## 

## НАЦІОНАЛЬНА КОМІСІЯ, ЩО ЗДІЙСНЮЄ ДЕРЖАВНЕ РЕГУЛЮВАННЯ У СФЕРІ ЗВ'ЯЗКУ ТА ІНФОРМАТИЗАЦІЇ

## РІШЕННЯ

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **31.07.2015** | **м. Київ** | **N 394** |

**Зареєстровано в Міністерстві юстиції України**  
**21 серпня 2015 р. за N 1019/27464**

## Про затвердження Порядку надання послуг із перенесення абонентських номерів

Із змінами і доповненнями, внесеними  
рішеннями Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сфері зв'язку та інформатизації,  
 від 28 листопада 2017 року N 607,  
від 26 листопада 2019 року N 561

Відповідно до статей 18, 32, 39 Закону України "Про телекомунікації", Положення про Національну комісію, що здійснює державне регулювання у сфері зв'язку та інформатизації, затвердженого Указом Президента України від 23 листопада 2011 року N 1067, Національна комісія, що здійснює державне регулювання у сфері зв'язку та інформатизації,

**ВИРІШИЛА:**

1. Затвердити Порядок надання послуг із перенесення абонентських номерів, що додається.

2*.* Департаменту зв'язку в установленому законодавством порядку подати це рішення на державну реєстрацію до Міністерства юстиції України.

3. Це рішення набирає чинності з дня його офіційного опублікування.

|  |  |
| --- | --- |
| **Голова НКРЗІ** | **О. Животовський** |
| **ПОГОДЖЕНО:** |  |
| **Голова Державної**  **регуляторної служби України** | **К. М. Ляпіна** |
| **Голова Державної служби**  **спеціального зв'язку та**  **захисту інформації України** | **Л. О. Євдоченко** |
| **Голова Антимонопольного**  **комітету України** | **Ю. О. Терентьєв** |

|  |
| --- |
| ЗАТВЕРДЖЕНО Рішення Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сфері зв'язку та інформатизації 31 липня 2015 року N 394  Зареєстровано  в Міністерстві юстиції України 21 серпня 2015 р. за N 1019/27464 |

### ПОРЯДОК надання послуг із перенесення абонентських номерів

### I. Загальні положення

1. Цей Порядок врегульовує механізм:

надання послуг з перенесення абонентських номерів (далі - ППН);

досудового вирішення спорів щодо надання ППН.

2. У цьому Порядку терміни вживаються в таких значеннях:

адміністратор - організація, яка визначена НКРЗІ відповідно до законодавства для здійснення централізованого технічного адміністрування персональних номерів та перенесених абонентських номерів;

базове надання телекомунікаційних послуг - надання телекомунікаційних послуг абоненту оператором телекомунікацій, в мережі якого абонент отримує телекомунікаційні послуги на момент подання заяви на ППН;

базовий оператор - оператор телекомунікацій, у мережі якого забезпечується базове надання телекомунікаційних послуг;

локальна база даних перенесених номерів (далі - ЛБД) - копія централізованої бази даних або її частини, яка розміщена на власних ресурсах оператора телекомунікацій та використовується в операційних технологічних процесах встановлення з'єднання та/або передачі повідомлення;

оператор-донор - оператор телекомунікацій, з діапазону номерного ресурсу якого здійснюється перенесення абонентського номера за заявою абонента та в мережі якого надавались телекомунікаційні послуги за цим абонентським номером до його перенесення;

оператор-ініціатор - оператор телекомунікацій, з мережі якого ініціюється виклик та/або повідомлення на абонентський номер, у тому числі на перенесений;

оператор-отримувач - оператор телекомунікацій, якому подано заяву на ППН та до мережі якого здійснюється перенесення абонентського номера;

оператор-транзитер - оператор телекомунікацій, який забезпечує транзит трафіку від мережі оператора-ініціатора до мережі оператора-отримувача або іншого оператора-транзитера, а у разі необхідності забезпечує запит до ЛБД або централізованої бази даних щодо отримання номера маршрутування;

централізована база даних (далі - ЦБД) - єдина база даних, яка призначена для реалізації процесу перенесення абонентських номерів, періодичної синхронізації локальних баз даних та зберігання інформації про перенесені абонентські номери і їх номери маршрутування.

3. Дія цього Порядку поширюється на всіх операторів телекомунікацій, що надають телекомунікаційні послуги з використанням номерного ресурсу, у тому числі організацію, яка визначена НКРЗІ відповідно до законодавства для здійснення централізованого технічного адміністрування персональних номерів та перенесених абонентських номерів і абонентів.

4. НКРЗІ своїм рішенням визначає організацію, яка здійснює централізоване технічне адміністрування персональних номерів та перенесених абонентських номерів.

5. Строки початку впровадження ППН на телекомунікаційній мережі загального користування, включаючи створення локальних баз даних операторів телекомунікацій та їх підключення до ЦБД, визначаються рішенням НКРЗІ.

6. Діяльність з централізованого технічного адміністрування перенесених абонентських номерів після визначення відповідної організації може здійснюватись тільки після набуття цією організацією статусу оператора телекомунікацій.

Під час здійснення діяльності з централізованого технічного адміністрування перенесених абонентських номерів адміністратор не може здійснювати інші дії щодо централізованого технічного адміністрування перенесених абонентських номерів, які не передбачені законодавством.

7. Адміністратор не має права в односторонньому порядку припинити централізоване технічне адміністрування перенесених абонентських номерів до моменту забезпечення можливості здійснення такого адміністрування визначеним відповідно до законодавства новим адміністратором.

8. Право на ППН мають абоненти, які отримують телекомунікаційні послуги на умовах письмового договору про надання телекомунікаційних послуг або зареєстровані в оператора-донора відповідно до Порядку реєстрації абонентів, які отримують телекомунікаційні послуги без укладення договору в письмовій формі, затвердженого рішенням НКРЗІ.

(пункт 8 розділу I із змінами, внесеними згідно з рішенням Національної  
комісії, що здійснює державне регулювання у сфері зв'язку та інформатизації,  
 від 28.11.2017 р. N 607)

### II. Порядок надання послуги з перенесення абонентських номерів

1. Оператор телекомунікацій зобов'язаний надавати абонентам ППН, крім випадків, визначених пунктом 28 цього розділу.

2. Оператор телекомунікацій, що надає послуги фіксованого телефонного зв'язку з географічним планом нумерації, повинен надавати абонентам ППН у межах місцевої телефонної мережі або зони нумерації відповідно до Національного плану нумерації України, затвердженого наказом Міністерства транспорту та зв'язку України від 23 листопада 2006 року N 1105, зареєстрованого в Міністерстві юстиції України 07 грудня 2006 року за N 1284/13158 (із змінами) (далі - Національний план нумерації).

(пункт 2 розділу II із змінами, внесеними згідно з рішенням  
 Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сфері  
 зв'язку та інформатизації, від 26.11.2019 р. N 561)

3. Оператор телекомунікацій, що надає послуги рухомого (мобільного) зв'язку та/або фіксованого телефонного зв'язку з негеографічним планом нумерації, повинен надавати абонентам ППН у межах території України.

(пункт 3 розділу II із змінами, внесеними згідно з рішенням  
 Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сфері  
 зв'язку та інформатизації, від 26.11.2019 р. N 561)

4. При наданні ППН та телекомунікаційних послуг абонентам за перенесеним абонентським номером оператор телекомунікацій повинен:

1) інформувати абонентів через засоби масової інформації, веб-сайт, пункти обслуговування споживачів або у будь-який інший спосіб про умови і порядок надання ППН;

2) надавати телекомунікаційні послуги на рівних та недискримінаційних умовах абонентам у своїй мережі з власним номерним ресурсом та тим абонентам, які перенесли свої абонентські номери в мережу цього оператора;

3) застосовувати вибрані абонентом тарифні плани оператора-отримувача, доступні для підключення на момент перенесення номера;

4) забезпечувати відповідно до законодавства захист персональних даних про абонента, отриманих при замовленні чи наданні послуг;

5) вживати заходів для недопущення несанкціонованого доступу до власної ЛБД, а у випадку, коли оператор телекомунікацій є адміністратором, - до ЦБДта наявної в них інформації, дотримуватись вимог законодавства щодо захисту інформації в інформаційно-телекомунікаційних системах;

6) здійснювати маршрутизацію трафіку (викликів голосової телефонії, коротких текстових (SMS) та мультимедійних (MMS) повідомлень) на перенесені абонентські номери. У разі відсутності в оператора мережі фіксованого зв'язку технічної можливості прямої маршрутизації викликів на мережу оператора-отримувача такий оператор повинен забезпечити маршрутизацію викликів та повідомлень до мережі оператора-донора;

7) у випадку, коли перенесення абонентських номерів потребує заміни кінцевого обладнання, яке використовує абонент, здійснювати інформування абонента при отриманні від нього заяви на перенесення абонентського номера щодо необхідних технічних характеристик кінцевого обладнання, яке може використовуватись для отримання послуг у мережі оператора-отримувача, а також у разі можливості про тип та умови придбання такого кінцевого обладнання.

5. Після отримання письмової або здійсненої дистанційно за допомогою засобів зв'язку заяви абонента про припинення надання послуги (послуг) у зв'язку з перенесенням абонентського номера до мережі оператора-отримувача базовий оператор припиняє базове надання телекомунікаційної послуги (послуг) та нарахування абонентної плати в момент завершення перенесення абонентського номера.

6. Оператор телекомунікацій не може накладати обмеження на абонентів щодо можливості отримання ними ППН, у тому числі за наявності невиконаних зобов'язань за договором про надання телекомунікаційних послуг з базовим оператором.

7. Оператор-донор не має права присвоювати іншому абоненту перенесений абонентський номер до моменту отримання повідомлення від оператора-отримувача про вивільнення цього номера.

8. Після припинення надання телекомунікаційних послуг абоненту з використанням перенесеного номера згідно з пунктом 55 Правил надання та отримання телекомунікаційних послуг, затверджених постановою Кабінету Міністрів України від 11 квітня 2012 року N 295 (далі - Правила), базовий оператор (крім випадку, коли базовий оператор є оператором-донором) не має права використовувати цей номер і повинен повідомити про його вивільнення оператора-донора та адміністратора не пізніше ніж через 24 години.

9. Перед встановленням з'єднання з перенесеними абонентськими номерами оператор-ініціатор повідомляє абонента, що викликає, шляхом надання відповідного голосового повідомлення, про дзвінок на перенесений абонентський номер.

На мережах фіксованого телефонного зв'язку оператор телекомунікацій повідомляє абонента, що викликає, про дзвінок на перенесений абонентський номер за наявності технічної можливості.

10. Адміністратор забезпечує використання ЦБД всіма суб'єктами господарювання, які використовують дані про абонентські номери у своїх технологічних процесах, на рівній і недискримінаційній основі.

11. Адміністратор підтримує інформаційний обмін між операторами телекомунікацій при наданні ППН та фіксує стан процесу перенесення абонентського номера. Інформація про стан процесу перенесення, а також перенесені абонентські номери та їх номери маршрутування зберігається в ЦБД.

12. У разі якщо обладнання мережі оператора-ініціатора не підтримує взаємодію з ЦБД та/або ЛБД, то такий оператор повинен забезпечити маршрутизацію з'єднання або передачу повідомлення до мережі оператора-транзитера, який забезпечує їх подальшу маршрутизацію до мережі оператора-отримувача на основі даних, що отримуються оператором-транзитером з ЦБД.

13. Організація ППН здійснюється оператором-отримувачем. У разі ненадання або неналежного надання ППН абонент звертається до оператора-отримувача для усунення таких порушень.

14. Оператор-отримувач роз'яснює абоненту:

його права та обов'язки;

умови надання телекомунікаційних послуг за обраним тарифним планом;

порядок, умови та вартість надання ППН, зазначаючи період часу, протягом якого не надаватимуться телекомунікаційні послуги за відповідним абонентським номером, та конкретний момент завершення перенесення цього номера.

15. Абонент, який бажає отримати ППН, звертається до оператора-отримувача із заявою, оформленою одним з таких способів:

в письмовому вигляді до пункту обслуговування абонентів оператора-отримувача;

дистанційно з використанням засобів зв'язку за допомогою телефону або з заповненням інтерактивної форми заяви на офіційному веб-сайті оператора-отримувача.

У заяві зазначаються:

1) абонентський номер (номери), перенесення якого (яких) вимагається;

2) найменування базового оператора, якщо таким оператором є юридична особа, або прізвище, ім'я, по батькові фізичної особи, якщо таким оператором є фізична особа - підприємець;

3) найменування оператора-отримувача, якщо таким оператором є юридична особа, або прізвище, ім'я, по батькові фізичної особи, якщо таким оператором є фізична особа - підприємець, та підтвердження того, що заявникові відомі і зрозумілі умови надання телекомунікаційних послуг оператором-отримувачем за обраним тарифним планом;

4) номер іншого телефону або адреса електронної пошти для зворотного зв'язку;

5) поштова адреса місцезнаходження / місця проживання, за якою абонент мережі фіксованого телефонного зв'язку планує отримувати телекомунікаційні послуги з використанням перенесеного абонентського номера;

6) бажаний час перенесення абонентського номера (номерів);

7) обраний тариф та/або тарифний план у мережі оператора-отримувача та умови оплати;

8) для абонентів - юридичних осіб - повне найменування, місцезнаходження та ідентифікаційний код згідно з Єдиним державним реєстром підприємств та організацій України.

Абонент - фізична особа вказує в заяві прізвище, ім'я, по батькові, місце проживання, серію та номер паспорта або іншого документа, що посвідчує особу.

Уповноважена особа абонента - юридичної особи повинна пред'явити оригінал документа, що підтверджує повноваження на здійснення перенесення абонентського номера (номерів) такої юридичної особи.

16. Якщо абонент планує отримувати телекомунікаційні послуги на підставі укладеного в письмовій формі договору, то він додатково до інформації, зазначеної в пункті 15 цього розділу, надає відомості, передбачені законодавством для укладення договору про надання телекомунікаційних послуг, у письмовій формі.

17. При надходженні заяви до оператора-отримувача від абонента про отримання ППН:

1) оператор-отримувач фіксує дату та час отримання заяви та протягом 8 робочих годин з моменту реєстрації заяви робить запит до базового оператора щодо можливості здійснення ППН за певним абонентським номером та повідомляє про це адміністратора.

Запит оператора-отримувача має містити абонентський номер і прізвище, ім'я та по батькові фізичної особи або найменування юридичної особи;

2) базовий оператор протягом 8 робочих годин з моменту отримання відповідного запиту від оператора-отримувача інформує оператора-отримувача про можливість надання ППН за певним абонентським номером або про підстави для відмови в перенесенні абонентського номера згідно з пунктом 28 цього розділу;

3) оператор-отримувач повідомляє абонента про можливість надання ППН:

рухомого (мобільного) зв'язку - час та місце для отримання ідентифікаційної телекомунікаційної картки, у разі необхідності кінцевого обладнання та укладення договору;

фіксованого зв'язку - час та місце укладення договору та у разі необхідності отримання кінцевого обладнання;

4) у разі відмови у ППН оператор-отримувач зобов'язаний повідомити абоненту відповідні підстави, передбачені пунктом 28 цього розділу;

5) після отримання повідомлення відповідно до підпункту 3 цього пункту абонент:

рухомого (мобільного) зв'язку повинен у визначений оператором-отримувачем час і місце отримати ідентифікаційну телекомунікаційну картку, укласти договір та за необхідності придбати кінцеве обладнання за умови пред'явлення документа, що посвідчує фізичну особу або уповноважену особу абонента - юридичної особи, та ідентифікаційної телекомунікаційної картки, за якою він отримував телекомунікаційні послуги базового оператора, абонентський номер якого бажає перенести;

фіксованого зв'язку - у визначені оператором-отримувачем час і місце укласти договір та за необхідності придбати кінцеве обладнання за умови пред'явлення документа, що посвідчує фізичну особу або уповноважену особу абонента - юридичної особи, та договору (за умови укладення його у письмовій формі), за яким отримував телекомунікаційні послуги у базового оператора, абонентський номер якого бажає перенести.

18. У випадку, якщо абонент не прийшов за ідентифікаційною телекомунікаційною карткою та/або не уклав договір у визначений оператором-отримувачем строк, надання ППН призупиняється. Якщо абонент не прийшов до оператора-отримувача протягом 30 календарних днів, заява на ППН скасовується та абонент продовжує отримувати телекомунікаційні послуги у базового оператора.

19. Оператор-отримувач після виконання заходів, передбачених пунктом 17 цього розділу, повідомляє базового оператора та адміністратора про початок перенесення номера.

20. Адміністратор повідомляє оператора-отримувача та базового оператора про готовність ЦБД для обслуговування перенесеного номера в мережі оператора-отримувача або про відсутність технічної можливості надання ППН.

21. Оператор-отримувач повідомляє базового оператора та абонента про конкретний момент завершення перенесення абонентського номера у зручний для абонента спосіб.

22. До завершення перенесення номера базовий оператор зобов'язаний надавати телекомунікаційні послуги абоненту, який подав заяву про перенесення номера, недискримінаційно, за встановленими показниками якості, за тарифами і на умовах, які були визначені договором про надання телекомунікаційних послуг із цим абонентом.

23. ППН абоненту надається за плату, розмір якої встановлює оператор-отримувач.

24. Абонент сплачує за ППН оператору-отримувачу під час:

отримання ідентифікаційної телекомунікаційної картки для абонентів рухомого (мобільного) зв'язку;

укладення договору для абонентів фіксованого зв'язку.

Порядок оплати і форма розрахунків за надання телекомунікаційних послуг після завершення перенесення абонентського номера визначаються договором про надання телекомунікаційних послуг відповідно до законодавства.

25. Перенесення абонентського номера відбувається протягом 3 робочих днів у мережах рухомого (мобільного) зв'язку та протягом 7 робочих днів у мережах фіксованого телефонного зв'язку з моменту реєстрації заяви, за винятком випадку, коли абонент вказує у заяві пізніший строк перенесення абонентського номера (номерів), який не може перевищувати 30 днів.

26. Якщо перенесення абонентського номера в мережі фіксованого телефонного зв'язку пов'язане з необхідністю організації оператором-отримувачем нової абонентської лінії, строк реалізації перенесення може бути встановлений до 24 робочих днів з моменту укладення договору з оператором-отримувачем.

27. Час, протягом якого абонент не буде отримувати телекомунікаційні послуги за номером, який переноситься, не може перевищувати 3 годин.

28. Абоненту відмовляється у ППН, якщо:

1) абонент отримує телекомунікаційні послуги знеособлено;

2) право користування абонентським номером, на перенесення якого подана заява, належить іншій особі, або якщо на підставах, визначених законодавством, за цим номером припинено надання послуг абоненту, який заявляє про бажання його перенести;

3) абонент, який бажає перенести номер, під час перенесення абонентського номера подав заяву про перенесення цього самого абонентського номера іншому оператору-отримувачу;

4) після останнього перенесення абонентського номера не минуло 30 календарних днів;

5) абонентом у заяві про перенесення абонентського номера зазначено неповні та/або недостовірні дані;

6) оператор-отримувач не здійснює діяльність в населеному пункті, у якому абонент планує отримувати послуги з використанням перенесеного абонентського номера;

7) у зоні нумерації, в якій знаходиться номер абонента, що подав заяву на перенесення, не забезпечується процедура встановлення внутрішньозонових з'єднань з використанням семизначних зонових номерів відповідно до Плану переходу на перспективну систему нумерації телефонної мережі загального користування України, затвердженого наказом Міністерства транспорту та зв'язку України від 29 вересня 2008 року N 1200, зареєстрованого в Міністерстві юстиції України 22 жовтня 2008 року за N 1014/15705;

8) абонентський номер обслуговується аналоговою комутаційною станцією або комутаційною станцією, яка не забезпечує інформаційний обмін з ЛБД, ЦБД, що підтверджується повідомленням адміністратора;

9) відсутня технічна можливість організації нової абонентської лінії оператором-отримувачем.

29. Абонент має право відмовитись від поданої ним заяви про перенесення абонентського номера, повідомивши про це оператора-отримувача в такий самий спосіб, яким подавав заяву, у строк, що не перевищує половину строку на здійснення перенесення абонентського номера, зазначеного в пунктах 25, 26 цього розділу.

30. Взаєморозрахунки між операторами телекомунікацій під час обслуговування абонентів з перенесеними абонентськими номерами здійснюються за послуги пропуску трафіку відповідно до договорів про взаємоз'єднання, укладених між цими операторами телекомунікацій.

31. Адміністратор забезпечує безоплатний електронний доступ НКРЗІ до інформації про перенесені номери, зокрема до статистичних даних, які необхідні для аналізу процесу надання ППН.

32. Оплата послуг адміністратора встановлюється в установленому законодавством порядку на договірних засадах та здійснюється:

оператором-отримувачем за кожне перенесення абонентського номера;

операторами телекомунікацій, які використовують номерний ресурс, за доступ до інформації ЦБД з урахуванням кількості задіяного номерного ресурсу та собівартості утримання ЦБД;

іншими суб'єктами господарювання, які використовують дані про абонентські номери у своїх технологічних процесах.

### III. Порядок досудового вирішення спорів щодо надання послуг з перенесення абонентських номерів

1. Врегулювання спорів між сторонами, які виникають під час надання ППН, вирішуються шляхом проведення двосторонніх консультацій та переговорів. Консультації та переговори проводяться уповноваженими представниками сторін після попереднього повідомлення однієї зі сторін про ініціювання проведення переговорів.

2. Якщо за результатами переговорів з'ясовано, що сторони спору не можуть дійти згоди, позиції сторін оформлюються протоколом розбіжностей, після чого заявник може подати письмове звернення до НКРЗІ щодо досудового вирішення спору відповідно до законодавства.

3. Досудове врегулювання спору між сторонами щодо ППН здійснюється НКРЗІ в разі відсутності судового рішення у справі про спір між тими самими сторонами, про той самий предмет і з тих самих підстав та/або ухвали про відкриття провадження у зазначеній справі.

4. Розгляд питання щодо досудового врегулювання спору на засіданні НКРЗІ відбувається з обов'язковим запрошенням, а також за присутності обох сторін. При цьому відсутність однієї або обох сторін не є підставою для перенесення розгляду, якщо їх вчасно повідомили про дату та час розгляду. За результатами розгляду НКРЗІ приймає рішення щодо врегулювання спору або про проведення експертизи згідно з Порядком проведення експертизи при досудовому врегулюванні спору, затвердженим рішенням Національної комісії з питань регулювання зв'язку України від 13 травня 2010 року N 217, зареєстрованим у Міністерстві юстиції України 14 липня 2010 року за N 525/17820.

5. Рішення НКРЗІ є обов'язковим для виконання учасниками спору. У разі прийняття НКРЗІ рішення, яке не задовольняє одну зі сторін, заінтересована сторона має право звернутися до суду.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Директор Департаменту зв'язку** | | **І. Хохотва** | | |
|  | |  |