



“МОНГОЛЫН ЦАХИЛГААН ХОЛБОО” ХК-ИЙН ХЭРЭГЛЭГЧДЭД ҮЙЛЧИЛГЭЭ ҮЗҮҮЛЭХ ЖУРАМ

Нэг. Нийтлэг үндэслэл

1.1. Энэхүү журмын зорилго нь Монголын Цахилгаан Холбоо ХК-ийн /цаашид “МЦХ” ХК гэх/ бүтээгдэхүүн үйлчилгээг /цаашид “үйлчилгээ” гэх/ хэрэглэгчдэд хүргэх үйл ажиллагааг зохицуулахад оршино.

Журмын нэр томъёо:

1.2. “**Суурин утасны үйлчилгээ**” гэж утаст холбооны технологийн хөгжлийг хамгийн оргил үед нь хүргэсэн TDM (Time Division Multiplexing) технологи дээр суурилсан, хамгийн өргөн тархсан хэрэглэгчийн сүлжээтэй яриа, факс дамжуулах зориулалттай урьдчилсан болон дараа төлбөрт үйлчилгээг;

1.3. “**Интернэтийн үйлчилгээ**” гэж бодит хурдны интернэт, ADSL, VDSL, шилэн кабелийн /FTTB/, WiFi зэрэг холболтоор интернэтийн урсгалыг бодит болон хуваагдсан хурдаар үзүүлсэн үйлчилгээг;

1.4. “**Кабелийн телевизийн үйлчилгээ**” гэж тоон технологид суурилсан телевизийн өргөн нэвтрүүлгийн олон сувгийг дамжуулах үйлчилгээг;

1.5. “**Мип70 үйлчилгээ**” гэж Sip технологид суурилсан утасгүй суурин буюу газар зүйн байршлаас үл хамааран яриа хийгддэг интернэт ярианы үйлчилгээг;

1.6. “**Тусгай дугаарын үйлчилгээ**” гэж харилцаа холбооны дугаарлалтын нэгдсэн төлөвлөгөөнд заасан тусгай дугаар ашиглан харилцаа холбооны сүлжээгээр дамжин хэрэглэгчдэд яриа хэлбэрээр хүрч буй контент болон зөвлөгөө, мэдээлэл, лавлагааны үйлчилгээг;

1.7. “**Домэйн нэр өгөх үйлчилгээ**” гэж байгууллагын вэб хуудсыг интернэтэд төлөөлсөн нэрийг олгох үйлчилгээг;

1.8. “**Тогтмол IP хаягийн үйлчилгээ**” гэж гадаад урсгалтай тогтмол нэг IP хаяг авах үйлчилгээг;

1.9. “**Байгууллагын э-шуудан үйлчилгээ**” гэж өөрийн домэйн нэрийг өргөтгөл болгон байгууллагын и-мэйл хаягтай болох боломжтой үйлчилгээг;

1.10. “**Хүсэлт**” гэж хэрэглэгч тухайн компанийн үйлчилгээг шинээр авах, гэрээнд өөрчлөлт оруулах зэрэг хүсэлтийг үйлчилгээ үзүүлэгчид гаргаж байгааг;

1.11. “**Захиалга**” гэж үйлчилгээ үзүүлэгч хэрэглэгчийн хүсэлтийг хүлээн авч бүртгэл хөтлөн, техникийн нөхцөл шалгуулах захиалгыг;

1.12. “**Техникийн нөхцөл**” гэж хувь хүн, албан байгууллагаас гаргасан хүсэлтийн дагуу суурин утас, интернэт, кабелийн телевизийн үйлчилгээ үзүүлэхийн тулд заавал хангах техникийн шаардлагыг;

1.13. “**Техникийн нөхцөл олгох**” гэж суурин утас, интернэт, кабелийн телевизийн үйлчилгээ үзүүлэхэд тавигдах техникийн шаардлага хангаж байгаа тул цаашид үйлчилгээ үзүүлэх боломжтой болохыг;

1.14. “Хэрэглэгч” гэж техникийн нөхцөл олгосны дагуу “Хэрэглэгчийн гэрээ” байгуулсан тухайн хувь хүн, албан байгууллага мөн иргэний үйлчилгээ (үйлдвэрлэл, үйлчилгээ үзүүлж буй хувь иргэн);

1.15. “Шинэ холболт” гэж техникийн нөхцөл олгогдсоны дагуу хэрэглэгчийн төгсгөлийн төхөөрөмжийг холбож, үйлчилгээ үзүүлэхийг (Тайлбар: Суурин утасны хувьд өмнө нь тогтсон нэршлийн дагуу “Шинэ тавилт” гэсэн нэр томъёог хэрэглэж болно);

1.16. “Нэр солих” гэж хэрэглэгчийн оноосон нэр өөрчлөгдсөнийг шинэчилж бүртгэхийг;

1.17. “Гэрээ шилжүүлэх” гэж хэрэглэгч эзэмшиж байгаа дугаараа дараагийн хэрэглэгч эзэмшихийг хүлээн зөвшөөрч, гэрээ шилжүүлэх буюу эзэмшигчийн нэр өөрчлөгдөхийг;

1.18. “Хаяг, байршил солих” гэж хэрэглэгч үйлчилгээ авч байгаа одоогийн хаяг, байршлаасаа өөр газар шилжин байршиж, улмаар үйлчилгээгээ үргэлжлүүлэн авах хүсэлт гаргасныг хүлээн авч, техникийн нөхцөл олгогдсоноор гэрээнд хийгдэх өөрчлөлтийг /Жич: Суурин утасны хувьд тухайн хэрэглэгчийн дугаар, техникийн нөхцөлийг хамтад нь ойлгоно/;

1.19. “Дугаар солих” гэж суурин утасны хэрэглэгч өөр хоорондоо харилцан дугаараа солилцох болон тухайн хэрэглэгч эзэмшиж байгаа дугаараа өөрийн сонирхсон дугаараар солиулах гэх мэт тохиолдлуудад гаргасан хүсэлтийг үндэслэн зохих өөрчлөлт оруулж бүртгэхийг;

1.20. “Дугаар хадгалах” гэж суурин утасны хэрэглэгчийн хүсэлтийг үндэслэн тодорхой хугацаанд тухайн хэрэглэгчийн дугаарыг журамд заасан нөхцөлөөр хадгалахыг;

1.21. “Тусгай хэрэглэгч” гэж суурин утасны дараа төлбөрт үйлчилгээг тасралтгүй 10 жил ба түүнээс дээш хугацаагаар ашигласан, сүүлийн 5 жил үйлчилгээний төлбөрийг гэрээнд заасан хугацаа, нөхцөлийн дагуу бүрэн төлсөн, нэг сарын хугацаанд дунджаар 200000 /хоёр зуун мянга/ төгрөг түүнээс дээш үйлчилгээг ашигладаг хэрэглэгчийг тус тус ойлгоно.

/Энэ хэсгийг 2020 оны 03 дугаар сарын 31-ний өдрийн А/36 дугаар тушаалаар нэмсэн/

Хоёр. Хэрэглэгчийн хүсэлтийг хүлээн авах, шийдвэрлэх, гэрээ байгуулах

2.1. Хувь хүн, албан байгууллагын үйлчилгээний шинэ холболт болон бусад үйлчилгээ авах хүсэлтийг Улаанбаатар, орон нутгийн Хэрэглэгчийн үйлчилгээний төв, салбаруудаар /цаашид “ХҮТ” гэх/, Лавлах, дуудлага үйлчилгээний алба /цаашид “ЛДҮА” гэх/-ын 70008000 дугаараар, www.telecommongolia.mn вэб хаягаар тус тус хүлээн авч шийдвэрлэж болно.

2.1.1. Албан байгууллага, хувь хүн өөрийн биеэр Улаанбаатар, орон нутгийн Хэрэглэгчийн үйлчилгээний төв, салбаруудад хандан хүсэлт гаргах тохиолдолд Улаанбаатарт борлуулалт, үйлчилгээний ажилтан /цаашид “БҮА” гэх/ орон нутагт үйлчилгээний гэрээ хариуцсан ажилтан /цаашид “ҮГХА” гэх/ хүсэлтийг хүлээн авч, захиалгын маягт бөглүүлэн, тухайн захиалгыг гэрээний баазад хяналтын хугацаанд багтаан оруулна.

2.1.2. ЛДҮА-ны 70008000 дугаарт хандан хүсэлт гаргах тохиолдолд дуудлага хүлээн авах ажилтан /цаашид “ҮА” гэх/ хүсэлтийг хүлээн авч, захиалгын маягт бөглөн гэрээний баазад хяналтын хугацаанд багтаан, захиалгаар оруулна.

2.1.3. www.telecommongolia.mn вэб хаягаар хандан хүсэлт гаргах тохиолдолд ЛДҮА-ны ҮА “Шинэ хэрэглэгч” талбарт үлдээсэн мэдээллийн дагуу тухайн хүсэлт гаргагчтай утсаар холбогдон нэр, хаягийг баталгаажуулж, гэрээний баазад хяналтын хугацаанд багтаан захиалгаар оруулна.

2.2. Хэрэглэгчийн хүсэлтийг хүлээн авч байгаа ажилтан тухайн хэрэглэгчийн нэр хаяг дээр өмнө нь төлбөр тооцооны асуудал байгаа эсэхийг шалган, өмнөх тооцооны үлдэгдлийг хааж барагдуулсны дараа шинээр хүсэлт /наряд/ нээж, захиалгыг биелүүлнэ.

2.3. Үйлчилгээний захиалгыг хариуцан ажиллаж байгаа ажилтан нь энэхүү журмын 2.2 заалтад дурдсан шаардлага хангагдсан тохиолдолд техникийн нөхцөл шалгуулах захиалгыг Улаанбаатар болон орон нутаг дахь Мэдээлэл Холбооны Сүлжээ ТӨХХК-ийн Улаанбаатар хотын сүлжээний газрын Шугам кабель бүртгэл төлөвлөлтийн тасаг /цаашид “МХС ТӨХХК-ийн ШКБТТ” гэх/ болон салбарын Бүртгэл төлөвлөлтийн тасаг /цаашид “МХС ТӨХХК-ийн БТТ” гэх/, МЦХ ХК-ийн Хэмжүүр, тоо бүртгэлийн тасаг /цаашид “ХТБТ” гэх/-т 10 минутын дотор сүлжээгээр илгээнэ.

2.4. ХТБТ болон МХС ТӨХХК-ийн БТТ нь шинэ хэрэглэгчийн техникийн нөхцөл шалгуулах захиалгыг хүлээн авч, ажлын нэг өдөрт багтаан хариуг Улаанбаатарт ХҮТ-д сүлжээгээр, орон нутагт ҮГХА-нд утсаар мэдэгдэнэ.

2.5. Улаанбаатарт БҮА, орон нутагт ҮГХА нь техникийн боломжтой хариу гарсан тохиолдолд тухайн хүсэлт гаргасан хувь хүн, албан байгууллагатай утсаар холбогдон, биеэр ирж “Хэрэглэгчийн гэрээ” байгуулахыг урих бөгөөд гэрээтэй холбоотой бичиг баримтын талаар урьдчилан зөвлөж, хэрэглэгчийг чирэгдүүлэхгүй байхад анхаарч ажиллана.

2.6. Улаанбаатарт БҮА, орон нутагт ҮГХА нь хэрэглэгчтэй дараах биеийн байцаалт, холбогдох бичиг баримтыг үндэслэн, хэрэглэгчийн гэрээ байгуулна. Үүнд:

2.6.1. Хувь хүн буюу хувийн хэрэглэгч: Иргэний үнэмлэх /хүчин төгөлдөр/;

2.6.2. Албан байгууллага, иргэний үйлчилгээ буюу албаны хэрэглэгч: Албан бичиг, байгууллагын гэрчилгээний хуулбар, тамга, захирлын иргэний үнэмлэхийн хуулбар, захирал өөрийн биеэр ирэх боломжгүй тохиолдолд байгууллагын итгэмжлэгдсэн төлөөлөгчийн итгэмжлэл болон биеийн байцаалт, байрны түрээсийн гэрээ.

2.7. Тусгай дугаарын гэрээг Харилцаа холбооны зохицуулах хорооны тусгай зөвшөөрлийн гэрчилгээг үндэслэн тусгай дугаар хариуцсан мэргэжилтэн хэрэглэгчтэй гэрээг байгуулна.

2.8. Мип70 үйлчилгээний гэрээг хэрэглэгчийн хүсэлтийн дагуу Улаанбаатарт БҮА, орон нутагт ҮГХА хэрэглэгчтэй байгуулна.

2.9. Тогтмол IP хаягийн үйлчилгээний хүсэлтийг БҮА хүлээн авч, МТА-ны инженерээс тухайн хаягийг үүсгүүлэн төлбөрийг урьдчилан төлүүлэн

хэрэглэгчийн гэрээнд IP хаяг болон үйлчилгээний хугацааг оруулж баталгаажуулна.

2.10. Домэйн нэр өгөх домэйны дагалдах и-мэйл хаягийн үйлчилгээний гэрээг хэрэглэгчийн хүсэлтийн дагуу интернэтийн үйлчилгээ хариуцсан мэргэжилтэн хийнэ.

2.11. Байгууллагын э-шуудан үйлчилгээний хүсэлтийг БҮА хүлээн авч, э-шуудан үйлчилгээ хариуцсан МТА-ны системийн инженерээр э-шуудан хаягийг үүсгүүлж, БҮА хэрэглэгчтэй гэрээг байгуулна. Mongol.net өргөтгөлтэй и-мэйл хаягийн хүсэлтийн дагуу БҮА програмд үүсгэнэ.

2.12. Улаанбаатарт БҮА, орон нутагт ҮГХА нь хэрэглэгчтэй суурин утасны гэрээ байгуулж, үйлчилгээ үзүүлэхдээ дараа болон урьдчилсан төлбөрт үйлчилгээний нөхцөлийн талаар тайлбарлаж санал болгоно.

2.12.1. Хэрэв тухайн хэрэглэгч нь захиалга өгсөн хаяг дээрээ түрээсийн гэрээгээр түр байрладаг тохиолдолд БҮА, орон нутагт гэрээ хариуцсан ажилтан нь хэрэглэгчийн гэрээнд тусгай тэмдэглэл хийж, уг түрээсийн гэрээг үндэслэн, урьдчилсан төлбөрт нөхцөлөөр гэрээ байгуулна.

2.12.2. Түрээсийн байр эзэмшиж байгаа тухайн хэрэглэгч нь энэхүү журмын 2.12.1-р заалтын дагуу гэрээ байгуулахаас татгалзаж, дараа төлбөрт нөхцөлөөр үйлчилгээ авах өргөдөл гаргах тохиолдолд дараах шаардлагын дагуу дараа төлбөрт үйлчилгээг үзүүлж болно.

2.12.2.1. Хувь хэрэглэгчийн хувьд түрээслүүлэгч нь өөрөө хүлээн зөвшөөрсөн тохиолдолд түрээслүүлэгчтэй гэрээ байгуулах;

2.12.2.2. Албаны хэрэглэгчийн хувьд түрээслүүлэгчийн албан бичгээр гаргасан батлан даалтыг үндэслэж тухайн хэрэглэгчтэй гэрээ байгуулах.

2.13. БҮА, орон нутагт гэрээ хариуцсан ажилтан нь тухайн хэрэглэгчийн мэдээллийг гэрээний баазад бүрэн гүйцэд оруулж, шинэ холболтын хураамж болон бусад нэмэлт үйлчилгээний төлбөрийг төлсөний дараа гэрээг хоёр хувь үйлдэж байгуулна. Гэрээнд талууд гарын үсэг зурж (албаны хэрэглэгч тамга даран), баталгаажуулснаар хүчин төгөлдөр болох ба өөрт ноогдох хувийг авч үлдэн, үлдсэн хувийг тухайн хэрэглэгчдэд хүлээлгэн өгнө.

2.14. Техникийн нөхцөл олгох боломжгүй хариу гарсан тохиолдолд БҮА, орон нутагт гэрээ хариуцсан ажилтан нь зохих тайлбарыг хэрэглэгчдэд эргэн мэдэгдэн, тэмдэглэл хөтлөх ба Мип70 дугаар болон нягтруулгын төхөөрөмж суурилуулах боломжтой газар нягтруулгын төхөөрөмжийг санал болгоно.

2.15. Нягтруулгын төхөөрөмж суурилуулах техникийн шийдлийг тухайн хэрэглэгч хүлээн зөвшөөрсөн тохиолдолд үйлчилгээний захиалгыг “Нягтруулгаар” гэж тэмдэглэл хийн дахин гаргана.

Гурав. Хэрэглэгчийн гэрээнд өөрчлөлт оруулж бүртгэх, нэмэлт болон бусад үйлчилгээ үзүүлэх

3.1. Хэрэглэгч дугаар хадгалах, дугаар солих, гэрээ шилжүүлэх, хаяг, байршил солих, нэмэлт үйлчилгээ авах зэрэг хүсэлтийг Улаанбаатар, орон нутгийн Хэрэглэгчийн үйлчилгээний төв, салбаруудад гаргаж болно. Интернэтийн

үйлчилгээний хувьд хурд нэмэгдүүлэх, хурд өөрчлөх, Тогтмол IP хаяг, +18 контент зэрэг нэмэлт үйлчилгээг авч болно.

Хэрэглэгчийн дугаар хадгалах үйлчилгээ

3.2. Суурин утасны хэрэглэгч өөрийн хүсэлтээр нэг удаа нэг жил хүртэл хугацаагаар дугаар хадгалах үйлчилгээг авч болох ба энэ тохиолдолд БУА нь уг хүсэлтийг хүлээн авч тухайн өдрийг хүртэл төлбөр тооцоог урьдчилан уншуулж, нэхэмжлэн авч, хэрэглэгчийн бүртгэл програмын тэмдэглэл хэсэгт тэмдэглэгээ хийнэ.

3.3. Техникийн нөхцөл авахгүйгээр зөвхөн үнэ цэнэтэй дугаар худалдан авч дугаар хадгалсан тохиолдолд тухайн хэрэглэгчийн дугаарыг техникийн нөхцөл бүрдсэн газарт үнэ төлбөргүй шилжүүлэн холболт хийнэ.

3.4. Хэрэглэгч үйлчилгээний төлбөрөө төлөөгүйн улмаас үйлчилгээний эрх нь хаагдаж бүрмөсөн таслалт хийгдсэнээс хойш үнэ цэнэтэй дугаарын (суурин утас, Мип70/ хадгалах хугацааг дараах байдлаар зохицуулна.

- 3.4.1. Алтан дугаар 4 (дөрөв) сар,
- 3.4.2. Мөнгөн дугаар 3 (гурав) сар,
- 3.4.3. Хүрэл дугаар 2 (хоёр) сар.

3.5. Хэрэглэгч төлбөр тооцоог барагдуулж дууссаны дараа дугаар хадгалах үйлчилгээний дараах нөхцөлүүдийг санал болгож, тухайн хэрэглэгчийн сонголтыг үндэслэн үйлчилгээг үзүүлнэ.

3.5.1. *Хэрэглэгч техникийн нөхцөлтэй дугаар хадгалуулах хүсэлт гаргасан тохиолдолд тухайн хэрэглэгчийн төлбөрийн нөхцөлийг урьдчилсан төлбөрт болгож, хадгалуулах хугацааны төлбөрийг тогтсон тарифын дагуу НӨАТ-ын хамт тооцон урьдчилан авна.*

3.5.2. *Хэрэглэгч техникийн нөхцөлгүй дугаар хадгалуулах хүсэлт гаргасан тохиолдолд дугаар хадгалуулах хугацааны төлбөрийг тогтсон тарифын дагуу НӨАТ-ын хамт тооцон урьдчилан авна.*

3.5.3. *Мип70 үйлчилгээний хэрэглэгч дугаар хадгалах үйлчилгээний тогтсон тарифийн дагуу төлбөрийг урьдчилан төлж хамгийн багадаа 1 /нэг/ сараар дугаараа хадгалуулах боломжтой.*

3.6. Дугаар хадгалах үйлчилгээний захиалгын хугацаа дуусмагц БУА нь нэг сарын дотор багтаж үйлчилгээгээ идэвхжүүлэх, дахин сунгах талаар хэрэглэгчдэд мэдэгдэх ба дурдсан хугацаанд багтаж, хэрэглэгч ирээгүй тохиолдолд тухайн хэрэглэгчийн дугаар хадгалах үйлчилгээний захиалгыг дуусгавар болсонд тооцож, гэрээг цуцлан дугаарыг суллана.

Дугаар солих үйлчилгээ

3.7. Суурин утас, Мип70 үйлчилгээний хэрэглэгч өөр хоорондоо харилцан дугаар солилцох болон тухайн хэрэглэгч эзэмшиж байгаа дугаараа өөрийн сонирхсон дугаараар солиулах хүсэлт гаргасан тохиолдолд

3.7.1. Хувь хэрэглэгч: *Харилцан дугаар солих тохиолдолд бичгээр гаргасан хүсэлт, иргэдийн иргэний үнэмлэх, хэрэглэгчийн гэрээ;*

3.7.2. Алба хэрэглэгч: *Харилцан дугаар солих тохиолдолд талуудын хүсэлт гаргасан албан бичиг, хэрэглэгчийн гэрээг мөн өөрийн*

сонирхсон дугаараа солих тохиолдолд байгууллагын албан бичиг тус тус үндэслэж үйлчилгээг үзүүлнэ.

Гэрээ шилжүүлэх

3.8. Хэрэглэгч эзэмшиж байгаа дугаараа дараагийн хэрэглэгч эзэмшихийг хүлээн зөвшөөрч, гэрээ шилжүүлэх буюу эзэмшигчийн нэр солих үйлчилгээг авахдаа дараах бичиг баримтыг бүрдүүлнэ.

3.8.1. Хувь хэрэглэгч: Бичгээр гаргасан хүсэлт, талуудын иргэний үнэмлэх, хэрэглэгчийн гэрээ;

3.8.2. Алба хэрэглэгч: Талуудын хүсэлт гаргасан албан бичиг, хэрэглэгчийн гэрээ, хэрэв тухайн байгууллага “МЦХ” ХК-иас суурин утасны хэрэглэгч биш бол 2.6.2-т заалтыг үндэслэн холбогдох бичиг баримтыг үндэслэнэ.

Хаяг, байршил солих үйлчилгээ

3.9. Хэрэглэгч үйлчилгээ авч байгаа одоогийн хаяг, байршлаасаа өөр газарт шилжин байршиж, улмаар үйлчилгээгээ үргэлжлүүлэн авах хүсэлт гаргасан тохиолдолд дараах баримт бичгийг бүрдүүлнэ.

3.9.1. Хувь хэрэглэгч: Бичгээр гаргасан хүсэлт, иргэний үнэмлэх, хэрэглэгчийн гэрээ (иргэний үнэмлэхийн хаяг зөрүүтэй тохиолдолд үл хөдлөх хөрөнгийн гэрчилгээ эсвэл түрээсийн гэрээ);

3.9.2. Алба хэрэглэгч: Албан бичгээр гаргасан хүсэлт, хэрэглэгчийн гэрээ, үл хөдлөх хөрөнгийн гэрчилгээ, түрээслэгч байгууллагын албан бичиг (баталгаа).

3.9.3. Хэрэглэгч шилжих хүсэлт гаргасан өдрөөс өөрийн хүсэлтээр интернэт /ADSL/ үйлчилгээг, суурин утсаа шилжүүлэн ажиллуулах хүртэл түр хаалгаж болно.

3.9.4. Хэрэглэгч суурин утсаа шилжүүлэн ашиглах хүсэлт гаргаж техникийн нөхцөлгүйн улмаас үйлчилгээгээ үргэлжлүүлэн ашиглах боломжгүй болж гэрээ цуцлах бол техникийн нөхцөл судлах хугацааны суурь хураамжаас чөлөөлнө.

Нэмэлт үйлчилгээ

3.10. Хэрэглэгч ЛДҮА-ны 70008000 дугаарт холбогдон суурин утас, Мип70 үйлчилгээний бүх төрлийн нэмэлт үйлчилгээг авч болно.

3.10.1. ЛДҮА-ны ҮА хэрэглэгчийн хүсэлтийг хүлээн авч, хувь хэрэглэгчийн хувьд хэрэглэгчийн регистрийн дугаар, гэрээний дугаарыг лавлаж, баталгаажуулан, албаны хэрэглэгчийн хувьд нэмэлт үйлчилгээ авах хүсэлт гаргасан албан бичгийг цахим шуудангаар, факсаар хүлээн авч баталгаажуулан тухайн хэрэглэгчийн захиалгыг бүртгэн, харьяа холбооны газрын БҮА-д дамжуулна.

3.10.2. БҮА хэрэглэгчийн гэрээний баазад зохих өөрчлөлтийг оруулж, 5 /тав/ минутад багтаан сүлжээгээр нэмэлт үйлчилгээний хэсэг рүү дамжуулна. Нэмэлт үйлчилгээний хэсэг захиалгыг хүлээн авч, мөн 5 /тав/ минутад багтаан станцад идэвхжүүлж өгнө.

3.10.3. Улаанбаатар, орон нутгийн Хэрэглэгчийн үйлчилгээний төв, салбаруудад хэрэглэгч өөрийн биеэр ирж, хандсан тохиолдолд хувь

хэрэглэгчийн хувьд иргэний үнэмлэх, хэрэглэгчийн гэрээ; албаны хэрэглэгчийн хувьд албан тоот, хэрэглэгчийн гэрээ зэргийг үндэслэж нэмэлт үйлчилгээ үзүүлнэ.

Суурин утас + Интернэт хосолсон багцын үйлчилгээ

3.11. Хэрэглэгч Суурин утас+ Интернэт хосолсон багцын үйлчилгээг сонгон хэрэглэж байгаа тохиолдолд:

3.11.1. Дараа төлбөрт суурин утасны хэрэглэгч багцын үйлчилгээнд шилжихдээ суурин утасны үйлчилгээг урьдчилсан төлбөрт үйлчилгээнд шилжүүлэх бөгөөд интернэт үйлчилгээний үлдэгдэл дүнг шинэ тарифаар тооцон үйлчилгээний хугацаанд өөрчлөлт оруулах замаар шийднэ.

3.11.2. Урьдчилсан төлбөрт суурин утасны хэрэглэгч багцын үйлчилгээнд шууд шилжих боломжтой бөгөөд БҮА, ҮГХА нар нь хэрэглэгчийн хүсэлтийн дагуу МТА-ны инженерт суурин утас, интернэтийн дансыг нэгтгэж, багцын үйлчилгээний төлбөрийг авна.

3.11.3. Урьдчилсан төлбөрт суурин утасны хэрэглэгчийн үйлчилгээний хугацаа интернэтийн дуусах хугацаанаас хойно дуусах бол илүү гарсан хоногийг ярианы нэгжид шилжүүлэн суурин утасны дансанд байршуулна.

3.11.4. Урьдчилсан төлбөрт суурин утасны хэрэглэгчийн үйлчилгээний хугацаа интернэтийн хугацаанаас өмнө дууссан бол суурин утасны үйлчилгээний суурь хураамжийг нөхөн төлүүлэх ба 61 хоногоос дээш хугацааны өмнө хугацаа дууссан бол сүүлийн 61 хоногоор тооцон төлбөрийг барагдуулан багцад шилжүүлнэ.

3.11.5. Хэрэглэгч үйлчилгээ ашиглахгүй 61 хоног болбол гэрээг цуцалж үйлчилгээний түр болон бүрмөсөн таслалт хийх журмын дагуу зохицуулагдана.

Бусад үйлчилгээ

3.12. Хэрэглэгч хүсвэл гарах ярианы дэлгэрэнгүй жагсаалтыг батлагдсан тарифын дагуу гаргуулан авч болно.

3.12.1. Суурин утас, Мип70 үйлчилгээний хувийн хэрэглэгчийн ярианы дэлгэрэнгүй биллийг зөвхөн гэрээ эзэмшигчид иргэний үнэмлэхийг үндэслэн хэвлэж олгоно.

3.12.2. Суурин утас, Мип70 үйлчилгээний албаны хэрэглэгчийн ярианы дэлгэрэнгүй биллийг албан тоотыг үндэслэн хэвлэж, олгох ба хэрэв захирал нь өөрийн биеэр ирсэн тохиолдолд иргэний үнэмлэхийг үндэслэн олгож болно.

3.12.3. Мип70 үйлчилгээний хэрэглэгч өөрийн нууц үгийг мартсан, гээсэн тохиолдолд:

3.12.3.1. Хэрэглэгчийн бүртгэлд бүртгэгдсэн өөрийн суурин болон гар утасны дугаараас ЛДҮА-ны 7000-8000 дугаарт;

3.12.3.2. Хэрэглэгчийн бүртгэлд бүртгэгдсэн өөрийн и-мэйл хаягаас online@mtcone.net хаягт тус тус хандах;

3.12.3.3. Нууц үгийг ЛДҮА-ны үйлчилгээний ажилтан мессеж болон и-мэйл хэлбэрээр тухайн хэрэглэгч рүү буцаан явуулна.

Тусгай ангилалд бүртгэх

3.13. Технологийн газар нь жил бүрийн 05 дугаар сарын 20, 12 дугаар сарын 20-ны дотор энэхүү журмын 1.21-т заасан тусгай хэрэглэгч ангилалд бүртгэх хэрэглэгчийн жагсаалтыг гаргаж, Хэрэглэгчийн үйлчилгээ, борлуулалтын газарт хүргүүлнэ.

3.14. Хэрэглэгчдийн үйлчилгээ, борлуулалтын газар нь энэхүү журмын 3.13-т заасан жагсаалтыг хянаж, шаардлага хангасан хэрэглэгчийг тусгай хэрэглэгчээр бүртгэх талаарх “Дотоод албан бичиг”-ийг Мэдээллийн технологийн албанд хүргүүлэх бөгөөд, Мэдээллийн технологийн алба нь төлбөр тооцооны нэгдсэн системд бүртгэнэ.

3.15. Дараах хэрэглэгчдийг энэхүү журмын 1.21-т заасан шаардлага хангасан эсэхээс үл харгалзан тусгай хэрэглэгчийн ангилалд бүртгэнэ. Үүнд:

3.15.1. Алтан дугаар бүхий хэрэглэгчид;

3.15.2. Төрийн суурийн холбооны 26-xxxx-тай дугаар бүхий хэрэглэгчид;

3.15.3. МУ-ын нийслэл Улаанбаатар хот, аймаг, орон нутгийн цагдаа, онцгой, яаралтай тусламжийн 101, 102, 103, 105 дугаарууд;

3.15.4. ISDN PRI үйлчилгээний хэрэглэгчид.

/Энэ хэсгийг 2020 оны 03 дугаар сарын 31-ний өдрийн А/36 дугаар тушаалаар нэмсэн/

Дөрөв. Техникийн нөхцөл шалгах, холболтын ажил гүйцэтгэх

4.1. Сүлжээний зааглах цэгийн дагуу хийж гүйцэтгэх үүрэг

4.1.1. “МХС” ТӨХХК болон “МЦХ” ХК-ийн хоорондох ашиглалтын хамтын гэрээний дагуу сүлжээний зааглах цэгийг дараах нөхцөлөөр тодорхойлж, хоёр тал кабель шугамын ашиглалт үйлчилгээ, телефон цэг шинээр холбох, шилжүүлэх, суллах зэрэг үйлчилгээг ажлын 8 цагт багтаан хийж гүйцэтгэнэ.

4.1.1.1. “МЦХ” ХК нь “Станцаас хэрэглэгчийн шугамын блокны клемм хүртэл, коробканы хэрэглэгчийн сүлжээнээс хэрэглэгчийн аппарат” хүртэл хэрэглэгчийн холболт болон шилжүүлэх ажлыг;

4.1.1.2. “МХС” ТӨХХК нь “Кроссын хэрэглэгчийн шугамын блокны кабель талын клеммээс коробкан дээрх салбар кабелийн клемм” хүртэл хэрэглэгчийн холболт болон шилжүүлэх ажлыг тус тус хариуцан хийж гүйцэтгэнэ.

4.2. Техникийн нөхцөл судлах, холбох

4.2.1. “МЦХ” ХК-иас шилжүүлсэн захиалгыг “МХС” ТӨХХК нь гол кабель, салбар кабелийн техникийн нөхцөлийг судлан гэрээнд заасан хяналтын хугацаанд /4 цаг/ багтаан сүлжээгээр хариуц илгээнэ.

4.2.2. “МЦХ” ХК-ийн Улаанбаатар, аймаг дүүргийн холбооны газрын /цаашид “АДХГ” гэх/ кроссын инженер, ахлах техникч нь “МХС” ТӨХХК-иас техникийн боломжтой гэж ирүүлсэн захиалгыг хүлээн авч, барьцааны хамрах хүрээний дагуу хариуцах техник үйлчилгээний ажилтан /цаашид “ТҮА” гэх/-уудад 10 /арав/ минутад багтаан захиалгыг гүйцэтгүүлэхээр хуваарилна.

4.2.3. ТҮА нь хэрэглэгчийн шугамын хайгуул хийхдээ техникийн өгөгдөл үнэн зөв эсэх, хэрэглэгчийн шугамын байгууламж шаардлага хангаж байгаа эсэх зэргийг тодорхойлж, шинээр шугам татах шаардлагатай тохиолдолд техникийн зураглал, орох материалын тооцоог гаргаж, хариуг ажлын 2-3 цагийн дотор багтаан кроссын ажилтанд өгнө.

4.2.4. ТҮА нь гэр хорооллын болон байшин хооронд таталттай тавигдах утасны хайгуулын техникийн зураглалыг хөдөлмөрийн аюулгүй байдал, эрүүл ахуйн дүрэм, журмыг баримтлан, технологийн дагуу гаргаж, тасгийн ахлах инженерт өгнө.

4.2.5. Тасгийн ахлах инженер нь техникийн зураглалыг хянаж, баталгаажуулан, шаардагдах материалын тооцоог нарийвчлан гаргаж, хариуг 8 /найм/ цагийн дотор багтаан кроссын ажилтанд өгнө.

4.2.6. Кабелийн техникийн өгөгдөл буруу өгөгдсөн тохиолдолд ТҮА нь утсаар кроссын ажилтанд хариуг буцаан мэдэгдэх бөгөөд кроссын ажилтан “МХС” ТӨХХК-ийн кроссын ажилтанд 10 /арав/ минутад багтаан шилжүүлж, өгөгдлийг залруулан програмд тэмдэглэл хөтөлж, тоо бүртгэлийн хэсэгт дамжуулна

4.2.7. “МХС” ТӨХХК-иас боломжгүй шийдвэрлэгдсэн хайгуулыг “МЦХ” ХК-ийн тоо бүртгэлийн ажилтан хүлээн авч, дахин нягталж, нягтруулгын төхөөрөмж суурилуулан шийдвэрлэх боломжтой хүсэлтийг 20 /хорь/ минутад багтаан кросст нарядыг сүлжээгээр дамжуулан хэрэглэгчийн шугамын байгууламжийн техникийн нөхцөлийг судлуулна.

4.2.8. ТҮА нь нягтруулгын төхөөрөмжөөр холболт хийх, төхөөрөмжийн газардуулга болон суурилуулах байрлалыг тодорхойлон техникийн зураглал гаргаж кабель шугамын ахлах инженерт өгнө.

4.2.9. Кабель шугамын ахлах инженер нягтруулгын төхөөрөмжөөр ажиллах боломжтойг баталгаажуулан ХТБТ-т 4 /дөрөв/ цагийн дотор мэдэгдэнэ.

4.2.10. ХТБТ нь нягтруулгын төхөөрөмж суурилуулан шийдвэрлэх боломжтой хайгуулын техникийн өгөгдлийг тэмдэглэж, ХҮТ рүү 10 минутад багтаан шилжүүлнэ.

4.3. Суурин утас холбох, шилжүүлэх

4.3.1. Суурин утасны шинээр хийгдсэн гэрээ болон гэрээнд өөрчлөлт оруулсан захиалгыг ХҮТ-с “МХС” ТӨХХК-ийн Бүртгэл төлөвлөлтийн тасаг /цаашид “МХС ТӨХХК-ийн БТТ” гэх/, ХТБТ-т 10 /арав/ минутад багтаан сүлжээгээр болон утсаар дамжуулна.

4.3.2. “МХС ТӨХХК-ийн БТТ-ийн Тоо бүртгэлийн хэсэг нь холболт хийх өгөгдлийг харьяа тасгийн кроссын ажилтанд утсаар дамжуулж, кабельчид хуваарилах шүүгээнд сүлжээ хийж шалган ажлын 4 /дөрөв/ цагт багтаан хэрэглэгч холбоход бэлэн болгоно.

4.3.3. “МЦХ” ХК нь станцад шинэ хэрэглэгчийн дугаар үүсгэх ажлыг станцын байршил, төрлөөс хамааруулан дараах дарааллаар хийж гүйцэтгэнэ.

4.3.3.1. NGN, ЭАТС-3 станцын хэрэглэгчийн дугаар үүсгэх ажлыг ХТБТ нь станц талын техникийн өгөгдлийг тэмдэглэн авч хэрэглэгчийн дугаарыг үүсгэн, техникийн өгөгдлийг кроссуудад сүлжээгээр 10 минутад багтаан дамжуулна.

4.3.3.2. Технологийн газрын харьяа станцын инженерүүд авч 10 /арав/ минутад багтаан гүйцэтгэнэ.

4.3.3.3. Шинээр дугаар үүсгэх боломжгүй АДХГазрууд ХТБТ-т үүсгэх дугаарын жагсаалтыг факсаар явуулж, NGN станцад дугаарыг үүсгүүлнэ.

4.3.4. Харьяа кроссын ахлах техникч, инженерүүд сүлжээг анхан шатны бүртгэлийн маягтад тусган, програмд тэмдэглэж, техникийн өгөгдөл, технологийн дагуу сүлжээг хийж шалган, холбогдох мэдээллүүдийг хэрэглэгчийн картад зөв тусгах зэрэг ажлуудыг 10 /арав/ минутад багтаан гүйцэтгэнэ.

4.3.5. Кроссын ахлах техникч, инженерүүд 10 /арав/ минутад багтаан хариуцсан барьцаа, хамрах хүрээний дагуу ТҮА-д хэрэглэгчийн дугаар, техникийн өгөгдөл, хэрэглэгчийн нэр, хаяг, холбоо барих утас зэргийг утсаар мэдэгдэж, бүртгэл хөтөлнө.

4.3.6. ТҮА-д кроссоос ирсэн мэдээллийн дагуу тухайн хэрэглэгчтэй холбоо барьж цаг тохирон, холболтыг ажлын 4 /дөрөв/ цагт багтаан гүйцэтгэнэ.

4.3.7. Энэхүү журмын 5.1-д зааснаас илүү шугам шаардлагатай нөхцөлд шугам болон аппаратаа бэлтгээгүй мөн хэрэглэгчийн хүсэлтээр хугацаа тохирон мэдэгдэх хуудас олгож, холболтын ажлыг түр хойшлуулна.

4.3.8. ТҮА нь тухайн хэрэглэгчийг холбон, шалгаж хэрэглэгчдэд хүлээлгэн өгнө.

4.3.9. Кроссын ажилтан холболт хийсэн хэрэглэгчийн шугамын параметрийг шалган, картад тэмдэглэж хаана.

4.4. Интернэтийн хэрэглэгчийг холбох, шилжүүлэх

4.4.1. Бодит хурдны интернэт үйлчилгээ авах хүсэлтийг Маркетинг, бизнес хөгжүүлэлтийн газрын Бодит хурдны интернэт хариуцсан мэргэжилтэн хүлээн авч, техникийн нөхцөлийг Технологийн газрын инженерүүдээр шалгуулан боломжтой гарсан тохиолдолд хэрэглэгчтэй гэрээг байгуулсны дараа Технологийн газрын инженерүүд холболтыг гүйцэтгэнэ.

4.4.2. Домэйн нэр өгөх домэйны дагалдах и-мэйл хаягийн үйлчилгээний гэрээг хэрэглэгчийн хүсэлтийн дагуу Интернэтийн үйлчилгээ хариуцсан мэргэжилтэн хэрэглэгчтэй гэрээг байгуулж, төлбөр төлөгдсөний дараа Нягтлан бодох бүртгэлийн албаны ахлах нягтлан бодогч үйлчилгээг идэвхжүүлнэ.

4.4.3. Хэрэглэгчийн ADSL холболтоор интернэт үйлчилгээ авах хүсэлтийг БҮА хүлээн авч, үйлчилгээ авах утасны дугаар, өөр компанийн ADSL интернэт үйлчилгээ ашиглаж байгаа эсэхийг шалгана. Хэрэв хэрэглэгч өөр компаниас интернэт үйлчилгээ авч байгаа тохиолдолд тухайн компанитай хийсэн үйлчилгээний гэрээг цуцлахыг сануулна.

4.4.4. БҮА нь ADSL болон шилэн кабелийн интернэтийн үйлчилгээ авах хэрэглэгчийн захиалгын дагуу DSLAM-ийн портын өгөгдөл болон гэрээт интернэтийн хурдыг сүлжээгээр ХТБТ-т 10 /арав/ минутад багтаан дамжуулна.

4.4.5. ХТБТ нь NGN-н хэрэглэгчийн станц талын өгөгдөл ярианы портоор үүсгэгдсэн байвал түүнийг интернэт портын өгөгдлөөр сольж шинээр үүсгэж 10 минутад багтаан кроссуудад дамжуулна.

4.4.6. ХТБТ-аас хэрэглэгчийн дугаар, портын өгөгдөл, гэрээт хурдыг бичиж NGN станцын өгөгдлийн инженерт өгч портыг нээж хурд үүсгүүлэх ажлыг 10 /арав/ минутад багтаан гүйцэтгүүлнэ.

4.4.7. ХТБТ нь NGN-ээс бусад станцын интернэт үйлчилгээ авах хэрэглэгчийн захиалга, портын өгөгдөл, гэрээт интернэтийн хурдыг анхан шатны бүртгэлийн маягад тусгаж, тухайн захиалгыг 10 минутад багтаан Line test програмаар кроссуудад дамжуулна.

4.4.8. Кроссын ахлах техникч, инженерүүд сүлжээний дэвтэрт өгөгдлийг бүртгэж, хэрэглэгчийн картад холбогдох өөрчлөлтийг тусгаж, сүлжээг 20 минутад багтаан гүйцэтгэнэ.

4.4.9. Кроссын ахлах техникч, инженерүүд кросст сүлжээ хийснээс хойш 10 минутад багтаан хариуцсан ТҮА-д хэрэглэгчийн дугаар, хэрэглэгчийн нэр, хаяг, холбоо барих утас, USER NAME, PASSWORD зэргийг утсаар мэдэгдэж анхан шатны бүртгэлд тусгана.

4.4.10. ТҮА кроссоос ирсэн мэдээллийн дагуу тухайн хэрэглэгчтэй холбоо барьж цаг тохирон, холболтыг ажлын 4 /дөрөв/ цагт багтаан гүйцэтгэнэ.

4.4.11. ТҮА нь тухайн өдөрт хэрэглэгчтэй байгуулсан гэрээг БҮА-д өгч, тооцоо нийлэн гэрээг баталгаажуулна.

4.4.12. Тухайн захиалга өгсөн хэрэглэгч нь өөрөөс шалтгаалах зүйлсийг бэлтгэж амжаагүй байгаа тохиолдолд ТҮА нь хугацаа тохирон, мэдэгдэх хуудас олгож, холболтын ажлыг түр хойшлуулна.

4.4.13. ТҮА нь шугамын параметр болон зайнаас хамаарч хэрэглэгчдэд захиалгат хурдаар үйлчилгээ үзүүлэх боломжгүй байгаа нөхцөлд кросстой холбогдон шугамд хэмжилт хийлгүүлж, дүгнэлт гаргуулна.

4.4.14. Кабелийн байгууламжийн параметр шаардлага хангахгүй нөхцөлд кроссын ажилтан кабелийн хос солих боломжийг судлан ахлах инженер болон МХС ТӨХХК-ийн кроссын ажилтанд мэдэгдэж, хос солих ажлыг технологийн дагуу гүйцэтгэх, гол кабель салбар кабелийн тусгаарлалтын эсэргүүцлийг сайжруулах талаар санал тавьж шийдвэрлүүлэн интернэтийн үйлчилгээ үзүүлэх боломжийг хангах арга хэмжээ авч ажиллана.

4.4.15. Кабелийн хос солих боломжгүй тохиолдолд ТҮА нь тухайн хэрэглэгчдэд боломжит хурдыг санал болгож, хэрэглэгч зөвшөөрвөл гэрээ байгуулан холболтыг гүйцэтгэнэ.

4.4.16. Хэрэглэгчийн шугамын хэсэгт гэмтэл гарсан тохиолдолд 20 метр дотор кабель шугамыг сольж өгөх, 20 метрээс дээш кабель шугам шаардлагатай бол хэрэглэгчдэд мэдэгдэх хуудас олгож, кросст хариу мэдэгдэнэ.

4.4.17. ТҮА зарцуулсан материалын тооцоо, байгуулсан гэрээ, орлогын баримт, тухайн өдөр гүйцэтгэсэн ажлын тайлан зэргийг өдөр тутам ахлах инженертээ тайлагнаж байна. Харьяа холбооны газрын нягтлан бодогч дараа сарын 05-ны дотор тайланг Санхүү, хөрөнгө оруулалтын газарт хүргүүлнэ.

4.5. Кабелийн телевизийн хэрэглэгчийг холбох, шилжүүлэх

4.5.1. АДХГ болон УБ хотын Бүсийн холбооны газар нь өөрийн барьцааны хамрах хүрээний дагуу кабелийн телевизийн сүлжээ орсон үйлчилгээ үзүүлэх

боломжтой хотхон хороолол, албан газруудын жагсаалтыг нэгтгэн, сүлжээний өргөтгөл хийсэн тухай бүрт ЛДҮАлба болон ХҮТ-д шинэчлэн гаргаж өгнө.

4.5.2. Кабелийн телевизийн үйлчилгээ авах хэрэглэгчийн захиалгыг БҮА нь энэхүү журмын 4.5.1-р заалтад дурдсан жагсаалтын дагуу хаягийн тулгалт хийж, захиалгыг гарган, техникийн нөхцөл олгох боломжтой хариу гарсан тохиолдолд сүлжээгээр барьцааны хамрах хүрээний дагуу кроссуудад 10 /арав/ минутад дамжуулна.

4.5.3. Кроссын ахлах техникч, инженерүүд сүлжээгээр ирсэн хүсэлтийг хүлээн авч хэрэглэгчийн нэр, хаяг, холбоо барих утасны дугаар зэрэг мэдээллүүдийг бүртгэж авна.

4.5.4. Кроссын ахлах техникч, инженерүүд кросст холбогдох бүртгэлийг хийснээс хойш 10 /арав/ минутад багтаан барьцааны хамрах хүрээнийх нь дагуу хариуцсан ТҮА-нд хэрэглэгчийн нэр, хаяг, холбоо барих утас зэргийг утсаар мэдэгдэж анхан шатны бүртгэлд тусгана.

4.5.5. ТҮА-ууд кроссоос ирсэн мэдээллийн дагуу тухайн хэрэглэгчтэй утсаар холбогдож цаг тохирон, холболтыг ажлын 4 /дөрөв/ цагт багтаан гүйцэтгэж, гүйцэтгэлийг кроссын ажилтанд утсаар мэдээлнэ.

4.5.6. Кроссын ахлах техникч, инженерүүд програмд захиалгыг гүйцэтгэсэн талаар мэдээллийг оруулна.

4.5.7. ХТБТ нь тухайн хэрэглэгчийн мэдээллийг техникийн боломжтойгоор хааж, ХҮТ рүү 5 /тав/ минутад багтаан, сүлжээгээр дамжуулна.

4.5.8. ТҮА Хэрэглэгчийн гэрээний дагуу холболт хийсэн хэрэглэгчийн гэрээ болон төлбөрийн баримтыг тухайн өдөртөө багтаан БҮА-нд хүлээлгэн өгснөөр гэрээний баазад бүртгэгдэнэ.

4.5.9. БҮА хэрэглэгчийн мэдээлэл, Set-top box-н дугаар болон Смарт картны дугаарыг гэрээний баазад бүртгэн авч үйлчилгээг идэвхжүүлнэ.

4.5.10. БҮА, ҮГХА нь хэрэглэгчдэд техникийн нөхцлийн боломжтой, боломжгүй эсэх талаар хариуг заавал мэдэгдэнэ.

4.5.11. Харьяа холбооны газрын нягтлан бодогч гэрээний маягт болон орлогын ордөрийг ажилтнаас сар бүр шаардан авч, Нягтлан бодох бүртгэлийн алба /цаашид “НББА” гэх/-ийн зарцуулалтын тооцоог хийж ажиллана.

4.6. Мип70 үйлчилгээний хэрэглэгчийн дугаар үүсгэх, идэвхжүүлэх

4.6.1 Мип70 үйлчилгээний дугаарлалтын хүрээнд дугаар үүсгэх, хуваарилалт хийх шийдвэрийг хариуцсан газар, албанаас гаргасны дагуу дугааруудыг Мэдээллийн технологийн алба нь биллингийн системд, ЛДҮА-ны нэмэлт үйлчилгээний хэсэг /цаашид “НҮХ” гэх/ нь NGN-ийн станц дээр тус тус дугаар илрүүлэх үйлчилгээний /клип/ эрхтэй үүсгэж, идэвхжүүлнэ.

4.6.1.1. ЛДҮА-ны НҮХ-ийн ажилтан Мип70 групп шугамын үйлчилгээний дугаарыг үүсгүүлэх дотоод албан бичгийг Технологийн газарт хүргүүлнэ.

4.6.1.2. Технологийн газрын Холболтын байгууламжийн тасаг нь ирсэн бичгийн дагуу 20 минутад багтаан Мип70 групп шугамын үйлчилгээг станцад идэвхжүүлнэ.

4.6.2. ЛДҮА-ны нэмэлт үйлчилгээний ажилтан нь дугаар үүсгэж, идэвхжүүлэхдээ тухайн хэрэглэгчийн нууц үгийг мөн үүсгэж, нууц үгтэй холбоотой

асуудлыг зохицуулж, шийдвэрлэх ба нууцлалыг өндөр түвшинд хангаж ажиллана.

4.6.3. Мип70 үйлчилгээний дугаарыг урьдчилан болон захиалгаар үүсгэнэ.

4.6.3.1. Урьдчилан үүсгэсэн шинэ дугаарыг шууд картаар цэнэглэж, ашиглах боломжтой байхаар зохицуулж, идэвхжүүлсэн байна. Шинэ дугаарыг нууц үг, X-Lite програмыг татаж авах, суулгах, ашиглах заавар, бүртгэлийн хураамжид дагалдуулж олгох, хоногтой цэнэглэгч карт болон бусад мэдээллийн хамт дугтуйд хийн битүүмжилнэ.

4.6.3.2. Мэдээллийн технологийн алба нь хэрэглэгч захиалгаар авах боломжтой Мип70 үйлчилгээний сул дугаарын жагсаалтыг тухай бүр нь шинэчлэн хайлтын системд оруулна.

4.6.3.3. Хэрэглэгч дугаарын захиалгыг Улаанбаатар, орон нутгийн Хэрэглэгчийн үйлчилгээний төв, салбаруудаар болон mtconline.mn, online.telecommongolia.mn вэб хаягаар цахим хэлбэрээр өгч болно.

4.6.3.4. Захиалга хийгдсэн дугаарыг баталгаажуулж, төлбөр төлөгдсөний дараа нууц үгийн мэдээллийг хэрэглэгчийн бүртгэлд бүртгээгдсэн и-мэйл хаяг болон гар утасны дугаараар ЛДҮА-ны нэмэлт үйлчилгээний ажилтан илгээнэ.

4.6.3.5. Суурин NGN утасны хэрэглэгч дугаараа Мип70 үйлчилгээнд шилжүүлэн ажиллуулах тохиолдолд ашиглаж байсан NGN дугаарыг цуцалж, 4.6 дахь заалтын дагуу үүсгэнэ.

Тав. Шинээр холболт хийхэд нэг удаагийн олгох материал

5.1. Суурин утсыг шинээр холбоход 15 метр хүртэл дотор монтажийн утас, 150 метрээс дээш таталттай бол хэрэглэгчдэд 50 метр П-274 утас болон аппаратны оруулгын коннектор RJ11 (монтажийн утасны толгой 2 ширхэг) тус тус зөвхөн 1 /нэг/ удаа үнэ төлбөргүй олгоно.

5.2. Хэрэглэгчийн ADSL интернэтийг шинээр холбоход хэрэглэгчийн төхөөрөмж модем (Splitter, UTP кабель, коннектор RJ45 монтажийн утасны толгой 2 ширхэг)-ийг зөвхөн 1 /нэг/ удаа гэрээнд тусгагдсан нөхцөлөөр олгоно.

5.3. Кабелийн телевизийг шинээр холбоход хэрэглэгчийн төхөөрөмж Set-top box (12V/ 1A тэжээлийн адаптер, удирдлага, удирдлаганы 1,5V-н хос зай, AV дохионы залгуур, HDMI залгуур, хэрэглэгчийн гарын авлага)-ыг зөвхөн 1 /нэг/ удаа гэрээнд тусгагдсан нөхцөлөөр олгоно.

5.4. Үйлдвэрийн гэмтлээс шалтгаалан хэрэглэгчийн төхөөрөмж нь гэмтсэн тохиолдолд тухайн хэрэглэгчийн өргөдлийг үндэслэн засварын ажилтан, интернэтийн, кабелийн телевизийн инженер акт тогтоож, гэрээ байгуулснаас хойш 1 / нэг/ сарын дотор 1 /нэг/ удаа үнэ төлбөргүй сольж өгч болно.

5.5. Холбооны газрын нягтлан бодогч харьяа ЭАТС тасгийн ахлах инженерүүдээс ТҮА-ны материалын тооцоог сар бүрийн эцэст гарын үсгээр баталгаажуулан гаргуулан авч, тооцоо нийлж дараа сарын хэрэгцээт материалын тооцоог гаргаж Холбооны газрын даргаар хянуулан Нягтлан бодох бүртгэлийн албанд сар бүр хүргүүлнэ.

Зургаа. Гэрээ цуцлах нөхцөл

6.1. Интернэт /ADSL/ хэрэглэгч нь гэрээний үүргээ удаа дараа биелүүлээгүй эсвэл, гэрээг хугацаанаас нь өмнө цуцлах тохиолдолд тухайн

хэрэглэгчээс гэрээний үүргийн биелэлтийг хангуулах зорилгоор дараах арга хэмжээ авна. Үүнд: Улаанбаатарт БҮА, орон нутагт ҮГХА нь хэрэглэгчийн төхөөрөмжийг анхны үнийн хөнгөлөөгүй дүнгээс ашиглаагүй үлдсэн хугацааны төлбөрийг хуанлийн сараар тооцон, гаргуулан авна.

6.2. Хэрэглэгч гэрээ байгуулснаас хойш 1 /нэг/ сарын дотор техникийн нөхцөлөөс шалтгаалан (гол, салбар кабелийн эсэргүүцэл муу зэрэг) гэрээ цуцлавал интернэтийн болон кабелийн телевизийн инженер нь хэрэглэгчийн төхөөрөмжийн бүрэн бүтэн байдал, гаднах хайрцаг зэргийг шалган цаашид ашиглах боломжтой бол акт тогтоон буцаан авч Улаанбаатарт БҮА, орон нутагт ҮГХА нь хэрэглэгчийн төхөөрөмжид төлсөн төлбөрөөс ашигласан хугацааны төлбөрийг хуанлийн сараар тооцон суутган авч үлдсэн төлбөрийг хэрэглэгчид буцаан олгоно.

6.3. Хэрэглэгчийн хүсэлтээс бусад гэрээ цуцлах тохиолдолд “МЦХ” ХК-ийн хэрэглэгчдэд үзүүлж буй үйлчилгээг түр болон бүрмөсөн таслах, эрх сэргээх” журмаар зохицуулагдана.

Долоо. Үйлчилгээний чанарт хяналт тавих

7.1. “МЦХ” ХК-ийн Үйлчилгээний чанар хяналтын алба нь өөрийн газрын харьяа алба, тасаг, нэгжүүдэд мөрдөгдөж байгаа техник, технологи, үйлчилгээний стандарт, дүрэм журам, тушаал шийдвэрийн хэрэгжилт, үйлчилгээний чанар, соёл, шуурхай үйл ажиллагаанд дараах байдлаар хяналт тавьж ажиллана.

7.1.1. Алба, тасаг, нэгжүүд үйлчилгээний талаар хэрэглэгчдээс ирсэн санал, хүсэлт, өргөдөл, гомдол, гэмтэл саатлыг хүлээн авч, хэрхэн барагдуулан, шуурхай шийдвэрлэж байгаа байдалд хяналт тавих, хяналтын хугацаанд шийдвэрлэж чадахгүй байгаа болон шийдвэрлэх боломжгүй хүлээгдэж байгаа хэрэглэгчийн санал, хүсэлт, өргөдөл, гомдлыг чанар хяналтын мэргэжилтнүүд хүлээн авч, шийдвэрлэх талаар шаардлагатай бүхий л арга хэмжээг авч, тухайн санал, хүсэлт, өргөдөл, гомдлыг хаана.

7.1.2. Алба, тасаг, нэгжүүдийн төлөвлөгөөт даалгаврын биелэлт, техникийн ашиглалт, тоног төхөөрөмж, кросс, кабель шугамын байгууламжид хийгдсэн урьдчилан сэргийлэх үзлэг, үйлчилгээний байдалд хяналт тавьж, үнэлэлт дүгнэлт өгч ажиллана.

7.1.3. Алба, тасаг нэгжүүдийн орлогын болон нэр төрлийн төлөвлөгөөний биелэлт, зардлын гүйцэтгэл, үйлчилгээний чанарын байдалд хяналт тавьж, үнэлэлт дүгнэлт өгч ажиллана.

7.2. Гарсан гэмтэл, саатлыг технологийн дагуу хяналтын хугацаанд засварласан байдалд хяналт тавьж ажиллана.

7.3. Компанийн бүх төрлийн мэдээ өгөлт, мэдээний дагуу ажилласан байдалд хяналт тавьж ажиллана.

7.4. Алба, тасаг, нэгжүүдэд хөтлөгдөж байгаа анхан шатны бүртгэлийн маягт хөтлөлтөд хяналт тавьж ажиллана.

7.5. Тусгай хэрэглэгчийн жагсаалт үнэн зөв эсэх, жагсаалтад орсон хэрэглэгчид журамд заасан шаардлага хангасан эсэх, жагсаалтыг журмын дагуу

бүртгэсэн эсэхэд Дотоод аудит, шинжилгээ үнэлгээний алба хяналт тавьж ажиллана.

/Энэ хэсгийг 2020 оны 03 дугаар сарын 31-ний өдрийн А/36 дугаар тушаалаар нэмсэн/

Найм. Төлбөр тооцоо

8.1. Үйлчилгээний төлбөр тооцооны хамрах хугацаа, нэхэмжлэл

8.1.1. Үйлчилгээний төлбөр тооцооны хамрах хугацаа нь дараа төлбөрт үйлчилгээнд сар бүрийн нэгнээс дараа сарын нэгэн хүртэл урьдчилсан төлбөрт үйлчилгээнд 30 хоног байна.

8.1.2. Дараа төлбөрт үйлчилгээний хэрэглэгчийн төлбөрийн нэхэмжлэлийг сар бүрийн сүүлийн өдрөөр тасалбар болгон Мэдээллийн технологийн албаны биллийн тасаг нь дараа сарын 03-наас 05-ны дотор гаргаж, хэрэглэгчээс нэхэмжилнэ.

8.1.3 Урьдчилсан төлбөрт үйлчилгээний (Бодит хурдны интернэт, домэйн нэр, э-шуудан, тогтмол IP хаяг) хэрэглэгчийн төлбөрийн нэхэмжлэлийг үйлчилгээний үндсэн хугацаа дуусахаас 5 хоногийн өмнө хэрэглэгчээс нэхэмжилнэ.

8.1.4. Суурин утасны үйлчилгээний төлбөрийн нэхэмжлэл нь ярианы төлбөр, суурь хураамж, нэмэлт болон бусад үйлчилгээний төлбөрөөс; интернэт, кабелийн телевизийн үйлчилгээний төлбөрийн нэхэмжлэл нь сарын хураамж болон бусад төлбөрөөс тус тус бүрдэх ба холбогдох хуульд заасны дагуу НӨАТ нэмж тооцно.

8.1.5. Нэхэмжлэлийг хэрэглэгчийн гэрээн дээр бүртгэлтэй и-мэйл хаягаар цахим хэлбэрээр илгээх ба хэрэв хэрэглэгч нэхэмжлэлээ цаасан хэлбэрээр авах бол тооцооны ажилтан хуваарийн дагуу харилцагч банкуудаар дамжуулан хүргэнэ.

8.1.6. Хэрэглэгч үйлчилгээний төлбөрөө компанийн дансанд цахим болон бэлнээр төлж барагдуулснаар үйлчилгээний эрхийг нээгдэх бөгөөд хэсэгчлэн төлсөн тохиолдолд үйлчилгээний эрх нээгдэхгүй.

8.1.7. Хэрэглэгч нэхэмжлэлийн дэлгэрэнгүйг бүртгэлтэй и-мэйл хаягаар цахим хэлбэрээр авахыг хүсвэл тус журмын 3.12 дахь заалтыг үндэслэн илгээж, зохих үйлчилгээний төлбөрийг авна.

8.1.8. Улаанбаатар, орон нутгийн Хэрэглэгчийн үйлчилгээний төв, салбаруудаар хэрэглэгч үйлчилгээний төлбөр тооцоогоо бэлнээр хийсэн хэрэглэгчид НӨАТУС-ийн баримтыг хэвлэн олгоно. Хэрэглэгч цахим хэлбэрээр төлбөрөө төлсөн тохиолдолд хэрэглэгчдэд бүртгэлтэй и-мэйл хаягаар цахим хэлбэрээр илгээнэ.

8.1.9. Тусгай хэрэглэгч нь тухайн сарын нэхэмжлэл гарснаас хойш 45 хоногт багтаан төлбөр тооцоог бүрэн төлөөгүй тохиолдолд МТА нь 61 дэх хоногоос энгийн ангилалруу шилжүүлэн үйлчилгээг түр хязгаарлан сойлт хийх бөгөөд энэ талаар холбогдох газар, албанд урьдчилан мэдэгдэнэ.

/Энэ хэсгийг 2020 оны 03 дугаар сарын 31-ний өдрийн А/36 дугаар тушаалаар нэмсэн/

8.2. Үйлчилгээний төлбөрийг хүлээн авах

8.2.1. БҮА, ТҮА болон кассын ажилтан нь хэрэглэгчтэй шууд гэрээ байгуулах болон бусад хэлбэрээр газар дээр нь очиж үйлчилгээ үзүүлж байгаа тохиолдолд зохих төлбөрийг батлагдсан тарифын дагуу НӨАТ нэмж тооцон хэрэглэгчээс нэхэмжлэн, орлогын ордероор хүлээн авч болох ба бэлэн мөнгөөр хүлээн авсан орлогоо тухайн өдөртөө багтаан компанийн холбогдох дансанд тушаана.

8.2.2. Хэрэглэгчдэд төлбөрийн лавлагааг Улаанбаатар, орон нутгийн Хэрэглэгчийн үйлчилгээний төв, салбарууд, 19001109, 70008000 дугаараар тус тус өгөх ба хэрэглэгчийн төлбөрийг мөн Улаанбаатар, орон нутгийн Хэрэглэгчийн үйлчилгээний төв, салбарууд болон банкуудаар тус тус төвлөрүүлэн авна.

8.2.3. Улаанбаатар, АДХГ-ын нягтлан бодогч нь БҮА, Кассын ажилтан, ТҮА-наас орлогын баримт, касс болон банкинд тушаасан баримт, хэрэглэгчтэй байгуулсан гэрээг авч, өдөр тутмын үйл ажиллагаанд нь хяналт тавьж ажиллах ба сар бүр холбогдох тайлангуудыг Нягтлан бодох бүртгэлийн албанд нэгтгэн өгнө.

8.2.4. Хэрэглэгчээс хамааралгүй шалтгааны улмаас үйлчилгээ саатсан тохиолдолд барьцааны хамрах хүрээний дагуу холбогдох нэгжийн ахлах инженер тодорхойлж, харьяа нэгжийн Холбооны газрын дарга гаргасан тодорхойлолтыг баталгаажуулан, Нягтлан бодох бүртгэлийн албаны хариуцсан нягтлан бодогч сарын суурь хураамжаас саатсан хоногт ноогдох төлбөрийг хасаж тооцно.

8.3. Хэрэглэгч гэрээгээр хүлээсэн үүргийнхээ дагуу төлбөр тооцоогоо барагдуулаагүй үйлчилгээний хугацаагаа сунгаагүй тохиолдолд холбогдох журмын дагуу зохих арга хэмжээг үе шаттай авч хэрэгжүүлнэ.

Ес. Хариуцлага

9.1. Үйлчилгээтэй холбоотой үйл ажиллагааг тухайн газар, албаны дарга, ахлах мэргэжилтнүүд шууд удирдаж, хяналт тавих ба шаардлагатай өөрчлөлтүүдийг холбогдох нэгжтэй хамтран шийдвэрлэж, Гүйцэтгэх захиралд тайлагнана.

9.2. Энэхүү журмыг зөрчин технологийн гологдол, саатал гаргаж, хяналтын хугацаа хэтрүүлэн, хэрэглэгчдэд хүндрэл үүсгэж, чирэгдүүлсэн тухайн буруутай ажилтанд гаргасан зөрчлөөс хамааруулан компанийн хөдөлмөрийн дотоод журам, Монгол Улсын холбогдох хууль тогтоомжийн дагуу хариуцлага тооцно.

9.3. Хэрэглэгчтэй хийсэн төлбөр болон материалын тооцоог хугацаандаа тушаагаагүй, дутааж байгууллагыг хохироосон тохиолдолд эд хөрөнгийн бүрэн хариуцлагын гэрээнд заасны дагуу холбогдох арга хэмжээг авна.

9.4. БҮА болон холбогдох мэргэжилтнүүд хэрэглэгчийн мэдээллийн нууцлалыг алдагдуулах, хэрэглэгчийн дугаар, нууц үгийг хувьдаа ашиглах, бусдад дамжуулахыг хориглоно.

9.5. Үйлчилгээтэй холбоотой зөрчил гаргасан ажилтанд компанийн Хөдөлмөрийн дотоод журам болон бусад хууль тогтоомжийн дагуу захиргааны арга хэмжээ авна.

---oO---