

Перенос номера: как перейти к другому оператору связи без потери «красивого» номера

Мобильная связь – это основа современной жизни. Нередко абоненты ищут лучшие тарифы или более качественный сервис, желая при этом сохранить свой привычный номер. Однако переход к новому оператору с сохранением номера может быть затруднен, так как некоторые операторы создают искусственные препятствия, особенно в случаях с «красивыми» номерами. В этой статье мы разберем, как успешно осуществить перенос номера, какие права есть у потребителей согласно законодательству, и что делать, если оператор необоснованно препятствует переносу.

Отношения между абонентом и (или) пользователем услуг телефонной связи и оператором связи при оказании услуги телефонной связи регламентированы Правилами оказания услуг телефонной связи, утвержденными постановлением Правительства РФ от 30.12.2024 № 1994.

Что такое перенесение абонентского номера?

Перенесение номера – это услуга, позволяющая абоненту сохранить свой действующий абонентский номер при смене оператора подвижной радиотелефонной связи. Это означает, что вы можете перейти к новому оператору, не меняя свой абонентский номер.

Условия перехода

- Владелец номера является физическое лицо, которое имеет действующий договор с текущим оператором;
- Отсутствует задолженность перед текущим оператором. Погашение задолженности осуществляется в срок не менее, чем за 4 дня до даты начала оказания услуг новым оператором;
- Номер не заблокирован;
- Номер ранее не переносился, или с момента после переноса прошло более 60 дней.

Как операторы препятствуют переходу?

Несмотря на законодательные нормы, некоторые операторы пытаются удержать клиентов, используя различные методы, одним из которых является наличие у абонента задолженности за «красивый» номер.

"Красивый" номер: что это и как он оформляется?

"Красивый" номер – это номер телефона, который легко запомнить благодаря повторяющимся цифрам, последовательностям или другим особенностям. Такие номера часто предлагаются операторами связи как дополнительная услуга, за которую взимается разовая или ежемесячная плата и которая оформляется отдельным договором или дополнительным соглашением к основному договору на оказание услуг связи. В документе должны быть четко прописаны условия предоставления услуги, ее стоимость, порядок оплаты и, что самое главное, условия расторжения.

Почему возникают проблемы при переносе "красивого" номера?

Основная проблема возникает, когда оператор связи, к которому вы хотите перейти, получает от вашего текущего оператора отказ в переносе номера по причине "задолженности за красивый номер". При этом вы абсолютно уверены, что все счета оплачены и никаких долгов у вас нет.

Возможные причины такого отказа:

- 🌐 **Скрытые условия договора:** В договоре на "красивый" номер могут быть прописаны условия, которые не были донесены до вас в полной мере или были проигнорированы при подписании. Например, условие о невозможности переноса номера без полного выкупа или досрочного расторжения с выплатой неустойки.
- 🌐 **Ошибки оператора:** Не исключены и технические ошибки со стороны оператора, когда задолженность начисляется ошибочно или информация о ее погашении не обновляется в системе.
- 🌐 **Недобросовестные действия оператора:** В некоторых случаях операторы могут использовать "задолженность за красивый номер", которого в принципе у абонента не существует, как предлог для удержания абонента, создавая искусственные препятствия для перехода к конкурентам.

Что делать, если оператор препятствует переходу?

Если вы столкнулись с отказом в переносе номера из-за "задолженности за красивый номер", действуйте по следующему алгоритму:

🌐 **Запросите детализацию задолженности:** Первым делом обратитесь к своему текущему оператору связи и потребуйте предоставить вам полную детализацию задолженности, включая период ее возникновения, сумму и основание для начисления. Запросите копию договора на "красивый" номер, если у вас ее нет.

🌐 **Внимательно изучите договор:** Проанализируйте условия договора на "красивый" номер. Особое внимание уделите пунктам, касающимся оплаты, расторжения и возможности переноса номера. Убедитесь, что вы выполнили все свои обязательства.

🌐 **Оспорьте задолженность (при необходимости):**

Если задолженность начислена ошибочно или вы не согласны с ее основанием: Напишите претензию оператору связи. В претензии подробно изложите свои аргументы, приложите копии документов (договора, квитанций об оплате, детализации звонков, если это имеет отношение к делу). Требуйте перерасчета или аннулирования задолженности. Обязательно сохраните копию претензии с отметкой о ее принятии или отправьте ее заказным письмом с уведомлением о вручении.

Если все вышеперечисленные меры не принесли результата, и вы уверены в своей правоте, вы можете подать исковое заявление в суд. В суде вы сможете потребовать не только перенесение абонентского номера, но и возмещение убытков, причиненных действиями оператора (например, моральный вред).

*Информация подготовлена специалистами
Консультационного центра по защите прав
потребителей ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии
в Иркутской области»
НАШИ КОНТАКТЫ: г. Иркутск,
ул. Трилисера 51, каб. 113 тел.: 8 (395-2) 22-23-88,
ул. Пушкина 8, каб. 101, тел.: 8 (395-2) 63-66-22,
E-mail: zpp@sesoirkutsk.ru*