

ОБЩИ УСЛОВИЯ

за взаимоотношенията с абонатите при предоставяне на услугата преносимост на негеографски номера

С настоящите Общи условия за взаимоотношенията с абонатите при предоставяне на услугата преносимост на негеографски номера (ОУ/Общи условия) се определят взаимоотношенията между „ЕСКОМ“ (за краткост ЕСКОМ), ЕСКОМ“ ООД, регистрирано в Търговския регистър към Агенция по вписванията с ЕИК по БУЛСТАТ: 040433493, със седалище, адрес на управление и адрес за кореспонденция гр. Хасково 6300, ул. „Епископ Софроний“ 12 и Абонатите на електронни съобщителни услуги, заявили желание за преносимост на негеографски номер.

Раздел I

Дефиниции

1.1. За целите на настоящите Общи условия ще имат действие следните дефиниции:

„Абонат“ е всяко физическо или юридическо лице, което предоставя услуги на крайните потребители

чрез използване на негеографски номера.

„Бази данни“ – множество от записи на всички пренесени номера със съответните записи необходими

за маршрутизация.

„Негеографски номер/номер“ е номер от обхвата на кодовете за достъп по чл. 14, ал. 1, т.т. 6, 7 и 8 от Наредба № 1 от 22.07.2010 г. за правилата за ползване, разпределение и процедурите по първично и вторично предоставяне за ползване, резервиране и отнемане на номера, адреси и имена.

„Даряваща мрежа“ е мрежата на абонамента, от която номерът/та се пренася/т. Тя може да е или да не е мрежата на държателя на обхвата от номера.

„Даряващ доставчик или Донор“ е доставчикът, от чиято мрежа негеографският номер/а се пренася/т в друга мрежа.

„Домейн на преносимостта“ са мрежите на доставчиците, получили разрешение за осъществяване на електронни съобщения чрез номера от съответния обхват.

„Доставчик“ е предприятие по смисъла на чл. 134 от Закона за електронните съобщения.

„Мрежа на държателя на обхвата от номера“ е мрежата на доставчика, на който Комисията за регулиране на съобщенията е предоставила номера от ННП, част от които е пренесеният номер/а.

„Негеографски услуги“ са услугата „персонален номер“ с код за достъп – 700, услуги с безплатен достъп с код за достъп – 800

„Номер за маршрутизация (Routing Number)“ - специфичен номер /код/, който се използва в мрежите за маршрутизиране от/към пренесени номера.

„Отстраняване на технически проблем“ (System up) е възстановяване на обслужващите системи на даряващата или приемащата мрежа след възникнал технически проблем.

„Преносимост на номерата“ е процес, който позволява на Абонатите на предприятията - доставчици на негеографски услуги да запазват номерата си при смяна на доставчика с друг доставчик, предоставящ същия вид негеографска услуга в рамките на съответния негеографски код за достъп или връщането му в Мрежата на държателя на обхвата на номера.

„Пренесен номер“ е негеографски номер, чрез който (след съответния код за достъп) се предоставя негеографска услуга, който е бил подложен на пренасяне от мрежата на един доставчик в мрежата на друг доставчик от Домейна на преносимост.

„Пренесен номер поради техническа грешка“ е номер, който е пренесен в друга мрежа, независимо от причините довели до това, без да е налице надлежно изразена воля за неговото пренасяне от абоната, на който номерът е предоставен за ползване от даряващия доставчик

„Приемаща мрежа" е мрежата, която приема негеографския номер в следствие процеса на пренасяне. Тази мрежа става мрежа на абонамента след завършване на процеса на пренасяне.

„Приемащ доставчик" е доставчикът, в чиято мрежа се пренася негеографският номер.

„Прозорец на преносимостта" е определен период от време в процеса на пренасяне на номер, от момента на активиране на достъпа на Абоната до Приемащата мрежа до момента на деактивиране на достъпа на Абоната до Даряващата мрежа и актуализиране на базите данни на всички предприятия с номера за маршрутизация към Приемащата мрежа.

„Работно време" е всеки ден от понеделник до петък от 9.00 ч. до 17.00 ч. с изключение на националните и официални празници, и неработните дни, определени със закон или с акт на Министерски съвет.

„Технически проблем" (System down) е временно спиране на система, при даряваща или приемаща мрежа, обслужваща процеса на преносимостта на номера.

1.2. Дефинициите по т. 1.1 са дадени единствено за целите на насоящите ОУ

1.3. Настоящите Общи условия за взаимоотношенията с абонатите при предоставяне на услугата преносимост а негеографски номера, се прилагат само и единствено по отношение на преносимост на негеографски номера.

Раздел II

Общи разпоредби

2.1. Настоящите ОУ се ръководят от Функционалните спецификации за осъществяване на преносимост на негеографски номера при промяна на доставчика, предоставящ съответната услуга (ФС) и Процедурата по пренасяне на негеографски номера (Процедура), която е съгласувана между всички предприятия, предоставящи негеографски услуги на територията на Република България. При непълноти, се прилагат ФС и Процедурата.

2.2. Преносимост се прилага за негеографски номера от обхватите, определени от следните негеографски кодове за достъп:

- 700 – код за достъп до услугата „персонален номер”;

- 800 – код за достъп до услуги с безплатен достъп;

2.3. Срокът на реализация на преносимост е до 5 (пет) работни дни, считано от стартиране на процедурата по пренасяне или от отстраняване на недостатъците по заявлението, в случаите на спиране на процедурата и включва прозорец за преносимост не по-дълъг от 5 часа. Срокът може да бъде удължен с времето, през което са били налице Технически проблеми (System down) до Отстраняване на техническите проблеми (System up).

2.4. В случай че Абонат ползва повече от един Негеографски номер, той може да поиска пренасяне на всички негеографски номера или на част от тях при условията и сроковете, предвидени в настоящите Общи условия.

2.5. В случай на противоречие между срока за реализация на преносимост по т. 2.3 по-горе и срока на предизвестие за прекратяване на индивидуален договор, при подаване на заявление за преносимост предизвестие за прекратяване ще се счита за надлежно отправено и неустойки за предсрочно прекратяване на срочен договор и/или неспазване срока на предизвестие няма да се начисляват на Абоната, ако са налице кумулативно следните условия:

2.5.1. Абонатът е отправил предизвестие за прекратяване в рамките на предвидения в индивидуалния договор последен месец за отправяне на предизвестие и

2.5.2 само, в случай че неизпълнението се отнася до предсрочно прекратяване по отношение на периода от подаване на заявление за преносимост до изтичане на текущия срок на договора и този договор не е подновен за нов срок, съгласно условията на същия, предвидени в него или се отнася до неспазване на срока на предизвестие по безсрочен договор.

2.6 При подаване на заявление за пренасяне на Номер/а Абонатът представя за проверка документите, удостоверяващи данните, включени в заявлението за преносимост, както следва:

2.6.1. Данни идентифициращи Абоната и/или неговия законен представител, а именно:

2.6.1.1. За физическите лица български граждани – трите имена и ЕГН;

2.6.1.2. За чуждестранни лица - имена, личен номер или номер на документа за самоличност;

2.6.1.3. По отношение на юридическите лица, едноличните търговци и организации:

2.6.1.3.1. За юридически лица и физически лица - еднолични търговци - наименование, съответен идентификационен код

2.6.1.3.2. За организации, които нямат статут на юридическо лице - съответен идентификационен код, трите имена на представляващия

2.7. ОПЕРАТОРА, в качеството му на Приемач доставчик, може да определи в ценоразписа си еднократна потребителска цена за осъществяване на преносимост на номерата в съответствие с изискванията на ЗЕС.

Раздел III

Взаимоотношение между абоната и ОПЕРАТОРА, в качеството му на приемач доставчик

3.1. Процедурата по пренасяне на Номер/а започва с писмено заявление, подадено от съответния Абонат или надлежно упълномощено от него лице до ОПЕРАТОРА или негов оправомощен дистрибутор, или търговски представител.

3.2. Абонатът следва да заплати еднократна потребителска цена за пренасяне на Номер при подаване на заявлението, в случай че ОПЕРАТОРА е определил такава цена в ценоразписа си. При заплащане на еднократната потребителска цена (в случай че такава се дължи) Абонатът получава съответен документ, който удостоверява факта на заплащането на таксата.

3.3. Заявлението е съгласно образец, който може да бъде намерен във всеки офис на ОПЕРАТОРА.

3.4. Заявлението трябва да отговаря и на следните условия:

3.4.1. Всички Номера в заявлението за преносимост трябва да бъдат от един и същи тип – след код задостъп до услугата „персонален номер” (700), след код за достъп до услуги с безплатен достъп (800) ;

3.4.2. Всички Номера в заявлението трябва да бъдат от обхвата от номера, обслужван от Даряващия доставчик.

3.4.3. Броят на Номерата, които могат да бъдат включени в заявлението не е ограничен и зависи единствено от Абоната.

3.5. При наличието на изрично съгласие от страна на ОПЕРАТОРА заявлението може да съдържа и упълномощаване в обикновена писмена форма от Абоната до ОПЕРАТОРА за заплащане на дължими плащания към Донора от името и за сметка на упълномощаващия Абонат.

3.6. ОПЕРАТОРЪТ удостоверява факта на подаването на заявлението чрез предоставяне на копие от същото на Абоната.

3.7. Заявлението за пренасяне на Номер/та се подава лично от Абоната или негов пълномощник при ОПЕРАТОРА. Заявлението може да се подава също така и при изрично оправомощен дистрибутор или при търговски представител на ОПЕРАТОРА. Не се приемат заявления подадени по поща, факс и електронна поща. Ако заявлението се подава чрез пълномощник, същият трябва да бъде надлежно упълномощен – нотариално заверено пълномощно, в което да фигурира текст, от който следва, че упълномощеният има право да извършва съответните правни и фактически действия пред ОПЕРАТОРА.

3.8. При подаване на заявление за пренасяне на Номер/а, ОПЕРАТОРЪТ уведомява Абоната за следното:

3.8.1. Задължението за заплащане на еднократната потребителска цена (в случай че такава се дължи, съгласно посоченото в ценоразписа на ОПЕРАТОРА) за всеки заявен Номер;

3.8.2. Възможната загуба на ползвани от Абоната допълнителни услуги след пренасяне на номера;

- 3.8.3. Условието и срока, при които се осъществява преносимостта на Номера/та;
- 3.8.4. Причини за забавяне на преносимостта и осъществяването ѝ след определената крайна дата на пренасяне, както и за определената нова дата на пренасяне;
- 3.8.5. Основанията за отказ за преносимост на номера/та.
- 3.8.6. Прозорец на преносимост и невъзможността за достъп до Мрежата в този период.
- 3.8.7. Възможното влошено качество на електронната съобщителна услуга в деня на пренасянето.
- 3.9. В случай на оттегляне на заявлението за пренасяне, заплатената еднократна такса по т. 2.7 (в случай че такава се дължи и е била заплатена) не подлежи на възстановяване, а Абонатът е длъжен да върне предоставените му след подаване на заявлението за пренасяне и сключването на договор крайни електронни съобщителни устройства или оборудване, собственост на ОПЕРАТОРА в случай, че такива са му били предоставени.
- 3.10. ОПЕРАТОРЪТ може мотивирано да откаже преносимост на негеографски номера само в следните случаи:
- 3.10.1. Абонатът е недееспособен и не е надлежно представляван от трето лице;
- 3.10.2. Заявлението е подадено от трето лице, което не е упълномощено по надлежния ред – чрез нотариално заверено пълномощно;
- 3.10.3 Абонатът не е заплатил еднократната потребителска цена за преносимост на Номера/та, в случай че такава се дължи.
- 3.10.4 Представените от Абоната данни в заявлението са непълни и/или неточни;
- 3.10.5. Не са представени изискуемите към заявлението документи;
- 3.10.6. Когато са налице неотстраними причини за отказ при Даряващия доставчик, както следва:
- 3.10.6.1. Номерът е несъществуващ или не е предоставен на Абонат на Даряващия доставчик;
- 3.10.6.2. Даряващият доставчик вече е получил от друг Приемаш доставчик искане за пренасяне на същия номер, процедурата по което още не е приключила;
- 3.10.6.3 Представените от ОПЕРАТОРА данни за Абоната са непълни и/или неточни.
- 3.10.7. При липса на техническа възможност да бъде предоставена обществена телефонна услуга на посочения в заявлението за пренасяне адрес.
- 3.11. В случаите по т.т. 3.10.1, 3.10.2, 3.10.3, 3.10.4, 3.10.5, заявлението не се разглежда от ОПЕРАТОРА до отстраняване на недостатъците, като спирането на процедурата е за не повече от 30 (тридесет) календарни дни от датата на стартиране на процедурата за преносимост. Ако в посочените срокове недостатъците не бъдат отстранени, процедурата се прекратява с изричен писмен отказ на ОПЕРАТОРА. В останалите случаи процедурата по разглеждане на заявлението се прекратява с изричен писмен отказ на ОПЕРАТОРА. В случаите на отстранима причина за отказ, договорът на Абоната се счита продължен до прекратяване на процедурата с писмен отказ за преносимост или до реално осъществяване на процеса на преносимост, независимо от отправеното предизвестие за прекратяването му.
- 3.12. ОПЕРАТОРЪТ, в качеството си на Приемаш доставчик, не разглежда заявлението за преносимост и в случаите, когато са налице следните отстраними причини за отказ при Даряващия доставчик:
- 3.12.1. Номерът е несъществуващ или не е предоставен на Абонат на Даряващия доставчик;
- 3.12.2. Даряващия доставчик вече е получил от друг Приемаш доставчик искане за пренасяне на същия Негеографски номер, процедурата, по което още не е приключила;
- 3.12.3. Представените от ОПЕРАТОРА данни за Абоната са непълни и/или неточни.
- 3.13. В случаите по 23.7. заявлението не се разглежда от ОПЕРАТОРА, до отстраняване на недостатъците, като спирането на процедурата е за не повече от 30 (тридесет) календарни дни от датата на стартиране на процедурата за преносимост. Ако в посочените срокове недостатъците не бъдат отстранени, процедурата се прекратява с изричен писмен отказ на ОПЕРАТОРА.
- 3.14. Заявление за пренасяне на Номер/а може да бъде подавано отново, когато причините за отказа са отстранени.
- 3.15 При заявяване за пренасяне на повече от един Номер, Абонатът може с едно заявление да поиска преносимост на всички или част от Номерата или да подаде за всеки отделен Номер отделно заявление. В случаите на подадено заявление за преносимост на повече от един Номер, когато по отношение на Номер или част от Номерата са налице причини за отказ по т. 21 и/или т. 23, по отношение на този/тези Номер/а се прилагат правилата по т.т. 22 и 24. По отношение на

Номера/та от същото заявление за преносимост, спрямо който/които не са налице причини за отказ или спиране, процедурата по преносимост продължава, в случай че Абонатът е заявил съгласието си.

3.16. Абонатът може да оттегли заявлението си за пренасяне на Номер/а не по-късно от датата, предхождаща датата, на която се осъществява преносимостта. В този случай с оттегляне на заявлението се прекратява и процедурата за пренасяне на Номер/а, като се счита, че е налице оттегляне на искането и упълномощаването за прекратяване на договора с Даряващия доставчик. Заявлението се оттегля при Даряващия доставчик или при ОПЕРАТОРА. Оттеглянето на заявлението се извършва по образец, който е съгласуван между доставчиците.

3.17. ОПЕРАТОРЪТ уведомява Абоната за наличието на отговор по подадено от последния заявление за преносимост. В случай че Абонатът не се яви лично или чрез упълномощен представител при ОПЕРАТОРА, или негов упълномощен дистрибутор в определения срок за отстраняване на недостатъци по подадено заявление и/или са налице основания за отказ при ОПЕРАТОРА, или при Даряващия доставчик, счита се, че е налице оттегляне на заявлението и упълномощаването за прекратяване на договорните отношения с Донора.

3.18. ОПЕРАТОРЪТ сключва договор за предоставяне на Негеографски услуги с Абоната, който договор влиза в сила под условие, в случай че процесът по реализиране на преносимост завърши успешно, а именно в деня на успешното пренасяне на номера/та в мрежата на ЕСКОМ.

3.19. В случай на последваща преносимост, когато Негеографският номер се подлага на преносимост от Мрежата на ОПЕРАТОРА, в отношенията между Абоната и ОПЕРАТОРА приложение намират разпоредбите на раздел Взаимоотношение между абоната и ОПЕРАТОРА, в качеството му на даряващ доставчик.

3.20. Приеманият доставчик има право да наложи ограничения за ползването на услуги от абоната/потребителя или да заплати неговите задължения към Донора в случай на неплащане от абоната/потребителя на изискуеми задължения към Даряващия доставчик, свързани с пренесения номер/а.

Раздел IV

Взаимоотношение между абоната и ОПЕРАТОРА, в качеството му на даряващ доставчик

4.1. ОПЕРАТОРЪТ може мотивирано да откаже преносимост на Негеографски номер само в следните случаи:

4.1.1. преди подаване на заявлението за преносимост номерът е несъществуващ или не е предоставен на абонат или потребител на ОПЕРАТОРА;

4.1.2. ОПЕРАТОРЪТ вече е получил от друг приемащ доставчик искане за пренасяне на същия номер, процедурата по което още не е приключила;

4.1.3. изпратеното от приемащия доставчик заявление съдържа непълни и/или неточни данни на абоната/потребителя.

4.2. Индивидуалният договор с Абоната се прекратява съобразно изискванията, заложи в него и при съобразяване с разпоредбите на настоящите Общи условия.

Настоящите ОУ са в сила от 15.12.2012 г.

„ЕСКОМ“ ООД

www.escom.bg