

Преносимост на мобилни номера

Информация за потребителите

(Последно изменение – декември 2010 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 и 0989).

Кой може да пренася номера си?

Номера си могат да пренасят абонати на договор и потребители, ползващи предплатени услуги, при условие че са били клиенти на оператора най-малко 3 месеца или са заредили предплатената си карта с минимум 10 лева към датата на подаване на заявлението.

Пренасянето на номера не означава запазване на допълнителните услуги, които абонатът/потребителят е ползвал до този момент на този номер.

Предоставя ли се възможност за избор между предплатена услуга и услуга на абонамент при оператора, при който се пренася номерът (приемащия доставчик)?

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

Възможно ли е пренасяне на повече от един мобилен номер?

Могат да бъдат пренесени всички или част от ползваните номера, като това се посочва в заявлението. Условието е всички номера в едно заявление да са от един тип – за ползване на предплатени услуги или на абонамент.

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 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 се дължи, 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 центровете за обслужване на клиенти на приемащия оператор. Към момента на подаване на заявлението, абонатът/потребителят трябва да е платил всички текущи задължения към настоящия си оператор, пряко свързани с пренасяния номер и услугите, ползвани чрез него, които са с настъпил падеж преди датата на подаване на заявлението. Абонат или потребител, пожелал смяна на доставчика, е длъжен да заплати и всички задължения към даряващия доставчик, пряко свързани с пренасяния номер, и услугите, ползвани чрез него, възникнали и/или станали изискуеми след подаване на заявлението за пренасяне на номера до прекратяване на договорните отношения.

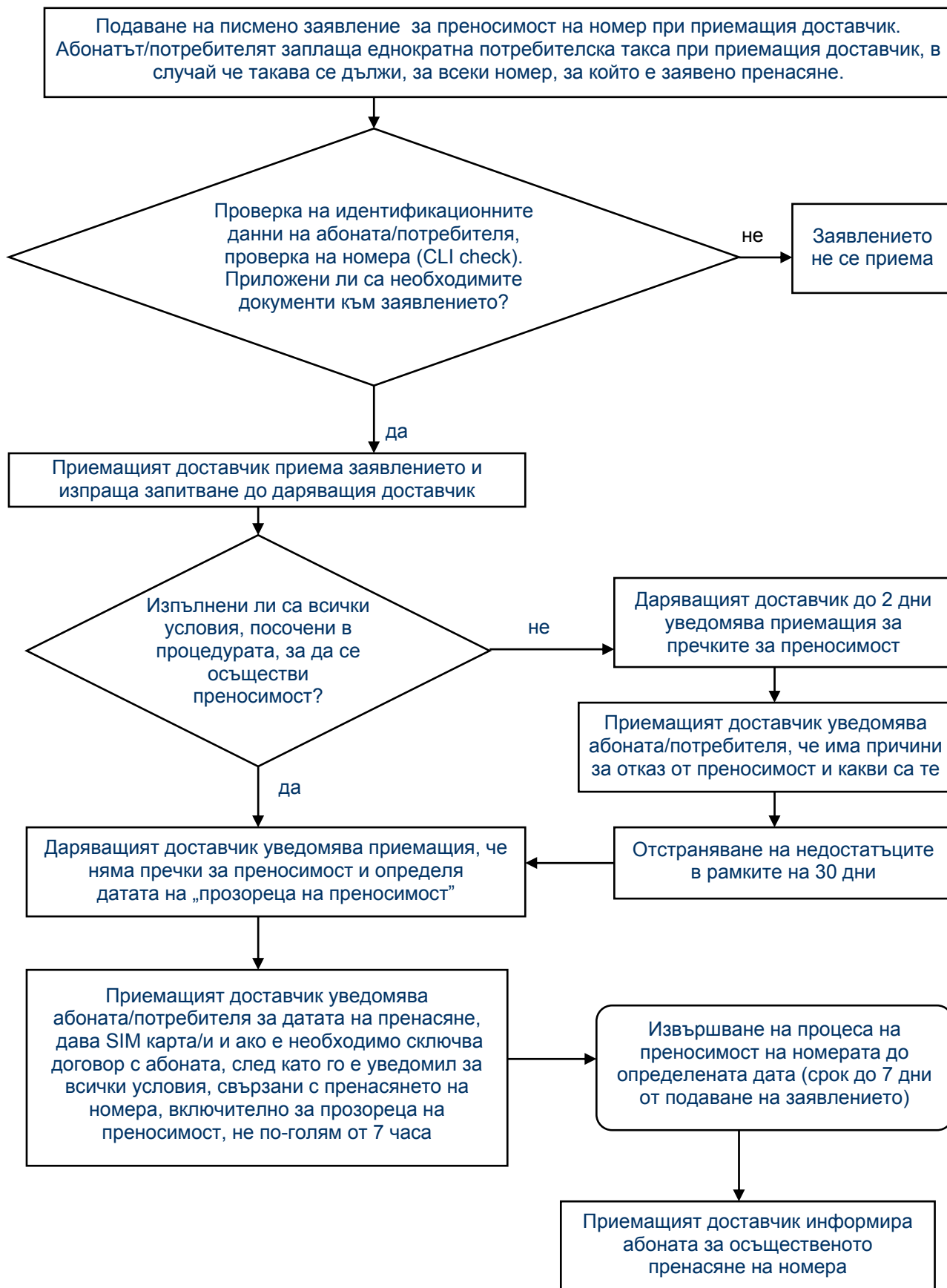
Задължения, отнасящи се до заплащане на дължими суми, свързани с предсрочно прекратяване на срочни договори и/или такива за лизинг на крайни устройства или оборудване, се заплащат от абоната до деня, предшестваш датата, определена за „прозорец на преносимост“ (т.е. до датата, определена за реално пренасяне на номера).

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 7 работни дни, считано от датата на подаване на заявлението и включва „прозорец на преносимост“ не по-голям от 7 часа. „Прозорецът 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 16.00 часа всеки работен ден.

4. Операторът, при който се пренася номерът, уведомява абоната/потребителя, че номерът му е пренесен.

Процесът на пренасяне и последователността на действията на операторите и крайните потребители, 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 набиране на пренесен номер от определена мрежа, абонатите/потребителите на същата мрежа се уведомяват чрез звуков сигнал, че търсеният от тях номер е пренесен в друга мрежа. Уведомителният сигнал е еднакъв за всички оператори и е с продължителност 3 секунди, като това време не се таксува. След сигнала абонатът/потребителят има възможност да откаже или да продължи повикването. Уведомителният сигнал може да бъде намерен на интернет страниците на операторите, както и на интернет страницата на Комисията за регулиране на съобщенията ([тук](#)).

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 викащия 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)