

Բաժանորդից անկախ տեխնիկական պատճառներով հանրային էլեկտրոնային հաղորդակցության ծառայությունների ընդհատումների (ներառյալ՝ խափանումների կամ անսարքությունների) ու որակի անկման դեպքերում փոխհատուցման դեպքերը, կարգը, պայմանները, չափը և ժամկետները

1. Նպատակը

Բաժանորդից անկախ տեխնիկական պատճառներով հանրային էլեկտրոնային հաղորդակցության ծառայությունների (այսուհետ՝ ծառայություններ) ընդհատումների (ներառյալ՝ խափանումների կամ անսարքությունների) ու որակի անկման դեպքերում «Յուքոմ» ՓԲ ընկերության (այսուհետ՝ Յուքոմ) կողմից փոխհատուցման դեպքերը և կարգը սահմանող սույն փաստաթղթի (այսուհետ՝ **Փոխհատուցման ընթացակարգ կամ ընթացակարգ**) ընդունումը հիմնված է Հայաստանի Հանրապետության հանրային ծառայությունները կարգավորող հանձնաժողովի 2008 թվականի սեպտեմբերի 3-ի թիվ 471-Ն որոշման մեջ փոփոխություններ և լրացումներ կատարելու մասին թիվ 382-Ն որոշման (<https://arlis.am/hy/acts/217010/latest>) (այսուհետ՝ Որոշում) վրա: Որոշումը և Ընթացակարգը ուժի մեջ են մտնում 2026 թվականի հուլիսի 1-ից և տարածվում է 2026 թվականի հուլիսի 1-ից հետո ծագած սույն Ընթացակարգով և Որոշմամբ կարգավորվող իրավահարաբերությունների վրա:

Փոխհատուցման ընթացակարգը չի կարգավորում հանրային էլեկտրոնային հաղորդակցության ծառայություններից դուրս այլ ծառայությունների ընդհատումների (ներառյալ՝ խափանումների կամ անսարքությունների) (այսուհետ՝ նաև՝ խափանում կամ ընդհատում) ու որակի անկման հետ կապված իրավահարաբերությունները:

2. Կարգավորման առարկան

Փոխհատուցման ընթացակարգով սահմանվում են որակի անկման կամ ընդհատված ծառայությունների վերականգնման համար անհրաժեշտ ժամանակահատվածը, բաժանորդին տրամադրվող փոխհատուցման դեպքերը և կարգը, պայմանները, չափը և ժամկետները):

3. Վերականգնման ժամանակահատվածը

Բաժանորդից անկախ տեխնիկական պատճառներով ծառայությունների որակի անկման կամ ծառայությունների ընդհատման (ներառյալ՝ խափանման կամ անսարքության) դեպքում՝ ծառայությունները կսկսեն մատուցվել պատշաճ որակով, իսկ ընդհատված ծառայությունների մատուցումը կվերականգնվի որակի անկման կամ ընդհատման պատճառի վերացումից հետո՝ **48 ժամվա** ընթացքում (երկու օրվա ընթացքում):

4. Փոխհատուցման տրամադրման դեպքերը

Ծառայությունների ընդհատման (ներառյալ՝ խափանման կամ անսարքության) կամ ծառայությունների որակի անկման դեպքերում բաժանորդին տրամադրվում է փոխհատուցում հետևյալ դեպքերում.

4.1. Եթե ծառայությունների նախատեսված (պլանային) ընդհատման կամ բաժանորդի դիմումի հիման վրա՝ ծառայությունների չնախատեսված ընդհատման տևողությունը հաշվարկային ժամանակահատվածում գերազանցում է 24 ժամը, որը չի ներառում բաժանորդի պատճառով Յուբոնի կողմից ընդհատումը վերականգնելու անհնարինության, գծի՝ ենթակառուցվածքի կառուցման (տեղադրման կամ տեղափոխման) աշխատանքների շրջանակում ծառայություններ մատուցողի վերահսկողությունից դուրս գտնվող հանգամանքներով կամ Հայաստանի Հանրապետության հանրային ծառայությունները կարգավորող հանձնաժողովի կողմից սահմանված՝ էլեկտրամատակարարման թույլատրելի պլանային, վթարային ընդհատմամբ, ինչպես նաև բաժանորդի էլեկտրամատակարարման թույլատրելի դադարեցմամբ պայմանավորված ծառայությունների մատուցման ընդհատման ժամանակահատվածները: Նշվածը չի վերաբերում «Էլեկտրոնային հաղորդակցության մասին» օրենքի 45-րդ հոդվածի 1-ին մասի 1-3-րդ և 5-6-րդ կետերով նախատեսված՝ ծառայությունների մատուցման սահմանափակման դեպքերին (<https://www.arlis.am/hy/acts/209934/latest>): Կողմերի հստակության համար սահմանվում է, որ սույն Փոխհատուցման ընթացակարգի Որոշման համաձայն փոխհատուցում չի կարող տրամադրվել Յուբոնի վերահսկողությունից դուրս գտնվող հանգամանքներով պայմանավորված ծառայությունների ընդհատման (ներառյալ՝ խափանման կամ անսարքության) կամ ծառայությունների որակի անկման դեպքերում: Ընդ որում՝ ծառայությունների չնախատեսված ընդհատման դեպքում ընդհատման 24 ժամվա հաշվարկի սկիզբ է համարվում Յուբոնի կողմից հրապարակված դիմումների, բողոքների կամ ծանուցումների ստացման որևէ եղանակով բաժանորդի դիմումի, բողոքի կամ ծանուցման ստացման պահը:

4.2. Եթե բաժանորդի դիմումի դեպքում Յուբոնը ծառայությունների որակի Որոշման 5-րդ կետով նախատեսված լայնաշերտ ինտերնետի արագության ստուգման արդյունքում պարզում է, որ մատուցված ծառայությունները չեն համապատասխանել ծառայությունների մատուցման պայմաններով նախատեսված որակի պայմաններին, ընդ որում՝ որակի պայմանների նվազագույն պայմանները և դրանք ստուգման և Յուբոնին ներկայացման կարգը սահմանված է Որոշմամբ, իսկ նշված կետի կիրառման համար սահմանվում է, որ ծառայությունների մատուցման պայմաններով նախատեսված որակը Փոխհատուցման ընթացակարգի հիմքով գնահատվում/հաշվվում/ է բացառապես Որոշմամբ և պայմանագրերով նախատեսված ծառայության միայն լայնաշերտ ինտերնետ հասանելիության ծառայությունների տվյալների հոսքի ներբեռման և վերբեռման արագությամբ և դրա որակի վրա ազդող Յոբոնի կողմից սահմանված հանգամանքների ու գործոնների ազդեցությամբ, իսկ դրա հաշվարկը/ստուգումը կատարվում է նշվածի հիմքով: Դրանցից դուրս ներկայացված փոխհատուցման դիմումը չի կարող համարվել Որոշմամբ և/կամ սույն Փոխհատուցման ընթացակարգով նախատեսված փոխհատուցման տրամադրման հիմք կամ դեպք:

5. Փոխհատուցման կամ նախապես գանձված վճարը (այս ընթացակարգում՝ փոխհատուցում) հետ ստանալու չափը, կարգը և ժամկետները

5.1. Սույն ընթացակարգով նախատեսված դեպքերում ծառայությունների ընդհատման կամ խափանման կամ սույն ընթացակարգով սահմանված ծառայությունների որակի անկման ժամանակահատվածի համար Յուբոմի կողմից ծառայությունների մատուցման վճար չի գանձվում:

5.2. Եթե ծառայությունների մատուցման վճարը գանձվել է նախապես, այն փոխհատուցվում է ծառայությունների ընդհատման կամ ծառայությունների որակի անկման ժամանակահատվածի համար հաշվարկված ծառայությունների մատուցման վճարի չափով, բայց ոչ ավելի, քան տվյալ հաշվարկային ժամանակահատվածի համար ծառայությունների մատուցման վճարի չափն է:

5.3. Փոխհատուցման կամ նախապես գանձված վճարի տրամադրման առավելագույն ժամկետ է սահմանվում ծառայությունների որակի անկման կամ ծառայությունների ընդհատման (ներառյալ՝ խափանման կամ անսարքության) անսվան հաջորդող երկրորդ անսվա վերջին օրը:

5.4. Ծարժական կապի ծառայությունների դեպքում հատուցման ենթակա գումարի չափը հաշվարկվում է.

5.4.1 Ծարժական հեռախոսակապի ծառայության դեպքում փոխհատուցման ենթակա գումարը հաշվարկվում է հետևյալ բանաձևով.

$$\text{Փոխհատուցում} = (\text{ամսավճար} / 30 \text{ օր}) \times \text{Չմատուցված ծառայության օրերի քանակ, որտեղ՝}$$

ամսավճար՝ տվյալ ինտերնետ ծառայության գործող ամսավճարն է,

30 օր՝ հաշվարկային ամսվա օրերի քանակն է,

Չմատուցված ծառայության օրերի քանակ՝ այն օրերի թիվն է, որոնց ընթացքում առկա է եղել ծառայությունների ընդհատում կամ ծառայությունների որակի անկում:

5.4.2 Ծարժական ինտերնետ կապի ծառայության դեպքում փոխհատուցման ենթակա գումարը հաշվարկվում է հետևյալ բանաձևով.

$$\text{Փոխհատուցում} = (\text{ամսավճար} / 30 \text{ օր}) \times \text{Չմատուցված ծառայության օրերի քանակ, որտեղ՝}$$

ամսավճար՝ տվյալ ինտերնետ ծառայության գործող ամսավճարն է,

30 օր՝ հաշվարկային ամսվա օրերի քանակն է,

Չմատուցված ծառայության օրերի քանակ՝ այն օրերի թիվն է, որոնց ընթացքում առկա է եղել ծառայությունների ընդհատում կամ ծառայությունների որակի անկում:

5.4.3 Կոնվերգենտ ծառայությունների դեպքում փոխհատուցման ենթակա գումարը հաշվարկվում է հետևյալ բանաձևով. երբ խափանված կամ որակի անկում ունի դրանց մեջ մտնող որևէ էլեկտրոնային հաղորդակցության ծառայություն սույն Փոխհատուցման ընթացակարգի հիմքերով.

$$\text{Փոխհատուցում} = ((\text{Ամսավճար} / 2 (\text{Ծառայությունների քանակ})) / 30 \text{ օր}) \times \text{Չմատուցված ծառայության օրերի քանակ, որտեղ՝}$$

Ամսավճար՝ կոնվերգենտ ծառայության ամբողջական ամսավճարն է,
Ծառայությունների քանակ՝ տվյալ փաթեթում ներառված ծառայությունների քանակն է, այս դեպքում՝ 2: Բաժանում ենք 2-ի, եթե ծառայություններից մեկի մոտ է արձանագրվել ընդհատում կամ որակի անկում: Եթե խնդիրը եղել է ներառված բոլոր ծառայությունների մասով, ապա փոխհատուցումը հաշվարկվում է ամբողջական ամսավճարի նկատմամբ սույն կետով նախատեսված կարգով: Եթե յուրաքանչյուր ծառայության համար առկա է խնդիր, սակայն տարբեր տևողությամբ, ապա յուրաքանչյուրի համար կհաշվարկվի իր առանձին բանաձևով:

30 օր՝ հաշվարկային ամսվա օրերի քանակն է,

Չմատուցված ծառայության օրերի քանակ՝ այն օրերի թիվն է, որոնց ընթացքում առկա է եղել շարժական ինտերնետ ծառայության ընդհատում կամ ծառայության որակի անկում:

5.5 Ֆիքսված կապի ծառայությունների դեպքում հատուցման ենթակա գումարի չափը հաշվարկվում է.

- Ֆիքսված ինտերնետի ծառայությունների դեպքում փոխհատուցման ենթակա գումարը հաշվարկվում է հետևյալ բանաձևով.

Փոխհատուցում = (Ամսավճար / 30 օր) × Չմատուցված ծառայության օրերի քանակ որտեղ՝ ամսավճար՝ տվյալ ինտերնետ ծառայության գործող ամսավճարն է,

30 օր՝ հաշվարկային ամսվա օրերի քանակն է,

Չմատուցված ծառայության օրերի քանակ՝ այն օրերի թիվն է, որոնց ընթացքում առկա է եղել ծառայությունների ընդհատում կամ ծառայությունների որակի անկում:

- Կոնվերգենտ սակագնային փաթեթների դեպքում փոխհատուցման գումարի հաշվարկման համար հիմք է ընդունվում միայն ֆիքսված ինտերնետ ծառայության համար նախատեսված ամսավճարի չափը.

Փոխհատուցում = ((Ամսավճար / Ծառայությունների քանակ) / 30 օր) × Չմատուցված ծառայության օրերի քանակ որտեղ՝

- Ամսավճար՝ սակագնային փաթեթի ամբողջական ամսավճարն է,
- Ծառայությունների քանակ՝ տվյալ փաթեթում ներառված ծառայությունների քանակն է,
- Ամսավճար / Ծառայությունների քանակ՝ ինտերնետ ծառայությանը վերագրվող ամսական արժեքն է,
- 30 օր՝ հաշվարկային ամսվա օրերի քանակն է,
- Չմատուցված ծառայության օրերի քանակ՝ այն օրերի թիվն է, որոնց ընթացքում առկա է եղել ֆիքսված ինտերնետ ծառայության ընդհատում կամ ծառայության որակի անկում:

Փոխհատուցման ենթակա գումարի հաշվարկման համար կիրառվում են հետևյալ բաժանման գործակիցները.

Սակագնային փաթեթ	Ծառայությունների քանակ	Ինտերնետ ծառայության հաշվարկային բաժին
Unity 5000	2-ը 1-ուն	Ամսավճար / 2
Unity 8000	2-ը 1-ուն	Ամսավճար / 2
Unity 9000 Regional	3-ը 1-ուն	Ամսավճար / 3
Unity 10900	3-ը 1-ուն	Ամսավճար / 3
Unity 12500	4-ը 1-ուն	Ամսավճար / 4
Unity Super 16000	4-ը 1-ուն	Ամսավճար / 4
Unity Super 20000	4-ը 1-ուն	Ամսավճար / 4

Նույն մոտեցումը կիրառվում է նաև արխիվացված այն սակագնային պլանների նկատմամբ, որոնց շրջանակում մեկ բաժանորդային համարի ներքո մատուցվում են մի քանի ծառայություններ (օրինակ՝ ֆիքսված ինտերնետ, հեռուստատեսություն և ֆիքսված հեռախոսակապ): Այդ դեպքերում ինտերնետ ծառայությանը վերագրվող բաժինը որոշվում է փաթեթում ներառված ծառայությունների քանակի համամասնությամբ, և փոխհատուցման ենթակա գումարի չափը հաշվարկվում է նույն բանաձևի համաձայն:

5.6 Շարժական և ֆիքսված հեռախոսակապի ծառայությունների խափանման դեպքում փոխհատուցումը կատարվում է սույն գլխով նախատեսված նույն մոտեցմամբ:

6. Բաժանորդի կողմից փոխհատուցման վերաբերյալ դիմում ներկայացնելու կարգը և ժամկետները.

6.1. Յուրեմի կողմից սույն Փոխհատուցման ընթացակարգով նախատեսված փոխհատուցման հարց կարող է քննարկվել բացառապես բաժանորդի/լիազորված անձի կողմից ներկայացված գրավոր դիմումի ներկայացման պայմաններում: Դիմումը գրավոր ձևով ներկայացնելու պահանջը համարվում է կատարված, եթե այն ներկայացվել է բաժանորդի կողմից անձամբ կամ վերջինիս կողմից տրված լիազորագրի հիման վրա հանդես եկող անձի կողմից՝ Յուրեմի վաճառքի և սպասարկման ցանկացած կենտրոնում կամ համապատասխան դիմումը բաժանորդը կամ նրա կողմից լիազորված անձը ուղարկվել է 444@ucom.am էլիասցեին:

6.2. Փոխհատուցման կամ նախապես զանձված վճարը հետ ստանալու սույն ընթացակարգի 6.1 կետով նախատեսված գրավոր դիմում Յուրեմին անհրաժեշտ է ներկայացնել մինչև ծառայությունների մատուցման դիմաց վճարման համար հաշվարկային ժամանակաշրջանին հաջորդող ամսվա 15-ը:

6.3. Բաժանորդի կողմից Յուրեմին ներկայացվող գրավոր դիմումը առնվազն ներառում է մատուցված ծառայությունները պայմանագրով նախատեսված պայմաններին չհամապատասխանելու մասին հիմնավոր տեղեկություններ՝ միայն սույն Փոխհատուցման ընթացակարգի 4-րդ կետով նախատեսված հիմքերով և նշում ծառայության ընդհատման կամ որակի անկման խնդրի բացահայտման մասին Յուրեմին նախապես՝ ծառայության ընդհատման կամ որակի անկման ընթացքում, տեղեկացրած լինելու վերաբերյալ, իսկ

բաժանորդի դիմումի դեպքում՝ Յուբոնը ծառայությունների որակի ստուգման արդյունքում՝ մատուցված ծառայությունները ծառայությունների մատուցման պայմանագրով նախատեսված պայմաններին չհամապատասխանելու դեպքում (Որոշման կարգի 7-րդ կետի 2-րդ ենթակետով, Որոշման 5-րդ ենթակետով և սույն Փոխհատուցման ընթացակարգի 4.2 կետով նախատեսված հիմքով)՝ ինտերնետ հասանելիության ծառայությունների տվյալների հոսքի ներբեռնման և վերբեռնման արագության չափման տվյալներ: Ծառայության ընդհատման կամ որակի անկման խնդրի բացահայտման մասին Յուբոնին **նախապես՝ ծառայության ընդհատման կամ որակի անկման ընթացքում** տեղեկացման պարտականությունը համարվում է բաժանորդի կողմից կատարված, եթե բաժանորդը կամ նրա կողմից լիազորված անձը դիմել է Յուբոնի հետ կապ հաստատելու պաշտոնական ցանկացած միջոցի: Արագության չափման ուղեցույցին ծանոթանալու նպատակով՝ անհրաժեշտ է անցնել հետևյալ՝ <https://www.speedtest.net/> հղումով: