

## РОЗ'ЯСНЕННЯ ПОРЯДКУ НАДАННЯ ПОСЛУГ ІЗ ПЕРЕНЕСЕННЯ АБОНЕНТСЬКИХ НОМЕРІВ

Згідно рішення Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сфері зв'язку та інформатизації № 394 від 1.07.2015, право на перенесення номерів мають абоненти, які отримують телекомунікаційні послуги **на умовах письмового договору** про надання телекомунікаційних послуг або **зареєстровані у поточного оператора** відповідно до Порядку реєстрації абонентів, які отримують телекомунікаційні послуги без укладення договору в письмовій формі.

### Права Абонента

Абонент, який бажає перенести номер до lifecell, звертається із заявою, оформленою одним з таких способів:

- заповнення інтерактивної форми заяви на офіційному веб-сайті lifecell;
- дистанційно за допомогою телефону 0 800 20 5433 (безкоштовно зі стаціонарних та мобільних номерів по Україні);
- в письмовому вигляді до пункту обслуговування абонентів lifecell.

Абонент має право відмовитись від поданої ним заяви про перенесення абонентського номера, повідомивши про це lifecell в такий самий спосіб, яким подавав заяву, у строк, що не перевищує половину строку на здійснення перенесення абонентського номера. Під час розгляду заяви про перенесення номера поточним оператором, відмовитись від поданої заяви про перенесення номера не можливо. Розгляд заяви поточним оператором може тривати до 8 робочих годин. Офіційний графік робочих годин наведено на сайті Адміністратора послуги перенесення абонентських номерів за посиланням <http://www.ucrf.gov.ua/katalog-poslug/administruvannya-номерів/grafik-roboti-tsentralizovanoyi-bazi/>

### Обов'язки Абонента

- Зазначити у заяві на перенесення номера (номерів):
  1. абонентський номер (номери), перенесення якого (яких) вимагається;
  2. найменування поточного оператора;
  3. найменування Оператора до якого має відбутися перенесення абонентського номера;
  4. номер іншого телефону або адреса електронної пошти для зворотного зв'язку;
  5. бажаний час перенесення абонентського номера (номерів);
  6. обраний тариф та/або тарифний план у мережі lifecell та умови оплати. При перенесенні номера, підключення до мережі lifecell здійснюється за допомогою стартового пакету «Універсальний». Після отримання та активації SIM-карти ТОВ

#### Адреси для листування:

т. : 0 800 20 54 33,  
т. : (044) 233 31 31,  
www.lifecell.ua

м. Київ, 03110,  
вул. Солом'янська, 11,  
БЦ Ілеван

м. Харків, 61003,  
вул. Кооперативна,  
6/8

м. Дніпро, 49044,  
вул. Виконкомівська, 7

м. Львів, 79010,  
вул. Личаківська, 72

м. Одеса, 65044,  
пр-т. Шевченка, 4 Д

«лайфселл», з СП «Універсальний» Абонент зможе обрати будь-який тарифний план, доступний до підключення на момент активації SIM-карти;

7. прізвище, ім'я, по - батькові, місце проживання, серію та номер паспорта або іншого документа, що посвідчує особу.
- Подати поточному Оператору письмово або дистанційно за допомогою засобів зв'язку заяву про припинення надання послуги (послуг) у зв'язку з перенесенням абонентського номера до мережі lifecell, що буде підставою для поточного оператора припинити базове надання телекомунікаційної послуги (послуг) та нарахування абонентної плати в момент завершення ППН.
  - Після отримання повідомлення від lifecell, Абонент повинен у визначений час і місце отримати SIM-карти, та за необхідності укласти договір і придбати кінцеве обладнання
  - Для отримання SIM-картки Абонент повинен пред'явити документ, що посвідчує особу або уповноважену особу Абонента, та SIM-картку, за якою він отримував телекомунікаційні послуги поточного оператора, абонентський номер якого бажає перенести. У випадку, якщо Абонент не прийшов за SIM-карткою та/або не уклав договір протягом 30 календарних днів, заява на перенесення абонентського номера скасовується та Абонент продовжує отримувати телекомунікаційні послуги у поточного оператора.
  - Для використання максимальних можливостей мережі 4.5G від lifecell, смартфон Абонента повинен підтримувати 4.5 G (LTE Advanced Pro).
  - Якщо Абонент, що бажає перенести номер до lifecell, був користувачем телекомунікаційних послуг стандарту CDMA, для отримання послуг від lifecell має використовувати термінал стандарту GSM.

### Права оператора-отримувача

Оператор має право протягом трьох років зберігати за Абонентом невиконані зобов'язання за договором про надання телекомунікаційних послуг з таким оператором, або наявний аванс, після повернення номеру до мережі Оператора, якщо Абонентові раніше вже надавалися послуги Оператором lifecell за номером, щодо якого подано заяву на перенесення.

### Обов'язки оператора lifecell:

- надавати Абонентам послугу перенесення абонентського номера у межах території України відповідно до ліцензії;
- 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 lifecell;
- застосовувати вибрані Абонентом тарифні плани Оператора lifecell, доступні для підключення на момент перенесення номера. При перенесенні номеру, підключення до

#### Адреси для листування:

т. : 0 800 20 54 33,  
т. : (044) 233 31 31,  
www.lifecell.ua

м. Київ, 03110,  
вул. Солом'янська, 11,  
БЦ Ілевен

м. Харків, 61003,  
вул. Кооперативна,  
6/8

м. Дніпро, 49044,  
вул. Виконкомівська, 7

м. Львів, 79010,  
вул. Личаківська, 72

м. Одеса, 65044,  
пр-т. Шевченка, 4 Д

мережі lifecell здійснюється за допомогою стартового пакету «Універсальний».  
Після отримання та активації SIM-карти ТОВ «лайфселл», з СП «Універсальний» Абонент зможе обрати будь-який тарифний план, доступний до підключення на момент активації SIM-карти;

- забезпечувати відповідно до законодавства захист персональних даних про Абонента, отриманих при замовленні чи наданні послуг;
- здійснювати маршрутизацію трафіку (викликів голосової телефонії, коротких текстових (SMS) повідомлень) на перенесені абонентські номери;
- зазначити період часу, протягом якого не надаватимуться телекомунікаційні послуги за відповідним абонентським номером у зв'язку з технічним процесом перенесення абонентського номера, та конкретний момент завершення перенесення цього номера;
- повідомляти Абонента про можливість надання послуги перенесення абонентського номера - час та місце для отримання SIM-картки, у разі необхідності кінцевого обладнання та укладення договору;
- повідомляти поточного оператора та Абонента про конкретний момент завершення перенесення абонентського номера у зручний для абонента спосіб;
- надати послугу перенесення абонентського номера протягом 3 робочих днів з моменту реєстрації заяви, за винятком випадку, коли Абонент вказав у заяві пізніший строк перенесення абонентського номера, який не може перевищувати 30 днів;
- час, протягом якого Абонент не буде отримувати телекомунікаційні послуги за номером, який переноситься, не може перевищувати 3 годин.

#### **Абоненту відмовляється у ППН, якщо:**

- Абонент отримує телекомунікаційні послуги знеособлено;
- 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;
- Абонент, який бажає перенести номер, під час перенесення абонентського номера подав заяву про перенесення цього самого абонентського номера іншому Оператору;
- Після останнього перенесення абонентського номера не минуло 30 календарних днів;
- Абонентом у заяві про перенесення абонентського номера зазначено неповні та/або недостовірні дані.

#### **Поточний оператор не має права:**

Накладати обмеження на Абонента щодо можливості отримання ним послуги перенесення абонентського номера, у тому числі за наявності невиконаних зобов'язань за договором про надання телекомунікаційних послуг з поточним оператором. При цьому отримання послуги перенесення абонентського номера не звільняє Абонента від обов'язку відшкодувати буд-які види заборгованості, що виникла у ході споживання послуг поточного оператора.

#### **Адреси для листування:**

т. : 0 800 20 54 33,  
т. : (044) 233 31 31,  
www.lifecell.ua

м. Київ, 03110,  
вул. Солом'янська, 11,  
БЦ Ілевен

м. Харків, 61003,  
вул. Кооперативна,  
6/8

м. Дніпро, 49044,  
вул. Виконкомівська, 7

м. Львів, 79010,  
вул. Личаківська, 72

м. Одеса, 65044,  
пр-т. Шевченка, 4 Д

#### Інші умови надання послуги перенесення номера:

- Перед встановленням з'єднання з перенесеними абонентськими номерами Оператор-ініціатор повідомлятиме Абонента, що викликає, шляхом надання відповідного голосового повідомлення та акустичного сигналу, про дзвінок на перенесений абонентський номер.
- У випадках, коли Абонент з'явився за отриманням SIM-картки пізніше ніж за 3 робочі години від вказаних ним у заяві часу та дати перенесення номеру, новий час перенесення номеру буде 11:00 наступного робочого дня після для отримання SIM-картки.

#### Адреси для листування:

т. : 0 800 20 54 33,  
т. : (044) 233 31 31,  
www.lifecell.ua

м. Київ, 03110,  
вул. Солом'янська, 11,  
БЦ Ілевін

м. Харків, 61003,  
вул. Кооперативна,  
6/8

м. Дніпро, 49044,  
вул. Виконкомівська, 7

м. Львів, 79010,  
вул. Личаківська, 72

м. Одеса, 65044,  
пр-т. Шевченка, 4 Д