроме того, согласно статье 55 Федерального закона от 7 июля 2003 года № 126-ФЗ «О связи» в случае неисполнения или ненадлежащего исполнения обязательств, вытекающих из договора об оказании услуг связи, пользователь услугами связи до обращения в суд предъявляет оператору связи претензию.

Претензии предъявляются в течение шести месяцев со дня оказания услуги связи, отказа в ее оказании или дня выставления счета за оказанную услугу связи - по вопросам, связанным с отказом в оказании услуги связи, несвоевременным или ненадлежащим исполнением обязательств, вытекающих из договора об оказании услуг связи, либо невыполнением или ненадлежащим выполнением работ в области электросвязи.

К претензии прилагаются копия договора об оказании услуг связи или иного удостоверяющего факт заключения договора документа (квитанция, опись вложения и тому подобные) и иные 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.

Претензия должна быть рассмотрена не позднее чем через шестьдесят дней со дня ее регистрации. О результатах рассмотрения претензии лицу, предъявившему претензию, должно быть сообщено в письменной форме. При отклонении претензии полностью или частично либо неполучении ответа в установленные для ее рассмотрения сроки пользователь услугами связи имеет право предъявить иск в суд.

Таким образом, в случае наличия претензий, связанных с качеством и порядком получения услуг связи ОАО «МГТС» по технологии GPON, в том числе с информированием об условиях оказания услуг по технологии GPON, абонент вправе обратиться в Роспотребнадзор (127994, г. Москва, Вадковский переулок, д.18, строение 5 и 7, тел. (499) 973-26-90) или подать жалобу оператору связи в установленном порядке.