

ОБЩИ УСЛОВИЯ ЗА ПРЕНОСИМОСТ НА НЕГЕОГРАФСКИ НОМЕРА (ИЗМ. В СИЛА ОТ 04.09.2022 Г.)

(редакция от 30.09.2022 г. с отразена промяна в наименованието на търговеца)

Процедура по пренасяне на номер(а)

1. „Виваком България“ ЕАД (Виваком) предоставя право на всеки абонат от домейна на негеографски номера, при спазване на изискванията на настоящите общи условия, да пренесе своя номер от/към мрежата на Виваком или друг доставчик от домейна на преносимост на негеографски номера.

1а. (нова в сила от 04.09.2022 г.) В случаите, в които Абонат на Виваком прекрати договора си за ползван от него негеографски номер от обхвата по т. 3 по собствена инициатива, той има право в едномесечен срок от датата на прекратяване на договора да пренесе този номер в друга мрежа. Абонатът може да се откаже изрично от това свое право.

2. Преносимостта на номер(а) се прилага единствено за номера от Националния номерационен план, предоставени за ползване на Виваком или на друго предприятие, предоставящо услуги чрез негеографски номера, съгласно изискванията на действащото законодателство.

3. Преносимост се прилага за негеографски номера от обхвати, определени от следните негеографски кодове за достъп:

3.1. 700 - код за достъп до услугата "персонален номер";

3.2. 800 - код за достъп до услуги с безплатен достъп;

3.3. 90 - код за достъп до услуги с добавена стойност;

3.4. (изм. в сила от 05.06.2015 г.) 430 - код за достъп до услуги с комуникация „Машина-Машина“.

4. Преносимост се осъществява само в рамките на съответния негеографски код за достъп, като не се променя видът на предоставяната национална негеографска услуга.

5. Виваком осигурява равнопоставеност на абонатите, които са се възползвали или са заявили желание да ползват правото си за пренасяне на номер и собствените си абонати.

Процедура по пренасяне на номер(а) от мрежата на Виваком

6. (изм. в сила от 10.01.2013 г.) Абонатът подава до Приемачия доставчик, негов оправомощен дистрибутор или търговски представител писмено заявление за преносимост на номер/а в стандартна форма, със съгласувани между предприятията задължителни реквизити.

7. (изм. в сила от 04.09.2022 г.) Всички номера в заявлението трябва да бъдат активни в мрежата на Виваком към момента на подаване на заявлението или да са закрити през последния месец по инициатива на Абоната съгласно т. 1а

8. (изм. в сила от 10.01.2013 г.) Виваком може мотивирано да откаже пренасяне на номер(а) пред приемачия доставчик в следните случаи:

8.1. (изм. в сила от 04.09.2022 г.) преди подаване на заявлението за преносимост номерът е несъществуващ или не е предоставен на абонат/потребител на Виваком; отказът по предходното изречение не се прилага, когато Абонатът не се е отказал от правото на преносимост по т. 1а;

8.3. Виваком вече е получило от друг приемач доставчик искане за пренасяне на същия номер, процедурата по което още не е приключила;

8.7. представените от приемачия доставчик данни за абоната са непълни и/или неточни:

а) за физически лица - трите имена и единен граждански номер;

б) за юридически лица и физически лица - еднолични търговци - наименование и съответен идентификационен код;

в) за чуждестранни лица - имена и личен номер или номер на документ за самоличност;

г) за организации, които нямат статут на юридическо лице - съответен идентификационен код и трите имена на представляващия.

9. (изм. в сила от 10.01.2013 г.) В случаите на подадено заявление за преносимост на повече от един Номер основанията за отказ се преценяват по отношение на всеки отделен номер, включен в заявлението за пренасяне. По отношение на номера/та от същото заявление за преносимост, спрямо който/които не са налице причини за отказ, процедурата по преносимост продължава в случай че е налице изрично съгласие от страна на Абоната, изразено в

заявлението за преносимост.

10. (изм. в сила от 10.01.2013 г.) Оттегляне на заявлението за преносимост на номера може да се подава до Виваком до деня, предхождащ датата определена за пренасяне на номера(та). Оттегляне на заявлението за пренасяне на номера може да се подава до Виваком и когато абонатът се е възползвал от възможността по т. 14а, 1, б, в определения за това срок.

11. (изм. в сила от 10.01.2013 г.) При неотстраняване в срок на недостатъците по подадено заявление или оттегляне на заявлението за пренасяне на номер(а), се счита че е налице оттегляне и по отношение на искането за прекратяване на договора за ползване на услугите с Виваком. 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, които са уговорени в договора между Абоната и Виваком или в Общите условия на Виваком.

12. (изм. в сила от 04.09.2022 г.) Договорните отношения между Абоната и Виваком се прекратяват със закриване на сметката и деактивиране на достъпа на последния до мрежата на предприятието. В случай че Абонатът желае преносимост на част от номерата, предоставени му от Виваком по договор, последният не се прекратява по отношение на номерата, оставащи в мрежа на Виваком. С деактивиране на достъпа до мрежата на Виваком се счита за прекратен и договорът с доставчика на негеографски услуги за конкретните пренесени номер(а). При успешно пренасяне на номер от мрежата на Виваком и след поискване, Виваком възстановява оставащия кредит на потребителите, ползващи предплатени услуги. За посоченото възстановяване Виваком изисква такса съгласно Ценовата листа на предприятието.

12а. (отм. в сила от 04.09.2022 г.)

12б. (изм. в сила от 10.01.2013 г.) Абонат, пренесъл номера си от мрежата на Виваком, е задължен да заплати и всички задължения, свързани с ползването на пренасяния/те номер/а, които са възникнали след датата на подаване на заявлението за пренасяне на номера(та).

13. Виваком осигурява равнопоставеност на Абонатите, които са се възползвали или са заявили желание да ползват правото си за пренасяне на номер и останалите Абонати, на които предоставя електронни съобщителни услуги.

Процедура по пренасяне на номер(а) в мрежата на Виваком

14. (изм. в сила от 04.09.2022 г.) Абонатът подава във Виваком лично или чрез пълномощник заявление по образец за преносимост на номер/а в мрежата на Виваком. Заявлението може да бъде подадено в търговските обекти на предприятието, съответно неговите изрично оправомощени дистрибутори или търговски партньори, както и по електронен път при наличие на техническа възможност и договореност с Виваком. При подаване на заявление за преносимост по електронен път, последното следва да бъде подписано с квалифициран електронен подпис или друг вид електронен подпис, уговорен между Виваком и Заявителя. При подаване на заявлението, Заявителят следва да се представи документ за самоличност, удостоверяващ верността на данните в заявлението и доказващ правото да подаде заявлението, съответно пълномощно, удостоверяващо представителната власт на Заявителя. В допълнение, за юридически лица и еднолични търговци - удостоверение за актуално състояние, издадено от Търговския регистър към Агенцията по вписванията (за търговци) или от съда по регистрацията (за други юридически лица) не по-рано от един месец преди подаване на заявлението за преносимост. Заявлението представлява упълномощаване на Виваком да извърши необходимите действия по прекратяването на отношенията на Заявителя с даряващия доставчик.

14а. (в сила от 10.01.2013 г.) 1. Заявителят изразява изрично писмено волята си процедурата по преносимост да стартира:

- а) от момента на подаване на заявлението за преносимост;
- б) 7 календарни дни след подаване на заявлението за преносимост.

14а.2. Ако Абонатът не е посочил кой момент избира за стартиране на процедурата по преносимост, същата стартира съгласно т. 14а.1.б.

14а.3. (нова в сила от 04.09.2022 г.) Заявителят може да заяви конкретна дата на преносимост в рамките на приложимия срок за преносимост. В случай че избраната от него дата е в рамките на срока по т.14а.1.б., преносимостта стартира съгласно т. 14а.1.а.

14б. (в сила от 10.01.2013 г.) При заявяване за пренасяне на повече от един номер, Виваком приема по избор на Абоната/Потребителя отделно заявление за преносимост за всеки отделен номер, отделни заявления за указани от Абоната/Потребителя брой номера или едно заявление за всички номера.

15. При сключване на договор/споразумение абонатът се идентифицира по следния начин:

15.1. за физически лица български граждани или чуждестранни граждани продължително или постоянно пребиваващи в РБ - с валиден документ за самоличност с вписани: име; ЕГН или личен номер; постоянен адрес на територията на Република България (РБ);

15.2. За физически лица, граждани на държава членка на Европейския съюз или на Европейското икономическо пространство - с удостоверение за пребиваване или карта за пребиваване;

15.3. за всички други физически лица чуждестранни граждани, извън хипотезите на т. 15.1. и 15.2., с валиден паспорт, съдържащ име, номер на паспорта, институция която го е издала и дата на раждане на лицето;

15.4. за юридически лица и еднолични търговци - с акт за регистрация в компетентния съд или Търговския регистър или акт на компетентен държавен орган за създаването им и удостоверение за актуално състояние (където е приложимо), издадено от компетентния съд или Търговския регистър, удостоверение за регистрация по БУЛСТАТ (където е приложимо).

16. (изм. в сила от 04.09.2022 г.) Ако заявлението се подава от пълномощник на Заявителя, последният следва да е надлежно упълномощен и да представи оригинал на пълномощно за извършване на разпоредителни действия по отношение на ползваната при даряващия доставчик услуга. Ако заявлението се подава от наследник на Абоната на услуги с код за достъп 0700, 0800, и 0430, Заявителят следва да представи актуално удостоверение за наследници, удостоверяващо това му качество. При иницииран процес по преносимост, заявена от един от наследниците на Абоната, процедурата се извършва по отношение на първото подадено заявление.

17. Доставчик на негеографски услуги може да подава заявление при Виваком. За информация може да се обърне към центровете за обслужване на клиенти Виваком или страницата на предприятието в Интернет (www.vivacom.bg).

18. (изм. в сила от 04.09.2022 г.) Към момента на подаване на заявлението предприятието сключва договор за предоставяне на достъп до конкретната негеографска услуга, който договор влиза в сила под условие след успешното пренасяне на номера в мрежата на Виваком.

19. Виваком разглежда подаденото заявление за пренасяне на номер(а) при което извършва координирани действия с даряващия доставчик, съгласно сключена процедура за пренасяне на номерата и настоящите Общи условия.

20. (изм. В сила от 10.01.2013 г.) Виваком може мотивирано да откаже преносимост в следните случаи:

а) абонатът не е дееспособен и не е надлежно представляван от трето лице;

б) (изм. в сила от 04.09.2022 г.) Заявлението е подадено от трето лице, което не е надлежно упълномощено от Абоната или не е негов наследник;

в) представените от абоната в заявлението данни са непълни/неточни;

г) не са представени изискуемите към заявлението документи;

д) абонатът не е заплатил еднократна потребителска цена за преносимост, в случай че такава се дължи;

е) липсва техническа възможност за предоставяне на обществената телефонна услуга на посочения в заявлението за пренасяне адрес;

ж) (изм. в сила от 05.06 .201 5 г.) по технически причини, свързани с липса на капацитети, обхват или наличие на други технически ограничения.

21 (изм. в сила от 10.01.2013 г.) Заявлението не се разглежда от Виваком до отстраняване на недостатъците, като спирането на процедурата е за не повече от 30 дни от стартиране на процедурата за преносимост:

21.1. в случай че даряващият доставчик мотивирано е отказал преносимостта поради непълнота/неточност в данните, посочени в изпратеното от Виваком заявление:

а) за физически лица - трите имена и единен граждански номер;

б) за юридически лица или физически лица - еднолични търговци - наименование и съответен идентификационен код;

в) за чуждестранни лица - имена и личен номер или номер на валиден документ за самоличност;

г) за организации, които нямат статут на юридическо лице - съответен идентификационен код и трите имена на представляващия,

21.2. в случаите по т. 20.а-д.

22. (изм. в сила от 10.01.2013 г.) 1. Виваком прекратява процедурата с изричен писмен отказ:

22.1.1. при неотстраняване на недостатъците по т. 21 в посочения в същата точка срок.

22.1.2. при отказ от страна на даряващия оператор поради някоя от следните причини:

а) преди подаването на заявлението за преносимост номерът е несъществуващ или не е предоставен на абонат или потребител на даряващия доставчик;

б) даряващият доставчик вече е получил друго заявление от приемащ доставчик за преносимост на същия номер, процедурата по което още не е приключила;

22.1.3. при отказ от страна на Виваком по т. 20.е.

22.2. Отказът за пренасяне на Номер/а се счита за оттегляне по отношение на упълномощаването по т. 14.

23. При заявяване за пренасяне на повече от един номер, Виваком приема по избор на абоната/потребителя отделно заявление за преносимост за всеки отделен номер, отделни заявления за указани от абоната/потребителя брой номера или едно заявление за всички номера. В случаите на подадено заявление за преносимост на повече от един Номер основанията за отказ се преценяват по отношение на всеки отделен номер, включен в заявлението за пренасяне. По отношение на номера/та от същото заявление за преносимост, спрямо който/които не са налице причини за отказ процедурата по преносимост продължава в случай че е налице изрично съгласие от страна на Абоната.

24. В случай че подаденото заявление отговаря на всички изисквания на настоящите общи условия, Виваком завършва процедурата по преносимост на номера(та).

25. Всички документи на хартиен носител, свързани с подаденото заявление се обработват и могат да бъдат заменени, изменени и получени единствено в търговския център, в който заявлението за преносимост е подадено първоначално.

26. При подаването на заявление за пренасяне на номер(а), Виваком се задължава да уведомява Заявителя относно условията и срока за пренасяне, включително:

26.1. основанията за отказ за преносимост на номера/та;

26.2. причини за забавяне на преносимостта и осъществяването ѝ след определената крайна дата на пренасяне, както и за определената нова дата на пренасяне;

26.3. прозорец на преносимост и невъзможността за достъп до мрежата в този период

26.4. възможното влошено качество на електронната съобщителната услуга в деня на пренасянето;

26.5. възможна загуба на ползвани допълнителни услуги.

27. Заявителят може да оттегли заявлението си до Виваком за пренасяне на номер(а) не по-късно от края на последния работен ден, предхождащ датата, на която се осъществява преносимостта. Оттегляне на заявление за преносимост пред Виваком Заявителят може да извърши само на мястото, където е подал заявлението за пренасяне. При оттегляне на заявлението за пренасяне на номер(а) Заявителят:

27.1 предоставя оригинал от заявлението за прехвърляне на номер(а) и сключения договор под условие;

27.2 връща предоставените при подаване на заявлението за пренасяне на номер(а) добавки към услуги и/или вещи, предоставени с заявения план за услуги или да заплатят тяхната парична равностойност, когато тяхното връщане е станало обективно невъзможно;

28. В седемдневния срок по т. 14а, 1, б, когато е приложим, Заявителят също може да оттегли подаденото заявление за пренасяне.

29. При оттегляне на заявлението за пренасяне на номер(а) се прекратява и процедурата за пренасяне на номер(а).

30. Отношенията между абоната и Виваком след реализиране на преносимостта се уреждат съобразно разпоредбите на сключеният индивидуален договор и настоящите Общи условия.

31. Виваком има право да наложи ограничения за ползването на услуги от доставчик на негеографски услуги или да заплати неговите задължения към даряващия доставчик, възникнали или станали изискуеми след подаване на заявлението за пренасяне на номера(та).

32. В случай че Виваком наложи ограничения за ползването на услуги от доставчик на негеографски услуги, предприятието е длъжно да спре достъпа на доставчика на негеографски услуги до мрежата си в срок от 1 ден от изпращане на уведомлението от даряващия доставчик.

В срок от 1 ден от погасяване на задълженията даряващият доставчик уведомява Виваком за отпадане на основанията за спиране на достъпа на доставчика на негеографски услуги до мрежата. Виваком възстановява достъпа до мрежата в срок от 1 ден от получаване на уведомлението по предходното изречение.

33. В случай че след налагането на ограничения за ползването на услуги доставчикът на негеографски услуги не заплати задълженията си към даряващия доставчик, в срок от 10 дена, считано от ограничаването на достъпа до услуги, Виваком прекратява договора с последния.

34. Виваком в съответствие кредитната си политика може да заплати задълженията на доставчик на негеографски услуги към даряващия доставчик.

35. Срокът за реализиране на преносимостта е не по-дълъг от 5 работни дни, считано от стартиране на процедурата по пренасяне, и включва Прозорец за преносимост не по-голям от 5 часа. Срокът за преносимост може да бъде увеличен за времето, в което са били налице технически проблеми.

36. (нова в сила от 04.09.2022 г.) Абонат може да предяви искане за компенсация пред Виваком, като приемащ доставчик, в двумесечен срок от датата на подаване на заявление за пренасяне. Искането се разглежда в 30-дневен срок, като при необходимост за постъпилото искане за компенсация се информира даряващия доставчик.

37. (нова в сила от 04.09.2022 г.) Компенсирането на Абоната се дължи за всеки номер и може да бъде под формата на парична сума, предоставяне на услуги или отстъпка от месечен абонамент за услуги на същата стойност, или друг договорен между Виваком и Абоната равностоеен начин на компенсация в случаите, когато:

37.1. номерът не е пренесен в сроковете, определени в настоящите Общи условия, като за всеки ден на забава компенсацията е в размер на не по-малко от 2 лева, равностойност в услуги или съответно в отстъпки от месечния абонамент;

37.2. номерът е пренесен без съгласието на Абоната, като за всеки ден до датата на връщане на номера компенсацията е в размер на не по-малко от 2 лева, равностойност в услуги или съответно в отстъпки от месечния абонамент;

37.3. при неспазване на прозореца на преносимост, определен в настоящите Общи условия, като за всеки ден на забава компенсацията е в размер на не по-малко от 2 лева, равностойност в услуги или съответно в отстъпки от месечния абонамент.

38. (нова в сила от 04.09.2022 г.) Конкретният размер на компенсациите се посочва в Ценовата листа на Виваком.

39. (нова в сила от 04.09.2022 г.) При удовлетворяване на искане за компенсиране от страна на Виваком, конкретният начин на компенсиране се договаря между Абоната и Виваком.

ДЕФИНИЦИИ

„**Абонат**“ е физическо или юридическо лице, което предоставя услуги на крайни потребители чрез използване на негеографски номера.

„**База с данни**“ - множество от записи на всички пренесени номера със съответните записи необходими за маршрутизация.

„**Негеографски номер/номер**“ (изм. в сила от 05.06.2015 г.) е номер от обхвата на кодовете за достъп по чл. 14, ал. 1, т. 5а, 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, предоставящо обществена телефонна услуга.

„**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/а.

„**Негеографски услуги**“ (изм. в сила от 05.06.2015 г.) са услугата „персонален номер“ с код за достъп - 700, услуги с безплатен достъп с код за достъп - 800, услуги с добавена стойност с код за достъп - 90 и услуги с комуникация „Машина- Машина“ (пренос на данни, SMS и, при наличност на техническа възможност - CSD) с код за достъп 430;

„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 от номера.

„Пренесен номер“ е негеографски номер, чрез който (след съответен 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 негеографски номер вследствие процеса на пренасяне. Тази мрежа става мрежа на абоната 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 маршрутизиране към Приемащата мрежа.

„Работен ден“ - е всеки ден от понеделник до петък с изключение на националните и официални празници, и неработните дни, определени със закон или с акт на Министерски съвет.

Директор „Продукти и услуги“