

ОБЩИ УСЛОВИЯ

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

С настоящите Общи условия за взаимоотношенията с абонатите при предоставяне на услугата преносимост на географски 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 географски номер.

Раздел I

Дефиниции

1. За целите на настоящите ОУ ще имат действие следните дефиниции:

„Абонат“ е всяко физическо или юридическо лице, което е страна по индивидуален договор с доставчик.

„База данни“ – множество от записи на всички пренесени номера със съответните записи, необходими за маршрутизация.

„Блок от директно набирани номера/Блок от номера“ е група от 10, 100 или 1000 поредни номера в рамките на УАТЦ, при която първият номер завършва с 0, 00 или 000.

„Географски номер/номер“ е номер по смисъла на § 1, т. 6 от Допълнителните разпоредби на Закона за електронните съобщения.

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

„Даряващ доставчик/предприятие/Донор“ е доставчикът, от чиято мрежа географският номер или група от географски номера се пренася/т в друга мрежа.

„Директно набиран номер (Direct dial in, DDI)“ е номер от УАТЦ, който може да бъде набран без посредничеството на оператор.

„Домейн на преносимостта“ са мрежите на доставчиците на обществена фиксирана телефонна услуга, в които се осъществява преносимост на номерата.

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

„Държател на обхват от номера“ е предприятието, на което КРС е предоставила номера от Националния номерационен план (ННП) част, от които е пренесеният номер.

„Многократен абонатен номер (Multiple subscriber number, MSN)“ са няколко номера за достъп до една крайна точка, към която са включени различните терминали на един потребител на ISDN основен достъп (ISDN BRA). Всеки един номер се разглежда като отделен номер, на който могат да се присвоят основни и допълнителни услуги. Номерацията на отделните терминали може да не е последователна.

„Мрежа на държателя на обхвата от номера“ е мрежата на доставчика, на който Комисията е предоставила номера от ННП, част от които е пренесеният номер или пренесената група от номера.

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

„Номер със специфичен анализ“ - номер, използван за услуги чрез интелигентна платформа, при който пренасянето е свързано с преконфигуриране.

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

„Потребител“ е физическо или юридическо лице, което ползва предплатени услуги на доставчик.

„Преносимост на номерата“ е процес, който позволява на Абонатите/Потребителите на предприятията -доставчици на фиксирана телефонна услуга да запазват номерата си при смяна на доставчика с друг доставчик, предоставящ фиксирана телефонна услуга в същия географски

код или връщането му в мрежата на държателя на обхвата от номера и/или при промяна на адреса в рамките на един географски национален код за направление (географски код).

„Пренесен номер“ е географски номер, чрез който се предоставя достъп до фиксирана телефонна 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 номера и чрез която Абонатът/Потребителят ползва съответните услуги след завършване на процеса на пренасяне.

„Приемащ доставчик“ е доставчикът, в чиято мрежа се пренася географският номер.

„Прозорец на преносимостта“ е определен период от време в процеса на пренасяне на номер, от момента на активиране на достъпа на крайния потребител до приемащата мрежа до момента на деактивиране на достъпа на крайния потребител 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.

„Сериен номер“ е номер, който идентифицира повече от една входяща линия към крайно устройство свързано към мрежата. Входящите линии могат да бъдат с или без индивидуални номера.

„Съкратен номер“ е номер, който идентифицира група от номера като маршрутизацията се осъществява по част от номера.

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

1.1. Дефинициите по т. 1 са дадени единствено за целите на настоящите ОУ.

Раздел II

Общи положения

2.1 Настоящите ОУ се ръководят от Функционалните спецификации за преносимост на географски номера при промяна на доставчика на фиксирана телефонна услуга и/или при промяна на адреса в рамките на един географски национален код за направление (ФС) и Процедурата по пренасяне на географски номера (Процедура), която е съгласувана между всички предприятия, предоставящи обществени телефонни услуги на територията на Република България. При непълноти, се прилагат ФС и Процедурата.

2.2. Срокът на реализация на преносимост е до 3 (три) работни дни за отделни номера и до 5 (пет) работни дни за групи номера, 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-голям от 6 часа. Срокът може да бъде удължен с времето, през което са били налице Технически проблеми (System down) до Отстраняване на техническите проблеми (System up).

2.3. За пренасяне на номер ЕСКОМ има право да определи в своя ценоразпис еднократна потребителска цена за преносимост на номера/та.

2.4. ЕСКОМ осигурява равнопоставеност на Абонатите/Потребителите, които са се възползвали или са заявили желание да ползват правото си за пренасяне на номер и собствените си Абонати/Потребители.

2.5. ЕСКОМ информира чрез звуков сигнал своите Абонати/Потребители, в случай че те осъществяват изходящи повиквания към първично предоставените му номера от Националния номерационен план, пренесени в мрежи на други доставчици. ЕСКОМ предлага алтернативна възможност на абонатите/потребителите да реализират повикването или да го прекратят. Тази услуга може да бъде деактивирана по желание на Абоната/Потребителя.

Раздел III

Пренасяне на географски номер от мрежата на ЕСКОМ в мрежата на друг оператор

3.1. Процедурата по пренасяне на номер/а започва с писмено заявление по образец, подадено от съответния Абонат/Потребител до Приемачия доставчик или при негов оправомощен дистрибутор или търговски представител.

3.2. Подаването на заявление за пренасяне на номер/а от Абоната/Потребителя на услуги по индивидуален договор ще се счита и за искане за прекратяване на договорните отношения с ЕСКОМ само по отношение на заявления/те за пренасяне номер/а, като в случай на преносимост само на част от номерата по договора, същият се прекратява само по отношение на номерата, спрямо които се осъществява преносимостта.

3.3. Договорните отношения на Абоната/Потребителя с ЕСКОМ, в качеството му на Даряващ доставчик, се прекратяват по реда, предвиден в настоящите Общи условия.

3.4. Ако пренасяният/ите номер/а е свързан с ползване на пакетни услуги, то Абонатът/Потребителят може да продължи да ползва част или всички останали услуги по този пакет, след сключване на нов договор за ползване на останалите услуги. Ако Абонатът/Потребителят откаже да ги ползва, то договърът за останалите услуги също се прекратява. И в двата случая Абонатът/Потребителят ще дължи съответните неустойки за прекратяване на договор.

3.5. С приключване на процедурата по преносимост се счита за прекратен договора между ЕСКОМ и Абоната/Потребителя по отношение на пренесения/ите номер/а.

3.7. В случай на противоречие между срока за реализация на преносимост съгласно Процедурата и срока на предизвестие за прекратяване на индивидуален договор, при подаване на заявление за преносимост предизвестие 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: абонатът е отправил предизвестие за прекратяване в рамките на предвидения в индивидуалния договор последен месец за отправяне на предизвестие и - 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 последния, предвидени в него или се отнася до неспазване срока на предизвестие по безсрочен договор

3.8. ЕСКОМ може мотивирано да откаже преносимост на номер/номера пред Приемачия доставчик само в следните случаи:

3.8.1 преди подаването на заявлението за преносимост, номерът е несъществуващ или не е предоставен на Абонат или Потребител на ЕСКОМ;

3.8.2 ЕСКОМ вече е получил от Приемач доставчик друго искане за пренасяне на същия номер/а, процедурата по което още не е приключила;

3.8.3. представените от Приемачия доставчик данни за Абоната/Потребителя, в изпратеното заявление, са непълни и/или неточни;

3.8.4 при преносимост на група номера, която изисква преконфигурация, не е заявено преконфигуриране или заявеното преконфигуриране не дава възможност за реализация на преносимост, преконфигуриране се изисква за следните номера: -

- Пренасяният номер е главен номер на серия с индивидуални номера, освен когато се пренася заедно с цялата серия;
- Пренасяният номер е част от блок на главен/групов номер, освен когато се пренася целия блок/група;
- Пренасяният номер е член на Центрекс услуга;
- Пренасяният номер е със специфичен анализ;
- Пренасяният номер е в обща конфигурация с група номера, присвоени на определен интерфейс (BRI/PRI);
- Пренасяният номер е част от група съкратен номер.

3.9. В случаите по т. 3.8.2, 3.8.3 и 3.8.4 заявлението не се разглежда от Приемачия доставчик до отстраняване на недостатъците, като спирането на процедурата е за не повече от 30 (тридесет) дни от стартиране на процедурата за преносимост. Ако в посочените срокове недостатъците не бъдат отстранени, процедурата се прекратява с изричен писмен отказ на Приемачия доставчик. В останалите случаи процедурата се прекратява с изричен писмен отказ на Приемачия доставчик.

3.10. В случаите на отстранима причина за отказ, договорът на Абоната/Потребителя 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, като това продължаване не може да се счита за основание за начисляване на допълнителни неустойки извън тези, за които са уговорени в договора между абоната и ЕСКОМ и/или в Общите условия на ЕСКОМ.

3.11. В случай че не са налице основания за отказ по т. 3.8, ЕСКОМ и Приемачият доставчик осъществяват процеса по пренасяне на номера/та съгласно Процедурата.

3.12. Потребителят има право да оттегли заявлението си за пренасяне на номер/а пред ЕСКОМ в качеството му на Даряващ доставчик или пред Приемачия доставчик не по-късно от датата, предхождаща датата, на която се осъществява преносимостта.

3.13. Оттеглянето на заявлението се извършва чрез попълване и подписване на бланка-образец в стандартна форма. Бланката може да бъде намерена във всеки офис на ЕСКОМ.

3.14. При прекратяване на процедурата по преносимост поради наличието на основания за отказ по т. 3.8, както и при оттегляне на заявлението за преносимост по т. 3.10 се счита, че е налице отказ, респективно оттегляне и по отношение на искането и упълномощаването за прекратяване на договора с ЕСКОМ.

3.15. Достъпът на потребителя до мрежата на ЕСКОМ се прекратява с прекратяване на договора.

3.16. Абонатът/Потребителят не може да търси отговорност от ЕСКОМ за възможното влошено качество на услугата в деня на пренасянето.

Раздел IV

Пренасяне на географски номер в мрежата на ЕСКОМ от мрежата на друг оператор

4.1. Процедурата по пренасяне на номер започва с писмено заявление, подадено от съответния Абонат/Потребител по образец при ЕСКОМ или негов опровомощен дистрибутор или търговски представител. Образец на Заявлението за пренасяне на географски номер може да бъде намерен във всеки офис на ЕСКОМ.

4.2. Заявлението трябва да отговаря на следните условия:

4.3. Всички номера в заявлението трябва да бъдат в мрежата на даряващия доставчик;

4.4. Броят на номерата, които могат да бъдат включени в заявлението, не е ограничен.

4.5 Заявлението съдържа възможност за посочване на начина на преконфигурация на номерата, чието пренасяне се иска.

4.6 Заявлението за пренасяне на номер/а се подава лично от Абоната/Потребителя или пълномощник на Абоната/Потребителя в централите за обслужване на клиенти на ЕСКОМ в рамките на работното им време. Заявлението може да бъде подадено и при изрично оправомощен дистрибутор или при търговски представител на ЕСКОМ. Ако заявлението се подава чрез пълномощник, същият трябва да бъде надлежно упълномощен.

4.7. Заявления, подадени по поща, факс и електронна поща не се приемат.

4.8. ЕСКОМ, в качеството си на Приемач доставчик, удостоверява приемането на заявлението, като поставя върху същото дата и точен час на подаването му и предоставя копие от същото на Абоната/Потребителя.

4.9. Договорните отношения на Абоната с Даряващия доставчик се прекратяват по реда предвиден в Общите условия за взаимоотношения с крайните потребители на Донора, като се имат предвид уговореното в Процедурата.

4.10. При подаването на заявление за пренасяне на номер/а, ЕСКОМ се задължава да уведомява абоната/потребителя относно цените и условията за пренасяне, както и за следното:

- 4.10.1. Условието и срока, при които се осъществява преносимостта на номера/та и възможността за запазване или смяна на начина на ползването на услугите при ЕСКОМ – абонамент или предплатени услуги. Възможността абонатите/потребителите да могат да запазят или сменят вида на сметката си при ЕСКОМ се преценява от последния съобразно търговската му политика;
- 4.10.2 Уведомяване на абонатите/потребителите за възможна загуба на ползвани от тях допълнителни услуги след пренасяне на номера;
- 4.10.3 Уведомяване на абонатите/потребителите, че е възможно преконфигуриране на пренасяния номер/номера, при заплащане на съответната цена.
- 4.10.4 Основанията за отказ за преносимост на номера/та;
- 4.10.5 . Причини за забавяне на преносимостта и осъществяването ѝ след определената крайна дата на пренасяне, както и за определената нова дата на пренасяне;
- 4.10.6 Прозорец на преносимост и невъзможността за достъп до мрежата в този период;
- 4.10.7 Възможното влошено качество на електронната съобщителната услуга в деня на пренасянето.
- 4.10.8. Възможността при използването на допълнителни услуги, различни от обществената телефонна услуга или услуги в ценови пакет, включващи и обществена телефонна услуга при Даряващия доставчик, абонатът/потребителят да продължи да ползва част или всички допълнителни услуги в ценовия пакет, използвани преди осъществяването на преносимост на номера, съгласно Общите условия на Даряващия доставчик
- 4.11. При подаване на заявлението за пренасяне на номер/а Абонатът/Потребителят представя за проверка следните документи:
- 4.11.1. за физическо лице - документ за самоличност или документ за представителна власт (нотариално заверено пълномощно);
- 4.11.2. за еднолични търговци и юридически лица, пререгистрирани съгласно Закона за търговския регистър (обн. ДВ. бр. 34 от 25.04.2006 г.) ЕИК номер и документ за самоличност на представляващото дружество лице, съответно нотариално заверено пълномощно, издадено от представляващото дружество лице;
- 4.11.3. за еднолични търговци и юридически лица, които не са пререгистрирани съгласно Закона за търговския регистър (обн. ДВ. бр. 34 от 25.04.2006 г.) Удостоверение за актуално състояние, копие от БУЛСТАТ карта и документ за самоличност на представляващото дружество лице, съответно нотариално заверено пълномощно, издадено от представляващото дружество лице;
- 4.12 Всички номера в заявлението трябва да бъдат ползвани (активни) в мрежата на Даряващия доставчик.
- 4.13 В случай че Абонат/Потребител ползва повече от един номер, той може да поиска пренасяне на цялата група от номера или на част от тях.
- 4.15. ЕСКОМ ще приема по избор на потребителя отделно заявление за преносимост за всеки отделен номер, отделни заявления за указани от потребителя брой номера или едно заявление за всички номера.
- 4.16. В заявлението Абонатът/Потребителят заявява начин на преконфигуриране в следните случаи:
- 4.16.1. Пренасяният номер е главен номер на серия с индивидуални номера, освен когато се пренася заедно с цялата серия.
- 4.16.2. Пренасяният номер е част от блок на главен/групов номер, освен когато се пренася целия блок/група;
- 4.16.3. Пренасяният номер е член на Центрекс услуга;
- 4.16.4. Пренасяният номер е със специфичен анализ;
- 4.16. 5. Пренасяният номер е в обща конфигурация с група номера, присвоени на определен интерфейс (BRI/PRI);
- 4.16.6. Пренасяният номер е част от група съкратен номер.
- 4.17. В случаите по т. 4.16.2. Абонатът/Потребителят посочва в заявлението дали желае процедурата за преносимост да продължи само за номерата, спрямо които не са налице причини за отказ или спиране или желае преносимост на всички номера от заявлението.
- 4.18. ЕСКОМ може да откаже пренасяне на номер/а при наличие на някое от следните обстоятелства:
- 4.18.1 Абонатът/Потребителят е недееспособен и не е надлежно представляван от трето лице;

- 4.18.2 Заявлението е подадено от трето лице, което не е надлежно упълномощено от Абоната/Потребителя;
- 4.18.3 Абонатът/Потребителят не е заплатил еднократна потребителска такса за преносимост на номера/та, в случай че такава се дължи;
- 4.18.4 Представените от Абоната/Потребителя данни в заявлението са непълни и/или неточни;
- 4.18.5 Не са представени изискуемите към заявлението документи;
- 4.18.6 Налице е някое от общоприложимите основания за отказ за предоставяне на обществена фиксирана телефонна услуга, предвидени в настоящите общи условия ;
- 4.18.7 Липса на техническа възможност да бъде предоставена обществена фиксирана телефонна услуга на посочения в заявлението за пренасяне адрес
- 4.19. В случаите по т. 4.18.1, 4.18.2, 4.18.3, 4.18.4, 4.18.5, 4.18.6 заявлението не се разглежда от ЕСКОМ до отстраняване на недостатъците, като спирането на процедурата е за не повече от 30 (тридесет) календарни дни от стартиране на процедурата за преносимост. В случай че в посочените срокове недостатъците не бъдат отстранени, процедурата се прекратява с изричен писмен отказ на ЕСКОМ. В останалите случаи по т. 27 процедурата се прекратява с изричен писмен отказ на ЕСКОМ.
- 4.20. Заявление за пренасяне на номер може да бъде подавано отново, когато пречките за отказа са отстранени.
- 4.21. ЕСКОМ уведомява Абоната/Потребителя за наличие на отговор по подаденото заявление за преносимост. В случай че Абонатът/Потребителят не се яви лично или чрез упълномощен представител при ЕСКОМ или негов оправомощен дистрибутор в определения срок за отстраняване на недостатъците по подаденото заявление и/или са налице основания за отказ се счита, че е налице оттегляне на заявлението и упълномощаването за прекратяване на договорните отношения с Даряващия доставчик.
- 4.22. В случай че не са налице основания за отказ по т. 27, ЕСКОМ и Даряващият доставчик осъществяват процеса по пренасяне на номера/та съобразно определеното във функционалните спецификации, съгласно подписаната Процедура и настоящите Общи условия.
- 4.23. ЕСКОМ сключва договор за предоставяне на фиксирани услуги с Абоната/Потребителя, 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.
- 4.24. Абонатът/Потребителят може да оттегли заявлението си за пренасяне на номер/а, както до Даряващия доставчик, така и до ЕСКОМ в качеството му на Приемащ доставчик, но не по-късно от деня, предшестваш датата, на която се осъществява преносимостта.
- 4.25. Оттеглянето на заявлението се извършва чрез попълване на бланка-образец в стандартна форма. Бланката може да бъде намерена във всеки офис на ЕСКОМ.
- 4.25. При прекратяване на процедурата по преносимост поради наличието на основание за отказ по т. 4.18, както и при оттегляне на заявлението за преносимост пред ЕСКОМ се счита, че е налице отказ, респективно оттегляне и по отношение на искането за прекратяване на договора с Даряващия доставчик, както и на упълномощаването за прекратяване на договора с Даряващия доставчик.
- 4.26. ЕСКОМ и Даряващият доставчик определят ден, в който ще бъде активиран достъпът на потребителя до мрежата на ЕСКОМ, и съответно деактивиран достъпът на потребителя до мрежата на Даряващия доставчик.
- 4.27. ЕСКОМ уведомява потребителя за деня на пренасяне на номер/а.
- 4.28. ЕСКОМ информира потребителя за осъщественото пренасяне на номер/а.
- 4.29. Потребителят не може да търси отговорност от ЕСКОМ за възможното влошено качество на услугата в деня на пренасянето.
- 4.30. ЕСКОМ 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.
- 4.31. В случай че ЕСКОМ заплати задълженията на потребителя към Даряващия доставчик, то тези суми следва да бъдат възстановени на ЕСКОМ от потребителя.
- 4.32. Отношенията между потребителя и ЕСКОМ след реализиране на преносимостта се уреждат съобразно настоящите Общи условия, Общи условия за взаимоотношенията с крайните потребители на електронни съобщителни услуги, предоставяни от "ЕСКОМ и сключеният договор за фиксирана услуга или пакетна услуга, рамков договор и/или допълнителни споразумения към тях.

4.33. ЕСКОМ осигурява възможност на потребителите си, които са пренесли номер/а в мрежата на ЕСКОМ възможност за последваща преносимост в друга мрежа.

Раздел V

Условия за преносимост при промяна на адреса

5.1 Процедурата по пренасяне на номер при промяна на адреса на Абоната/Потребителя в рамките на същото населено място (същия географски национален код за направление) започва с писмено заявление по образец, подадено от съответния Абонат/Потребител, до ЕСКОМ. Образец на Заявлението за промяна на адреса може да бъде намерен във всеки офис на ЕСКОМ.

5.2. ЕСКОМ удостоверява приемането на заявлението, като поставя върху същото входящ дата и час наподаването му и предоставя същите на Абоната/Потребителя.

5.3 Заявлението за пренасяне на номер/а се подава лично от Абоната/Потребителя или пълномощник на Абоната/Потребителя в централите за обслужване на клиенти на ЕСКОМ в рамките на работното им време. Заявлението може да бъде подадено и при изрично оправомощен дистрибутор или при търговски представител на ЕСКОМ. Ако заявлението се подава чрез пълномощник, същият трябва да бъде надлежно упълномощен, съгласно настоящите Общи условия.

5.4. При подаване на заявлението за пренасяне на номер/а Абонатът/Потребителят представя за проверка документите съгласно настоящите Общи условия.

5.5. ЕСКОМ разрешава или отказва пренасяне на номер при промяна на адреса на предоставяне на услугата в срок до 3 (три) работни дни от постъпване на заявлението. ЕСКОМ има право да откаже пренасяне на номер при промяна на адреса на предоставяне на услугата в случай, че няма техническа възможност за това.

5.6. В случай, че ЕСКОМ разреши пренасянето на номер при промяна на адреса, ЕСКОМ следва да реализира пренасянето в сроковете по настоящите Общи условия.

Настоящите ОУ са в сила от 10.12.2012 г.

„ЕСКОМ“ ООД

www.escom.bg