



**ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ
«ВІНЕРТЕЛЕКОМ САТОК»**

Юридична/поштова адреси: 09100, Київська обл., Білоцерківський р-н,
Біла Церква, вул. Олесь Гончара, буд. 2
тел. 0800 20 20 10, e-mail: info@satok.net.ua, web: <https://vinertelecom.ua/>
код ЄДРПОУ 45178388

Вих. №9 від 30 грудня 2025 року

Латанській Анастасії Сергіївні
Білоцерківський район,
село Чупира, вул. Козацька, буд. 3, кв. 3

Шановний Абоненте!

ТОВ «ВІНЕРТЕЛЕКОМ САТОК» є постачальником електронних комунікаційних мереж та послуг, здійснює діяльність згідно вимог Закону України «Про електронні комунікації», Закону України «Про захист прав споживачів», Правил надання та отримання електронних комунікаційних послуг, затверджених постановою Кабінету Міністрів України від 25.06.2025 р. № 761, інших нормативно-правових актів, що регламентують діяльність у сфері електронних комунікацій. Одержавши та ознайомившись зі змістом Вашого листа, відправленого на нашу адресу, вважаємо за необхідне пояснити наступне.

Пунктом 3.7. Договору про надання електронної комунікаційної послуги передбачено, що Постачальник ЕКП на підставі письмової заяви Абонента має право здійснити перерахування абонентної плати (якщо таку передбачає Тарифний план), яка нараховувалася за час перерви у наданні Послуг у зв'язку з пошкодженням Мережі Постачальника ЕКП, якщо пошкодження не усунуто у строк.

Провівши моніторинг роботи нашого обладнання в період з 08.11.2025 р. по 30.12.2025 р. вираховували години відсутності послуги і загальний час становить більше доби, а саме, 26 год. 5 хв. Було проведено перерахунок, за Вашою адресою: Білоцерківський район, село Чупира, вул. Козацька, буд. 3, кв. 3 абонентської плати за період, у якому послуга була відсутня та продовжили дію Вашого тарифу на два дні, тому послуга у Вас буде працювати до 25.01.2026 року.

Товариство, з метою недопущення повторення ситуації, прийняло всі необхідні організаційні заходи. Заплановані заміни акумуляторів резервного живлення на нові більшої ємності. Також буде проведено ремонтно-відновлювальні роботи електромережі приміщення де встановлено вузол зв'язку. Одна із головних причин пропадання зв'язку не відповідність якості електропостачання до вузлового обладнання, що спричинено коливанням напруги мережі та спрацювання захисних механізмів обладнання. При стабільному електропостачанні обладнання працює без перебоїв.

Всі ремонти та відновлення пошкоджень за межами будинку абонентів, компанія проводить власним коштом, не покладаючи на плечі абонентів та без будь-яких умов. Співробітники компанії, особливо аварійно-відновлювальних бригад, ризикують життям щодня на роботі, щоб кожен абонент міг висловити свою думку та позицію.

Дякуємо за Ваше звернення!

З повагою, Директор



Олександр БУГАЙ