

Памятка

по подключению Спутникового ТВ МТС в рамках постановления правительства Ленинградской области для льготной категории граждан

1.Тактика действий:

1. до 2 декабря 2019 г. специалисты компании СТВ МТС (далее **Специалист**), работающие по спискам льготников, будут распространять оборудование и подготавливать документы для сдачи в районные ЦСЗН
2. на декабрь спланированы маршруты монтажных бригад, которые до 30.12 установят все оборудование, переданное льготникам.

2.Процесс оформления комплекта:

При визите специалиста МТС для получения бесплатного оборудования МТС льготной категории граждан необходимо:

1. Предъявить Паспорт гражданина РФ,
2. **Специалист** идентифицирует гражданина по списку льготников
3. **Специалист** переписывает данные, при необходимости делает фото
4. Заполняет/помогает заполнить документы, 5 бланков:
 - заявление на выплату (компенсацию) по приобретении комплекта цифрового ТВ
 - согласие на обработку персональных данных
 - акт приема-передачи оборудования
 - договор на оказание услуг (1 экз. остается абоненту)
 - доверенность на передачу документов в ЦСЗН
5. **Специалист** передает оборудование после подписания акта приема передачи
6. **Специалист** регистрирует абонента в системе МТС
7. **Специалист** передает вышеперечисленные документы в районный ЦСЗН
8. ЦСЗН проверяет корректность документов и передает для согласования выплат.
9. Минфин производит выплаты на ЛС абонента

3.Регистрационный процесс:

1. После подготовки всех документов **Специалист** отправляет электронно все копии абонентских документов в диспетчерский центр МТС для получения лицевого счета (ЛС), номер ЛС присылается абоненту в виде СМС
2. При присваивании ЛС абоненту на нем сразу же формируется дебиторская задолженность за оборудование и монтаж
3. В течение 10 дней с даты регистрации абонента в системе (15 и 25 числа каждого месяца) система МТС автоматически проверяет баланс лицевых счетов абонентов и, в случае если ЦСЗН/Минфин не успел перечислить выплату на ЛС, отправляет информационное СМС с просьбой оплаты за оборудование (шаблон СМС стандартный распространяется на всю территорию РФ)
4. Данное СМС необходимо игнорировать (**абоненту не нужно ничего бежать платить!!**), после перевода денежных средств Минфином на ЛС абонента данное СМС приходить не будет.

4.Инсталляционный процесс:

1. С 02.12.2019 по 30.12.2019 запланирован график инсталляционных работ (приложение 1)
2. Согласно графику, монтажники будут производить монтаж в порядке живой очереди предварительно сообщив абоненту по телефону
3. Абонент не сумевший (по любым причинам) предоставить доступ Специалисту к проведению монтажных работ автоматически перемещается в конец очереди
4. После настройки и пусконаладочных работ Специалист консультирует абонента по технической поддержке.

Часто задаваемые вопросы:

- 1. Как понять, что ко мне пришел специалист, а не мошенник?** У каждого специалиста есть бейдж (удостоверение сотрудника) с печатью СТВ, оборудование должно быть новым, в брендированной упаковке МТС, специалист не просит денег за оборудование, все что необходимо для получения оборудования описано в п.2 настоящей памятки.
- 2. Как мне получить консультацию по условиям подключенной акции?** Всю имеющуюся информацию можно получить:
 - перейдя по ссылке <https://sputnikmts.ru/vopros/>
 - позвонив по номеру 8 800 250 08 90 (звонок бесплатный) и проследовав рекомендациям автоответчика.
 - в личном кабинете на сайте <https://sputnikmts.ru/vopros/lichnyiy-kabinet/>
- 3. Мне пришла СМС о задолженности на сумму оборудования. Что делать?** Данное СМС необходимо игнорировать (**вам не нужно ничего бежать платить!!**), после перевода денежных средств минфином на ЛС абонента данное СМС приходить не будет.
- 4. Мне привезли и оставили оборудование, когда его установят?** С 02.12.2019 по 30.12.2019 Согласно графику инсталляционных работ (приложение 1 можно уточнить в администрации Н.П.) монтажники будут производить монтаж в порядке живой очереди предварительно сообщив абоненту по телефону
- 5. Как узнать, произведена ли оплата на мой лицевой счет?** Состояние баланса на лицевом счете можно узнать в личном кабинете или по телефону 8 800 250 08 90 (звонок бесплатный) и проследовав рекомендациям автоответчика.
- 6. Я подключил комплект без абонентской платы, теперь хочу 200 каналов, могу ли я их подключить?** Да, через личный кабинет или по телефону 8 800 250 08 90 (звонок бесплатный) у оператора.
- 7. В доме проживает 2 льготника, сколько комплектов нам положено?** Согласно постановлению на 1 адрес может быть осуществлена выплата только за 1 приемник. Другие приемники приобретаются за собственные средства.
- 8. Хочу оставить отзыв о работе вашего сотрудника, куда сообщить?** Обращение можно прислать на адрес электронной почты stv@mts.ru
- 9. НЕ успели подключить по графику, что делать?** Свяжитесь с нами по адресу stv@mts.ru, оставьте свои данные и мы исправим ситуацию