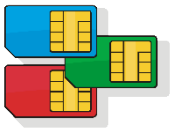
Памятка потребителю
Порядок перенесения абонентского номера

Порядок перенесения абонентского номера урегулирован Правилами оказания услуг телефонной связи, утвержденными Постановлением Правительства РФ от 09.12.2014 № 1342.



Перенесение абонентского номера позволяет абоненту сохранить и использовать имеющийся абонентский номер при заключении нового договора с другим оператором связи при соблюдении условий, установленных Правилами.

Подача заявления о перенесении номера:

Для перенесения номера необходимо обратиться к оператору связи, к которому вы хотите перейти, с письменным заявлением на перенос номера.

Заявление может быть подано:
- при личном обращении,
- через личный кабинет на сайте оператора (при наличии такой возможности у оператора).

В заявлении о перенесении абонентского номера указываются:

- переносимый абонентский номер;
- сведения об абоненте:

- фамилия, имя, отчество (при наличии),
- место жительства (адрес регистрации: область, район, город, улица, дом, корпус, квартира),
- реквизиты документа, удостоверяющего личность (наименование документа, серия, номер, кем выдан, дата выдачи). В номере и серии документа, удостоверяющего личность, пробелы в строках между значащими символами не ставятся.

- дата подачи заявления о перенесении номера;
- срок начала оказания услуг новым оператором;
- решение абонента о расторжении договора с прежним оператором;
- согласие абонента погасить задолженность за услуги, оказанные по договору с прежним оператором;
- согласие абонента на обработку персональных данных и другое.

При подаче заявления вам понадобится документ, удостоверяющий личность, а также доверенность – в случае, если номер оформлен не на вас.

Срок перенесения номера:

- указывается абонентом.

В заявлении абонент вправе определить дату и время (час), когда новый оператор должен начать оказание услуг с использованием перенесенного номера.

Дата начала оказания услуг новым оператором не может быть ранее 8-го дня и позднее 6 месяцев со дня заключения договора с новым оператором.

- устанавливается оператором.

Администрация муниципального образования Красноуфимский округ
26.10.2021
Вх.№ 146-01-16/6415

В случае если абонент не укажет никакого срока, то оказание услуг новым оператором начнется с 1 часа до 6 часов на восьмой день после заключения договора

До момента перенесения номера в другую сеть у вас будет две SIM-карты: вашего прежнего оператора с привычным для вас номером и вновь полученная. О моменте переноса абонент должен быть уведомлен оператором связи заранее. В назначенное время старая SIM-карта перестает работать, а ваш привычный номер переносится на полученную SIM-карту.

В случае если абонентский номер не был перенесен в установленный срок, новый оператор обязан незамедлительно уведомить абонента о причинах нарушения сроков и новой дате начала оказания услуг.

Стоимость услуги по переносу абонентского номера составляет не более 100 руб.

Отказ в перенесении номера:

- по заявлению абонента.

Вы имеете право отказаться от перенесения номера путем написания заявления об отказе. Перенесение абонентского номера может быть отменено не позднее, чем за 2 дня до даты начала оказания услуг новым оператором. В случае отказа абонента от переноса номера оплата услуги по переносу не возвращается.

- по решению оператора связи при наличии следующих оснований:

- наличие непогашенной задолженности перед предыдущим оператором,
- переносимый номер заблокирован,
- переносимый номер зарегистрирован в другом субъекте РФ,
- данные в заявлении не совпадают с данными у прежнего оператора,
- после предыдущего переноса номера прошло менее 60 дней.

Советы потребителям:

Перед перенесением номера необходимо проверить:

- правильность паспортных данных у прежнего оператора. Если вы меняли паспорт, фамилию или прописку, зайдите в салон связи текущего оператора и попросите обновить данные в базе.

- отсутствие задолженности у прежнего оператора:

- если до заключения договора с новым оператором связи у абонента была задолженность, то он должен ее погасить не позднее 24 часов 00 минут 4-го дня со дня заключения нового договора,
- с момента заключения нового договора прежний оператор фактически продолжает предоставлять абоненту услуги связи до момента,

когда услуги начинает предоставлять новый оператор. В случае если в этот период у абонента образовалась задолженность, то он должен будет ее погасить в 10-дневный срок после получения от нового оператора связи информации о такой задолженности.

Ответственность оператора связи:

Претензии, связанные с перенесением абонентского номера, направляются новому оператору. Срок рассмотрения претензии и информирования о результатах ее рассмотрения - 30 дней со дня регистрации.

Ответ на претензию может быть направлен в форме документа на бумажном носителе или в форме электронного документа, подписанного простой электронной подписью, если такая форма указана в претензии.

В случае необоснованного отказа оператора связи в перенесении номера потребитель вправе заявить требование о возврате уплаченной за услуги денежной суммы и возмещении убытков. Такие требования подлежат удовлетворению в 10-дневный срок со дня принятия оператором связи решения об удовлетворении претензии.

За необоснованный отказ в перенесении номера оператор связи может быть привлечён к ответственности по ч. 1,2 ст. 14.4 КоАП РФ «Нарушение обязательных требований к порядку перенесения абонентского номера».

В целях привлечения оператора к административной ответственности по указанной статье, необходимо обратиться с письменным заявлением в территориальный орган Управления федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Свердловской области (Роспотребнадзор).

Специалисты по защите прав потребителей напоминают, что для получения консультаций по вопросам защиты прав потребителя, составления претензий, исковых заявлений в суд необходимо обращаться в консультационные пункты для потребителей адреса которых можно узнать по ссылке: кц66.рф или по телефону (343) 374-14-55.

Единый консультационный центр Роспотребнадзора: 8-800-555-49-43

Памятка подготовлена специалистами Управления Роспотребнадзора по Свердловской области и ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области».

При использовании памятки ссылка на источник опубликования обязательна.