

**Проект на Изменение и допълнение на ОБЩИ УСЛОВИЯ ЗА ВЗАИМООТНОШЕНИЯ С ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА ФИКСИРАНИ ТЕЛЕФОННИ УСЛУГИ във връзка с Функционалните спецификации за осъществяване на преносимост на национално значими номера от Националния неоперационен план (ФС, приети с Решение № 391 от 11.11.2021 г. на КРС обн., ДВ, бр. 101 от 3.12.2021 г в сила от 04.09.2022 г.**

**§1. Точка 76 се изменя и придобива следната редакция**

76. При действащ договор възстановяването се извършва чрез приспадане на съответната дължима сума от задълженията на потребителя към Yettel за следващ отчетен период. При констатирани и доказани случаи на виновно неизпълнение на договорените нива за качество на услугата, дружеството възстановява на потребителя част от месечния абонамент, пропорционален на периода, през който е било налице съответното неизпълнение по отношение на договорените нива за качество.

**§2. Добавя се нова т.76а със следното съдържание**

76а При доказани случаи на виновно неизпълнение от страна на Yettel на установените процедури за преносимост на номерата, като номерът не е пренесен в сроковете, определени в нормативен акт, номерът е пренесен без съгласието на потребителя, не е спазен прозореца на преносимост Yettel дължи на последния компенсация под формата на парична сума, предоставяне на услуги или отстъпка от месечен абонамент за услуги на същата стойност, или друг договорен между доставчика и крайния ползвател равностоен начин на компенсация. Конкретният вид и размер на компенсацията, който не може да бъде по-малък от 2 лв. на ден на номер, до отстраняване на несъответствието се определя в индивидуалния договор между страните или друга пред договорна информация, предоставена от Yettel

Компенсацията, когато е предоставено под формата на парична сума се ползва за покриване на бъдещи задължения на потребителя или се изплаща на потребителя по банков път, ако последният няма неплатени задължения по настоящия и/или други договори с Yettel, в който случай дружеството има право да извърши прихващане от неустойката с дължими суми от потребителя. Възстановяването на сума на потребителя се извършва по банков път на писмено посочена от него банкова сметка.

**§3. Добавя се нова т.76б със следното съдържание**

76б Компенсацията, когато е предоставено под формата на парична сума или друга неустойка или парично обезщетение, предоставено от Yettel, се ползва за покриване на бъдещи задължения на потребителя или се изплаща на потребителя по банков път, ако последният няма неплатени задължения по настоящия и/или други договори с Yettel, в който случай дружеството има право да извърши прихващане от неустойката с дължими суми от потребителя. Възстановяването на сума на потребителя се извършва по банков път на писмено посочена от него банкова сметка.

**§4. Добавя се нова т.76в със следното съдържание**

60в Искането за компенсиране по т. 76а се подава пред Yettel, когато е приемащ доставчик в двумесечен срок от подаване на заявлението за преносимост.

Yettel е длъжен да приеме и разгледа искането за компенсиране, ако то е подадено в срок.

Yettel потвърждава приемане на искането по начин, определен от него за съответния канал, чрез който е получено искането.

Приемането на искания за компенсиране се извършва през цялото работно време във всеки търговски обект на Yettel или по електронен път - когато искането за компенсиране е подписано с квалифициран електронен подпис.

В 30-дневен срок от регистриране на искането за компенсиране Yettel го разглежда и уведомява за своето решение потребителя.

В случай че Yettel установи, че някое от обстоятелствата по т.60а не е възникнало в резултат от негово действие/бездействие, в качеството му на приемащ доставчик, той може да откаже да удовлетвори искането за компенсация, за което уведомява крайния ползвател.

#### **§5. Добавя се нова т.76г със следното съдържание**

60г В тези случаи потребителя може да подаде искането за компенсиране пред даряващия доставчик в четиримесечен срок от подаване на заявлението за преносимост. Това правило важи и когато Yettel е даряващ доставчик.

В 30-дневен срок от регистриране на искането за Yettel, в качеството си на даряващ доставчик го разглежда и уведомява за своето решение крайния ползвател.

Уважаването на искането по т.76в или т.76г или неготовото отхвърляне следва да се мотивира.

Предявяване на искането за компенсиране пред Yettel, в качеството му на приемащ или даряващия доставчик не е пречка за потребителя да предяви иск по съдебен ред.

#### **§6. Добавя се нова т.76д със следното съдържание**

76д. Yettel, когато възстановяват оставащия кредит на потребителите, които ползват предплатени услуги може да изисква такса, съгласно действащия Ценоразпис, публикуван на интернет страницата на дружеството.

#### **§7. Добавя се нова т.84а със следното съдържание**

84а Потребителят може да поиска от Yettel възстановяване на оставащия кредит, в двумесечен срок от пренасяне от мрежата на Yettel на предплатена услуга, като подаде заявление в писмена форма, в магазин или по друг предвиден от Yettel начин, даващ възможност за идентификация на заявителя.

#### **§8. Точка 122, буква а) се изменя и допълва и придобива следното съдържание**

а) Преди подаването на заявление за преносимост номерът е несъществуващ, не е от обхвата от номера, предоставен на Yettel, или не е предоставен на потребител на Yettel, номерът се счита за предоставен на потребителя и когато не се е отказал от правото за преносимост по чл. 134, ал.6 от ЗЕС

#### **§ 9. Точка 132 се допълва и придобива следната съдържание**

132 Потребителят може да подава заявление до Yettel за пренасяне на номер/а в Мрежата във всички търговски центрове на Yettel, както и търговските центрове на изрично оправомощените дистрибутори и партньори на Yettel. При наличие на техническа възможност и договореност с Yettel заявлението за преносимост може бъде подавано и по електронен път, подписано с

квалифициран електронен подпис или друг вид електронен подпис, уговорен между Yettel и крайния ползвател.

Потребителят подаващ заявлението представя за проверка документи съгласно т. 13. В случай че заявлението се подава чрез пълномощник, упълномощеният следва да представи освен документите по т. 13 и пълномощно. Като пълномощните от физически лица следва да са изрични нотариално заверени, а пълномощните от юридически лица следва да са общи нотариално заверени или изрични нотариално заверени пълномощни. В случай че заявлението се подава от наследник, същият удостоверява това си качество. Заявления, подадени по поща, факс и електронна поща не се приемат. Изключение от правилото по предходното изречение, последното предложение, се допуска при договореност с Yettel заявлението за преносимост да се подаде по електронен път, подписано с квалифициран електронен подпис или друг вид електронен подпис. Yettel удостоверява факта на подаване на заявлението чрез предоставяне на копие от същото.

#### **§10. Точка 133 се допълва и придобива следното съдържание**

133. Заявлението за пренасяне на номер/а е по образец на Yettel, който включва задължителни реквизити, договорени в подписаната между операторите процедура. В заявлението за пренасяне се посочват номера/та или група от номера, за които се отнася заявлението за пренасяне. За физически лица български граждани – заявлението съдържа трите имена на Абоната/ Потребител, Единен граждански номер /ЕГН/. За физически лица български граждани - непълнолетни потребители на предплатени услуги, които имат издадена лична карта – заявлението съдържа техните идентификационни данни, включително и съгласие за преносимост от законните им представители. За физически лица чуждестранни граждани – заявлението съдържа имена, личен номер (в случай че е налице такъв) или номер на валиден документ за самоличност. За юридически лица и физически лица – еднолични търговци – заявлението съдържа наименование, съответен идентификационен код. За организации, които нямат статут на юридическо лице – заявлението съдържа наименование, съответен идентификационен код, трите имена на представляващия. Заявлението следва да е надлежно подписано от потребителя или негов упълномощен представител или наследник, като са посочени дата и точен час на подаване на заявлението. В заявлението потребителят изразява своето писмено съгласие за прекратяване на договорните му отношения с Даряващия доставчик по отношение на номера/та, посочени в заявлението за преносимост, считано от датата на пренасяне на номера/та в Мрежата на Yettel, както и декларация от страна на потребителя, че ще изпълни всички задължения, произтичащи от индивидуалния му договор с Даряващия доставчик. Заявлението съдържа възможност за изрично писмено изявление на Абоната/Потребителя за стартиране на процедурата по пренасяне от момента на подаване на заявлението за пренасяне. Заявлението следва да бъде изрично подписано от Абоната/Потребителя.

Заявлението съдържа възможност за изрично писмено изявление на Абоната/Потребителя за стартиране на процедурата по пренасяне 7 календарни дни след подаване на заявлението за пренасяне. Заявлението следва да бъде изрично подписано от Абоната/Потребителя. Заявлението съдържа информирано съгласие на потребителя, че в случай на прекратяване на процедурата за преносимост преди нейното приключване, волеизявлението за прекратяване на договора с Даряващия доставчик и упълномощаването на Приемащия доставчик се считат оттеглени. Заявлението съдържа възможност потребителят да изрази съгласие при наличие на основание за отказ или спиране на преносимостта по отношение на част от включените в заявлението номера, процедурата за пренасяне на останалата част от включените в заявлението

номера да продължи. Заявлението съдържа възможност за посочване на начина на преконфигурация на номерата, чието пренасяне се иска, когато това е необходимо Заявлението съдържа възможност за договаряне на конкретна дата на преносимост в рамките на приложимия срок за преносимост. Заявлението съдържа упълномощаване на Yettel от страна на потребителя да прекрати договорните взаимоотношения между потребителя и Даряващия доставчик.

**§11. Точка 135, буква а) се допълва и придобива следното съдържание**

а) че за потребителите с предплатен достъп, пренасянето на номер/а е свързано с не използване на целия предплатен кредит, освен ако крайният ползвател е поискал възстановяване на оставащия кредит при Даряващия доставчик, съгласно уговореното в правила и/или общите условия на Даряващия доставчик;

**§12. Точка 137, буква б) се допълва и придобива следното съдържание**

б) заявлението е подадено от трето лице, което не е надлежно упълномощено от потребителя или не е негов наследник

**§13. Точка 142 се допълва и придобива следното съдържание**

142. Yettel и даряващото предприятие определят ден, в който ще бъде активиран достъпът на потребителя до Мрежата на Yettel, и съответно деактивиран достъпът на потребителя до мрежата на Даряващото предприятие, освен когато е договорена конкретна дата на преносимост между потребителя и Yettel. Yettel уведомява потребителя за деня на пренасяне на номер/а. Когато е договорена конкретна дата на преносимост между потребителя и Yettel, преносимостта се осъществява по възможност на нея.