

"Правосудие для потребителей мобильной связи". Как перенести абонентский номер мобильного телефона - информация для потребителей.

В 2014 году Всемирный день защиты прав потребителей проходит под девизом: «Укрепим наши телефонные права! Правосудие для потребителей мобильной связи».

С 01.12.2013г. абонент получил право сохранить свой абонентский номер в пределах территории субъекта Российской Федерации в случае перенесения абонентского номера другому оператору подвижной связи.

Плата за использование сохраненного абонентского номера при заключении нового договора устанавливается новым оператором и не может превышать 100 рублей. Если абонент собирается воспользоваться правом перехода от одного оператора к другому, он обязан погасить задолженность за оказанные услуги по старому договору в отношении переносимого абонентского номера согласно счету, выставленному прежним оператором.

Расторжение договора с прежним оператором и перенесение номера осуществляется на основании письменного заявления.

Заявление может быть направлено:

- новому оператору;
- уполномоченному третьему лицу (такими лицами чаще всего выступают салоны сотовой связи).

В заявлении о перенесении абонентского номера указываются сведения:

- а) о переносимом абонентском номере;
- б) об абоненте (фамилия, имя, отчество, место жительства, реквизиты документа, удостоверяющего личность);
- в) о дате подачи абонентом заявления о перенесении абонентского номера;
- г) о сроке начала оказания услуг новым оператором;
- д) о решении абонента об одностороннем отказе от исполнения и о расторжении договора с прежним оператором;
- е) о согласии абонента погасить задолженность за услуги, оказанные по договору с прежним оператором в отношении переносимого абонентского номера;
- ж) о согласии абонента перейти на авансовую систему оплаты услуг подвижной связи, предусмотренную пунктом 48(14) Правил.

Абонент в заявлении вправе определить дату и время (час), когда новый оператор должен начать оказание услуг подвижной связи с использованием перенесенного абонентского номера. Оператор должен начать оказывать услуги в течение 1 часа со времени, указанного в заявлении.

Дата начала оказания услуг новым оператором не может быть ранее 8-го дня и позднее 6 месяцев со дня заключения договора с новым оператором.

В случае если дата начала оказания услуг новым оператором не была указана в заявлении, началом оказания услуг новым оператором является определенный по усмотрению оператора час в интервале времени с 1 часа 00 минут до 6 часов 00 минут на 8-й день со дня заключения договора.

С 1 декабря 2013 года по 7 апреля 2014 года установлен особый порядок по срокам начала оказания услуг связи новым оператором в соответствии с пунктом 2 постановления Правительства Российской Федерации от 15 июля 2013 г. № 599 «О внесении изменений в Правила оказания услуг подвижной связи».

На указанный период «оператор подвижной связи, в сеть связи которого осуществляется перенесение абонентского номера, вправе самостоятельно определить дату и время (час) начала оказания услуг подвижной связи с использованием перенесенного абонентского номера, которые указываются в договоре об оказании услуг подвижной связи, предусматривающем использование перенесенного абонентского номера. Указанная дата начала оказания услуг подвижной связи с использованием перенесенного абонентского номера не может быть определена позднее 15 апреля 2014 г.».

В соответствии с заключенным договором новый оператор должен совершить следующие действия для перенесения абонентского номера:

- 1) абонент обязательно дает согласие на обработку персональных данных абонента при перенесении абонентского номера, в том числе третьими лицами, а также согласие на то, что новым оператором будет приостановлено оказание услуг в случае непогашения абонентом задолженности по старому договору.
- 2) между новым оператором и абонентом заключается письменный договор, составленный по форме и содержащий условия, предусмотренные разделом II Правил.
- 3) при подаче заявления абонент должен внести плату в размере, установленном новым оператором за использование сохраненного абонентского номера.
Если абонентом не внесена плата за использование сохраненного абонентского номера, договор, считается незаключенным и перенесение абонентского номера не осуществляется.
- 4) абонент должен быть проинформирован о перенесении абонентского номера в порядке, предусмотренном новым договором. Если порядок информирования абонента в договоре не определен, то информирование осуществляется путем направления абоненту короткого текстового сообщения с 9 часов 00 минут до 18 часов 00 минут.
- 5) с целью окончания процедуры перенесения абонентского номера новый оператор на следующий день после заключения договора с абонентом, направляет прежнему оператору копию заявления абонента.
- 6) в случае если абонентский номер не был перенесен в установленный срок, новый оператор обязан незамедлительно уведомить абонента о причинах нарушения сроков и новой дате начала оказания услуг.
- 7) новый оператор не позднее 3-х дней до даты начала оказания услуг обязан уведомить абонента о предстоящем перенесении абонентского номера.
- 8) потребитель не позднее 24 часов 00 минут 4-го дня со дня заключения договора, предусматривающего использование перенесенного абонентского номера, вправе отказаться от перенесения абонентского номера путем подачи соответствующего заявления новому оператору либо уполномоченному третьему лицу.

Перенесение абонентского номера осуществляется при соблюдении следующих условий:

- заключение договора, предусматривающего использование перенесенного абонентского номера, между абонентом и новым оператором;
- отсутствие у абонента задолженности за оказанные услуги подвижной связи перед прежним оператором оператором-донором, образовавшейся по состоянию на 24 часа 00 минут дня, следующего за днем заключения договора;
- получение новым оператором сведений о наличии договора, предусматривающего использование перенесенного абонентского номера, заключенного между прежним оператором и абонентом;
- получение новым оператором сведений о подтверждении принадлежности абонентского номера ресурсу нумерации, закрепленному за территорией субъекта Российской Федерации, включающего в себя переносимый абонентский номер;
- получение новым оператором информации от прежнего оператора о том, что оказание услуг подвижной связи не приостановлено абоненту в связи с утратой SIM-карты, по решению суда или в связи с непогашением задолженности за услуги в отношении

переносимого абонентского номера, оказанные по договору с прежним оператором. Претензии, связанные с перенесением абонентского номера, направляются новому оператору. В случае если перенесение абонентского номера осуществлено без заявления о перенесении абонентского номера, претензии направляются прежнему оператору.

Срок рассмотрения претензии не должен превышать 60 дней с даты предъявления претензии.

В случае признания оператором связи требований абонента обоснованными: об уменьшении размера оплаты оказанных услуг подвижной связи, а также о возврате уплаченной за услуги денежной суммы и возмещении убытков, причиненных в связи с отказом от предоставления услуг подвижной связи, они подлежат удовлетворению в 10-дневный срок с даты предъявления претензии.

Оператор связи должен сообщить о результатах рассмотрения претензии в письменной форме предъявившему ее абоненту.