

Термины и условия для переносимости номера

Настоящие «Термины и условия переносимости номеров» (далее «Условия переносимости номеров») были разработаны в соответствии с Положениями о переносимости номеров и техническими и коммерческими условиями, утверждёнными постановлением НАРЭКИТ № 8 от 26.02.2013, и устанавливают общие условия и принципы реализации и применения переносимости номеров абонентами.

I. Определения и понятия

1. **Администратор централизованной базы данных** – организация, которая организует, управляет, регулирует и содержит централизованную базу данных, координирует и контролирует процесс централизованного переноса номеров, и принимает все меры в рамках своих полномочий, для решения проблем, создающих препятствия в процессе переносимости номеров.
2. **Централизованная база данных** – компьютерная система, которая включает соответствующие программные, технические и коммуникационные ресурсы и состоит из базы данных, которая собирает и хранит информацию в установленной форме, а также из набора функций, которые выполняют операции в отношении данных и обеспечивают связь с ИТ-системами поставщиков услуг общедоступной телефонии при переносе номеров.
3. **Оперативная база данных** – база данных, копия централизованной базы данных, используемая в реальном времени провайдером, осуществляющим вызов, для правильной маршрутизации вызовов или других сообщений на перенесённый номер.
4. **Технические и коммерческие условия переносимости номеров** – набор требований и обязательств, которые необходимо выполнить для внедрения и осуществления переноса номеров и маршрутизации вызовов на перенесённые номера.
5. **Принимающий поставщик** – поставщик услуг телефонной связи общего пользования, к которому переносится номер и назначается абоненту, посредством лицензии на использование ресурсов нумерации, от другого поставщика услуг телефонной связи общего пользования.
6. **Поставщик–донор** – поставщик услуг телефонной связи общего пользования, который имеет право использовать, на основе лицензии использования ресурсов нумерации, блок номеров, содержащий номер, для которого запрашивается переносимость (первоначальный поставщик–донор); в случае последовательного переноса одного и того же номера, поставщик–донор является поставщиком услуг телефонной связи общего пользования, на который заранее был перенесён номер, для которого запрашивается перенос.
7. **Переносимость номера** – возможность абонента сохранить свой номер при смене поставщика услуг телефонной связи общего пользования.
8. **Процесс портирования** – процесс между моментом приёма от абонента запроса на перенос номера, и моментом, когда исходящие/входящие вызовы могут быть успешно завершены с/на перенесённый номер.

Также, будут применяться определения, изложенные в Регламенте о переносимости номеров, Закон об электронных коммуникациях №. 241-XVI от 15.11.2007 и другие нормативные документы в данной области.

II. Условия переноса номеров

1. Переносимость номера(-ов) осуществляется только на основании соответствующего запроса, поданного абонентом услуг общедоступной телефонной связи принимающему провайдеру, путём обязательного заполнения стандартного заявления, которое должно содержаться в соответствующих технических и коммерческих условиях.
2. Стандартное заявление на переносимость доступно в Приложении к настоящему документу.
3. Запрос на портирование также является документом, в соответствии с которым заявитель уполномочивает принимающего провайдера предпринимать все шаги для расторжения контракта

- на предоставление телефонных услуг посредством определённого номера, который был подписан между абонентом, запрашивающим портирование, и провайдером–донором.
4. Для обеспечения валидации запроса на перенос, Принимающий поставщик имеет право запросить и проверить информацию и комплект документов, изложенные в Технических и коммерческих условиях. Таким образом, принимающий поставщик должен проверить как минимум:
 - документ, удостоверяющий личность заявителя или его/её регистрационные документы в качестве юридического или физического лица, занимающегося предпринимательской или профессиональной деятельностью, в зависимости от обстоятельств;
 - документ, удостоверяющий личность законного представителя заявителя и его/её полномочия, в зависимости от обстоятельств;
 - SIM-карту для номера (номеров), для которых запрашивается перенос;
 - номер/номера, которые являются предметом запроса на перенос, на основе идентификации вызывающей линии (CLI – Calling Line Identification);
 - при необходимости, PUK-код SIM или USIM карты.
 5. Принимающий провайдер имеет право отказать в проведении портирования лишь в том случае, если он полностью отказывает другим заявителям в подключении и предоставлении им услуг телефонной связи общего пользования, либо при отсутствии технических возможностей или при наличии у абонента задолженностей перед данным провайдером.
 6. Поставщик-донор имеет право отказать в переносе номера в следующих случаях:
 - запрос является неполным или заполнен неправильно;
 - идентификационные данные заявителя неверны или не соответствуют номеру абонента номера, для которого запрашивается перенос;
 - номер не является частью блоков переносимых номеров;
 - было получено несколько запросов на перенос одного и того же номера;
 - номер не находится в сети поставщика-донора из-за продажи или переноса, либо этот номер не назначен поставщиком–донором абоненту;
 - SIM, USIM или R-UIM карта для номеров, для которых запрашивается перенос, объявлена утерянной или украденной;
 - если с номера, используемого для предоставления мобильных услуг с использованием карточек пополнения, не был осуществлён ни один звонок.
 7. Процесс переносимости не может превышать 5 рабочих дней, за исключением случаев, когда абонент требует, чтобы процесс переноса выполнялся в течение более длительного периода, но не более 30 календарных дней или, когда подключение абонента и начало предоставления общедоступных телефонных услуг провайдером–акцептором происходит в течение более длительного периода.
 8. Действительный запрос (принятый провайдером–получателем) на перенос номера не может быть отменён абонентом, запрашивающим перенос, позднее чем за один рабочий день до установленной даты переноса номера.
 9. Договор, заключённый между провайдером–донором и абонентом, на предоставление услуг посредством перенесённого номера, прекращается, когда процесс портирования завершается, и услуги в это время предоставляются принимающим провайдером по номеру, перенесённому принимающим провайдером в соответствии с положениями договора, ранее заключённого между принимающим провайдером и абонентом.

III. Технические и коммерческие условия

1. Технические и коммерческие условия были утверждены Агентством Решением №. 8 от 26.02.2013 и доступны онлайн на странице www.portare.md.

IV. Тарифы

1. Процедура портирования является бесплатной. Последующее использование услуг, предоставляемых Поставщиком, подразумевает применение действующих тарифов, в соответствии с Прейскурантом, доступным на сайте www.moldcell.md.

V. Извещение пользователей

1. Для извещения пользователей, Принимающий поставщик будет использовать любой из следующих способов:
 - публикация информации, в том числе на общедоступных Интернет–страницах;
 - отправка информационных SMS и/или обзвон пользователей представителем службы поддержки клиентов.
2. Кроме того, конечный пользователь сможет в любое время позвонить в службу поддержки Принимающего поставщика для получения информации о переносимости: Автоматическая информационная служба – тел. 444 (мобильный), 022 444444 (стационарный).
3. При осуществлении голосового вызова на перенесённый номер, конечные пользователи уведомляются отличительным сигналом о том, что с них может взиматься тариф, различный от ожидаемого тарифа, при звонке на определённый мобильный или фиксированный номер.
4. В случае отправки SMS и MMS сообщений известить пользователя о сети назначения с помощью автоматического обмена сообщениями или определённого сигнала невозможно.

VI. Конфиденциальность данных

1. В процессе переносимости номера персональные данные, передаваемые пользователем принимающему поставщику для выполнения переносимости его номера, обрабатываются поставщиками электронных коммуникаций и Администратором, в соответствии с положениями Закона о защите персональных данных № 133 от 08.07.2011.
2. Доступ к данным о перенесённых номерах и данным, которые не имеют связи с маршрутизацией, используемые NPCDB в процессе маршрутизации, не будет доступен другим пользователям, за исключением Принимающего поставщика и Поставщика-донора. Любая другая информация, не относящаяся к процессу маршрутизации вызовов, может быть получена пользователями в соответствии с действующим законодательством.

VII. Обязанности

1. Предел ответственности поставщика электронных коммуникаций установлен в Абонентском Договоре, Положении о переносимости номеров, Технических и коммерческих условиях, а также в других нормативных актах в данной области.
2. Претензии по переносимости номера должны быть адресованы принимающему провайдеру и должны быть урегулированы в том порядке и способом, которые предусмотрены действующим законодательством.
3. Запрос на право компенсации конечных пользователей в случае задержек в портировании или неправомерного переноса рассматривается принимающим провайдером только по письменному запросу конечного пользователя.
4. Если принимающий поставщик виновен в задержке портирования или в неправомерном переносе номера и должен выплатить компенсацию конечному пользователю, то такая компенсация может быть предоставлена конечному пользователю в форме услуг электронной связи или наличными, по усмотрению Принимающего поставщика.

Заявляю, что:

- Я ознакомился(-лась) с моими правами и обязанностями, изложенными в настоящих Условиях переносимости, и я согласен(-на) с ними.
- Я согласен(-на) со сбором моих личных данных и их обработку в целях производства переносимости моего номера, в соответствии с моим заявлением.
- Я согласен(-на) получать информационные сообщения об услугах и товарах компании Moldcell.

Специальные условия

Минимальные специальные условия для переносимости номера («Специальные Условия»)

1. Перенесение номера предполагает отключение номера от сети оператора-донора (текущий поставщик услуг электронной связи посредством номера, представленного для переносимости его подключения к сети принимающего оператора). Посредством запроса на перенесение номера, клиент предоставляет полномочия принимающему оператору предпринять все шаги для расторжения, подписанного между клиентом и оператором-донором договора на оказание услуг телефонной связи, посредством указанного номера. По завершению перенесения, все договорные отношения между клиентом и оператором-донором по предоставлению услуг электронной связи, посредством указанного номера, прекращаются. Прежде чем завершить перенесение, принимающий оператор заключит договор с клиентом на предоставление услуг посредством перенесённого номера и (или) выдаст новую SIM-карту клиенту, в зависимости от вида услуги (зарегистрирован или не зарегистрирован (аноним)). В результате переноса, клиент сохранит номер, и услуга будет предоставлена принимающим оператором на основании подписанного с клиентом договора.
2. Один запрос на перенесение номера может содержать только один индивидуальный номер, для любой категории ресурсов нумерации или несколько индивидуальных номеров (независимо от того, поочерёдный ли список или нет), который клиент желает перенести. Важно, чтобы этот список номеров принадлежал к одной и той же категории ресурсов нумерации (фиксированные географические номера, номера, не зависящие от местоположения и мобильные номера). В случае географических и независимых от местоположения номеров, они должны быть установлены в одном и том же месте. Если клиент, посредством одного заявления о перенесении номера запрашивает перенос нескольких индивидуальных номеров, и все условия, необходимые для осуществления перенесения, не будут выполнены хотя бы для одного номера, включённого в такого рода заявление, то запрос на перенесение номеров будет отклонён для всех номеров, указанных в заявлении.
3. Перенесение номеров, относящихся к Dual SIM-карте может производиться только одновременно (путём подачи одного заявления на перенос для обоих номеров). Если клиент желает перенести эти номера по-отдельности, то клиенту следует сначала заменить Dual SIM-карту на отдельные SIM-карты для каждого номера.
4. Клиент вправе выбрать, чтобы перенос номера был произведён в течение 5 рабочих дней, или в точное время любого следующего рабочего дня, но не позднее предпоследнего рабочего дня 30-дневного календарного срока, за исключением вторника, с 00:00 по 06:00. Указанное время начинается отсчёт с момента, когда запрос на перенесение подтверждён администратором централизованной базы данных.
5. Принимающий оператор принимает (регистрирует) запрос на перенесение и отправляет его администратору централизованной базы данных в течение 24 часов после подачи заявления (72 часа для номеров фиксированной телефонной связи), за исключением следующих ситуаций:
 - a. При наличии задолженности клиента перед принимающим оператором.
 - b. При несоблюдении клиентом требований, необходимых для заключения договора на предоставление электронной связи принимающим оператором.
 - c. При отказе принимающего оператора в подключении и предоставлении услуг электронной связи для всех клиентов.
 - d. При отсутствии технической возможности перенесения.
6. Если клиент подаёт несколько запросов на перенос одного и того же номера к разным принимающим операторам, оператору-донору будет передано для проверки и исполнения только то заявление, которое будет первым подтверждено администратором централизованной базы данных, а остальные запросы будут отклонены.
7. Запрос на перенесение подлежит принудительному исполнению, с обязательным и само собой разумеющимся принятием его оператором-донором, в соответствии с правовыми положениями.
8. С момента принятия запроса на перенесение номера, оператор-донор больше не будет принимать запросы от клиента, на изменение исходных данных, которые позволяют идентифицировать владельца номера, за исключением изменения SIM-карты, и процесс перенесения будет продолжаться до его завершения или отмены.
9. Клиент имеет право отменить свой запрос на перенесение, не позднее одного рабочего дня до наступления даты и времени, установленных для осуществления переноса, отправив заявление об отмене (аннулировании) перенесения принимающему оператору.
10. Принимающий оператор будет информировать клиента о проведении процесса перенесения, а именно о принятии (регистрации) или отклонении запроса на перенос номера принимающим оператором, подтверждение или отклонение заявления администратором централизованной базы данных, о принятии или отклонении заявления оператором-донором, о завершении перенесения принимающим оператором, о выполнении запроса об отзыве заявления на перенос номера или его отклонении, о возможной задержке в завершении перенесения. В случае принятия заявления на перенесение (перенос в течение 5 рабочих дней) оператором-донором, принимающий оператор информирует клиента о точной дате и времени переноса. Если приложение отклонено, принимающий оператор информирует клиента о причинах отказа. Информация будет передана клиенту принимающим оператором в одной из следующих форм: непосредственно в точке продаж, где было подано заявление, или другим способом, например, позвонив, или отправив SMS-сообщение на контактный номер, или посредством электронного письма.
11. Максимальный срок прерывания обслуживания (недоступность услуги) составляет 24 часа, начиная с установленной даты и времени для начала перенесения.
12. Для того чтобы воспользоваться услугами мобильных электронных коммуникаций принимающего оператора через перенесённый номер, клиенту необходимо заменить в своём мобильном устройстве SIM-карту оператора-донора на SIM-карту принимающего оператора. Мобильное устройство, используемое клиентом для использования услуг мобильной электронной связи принимающего оператора, должно быть совместимо с данными услугами.
13. Плата за перенесение, установленная принимающим оператором, составляет _____ (сумма или бесплатно) _____, подлежащая выплате _____ (на данный момент или до) _____.
14. За опоздание переноса, клиент имеет право требовать, в письменной форме, от принимающего оператора оплату штрафа в сумме 100 (ста) леев в день, которая будет предоставлена, на выбор оператора-акцептора, наличными денежными средствами или перечислением денежных средств на мобильный счёт (Интернет, по ситуации). Штраф должен быть погашен в течение 30 (тридцати) дней с момента подачи соответствующего заявления.
15. Поставщики из Республики Молдова обязаны уведомлять отличительным сигналом клиентов, которые осуществляют звонки из своей сети на номер, перенесённый в другую сеть электронных коммуникаций. Это обязательство не распространяется на отправку SMS и MMS-сообщений. Клиенты могут проверять, какой номер к какой мобильной сети принадлежит, посетив страницу: www.anrceti.md/_____.