

Проект

"Основных положений по взаимодействию абонента и оператора подвижной радиотелефонной связи при переносе абонентского номера"

Проект

Основные положения по взаимодействию абонента и оператора подвижной радиотелефонной связи при переносе абонентского номера

I. Общие положения

1. Основные положения по взаимодействию абонента и оператора подвижной радиотелефонной связи при переносе абонентского номера регулируют порядок действий, обязанности и ответственность сторон при оказании абоненту услуг подвижной радиотелефонной связи оператором подвижной радиотелефонной связи (далее-оператором связи) с использованием абонентского номера из ресурса нумерации, выделенного другому оператору связи.

2. Используемые в Основных положениях понятия обозначают следующее:

"абонент" - физическое лицо (гражданин) или юридическое лицо, с которым заключен договор об оказании услуг подвижной радиотелефонной связи (далее-договор) при выделении для этих целей абонентского номера;

"зона переносимости абонентского номера" - территория, в пределах которой обеспечивается перенос абонентских номеров между сетями подвижной радиотелефонной связи, указанная в Таблице 1 Приложения 1;

"маршрутный номер" - адресная информация, хранящаяся в базе данных перенесённых абонентских номеров и используемая для маршрутизации вызова в направлении абонента, который пользуется перенесённым абонентским номером;

"переносимость абонентского номера" - возможность предоставления абоненту услуг подвижной радиотелефонной связи оператором связи, отличным от оператора связи, ресурсу нумерации которого принадлежит данный абонентский номер;

"перенос абонентского номера" - совокупность процедур по смене абонентом оператора связи, который оказывает ему услуги подвижной радиотелефонной связи на основании договора без изменения абонентского номера;

"перенесённый абонентский номер" - абонентский номер, по которому абоненту оказываются услуги подвижной радиотелефонной связи оператором связи, отличным от оператора связи, ресурсу нумерации которого принадлежит данный абонентский номер;

3. Переносимость абонентских номеров применима только к абонентским номерам, по которым предоставляются услуги подвижной радиотелефонной связи по приему (передаче) голосовой информации и которые принадлежат ресурсу нумерации, выделенному для сетей подвижной радиотелефонной связи.

4. Переносимость абонентского номера обеспечивает абоненту соединения по сети подвижной радиотелефонной связи для приема (передачи) голосовой информации, а также неголосовой информации, предоставляемые абоненту оператором связи, с которым абонент имеет намерение расторгнуть договор, при оказании ему услуг подвижной радиотелефонной связи оператором связи, с которым абонент имеет намерение заключить договор без изменения своего абонентского номера.

II. Порядок взаимодействия абонента и оператора подвижной радиотелефонной связи при переносе абонентского номера

5. Абонент, который имеет намерение воспользоваться переносимостью абонентского номера обязан:

а) подать заявление в письменной форме о заключении договора с использованием абонентского номера, из ресурса нумерации, выделенного другому оператору связи, в место работы с абонентами оператора связи, с которым абонент имеет намерение заключить договор;

б) предъявить в месте работы с абонентами оператора связи, с которым абонент имеет намерение заключить договор, копию договора с оператором связи, с которым абонент имеет намерение расторгнуть договор и документы, необходимые для заключения договора, согласно Правилам оказания услуг подвижной связи;

6. С абонентом, обратившимся с заявлением, указанным в подпункте а) пункта 5 Основных положений, должен быть заключен договор, в котором указана дата и время начала оказания услуг подвижной радиотелефонной связи и выдана **SIM**-карта, которую абонент будет использовать в своем абонентском устройстве после завершения переноса абонентского номера;

7. После завершения переноса абонентского номера оператор связи, который оказывает услуги подвижной радиотелефонной связи по перенесенному абонентскому номеру, должен направить абоненту короткое текстовое сообщение с информацией о завершении переноса абонентского номера и с предложением заменить **SIM**-карту в своем абонентском устройстве.

8. В случае отказа оператора связи, с которым абонент имеет намерение заключить договор, в возможности переноса абонентского номера:

а) оператор связи, с которым абонент имеет намерение заключить договор, обязан в течение трех рабочих дней, с даты получения заявления от абонента, направить абоненту уведомление об отказе в переносе абонентского номера в свою сеть подвижной радиотелефонной связи, указав в нем причину отказа и способ его устранения;

б) процесс переноса абонентского номера приостанавливается на срок до **30** дней с момента направления оператором связи, с которым абонент имеет намерение заключить договор, уведомления абоненту с отказом в переносе абонентского номера, в течение которого абонент вправе устранить причину отказа;

в) в случае если причина отказа в переносе абонентского номера была устранена абонентом в срок до **30** дней с даты направления ему уведомления об отказе в переносе абонентского номера, процедура переноса абонентского номера возобновляется;

г) в случае если причина отказа не была устранена абонентом в срок до **30** дней с даты направления ему уведомления об отказе в переносе абонентского номера, оператор связи, с которым абонент имеет намерение заключить договор, вправе расторгнуть с абонентом договор.

9. Абоненту может быть отказано в переносе абонентского номера из одной сети подвижной радиотелефонной связи в другую по следующим причинам:

а) абонент не предоставил документы, необходимые для заключения договора согласно Правилам оказания услуг подвижной связи;

б) абонент не предоставил копию договора с оператором связи, с которым абонент имеет намерение расторгнуть договор;

в) в день обращения абонента с заявлением, указанным в подпункте а) пункта 5 Основных положений, оказание услуг подвижной радиотелефонной связи оператором связи, с которым абонент имеет намерение расторгнуть договор, приостановлено или договор по указанному абонентскому номеру расторгнут;

г) в день обращения абонента с заявлением, указанным в подпункте а) пункта 5 Основных положений, уже действует процедура переноса абонентского номера.

III. Обязанности оператора связи при обеспечении переносимости абонентских номеров

10. Оператор связи обязан:

а) обеспечить абонентам своей сети подвижной радиотелефонной связи переносимость абонентского номера;

б) обеспечить для абонентов своей сети подвижной радиотелефонной связи круглосуточное и бесплатное предоставление информации о стоимости вызовов на перенесённые абонентские номера через систему информационно-справочного обслуживания;

III. Порядок предъявления и рассмотрения жалоб и претензий, связанных с обеспечением переносимости абонентских номеров

11. Абонент вправе обжаловать решения и действия (бездействие) оператора связи, связанные с обеспечением переноса абонентского номера.

12. Рассмотрение жалобы абонента осуществляется в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

13. При неисполнении или ненадлежащем исполнении оператором связи обязательств по обеспечению переносимости абонентского номера, абонент до обращения в суд предъявляет оператору связи претензию.

14. Претензия предъявляется в письменной форме и подлежит регистрации в день ее поступления оператору связи.

15. Претензии принимаются в течение **6** месяцев с даты подачи абонентом заявления, указанного в подпункте а) пункта **5** Основных положений, или с даты получения от оператора связи, с которым абонент имеет намерение заключить договор, отказа в переносе абонентского номера.

16. К претензии прилагаются копия договора с оператором связи, а также иные необходимые для рассмотрения документы, в которых должны быть указаны сведения о неисполнении или ненадлежащем исполнении обязательств по договору, а в случае предъявления претензии о возмещении ущерба - о факте и размере причиненного ущерба.

17. Претензия рассматривается оператором связи в срок, не превышающий **60** дней с даты регистрации претензии. О результатах рассмотрения претензии оператор связи должен сообщить (в письменной форме) предъявившему ее абоненту.

В случае если претензия была признана оператором связи обоснованной, выявленные недостатки подлежат устранению в разумный срок. В случае признания оператором связи требований абонента о возмещении расходов по устранению недостатков выполненной работы обоснованными, они подлежат удовлетворению в **10**-дневный срок с даты признания оператором связи обоснованности претензии. При отклонении претензии полностью или частично либо неполучении ответа в установленные для ее рассмотрения сроки абонент имеет право подать исковое заявление в суд.

IV. Ответственность сторон при обеспечении переносимости абонентского номера

18. За неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по обеспечению переносимости абонентского номера оператор связи несет ответственность перед абонентом в следующих случаях:

а) нарушение сроков переноса абонентского номера;

б) необоснованный отказ в переносе абонентского номера;

в) непредставление, неполное или несвоевременное представление информации, связанной с переносом абонентского номера.

19. Оператор связи за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по переносу абонентского номера уплачивает неустойку в размере **3** процентов от суммы платежа, внесенного абонентом при заключении договора, за каждый час просрочки срока переноса абонентского номера, вплоть до завершения процедуры переноса абонентского номера, если более высокий размер неустойки не указан в договоре.

20. Лицо, уполномоченное на заключение договора в интересах юридического лица, индивидуальный предприниматель или гражданин, в случае предоставления ложных сведений об абоненте, которому назначен указанный абонентский номер, уплачивают неустойку в размере равном административным расходам, понесенным оператором связи при переносе данного абонентского номера.

21. Оператор связи освобождается от ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по переносу абонентского номера, если докажет, что их неисполнение или ненадлежащее исполнение произошло вследствие действия обстоятельств непреодолимой силы или по вине другой стороны.