

ПОРАДИ ТЕХНОЛОГІЧНИМ КОРИСТУВАЧАМ СКОРОЧЕНИХ НОМЕРІВ

для організації функціонування інформаційно-довідкової служби (послуги), замовної послуги або служби соціального спрямування

1. Отримати дозвіл НКЕК на користування скороченим номером.

Скорочені номери (формат визначений Національним планом нумерації починається на «1» та містить від трьох до шести знаків), розподіляються рішенням НКЕК суб'єктам господарювання, внесеним до Реєстру постачальників електронних комунікаційних мереж та послуг, а також іншим особам (технологічним користувачам) шляхом видачі дозволу на користування ресурсом нумерації на певній території протягом визначеного строку.

Для отримання права на користування певним скороченим номером до НКЕК подається [заява про надання дозволу на користування ресурсом нумерації за встановленою формою](#).

Технологічний користувач отримує дозвільний документ строком на 5 років для здійснення діяльності, не пов'язаної з наданням електронних комунікаційних послуг кінцевим користувачам, зокрема для функціонування певної інформаційно-довідкової служби (послуги), замовної послуги або служби соціального спрямування (*аварійно-диспетчерська служба, телефон довіри, медична консультаційна служба, безоплатна психологічна допомога, збір коштів на цілі благодійної діяльності, телефонна «гаряча лінія», довідкова телефонна служба органу виконавчої влади, виклик таксі, довідкова служба аптек тощо*).

Плата за видачу дозволу вноситься до Державного бюджету України за місцем реєстрації підприємства/установи на рахунок територіального органу Державної казначейської служби (код бюджетної класифікації 22012200 «Плата за видачу, переоформлення, продовження строку дії дозволів на користування ресурсами нумерації»).

Дозвіл оформляється в електронному вигляді за умови підтвердження правильності надходження коштів (за результатами отримання НКЕК інформації від Держказначейства) та включається до електронного [реєстру первинного розподілу ресурсів нумерації](#) протягом трьох робочих днів з дня внесення плати за їх видачу.

Витяги із Реєстру, що підтверджують право на користування ресурсом нумерації, направляються замовнику в електронному або паперовому виді.

У разі якщо замовник номеру для служби соціального спрямування є неприбутковою організацією, а саме бюджетною установою, громадським об'єднанням, благодійною організацією, дозвіл на користування номером **надається безкоштовно**.

Нормативна підстава:

а) Закон України «Про електронні комунікації», [стаття 74](#), [стаття 75](#); для служб соціального спрямування додатково - [стаття 118](#);

б) Національний план нумерації України, затверджений наказом Адміністрації Держспецзв'язку від 26.08.2023 № 758, зареєстрований в Міністерстві юстиції 31.08.2023 за № 1534/40590;

в) постанова Кабінету Міністрів України від 20 травня 2022 року № 608 «Про розміри плати за видачу, переоформлення, продовження строку дії дозволу на користування ресурсом нумерації і порядок її внесення»;

г) додаток 2 до Положення про розподіл, користування та облік ресурсів нумерації електронних комунікаційних мереж загального користування, яке затверджене постановою НКЕК від 15.11.2023 № 426 та зареєстроване в Міністерстві юстиції 09.01.2024 за № 46/41391.

2. Ознайомитись з відповідним рішенням НКЕК та умовами дозволу на користування скороченим номером.

Після отримання права на користування скороченим номером користувач ресурсу нумерації зобов'язаний:

використовувати скорочений номер виключно до функціонального призначення певної служби/послуги;

організувати приймання та оброблення вхідних голосових викликів, текстових, мультимедійних повідомлень з електронних комунікаційних мереж, які розгорнуті та функціонують в межах визначеної у дозволі території;

дотримуватися додаткових зобов'язань, у разі їх встановлення НКЕК.

Інформація щодо розподілу ресурсів нумерації постачальникам електронних комунікаційних мереж та/або послуг, технологічним користувачам розміщена у відкритому доступі на офіційному веб-сайті НКЕК в «Реєстрі первинного розподілу ресурсів нумерації» та оновлюється щомісячно.

Нормативна підстава:

а) Закон України «Про електронні комунікації», статті 79; для служб соціального спрямування додатково - стаття 118;

б) додаток 1 до Положення про розподіл, користування та облік ресурсів нумерації електронних комунікаційних мереж загального користування, яке затверджене постановою НКЕК від 15.11.2023 № 426 та зареєстроване в Міністерстві юстиції 09.01.2024 за № 46/41391.

3. Визначити оператора електронних комунікацій, до мережі якого підключити технічні засоби контактного центра, кол-центра.

Користувач ресурсу нумерації самостійно визначає постачальника(ів) електронних комунікаційних мереж та/або послуг (операторів мереж фіксованого та/або мобільного зв'язку), з мережі яких буде забезпечено надходження голосових викликів та/або повідомлень до інформаційно-довідкової служби (послуги), замовної послуги або служби соціального спрямування за цим скороченим номером.

Маршрутизація трафіка послуг голосових електронних комунікацій з використанням скороченого номера в межах території міста або сільського району, зони нумерації, мережі мобільного зв'язку або всієї території України повинна здійснюватися кожним постачальником електронних комунікаційних мереж та/або послуг (оператором) до мережі оператора, до мережі якого

підключені технічні засоби електронних комунікацій технологічного користувача, який отримав дозвіл на користування цим скороченим номером.

Загальна інформація щодо постачальників електронних комунікаційних мереж та/або послуг розміщена у відкритому доступі на веб-сайті НКЕК в [Реєстрі постачальників електронних комунікаційних мереж та/або послуг](#), який веде НКЕК.

Нормативна підстава:

а) Закон України «Про електронні комунікації», [частина десята статті 75](#);

б) [розділ VI Положення про розподіл, користування та облік ресурсів нумерації електронних комунікаційних мереж загального користування, яке затверджене постановою НКЕК від 15.11.2023 № 426 та зареєстроване в Міністерстві юстиції 09.01.2024 за № 46/41391.](#)

в) [розділ V Порядку маршрутизації трафіка при наданні послуг міжособистісних електронних комунікацій з використанням нумерації, затверджений постановою НКЕК від 09.11.2022 № 2093 та зареєстрований в Міністерстві юстиції 25.11.2022 за № 1474/38810.](#)

4. Укласти договір про надання електронних комунікаційних послуг з оператором електронних комунікацій.

Технологічний користувач ресурсу нумерації має забезпечити підключення своєї електронної комунікаційної мережі та/або обладнання контактного центру (кол-центру) до мережі обраного ним оператора(ів), а також його технічну взаємодію з електронною комунікаційною мережею оператора на умовах [договору про надання електронних комунікаційних послуг](#) між постачальником електронних комунікаційних послуг та кінцевим користувачем.

Постачальник електронних комунікаційних мереж та/або послуг повинен забезпечувати кінцевим користувачам доступ до всіх номерів та кодів послуг, що використовуються в електронних комунікаційних мережах загального користування, незалежно від технології та пристроїв, що використовуються постачальниками електронних комунікаційних мереж та/або послуг, крім випадків обмеження такого доступу до власного номера користувачем послуг;

Нормативна підстава:

а) Закон України «Про електронні комунікації», [частина перша статті 80, статті 112, 118](#);

б) [Правила надання та отримання електронних комунікаційних послуг, затверджених постановою КМУ від 25 червня 2025 р. № 761](#) ;

в) [розділ VI Положення про розподіл, користування та облік ресурсів нумерації електронних комунікаційних мереж загального користування, яке затверджене постановою НКЕК від 15.11.2023 № 426 та зареєстроване в Міністерстві юстиції 09.01.2024 за № 46/41391.](#)

5. Забезпечити доступ до скорочених номерів служб соціального спрямування абонентам мереж загального користування.

У разі використання скорочених номерів для служб соціального спрямування технологічний користувач повинен забезпечити безперервну доступність номера для усіх абонентів мереж фіксованого та мобільного

зв'язку в межах території дії дозволу та належну організацію приймання і опрацювання голосових викликів та/або повідомлень.

Нормативна підстава:

Закон України «Про електронні комунікації», [стаття 118](#).

6. Дотримуватись встановлених обмежень під час використання скорочених номерів.

Забороняється:

- використовувати скорочені номери не за призначенням;
- самостійно передавати права чи тимчасово надавати в користування права на користування скорочених номерів третім особам.

Передача прав на користування номером (у разі незворотної постійної відмови від індивідуальних прав на користування ресурсом нумерації на користь іншого користувача) здійснюється за процедурою переоформлення дозволу на підставі рішення НКЕК ([подання заяви про переоформлення дозволу](#)), крім номерів для служб соціального спрямування, на які подаються [заяву про припинення дії дозволу](#) для забезпечення подальшого первинного розподілу (перерозподілу) іншому технологічному користувачу або постачальнику послуг.

У разі виникнення у користувача ресурсу нумерації потреби у зміні призначення скороченого номера (зміна назви інформаційно-довідкової служби (послуги) або замовної послуги), застосовується процедура переоформлення дозволу шляхом подання до НКЕК [заяви про переоформлення дозволу](#) (не пізніше 20 робочих днів з дня виникнення підстав для переоформлення).

Нормативна підстава:

а) Закон України «Про електронні комунікації», [стаття 76](#) – переоформлення дозволу, [стаття 78](#) – припинення дії дозволу ;

б) [розділ IV Положення про розподіл, користування та облік ресурсів нумерації електронних комунікаційних мереж загального користування, яке затверджене постановою НКЕК від 15.11.2023 № 426 та зареєстроване в Міністерстві юстиції 09.01.2024 за № 46/41391.](#)

в) [Додаток 1 до Положення про розподіл, користування та облік ресурсів нумерації електронних комунікаційних мереж загального користування, яке затверджене постановою НКЕК від 15.11.2023 № 426 та зареєстроване в Міністерстві юстиції 09.01.2024 за № 46/41391.](#)

7. Контроль за дотриманням умов використання ресурсів нумерації.

НКЕК здійснює державний нагляд за додержанням законодавства про електронні комунікації, в тому числі за дотриманням користувачами ресурсу нумерації умов дозволу на користування ресурсом нумерації, порядку їх використання.

У разі порушень законодавства у сфері електронних комунікацій застосовуються заходи впливу, зокрема обмеження або припинення дії дозволу на користування ресурсом нумерації.

Нормативна підстава:

а) Закон України «Про електронні комунікації», [стаття 10](#), [стаття 78](#);

б) [Порядок випробування параметрів електронних комунікаційних мереж та якості електронних комунікаційних послуг, затвердженому постановою НКЕК від 03.01. 2024 № 23, зареєстрованого в Міністерстві юстиції 07.02.2024 за № 194/41539](#)

ПРИМІТКА: Для користувачів ресурсу нумерації рекомендується ознайомитися з повним текстом [Положення про розподіл, користування та облік ресурсів нумерації електронних комунікаційних мереж загального користування](#), яке затверджене постановою НКЕК від 15.11.2023 № 426 та зареєстроване в Міністерстві юстиції України 09.01.2024 за № 46/41391.

Додаткова інформація щодо розподілу, використання та обліку ресурсів нумерації мереж загального користування розміщена на сайті НКЕК [за посиланням](#)