

Преносимост на географски номера

Информация за потребителите

(Последно изменение – декември 2010 г.)

Какво е преносимост на географски номера (преносимост)?

Това е възможността абонатите да запазят телефонния си номер при промяна на:

- ✓ адреса (местоположението) в рамките на географския код без смяна на доставчика (оператора);
- ✓ доставчика (оператора) на фиксирана телефонна услуга в рамките на географския код.

Пример:

Номерът на абоната е 123456 и се избира от друго населено място с географски код 032 (кода на гр. Пловдив). В този случай абонатът може да пренесе номера си само в рамките на код 032. В случаите, когато географският код обслужва повече от едно населено място, абонатът може да пренесе номера си в което и да е от тези населени места. Ако номерът на абоната се избира с географски код 0554, който обслужва Елените, Несебър, Равда, Свети Влас и Слънчев бряг, то абонатът може да пренесе номера си например от Несебър в Равда.

Списък на географските кодове и населените места, които те обхващат, можете да видите [тук](#).

Важно: Преносимост не може да се осъществява между два географски кода. (Например: Абонат в гр. Варна, който се обслужва от географски код 052, не може да пренесе номера си в гр. Пловдив, който се обслужва от географски код 032).

Има ли ограничения при пренасяне на номер?

За възможността за преносимост при промяна на адреса в рамките на географския код без смяна на оператора, справка може да бъде направена при съответния оператор.

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 номера в друга мрежа от домейна на преносимост в същия географски код или връщането му в първоначалната мрежа.

Абонатите могат да запазят номера си при:

- последваща промяна на адреса (местоположението) в рамките на един географски код без смяна на доставчика;
- пренасяне на номер в друга мрежа и в следствие смяна на адреса в рамките на същия географски код;
- едновременно пренасяне на номера в друга мрежа и промяна на адреса в рамките на същия географски код.

Възможно ли е пренасяне на повече от един 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.

Кой може да пренася номера си?

Номера си могат да пренасят абонати на договор, при условие че са били клиенти на оператора най-малко 3 месеца. За потребителите на предплатени услуги преносимостта е възможна, ако след активиране на първоначалния пакет са активирали допълнителна сума на минимална обща стойност от 10 (десет) лева към момента на подаване на заявлението.

Какви проблеми могат да възникнат при пренасяне на номер?

1. При ползване на други услуги, освен гласовата, предоставяни чрез номера.

Пренасянето на номера не означава запазване на допълнителните услуги, които са ползвани до този момент чрез този номер.

Пример: Ако абонатът ползва допълнителни услуги, като ADSL, „Double play” или „Triple play”, те не се запазват. Информация за реда и условията, при които може да продължи ползването на тези допълнителни услуги, може да се получи от настоящия оператор, преди подаване на заявление за пренасяне.

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

Ако е сключен срочен договор с настоящия оператор или се изплащат лизингови вноски, неустойките по договора и остатъка от лизинговите вноски трябва да бъдат изплатени на настоящия оператор до деня, предшестваш датата определена за „прозорец на преносимост” (т.е до датата, определена за реално пренасяне на номера).

Кога е възможно да се получи отказ за пренасяне?

Причините за отказ за пренасяне на номера са посочени в *Общите условия* на съответните оператори, както и в [Процедурата за преносимост на географски номера](#).

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.

Какви са стъпките, които трябва да се предприемат, за да може да се пренесе номерът?

1. Процедурата започва с подаване на писмено заявление за преносимост на номера при **приемащия оператор, 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.

Важно: 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).

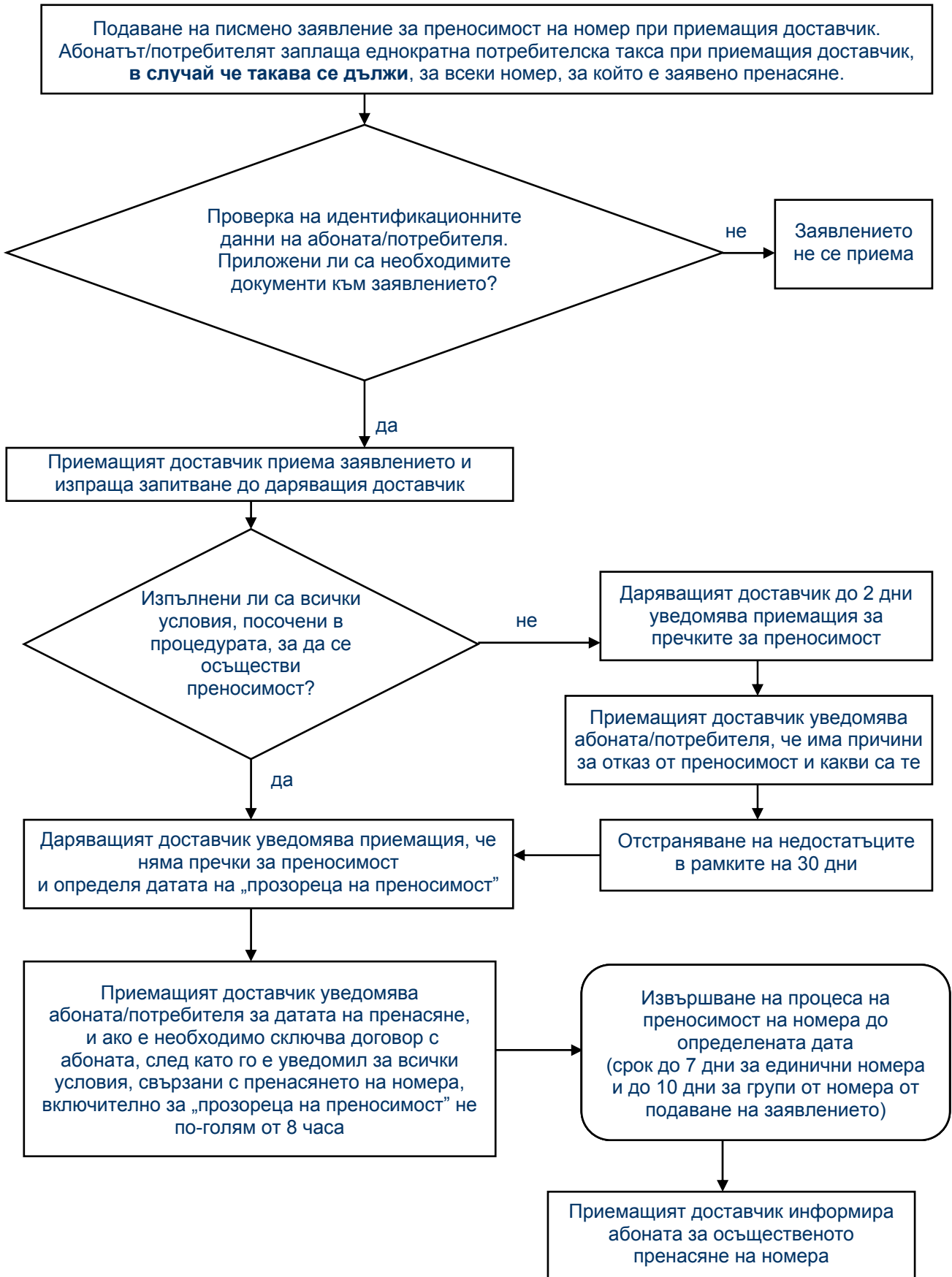
За корпоративни клиенти, които ползват УАТЦ, серийни номера, номера със специфичен анализ или Центрекс услуга, може да се наложи преконфигуриране на пренасяния номер. В заявлението за преносимост се посочва начина на преконфигуриране. Преконфигурирането се заплаща, като цената е приложимата цена за тази услуга, прилагана от даряващия 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 7 (седем) работни дни за единични номера и до 10 (десет) работни дни за групи от номера, считано от датата на подаване на заявлението и включва „прозорец на преносимост“ не по-голям от 8 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 17.00 часа всеки работен ден.

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

Процесът на пренасяне и последователността на действията на операторите и крайните потребители, са представени в графичен вид по-долу.



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.

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.

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, както и в *Процедурата за преносимост на географски номера*, публикувана на интернет страницата на Комисията за регулиране на съобщенията.

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).