

ПАМЯТКА ПОТРЕБИТЕЛЮ

ПОРЯДОК ПЕРЕНЕСЕНИЯ АБОНЕНТСКОГО НОМЕРА

Порядок перенесения абонентского номера урегулирован Правилами оказания услуг телефонной связи, утвержденными Постановлением Правительства РФ от 30.12.2024 № 1994.

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 (*оператору-реципиенту*), с письменным заявлением на перенесение абонентского номера.

Заявление может быть подано:

- при личном обращении,
- посредством сети «Интернет» с применением усиленной электронной подписи или простой электронной подписи при условии использования системы идентификации и аутентификации и единой биометрической системы.

В заявлении о перенесении абонентского номера указываются:

1. переносимый абонентский номер;
2. сведения об абоненте:
 - фамилия, имя, отчество (при наличии),
 - серия и номер документа, удостоверяющего личность;
3. дата подачи заявления о перенесении номера;
4. срок начала оказания услуг новым оператором;
5. решение абонента об одностороннем отказе от исполнения договора, заключенного с прежним оператором (*оператором-донором*);
6. согласие абонента погасить задолженность за услуги перед прежним оператором;
7. согласие перехода абонента на авансовую систему оплаты услуг.

При заключении договора с новым оператором связи абонент дает согласие на обработку персональных данных, а также на то, что оператор-реципиент вправе приостановить оказание услуг при непогашении задолженности перед предыдущим оператором связи.

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, **но не ранее 8-го дня и позднее 6 месяцев** со дня заключения договора с новым оператором;

- **устанавливается оператором.**

В случае если абонент не укажет никакого срока, то оказание услуг новым оператором начнется **на восьмой день после заключения договора.**

Если абонент получил уведомление от прежнего оператора связи о несоответствии достоверных сведений об абоненте, то начало оказания услуг может быть отложено, **но не более чем на 15 суток.**

В течение **15 календарных дней** абонент должен произвести сверку сведений с предыдущим оператором связи.

Если сверка сведений не произведена, то за три дня до окончания установленного срока оператор связи обязан повторно проинформировать абонента о необходимости предоставить оператору-донору достоверные сведения.

После предоставления абонентом достоверных сведений, оператор-донор **в течение одного часа** обязан проинформировать о сведениях абонента оператора базы данных перенесенных абонентских номеров.

Не предоставление достоверных сведений абонентом в течение **15 календарных дней** является основанием для отказа в перенесении абонентского номера.

Стоимость сохранения абонентского номера составляет не более 100 руб.

Отказ абонента от перенесения номера:

Потребитель имеет 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 перенесения номера плата не возвращается.

Обязательные условия для перенесения номера:

- заключение договора между абонентом и новым оператором связи;
- отсутствие задолженности перед предыдущим оператором связи;
- получение новым оператором связи сведений о наличии договора между абонентом и предыдущим оператором связи, действие такого договора не менее 30 календарных дней со дня заключения;
- переносимый номер закреплен за ресурсом, расположенном на территории субъекте РФ переносимого номера;
- закрепление sim-карты за абонентом;
- наличие у оператора-реципиента и оператора-донора действующей лицензии на оказание услуг подвижной радиотелефонной связи.

Советы потребителям:

Перед перенесением номера необходимо проверить:

- **правильность паспортных данных у прежнего оператора.** При смене паспорта, фамилии или прописки необходимо обновить данные у оператора связи;
- **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 6-го дня** до даты оказания услуг новым оператором связи;
 - если у абонента образовалась задолженность до оказания услуг новым оператором связи, то он должен будет ее погасить **в 10-дневный срок** после получения от него информации о такой задолженности.

Ответственность оператора связи:

Претензии, связанные с перенесением абонентского номера, направляются новому оператору. Если перенесение абонентского номера осуществлено без заявления о перенесении номера, претензии направляются оператору-донору.

Срок рассмотрения претензии - **30 дней со дня регистрации.**

Ответ на претензию направляется на бумажном носителе или в электронной форме, 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.

Контроль за соблюдением требований к порядку организационно-технического взаимодействия операторов связи при обеспечении перенесения абонентского номера относится к предмету надзора в области связи, осуществляемого Управлением Роскомнадзора по Уральскому федеральному (г.Екатеринбург, пр. Ленина, д. 39, а/я 337, телефон: (343) 227-24-40, сайт: <https://66.rkn.gov.ru>).

Специалисты по защите прав потребителей напоминают о том, что в случае возникновения спорных ситуаций с продавцом товаров (работ, услуг), за оказанием консультационной помощи, составлением претензии или искового заявления в судебные инстанции можно обращаться в **консультационные пункты для потребителей в Свердловской области** (контактные данные можно найти по ссылке <http://кц66.рф> или узнать по телефону (343) 374-14-55).

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