**ПАМЯТКА ПОТРЕБИТЕЛЯ ПРИ ПЕРЕНОСЕ АБОНЕНТСКОГО НОМЕРА**

Правовое регулирование деятельности в области «мобильной» связи на территории РФ осуществляется на основании норм Гражданского Кодекса РФ (глава 39), Федерального закона "О связи" от 07.07.2003 N 126-Ф, «Правил оказания услуг связи», утверждённых постановлением Правительства РФ от 9 декабря 2014 г. N 1342 (далее – Правила), Закона РФ «О защите прав потребителей».

**Основные понятия:**

"**абонент**" - пользователь услуг телефонной связи, с которым заключен договор об оказании услуг телефонной связи при выделении для этих целей абонентского номера или уникального кода идентификации;

"**абонентский номер**" - телефонный номер, однозначно определяющий (идентифицирующий) оконечный элемент сети связи или подключенную к сети подвижной связи абонентскую станцию (абонентское устройство) с установленным в ней (в нем) идентификационным модулем;

«**оператор-донор**" - оператор подвижной связи, из сети связи которого осуществляется перенесение абонентского номера;

"**оператор-реципиент**" - оператор подвижной связи, в сеть связи которого осуществляется перенесение абонентского номера;

"**перенесение абонентского номера**" – совокупность организационно-технических мероприятий, позволяющих абоненту, которому на основании договора об оказании услуг подвижной связи выделен абонентский номер, сохранить и использовать этот абонентский номер при заключении нового договора с другим оператором связи при соблюдении условий, установленных Правилами (далее - перенесение номера).

Абонент, имеющий намерение сохранить абонентский номер при заключении с оператором-реципиентом нового договора об оказании услуг подвижной радиотелефонной связи (далее - услуг связи), обращается к оператору-реципиенту либо третьему лицу, предусмотренному пунктом 13 Правил, с письменным заявлением о расторжении договора об оказании услуг связи, заключенного с оператором-донором, и перенесении номера (далее - заявление о перенесении номера) и предъявляемыми документами, предусмотренными разделом II Правил.

В заявлении о перенесении номера указываются сведения:

а) о переносимом абонентском номере;

б) об абоненте (ФИО, место жительства, реквизиты документа, удостоверяющего личность,

в) о дате подачи абонентом заявления о перенесении номера;

г) о сроке начала оказания услуг связи оператором-реципиентом;

д) о решении абонента об одностороннем отказе от исполнения договора об оказании услуг связи, заключенного с оператором-донором;

е) о согласии абонента погасить задолженность;

ж) о согласии абонента перейти на авансовую систему оплаты услуг связи, предусмотренную пунктом 137 Правил.

В заявлении о перенесении номера абонент вправе определить дату и время (час), когда оператор-реципиент должен начать оказание услуг связи с использованием перенесённого номера (далее - дата начала оказания услуг оператором-реципиентом). Оператор-реципиент должен начать оказание услуг связи в течение 1 часа со времени, указанного в заявлении о перенесении абонентского номера.

Если в заявлении не определена дата начала оказания услуг оператором-реципиентом, началом оказания услуг является определённый по усмотрению оператора-реципиента час на 8-й день - для абонента - физического лица со дня заключения договора об оказании услуг связи с оператором-реципиентом. Оператор-реципиент должен начать оказание услуг связи с использованием перенесённого номера в течение 1 часа с указанного времени.

При этом дата начала оказания услуг связи оператором-реципиентом не может быть ранее 8-го дня - для абонента - физического лица, но в любом случае не может быть позднее 6 месяцев со дня заключения с оператором-реципиентом договора об оказании услуг связи.

Между оператором-реципиентом и абонентом заключается договор об оказании услуг связи, составленный по форме и содержащий условия в соответствии с пунктами 22 и 23 Правил.

В силу заключенного договора об оказании услуг связи оператор-реципиент должен совершить предусмотренные Правилами действия для перенесения абонентского номера.

При заключении об оказании услуг связи абонент даёт согласие на обработку персональных данных абонента при перенесении абонентского номера, в том числе третьими лицами, а также согласие на то, что оператором-реципиентом будет приостановлено оказание услуг связи с использованием перенесённого номера в случае непогашения абонентом задолженности в соответствии с пунктом 124 Правил.

Заявление о перенесении абонентского номера прилагается к договору об оказании услуг подвижной радиотелефонной связи с использованием перенесённого абонентского номера.

Предусмотренное настоящим пунктом и пунктами 122, 134, 139, 142 и 143 Правил информирование абонента оператором-реципиентом и оператором-донором при перенесении номера осуществляется в порядке, предусмотренном договором об оказании услуг связи, заключенным между абонентом и соответствующим оператором связи. Если порядок информирования абонента в договоре об оказании услуг связи не определён - информирование осуществляется путём направления абоненту короткого текстового сообщения (СМС-сообщения) в период времени с 9 часов 00 минут до 18 часов 00 минут.

Для перенесения абонентского номера абонент обязан погасить задолженность согласно счетам, выставленным в соответствии с пунктами 41 и 118 Правил.

Для абонентов - физических лиц моментом времени, на который определяется задолженность (далее - момент определения задолженности), является 24 часа 00 минут 6-го дня до даты начала оказания услуг связи с использованием перенесённого номера, определённой в соответствии с пунктами 126 и 127 Правил.

Информирование абонента о необходимости погашения задолженности согласно выставленному счету осуществляется в соответствии с пунктами 138 и 139 Правил. При этом наличие или отсутствие задолженности абонента на момент определения задолженности устанавливается оператором-донором:

а) для абонентов - физических лиц, использующих оплату услуг подвижной радиотелефонной связи посредством авансового платежа, - по состоянию лицевого счета, связанного с переносимым абонентским номером;

б) для абонентов - физических лиц, использующих оплату услуг подвижной радиотелефонной связи посредством отложенного платежа, - по факту оплаты счетов, выставленных до момента определения задолженности, и по факту оплаты внеочередного счета, выставленного за период между датой выставления последнего очередного счета и моментом определения задолженности в соответствии с пунктом 121 Правил.

Указанные счета выставляются по лицевому счету, связанному с переносимым абонентским номером.

Погашение задолженности осуществляется абонентом не позднее 24 часов 00 минут (московское время) 4-го дня до даты начала оказания услуг связи с использованием перенесённого номера, определённой в соответствии с пунктами 126 и 127 Правил.

В случае если после момента определения задолженности у абонента согласно выставленным счетам, образовалась задолженность до момента начала оказания услуг связи оператором-реципиентом, оператор-донор по истечении 30 дней, но не позднее 60 дней со дня начала оказания услуг связи с использованием перенесённого номера оператором-реципиентом, вправе направить этому оператору связи информацию о наличии задолженности абонента в отношении перенесённого номера с указанием срока и способов ее погашения. Срок погашения задолженности не должен превышать 10 дней.

Наличие задолженности фиксируется оператором-донором на лицевом счёте, связанном с перенесённым номером.

Не позднее дня, следующего за днём получения от оператора-донора информации о наличии задолженности абонента, оператор-реципиент обязан направить абоненту информацию о наличии задолженности перед оператором-донором, о способах ее погашения и о том, что если абонент не погасит задолженность в 10-дневный срок, оказание услуг связи будет приостановлено.

В случае если абонент не погасит задолженность в 10-дневный срок, оператор-донор не позднее 60 дней со дня направления оператору-реципиенту информации о наличии задолженности абонента направляет оператору-реципиенту информацию о том, что абонентом такая задолженность не погашена. Не позднее дня, следующего за днём получения указанной информации, оператор-реципиент обязан приостановить оказание услуг связи. Оператор-реципиент обязан направить оператору-донору не позднее 1 дня со дня приостановления оказания услуг связи информацию о таком приостановлении.

Оператор-донор не позднее 1 дня со дня погашения абонентом задолженности обязан направить информацию о погашении задолженности абонента оператору-реципиенту. Оператор-реципиент обязан возобновить оказание услуг связи абоненту не позднее 1 дня со дня получения информации о погашении задолженности абонента от оператора-донора.

Бремя доказывания отсутствия технической возможности начать оказание услуг подвижной радиотелефонной связи с использованием перенесённого абонентского номера с момента, указанного в заявлении абонента, лежит на операторе связи.

Со времени поступления от оператора-реципиента оператору-донору копии заявления о перенесении номера, а также сведений о наличии договора об оказании услуг связи с использованием перенесённого номера, заключенного между абонентом и оператором-реципиентом, оператор-донор вправе перевести абонента на авансовую систему оплаты услуг подвижной радиотелефонной связи.

Оператор-реципиент информирует абонента о необходимости погашения задолженности, указанной в пункте 138 Правил, и о том, что перенесение номера не будет осуществлено в случае, если абонент не погасит эту задолженность до 24 часов 00 минут (по московскому времени) 4-го дня до даты начала оказания услуг связи оператором-реципиентом.

Указанная информация направляется абоненту в 5-й и 4-й дни - для абонента - физического лица до даты начала оказания услуг подвижной радиотелефонной связи оператором-реципиентом.

Перенесение абонентского номера осуществляется при соблюдении следующих условий:

а) заключение между абонентом и оператором-реципиентом договора об оказании услуг связи с использованием перенесённого номера;

б) отсутствие у абонента задолженности за оказанные услуги связи перед оператором-донором, установленной в соответствии с требованиями пунктов 121 и 122 Правил;

в) получение оператором-реципиентом сведений о наличии договора об оказании услуг связи с использованием перенесённого номера, заключенного между оператором-донором и абонентом;

г) получение оператором-реципиентом сведений о подтверждении принадлежности абонентского номера ресурсу нумерации, закреплённому за территорией субъекта РФ, включающего в себя переносимый номер;

д) получение оператором-реципиентом информации от оператора-донора о том, что оказание услуг связи не приостановлено абоненту в связи с утратой идентификационного модуля, по решению суда или в связи с нарушением абонентом условий договора об оказании услуг связи, в том числе в связи с непогашением задолженности в соответствии с пунктом 123 Правил за услуги, оказанные с использованием переносимого абонентского номера, по договору об оказании услуг связи, заключенному с оператором-донором, в том числе по договорам об оказании услуг связи с использованием перенесённого номера.

Несоблюдение указанных в пункте 140 Правил условий, а также невозможность перенесения абонентского номера в случаях, указанных в пунктах 133 и 152 Правил, является основанием для отказа в перенесении абонентского номера.

В иных случаях отказ в перенесении абонентского номера не допускается.

Оператор-реципиент на 3-й день до даты начала оказания услуг оператором-реципиентом обязан уведомить абонента о предстоящем перенесении номера в соответствии с договором об оказании услуг связи с использованием перенесенного номера или о невозможности осуществления перенесения номера с указанием нарушенных условий, предусмотренных пунктом 140 Правил.

В случае невозможности перенесения номера права и обязанности по договору об оказании услуг связи, заключенному между абонентом и оператором-реципиентом, не возникают, и договор об оказании услуг связи прекращает своё действие в части обязательств, связанных с оказанием услуг связи с использованием переносимого номера.

Оператор-реципиент в день, предшествующий дате начала оказания услуг оператором-реципиентом, информирует абонента о том, что на дату начала оказания услуг оператором-реципиентом для получения услуг связи необходимо вставить в абонентское устройство новый идентификационный модуль (сим-карту), полученный абонентом при заключении договора об оказании услуг связи с оператором-реципиентом, и о том, что с даты начала оказания услуг оператором-реципиентом могут возникать технологические перерывы в оказании услуг, указанные ниже.

Технологический перерыв в оказании абоненту услуг связи с использованием перенесённого номера с даты начала оказания услуг оператором-реципиентом может составлять не более:

а) 30 минут - для предоставления исходящих соединений по сети подвижной связи и направления коротких текстовых сообщений;

б) 6 часов - для предоставления входящих соединений по сети подвижной связи от всех абонентов сети связи общего пользования и для получения коротких текстовых сообщений.

В случае если абонентский номер не был перенесён в установленный срок, оператор-реципиент обязан незамедлительно уведомить абонента о причинах нарушения сроков и новой дате начала оказания услуг подвижной радиотелефонной связи оператором-реципиентом.

Договор об оказании услуг связи, заключенный между абонентом и оператором-донором, прекращает своё действие с момента начала оказания услуг оператором-реципиентом.

В случае если по договору об оказании услуг связи, заключенному с оператором-донором, выделено несколько абонентских номеров, такой договор прекращает своё действие только в отношении перенесённого номера.

В случае нарушения срока начала оказания услуг связи с использованием перенесённого номера более чем на 24 часа информация о таком нарушении не позднее 1-го дня со дня фактического начала оказания услуг связи направляется оператором-реципиентом в федеральный орган исполнительной власти, осуществляющий функции по контролю и надзору в сфере связи.

В случае получения абонентом информации о перенесении абонентского номера при отсутствии заявления о перенесении этого абонентского номера абонент вправе отменить перенесение абонентского номера путём дистанционного обращения в центр обслуживания оператора-донора или оператора-реципиента при условии прохождения абонентом процедуры авторизации, установленной оператором связи для совершения действий, связанных с изменением условий договора об оказании услуг связи, либо путём подачи оператору-донору или оператору-реципиенту заявления.

При наличии задолженности абонента-заказчика перед оператором-донором она погашается абонентом-заказчиком в соответствии с условиями договора об оказании услуг связи, заключенного между ним и оператором-донором.

Претензии, связанные с перенесением абонентского номера, направляются оператору-реципиенту. В случае если перенесение абонентского номера осуществлено без заявления о перенесении абонентского номера, претензии направляются оператору-донору.

Перенесение абонентского номера отменяется при подаче абонентом заявления об отказе от перенесения абонентского номера оператору-реципиенту или оператору-донору.

Перенесение абонентского номера может быть отменено не позднее чем за 2 дня до даты начала оказания услуг оператором-реципиентом. При отмене перенесения абонентского номера:

а) оператор-донор продолжает оказание абоненту услуг связи с использованием абонентского номера, перенесение которого отменено;

б) договор об оказании услуг связи, заключенный между абонентом и оператором-реципиентом, в отношении не перенесённого абонентского номера прекращает своё действие.

 Оператор-реципиент или оператор-донор в течение 1 дня со дня поступления заявления об отказе от перенесения абонентского номера сообщает оператору-донору или оператору-реципиенту, а также оператору базы данных перенесённых абонентских номеров о прекращении процедуры перенесения абонентского номера.

Абонент вправе подать новое заявление о перенесении абонентского номера другому оператору-реципиенту не ранее дня подачи заявления об отказе от перенесения номера, предусмотренного пунктом 148 Правил, либо после начала оказания услуг оператором-реципиентом при условии окончания срока, указанного в пункте 124 Правил, в течение которого оператор-донор имеет право направлять информацию о наличии задолженности абонента за услуги, оказанные по договору об оказании услуг связи, заключенному с оператором-донором, в отношении перенесённого номера, и погашения абонентом задолженности.

Размер платы абонента за использование сохранённого абонентского номера при заключении нового договора об оказании услуг подвижной радиотелефонной связи с использованием перенесённого номера устанавливается оператором-реципиентом и не может превышать 100 рублей.

При этом в случае, если абонентский номер не был перенесён в связи с отказом абонента от перенесения абонентского номера в соответствии с пунктом 148 Правил или непогашением задолженности абонента перед оператором-донором в соответствии с подпунктом "б" пункта 140 настоящих Правил, плата, внесённая абонентом оператору-реципиенту за использование сохранённого номера, абоненту не возвращается.

**За получением подробной консультации и правовой помощи потребители могут обращаться:**

**— в Общественную приемную Управления Роспотребнадзора по Новгородской области по телефону 971-106;**

**— в Центр по информированию и консультированию потребителей ФБУЗ «ЦГи Э в**

**Новгородской области» по телефону 77-20-38, 73-06-77; Е-mail:** **zpp.center@yandex.ru**

**— на «горячую линию» Единого консультационного центра Роспотребнадзора, который функционирует в круглосуточном режиме, телефон 8 800 555 49 43 (звонок бесплатный).**

 **--- на государственном информационном ресурсе в сфере защиты прав потребителей**

 [**http://zpp.rospotrebnadzor**](http://zpp.rospotrebnadzor) **вы можете найти памятки, образцы претензий, исковых**

 **заявлений и другую полезную информацию для потребителей**