

Преносимост на мобилни номера

Информация за потребителите

(Последно изменение – 2014 г.)

Какво е преносимост на мобилни номера (преносимост)?

Това е възможността абонатите/потребителите да запазят мобилния си номер при смяна на доставчика (оператора на мобилна телефонна услуга). Мобилният номер включва и кода за достъп до мрежата на съответния оператор (087, 088, 089, 0988, 0989 и 0999).

Кой може да пренася номера си?

Номера си могат да пренасят всички абонати на договор и потребители, ползващи предплатени услуги. Пренасянето на номера не означава запазване на допълнителните услуги (различни от гласовата телефонна услуга и SMS), които абонатът/потребителят е ползвал чрез този номер до момента на пренасяне.

Какви проблеми могат да възникнат при пренасяне на номер?

1. При ползване на допълнителни услуги или услуги в ценови пакет, част от които е мобилната гласова телефонна услуга, предоставяна чрез номера:

Ползването на допълнителни услуги или услуги в ценови пакет не е пречка за пренасяне на номера. Абонатът/потребителят може да продължи да ползва част или всички услуги извън мобилната гласова телефонна услуга при настоящия си оператор, но съгласно Общите условия за ползване на тези услуги. В общия случай няма да са валидни преференциите или отстъпките, ползвани при пакетната услуга.

2. При сключен срочен договор и/или изплащане на устройства:

Наличието на срочен договор или изплащането на лизингови вноски не е пречка за пренасяне на номера, но **неустойките по договора и остатъкът от лизинговите вноски следва да бъдат изплатени на настоящия оператор.**

При пренасяне на номера предоставя ли се възможност за промяна на вида на ползваната услуга (предплатена/абонамент)?

Да, абонатът/потребителят има право на избор по отношение на вида на ползваната услуга при новия оператор – предплатена или абонамент.

Възможно ли е пренасяне на повече от един мобилен номер?

Могат да бъдат пренесени всички или част от номерата, ползвани при настоящия оператор (даряващ доставчик), като това се посочва в заявлението.

Възможно ли е вече пренесен номер да се пренесе обратно в мрежата, към която е принадлежал или да се пренесе в друга мрежа?

Да, възможно е последващо пренасяне на номер в друга мрежа от домейна на преносимост или връщането му в първоначалната мрежа.

Заплаща ли се за преносимостта?

При подаване на заявление за пренасяне на номер, абонатът/потребителят заплаща еднократна потребителска такса при приемащия доставчик, в случай че такава е определена от същия, за всеки номер, за който е заявено пренасяне.

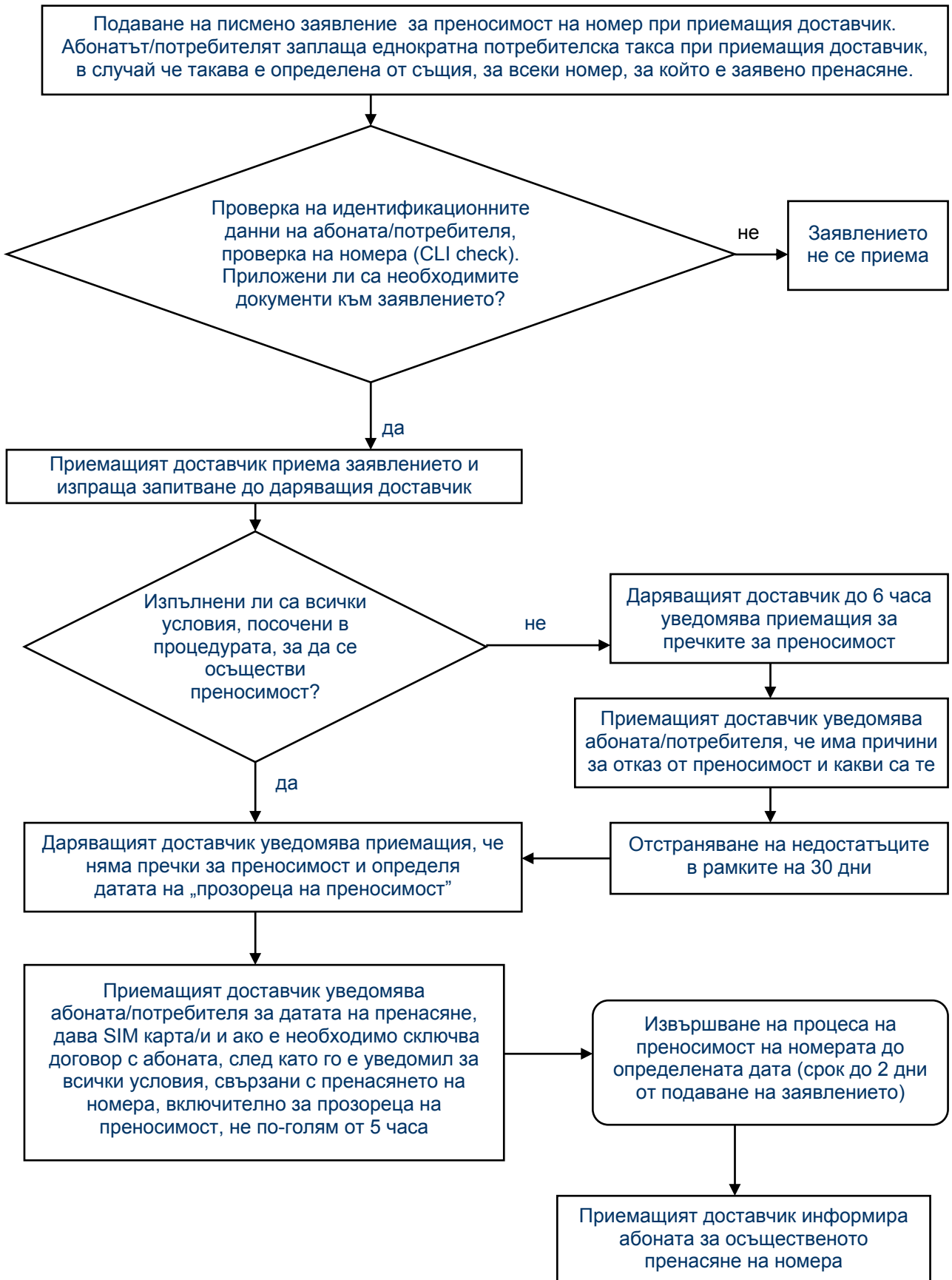
Каква е процедурата за пренасяне и колко време отнема?

1. Процедурата започва с подаване на писмено заявление за преносимост на номера при приемащия доставчик, т.е. **оператора, при когото абонатът/потребителят иска да се пренесе (процедура „на едно гише“, прилагана от 06.08.2010 г.)**. Заявлението се подава лично, от пълномощник или законен представител на абоната/потребителя, в централите за обслужване на клиенти на приемащия оператор.

2. Ако няма причини за отказ за пренасяне, приемащият доставчик уведомява абоната/потребителя, че номерът ще бъде пренесен, както и за датата, на която ще бъде извършено техническото прехвърляне на номера.

3. Пренасянето на номера се осъществява в рамките на 2 работни дни, считано от датата на подаване на заявлението и включва „прозорец на преносимост“ не по-голям от 5 часа. „Прозорец на преносимост“ е времето, през което номерът се деактивира от старата мрежа, активира се в новата мрежа и се актуализират базите данни на всички оператори. „Прозорецът на преносимост“ е от 09.00 часа до 14.00 часа всеки работен ден. Операторът, при който се пренася номера, уведомява абоната/потребителя, че номерът му е пренесен.

Процесът на пренасяне и последователността на действията на операторите и абонатите/потребителите, са представени по-долу в графичен вид.



Кога е възможно да се получи отказ за пренасяне на номер в мобилна мрежа?

Причините за отказ за пренасяне на мобилните номера са посочени в *Общите условия* на съответните оператори, както и в *Процедурата за преносимост на мобилни номера*.

Как се разбира, че търсеният номер е пренесен в друга мрежа?

При пренесен номер операторите са задължени да уведомяват своите потребители чрез звуков сигнал. Уведомителният сигнал може да бъде намерен на интернет страниците на операторите, както и на интернет страницата на Комисията за регулиране на съобщенията ([ТУК](#)).

В случай когато абонат на дадена мрежа търси номер от същата мрежа и чува сигнала, това означава, че търсеният номер вече е пренесен в друга мрежа. Сигналът е еднакъв за всички оператори и е с продължителност 3 секунди, като абонатът/потребителят има възможност в продължение на още 2 секунди да се откаже или да продължи повикването. През това време (общо 5 секунди) абонатът/потребителят не се таксува.

Целта на сигнала е абонатът/потребителят, който търси пренесен номер, да разбере, че за това повикване ще заплати цената за разговор към друга мрежа, в съответствие с ползвания от него абонаментен план. В този случай той няма да може да се възползва от безплатните минути и преференциалните цени, които ползва за разговори в собствената мрежа.

Важно: Уведомителният сигнал може да бъде деактивиран само по искане на абоната/потребителя, осъществяващ повикване към пренесен номер, като деактивирането се допуска по отношение на всички повиквания към пренесени номера от мрежата на даряващия оператор, а в случай на техническа възможност - и по отношение на конкретно посочени от абоната/потребителя номер или номера.

Променя ли се таксуването при повикване към пренесен номер?

За абонатите на мрежата, към която е принадлежал пренесеният номер, таксуването на повикване към този номер се променя. Цената на повикването е като за повикване към друга мрежа, в съответствие с тарифния план на викация абонат.

Къде може да се намери повече информация?

Подробна информация за стъпките и условията за пренасяне се съдържа в *Общите условия* на всеки един от операторите и в *Процедурата за преносимост на мобилни номера*.

Допълнителна информация за процеса по пренасяне на номерата може да бъде намерена и на интернет страницата на съответния оператор.

Къде могат да бъдат подавани жалби във връзка с преносимостта?

Жалби във връзка с преносимостта могат да бъдат подавани в Комисията за защита на потребителите и Комисията за регулиране на съобщенията (info@crc.bg)