

07:53

Київстар 2 тижні не може завершити перенесення номера - мешканка Київщини без зв'язку і доступу до банків

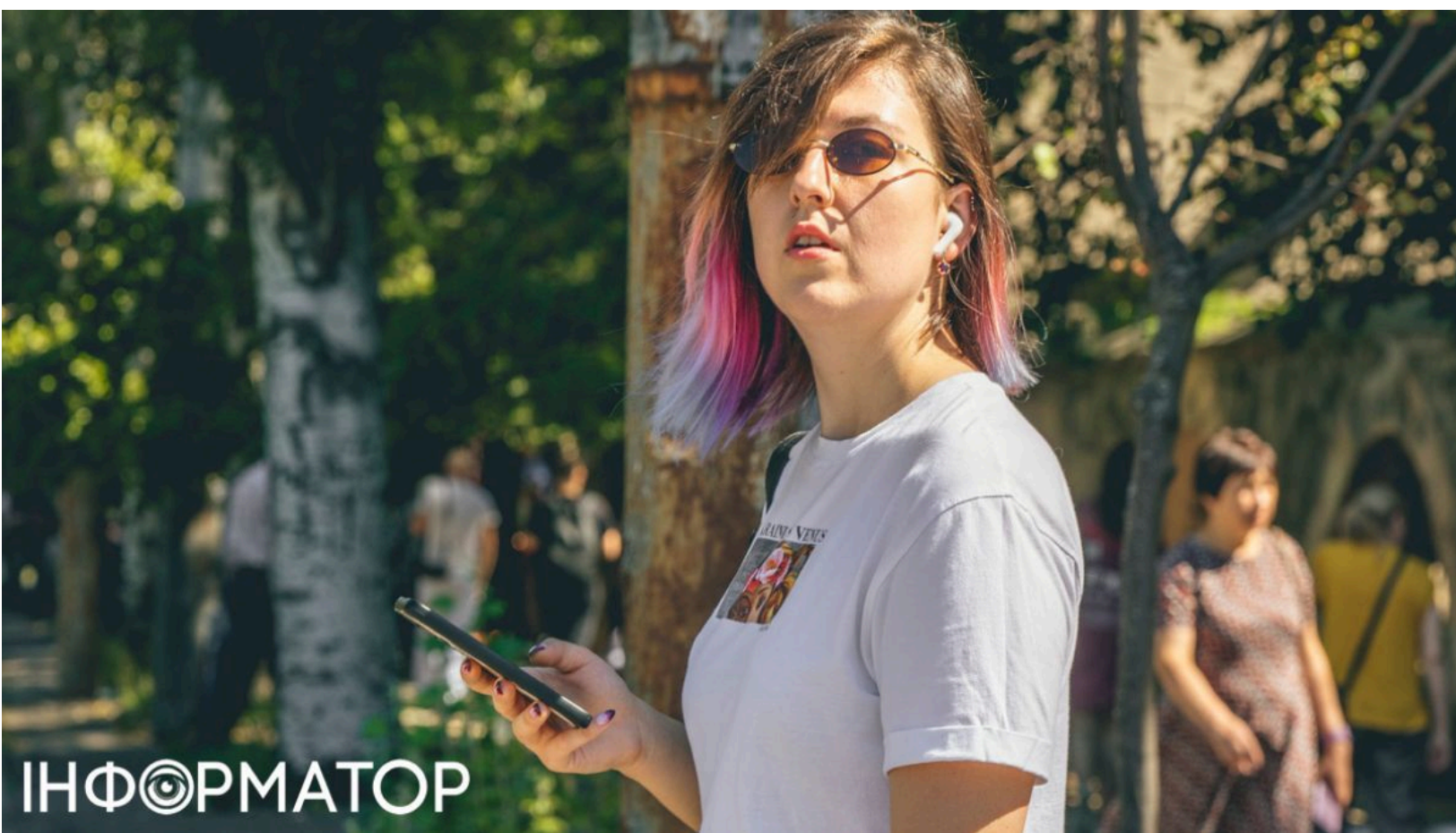
Мешканка Київської області перенесла номер до оператора, але отримала чужу SIM-картку. Як можна повернути свій номер через НКЕК і магазин?



Дмитро Чернишов
РЕДАКТОР



42



Жінка зі смартфоном Фото: Інформатор

Мешканка Київської області вже понад два тижні не може отримати власний номер телефону після [переходу до Київстару](#) - компанія видала їй SIM-картку з чужим номером, а рідний номер зник. Без власного номера жінка фактично відрізана від банківських застосунків, пошти та всіх акаунтів, прив'язаних до нього роками. Щодня служба підтримки лише переносить дедлайн вирішення.

[Жінка перенесла номер](#), яким користувалася 20 років, - спочатку з Vodafone на lifecell, а згодом вирішила перейти до Київстару через, як їй здавалось, краще покриття в Київській області. Процедура MNP (перенесення номера між операторами) зазвичай займає кілька годин, проте у цьому випадку вона затягнулась на тижні. Оператор видав жінці картку з чужим номером, а її власний номер так і не з'явився в мережі Київстару. Гаряча лінія щоразу повторює одне й те саме - "спостерігаються технічні труднощі" - і жодних практичних кроків не пропонує.

За три тижні жінка отримала чотири номери заявок: №14672688, №14685125, №14690333 та №14689279. Жодна з них не дала результату. Коли Київстар відреагував на її публічний допис і попросив написати в Instagram, жінка відповіла:

"Я писала, тегала вас. Все, що ви зробили - оформили чергову заявку, в мене їх вже чотири. Це нічого не змінює, нічого не вирішується. Просто хочеться плакати від безсилля та від того, що у вас таке паскудне відношення до своїх нових абонентів", - написала абонентка у відповідь на прохання Київстару звернутись в Instagram.

📷Пишіть в Insagram Київстару

Пишіть в Insagram Київстару. Нібито без цього проблему не можна буде вирішити

Ситуація критична: стара SIM-картка lifecell вже відключена, нова не працює з потрібним номером. Людина одночасно лишається без зв'язку і без доступу до мобільного банкінгу.

Що зробити, щоб повернути номер

Стандартна підтримка у подібних ситуаціях не допомагає - потрібні рішучіші дії. Перший крок - особистий візит до великого фірмового магазину Київстару (бажано обласного рівня), а не до франчайзингової точки продажу. Лише у великому магазині є технічний доступ до бази перенесених номерів. Там слід вимагати нову порожню SIM-картку і проведення процедури "Заміна SIM" - щоб інженер вручну прив'язав потрібний номер до нового пластику, а картку з чужим номером анулював.

Другий крок - **письмова скарга в магазині**. Усні звернення на гарячу лінію вже не мають сенсу. Потрібно вимагати книгу скарг або бланк офіційного звернення на ім'я директора компанії - оператора зв'язку. Заява складається у двох примірниках із зазначенням дати заявки на MNP, факту відключення старого оператора і видачі картки з чужим номером. Працівник магазину зобов'язаний поставити штамп, дату, підпис і надати вхідний номер на копії абонента.

Третій і найефективніший крок - **скарга до НКЕК** (Національна комісія, що здійснює державне регулювання у сфері електронних комунікацій). Відсутність зв'язку протягом кількох тижнів - пряме порушення Закону України "Про електронні комунікації". Скаргу можна подати електронно на сайті НКЕК або на адресу e-zvegnepnyu@nkek.gov.ua. У зверненні слід описати хронологію подій і вказати всі номери технічних заявок. Після офіційного запиту від регулятора оператору загрожують великі штрафи - зазвичай це змушує техніків вирішити проблему за кілька годин.

Якщо Київстар стверджуватиме, що номер "застряг між мережами", існує **резервний варіант**: звернутися до lifecell - попереднього оператора. Lifecell може дізнатися статус номера в Центральній базі даних і, якщо сесія портації завершилась із помилкою, подати запит на її скасування. Після цього видають нову SIM-картку lifecell і вже потім повторюють процедуру MNP правильно.

Скандали з номерами абонентів у Київстарі

Це не поодинокий випадок проблем із номерами в Київстарі. Минулого місяця абонент, як [повідомляв Інформатор](#), заявив про анулювання номера без його відома і документів - стороння особа провела відповідну процедуру в сервісному центрі оператора. Ця ситуація показала, що система захисту номерів у компанії має серйозні прогалини.

Паралельно з проблемами доступу до номерів фіксуються і несправедливі списання. Нещодавно стало відомо, що оператор, як [писав Інформатор](#), списував по 38 гривень щодня за тариф, яким абонентка не користувалась - жінка придбала стартовий пакет і зіткнулася з непередбаченими зборами. Обидва випадки свідчать про системні збої в роботі компанії з клієнтами.

СЛІДКУЙТЕ ЗА НАМИ У TELEGRAM

📷Image

Оперативні новини та розбори: Україна, світ, війна

ПІДПИСАТИСЯ

ЗАРАЗ ЧИТАЮТЬ НА ІНФОРМАТОРІ

Грушова

дітей для шпигунства,
попереджає Держфінмоніторинг

07:50

**Сили оборони атакували
Новоросійськ - палає
нафтобаза Грушова**

07:33

**Roblox і соцмережі як зброя
- росіяни вербують
українських дітей для
шпигунства, попереджає
Держфінмоніторинг**

07:21

Удар по Конотопу - пів міста без світла,
постраждали в реанімації та під завалами

07:13

Зарплата жінок в Україні на 9 тис. грн
нижча, ніж у чоловіків - Держстат

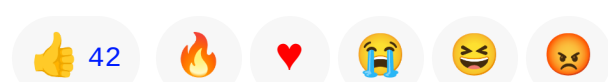
07:03

Степан Бандера зіпсував особисте життя
Васі Харизмі, і це не жарт

06:53

Видали чек і отримали перевірку ДПС -
Верховний суд виніс рішення щодо мережі
Ябло**ЧИТАЙТЕ ТАКОЖ:**

- [_Дружина пораненого військового зіткнулася з відмовою Київстар у відновленні номера – деталі інциденту](#)
- [_Чоловік оплатив SIM-карту Київстар за 99 грн, але після активації послуги отримав борг](#)
- [_Чоловік втратив телефон з SIM-картою Київстар, яку повторно активували як eSIM та оформили кредит – чи стягнув суд 23 050 грн боргу](#)
- [_Київстар списував по 38 гривень на день за тариф, яким не користувались - абонентка розповіла деталі](#)
- [_Номер Київстар за кордоном не реєструється в мережі - що порадив оператор](#)



КИЇВСТАР | VODAFONE | LIFECELL | КИЇВСЬКА ОБЛАСТЬ

Світ

Геополітика

Країни світу

Українці за кордоном

Україна

Війна

Події

Політика

Кримінал

Київ

Столиця

Влада

Бюджет

Культура

Дива

Прес-релізи

Регіони

Дніпро

Кривий Ріг

Нікополь

Буча - Ірпінь

Переяслав

Івано-Франківськ

Коломия

Калуш

Гроші

Підвищення податків

Економічне бронування

Шоу-біз

Приватне життя

Життя

Життя

Наука

Здоров'я

Гороскопи



Про нас

Наші автори

Реклама

Інформатор проекти

Столиця

Ваші фінанси

Авто

Бек