

Умови та порядок надання телекомунікаційних послуг ПАТ «Укртелеком»

1. Загальні положення

1.1. Умови та порядок надання телекомунікаційних послуг ПАТ «Укртелеком (далі – Умови), прийняті відповідно до Законів України «Про телекомунікації», «Про захист прав споживачів», «Про звернення громадян», Правил надання та отримання телекомунікаційних послуг (затверджених постановою Кабінету Міністрів України від 11.04.2012 № 295) (далі – Правила), Основних вимог до договору про надання телекомунікаційних послуг, затверджених рішенням Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сфері зв'язку та інформатизації (далі – НКРЗІ) від 29.11.2012 № 624, та інших нормативно-правових актів України.

1.2. Умови визначають основні правила та порядок надання ПАТ «Укртелеком» (далі – Укртелеком) телекомунікаційних послуг та послуг, пов'язаних технологічно з телекомунікаційними послугами (далі – Послуги). Умови регулюють відносини між Укртелекомом та Абонентом, порядок укладання, зміни, припинення дії Договору та/або Додатка(ів)/Угод(и) до Договору, та/або Додаткової (-их) угоди до Договору, права та обов'язки сторін, умови розрахунків, відповідальність сторін тощо. Укртелеком за Договором може виступати як Оператор або Виконавець.

1.3. Умови встановлюються та змінюються Укртелекомом в односторонньому порядку. Умови, зміни та доповнення до них затверджуються наказом Укртелекому та набирають чинності через 7 (сім) календарних днів після розміщення (оприлюднення) на офіційному веб-сайті Укртелекому. При цьому Абонент зобов'язаний самостійно слідкувати за зміною діючих Умов, цін/тарифів/умов обслуговування, оприлюднених відповідно до законодавства та цих Умов. Умови, зміни та доповнення до них доводяться до відома Абонентів шляхом розміщення у куточках споживачів (покупців) у місцях продажу телекомунікаційних послуг та обслуговування споживачів Укртелекому, на веб-сайті Укртелекому (www.ukrtelecom.ua). Ці Умови надаються в паперовому вигляді лише на вимогу Абонента.

1.4. Умови є складовою частиною укладеного між Укртелекомом та Абонентом Договору. Підпис Абонента на Договорі, або укладання Договору в інший спосіб, не заборонений чинним законодавством України, свідчить про ознайомлення та надання згоди Абонента з цими Умовами і взяття Абонентом зобов'язань щодо виконання укладеного Договору та цих Умов.

1.5. Укртелеком декларує, що за рішенням НКРЗІ від 28.09.2006 № 384 його включено до Реєстру Операторів, провайдерів телекомунікацій за № 74.

2. Терміни та визначення

У цих Умовах, Договорі, Додатках, Угодах та Додаткових угодах до Договору терміни та визначення вживаються у такому значенні:

Абонент – споживач телекомунікаційних послуг, який отримує телекомунікаційні послуги на умовах договору, котрий передбачає підключення кінцевого обладнання, що перебуває в його власності або користуванні, до телекомунікаційної мережі Укртелекому. За Договором Абонент може виступати як бізнес-абонент або замовник.

Абонентський номер – сукупність цифрових знаків для позначення (ідентифікації) кінцевого обладнання Абонента в телекомунікаційній мережі,

який присвоюється Абоненту Укртелекомом на підставі Договору. При цьому право власності на Абонентський номер Абоненту не передається.

Абонентна плата – фіксований платіж, який може встановлювати Укртелеком для абонента за доступ на постійній основі до своєї телекомунікаційної мережі незалежно від факту отримання послуг.

Абонентська проводка – частина абонентської лінії зв'язку від кінцевого обладнання Споживача до кінцевих кабельних пристроїв розподільчої частини абонентської лінії (розподільчої коробки, кабельного ящика тощо).

Договір/ Додаткова угода/ Додаток/Угода (далі – Договір) – правочин про надання та отримання телекомунікаційних послуг, укладений між Абонентом та Укртелекомом, незалежно від форми (передбаченої чинним законодавством України), порядку та способу укладання, за яким Укртелеком зобов'язується за замовленням Абонента надавати Послуги, а Абонент зобов'язується оплачувати ці Послуги. Договір укладається у письмовій формі, а також може укладатись шляхом вираження волі сторін за допомогою телетайпного, електронного або іншого технічного засобу зв'язку, в тому числі, якщо Абонентом надано згоду на приєднання до Договору (за згодою Абонента) за допомогою електронного або іншого технічного засобу зв'язку (в спосіб, запропонований Укртелекомом).

Згода Абонента – волевиявлення, виражене у будь-який спосіб, у тому числі вчинення ним дій, які можуть бути зафіксовані обладнанням Укртелекому (голосове, текстове повідомлення, використання сигналів тонового набору тощо).

Кінцеве обладнання – обладнання, призначене для з'єднання з пунктом закінчення телекомунікаційної мережі з метою забезпечення доступу до телекомунікаційних послуг Укртелекому.

Кінцеве та/або інше обладнання Абонента, яке підключається до телекомунікаційної мережі Укртелекому і повинно мати виданий в установленому порядку документ про підтвердження відповідності вимогам нормативних документів у сфері телекомунікацій та/або використання радіочастотного ресурсу та бути включеним до переліку технічних засобів, що можуть застосовуватися в телекомунікаційних мережах загального користування, або Реєстру радіоелектронних засобів та випромінювальних пристроїв, що можуть застосовуватися на території України в смугах радіочастот загального користування, або застосування такого обладнання повинно бути погоджене з Адміністрацією Державної служби спеціального зв'язку та захисту інформації (далі – Адміністрація Держспецзв'язку) в порядку, встановленому чинним законодавством.

Контент-послуга – інформаційна, довідкова, замовна, розважальна або інша послуга, в тому числі за кодом послуги 900, що надається операторами телекомунікацій або операторами, провайдерами з використанням телекомунікаційних мереж, технічних засобів телекомунікацій та оплачується, зокрема шляхом списання коштів з особового рахунка Абонента, Споживачем Укртелекому, до мереж та/або технічних засобів якого підключене Кінцеве обладнання Абонента.

Місцевий телефонний зв'язок – телефонний зв'язок між Споживачами, розташованими в межах одного міста, району.

Наступна (кредитна) форма оплати – здійснення Абонентом розрахунків за отримані телекомунікаційні послуги, надані Укртелекомом, після закінчення розрахункового періоду.

Особовий рахунок Абонента – індивідуальний номер, зареєстрований за Абонентом в автоматизованій системі розрахунків Укртелекому на підставі укладеного Договору.

Попередня (авансова) форма оплати – внесення Абонентом плати за телекомунікаційні послуги поточного місяця до 20 числа цього місяця в розмірі не менш як розмір плати за попередній розрахунковий період.

Кредитно-авансова форма оплати – внесення Абонентом абонентної плати за телекомунікаційні послуги поточного місяця до 20 числа цього місяця в розмірі не менш як розмір абонентної плати за попередній розрахунковий період. Інші телекомунікаційні послуги, такі як міські, міжміські, міжнародні розмови тощо надаються у кредит .

Послуга з доступу до мережі Інтернет – забезпечення можливості з'єднання кінцевого обладнання Споживача з Інтернетом (всесвітня інформаційна система загального доступу, яка логічно зв'язана глобальним адресним простором та базується на Інтернет-протоколі, визначеному міжнародними стандартами).

Послуга передавання даних – обмін даними між Кінцевим обладнанням Абонентів з використанням телекомунікаційних мереж.

Припинення надання послуг – остаточне припинення Укртелекомом надання Абоненту послуг внаслідок припинення дії чи зміни умов Договору в частині скорочення переліку послуг, а також у випадках, встановлених законом.

Припинення дії Договору – припинення прав та обов'язків сторін за Договором щодо надання та отримання Послуг у порядку та на підставах, визначених чинним законодавством України, Договором та цими Умовами.

Рахунок – документ, що надається Абоненту Укртелекомом (в паперовому та/або в електронному вигляді за згодою Абонента) у випадках, передбачених Договором та/або цими Умовами, де вказані відомості про обсяг та вартість наданих Послуг протягом відповідного Розрахункового періоду, а також інші відомості, передбачені п.74 Правил.

Розрахунковий період – період з першого до останнього числа включно календарного місяця.

Спам – електронні, текстові та/або мультимедійні повідомлення, які без попередньої згоди (замовлення) Абонента умисно масово надсилаються на адресу його електронної пошти або на Кінцеве обладнання Абонента, крім повідомлень Укртелекому щодо надання Послуг.

Споживач телекомунікаційних послуг (Споживач) – юридична або фізична особа, яка потребує, замовляє та/або отримує телекомунікаційні послуги для власних потреб.

Тарифи та/ або Тарифний план – сукупність пропозицій, запропонованих Споживачеві Укртелекомом щодо вартості, умов та обсягу надання певних Послуг.

Графік – сукупність інформаційних сигналів (мова, аудіо, факсимільні сигнали, відео, дані в двійковій системі, а також сигнали управління, необхідні під час встановлення або завершення з'єднання), що передаються за допомогою

технічних засобів операторів, провайдерів телекомунікацій за визначений інтервал часу телекомунікаційною мережею, лінією або каналом зв'язку.

Якість послуги – сукупність споживчих властивостей послуги (безперервність, доступність тощо), що визначає її здатність задовольнити потреби Абонента і характеризується встановленими показниками.

Інші терміни та визначення вживаються в цих Умовах відповідно до Закону України «Про телекомунікації» та інших чинних законодавчих та підзаконних нормативно-правових актів України.

3. Порядок укладання договорів

3.1.1. Послуги надаються на підставі укладеного Договору та замовлених Споживачем Послуг.

3.1.2. Договір укладається за умови відсутності заборгованості споживача перед Укртелекомом на строк з чітко зазначеною датою початку дії Договору та припинення, або до настання певної події (отримання однією із Сторін письмової заяви про припинення дії Договору та/або про відмову від отримання Послуг, тощо).

3.1.3. Для укладення Договору в письмовій формі Споживач може звернутись до місць продажу Послуг, надавши про себе необхідну інформацію та відповідний пакет документів.

3.2. Порядок укладання договорів з фізичними особами

3.2.1. Фізичні особи для укладення Договору надають такі документи:

- державний паспорт (для громадян України, які досягли 18 років);
- національний паспорт або документ, що посвідчує особу (для іноземних громадян) з відміткою про діючу реєстрацію на території України, в'їзною візою або відміткою про перетин кордону України, та інші документи, пов'язані з посвідченням законних підстав перебування на території України (реєстраційний талон, посвідка на постійне або тимчасове проживання);

- у разі потреби, документ, що підтверджує наявність пільг (державний паспорт в такому випадку повинен бути з відміткою про реєстрацію місця проживання за адресою підключення);

- довідку про взяття на облік платника податків (реєстраційний номер облікової картки платника податків), а для осіб, які через свої релігійні переконання відмовилися від прийняття реєстраційного номера облікової картки платника податків, – паспортний документ з відміткою про наявність у особи права здійснювати будь-які платежі за серією та номером такого документа.

3.2.2. Заяви на встановлення квартирного телефону від громадян пільгових категорій беруться на облік і задовольняються відповідно до чинного законодавства. Пільги надаються згідно з чинним законодавством.

3.2.3. Особа, яка укладає Договір від імені Споживача, повинна надати оригінал нотаріально оформленої довіреності на укладання такого виду Договору, оригінал свого паспорта, копію паспорта Споживача.

3.3. Порядок укладання договорів з юридичними особами

3.3.1. Юридичні особи (в тому числі фізичні особи – підприємці, бюджетні організації) для укладання Договору надають такі документи:

- документ, що підтверджує право власності чи користування приміщенням, в якому встановлюється телефон та/або лінія зв'язку для надання Послуг, або належним чином засвідчену копію такого документа;

- згоду орендодавця на прокладення телекомунікацій та встановлення телефону/підключення Послуг орендареві (у разі потреби);
- свідоцтво про реєстрацію платника податків;
- відомості про банківські реквізити;
- документ, що підтверджує повноваження особи на укладання такого виду договору (належним чином засвідчену копію рішення вищого органу юридичної особи про призначення певної особи на посаду з правом підпису без довіреності);
- представництво, філія та інші відокремлені підрозділи – довідки про внесення до Єдиного державного реєстру підприємств та організацій України, а також копію Положення про такий відокремлений структурний підрозділ, де необхідно вказати право керівника такого суб'єкта на укладання такого виду договору, та довіреність головного підприємства на право укладання договору;
- бюджетні підприємства, установи, організації додатково до зазначених документів – довідку фінансових органів про повне їх фінансування за рахунок бюджетних коштів;
- копію статуту чи витяг з нього (який повинен включати титульну сторінку та наступні розділи: загальні положення, предмет та ціль діяльності, орган управління (його компетенція), припинення діяльності);
- посольства, консульства й представництва міжнародних організацій, які мають дипломатичний статус тощо, при укладенні Договору – довідку про акредитацію з Міністерства закордонних справ України та документ, що посвідчує повноваження особи на укладання такого виду договору.

3.3.2. Юридичні особи повинні надати інформацію про фактичну адресу місцезнаходження з метою своєчасного отримування рахунків за надані Послуги, номер контактного телефону (не лише фіксований), e-mail та іншу інформацію для можливості зв'язку. Передбачені документи при укладанні Договору надаються Абонентом в оригіналі для перевірки представником Укртелекому в їх справжності та зняття відповідних копій. У разі неможливості надати оригінали – належним чином засвідчені копії.

3.3.3. Після підписання уповноваженими представниками один примірник Договору залишається в Укртелекомі, другий – передається Абоненту.

4. Права та обов'язки Абонента та Укртелекому

4.1. Абонент має право:

4.1.1. Обирати і замовляти види та кількість Послуг, що пропонуються Укртелекомом, отримувати їх відповідно до умов укладеного Договору, цих Умов, Тарифів і вимог чинного законодавства України, з урахуванням технічних особливостей кінцевого обладнання Абонента та за умови відповідності такого обладнання технічним параметрам телекомунікаційної мережі Укртелекому.

4.1.2. На своєчасне отримання замовлених Послуг встановленої якості.

4.1.3. Отримувати від Укртелекому інформацію про зміст, обсяг, якість, вартість та порядок надання Послуг, відомості про надані Послуги, чи будь-яку іншу інформацію щодо взаємовідносин Укртелекому та Абонента з надання Послуг.

4.1.4. Обмежувати свій доступ до окремих видів Послуг, змінювати

пакети Послуг або обраний Тарифний план, тимчасово припиняти отримання Послуг, змінити категорію АВН номеру телефону, за власним бажанням у випадках і порядку, передбачених укладеним Договором, на підставі письмової заяви, поданої особисто та за наявності технічних можливостей Укртелекому.

4.1.5. У разі відсутності заборгованості за надані Укртелеконом Послуги отримувати від Укртелекому невикористану частку коштів (авансу) у разі відмови від подальшого отримання попередньо сплачених Послуг у випадках і в порядку, визначених Договором, цими Умовами та відповідно до вимог чинного законодавства України.

4.1.6. Відмовитись від отримання Послуг та припинити дію Договору в порядку, встановленому Договором та цими Умовами, відповідно до вимог чинного законодавства України.

4.1.7. На безоплатне отримання від Укртелекому:

- рахунків за надані телекомунікаційні послуги;
- розшифровки нарахованої до оплати суми за надані послуги (на підставі письмової заяви Абонента, поданої особисто, та з урахуванням технічної можливості обладнання телекомунікаційної мережі) тільки за той розрахунковий період, до якого Абонент має претензії, із зазначенням номера абонента, якого викликав Абонент, виду послуги, часу початку і закінчення кожного сеансу зв'язку, обсягу наданих послуг, суми коштів до сплати за кожний сеанс зв'язку.

4.1.8. Ознайомлюватися з документами, розміщеними у куточках споживачів (покупців) у місцях продажу телекомунікаційних послуг та обслуговування споживачів Укртелекому, на офіційному веб-сайті Укртелекому (www.ukrtelecom.ua), а також з документами, що підтверджують повноваження представника Укртелекому, який підписує Договір.

4.1.9. Отримувати доступ до контент-послуг, що надаються відповідно до чинного законодавства.

4.1.10. На безоплатне вилучення (повністю або частково) за письмовою заявою Абонента, поданою особисто (для фізичних осіб), відомостей про нього з електронних баз даних інформаційно-довідкових служб Укртелекому та телефонних довідників.

4.1.11. Не сплачувати абонентну плату за весь час пошкодження телекомунікаційних мереж та технічних засобів, що призвело до тимчасового припинення надання Послуг у разі порушення Укртелеконом граничних строків усунення пошкодження, що виникло не з вини Абонента, з дати реєстрації заяви/звернення Абонента за визначеними Укртелеконом телефонами відповідних служб Укртелекому.

4.1.12. На відшкодування збитків, заподіяних унаслідок не виконання чи неналежного виконання Укртелеконом обов'язків, передбачених Договором або чинним законодавством.

4.1.13. На переоформлення Договору (для фіксованого зв'язку для фізичних осіб):

4.1.13.1. за письмовою заявою Абонента договору на члена сім'ї або співвласника чи власника квартири;

4.1.13.2. за письмовою заявою члена сім'ї або співвласника чи власника або можливого спадкоємця квартири у разі смерті Абонента.

4.1.14. На оскарження неправомірних дій Укртелекому згідно із

законодавством;

4.1.15. Самостійно змінювати параметри та тарифні плани Послуг, отримувати інформацію щодо обсягів наданих послуг, статистику з'єднань через Систему самообслуговування (<http://my.ukrtelecom.ua>), у випадку якщо це передбачено умовами надання послуги, або звернувшись до відділення Укртелекому та/або зателефонувавши до Укртелекому за номером Довідково-інформаційного Контакт-Центру. Новий тарифний план можна обирати за умови закінчення мінімального терміну дії поточного тарифного плану. Система самообслуговування автоматично коригує на веб-сайті перелік доступних Абоненту тарифних планів залежно від параметрів абонентської лінії.

4.1.16. Абоненти мають інші права, визначені чинними законодавчими актами та нормативними документами у сфері телекомунікацій.

4.2. Абонент зобов'язаний:

4.2.1. Ознайомитись з Договором, цими Умовами, дотримуватися та виконувати їх вимоги, а також вимоги Закону України «Про телекомунікації», Правил, нормативних документів у сфері телекомунікацій та інших законодавчих актів.

4.2.2. При укладанні чи переоформленні Договору про надання Послуг надати документи, визначені у розділі «Порядок укладання договорів».

4.2.3. Своєчасно та в повному обсязі оплачувати отримані Послуги відповідно до порядку розрахунків, встановлених Договором, цими Умовами, Тарифами/Тарифними планами, Правилами.

4.2.4. Повідомити (подавши особисто письмову заяву (для фізичних осіб) або надіславши листа поштою (для юридичних осіб)) протягом 7 (семи) днів Укртелеком про свою незгоду з внесеними змінами та/або доповненнями до цих Умов з дати їх опублікування. Така незгода є відмовою Абонента в односторонньому порядку від продовження отримання Послуг за ініціативи Абонента і Абонент зобов'язаний розірвати договір до дати (не включно) набрання чинності відповідними змінами та доповненнями. Якщо Абонент не розірвав договір та продовжив користуватись Послугами, відповідно Абонент своїми діями виявив згоду із змінами та/або доповненнями до цих Умов.

4.2.5. Письмово повідомляти Укртелеком протягом 10 (десяти) календарних днів з моменту виникнення будь-яких змін своїх обов'язкових реквізитів (за договором) з наданням нових даних, повідомляти про втрату чи викрадення Кінцевого обладнання, а також будь-яку іншу інформацію, пов'язану з отриманням Послуг.

4.2.6. У разі використання лічильників обліку тривалості Послуг, на які є документ про підтвердження відповідності, самостійно та періодично проводити метрологічну перевірку лічильників як засобів вимірювальної техніки в порядку, визначеному чинним законодавством.

4.2.7. Своєчасно інформувати та надавати Укртелекому документи, що свідчать про появу або припинення права на пільги чи державну підтримку. Пільги надаються відповідно до порядку, встановленого законодавством.

4.2.8. Не допускати дій, що можуть перешкоджати безпечній експлуатації телекомунікаційної мережі Укртелекому, підтримці цілісності та взаємодії телекомунікаційних мереж, захисту їх інформаційної безпеки, електромагнітної сумісності радіоелектронних засобів, ускладнювати чи

унемоżliвлювати надання Послуг іншим Споживачам.

4.2.9. Використовувати Кінцеве обладнання, що має документ про підтвердження його відповідності вимогам нормативних документів у сфері телекомунікацій. Не допускати використання Кінцевого обладнання для вчинення протиправних дій або дій, що загрожують інтересам національної безпеки, оборони та охорони правопорядку. Якщо Абонент передав своє Кінцеве обладнання без згоди Укртелекому в користування третім особам, відповідальним за оплату Послуг залишається Абонент.

4.2.10. Не виконувати будь-яких дій (програмування, модернізацію, підключення до мережі будь-якого обладнання чи застосування інших технологій), які в сукупності або окремо можуть будь-яким чином вплинути на процес або результати тарифікації Послуг чи на нормальне функціонування телекомунікаційних мереж, або призвести до будь-яких інших негативних наслідків як для Укртелекому, так і для інших Споживачів.

4.2.11. Не використовувати технічних можливостей телекомунікаційної мережі Укртелекому з метою доступу до Послуг для направлення на телекомунікаційну мережу Укртелекому трафіку з інших телекомунікаційних мереж, у тому числі мереж передавання даних.

4.2.12. Не використовувати будь-яких пристроїв для маршрутизації вхідних та/або вихідних викликів, у тому числі для надання Послуг третім особам.

4.2.13. Повідомляти, у тому числі письмово, на запит Укртелекому про тип Кінцевого обладнання, що використовується для отримання Послуг.

4.2.14. Не здійснювати зловмисних викликів, не замовляти, не пропонувати розсилання, не розсилати та не розповсюджувати спам.

4.2.15. Зберігати документи, пов'язані з оплатою отриманих Послуг, протягом трьох років з моменту здійснення кожної окремої оплати.

4.2.16. У разі припинення надання Послуг або виникнення перерв у наданні принаймні однієї Послуги відразу повідомити про це Укртелеком за номерами, наведеними у відповідних Додатках/Угодах до Договору та/або на рахунках за телекомунікаційні послуги, та /або на сайті товариства.

4.2.17. Не передавати своїх прав та зобов'язань за Договором третім особам без письмової згоди на це Укртелекому.

4.2.18. Не використовувати Послуги в цілях, заборонених чинним законодавством України.

4.2.19. Забезпечувати доступ технічним працівникам Укртелекому до встановленого Кінцевого та/або додаткового обладнання для здійснення його профілактичного обслуговування, ремонту, а також заміни в разі виходу з ладу за умови пред'явлення посвідчення (з фотокарткою) працівника відповідної служби.

4.2.20. У разі, якщо надання Послуг передбачає надання Абоненту в користування Кінцевого обладнання, Абонент зобов'язаний прийняти від Укртелекому таке Кінцеве обладнання за актом приймання-передавання, забезпечити технічні умови його експлуатації та нести відповідальність за його втрату або пошкодження (у тому числі третіми особами). Фінансові умови користування Абонентом Кінцевим обладнанням вказуються у відповідних Додатках/Угодах до Договору про надання Послуг, які Абонент отримуватиме за допомогою такого Кінцевого обладнання.

4.2.21. Нести відповідальність за організацію та обслуговування

кабельних споруд у межах власної мережі (для юридичних осіб) та лінійно-кабельних споруд, побудованих за виданими Абоненту технічними умовами Укртелекому, але не переданими на його баланс або технічне обслуговування (для фізичних та юридичних осіб). Утримувати абонентську проводку та Кінцеве обладнання в межах будинку та/або приміщення у справному стані .

4.2.22. Абонент зобов'язаний протягом 7 (семи) календарних днів після припинення користування Послугами, для надання яких використовувалось передане в користування Кінцеве обладнання, та /або додаткове обладнання (якщо інше не встановлено Договором/Додатковою угодою/Додатком/Угодою), повернути його Укртелекому або сплатити його балансову вартість, вказану у відповідному акті приймання-передавання обладнання.

4.2.23. Забезпечити нерозголошення наданих йому паролів і логінів доступу до Послуг.

4.2.24. Абонент, замовивши Послуги або змінивши їх параметри самостійно через Систему самообслуговування, відповідає за оплату Послуг у повному обсязі згідно з фактичним тарифним планом.

4.2.25. Не підключати до телефону, який працює за спареною схемою, кінцеве обладнання інших типів (факс, модем тощо) без письмової згоди іншого абонента телефону, підключеного за спареною схемою, крім випадків застосування обладнання без створення незручностей у користуванні телефоном такому абонентові.

4.2.26. За вимогою Укртелекому підтвердити належність номера телефону особі, з якою укладено Договір, шляхом подання Абонентом визначеного в Умовах пакета документів для укладання відповідного Договору.

4.2.27. У разі припинення дії Договору припинити використання виділеної Укртелекомом IP-адреси (за умови її отримання).

4.2.28. Придбати за свій рахунок ліцензоване програмне забезпечення та сертифіковане кінцеве обладнання, необхідне для отримання Послуг, або взяти таке кінцеве обладнання в тимчасове платне користування в Укртелекомі.

4.2.29. У разі тимчасового платного користування обладнанням Укртелекому, якщо інше не визначено відповідними додатковими угодами про надання обладнання у тимчасове платне користування:

- забезпечити належні умови зберігання та експлуатації переданого обладнання (згідно з інструкцією з експлуатації);

- повернути обладнання у належному та справному стані протягом 7 (семи) календарних днів після припинення дії угоди, додатка та/або Договору структурному підрозділу філії Укртелекому, який передавав обладнання у тимчасове платне користування, за актом приймання-передавання обладнання або компенсувати його балансову вартість з урахуванням ПДВ.

4.2.30. Контролювати та відповідати за роботу кінцевого обладнання, оскільки воно має технічну можливість без відома Абонента самостійно встановлювати з'єднання і у такому випадку Абонент оплачує ці отримані Послуги.

4.2.31. Абоненти виконують інші обов'язки, визначені чинними законодавчими актами та нормативними документами у сфері телекомунікацій.

4.2.32. Не використовувати Послуги для розповсюдження інформації, яка порушує авторські права і (або) суміжні права. Вживати всі необхідні заходи

щодо безпеки інформації, яка передається через мережу Інтернет, Абонент зобов'язаний забезпечити захист безпеки інформації, авторського права і (або) суміжних прав, які передаються через мережу Інтернет.

4.2.33. При отриманні від суб'єкта авторського права і (або) суміжних прав та/або Укртелекома заяви про припинення порушення авторського права і (або) суміжних прав (її копії) Абонент невідкладно не пізніше 24 годин з моменту її отримання, зобов'язаний унеможливити доступ до електронної цифрової інформації, яка порушує авторські права і (або) суміжні права щодо якої подано заяву, та надати заявнику і Укртелекому інформацію про вжиті заходи відповідно до вимог Закону України «Про авторське право і суміжні права».

4.2.34. Абонент зобов'язаний розміщувати у вільному доступі на власних веб-сайтах та (або) в публічних базах даних записів про доменні імена (WHOIS) таку достовірну інформацію про себе:

а) повне ім'я або найменування власника веб-сайту та Укртелекома (постачальника послуг хостингу);

б) повну адресу місця проживання або місцезнаходження власника веб-сайту та Укртелекома (постачальника послуг хостингу);

в) контактну інформацію власника веб-сайту та Укртелекома (постачальника послуг хостингу), у тому числі адресу електронної пошти, номер телефону, за якими з ними можливо оперативно зв'язатися.

4.2.35. Абонент зобов'язаний при замовленні послуг вказувати достовірну і коректну інформацію про себе, у тому числі свої контактні дані, а у разі їх зміни невідкладно інформувати про це Укртелеком в порядку, визначеному законодавством.

4.2.36. Забезпечити дотримання вимог чинного законодавства України, в тому числі у сфері авторського права та суміжних прав.

4.3. Укртелеком має право:

4.3.1. Самостійно визначати перелік Послуг.

4.3.2. Самостійно встановлювати, формувати, застосовувати та змінювати тарифи на Послуги, Тарифні плани, що ним надаються, крім Послуг, тарифи на які регулюються державою. Змінювати тарифи, тарифні плани на Послуги, що самостійно встановлюються Укртелекомом, у порядку, визначеному Договором та цими Умовами.

4.3.3. Проводити регламентно-профілактичні та налагоджувальні роботи на обладнанні телекомунікаційної мережі у визначені чинним законодавством терміни.

4.3.4. Змінювати безоплатно та без згоди Абонента Абонентські номери з технічних причин, у зв'язку з введенням в експлуатацію нових АТС та/або реконструкцією, модернізацією місцевих телефонних мереж та перенесенням кінцевих лінійно-кабельних споруд у зону дії іншої АТС, із зміною структури номерного ресурсу та простору нумерації відповідно до рішення Адміністрації Держспецзв'язку, з попереднім повідомленням Абонента не менше ніж за місяць до зміни, а у разі масової заміни (понад 10 тис. номерів) – з додатковим повідомленням Абонентів через засоби масової інформації.

4.3.5. Застосовувати та/або змінювати залежно від технічних можливостей власної телекомунікаційної мережі та засобів зв'язку такі види

абонентної плати, як плата без почасового та з почасовим обліком телефонних розмов, попередньо повідомивши про це Абонента.

4.3.6. Припинити надання Послуг згідно з розділом 6 «Порядок скорочення переліку Послуг, тимчасове припинення або припинення їх надання та відновлення роботи Послуг» цих Умов.

4.3.7. Відмовити в укладанні Договору або в наданні Послуг у випадках:

- відсутності технічної можливості забезпечення доступу до телекомунікаційної мережі Укртелекому в зазначених Споживачем місцях;
- простроченої заборгованості Абонента перед Укртелекомом за надані Послуги згідно з раніше укладеним Договором;
- відсутності сертифіката відповідності Кінцевого обладнання Абонента вимогам, встановленим Правилами та цими Умовами;
- ненадання необхідних для укладення Договору документів, передбачених розділом «Порядок укладання договорів» цих Умов та іншими актами чинного законодавства.

4.3.8. У разі несвоєчасної оплати Абонентом наданих Послуг у строк, визначений у розділі 5 цих Умов, вживати до нього такі заходи:

- нараховувати пеню за прострочення оплати Послуг з 21 числа місяця, що настає за періодом надання послуг, якщо інше не передбачено Договором;
- встановити граничний обсяг Послуг, що надаються на умовах наступної оплати, та/або заборгованості з їх оплати;
- скоротити перелік Послуг або припинити їх надання, попередивши про це Абонента в порядку, визначеними Умовами та Договором;
- змінити порядок оплати Послуг, у тому числі надавати Послуги на умовах попередньої оплати в порядку, визначеними Умовами та Договором.

4.3.9. Встановлювати передбачені чинним законодавством тимчасові обмеження щодо надання Послуг у випадку надзвичайних ситуацій, надзвичайного та воєнного стану, стихійного лиха до ліквідації їх наслідків.

4.3.10. Достроково розірвати Договір у разі не виконання Абонентом своїх зобов'язань за Договором та цими Умовами. Припинення дії Договору не звільняє Абонента від сплати боргу та пені (відповідно до чинного законодавства України).

4.3.11. Встановлювати додаткове обладнання за адресою організації Послуги для Абонента, яке залишається власністю Укртелекому. Встановлення зазначеного обладнання оформляється відповідними актами та/або Додатковими угодами.

4.3.12. Перевіряти наявність сертифіката відповідності Кінцевого обладнання, що є власністю абонента призначеного для забезпечення доступу до Послуг, вимогам нормативних документів у сфері телекомунікацій.

4.3.13. За замовленням Абонента надати у тимчасове платне користування кінцеве обладнання (за наявності цього обладнання). Обладнання передається Абоненту з підписанням акта передавання-приймання, де вказується його повна специфікація, комплектація, перелік обладнання, балансова вартість та технічний стан, або шляхом укладання додаткової угоди щодо надання обладнання у тимчасове платне користування (на умовах оренди).

4.3.14. У разі неможливості забезпечити Послуги із замовленими

параметрами надати Послуги з максимально можливими параметрами з використанням відповідного тарифного плану.

4.3.15. Гарантована мінімальна швидкість передавання та приймання даних каналу некомутованого доступу до мережі Інтернет, що знаходиться в зоні відповідальності Укртелекому, становить 64 кбіт/сек. Максимальну швидкість передавання та приймання даних каналу некомутованого доступу до мережі Інтернет, що знаходиться в зоні відповідальності Укртелекому, визначено умовами замовленого Абонентом Тарифного плану.

4.3.16. Укртелеком має інші права, передбачені законодавчими актами та нормативними документами у сфері телекомунікацій.

4.4. Укртелеком зобов'язаний:

4.4.1. Надавати Абоненту Послуги відповідно до нормативних документів у сфері телекомунікацій та згідно з цими Умовами, Договором та Тарифами/Тарифними планами.

4.4.2. Забезпечувати за замовленням Абонента з'єднання з будь-яким Абонентом телекомунікаційної мережі загального користування.

4.4.3. Виділити Абоненту відповідні параметри авторизації (логін, пароль тощо) та мережеві реквізити, за якими ідентифікуються, активізуються Послуги та ведеться облік обсягу наданих йому Послуг.

4.4.4. Надавати Послуги за встановленими значеннями показників якості відповідно до нормативних документів у сфері телекомунікацій та Договору. Значення показників якості, які підлягають обов'язковому оприлюдненню за рішенням НКРЗІ, наведено на веб-сайті Укртелекому за адресою: <http://www.ukrtelecom.ua>.

4.4.5. Надавати безоплатний доступ до телекомунікаційних мереж загального користування для виклику: пожежної охорони (101), міліції (102), швидкої допомоги (103), аварійної служби газу (104), служби екстреної допомоги населенню (112).

4.4.6. Надавати Абоненту інформацію про Тарифи, ці Умови, зміни та доповнення до них у порядку, передбаченому чинним законодавством. Інформувати Абонента про використання внесених коштів, надавати іншу, пов'язану з наданими Послугами інформацію.

4.4.7. Попереджати Абонента про скорочення переліку Послуг, тимчасове припинення або припинення надання Послуг, відключення його Кінцевого обладнання у випадках і порядку, передбаченому нормами чинного законодавства України, Договором та цими Умовами.

4.4.8. Припиняти надання Послуг на підставі особисто поданої письмової заяви Абонента.

4.4.9. Встановлювати або змінювати перелік Послуг за письмовою заявою Абонента згідно з технічними можливостями Укртелекому.

4.4.10. Інформувати Абонента через засоби масової інформації та/або через довідково-інформаційні, сервісні служби, на офіційному веб-сайті Укртелекому (www.ukrtelecom.ua), у куточках споживачів (покупців) у місцях продажу телекомунікаційних послуг та обслуговування споживачів Укртелекому в інший спосіб, що не суперечить чинному законодавству, про:

4.4.10.1. виконання капітальних, профілактичних чи інших робіт (не пізніше ніж за десять робочих днів до початку їх виконання), що призведе до

тимчасового скорочення переліку Послуг чи припинення їх надання, а також орієнтовні строки поновлення надання Послуг відповідно до чинного законодавства України;

4.4.10.2. тимчасове припинення надання Послуг чи зниження до неприпустимих значень показників якості Послуг у зв'язку з пошкодженням телекомунікаційних мереж (невідкладно після настання пошкодження), в тому числі у разі виникнення стихійного лиха, надзвичайної ситуації, введення надзвичайного чи воєнного стану, та строки його усунення, якщо є підстави вважати, що пошкодження мереж не буде усунуто протягом однієї доби.

4.4.11. Оприлюднювати інформацію щодо впровадження нових Послуг, тарифів на Послуги, що встановлюються ним самостійно, не пізніше ніж за 7 (сім) календарних днів до їх запровадження в один з таких способів: через засоби масової інформації та/або, у куточках споживачів (покупців) у місцях продажу телекомунікаційних послуг та обслуговування споживачів Укртелекому, на офіційному веб-сайті Укртелекому (www.ukrtelecom.ua), через довідково-інформаційні, сервісні служби або в інший спосіб, що не суперечить чинному законодавству.

4.4.12. Оприлюднювати, не пізніше ніж за 7 (сім) календарних днів, у засобах масової інформації та/або на офіційному веб-сайті Укртелекому, змінені Тарифи, Тарифні плани, Умови, що є офіційним повідомленням Абонента про такі зміни та/або в інший спосіб, що не суперечить законодавству. При зміні Граничних тарифів на загальнодоступні телекомунікаційні послуги, які затверджує Національна комісія, що здійснює державне регулювання у сфері зв'язку та інформатизації, Укртелеком застосовує ці тарифи з дня їх запровадження.

4.4.13. У разі неотримання Укртелекомом протягом 10 (десяти) календарних днів з дати повідомлення Абонента в порядку, визначеному у п. 4.4.11 цих Умов, письмового повідомлення від Абонента про незгоду з новими Тарифами, Тарифними планами, новою вартістю Послуг (крім Послуг, тарифи на які регулюються державою), нові Тарифи, Тарифні плани на Послуги, які надаються Абоненту вважаються погодженими з Абонентом та починають діяти з дати, що вказується в повідомленні про зміну Тарифів, Тарифних планів.

4.4.14. У разі отримання Укртелекомом в строк, зазначений в п. 4.4.13 цих Умов, письмового повідомлення від Абонента про незгоду з новими Тарифами, Тарифними планами Укртелеком має право припинити надання Послуг, з дати, що зазначається в повідомленні про зміну Тарифів, Тарифних планів на Послуги.

4.4.15. Приймати та вести облік заяв Абонента щодо надання Послуг та задовольняти такі заяви (за наявності технічної можливості) у порядку, передбаченому законодавством.

4.4.16. Приймати та вести облік заявок/звернень споживачів про пошкодження телекомунікаційної мережі за визначеними номерами телефонів та усувати ці пошкодження протягом однієї доби із зафіксованого моменту подання Абонентом заявки щодо пошкодження телекомунікаційної мережі, яке унеможливило доступ споживача до Послуги або знизило до неприпустимих значень показники якості телекомунікаційної послуги.

4.4.17. Забезпечувати збереження відомостей про Абонента, отриманих

під час укладання Договору, а також про надання Послуг, у тому числі факт їх отримання, обсяг, зміст, маршрути передавання інформації тощо (крім інформації, внесеної за згодою Абонента до баз даних інформаційно-довідкової служби, друкованих телефонних довідників, електронних версій телефонних довідників, у т.ч. розміщених у мережі Інтернет).

4.4.18. Забезпечити доступ до власної інформаційно-довідкової служби.

4.4.19. Надавати Абоненту необхідні консультації з питань правильного користування замовленими Послугами.

4.4.20. Направляти за викликом Абонента працівників Укртелекому для підключення та/або усунення пошкоджень кінцевого обладнання, абонентської лінії, проводки, виконання інших робіт, необхідних для надання Послуг. Працівники Укртелекому, які прибули до Абонента, зобов'язані пред'явити посвідчення з фотокарткою, скріплене печаткою, та наряд на виконання робіт.

4.4.21. Вести облік обсягу та вартості наданих Послуг за кожним видом окремо, забезпечувати його достовірність та зберігати записи про надані Послуги протягом строку позовної давності, визначеного законом.

4.4.22. Інформувати Абонента про зміни в кодах напрямків.

4.4.23. На запит Абонента надавати інформацію про перелік сертифікованого обладнання, яке можна підключати до телекомунікаційної мережі загального користування для отримання послуг Укртелекому.

4.4.24. У разі припинення діяльності з надання Послуг попереджати про це Абонента у порядку та в терміни, передбачені Законом України «Про телекомунікації», іншими актами законодавства.

4.4.25. Вживати відповідно до законодавства заходів із забезпечення таємниці телефонних розмов чи іншої інформації, що передається телекомунікаційними мережами, конфіденційності інформації про Абонента та послуги, які він отримав чи замовляв.

4.4.26. Забезпечувати правильність застосування Тарифів/Тарифних планів та своєчасного інформування Абонента про зміну Тарифів/Тарифних планів, які Укртелеком встановлює самостійно.

4.4.27. За замовленням Абонента надавати одну постійну IP-адресу зі свого провайдерського блока на платній основі та інші додаткові послуги Інтернет, у випадку якщо це передбачено умовами надання послуги.

4.4.28. Не підключати до телекомунікаційної мережі кінцеве обладнання Абонента у разі відсутності документів про підтвердження його відповідності вимогам нормативних документів у сфері телекомунікацій.

4.4.29. Повідомляти Абонента про заборгованість за надані Послуги із застосуванням автоматичних засобів.

4.4.30. Проводити перевірку відповідності кінцевого обладнання вимогам нормативних документів у сфері телекомунікацій, пломбувати діодні пристрої (розетки).

4.4.31. Відключати в порядку, встановленому законодавством, кінцеве обладнання Абонента у разі відсутності виданого в установленому законодавством порядку документа про підтвердження його відповідності вимогам нормативних документів у сфері телекомунікацій, якщо після вручення попередження Абонент протягом місяця не забезпечив його заміни; на підставі рішення суду, якщо це обладнання використовується Абонентом для вчинення

протиправних дій або дій, що загрожують національній безпеці; в інших випадках, встановлених законом, Правилами та Умовами.

4.4.32. Виконувати інші обов'язки, передбачені законодавчими актами та нормативними документами у сфері телекомунікацій.

4.4.33. Укртелеком зобов'язаний не пізніше 24 годин з моменту отримання заяви про припинення порушення авторського права і (або) суміжних прав, надіслати Абоненту її копію для розгляду та усуненню порушення.

4.4.34. У разі якщо впродовж 24 годин з моменту направлення Абоненту копії заяви про припинення порушення авторського права і (або) суміжних прав Абонент не вчинив дій, які б унеможливили доступ до інформації, яка порушує авторські права і (або) суміжні права, Укртелеком самостійно унеможлиблює доступ до зазначеної у заяві про припинення порушення електронної (цифрової) інформації шляхом призупинення надання Послуг. Провжиті заходи Укртелеком повідомляє заявника та Абонента впродовж 48 годин з моменту отримання Укртелеком заяви про припинення порушення.

4.4.35. Укртелеком відновлює доступ до інформації (відновлює надання Послуг) на десятій робочий день з дня надсилання заявнику копії повідомлення, передбаченого Законом України «Про авторське право і суміжні права», якщо протягом цього часу заявник не надав йому документи, що підтверджують відкриття судового провадження про захист його прав на об'єкт (об'єкти) авторського права і (або) суміжних прав, щодо якого (яких) подавалася заява про припинення порушення.

5. Порядок розрахунків за надані послуги

5.1. Розрахунки з Абонентом ведуться з використанням одного або декількох особових рахунків (згідно умов Договору). Оплата Послуг проводиться у національній валюті України в готівковій чи безготівковій формі.

5.2. Укртелеком виставляє єдиний рахунок на оплату Послуг, наданих за Договором, в якому, в тому числі, вказується плата за тимчасове платне користування абонентським обладнанням, наданим в тимчасове платне користування (у разі замовлення Абонентом).

5.3. У разі надання Послуг на умовах попередньої оплати, після проведення розрахунків по закінченню розрахункового періоду, залишок авансу переноситься на наступний розрахунковий період. Рахунок за телекомунікаційні послуги, до складу якого входить аванс за послуги наступного місяця, оплачується Абонентом не пізніше 20 числа місяця, що настає за розрахунковим періодом, якщо інше не передбачено Договором.

5.4. У разі здійснення розрахунків за отримані Послуги на умовах наступної (кредитної) форми оплати рахунок за телекомунікаційні послуги оплачується Абонентом не пізніше 20 числа місяця, що настає за розрахунковим періодом якщо інше не передбачено Договором.

5.5. У разі здійснення розрахунків за отримані Послуги на умовах кредитно-авансової форми оплати –абонентна плата за телекомунікаційні послуги поточного розрахункового періоду оплачується Абонентом до 20 числа цього розрахункового періоду в розмірі не менше, як розмір абонентної плати за попередній розрахунковий період. Інші телекомунікаційні послуги, такі як міські, міжміські, міжнародні розмови тощо надаються у кредит (згідно п.5.4. цих Умов).

5.6. Укртелеком за кожний розрахунковий період безоплатно надсилає Абоненту рахунок (у паперовому вигляді та/або в електронному вигляді на поштову або/та електронну адресу Абонента) на оплату Послуг, якщо інше не передбачено Договором. Укртелеком здійснює реєстрацію податкової накладної з дотриманням норм Податкового кодексу України, які діють на дату виникнення податкового зобов'язання. Абонент – платник ПДВ отримує зареєстровану податкову накладну шляхом надсилання запиту до Єдиного реєстру податкових накладних. У випадку порушення Укртелекомом Порядку заповнення податкової накладної, Абонент має право повідомити Укртелеком про суть порушення, а Укртелеком зобов'язаний виписати розрахунок коригування до податкової накладної відповідно до п.192.1 Податкового кодексу України.

У разі, якщо Сторонами погоджено коригування обсягів або вартості наданих послуг, на підставі підписаного Сторонами Акту про коригування Укртелеком виписує розрахунок коригування до податкової накладної та

1) реєструє його в ЄРПН, якщо коригування призвело до збільшення суми податкових зобов'язань;

2) надсилає його Абоненту, якщо коригування призвело до зменшення податкових зобов'язань. У цьому випадку Абонент зобов'язаний зареєструвати розрахунок коригування в ЄРПН.

Акт про коригування визнається Сторонами на дату реєстрації розрахунку коригування в ЄРПН відповідною стороною і з такої дати є підставою для коригування розрахунків за договором.

Цей пункт застосовується виключно до абонентів – юридичних осіб, які є платниками ПДВ.

5.7. У разі неотримання рахунка до десятого числа місяця, що настає за розрахунковим періодом, або здійснення розрахунків без рахунка Абонент може звернутися до Укртелекому для отримання інформації про належну до сплати суму та в разі потреби отримати рахунок або самостійно сформулювати рахунок за телекомунікаційні послуги у відповідному розділі на офіційному веб-сайті Укртелекому (www.ukrtelecom.ua) (тільки для фізичних осіб). Неотримання рахунка не звільняє Абонента від зобов'язань щодо оплати Послуг.

5.8. У разі перевищення ціни Договору (для бюджетних організацій) - Абонент сплачує всю суму фактично отриманих Послуг. Оплату Послуг Абонент здійснює на підставі виставлених рахунків (рахунків-актів), актів виконаних робіт (наданих послуг).

5.9. У разі, коли процес надання та отримання Послуги охоплює проміжок часу, протягом якого застосовуються різні тарифи, вартість Послуги визначається за тарифом, що діяв на початку надання Послуги, крім абонентної плати, яка нараховується за новою вартістю з дати початку дії нових тарифів.

5.10. Отримана від Абонента сума платежу зараховується Укртелекомом у такій послідовності (якщо інше не встановлено Договором):

5.10.1. Для Абонентів - бюджетних підприємств, установ, організацій, які повністю фінансуються за рахунок бюджетних коштів

- борги попередніх періодів;
- поточні нарахування – в черговості дати початку надання Послуги;
- штраф (за наявності);

- пеня попередніх періодів (за наявності);
- аванс на наступний період.

5.10.2. Для інших Абонентів (крім бюджетних підприємств, установ, організацій, які повністю фінансуються за рахунок бюджетних коштів)

- штраф (за наявності);
- пеня попередніх періодів (за наявності);
- борги попередніх періодів;
- поточні нарахування – в черговості дати початку надання Послуги;
- аванс на наступний період.

5.11. Абонент при оплаті наданих Укртелекомом Послуг обов'язково вказує у реквізиті «Призначення платежу» розрахункового документа номер Договору та особовий рахунок.

5.12. У разі закінчення строку дії Договору чи його дострокового розірвання плата за Послуги розраховується з урахуванням фактичного періоду надання Послуг. Фактичне отримання Абонентом тієї чи іншої Послуги означає, що така Послуга була замовлена Абонентом. У разі отримання Послуг після закінчення дії Договору їх вартість визначається за тарифами, що діяли у період фактичного споживання Послуг.

5.13. Абонент оплачує вартість Послуг з урахуванням податків, зборів та інших обов'язкових платежів у порядку та розмірі, визначених чинним законодавством України.

5.14. У разі, коли Абонент отримував Послуги неповний розрахунковий період, абонентна плата стягується за фактичний час отримання Абонентом Послуги, крім випадку припинення надання Послуги Укртелекомом за наявності заборгованості з оплати Послуг.

5.15. Кількість та вартість Послуг, наданих Абоненту в розрахунковому періоді, визначаються відповідно до показників автоматизованої системи розрахунків за Послуги, що належать Укртелекому, та Тарифу/Тарифного плану на кожну окрему Послугу.

5.16. Послуги міжміського та міжнародного телефонного зв'язку надаються в кредит за додаткову плату в розмірі двох відсотків від суми наданої Послуги, якщо це передбачено діючими на момент надання Послуги тарифами. У разі, коли Абонент протягом розрахункового періоду вніс авансовий платіж, додаткова плата нараховується на суму, що перевищує аванс.

5.17. Укртелеком здійснює остаточний розрахунок з Абонентом протягом місяця з моменту отримання особисто поданої його письмової заяви щодо відмови від послуг.

5.18. Плату за підключення до телекомунікаційної мережі може бути включено до щомісячного рахунку за надані телекомунікаційні послуги, якщо інше не передбачено умовами та особливостями надання послуги, що надається за Договором.

5.19. Укртелеком проводить розрахунки за Послуги за Договором з дати початку їх надання та/або з дати початку дії активного тарифного плану, обраного Абонентом при замовленні Послуг.

5.20. Плата за установлення телефону та іншого кінцевого обладнання вноситься Абонентом одночасно з укладанням Договору або виставляється у першому рахунку за надані телекомунікаційні послуги, якщо інше не передбачено умовами Договору та/або Додатком(ми)/Угодою(ми) до Договору, та/або Додатковою (-ими) угодами до Договору

5.21. Рахунок, наданий Укртелекомом, є одночасно актом передавання-приймання наданих послуг (для юридичних осіб).

5.22. Час не отримання Послуг Абонентом у зв'язку з виходом з ладу обладнання або проблемами з програмним забезпеченням на стороні Абонента або власною телекомунікаційною мережею, взаємоз'єднаною з портом Інтернет телекомунікаційної мережі Укртелекому, не вважається простоем і оплачується Абонентом у повному обсязі.

6. Порядок скорочення переліку Послуг, тимчасове припинення або припинення їх надання, припинення дії Договору та відновлення Послуг

6.1. Скорочення переліку Послуг

6.1.1. Скорочення переліку Послуг, тимчасове припинення або припинення надання Послуг може відбуватися з ініціативи Укртелекому та/або Абонента згідно з чинним законодавством України, укладеним Договором, цими Умовами.

6.1.2. Укртелеком має право скорочувати перелік Послуг, тимчасово припиняти або припиняти надання Послуг у разі порушення Абонентом цих Умов, а також в інших випадках, передбачених умовами Договору та чинним законодавством України.

6.1.3. У разі наявності заборгованості з оплати Послуг понад строк чи суму, зазначені у Договорі, Правилах та відповідно до законодавства, Укртелеком має право скорочувати перелік Послуг, змінити порядок оплати, в тому числі надавати Послуги на умовах попередньої оплати. При цьому Укртелеком надсилає Абоненту попередження, в тому числі із застосуванням автоматичних засобів, про можливість припинення (скорочення переліку) надання Послуг із зазначенням кінцевого строку оплати. Якщо протягом 10 (десяти) днів після зазначеного в попередженні строку не надійшло підтвердження про оплату, Укртелеком має право скоротити перелік Послуг або припинити їх надання до повного погашення заборгованості.

6.1.4. У випадках скорочення переліку Послуг або тимчасового припинення надання Послуг за час, протягом якого Послуги не надавалися з вини Абонента, абонентна плата сплачується у повному обсязі.

6.2. Тимчасове припинення надання Послуг

6.2.1. За власним бажанням Абонент може ініціювати тимчасове припинення надання Послуг (за наявності технічної можливості), на підставі усної заяви за номером Довідково-інформаційного Контакт-Центру Укртелекому (тільки для фізичних осіб) та/або письмової заяви, поданої особисто або через уповноваженого представника. У заяві Абонент вказує строк, що не може перевищувати один рік, та причину тимчасового припинення надання Послуг. Тимчасове припинення надання Послуг оплачується за тарифами, встановленими Укртелекомом. На період тимчасового припинення надання послуг за Абонентом зберігається абонентський номер на термін, зазначений у заяві Абонента на

тимчасове припинення надання послуг, за умови внесення Абонентом плати за період тимчасового припинення надання Послуг.

6.2.2. У разі втрати або викрадення Кінцевого обладнання Абонент може ініціювати тимчасове припинення надання Послуг за письмовою заявою, вказавши Абонентський номер та свої персональні дані, які представник Укртелекому вважає за необхідне встановити. Абонент оплачує всі Послуги, що були отримані з використанням його телефонного номера/Кінцевого обладнання.

6.2.3. Укртелеком має право тимчасово припинити надання Послуг в порядку, передбаченому законодавством, у разі:

6.2.2.1 наявності заборгованості з оплати Послуг понад строк чи суму, зазначені у Договорі, відповідно до чинного законодавства, а також закінчення коштів за передплачені Послуги відповідно до законодавства та Договору;

6.2.2.2 досягнення граничної суми коштів, визначеної Договором;

6.2.2.3 виконання ремонтних робіт з усунення пошкодження телекомунікаційних мереж, технічних засобів телекомунікацій, профілактичних, планових ремонтних або інших робіт, виконання яких унеможлиблює надання Послуг. Тимчасове припинення надання Послуг не повинно перевищувати терміни, передбачені нормативними актами.;

6.2.2.4 виникнення стихійного лиха, надзвичайної ситуації, введення надзвичайного чи воєнного стану відповідно до чинного законодавства;

6.2.2.5 виявлення несанкціонованого втручання Абонента в роботу та/або використання телекомунікаційних мереж Укртелекому або технічних засобів телекомунікацій Укртелекому;

6.2.2.6 здійснення зловмисних викликів, замовлення, пропонування розсилання та розповсюдження Абонентом спаму;

6.2.2.7 порушення Абонентом цих Умов та/або умов укладеного Договору в порядку, передбаченому чинним законодавством;

6.2.2.8 виявлення, що особа, яка підписала Договір, не має на те необхідних повноважень або було з'ясовано, що така особа є недієздатною тощо, про що на момент підписання Договору Укртелеком не було повідомлено;

6.2.2.9 виявлення факту втрати або незаконного позбавлення Абонента Кінцевого обладнання, що ним використовувалося, після отримання письмової заяви Абонента або повідомлення про таке правоохоронними органами Укртелеком;

6.2.2.10 не повідомлення Абонентом про зміну поштової адреси або інших юридичних реквізитів, у тому числі, якщо рахунок(-ки) Абонента повернено Укртелекому з позначкою, що він за цією адресою відсутній, переїхав, відмовляється від прийому поштових відправлень тощо;

6.2.2.11 використання мережі Укртелекому для дій аморального характеру, а також таких, які порушують або можуть порушити громадський порядок, посягають на честь і гідність громадян та підприємств або викликають їхні скарги, чи таких, що могли призвести або призводять до зниження якості надання послуг;

6.2.2.12 не переоформлення Абонентом телефонного номера на службовий при виявленні Укртелекомом факту ведення в телефонізованій квартирі господарської діяльності (для фізичних осіб);

6.2.2.13 не підтвердження Абонентом за вимогою Укртелекому

належності номера телефону особі, з якою укладено Договір.

6.2.2.14 при порушенні авторського права і (або) суміжних прав, вчиненому Абонентом з використанням мережі Інтернет.

6.2.2.15 при отриманні від суб'єкта авторського права і (або) суміжних прав заяви про припинення порушення.

6.3. Припинення надання Послуг

6.3.1. Абонент має право відмовитися від отримання як окремих Послуг, так і від всіх Послуг, що надаються за Договором/Додатками/Угодами Додатковими угодами, подавши особисто письмову заяву до Укртелекому. Відмова Абонента від Послуг спричиняє припинення зобов'язань Укртелекому з надання Послуг Абоненту не пізніше ніж через 7 (сім) календарних днів з дати отримання Укртелекомом заяви, якщо більший строк не зазначений у заяві.

6.3.2. Припинення надання Послуг може здійснюватись за ініціативою Укртелекому у разі:

6.3.2.1. непогашення заборгованості з оплати Послуг у строк, зазначений у попередженні Укртелекому.

6.3.2.2. Зафіксованого відповідно до законодавства факту порушення Абонентом наступних вимог:

6.3.2.2.1 умов Договору, Правил, цих Умов;

6.3.2.2.2 використання кінцевого обладнання, що не має документ про підтвердження відповідності;

6.3.2.2.3 використання Кінцевого обладнання для вчинення протиправних дій або дій, що загрожують інтересам національної безпеки, оборони та охорони правопорядку;

6.3.2.2.4 здійснення дій, що можуть перешкоджати безпечній експлуатації телекомунікаційних мереж, підтримці цілісності та взаємодії таких мереж, захисту їх інформаційної безпеки, електромагнітної сумісності радіоелектронних засобів, ускладнювати чи унеможливити надання послуг іншим споживачам;

6.3.2.2.5 використання на комерційній основі Кінцевого обладнання та абонентських ліній для надання послуг третім особам;

6.3.2.2.6 незаконного заволодіння та користування кодом поповнення рахунка інших споживачів, картками попередньо оплаченої послуги, картками поповнення рахунка;

6.3.2.2.7 фальсифікування мережевих ідентифікаторів, використання неіснуючих мережевих ідентифікаторів або таких, що належать іншим особам, здійснення підробку (дублювання) ідентифікаційних карток, електронного коду (ідентифікатора) Кінцевого обладнання;

6.3.2.2.8 здійснення зловмисних викликів, замовлення, пропонування розсилання та розповсюдження спаму.

6.3.3. Припинення діяльності Укртелекому з надання послуг з попередженням НКРЗІ і споживачів не пізніше ніж за три місяці до припинення.

6.3.4. Після припинення надання Послуг оплачена Абонентом авансом, але не використана частина коштів перераховується за письмовою заявою Абонента на його рахунок у банку протягом 15 (п'ятнадцяти) робочих днів з дати остаточного розрахунку за Договором. У письмовому повідомленні Абонент може визначити інший законний спосіб повернення невикористаної суми авансу.

6.3.5. У разі наявності неоплачених Послуг на дату, визначену пп. 6.3.1 цих Умов, Укртелеком виставляє Абоненту остаточний рахунок, який повинен бути оплачений протягом 15 (п'ятнадцяти) календарних днів.

6.3.6. Укртелеком має право припинити надання Послуг також і в інших випадках, передбачених Договором, цими Умовами та/або чинним законодавством України.

6.4. Відновлення Послуг

6.4.1. Надання Послуг може бути відновлено за умови усунення наведених у цих Умовах та Договорі обставин, що призвели до скорочення переліку послуг, тимчасового припинення або припинення надання Послуг.

6.4.2. Відновлення надання Послуг, які тимчасово припинялися за заявою Абонента, проводиться (за наявності технічної можливості) на підставі усної заяви за номером Довідково-інформаційного Контакт-Центру Укртелекому (тільки для фізичних осіб) та/або письмової заяви поданої Абонентом особисто, або його уповноваженою особою та за умови наявності коштів у достатньому обсязі на Особовому рахунку Абонента.

6.4.3. Для прискорення відновлення надання послуг, відключених за заборгованість, абонент (фізична особа) може особисто повідомити про проведену оплату за номером Довідково-інформаційного Контакт-Центру Укртелекому, зазначивши місце, дату, суму сплачених коштів і номер розрахункового документа.

6.5. Порядок припинення дії Договору про надання Послуг

6.5.1. Ініціатива припинення дії Договору може надходити, як від Укртелекому, так і від Абонента за наявності підстав, наведених у цих Умовах, та відповідно до чинного законодавства України.

6.5.2. У разі відмови Абонента від усіх Послуг, що надаються за Договором, Договір вважається розірваним. Абонент повинен подати до Укртелекому письмову заяву про відмову від усіх Послуг:

- фізичні особи - особисто;
- юридичні особи - через уповноваженого представника або надіслати заяву поштою.

6.5.3. У разі несплати заборгованості за Послуги у строк, зазначений у попередженні про можливість розірвання Договору, Укртелеком має право розірвати Договір в односторонньому порядку, письмово повідомивши про це Абонента в порядку, визначеному чинним законодавством.

6.5.4. У разі коли після вжитих Укртелекомом заходів, передбачених цими Умовами, протягом місяця після зазначеного у попередженні строку оплати, підтвердження про погашення заборгованості за надані Послуги не надійшло, Укртелеком має право припинити дію Договору (в тому числі його достроково розірвати), письмово повідомивши про це абонента. При цьому забезпечити протягом одного місяця з дня розірвання Договору технічну можливість відновлення роботи телефону Абонента.

6.5.5. У випадку припинення дії Договору, незалежно від причин, вартість наданих до припинення дії Договору Послуг та штрафні санкції підлягають оплаті Абонентом у повному обсязі.

6.5.6. Дія Договору припиняється у разі анулювання, визнання недійсною або закінчення терміну дії ліцензії Укртелекому на здійснення відповідного виду господарської діяльності у сфері телекомунікацій чи на

користування радіочастотним ресурсом у порядку, передбаченому законодавством.

7. Відповідальність Абонента та Укртелекому

7.1. Укртелеком та Абонент несуть відповідальність за невиконання або неналежне виконання Договору та цих Умов згідно з чинним законодавством України.

7.2. Сплата штрафних санкцій не звільняє Абонента та Укртелеком від обов'язку виконати взяті на себе зобов'язання в натурі.

7.3. Укртелеком не несе майнової відповідальності перед Абонентом, передбаченої Законом України «Про телекомунікації» за невиконання чи неналежне виконання зобов'язань з надання телекомунікаційних послуг унаслідок дії обставин непереборної сили (землетрус, пожежа, повінь, ураган тощо), викрадення чи пошкодження зловмисниками лінійних та станційних споруд, що використовуються Укртелекомом, або якщо неможливість надання Послуг виникла з вини Абонента.

7.4. Абонент зобов'язується змінювати паролі доступу до послуг наданих Укртелекомом, кожні 2 місяці та дотримуватись таких вимог до складності пароля:

- пароль має складатися не менше ніж з 8-ми символів;
- пароль має включати символи, набрані в різних регістрах;
- крім латинських букв, включати також цифри, розділові знаки та/або спеціальні символи (якщо це підтримує інтерфейс доступу);
- пароль не може бути вживаним словом із словника, сленгу, діалекту, жаргону;
- пароль немає містити персональної інформації (ім'я, адреса, дата народження, телефон тощо).

7.5. Відповідальність за правильне підключення кінцевого обладнання та налагодження необхідного програмного забезпечення зі сторони Абонента при самостійному підключенні (у випадку якщо це передбачено умовами надання Послуги) несе Абонент. У випадку неправильного підключення, що призвело до неможливості отримання Послуг, за заявкою Абонента Укртелеком виконує роботи з підключення до Послуг зі сторони Абонента на платній основі згідно з діючими тарифами.

7.6. Відповідальність Абонента

7.6.1. У разі невиконання або несвоєчасного виконання зобов'язань за Договором Абонент сплачує Укртелекому штрафні санкції, передбачені Договором та чинним законодавством України.

7.6.2. У разі затримки оплати за надані Послуги Абонент сплачує пеню, яка обчислюється від вартості неоплачених Послуг, у розмірі облікової ставки Національного банку України, що діяла в період, за який нараховується пеня, за кожний день прострочення оплати.

7.6.3. У разі пошкодження кінцевого та/або додаткового обладнання з вини Абонента (переданого йому Укртелекомом в тимчасове платне користування), Абонент зобов'язаний відшкодувати Укртелекому вартість робіт з його відновлення, а в разі втрати або приведення додаткового обладнання в стан, не придатний для подальшого використання, сплатити його балансову вартість, вказану у відповідному акті приймання-передавання обладнання з урахуванням

фізичного зносу.

7.6.4. Після закінчення строку дії Договору, у разі прострочення терміну повернення встановленого кінцевого та/або додаткового обладнання або несплати Абонентом (протягом 3 (трьох) робочих днів, якщо інше не зазначено у Договорі/Додатковій угоді/Додатку/Угоді) його балансової вартості, вказаної у відповідному акті приймання-передавання, Абонент зобов'язаний сплатити на вимогу Укртелекому неустойку в розмірі 1% від вартості обладнання, за кожний день прострочення.

7.6.5. У разі виявлення пошкодження телекомунікаційної мережі, що сталося з вини Абонента, та завдання збитків з його вини, витрати Укртелекому, пов'язані з усуненням пошкодження, відшкодовуються Абонентом у порядку, встановленому законодавством.

7.6.6. Факт пошкодження телекомунікаційної мережі з вини Абонента, оформляється актом у двох примірниках, кожний з яких підписується уповноваженим представником Укртелекому та Абонентом, з вини якого сталося пошкодження. У разі відмови Абонента від підписання акту він підписується не менш як двома представниками Укртелекому.

7.6.7. Абонент несе відповідальність і ризику за використання інформаційних ресурсів Інтернет.

7.6.8. Абонент несе відповідальність за порушення авторського права і (або) суміжних прав, вчиненого з використанням мережі Інтернет, якщо він вчасно не вчинив дії, передбачені Законом України «Про авторське право та суміжні права».

7.7. Відповідальність Укртелекому

7.7.1. Питання щодо відшкодування завданих Абоненту фактичних збитків, моральної шкоди, втраченої ним вигоди через неналежне виконання Укртелеконом своїх обов'язків, передбачених чинним законодавством та Договором, вирішуються в судовому порядку.

7.7.2. Укртелеком не несе відповідальності:

- за зміст інформації, що передається телекомунікаційними мережами, технічними засобами телекомунікацій, Абонентом, та/або за зміст інформації, що надходить йому;

- за будь-які пошкодження, які були завдані Абоненту в результаті користування Послугами, в тому числі пошкодження або втрату даних у результаті затримок, неотримання, помилкової адресації або переривання Послуг, які були викликані помилками, недбалістю або недоглядом Абонента;

- за неможливість отримання Послуг, погіршення якості Послуг, перебої в роботі тощо, які виникли прямо або опосередковано з причин, що знаходяться поза межами контролю та впливу Укртелекому;

- за роботу обладнання та захист програмного забезпечення, встановленого на персональному комп'ютері (кінцевому обладнанні) Абонента (антивірусний захист тощо);

- перед Абонентом та третіми особами, якщо їм буде заподіяно шкоду (збитки) будь-якого характеру під час використання Абонентом на власний розсуд Послуг за Договором та без будь-якої вини Укртелекому.

7.7.3. У разі не виконання або неналежного виконання Укртелекомом своїх зобов'язань за Договором та цими Умовами Укртелеком несе відповідальність у розмірі штрафних санкцій на користь Абонента, визначених п. 40 Правил та ст. 40 Закону України «Про телекомунікації».

7.7.4. Сплата штрафних санкцій Укртелекомом, визначених Законом України «Про телекомунікації», здійснюється шляхом заліку вартості телекомунікаційних послуг:

7.7.4.1. для юридичних осіб у сумі розрахованого штрафу;

7.7.4.2. для фізичних осіб у сумі розрахованого штрафу, зменшеного на суму податку на доходи фізичних осіб (ПДФО). ПДФО обчислюється за діючою ставкою від суми нарахованого штрафу, утримується за рахунок Абонента та перераховується до відповідного бюджету.

7.7.5. Укртелеком докладатиме всіх зусиль для забезпечення якісного функціонування свого устаткування, але не може давати абсолютної гарантії безперебійності і безпомилковості його роботи.

7.7.6. Укртелеком не несе перед Абонентом відповідальності за наслідки вжиття заходів, передбачених статтею 52¹ Закону України «Про авторське право та суміжні права», за умови виконання вимог частини першої цієї статті.

7.7.7. Укртелеком не несе відповідальності за порушення авторського права і (або) суміжних прав, за умови виконання вимог статті 52¹ Закону України «Про авторське право та суміжні права».

8. Обставини непереборної сили

8.1. Сторони Договору звільнюються від відповідальності за часткове чи повне невиконання договірних зобов'язань, якщо це невиконання є наслідком дії обставин непереборної сили (війни, актів державних органів, пожежі, повені, землетрусу тощо), або інших не залежних від Сторін обставин, яких вони не могли передбачити, уникнути або усунути їх наслідки і які настали після укладення Договору. Доказом виникнення обставин непереборної сили та строку їх дії є відповідні документи, які видаються компетентним органом.

8.2. Не пізніше 3 (трьох) календарних днів від виникнення таких обставин Сторона, яка не в змозі виконати взяті на себе зобов'язання, зобов'язана проінформувати іншу Сторону про початок і закінчення вищезазначених обставин.

8.3. Належним доказом наявності вказаних вище обставин та їх тривалості будуть служити документи та (або) акти, видані відповідним компетентним органом, уповноваженим підтверджувати зазначені в цьому розділі обставини.

8.4. Невиконання окремо кожною зі Сторін обов'язку щодо інформування іншої Сторони про факт виникнення обставин непереборної сили не дає такій Стороні права посилається на ці обставини.

8.5. У випадку дії обставин непереборної сили більше ніж один місяць Сторони з метою пошуку альтернативних варіантів виконання взятих на себе зобов'язань повинні провести відповідні переговори.

9. Інші умови

9.1. Усі повідомлення на адресу Абонента, оприлюднення інформації, передбачені Договором, цими Умовами та чинним законодавством, вважаються виконаними Укртелекомом належним чином, якщо Абонент був повідомлений письмово або через засоби масової інформації, веб-сайт Укртелекому, за допомогою телефону, факсу, коротких текстових повідомлень, засобами електронної пошти або в інший спосіб, визначений Укртелекомом.

9.2. Будь-які розбіжності або претензії, що виникають між Абонентом та Укртелекомом, вирішуються шляхом переговорів. При недосягненні згоди спори вирішуватимуться у порядку, встановленому чинним законодавством України.

9.3. Абонент, користуючись Послугами, погоджується, що Укртелеком не несе відповідальності за якість наданих Послуг у разі впливу факторів, які можуть заважати забезпеченню найвищої якості покриття та доступу до мережі Укртелекому і знаходяться поза контролем Укртелекому (природні та погодні умови, інші завади від інших випромінювальних приладів, будівель, надмірний трафік та користування зв'язком у певних місцях та у певний час) та можуть негативно впливати на наявність та потужність сигналів, що передаються обладнанням Укртелекому.

9.4. Уклавши Договір, Абонент підтверджує, що він є поінформованим про те, що користування мережею Інтернет може бути небезпечним і що таке користування здійснюється на власний ризик Абонента. Зокрема, Абонент усвідомлює, що під час роботи у всесвітній мережі Інтернет до його Кінцевого обладнання (персонального комп'ютера) можуть бути занесені програми-віруси, які ініціюють поза його бажанням міжнародні дзвінки або іншим чином втручаються у роботу його Кінцевого обладнання, що матиме негативні наслідки для майна Абонента, у тому числі у вигляді додаткових грошових зобов'язань. Для запобігання програмам-вірусам Абонент самостійно вживає заходи безпеки, самостійно несе відповідальність та ризики роботи в мережі Інтернет.

9.5. Передавання інформації юридичним або фізичним особам, які не причетні до Договору, її опублікування або розголошення іншими шляхами і засобами можуть здійснюватися тільки за письмовою згодою Сторін Договору, крім випадків, передбачених чинним законодавством України та Договором.

9.6. Своїм підписом/акцептуванням Договору Абонент (фізична особа) дає згоду Укртелекому на обробку своїх персональних даних з метою надання, отримання та здійснення розрахунків за телекомунікаційні послуги. Ця згода чинна протягом дії Договору та протягом п'яти наступних років після припинення його дії. Знищення персональних даних є підставою для припинення дії Договору. В цьому випадку Договір припиняється з дати, зазначеної у повідомленні Укртелекому.

9.7. Своїм підписом/акцептуванням Договору Абонент (фізична особа) підтверджує, що він повідомлений (без додаткового письмового повідомлення) про права, встановлені Законом України «Про захист персональних даних», мету збору даних та про те, що його персональні дані передаються юридичній особі – Укртелекому з метою надання, отримання та здійснення розрахунків за телекомунікаційні послуги. Абонент своїм підписом/акцептуванням також погоджується з тим, що Укртелеком має право надавати доступ та передавати його персональні дані третім особам без будь-яких повідомлень Абонента, не змінюючи при цьому мети їх обробки. Зміст прав Абонента як суб'єкта

персональних даних відповідно до Закону України «Про захист персональних даних» йому відомий і зрозумілий.

10. Особливості відносин при наданні контент-послуг:

10.1. При кожному з'єднанні для надання контент-послуги Укртелеком забезпечує до початку її надання повідомлення Абонента про найменування такої послуги і тариф на її отримання, а також безоплатне надання Абоненту можливості підтвердити згоду на отримання зазначеної послуги чи відмовитися від її отримання (тривалість безоплатного повідомлення Абонентів становить 12 секунд).

10.2. Надання контент-послуги здійснюється виключно після повідомлення Абонента про її надання в порядку, встановленому Правилами, та за наявності його згоди на отримання цієї послуги.

10.3. Інформація про суму коштів за отримані контент-послуги зазначається в рахунку окремим рядком та включається до загальної суми у рахунку. Надання загальнодоступних послуг не припиняється у разі виникнення заборгованості виключно за контент-послуги.

11. Порядок розгляду заяв, скарг споживачів

11.1. Абонент має право подати до Укртелекому заяву/скаргу щодо надання та отримання телекомунікаційних послуг.

11.2. Заяви/скарги Абонентів розглядаються Укртелекомом у порядку, передбаченому Законом України «Про звернення громадян» та Правилами.

11.3. За результатами розгляду письмового звернення/скарги Абонента надається письмова відповідь.

11.4. У разі повторного звернення одного і того ж Абонента з одного і того ж питання, якщо перше вирішено по суті, таке звернення/скарга не розглядається, про що письмово повідомляється Абоненту, що подав звернення.