

Ο ΠΕΡΙ ΡΥΘΜΙΣΕΩΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΩΝ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ ΚΑΙ ΤΑΧΥΔΡΟΜΙΚΩΝ
ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΝΟΜΟΣ ΤΟΥ 2004

<p>N.112(I)/2004 N.84(I)/2005 N.149(I)/2005 N.67(I)/2006 N.113(I)/2007 N.134(I)/2007 N.46(I)/2008 N.103(I)/2009 N.51(I)/2012 N.160(I)/2013 N.77(I)/2014</p>	<p>Απόφαση αναφορικά με την εξέταση της Αγοράς πρόσβασης και προέλευσης (εκκίνηση) κλήσεων στα δημόσια δίκτυα κινητής, και την επιβολή Ρυθμιστικών Υποχρεώσεων στον οργανισμό με ΣΙΑ (ΑΤΗΚ).</p> <p>Η παρούσα Απόφαση εκδίδεται δυνάμει των άρθρων 20(η)(ιε)(κδ)(κστ), 21, 22(2), 26, 46-50B και 55 - 60 του Νόμου περί Ρυθμίσεως Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών και Ταχυδρομείων ως εκάστοτε τροποποιείται (εφεξής «ο Νόμος») και του Διατάγματος περί Καθορισμού των Διαδικασιών Ορισμού και Ανάλυσης Αγορών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών (Κ.Δ.Π. 147/2005) ως εκάστοτε τροποποιείται.</p>
	<p>Ο Επίτροπος Ρυθμίσεως Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών και Ταχυδρομείων (εφεξής «ο Επίτροπος») λαμβάνοντας υπόψη:</p>
	<p>(α) την υποχρέωση για εισαγωγή και προώθηση αποτελεσματικού ανταγωνισμού στην παροχή δικτύων και υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών, καθώς και την αφαίρεση οποιωνδήποτε αδικαιολόγητων εμποδίων εις βάρος ενδιαφερόμενων παροχών με σκοπό την ανάπτυξη ανταγωνισμού στην παροχή υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών και τη διαμόρφωση περιβάλλοντος για προαγωγή και προώθηση του ανταγωνισμού, σύμφωνα με τα διαλαμβανόμενα στο άρθρο 18 παρ. (1)(γ) και (2) του Νόμου,</p>
	<p>(β) τις απαντήσεις/σχόλια/παρατηρήσεις των παροχών που υποβλήθηκαν στο Γραφείο του Επιτρόπου Ρυθμίσεως Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών και Ταχυδρομείων (εφεξής «το ΓΕΡΗΕΤ») στα πλαίσια αποστολής Ερωτηματολογίων από το ΓΕΡΗΕΤ με σκοπό τη συλλογή πληροφοριών, σύμφωνα με τα διαλαμβανόμενα στα άρθρα 25 και 46 παράγραφος (6) του Νόμου καθώς και των παραγράφων 6 και 7 του Διατάγματος περί Καθορισμού των Διαδικασιών Ορισμού και Ανάλυσης Αγορών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών (Κ.Δ.Π 147/2005), ως εκάστοτε τροποποιείται,</p>
	<p>(γ) τα αποτελέσματα της Δημόσιας Διαβούλευσης, που πραγματοποιήθηκε από το ΓΕΡΗΕΤ με τα ενδιαφερόμενα μέρη επί του Προσχεδίου Εγγράφου Κοινοποίησης για την εξέταση της Αγοράς πρόσβασης και προέλευσης (εκκίνηση) κλήσεων στα δημόσια δίκτυα κινητής τηλεφωνίας και των προτεινόμενων προς επιβολή ρυθμιστικών υποχρεώσεων, η οποία διενεργήθηκε μεταξύ της 20^{ης} Ιανουαρίου 2015 και της 16^{ης} Φεβρουαρίου 2015 με σκοπό την κοινοποίηση του τελικού Εγγράφου προς την Ευρωπαϊκή Επιτροπή (εφεξής «ΕΕ»), σύμφωνα με τα διαλαμβανόμενα στα άρθρα 26 και 50 του Νόμου, το Διάταγμα περί Δημοσίων Διαβουλεύσεων καθώς και τις παραγράφους 18 -22 του Διατάγματος περί Καθορισμού των Διαδικασιών Ορισμού και Ανάλυσης Αγορών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών (Κ.Δ.Π. 147/2005), ως εκάστοτε τροποποιείται,</p>
	<p>(δ) τα αποτελέσματα της διαβούλευσης του ΕΡΗΕΤ με την Επιτροπή Προστασίας Ανταγωνισμού, σύμφωνα με τα διαλαμβανόμενα στα άρθρα 22 (2) και 50 του Νόμου καθώς και στην παράγραφο 13(3) του Διατάγματος περί Καθορισμού των Διαδικασιών Ορισμού και Ανάλυσης Αγορών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών (Κ.Δ.Π 147/2005), ως εκάστοτε τροποποιείται,</p>
	<p>(ε) τα συμπεράσματα του ΕΡΗΕΤ εντός του πλαισίου της διαδικασίας εξέτασης της Αγοράς και επιβολής ρυθμιστικών υποχρεώσεων στον παροχέα με Σημαντική Ισχύ, όπως αυτά κοινοποιήθηκαν στην Ευρωπαϊκή Επιτροπή, τον BEREC και τις Ρυθμιστικές Αρχές των άλλων κρατών μελών με το Έγγραφο Κοινοποίησης CΥ/2015/1726 σύμφωνα με τα διαλαμβανόμενα στα άρθρα 50(3) και 50Α του Νόμου και στις παραγράφους 26 και 27(1) του Διατάγματος περί Καθορισμού των Διαδικασιών Ορισμού και Ανάλυσης Αγορών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών (Κ.Δ.Π 147/2005), ως εκάστοτε τροποποιείται,</p>
	<p>(στ) τα σχόλια της ΕΕ επί του σχετικού Εγγράφου Κοινοποίησης με αριθμό CΥ/2015/1726, όπως αυτά κοινοποιήθηκαν στον ΕΡΗΕΤ με επιστολή ημερομηνίας 24^η Απριλίου 2015 και αριθμό αναφοράς C(2015) 2885, σύμφωνα με τα διαλαμβανόμενα στο άρθρο 50Α του Νόμου και στην παράγραφο 28(1)(2) του Διατάγματος περί Καθορισμού των Διαδικασιών Ορισμού και Ανάλυσης Αγορών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών (Κ.Δ.Π 147/2005), ως εκάστοτε τροποποιείται, στα οποία δεν διατυπώνονται αντιρρήσεις για το προτεινόμενο από τον ΕΡΗΕΤ σχέδιο μέτρων,</p>
	<p>(ζ) τις πρόνοιες του Διατάγματος περί Καθορισμού των Διαδικασιών Ορισμού και Ανάλυσης Αγορών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών (Κ.Δ.Π.147/2005), ως εκάστοτε τροποποιείται,</p>
	<p>(η) τις πρόνοιες της Απόφασης περί Μεθοδολογίας Ορισμού των Αγορών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών (Κ.Δ.Π.148/2005), ως εκάστοτε τροποποιείται,</p>
	<p>(θ) τα άρθρα 46 και-60 του Ν. 112(I)/2004,</p>
	<p>(ι) τη Σύσταση της Επιτροπής της 11^{ης} Φεβρουαρίου 2003 για τις αγορές προϊόντων και υπηρεσιών στον τομέα των ηλεκτρονικών επικοινωνιών που επιδέχονται εκ των προτέρων ρύθμιση σύμφωνα με την οδηγία 2002/21/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του</p>

	Συμβουλίου σχετικά με κοινό κανονιστικό πλαίσιο για δίκτυα και υπηρεσίες ηλεκτρονικών επικοινωνιών (2003/311/ΕΚ),
	(ια) τη Σύσταση της Επιτροπής της 9 ^{ης} Οκτωβρίου 2014 σχετικά με σημαντικές αγορές προϊόντων και υπηρεσιών στον τομέα των ηλεκτρονικών επικοινωνιών, οι οποίες επιδέχονται εκ των προτέρων κανονιστική ρύθμιση, σύμφωνα με την Οδηγία 2002/21/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου σχετικά με το κοινό κανονιστικό πλαίσιο για δίκτυα και υπηρεσίες ηλεκτρονικών επικοινωνιών (2014/710/ΕΚ),
	(ιβ) τις Κατευθυντήριες Γραμμές της Επιτροπής για την ανάλυση αγοράς και την εκτίμηση της σημαντικής ισχύος στην αγορά βάσει του κοινοτικού πλαισίου κανονιστικών ρυθμίσεων για τα δίκτυα και τις υπηρεσίες ηλεκτρονικών επικοινωνιών (2002/С/165/03, ΕΕ С 165 της 11.7.2002, σελ. 6),
	(ιγ) τη Σύσταση της Επιτροπής της 15 ^{ης} Οκτωβρίου 2008 για τις κοινοποιήσεις, τις προθεσμίες και τις διαβουλεύσεις που προβλέπονται στο άρθρο 7 της Οδηγίας 2002/21/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου σχετικά με το κοινό κανονιστικό πλαίσιο για δίκτυα και υπηρεσίες Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών (2008/850/ΕΚ),
	(ιδ) τις αρχές του ανταγωνισμού στο Κοινοτικό Δίκαιο ως αυτές έχουν εφαρμοστεί μέσα από τη νομολογία του Δικαστηρίου των Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων και του Πρωτοδικείου των Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων καθώς και τη σχετική πρακτική της Επιτροπής,
	εκδίδει την παρούσα Απόφαση αναφορικά με την εξέταση της Αγοράς πρόσβασης και προέλευσης (εκκίνησης) κλήσεων στο δημόσιο δίκτυο κινητής τηλεφωνίας.
	Η εξέταση της Αγοράς περιλαμβάνει τα ακόλουθα Στάδια τα οποία αποτελούν αναπόσπαστο μέρος της ίδιας διαδικασίας, τα αποτελέσματα της οποίας αποτυπώνονται στην παρούσα Απόφαση: <ul style="list-style-type: none"> • 1^ο Στάδιο: Ορισμός Σχετικής Αγοράς • 2^ο Στάδιο: Ανάλυση της Σχετικής Αγοράς σε σχέση με την ύπαρξη αποτελεσματικού ανταγωνισμού στη Σχετική Αγορά (τροφοδοτείται από τα αποτελέσματα του 1^{ου} Σταδίου) και καθορισμός παροχέα με Σημαντική Ισχύ στη Σχετική Αγορά • 3^ο Στάδιο: Επιβολή Ρυθμιστικών Μέτρων στον Οργανισμό με Σημαντική Ισχύ στη Σχετική Αγορά (τροφοδοτείται από τα αποτελέσματα του 3^{ου} Σταδίου).
	ΜΕΡΟΣ Ι – ΓΕΝΙΚΕΣ ΔΙΑΤΑΞΕΙΣ
Συνοπτικός Τίτλος	1. Η παρούσα Απόφαση θα αναφέρεται ως η περί των αποτελεσμάτων Εξέταση Αγοράς και της Επιβολής Ρυθμιστικών Μέτρων στον Οργανισμό με Σημαντική Ισχύ (ΑΤΗΚ) στην Αγορά πρόσβασης και προέλευσης (εκκίνηση) κλήσεων στο δημόσιο δίκτυο κινητής τηλεφωνίας, Απόφαση του 2015.
Ερμηνεία	2. (1) Στην παρούσα Απόφαση, εκτός εάν από το κείμενο προκύπτει διαφορετική έννοια: <p>«Επιτροπή» σημαίνει την Ευρωπαϊκή Επιτροπή.</p> <p>«Νόμος» σημαίνει τον Περί Ρυθμίσεως Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών και Ταχυδρομικών Υπηρεσιών Νόμο του 2004 και περιλαμβάνει κάθε νόμο που τον τροποποιεί ή τον αντικαθιστά.</p>
N.112(Ι)/2004 N.84(Ι)/2005 N.149(Ι)/2005 N.67(Ι)2006 N.113(Ι)/2007 N.134(Ι)/2007 N.46(Ι)2008 N.103(Ι)2009 N.51(Ι)/2012 N.160(Ι)/2013 N.77(Ι)/2014	«Σημαντική Ισχύς στην Αγορά (ΣΙΑ)» σημαίνει τον προσδιορισμό της θέσης που κατέχει ένας Παροχέας στην αγορά, η οποία είτε ατομικά είτε σε συνεργασία με άλλους Παροχείς, συνιστά μια θέση ισοδύναμη με τα νομικά κριτήρια, βάσει, των οποίων ορίζεται η δεσπόζουσα θέση σύμφωνα με την Κοινοτική νομολογία, συγκεκριμένα βρίσκεται σε θέση οικονομικής ισχύος, που επιτρέπει στον Παροχέα ή τους Παροχείς να συμπεριφέρονται, σε σημαντικό βαθμό, ανεξάρτητα από τους ανταγωνιστές, τους πελάτες της/τους και εν τέλει τους καταναλωτές. Ο προσδιορισμός ύπαρξης Σημαντικής Ισχύος στην Αγορά θα ισοδυναμεί με το συμπέρασμα ότι στην υπό εξέταση αγορά δεν υπάρχει αποτελεσματικός ανταγωνισμός.
	«Σχετική Αγορά» σημαίνει την αγορά που ορίζεται στο Άρθρο 4 της Παρούσας Απόφασης.
	(2) Οποιοδήποτε άλλοι όροι χρησιμοποιούνται στην παρούσα Απόφαση και οι οποίοι δεν ορίζονται διαφορετικά θα έχουν την έννοια που αποδίδει στους όρους αυτούς ο Νόμος.
Σκοπός / Αντικείμενο Απόφασης	3. (1) Σκοπός της παρούσας Απόφασης είναι:
	(α) Ο ορισμός της σχετικής Αγοράς, σύμφωνα με τη Σύσταση των σχετικών Αγορών της 9 ^{ης} Οκτωβρίου 2014, σύμφωνα με την οποία για τις αγορές που δεν έχουν περιληφθεί στην εν λόγω Σύσταση, οι εθνικές ρυθμιστικές αρχές πρέπει να εφαρμόσουν την δοκιμασία των τριών κριτηρίων, τις παραγράφους 2, 3(α), 4 και 5 του Διατάγματος περί Καθορισμού των Διαδικασιών Ορισμού και Ανάλυσης Αγορών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών (Κ.Δ.Π. 147/2005)

	ως εκάστοτε τροποποιείται , τα άρθρα 2 - 12 της Απόφασης περί Μεθοδολογίας Ορισμού των Αγορών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών (Κ.Δ.Π. 148/2005) ως εκάστοτε τροποποιείται και τα άρθρα 46 και 47 του Νόμου, ως εκάστοτε τροποποιείται,
	(β) ο καθορισμός του Οργανισμού με Σημαντική Ισχύ στην ορισθείσα σχετική Αγορά, ως αποτέλεσμα της διεξαχθείσας ανάλυσης αγοράς σύμφωνα με τα διαλαμβανόμενα στο άρθρο 48 του Νόμου καθώς και των παραγράφων της Απόφασης περί Μεθοδολογίας Ορισμού των Αγορών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών (Κ.Δ.Π. 148/2005), ως εκάστοτε τροποποιείται, και
	(γ) η επιβολή συγκεκριμένων, κατάλληλων και αναλογικών ρυθμιστικών μέτρων στον Οργανισμό με ΣΙΑ, σύμφωνα με τα άρθρα 49 και 56-60 του Νόμου.
	ΜΕΡΟΣ II – Στάδια Εξέτασης Σχετικής Αγοράς
1 ^ο Στάδιο: Ορισμός Σχετικής Αγοράς	4. (α) Η σχετική Αγορά ορίζεται, με βάση τα αποτελέσματα του 1 ^{ου} Σταδίου Εξέτασης την οποία διεξήγαγε ο Επίτροπος, ως η Αγορά πρόσβασης και προέλευσης (εκκίνηση) κλήσεων στα δημόσια δίκτυα κινητής τηλεφωνίας. Όπως καθορίζεται στο άρθρο 2 της Σύστασης της Επιτροπής της 9 ^{ης} Οκτωβρίου 2014 σχετικά με σχετικές αγορές προϊόντων και υπηρεσιών στον τομέα των ηλεκτρονικών επικοινωνιών οι οποίες επιδέχονται εκ των προτέρων κανονιστική ρύθμιση, σύμφωνα με την οδηγία 2002/21/EK του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου σχετικά με κοινό Κανονιστικό Πλαίσιο για δίκτυα και υπηρεσίες ηλεκτρονικών επικοινωνιών, κατά τον προσδιορισμό αγορών άλλων από τις περιλαμβανόμενες στο παράρτημα της Σύστασης επιβάλλεται η εφαρμογή των τριών κριτηρίων ούτως ώστε να αξιολογηθεί η αναγκαιότητα της εκ των προτέρων ρύθμισης. Το παρόν στάδιο παρατίθεται λεπτομερώς στο Έγγραφο Κοινοποίησης του Επιτρόπου, το οποίο έτυχε της έγκρισης της Ευρωπαϊκής Επιτροπής.
	(β) Η σχετική γεωγραφική αγορά καθορίζεται ως ολόκληρη η επικράτεια που ελέγχεται από την Κυπριακή Δημοκρατία.
2 ^ο Στάδιο: Ανάλυση Ανταγωνισμού στη Σχετική Αγορά	5. Κατόπιν της Ανάλυσης του επιπέδου του ανταγωνισμού αναφορικά με την Αγορά πρόσβασης και προέλευσης (εκκίνηση) κλήσεων στα δημόσια δίκτυα κινητής τηλεφωνίας, ο ΕΡΗΕΤ κατέληξε στα ακόλουθα συμπεράσματα: i. Η σχετική αγορά δεν παρουσιάζεται επαρκώς ανταγωνιστική, ii. η ΑΤΗΚ κατέχει Σημαντική Ισχύ στη σχετική αγορά και iii. η σχετική αγορά απαιτεί εκ των προτέρων (ex ante) ρυθμιστική παρέμβαση. Το παρόν στάδιο παρατίθεται λεπτομερώς στο Έγγραφο Κοινοποίησης του Επιτρόπου, το οποίο έτυχε της έγκρισης της Ευρωπαϊκής Επιτροπής.
3 ^ο Στάδιο: Επιβολή Ρυθμιστικών Υποχρεώσεων	6. Δεδομένου του αποτελέσματος αξιολόγησης του καθεστώτος ανταγωνισμού και του καθορισμού της ΑΤΗΚ ως οργανισμού με ΣΙΑ, ο ΕΡΗΕΤ κρίνει ότι όλες οι ρυθμιστικές υποχρεώσεις που επιβλήθηκαν στην ΑΤΗΚ κατά την προηγούμενη εξέταση αγοράς, σύμφωνα με το άρθρο 55(1) του Νόμου, και τη Σύσταση πρέπει να διατηρηθούν και να συνεχίσουν να εφαρμόζονται, στην παρούσα ή κατάλληλα προσαρμοσμένη μορφή τους, σύμφωνα με τα όσα ειδικότερα αναφέρονται στα άρθρα 7 – 12 της παρούσας Απόφασης. Περαιτέρω, το παρόν στάδιο παρατίθεται λεπτομερώς στο Έγγραφο Κοινοποίησης του Επιτρόπου, το οποίο έτυχε της έγκρισης της Ευρωπαϊκής Επιτροπής.
	ΜΕΡΟΣ III - Επιβολή Ρυθμιστικών Μέτρων / Υποχρεώσεων στον Οργανισμό με ΣΙΑ
Επιβληθείσες Ρυθμιστικές Υποχρεώσεις	7. Οι Ρυθμιστικές Υποχρεώσεις που επιβάλλονται στην ΑΤΗΚ, ως οργανισμός με ΣΙΑ στην Αγορά πρόσβασης και προέλευσης (εκκίνηση) κλήσεων στα δημόσια δίκτυα κινητής τηλεφωνίας είναι οι ακόλουθες:
	(α) Υποχρέωση παραχώρησης πρόσβασης και χρήσης ειδικών ευκολιών δικτύου σε ενδιαφερόμενους παροχείς σύμφωνα με το άρθρο 59 του Νόμου,
	(β) υποχρέωση διαφάνειας μέσω της παροχής πληροφοριών και της δημοσίευσης Υποδείγματος Προσφοράς, σύμφωνα με το άρθρο 56 του Νόμου,
	(γ) υποχρέωση αμεροληψίας (μη διάκρισης) σύμφωνα με το άρθρο 57 του Νόμου,
	(δ) υποχρέωση λογιστικού διαχωρισμού, σύμφωνα με το άρθρο 58 του Νόμου, και
	(ε) υποχρέωση ελέγχου τιμών και κοστολόγησης, σύμφωνα με το άρθρο 60 του Νόμου.
Υποχρέωση για παροχή Πρόσβασης και Χρήσης Ειδικών Ευκολιών Δικτύου	8. (1) Επιβάλλεται στην ΑΤΗΚ, από την έναρξη ισχύος της παρούσας απόφασης, υποχρέωση για παροχή, μετά από αίτημα, πρόσβασης και χρήσης ειδικών ευκολιών δικτύου σε ενδιαφερόμενους παροχείς.
	(2) Η υποχρέωση πρόσβασης και χρήσης ειδικών ευκολιών δικτύου ειδικότερα προσδιορίζεται σύμφωνα με το άρθρο 59 του Νόμου, η οποία περιλαμβάνει:

	<p>(α) την υποχρέωση όπως εκπληρώνει αιτήματα για παροχή πρόσβασης και διασύνδεσης στο δίκτυο κινητής τηλεφωνίας της από άλλο παροχέα ο οποίος αιτείται πρόσβασης και διασύνδεσης,</p> <p>(β) τη συμμόρφωση με τους όρους και τις προϋποθέσεις, το ειδικότερο περιεχόμενο και τη δημοσίευση του εν λόγω Υποδείγματος Προσφοράς Διασύνδεσης δυνάμει του Διατάγματος περί Καθορισμού Επιβολής Τροποποιήσεων στα Υποδείγματα Προσφοράς Υπηρεσιών (Κ.Δ.Π. 112/2007) και στο εκάστοτε εν ισχύ Διάταγμα περί Επιβολής Τροποποιήσεων στο Υπόδειγμα Προσφοράς Υπηρεσιών Διασύνδεσης, για παροχή πρόσβασης και/ή διασύνδεσης σύμφωνα με την κείμενη σχετική νομοθεσία,</p> <p>(γ) να ικανοποιεί αιτήματα από παροχείς για επιπρόσθετα προϊόντα διασύνδεσης ή πρόσβασης, τα οποία μπορεί να ποικίλουν από τις συνήθεις μορφές συνεγκατάστασης ή τις διευκολύνσεις που παρέχει η ΑΤΗΚ για σκοπούς εθνικής περιαγωγής,</p> <p>(δ) την υποχρέωση να προβαίνει σε καλόπιστη διαπραγμάτευση, να εξετάζει και να υλοποιεί, όπου είναι εφικτό, λογικά αιτήματα από παροχείς που ζητούν πρόσθετες υπηρεσίες οι οποίες δύναται να διαφέρουν από αυτές που παρέχονται συνήθως,</p> <p>(ε) την υποχρέωση να μην ανακαλεί αδικαιολόγητα την παροχή πρόσβασης και διασύνδεσης καθώς και άλλες ευκολίες που έχουν ήδη χορηγηθεί σε δικαιούχους,</p> <p>(στ) την υποχρέωση να παρέχει ανοικτή πρόσβαση σε τεχνικές διεπαφές, πρωτόκολλα ή άλλες βασικές τεχνολογίες που είναι απαραίτητες για τη διαλειτουργικότητα των υπηρεσιών,</p> <p>(ζ) την υποχρέωση να παρέχει συνεγκατάσταση ή άλλων μορφών από κοινού χρήσης ευκολιών, συμπεριλαμβανομένων αγωγών, κτιρίων ή ιστών,</p> <p>(η) την υποχρέωση να παρέχει συγκεκριμένες υπηρεσίες που είναι αναγκαίες για τη διασφάλιση της διαλειτουργικότητας διατεματικών υπηρεσιών που παρέχονται σε χρήστες,</p> <p>(θ) την υποχρέωση να παρέχει πρόσβαση σε συστήματα επιχειρησιακής υποστήριξης ή παρόμοια συστήματα λογισμικού, απαραίτητα για την εξασφάλιση ισότιμου ανταγωνισμού στην παροχή των υπηρεσιών, και</p> <p>(ι) την υποχρέωση παροχής πληροφοριών στους δικαιούχους εναλλακτικούς παροχείς.</p> <p>(κ) Το ελάχιστο περιεχόμενο του Υποδείγματος Προσφοράς Υπηρεσιών θα πρέπει να καλύπτει τουλάχιστον τα αναφερόμενα στο Παράρτημα της παρούσας Απόφασης.</p>
<p>Κ.Δ.Π. 10/2015 16.01.2015</p>	<p>(3) Επιβάλλεται στην ΑΤΗΚ υποχρέωση παροχής πρόσβασης σε Παροχέα Κινητού Εικονικού Δικτύου (Mobile Virtual Network Operator), Παροχέα Κινητών Υπηρεσιών (ΠΚΥ) και Ενισχυμένου Παροχέα Υπηρεσίας (ΕΠΥ), όπως αυτοί ορίζονται στην περί Καθορισμού όρων ή/και Ειδικών Υποχρεώσεων Δυνάμει Γενικής Εξουσιοδότησης Απόφαση του 2015, όπως εκάστοτε τροποποιείται ή αντικαθίσταται, σύμφωνα με το άρθρο 59 του Νόμου και τη σχετική δευτερογενή νομοθεσία, που αφορά στην υποχρέωση της ΑΤΗΚ να ικανοποιεί λογικά αιτήματα για την προσφορά υπηρεσιών πρόσβασης σε Παροχέα Κινητού Εικονικού Δικτύου (Mobile Virtual Network Operator), Παροχέα Κινητών Υπηρεσιών (ΠΚΥ) και Ενισχυμένου Παροχέα Υπηρεσίας (ΕΠΥ). Οι προσφερόμενες υπηρεσίες πρόσβασης πρέπει να είναι τέτοιες, ούτως ώστε να διασφαλίζεται η προσφορά των ακόλουθων υπηρεσιών:</p> <p>(α) φωνητική κλήση σε άλλο αριθμό, σε σταθερό ή κινητό δίκτυο (εθνικό ή διεθνές(συμπεριλαμβανομένης της διεθνούς περιαγωγής όπου χρειάζεται)) και άλλες υπηρεσίες κυκλομεταγωγής και διευκολύνσεις. Όταν και εφόσον η ΑΤΗΚ προσφέρει υπηρεσίες φωνής μέσω LTE θα πρέπει να διασφαλίσει την παροχή ανάλογων υπηρεσιών σε δικαιούχους παροχείς.</p> <p>(β) αποστολή γραπτών σύντομων μηνυμάτων (SMS) (μέγιστο μήνυμα 160 χαρακτήρες από χρήστη σε χρήστη)</p> <p>(γ) αποστολή μηνυμάτων MMS (Multi – media Messaging Service) από χρήστη σε χρήστη</p> <p>(δ) προσφορά προηγμένων υπηρεσιών δεδομένων, δηλαδή υπηρεσιών μεταφοράς δεδομένων, οι οποίες παρέχονται με τη χρήση των τεχνολογιών 2.5G, 3G και 4G δηλαδή αυτές</p>

	που δεν υποστηρίζονται από τη χρήση της παραδοσιακής τεχνολογίας 2G, και περιλαμβάνουν πρόσβαση σε υπηρεσίες διαδικτύου υψηλής ταχύτητας , IPTV και υπηρεσίες τηλε-εικονοδιάσκεψης (video conferencing services), εφόσον αυτές είναι δυνατό να παρέχονται από τον παροχέα με Σημαντική Ισχύ στη σχετική Αγορά.
Κ.Δ.Π. 335/2013 27/09/2013	(4) Επιβάλλεται στην ΑΤΗΚ υποχρέωση παροχής πρόσβασης με τη μορφή της υπηρεσίας εθνικής περιαγωγής, και αφορά την υποχρέωση της ΑΤΗΚ να ικανοποιεί λογικά αιτήματα παροχών κινητών δικτύων ηλεκτρονικών επικοινωνιών για την παροχή της υπηρεσίας Εθνικής Περιαγωγής στο δημόσιο κινητό της δίκτυο, σύμφωνα με το άρθρο 20(ια), 59(1)(ζ) και το περί Εθνικής Περιαγωγής Διάταγμα, όπως αυτό τροποποιείται ή αντικαθίσταται.
Υποχρέωση Διαφάνειας	9. Επιβάλλεται στην ΑΤΗΚ, από την έναρξη ισχύος της παρούσας απόφασης, υποχρέωση διαφάνειας στη σχετική αγορά, που περιλαμβάνει τα ακόλουθα:
	(α) Η ΑΤΗΚ έχει υποχρέωση να δημοσιεύει τους όρους και προϋποθέσεις, συμπεριλαμβανομένων και των τελών παροχής της υπηρεσίας πρόσβασης στο κινητό δίκτυο της. Η δημοσίευση αυτή επιτρέπει, μεταξύ άλλων, στον Επίτροπο να αξιολογήσει κατά πόσον η ΑΤΗΚ ανταποκρίνεται και στις υπόλοιπες υποχρεώσεις, οι οποίες επιβάλλονται με την παρούσα Απόφαση. Μέσα στα πλαίσια του άρθρου 56 του Νόμου, η ΑΤΗΚ έχει υποχρέωση δημοσίευσης Υπόδειγματος Προσφοράς Πρόσβασης σε Δίκτυα και Υπηρεσίες Κινητής Τηλεφωνίας. Το εκάστοτε εν ισχύ Υπόδειγμα Προσφοράς Πρόσβασης σε Δίκτυα και Υπηρεσίες Κινητής Τηλεφωνίας οφείλει να είναι επαρκώς αναλυτικό, να περιγράφει τις σχετικές προσφορές διαχωρισμένες ανά στοιχείο καθώς και τους όρους πρόσβασης, συμπεριλαμβανομένων των τιμών, προκειμένου τα ενδιαφερόμενα πρόσωπα να μην πληρώνουν για ευκολίες που δεν είναι αναγκαίες για τη ζητούμενη υπηρεσία.
	(β) Το Υπόδειγμα Προσφοράς Πρόσβασης σε Δίκτυα και Υπηρεσίες Κινητής Τηλεφωνίας, δημοσιεύεται με βάση το περί Καθορισμού Διαδικασίας και Επιβολής Τροποποιήσεων στα Υποδείγματα Προσφοράς Υπηρεσιών Διάταγμα του 2007 (Κ.Δ.Π.112/2007) ή οποιοδήποτε Διάταγμα το τροποποιεί ή το αντικαθιστά, ενώ για λόγους διασφάλισης της συνέχειας, διατηρούνται οι σχετικές με την παρούσα αγορά πρόνοιες του Υποδείγματος Προσφοράς Πρόσβασης σε Δίκτυα και Υπηρεσίες Κινητής Τηλεφωνίας, το οποίο βρισκόταν σε ισχύ αμέσως πριν την έναρξη ισχύος της παρούσας Απόφασης.
	(γ) Η ΑΤΗΚ έχει υποχρέωση να δημοσιεύει Υπόδειγμα Προσφοράς Πρόσβασης σε Δίκτυα και Υπηρεσίες Κινητής Τηλεφωνίας για ε Παροχές Κινητού Εικονικού Δικτύου, Παροχές Κινητών Υπηρεσιών και Ενισχυμένους Παροχές Κινητών Υπηρεσιών σε τέτοια μορφή και περιεχόμενο, έτσι ώστε αυτό να είναι επαρκώς αναλυτικό, να περιγράφει τις σχετικές προσφορές διαχωρισμένες ανά στοιχείο και υπηρεσία συμπεριλαμβανομένων των τιμών, τηρώντας την αρχή της Ίσης Μεταχείρισης και μη Διάκρισης. Το Υπόδειγμα Προσφοράς Υπηρεσιών σε Παροχές Κινητού Εικονικού Δικτύου, Παροχές Κινητών Υπηρεσιών και Ενισχυμένο Παροχέα Κινητών Υπηρεσιών πρέπει να περιλαμβάνει κατά το ελάχιστον το περιεχόμενο του Παραρτήματος της παρούσας Απόφασης.
Υποχρέωση αμεροληψίας (μη διάκρισης)	10. (1) Επιβάλλεται στην ΑΤΗΚ, από την έναρξη ισχύος της παρούσας απόφασης, υποχρέωση αμεροληψίας (μη διάκρισης) στη σχετική αγορά.
	(2) Η υποχρέωση αμεροληψίας (μη διάκρισης), περιλαμβάνει την παροχή των σχετικών υπηρεσιών σε όλους τους παροχείς κάτω από ίσους όρους και προϋποθέσεις και θα διασφαλίζει την ίδια ποιότητα και ίση μεταχείριση, και περιλαμβάνει τις ειδικότερες υποχρεώσεις που αναφέρονται στο άρθρο 57 του Νόμου. Χωρίς περιορισμό της γενικότητας της υποχρέωσης αυτής, η ΑΤΗΚ θα παρέχει:
	(α) υπηρεσίες πρόσβασης στο δίκτυο της, εφαρμόζοντας ισοδύναμους όρους σε ισοδύναμες περιστάσεις σε πρόσωπα που παρέχουν ισοδύναμες υπηρεσίες, και
	(β) υπηρεσίες και πληροφορίες σε τρίτους υπό τους ίδιους όρους και της ίδιας ποιότητας με τις παρεχόμενες για τις δικές της υπηρεσίες ή τις υπηρεσίες των θυγατρικών της ή των εταίρων της.
	(3) Η υποχρέωση αυτή αφορά κάθε είδους διάκριση και οποιαδήποτε μορφή άνιση μεταχείρισης των πελατών της ΑΤΗΚ και των ανταγωνιστών της. Αναφορικά με την χονδρική αγορά πρόσβασης και προέλευσης (εκκίνηση) κλήσεων στα δημόσια δίκτυα κινητής τηλεφωνίας, η απαγόρευση της διάκρισης θα διασφαλίζει την παροχή της υπηρεσίας σε όλους τους Παροχείς κάτω από ίσους όρους και προϋποθέσεις. Ειδικότερα, η υποχρέωση αυτή καλύπτει τουλάχιστον την ποιότητα της προσφερόμενης υπηρεσίας, τους χρόνους εξυπηρέτησης, την κοστολόγηση και τιμολόγηση, και επίσης την ανάπτυξη και θέση σε διάθεση νέων υπηρεσιών.
	(4) Μεταξύ των υποχρεώσεων του ελέγχου τιμών / κοστολόγησης και της υποχρέωσης αμεροληψίας, η αμεροληψία θα έχει προτεραιότητα ιδιαίτερα στο πλαίσιο ελέγχου συμπίεσης περιθωρίου κέρδους.
Υποχρέωση λογιστικού διαχωρισμού	11. (α) Επιβάλλεται στην ΑΤΗΚ, από την έναρξη ισχύος της παρούσας απόφασης, υποχρέωση λογιστικού διαχωρισμού και τήρησης χωριστών λογαριασμών.
	(β) Η υποχρέωση λογιστικού διαχωρισμού και τήρησης χωριστών λογαριασμών αφορά τις καθορισμένες δραστηριότητες και στοιχεία του δικτύου, που αφορούν αποκλειστικά στην υπηρεσία πρόσβασης στο κινητό δίκτυο της ΑΤΗΚ. Ο Επίτροπος δύναται να απαιτεί από την

Κ.Δ.Π.320/2008	ΑΤΗΚ να καθιστά διακριτές και διαφανείς τις τιμές χονδρικής πώλησης και τις εσωτερικές της τιμολογήσεις προκειμένου να ελέγχεται, μεταξύ άλλων, η τήρηση της υποχρέωσης αμεροληψίας και να αποτρέπεται ενδεχόμενη παράνομη σταυροειδής επιδότηση σύμφωνα με τις πρόνοιες του περί Μεθοδολογίας Υπολογισμού του Κόστους και Μεθοδολογίας Λογιστικού Διαχωρισμού Διατάγματος του 2008, ως εκάστοτε τροποποιείται.
	(γ) Η λογιστική μέθοδος που θα χρησιμοποιείται για τον λογιστικό αυτό διαχωρισμό, θα πρέπει να είναι συνεπής με εκείνες που εκάστοτε ισχύουν ως προς την παροχή από την ΑΤΗΚ άλλων υπηρεσιών, που περιλαμβάνονται στο κοστολογικό σύστημα της και θα τελούν υπό τον έλεγχο και έγκριση του Επιτρόπου.
Υποχρέωση κοστολόγησης Ελέγχου Τιμών	12. (1) Επιβάλλεται στην ΑΤΗΚ, από την έναρξη ισχύος της παρούσας απόφασης, υποχρέωση ελέγχου τιμών και καθορισμού χονδρικών τελών υπηρεσιών πρόσβασης στο κινητό δίκτυο της, με συνθήκες κοστοστρέφειας.
	(2) Με την ολοκλήρωση του μοντέλου Bottom-up από το ΓΕΡΗΕΤ και της εξαγωγής αποτελεσμάτων, ο έλεγχος τιμών και καθορισμός χονδρικών τελών θα γίνεται με βάση την μεθοδολογία του από τα κάτω προς τα επάνω με μοντέλα μακροπρόθεσμου οριακού κόστους (Bottom-up LRIC).
	(3) Από την έναρξη ισχύος της παρούσας Απόφασης και μέχρι την ολοκλήρωση του μοντέλου Bottom-up, ο έλεγχος τιμών και καθορισμός χονδρικών τελών θα γίνεται με βάση το υφιστάμενο κοστολογικό μοντέλο που εφαρμόζει η ΑΤΗΚ (Top Down LRIC), όπως αυτό θα ελεγχθεί και θα επιβεβαιωθεί από τον ΕΡΗΕΤ.
	Μέρος IV – Τελικές Διατάξεις
Εποπτεία / Έλεγχος	13. (1) Ο Επίτροπος ασκεί εποπτεία και/ή έλεγχο των σχετικών προνοιών της παρούσας Απόφασης με σκοπό τη διασφάλιση της παροχής υπηρεσιών και δικτύων ηλεκτρονικών επικοινωνιών κατά τον καλύτερο τρόπο και πάντως σύμφωνα με τις διατάξεις του Νόμου, των Κανονισμών, των Διαταγμάτων και των Αποφάσεων του Επιτρόπου.
Κ.Δ.Π.300/2008	(2) Καταγγελίες για μη συμμόρφωση της ΑΤΗΚ με τις υποχρεώσεις που απορρέουν από την παρούσα Απόφαση υποβάλλονται στον Επίτροπο, ο οποίος τις εξετάζει και δύναται να επιβάλει διοικητικές κυρώσεις με βάση το περί Συλλογής Πληροφοριών και Επιβολής Διοικητικού Προστίμου Διάταγμα του 2008 ή οποιαδήποτε άλλη διοικητική πράξη το τροποποιεί ή το αντικαθιστά.
Κ.Δ.Π.300/2008	(3) Δυνάμει του εδαφίου (κ) του άρθρου 20 του Νόμου και χωρίς περιορισμό των τυχόν αυστηρότερων κυρώσεων που μπορεί να προβλέπει ο Νόμος, τα δυνάμει αυτού εκδιδόμενα Διατάγματα, Αποφάσεις ή οι όροι της σχετικής άδειας της ΑΤΗΚ, ο Επίτροπος δύναται να επιβάλει διοικητικό πρόστιμο κατ' εφαρμογή του περί Συλλογής Πληροφοριών και Επιβολής Διοικητικού Προστίμου Διάταγμα του 2008 ή οποιαδήποτε άλλη διοικητική πράξη το τροποποιεί ή το αντικαθιστά.
Τροποποιήσεις	14. Ο Επίτροπος δύναται με απόφαση του να τροποποιεί και/ή να συμπληρώνει την παρούσα Απόφαση. Για την τροποποίηση της παρούσας Απόφασης, ο Επίτροπος δύναται να προβαίνει σε διαβουλεύσεις και ή ακροάσεις με τους ενδιαφερόμενους φορείς, ιδίως τους Παροχείς δικτύων και/ή υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών και τους εκπροσώπους των καταναλωτών ή χρηστών υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών.
Α.Δ.Π. 216/2010 05/03/2010	15. Με την έναρξη ισχύος της παρούσας Απόφασης καταργείται η Απόφαση αναφορικά με τον Ορισμό Σχετικής Αγοράς, την Ανάλυση Αγοράς, τον Καθορισμό Οργανισμού με Σημαντική Ισχύ στην Χονδρική Αγορά πρόσβασης και Προέλευσης Κλήσεων στα δημόσια δίκτυα κινητής τηλεφωνίας και την επιβολή Ρυθμιστικών Υποχρεώσεων στον οργανισμό με Σημαντική Ισχύ στη σχετική Αγορά.
Έναρξη Ισχύος	16. Η παρούσα Απόφαση ισχύει από την ημερομηνία κοινοποίησης της στην ΑΤΗΚ.

Παράρτημα Ι

(άρθρο 9(γ) της παρούσας Απόφασης)

Ελάχιστο Περιεχόμενο του Υποδείγματος Προσφοράς Υπηρεσιών σε Παροχές Κινητού Εικονικού Δικτύου, Παροχές Κινητών Υπηρεσιών και Ενισχυμένου Παροχές Υπηρεσίας

Το Υπόδειγμα Προσφοράς Υπηρεσίας Πρόσβασης σε Δίκτυο και Υπηρεσίες Κινητής Τηλεφωνίας θα περιέχει και καθορίζει τους ελάχιστους όρους και το ελάχιστο περιεχόμενο που πρέπει να υπάρχει σε μία Συμφωνία Παροχής Συμφωνημένου Επιπέδου Υπηρεσιών (Service Level Agreement, SLA). Σε καμία περίπτωση, όμως αυτό δεν περιορίζει τα Πρόσωπα από του δικαιώματός τους να διαπραγματευτούν. Οποιοσδήποτε διατάξεις, όροι και προϋποθέσεις συμφωνηθούν μεταξύ των μερών, οι οποίες τροποποιούν με οποιονδήποτε τρόπο το περιεχόμενο του εγκεκριμένου από τον Επίτροπο Υποδείγματος Προσφοράς Υπηρεσίας Πρόσβασης σε Δίκτυο και Υπηρεσίες Κινητής Τηλεφωνίας, θα πρέπει να κοινοποιηθούν στον Επίτροπο, ο οποίος και ενεργεί σύμφωνα με τους όρους και τις διατάξεις της σχετικής νομοθεσίας.

Κάθε συμφωνία Υπηρεσίας Πρόσβασης σε Δίκτυο και Υπηρεσίες Κινητής Τηλεφωνίας που συνάπτεται, δύναται να περιλαμβάνει επιπλέον υπηρεσίες που συμφωνούνται μεταξύ των δύο συμβαλλόμενων μερών και που δεν καλύπτονται στο παρόν Υπόδειγμα Προσφοράς Υπηρεσίας Πρόσβασης σε Δίκτυο και Υπηρεσίες Κινητής Τηλεφωνίας. Το Υπόδειγμα Προσφοράς Υπηρεσίας Πρόσβασης σε Δίκτυο και Υπηρεσίες Κινητής Τηλεφωνίας καλύπτει μόνο μία ελάχιστη δέσμη υπηρεσιών Πρόσβασης ως το ελάχιστο περιεχόμενο της υποχρέωσης του Παροχέα Δικτύου να προσφέρει τις υπηρεσίες αυτές.

Το Υπόδειγμα Προσφοράς Υπηρεσίας Πρόσβασης σε Δίκτυο και Υπηρεσίες Κινητής Τηλεφωνίας θα πρέπει να καθορίζει επακριβώς τους τεχνικούς και οικονομικούς όρους και προϋποθέσεις ικανοποίησης εύλογων αιτημάτων πρόσβασης σε Δίκτυο και Υπηρεσίες Κινητής Τηλεφωνίας. Το περιεχόμενο του Υποδείγματος Προσφοράς θα πρέπει να είναι συνεπές με τις υπόλοιπες ισχύουσες υποχρεώσεις του Παροχέα και να καλύπτει τουλάχιστον:

1. Χρόνος Διαπραγμάτευσης για σύναψη Συμφωνίας Πρόσβασης σε Παροχέα Κινητού Εικονικού Δικτύου (συμπεριλαμβανομένης της υποχρέωσης παροχής πρόσβασης σε Παροχέα Κινητών Υπηρεσιών (ΠΚΥ) και Ενισχυμένο Παροχέα Υπηρεσίας (ΕΠΥ): Δεν πρέπει να είναι μεγαλύτερος των τριάντα (30) εργάσιμων ημερών κατόπιν λήψης από την ΑΤΗΚ του σχετικού αιτήματος. Σε περίπτωση αποτυχίας της διαπραγμάτευσης, τα μέρη ή ένα από αυτά δύναται να προβεί σε υποβολή αιτήματος επίλυσης διαφοράς από τον Επίτροπο σύμφωνα με το περί Διαδικασίας Επίλυσης Διαφορών μεταξύ Οργανισμών Διάταγμα του 2007, Κ.Δ.Π. 555/2007, όπως εκάστοτε τροποποιείται ή αντικαθίσταται.

Α. Γενικές Διατάξεις Συμφωνίας

1. Γενικοί όροι και προϋποθέσεις.
2. Ευθύνη μερών.
3. Εγγυήσεις.
4. Τερματισμός – αναστολή - τροποποίηση.
5. Εμπιστευτικότητα – Συμφωνία Εμπιστευτικότητας.
6. Διαδικασία επίλυσης διαφορών.
7. Γενικές αρχές Χρέωσης / τιμολόγηση ανά προϊόν / υπηρεσία.
8. Ανωτέρα Βία
9. Προστασία Προσωπικών Δεδομένων
10. Τις αναγκαίες λεπτομέρειες ως προς την υποχρέωση κοινοποίησης της συμφωνίας στο ΓΕΡΗΕΤ και την εύλογη προστασία εμπιστευτικών πληροφοριών.
11. Δεσμεύσεις εκ μέρους της ΑΤΗΚ σχετικά με χρόνους προσφοράς της υπηρεσίας, ποιότητα, χρόνους συντήρησης, αποζημιώσεις, κλπ.

Β. Τιμές και πλαίσια χρεώσεων

1. Χρέωση / τιμολόγηση ανά προϊόν / υπηρεσία
2. Εφάπαξ χρεώσεις (κόστος εγκατάστασης), / μηνιαίες χρεώσεις / εκπτώσεις.

3. Χρόνος προειδοποίησης για αλλαγή τιμών.
4. Ξεχωριστή τιμολόγηση κάθε επιμέρους προϊόντος/ υπηρεσίας που συνθέτουν το τέλος πρόσβασης
5. Συνιστώσες κόστους.
6. Ανταλλαγή – Απώλεια πληροφοριών χρέωσης

Γ. Τεχνική περιγραφή δικτύου – Προσφερόμενες Υπηρεσίες – Προδιαγραφές σύνδεσης υπηρεσίας

1. Γεωγραφική κάλυψη
2. Περιγραφή παρεχόμενων υπηρεσιών ανάλογα με το είδος πρόσβασης, δηλαδή αναφορά στην υποχρέωση παροχής πρόσβασης για εθνική περιαγωγή και υπηρεσιών πρόσβασης σε παροχέα εικονικού κινητού δικτύου.
3. Σημεία σύνδεσης δικαιούχου
 - MSC- Mobile Switching Center
 - GGSN – Gateway GPRS Support Node
 - SGSN – Serving GPRS Support Node
 - MMSC- Multi-Media Messaging Service Centre
 - SMSC –Short Message Service Centre
 - HLR – Home Location Register
 - gsmSSF - GSM Service Switching Function
4. Ποιότητα υπηρεσίας.
5. Μέθοδος τεχνικής υλοποίησης
6. Διαστασιοποίηση καναλιών
7. Όροι τεχνικής διαχείρισης – χειρισμού βλαβών.
8. Περιορισμοί.
9. Όροι και προϋποθέσεις διενέργειας πιλοτικών δοκιμών.
10. Προβλέψεις κίνησης

Ε. Διαδικασίες διεκπεραίωσης αιτήσεων και ανταλλαγής πληροφοριών

1. Διαδικασία διεκπεραίωσης αιτήσεων - Χρονοδιάγραμμα.
2. Λεπτομερή Σενάρια - Χρόνος παράδοσης (μεταξύ άλλων για νέα σύνδεση, διακοπή σύνδεσης, για αλλαγή χαρακτηριστικών σύνδεσης, ακύρωση παραγγελίας).
3. Διαδικασία αιτήσεων που πρέπει να ακολουθείται και το ελάχιστο περιεχόμενο των εν λόγω αιτήσεων. Σχετικά έντυπα.
4. Παροχή πληροφοριών σε σχέση με τις διαθέσιμες τεχνικές διεπαφές, πρωτόκολλα, λειτουργικό, λογισμικό, λογισμικό διαχείρισης, κλπ.
5. Επικοινωνία μερών - Ώρες λειτουργίας (για παραγγελία, αναφορά βλάβης – με ελάχιστο και μέγιστο χρόνο ανταπόκρισης για αποκατάσταση βλάβης).
6. Αίτηση τελικού χρήστη για αλλαγή παροχέα υπηρεσιών.

ΣΤ. Υπηρεσίες συνεγκατάστασης

1. Όροι συνεγκατάστασης όπου αυτό απαιτείται.
2. Είδος συνεγκατάστασης.
3. Διαδικασίες διεκπεραίωσης αιτήσεων, χρονοδιαγράμματα.

Ζ. Κυρώσεις - Διαδικασίες παροχής αποζημιώσεων

1. Ευθύνη μερών.
2. Για καθυστέρηση στην εγκατάσταση / ολοκλήρωση της συμφωνίας.
3. Διακοπή Υπηρεσίας – Υποβάθμιση Ποιότητας Προσφοράς Υπηρεσίας (penalties for non conformity).

Η. Υπόδειγμα Συμφωνίας Παροχής Υπηρεσιών Συμφωνημένου Επιπέδου (SLA)

Περιλαμβάνονται ρήτρες μη συμμόρφωσης για όλες τις παρεχόμενες περιπτώσεις και υπηρεσίες.