



Γραφείο Επιτρόπου Ρυθμίσεως Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών και Ταχυδρομείων

**ΕΓΓΡΑΦΟ ΔΗΜΟΣΙΑΣ ΔΙΑΒΟΥΛΕΥΣΗΣ**

**ΑΝΑΦΟΡΙΚΑ ΜΕ**

**ΤΗ ΒΕΛΤΙΩΣΗ ΤΩΝ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΩΝ ΦΟΡΗΤΟΤΗΤΑΣ ΑΡΙΘΜΩΝ**

**ΣΤΗΝ ΚΥΠΡΟ**

**ΙΟΥΛΙΟΣ 2013**

**Περιεχόμενα**

Σύνοψη .....	2
Μέρος Α. Ισχύουσα νομοθεσία .....	3
Α.1 Οδηγία 2009/136/ΕΚ και νομοθεσία ΓΕΡΗΕΤ:.....	3
Α.2 Ερμηνεία – Υποχρέωση Κρατών Μελών .....	4
Α.3 Στόχοι Δημόσιας Διαβούλευσης.....	5
Μέρος Β. Προτάσεις βελτίωσης διαδικασιών φορητότητας .....	5
Β1. Εισαγωγή .....	5
Β2. Δημιουργία Ιστοσελίδας Διαχείρισης Φορητότητας .....	9
Β3. Ίδρυση Κοινής Βάσης Δεδομένων Φορητότητας .....	11
Μέρος Γ. Συμπεράσματα .....	12
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ – Παραδείγματα προβλημάτων στη διαδικασία φορητότητας.....	14

## **ΣΥΝΟΨΗ**

Το ΓΕΡΗΕΤ δια του παρόντος εγγράφου προχωρεί σε δημόσια διαβούλευση αναφορικά με τη βελτίωση των διαδικασιών φορητότητας αριθμών, μεταξύ παροχέων και μεταξύ παροχέων και χρηστών, και την εναρμόνιση της πρακτικής στην κυπριακή αγορά με τους στόχους της ισχύουσας ευρωπαϊκής νομοθεσίας και συγκεκριμένα με την οδηγία 2009/136/ΕΚ του ευρωπαϊκού κοινοβουλίου και του συμβουλίου, της 25ης Νοεμβρίου 2009, όπως αυτή μεταφέρθηκε στην κυπριακή νομοθεσία [Ν.112(Ι)/2004].

Τα ενδιαφερόμενα μέρη καλούνται να συμμετέχουν στη δημόσια διαβούλευση και να καταθέσουν τεκμηριωμένες απόψεις επί των θέσεων και εισηγήσεων που το ΓΕΡΗΕΤ αναπτύσσει στο παρόν έγγραφο.

**ΜΕΡΟΣ Α. Ισχύουσα νομοθεσία****A1. Οδηγία 2009/136/ΕΚ και νομοθεσία ΓΕΡΗΕΤ:**

Σύμφωνα με την οδηγία 2009/136/ΕΚ του ευρωπαϊκού κοινοβουλίου και του συμβουλίου, της 25ης Νοεμβρίου 2009, για τροποποίηση της οδηγίας 2002/22/ΕΚ για την καθολική υπηρεσία και τα δικαιώματα των χρηστών όσον αφορά δίκτυα και υπηρεσίες ηλεκτρονικών επικοινωνιών, αναφέρονται μεταξύ άλλων τα εξής:

Σχετικό Προοίμιο (47):

Προκειμένου να επωφελούνται πλήρως από το ανταγωνιστικό περιβάλλον, οι καταναλωτές πρέπει να είναι σε θέση να κάνουν επιλογές μετά από ενημέρωση και να αλλάζουν πάροχο όταν αυτό εξυπηρετεί το συμφέρον τους. Είναι σημαντικό να διασφαλισθεί ότι μπορούν να το πράττουν χωρίς να αντιμετωπίζουν νομικά, τεχνικά ή πρακτικά κωλύματα, στα οποία συγκαταλέγονται οι συμβατικοί όροι, οι διαδικασίες, τα τέλη, και ούτω καθεξής. Αυτό δεν αποκλείει την επιβολή εύλογων ελάχιστων συμβατικών περιόδων στις συμβάσεις καταναλωτή. Η φορητότητα αριθμού αποτελεί κύριο παράγοντα διευκόλυνσης της επιλογής των καταναλωτών και του αποτελεσματικού ανταγωνισμού σε ανταγωνιστικές αγορές ηλεκτρονικών επικοινωνιών και θα πρέπει να υλοποιείται με την ελάχιστη καθυστέρηση, έτσι ώστε ο αριθμός να ενεργοποιείται μέσα σε μια εργάσιμη ημέρα και ο χρήστης να μην υφίσταται απώλεια υπηρεσιών για περισσότερο από μια εργάσιμη ημέρα. Οι αρμόδιες εθνικές αρχές μπορούν να προδιαγράφουν τη συνολική διαδικασία μεταφοράς αριθμών, σύμφωνα με τις εθνικές διατάξεις περί συμβάσεων και τις τεχνολογικές εξελίξεις. Η πείρα σε ορισμένα κράτη μέλη έχει δείξει ότι υπάρχει κίνδυνος οι καταναλωτές να μεταφερθούν σε άλλον πάροχο χωρίς τη συναίνεσή τους. Αν και αυτό είναι ζήτημα που θα πρέπει καταρχήν να αντιμετωπίζεται από τις αρχές επιβολής του νόμου, τα κράτη μέλη θα πρέπει να είναι σε θέση να επιβάλλουν τα ελάχιστα αναλογικά μέτρα όσον αφορά τη διαδικασία αλλαγής φορέα, περιλαμβανομένων και κυρώσεων, τα οποία είναι αναγκαία για να ελαχιστοποιούνται αυτοί οι κίνδυνοι και να εξασφαλίζεται ότι οι συνδρομητές προστατεύονται καθ' όλη τη διαδικασία αλλαγής φορέα, χωρίς η διαδικασία να καθίσταται λιγότερο ελκυστική για τους καταναλωτές.

Άρθρο 75 του περί Ρυθμίσεως Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών και Ταχυδρομικών Υπηρεσιών Νόμου, Ν. 112(Ι)/2004, το οποίο ενσωματώνει το Άρθρο 30 και το Παράρτημα Ι, Μέρος Γ της Οδηγίας 2002/22/ΕΚ, όπως έχει τροποποιηθεί με την Οδηγία 2009/136/ΕΚ:

Διευκόλυνση της αλλαγής παροχέα:

1. Ο Επίτροπος εξασφαλίζει ότι όλοι οι συνδρομητές κάτοχοι αριθμών από το Σχέδιο Αριθμοδότησης της Κυπριακής Δημοκρατίας μπορούν, εάν το επιθυμούν, να διατηρούν τον (τους) αριθμό(-ούς) τους, ανεξαρτήτως της επιχείρησης που παρέχει την υπηρεσία εφόσον πρόκειται για:

- (α) για γεωγραφικούς αριθμούς, σε συγκεκριμένο τόπο και
- (β) μη γεωγραφικούς αριθμούς, σε οιονδήποτε τόπο.

Το παρόν εδάφιο δεν ισχύει για τη φορητότητα αριθμών μεταξύ δικτύου που παρέχει υπηρεσίες σε σταθερή θέση και δικτύου κινητής τηλεφωνίας.

2. Ο Επίτροπος εξασφαλίζει ότι η τιμολόγηση μεταξύ φορέων εκμετάλλευσης ή/και παροχέων υπηρεσιών όσον αφορά την παροχή φορητότητας του αριθμού, αντανακλά το

κόστος και ότι οι τυχόν άμεσες χρεώσεις των συνδρομητών δεν λειτουργούν αποτρεπτικά για την αλλαγή του παρόχου υπηρεσιών από τους συνδρομητές.

3. Ο Επίτροπος δεν επιβάλλει τιμολόγια λιανικής για τη μεταφορά αριθμού, κατά τρόπο που να στρεβλώνει τον ανταγωνισμό, όπως θεσπίζοντας ειδικά ή κοινά τιμολόγια λιανικής.

4. (α) Ο Επίτροπος διασφαλίζει ότι η φορητότητα αριθμού και η επακόλουθη ενεργοποίησή του πραγματοποιείται εντός της συντομότερης δυνατής προθεσμίας. Σε κάθε περίπτωση, η ενεργοποίηση του αριθμού των συνδρομητών που έχουν ολοκληρώσει τη σύναψη συμφωνίας για τη μεταφορά ενός αριθμού σε νέα επιχείρηση γίνεται μέσα σε μια εργάσιμη ημέρα.

(β) Με την επιφύλαξη του προηγούμενου εδαφίου, ο Επίτροπος καθορίζει τη συνολική διαδικασία μεταφοράς αριθμών λαμβάνοντας υπόψη τις εθνικές διατάξεις περί συμβάσεων, τις τεχνικές δυνατότητες υλοποίησης καθώς και την ανάγκη για διασφάλιση, της συνέχειας στην παροχή υπηρεσίας προς το συνδρομητή. Σε κάθε περίπτωση, η απώλεια υπηρεσίας κατά τη διαδικασία φορητότητας δεν μπορεί να υπερβαίνει τη μία (1) εργάσιμη ημέρα. Ο Επίτροπος δύναται επίσης υπόψη αν χρειαστεί, να λαμβάνει μέτρα με τα οποία να διασφαλίζει ότι οι συνδρομητές προστατεύονται καθ' όλη τη διαδικασία φορητότητας αριθμού και δεν μεταφέρονται σε άλλο παροχέα παρά τη θέλησή τους.

(γ) Ο Επίτροπος δύναται να επιβάλει κατάλληλες κυρώσεις στους παρόχους υπηρεσιών, συμπεριλαμβανομένης της υποχρέωσης να αποζημιώνουν τους συνδρομητές σε περίπτωση καθυστέρησης μεταφοράς ή καταχρηστικής υλοποίησης της φορητότητας από τους ίδιους ή για λογαριασμό τους.

5. Ο Επίτροπος εξασφαλίζει ότι οι συμβάσεις οι οποίες συνάπτονται μεταξύ καταναλωτών και επιχειρήσεων που παρέχουν υπηρεσίες ηλεκτρονικών επικοινωνιών δεν επιβάλλουν αρχική περίοδο δέσμευσης η οποία υπερβαίνει τους εικοσιτέσσερις (24) μήνες καθώς και ότι οι επιχειρήσεις προσφέρουν στους χρήστες τη δυνατότητα να συνάπτουν σύμβαση συνδρομής με μέγιστη διάρκεια δώδεκα (12) μηνών.

6. Με την επιφύλαξη ενδεχόμενης ελάχιστης συμβατικής περιόδου, ο Επίτροπος εξασφαλίζει ότι οι όροι και οι διαδικασίες καταγγελίας της σύμβασης δεν λειτουργούν αποτρεπτικά για την αλλαγή παροχέα υπηρεσιών.».

## **A2. Ερμηνεία – Υποχρέωση Κρατών Μελών:**

Σύμφωνα με το ECC Report 155<sup>1</sup> με τίτλο «Number portability efficiency: Impact and analysis of certain aspects in article 30.4 of the universal service directive and general remarks on NP efficiency» δίνονται διάφορες ερμηνείες όσον αφορά το συγκεκριμένο άρθρο με εστίαση στο θέμα της μίας ημέρας.

Αρχικά όσον αφορά τον ορισμό της μίας ημέρας με βάση την επικρατέστερη ερμηνεία σύμφωνα με το ECC Report 155 θεωρείται ότι η περίοδος της μίας εργάσιμης ημέρας τελειώνει με το τέλος των εργάσιμων ωρών της επόμενης εργάσιμης μέρας μετά την επίτευξη της συμφωνίας (next business day). Σύμφωνα με την συγκεκριμένη ερμηνεία η μόνη απαίτηση είναι η ενεργοποίηση (activation) του αριθμού σε μια εργάσιμη ημέρα. Η αρχή μέτρησης της μίας εργάσιμης ημέρας μπορεί να θεωρηθεί το σημείο έναρξης της

<sup>1</sup> [ECC Report 155](#)

ενεργοποίησης το ακριβές σημείο δηλαδή που έχει προγραμματιστεί το routing και όλοι οι πάροχοι ξεκινούν να ενημερώνουν τα routing tables τους. Αυτή η εκδοχή υπονοεί μια γενική υποχρέωση και ένα πλαίσιο προς όλους τους παροχείς να ολοκληρώσουν την διαδικασία του routing εντός μιας ημέρας. Όπως αναφέρεται στο ECC Report 155 η συγκεκριμένη απαίτηση της μιας μέρας ήδη καλύπτεται από την νομοθεσία των περισσότερων κρατών μελών τα οποία απαιτούν τον περιορισμό του χρόνου διακοπής της υπηρεσίας του συνδρομητή σε ώρες.

Σύμφωνα με το ECC Report 155 τα πιο πάνω αποτελούν μια ελάχιστη ερμηνεία του Αρθρου 30.4 αφού τα συγκεκριμένα δεδομένα ισχύουν ήδη στις περισσότερες χώρες. Παρόλα αυτά η γενική υποχρέωση ολοκλήρωσης της διαδικασίας στο μικρότερο δυνατό χρόνο οδηγεί τις ρυθμιστικές αρχές σε σχετική έρευνα και μελέτη των υπάρχουσών διαδικασιών φορητότητας με στόχο τον καθορισμό εάν αυτές είναι οι βέλτιστες. Η θέση αυτή ενισχύεται και από το προοίμιο 47 στο οποίο αναφέρεται « ο χρήστης να μην υφίσταται απώλεια υπηρεσιών για περισσότερο από μια εργάσιμη ημέρα.

Σύμφωνα με τα πιο πάνω και ελλείψει άλλης επίσημης άποψης σε επίπεδο ΕΕ, η συγκεκριμένη ερμηνεία έχει υιοθετηθεί από το ΓΕΡΗΕΤ και ουσιαστικά η υποχρέωση της μιας ημέρας καλύπτεται από την υφιστάμενη νομοθεσία του ΓΕΡΗΕΤ για την φορητότητα.

### **A3. Στόχοι Δημόσιας Διαβούλευσης:**

Η παρούσα δημόσια διαβούλευση έχει ως στόχο την υποβολή προτάσεων για την βελτίωση των διαδικασιών φορητότητας οι οποίες εφαρμόζονται αυτήν την στιγμή σύμφωνα με την Περί της Εισαγωγής Ενδιάμεσης Λύσης για την Εφαρμογή του Θεσμού της Φορητότητας Αριθμών (Τηλεπικοινωνιών) Απόφαση του 2004 (Κ.Δ.Π. 343/2004) .

Το ΓΕΡΗΕΤ μέσω των προτάσεων του αποσκοπεί τόσο στη βελτίωση των διαδικασιών φορητότητας όσο και στην ενίσχυση της εποπτείας του αναφορικά με την όλη διαδικασία φορητότητας.

## **ΜΕΡΟΣ Β. Προτάσεις βελτίωσης διαδικασιών φορητότητας**

### **B1. Εισαγωγή:**

Στην παρούσα φάση η διαδικασία φορητότητας λειτουργεί σύμφωνα με την Περί της Εισαγωγής Ενδιάμεσης Λύσης για την Εφαρμογή του Θεσμού της Φορητότητας Αριθμών (Τηλεπικοινωνιών) Απόφαση του 2004 (Κ.Δ.Π. 343/2004) και σύμφωνα με την Απόφαση 4/2004 για την επίλυση διαφορών μεταξύ ΑΤΗΚ και Scancom μετά τις διαπραγματεύσεις για σύναψη συμφωνίας φορητότητας αριθμών . Σύμφωνα με τα στοιχεία τα οποία συλλέγει το ΓΕΡΗΕΤ έχει διαφανεί ότι σε γενικές γραμμές τα χρονοδιαγράμματα τηρούνται σύμφωνα και με την ερμηνεία που έχει δοθεί στο μέρος Α2.

Παρόλα αυτά το τελευταίο χρονικό διάστημα υπάρχουν αναφορές από παροχείς και συνδρομητές σχετικά:

- Με το ασύμμετρο του χρόνου υλοποίησης της φορητότητας μεταξύ των παροχέων.

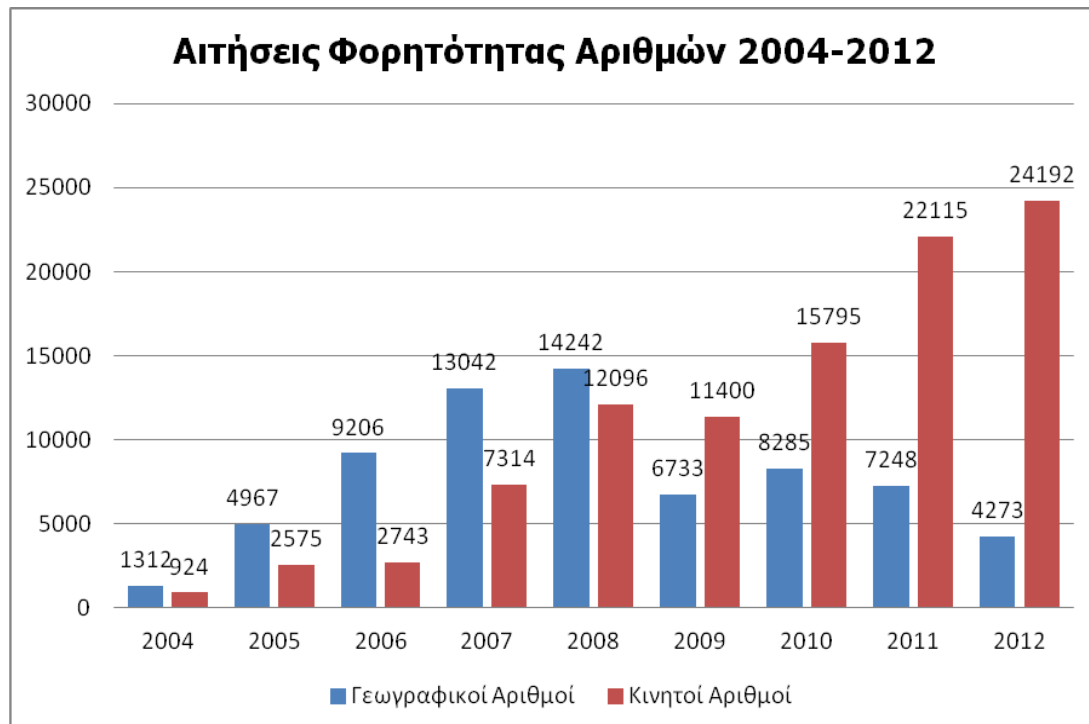
- Απορρίψεις αιτήσεων με λόγους απόρριψης οι οποίοι δεν συμπεριλαμβάνονται στο Παράρτημα Γ της Περί της Εισαγωγής Ενδιάμεσης Λύσης για την Εφαρμογή του θεσμού της Φορητότητας Αριθμών (Τηλεπικοινωνιών) Απόφαση του 2004 (Κ.Δ.Π. 343/2004) ή απορρίψεις αιτήσεων οι οποίες θα μπορούσαν να αποφευχθούν μετά από σχετική συνεννόηση μεταξύ του παροχέα Δέκτη και παροχέα Δότη.

Σχετικά παραδείγματα δίνονται στο Παράρτημα σύμφωνα με στοιχεία που μας έχουν κοινοποιηθεί από εμπλεκόμενους παροχείς και μέσα από την διαδικασία υποβολής παραπόνων καταναλωτών.

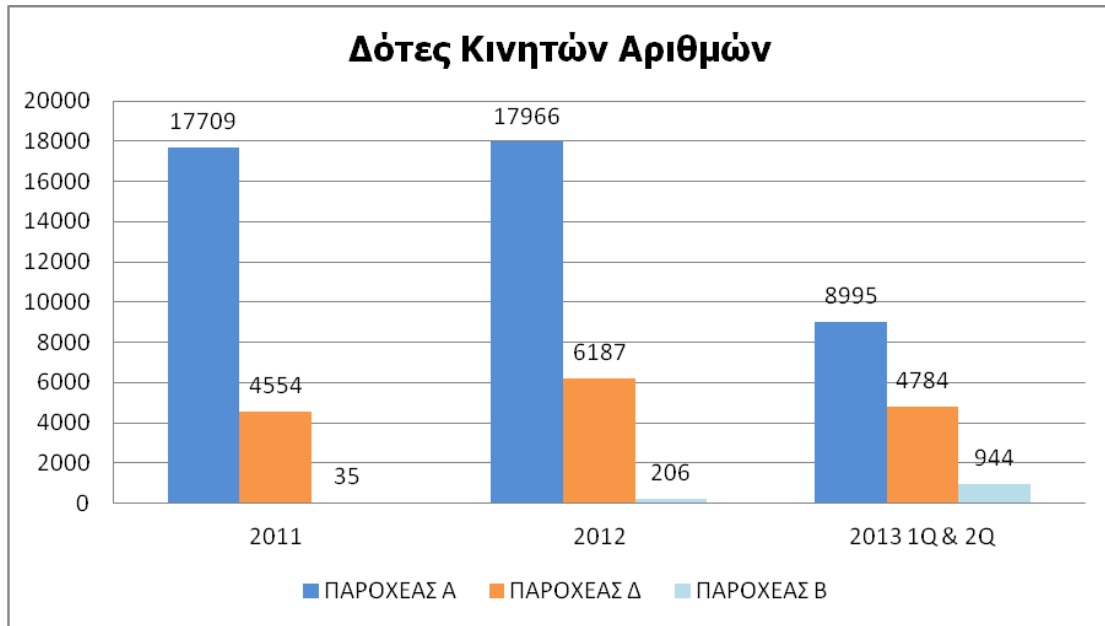
- Τη δυνατότητα αξιοποίησης αυτοματοποιημένων λύσεων, οικονομικά αποδεκτών από την αγορά για τον εκσυγχρονισμό και τη διευκόλυνση των διαδικασιών προς όφελος των παροχέων και των πολιτών.

Το ΓΕΡΗΕΤ κατά την αξιολόγηση των παρατηρήσεων των ενδιαφερόμενων παροχέων μελέτησε την εικόνα που παρουσιάζει η δραστηριότητα της φορητότητας αριθμών (γεωγραφικών και κινητής), την περίοδο 2011-2013 (1<sup>ο</sup> εξάμηνο).

Παρακάτω παρατίθενται σχετικά γραφήματα τα οποία περιέχουν τον συνολικό αριθμό αιτήσεων φορητότητας από την ημέρα έναρξης της και στατιστικά στοιχεία των ετών 2011, 2012 και του 1<sup>ου</sup> εξαμήνου του 2013 και αφορούν τους κύριους μεταφερόμενους όγκους αριθμών σε σχέση με τις αιτήσεις φορητότητας που έχουν εκτελεστεί.



Γράφημα 1. Αιτήσεις Φορητότητας Αριθμών

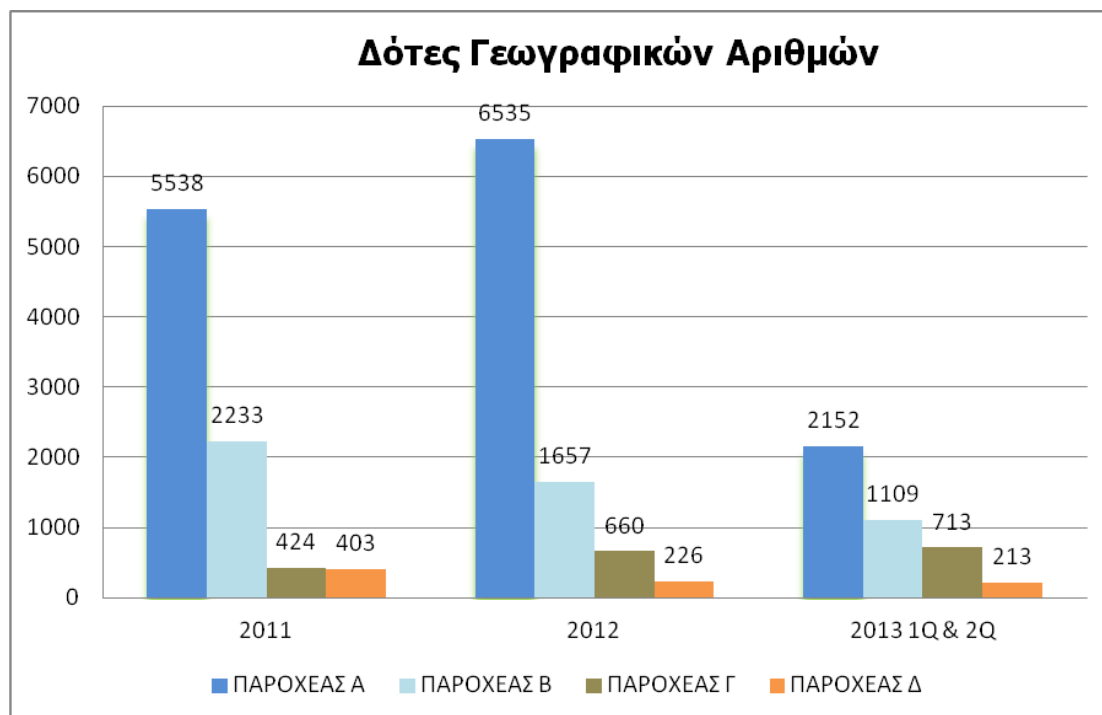


Γράφημα 2. Δότες Κινητών Αριθμών

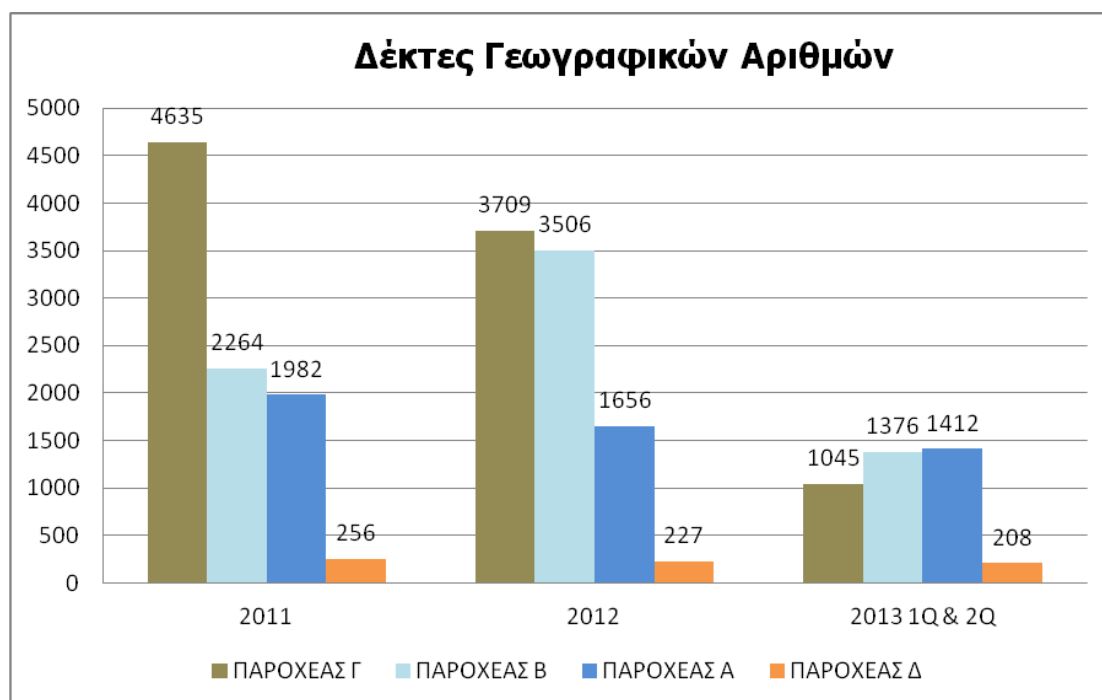


Γράφημα 3. Δέκτες Κινητών Αριθμών





Γράφημα 4. Δότες Γεωγραφικών Αριθμών



Γράφημα 5. Δέκτες Γεωγραφικών Αριθμών

Από τα στατιστικά στοιχεία εξάγονται τα ακόλουθα συμπεράσματα:

- i. Η μετακίνηση συνδρομητών κινητής μεταξύ παροχών χαρακτηρίζεται από μια ανοδική τάση, γεγονός που δικαιολογεί μέτρα για τη διευκόλυνση των συνδρομητών που επιθυμούν αλλαγή παροχέα (βλ. παρ, Β2),

- ii. Ο συνολικός αριθμός μεταφοράς αριθμών (γεωγραφικών και κινητής) είναι σε επίπεδα που να δικαιολογεί τη βιωσιμότητα Κοινής Βάσης Δεδομένων Φορητότητας (βλ. παρ. Β3),

Σύμφωνα με το ECC Recommendation (12)02<sup>2</sup> με τίτλο "Number Portability – Best Practices" η διαδικασία της φορητότητας αριθμών πρέπει να είναι όσον το δυνατόν πιο σύντομη και αποδοτική:

*«Οι ρυθμιστικές αρχές θα πρέπει να εξετάσουν τις υπάρχουσες δυνατότητες για πιο αποδοτικές διαδικασίες φορητότητας μαζί με όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη».*

*«Η φάση του ελέγχου και της ταυτοποίησης των στοιχείων της αίτησης (πχ από τον παροχέα Δότη) θα πρέπει να είναι δυνατόν πιο σύντομη και αποδοτική βασισμένη σε σαφείς και σταθερές παραμέτρους (πχ χρήση porting codes ή άλλων μεθόδων που προσφέρουν γρήγορες και αξιόπιστες διαδικασίες για την ταυτοποίηση του συνδρομητή). Η διαδικασία ταυτοποίησης θα πρέπει να αυτοματοποιηθεί όσον το δυνατό σε μεγαλύτερο βαθμό».*

*«Ο παροχέας Δέκτης θα πρέπει να έχει την δυνατότητα να επικυρώνει μια αίτηση φορητότητας με ένα αποτελεσματικό τρόπο πχ με την συλλογή μιας γραπτής ταυτοποίησης ή εξουσιοδότησης (SMS, email, ή αίτηση μέσω μιας ασφαλούς διεπαφής χρήστη) από τον συνδρομητή πριν από την έναρξη της διαδικασίας φορητότητας. Ο παροχέας Δότης μπορεί να ζητήσει την τεκμηρίωση της εξουσιοδότησης (documentation) μόνο μετά την αποδοχή της αίτησης φορητότητας ώστε να μην δίνεται η δυνατότητα στον παροχέα Δότη να καθυστερήσει την διαδικασία».*

*« Οι ρυθμιστικές αρχές θα πρέπει να θέσουν ως στόχο τον συγχρονισμό των διαδικασιών φορητότητας (σταθερή τηλεφωνία, κινητή τηλεφωνία, και αποδέσμευση τοπικού βρόχου) με στόχο την διευκόλυνση της μετάβασης πολλαπλών υπηρεσιών (πχ. Triple play) ».*

Στην ισχύουσα νομοθεσία του ΓΕΡΗΕΤ συνδρομητής, ο οποίος επιθυμεί να μεταφέρει τον αριθμό του, πρέπει να υποβάλει σχετική γραπτή αίτηση σε εξουσιοδοτημένο από τον Παροχέα Δέκτη σημείο πώλησης. Το ΓΕΡΗΕΤ θεωρεί ότι πρέπει να υιοθετηθούν εναλλακτικές λύσεις όσον αφορά την μορφή των αιτήσεων με στόχο τόσο την διευκόλυνση των συνδρομητών όσο και την απλοποίηση των διαδικασιών φορητότητας. Στο παρόν έγγραφο προτείνεται ο θεσμός της ηλεκτρονικής αίτησης (on line) και η πιθανή εφαρμογή του είτε μέσω μιας ασφαλούς διεπαφής χρήστη ή μιας κοινής ιστοσελίδας αιτήσεων φορητότητας που θα παρέχεται από όλους τους εμπλεκόμενους παροχείς. Η συγκεκριμένη λύση περιγράφεται αναλυτικότερα στο μέρος Β2.

## **Β2. Δημιουργία Ιστοσελίδας Διαχείρισης Φορητότητας**

Το ΓΕΡΗΕΤ προσανατολίζεται στη δημιουργία ιστοσελίδας διαχείρισης φορητότητας υπό την εποπτεία του ΓΕΡΗΕΤ με στόχο την πλήρη αυτοματοποίηση της διαδικασίας φορητότητας όσον αφορά:

- Την διαδικασία υποβολής αιτήσεων

<sup>2</sup> [ECC Recommendation \(12\)02](#)

- Την επικοινωνία και ανταλλαγή μηνυμάτων μεταξύ των παροχών καθ' όλη την διάρκεια της διαδικασίας φορητότητας.

Ακολουθούν οι βασικές αρχές στις οποίες θα βασιστεί η δημιουργία της ιστοσελίδας:

1. Ο συνδρομητής θα ακολουθεί την υφιστάμενη διαδικασία υποβολής αίτησης υποβάλλοντας όλα τα δικαιολογητικά που προβλέπονται.
2. Η αίτηση θα συμπληρώνεται σε ηλεκτρονική μορφή από το προσωπικό του παροχέα Δέκτη, παρουσία του πελάτη, και τα σχετικά δικαιολογητικά θα σαρώνονται. Η σχετική αίτηση θα εκτυπώνεται μέσω της ιστοσελίδας για υπογραφή από τον συνδρομητή. Η υπογραμμένη αίτηση θα φυλάσσεται από τον παροχέα Δέκτη για μεταγενέστερη αποστολή στον παροχέα Δότη σε δεύτερο χρόνο για σκοπούς αρχειοθέτησης μόνο. Είναι σημαντικό να σημειωθεί ότι στο παρελθόν εμπλεκόμενοι παροχείς εξέφρασαν την αντίθεση τους στην πρόθεση για εφαρμογή ηλεκτρονικών αιτήσεων διότι όπως υποστηρίζεται εγείρονται νομικά θέματα που αφορούν την αυθεντικότητα της υπογραφής του συνδρομητή. Το ΓΕΡΗΕΤ θεωρεί ότι η πρόταση η οποία υποβάλλεται στο παρόν έγγραφο δεν εγείρει νομικό θέμα αφού η ύπαρξη της πρωτότυπης αίτησης παραμένει απλά δεν είναι πλέον απαραίτητη η λήψη της από τον παροχέα Δότη για την **έναρξη** της διαδικασίας φορητότητας.
3. Θα γίνει έναρξη του θεσμού παροχής στους καταναλωτές ενός μόνιμου<sup>3</sup> ατομικού μυστικού κωδικού ταυτοποίησης φορητότητας (Porting Authentication Code) για χρήση κατά την διαδικασία της ηλεκτρονικής αίτησης. Ο συγκεκριμένος κωδικός θα πρέπει να είναι διαθέσιμος σε κάθε συνδρομητή και θα είναι αποδεκτή η χρήση του από τα εμπλεκόμενα μέρη (Δέκτης, Δότης) ως ισοδύναμη της «υπογραφής» του πελάτη, για σκοπούς πιστοποίησης της αίτησης. Ο παροχέας Δότης θα μπορεί να ζητήσει την πρωτότυπη αίτηση φορητότητας μόνο αφού αποδεχθεί την ηλεκτρονική αίτηση του συνδρομητή για φορητότητα. Με την εφαρμογή της συγκεκριμένης πρότασης όλοι οι εμπλεκόμενοι παροχείς θα πρέπει να ενημερώσουν κάθε ένα από τους υφιστάμενους συνδρομητές τους για το συγκεκριμένο κωδικό προβλέποντας επίσης εύκολη και σύντομη διαδικασία κοινοποίησης του κωδικού σε κάθε συνδρομητή τους. Για νέους πελάτες αυτή η πληροφορία θα δίνεται στον πρώτο λογαριασμό ή μέσω ενημερωτικού εντύπου.
4. Η υποβολή των αιτήσεων φορητότητας (μαζί με τα σχετικά αποδεικτικά) θα εκτελείται από τον παροχέα Δέκτη μέσω της ιστοσελίδας και θα εμφανίζεται αυτόματα στην αντίστοιχη επιφάνεια διαχείρισης αιτήσεων (αντίστοιχη με κατάσταση αιτήσεων η οποία θα καταργηθεί) του παροχέα Δότη ο οποίος θα μπορεί να επεξεργάζεται άμεσα την αίτηση.
5. Η διαδικασία αποστολής των μηνυμάτων Αποδοχής/Απόρριψης από τον παροχέα Δότη προς τον παροχέα Δέκτη θα γίνεται ηλεκτρονικά μέσω σχετικών εργαλείων που θα αναπτυχθούν στην ιστοσελίδα. Τα εργαλεία αυτά θα δηλώνουν την Αποδοχή ή Απόρριψη και τον αντίστοιχο λόγο απόρριψης όπως αυτοί ορίζονται στο σχετικό διάταγμα που βρίσκεται σε ισχύ. Σχετικός χώρος για επιπρόσθετα σχόλια θα είναι διαθέσιμος. Λόγοι απόρριψης οι οποίοι δεν καθορίζονται στο Παράρτημα Γ της Περί της Εισαγωγής Ενδιάμεσης Λύσης για την Εφαρμογή του θεσμού της Φορητότητας Αριθμών

<sup>3</sup> Θα εκδοθεί μια φορά για κάθε συνδρομητή και θα χρησιμοποιείται πάντα ο ίδιος.

(Τηλεπικοινωνιών) Απόφαση του 2004 (Κ.Δ.Π. 343/2004), δεν θα είναι δυνατόν να δηλωθούν στο σύστημα.

Το ΓΕΡΗΕΤ θεωρεί ότι η αυτοματοποίηση της όλης διαδικασίας για αποδοχή /απόρριψη και ενεργοποίηση θα αυξήσει την αποδοτικότητα του τρόπου επικοινωνίας των παροχών ενώ δίνει την δυνατότητα για σημαντική μείωση στα χρονοδιαγράμματα της διαδικασίας φορητότητας.

Παράλληλα θα διατηρείται σε ηλεκτρονική βάση δεδομένων ένα μητρώο (system logs) για τις σχετικές ενέργειες από τα εμπλεκόμενα μέρη ανά αίτηση φορητότητας. Τα δεδομένα αυτά θα μπορούν να χρησιμοποιηθούν:

- Για στατιστική μελέτη από το ΓΕΡΗΕΤ και τους εμπλεκόμενους παροχείς όσον αφορά τα χρονοδιαγράμματα, καθορισμό των σημείων που παρατηρούνται καθυστερήσεις και υπάρχουν περιθώρια βελτίωσης των διαδικασιών.
- Για χρήση τους σε περιπτώσεις επίλυσης διαφορών ή παραπόνων από καταναλωτές.
- Για γενική εποπτεία των διαδικασιών φορητότητας από το ΓΕΡΗΕΤ

Η συγκεκριμένη ηλεκτρονική βάση δεδομένων θα χρησιμοποιηθεί και για φύλαξη όλων των απαραίτητων στοιχείων που αφορούν τις αιτήσεις φορητότητας ενώ θα γίνει και σχετική ηλεκτρονική ενημέρωση για όλες τις αιτήσεις φορητότητας από την έναρξή τους. Η συγκεκριμένη εργασία θα γίνει μετά από σχετική συνεννόηση με όλα τα εμπλεκόμενα μέρη όσον αφορά το τεχνικό επίπεδο και τις δυνατότητες σωστής ενημέρωσης της βάσης. Η συγκεκριμένη ηλεκτρονική βάση θα αποτελεί πλέον ένα ηλεκτρονικό μητρώο του ΓΕΡΗΕΤ το οποίο θα χρησιμοποιείται τόσο για τις εργασίες του ΓΕΡΗΕΤ αλλά θα αποτελεί και ένα μέσο φύλαξης όλων των δεδομένων αιτήσεων φορητότητας για χρήση του σε περιπτώσεις εκτάκτου ανάγκης (ως disaster recovery, κλείσιμο παροχέα κλπ). Η ενημέρωση της ηλεκτρονικής βάσης θα γίνεται αυτοματοποιημένα μέσα από τη διαδικασία διεκπεραίωσης των αιτήσεων. Οι τεχνικές προδιαγραφές για την υλοποίηση και λειτουργία της συγκεκριμένης ιστοσελίδας και ηλεκτρονικής βάσης δεδομένων θα γίνει μετά από σχετική διαβούλευση με τους παροχείς. Το κόστος υλοποίησης και λειτουργίας του συγκεκριμένου έργου θα γίνει από ίδιους πόρους.

### **Β3. Ίδρυση Κοινής Βάσης Δεδομένων Φορητότητας (ΚΒΔΦ)**

Παρόλο που η ιστοσελίδα διαχείρισης φορητότητας μπορεί να εφαρμοστεί και να λειτουργήσει ως ανεξάρτητο έργο (standalone solution) το ΓΕΡΗΕΤ θεωρεί ότι η ταυτόχρονη ίδρυση Κεντρικής Βάσης Δεδομένων Φορητότητας θα προσφέρει μια αξιόπιστη και ολοκληρωμένη λύση για την φορητότητα αφού θα διασφαλιστούν σαφείς, προδιαγεγραμμένες και ίδιες, προς όλους τους εμπλεκόμενους, διαδικασίες φορητότητας αριθμών, τόσο στη σταθερή όσο και στην κινητή τηλεφωνία.

Όλοι οι εμπλεκόμενοι παροχείς θα είναι συνδεδεμένοι και θα χρησιμοποιούν τις υπηρεσίες της ΚΒΔΦ και θα λαμβάνουν τις απαραίτητες πληροφορίες δρομολόγησης κλήσεων από την ΚΒΔΦ, κατά τρόπο διαφανή και χωρίς διάκριση. Η ύπαρξη ΚΒΔΦ διευκολύνει τους συνδρομητές αλλά κυρίως τους παροχείς αφού επιτρέπει την καθιέρωση αυτοματοποιημένων και κοινών διαδικασιών για τη διεκπεραίωση των αιτήσεων φορητότητας. Επίσης δεδομένου ότι η δρομολόγηση των κλήσεων προς τους αριθμούς που έχουν μεταφερθεί γίνεται με τη χρήση των δεδομένων που παρέχονται από την ΚΒΔΦ στους παροχείς για τους αριθμούς που έχουν μεταφερθεί, η ΚΒΔΦ εξασφαλίζει την ύπαρξη ακρίβειας και αξιοπιστίας των απαραίτητων πληροφοριών για τη δρομολόγηση των κλήσεων.

Επιπρόσθετα με τη χρήση της ΚΒΔΦ, το ΓΕΡΗΕΤ θεωρεί ότι επιτυγχάνεται η:

- Περαιτέρω προώθηση του ανταγωνισμού στην αγορά Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών
- Διαμόρφωση συνθηκών ίσης μεταχείρισης μεταξύ των παρόχων και διευκόλυνση της παροχής φορητότητας αριθμού στους συνδρομητές.
- Καλύτερη Εποπτεία της φορητότητας αριθμών από το ΓΕΡΗΕΤ

Η ίδρυση και λειτουργία της ΚΒΔΦ, εφόσον κάτι τέτοιο αποφασιστεί, θα καθοριστεί από το ΓΕΡΗΕΤ σύμφωνα με τα άρθρα 16 και 17 του περί Φορητότητας Αριθμών (Τηλεπικοινωνιών) Διάταγμα του 2003.

Σύμφωνα με την παράγραφο 2 του άρθρου 17 του περί Φορητότητας Αριθμών (Τηλεπικοινωνιών) Διάταγμα του 2003 ο φορέας διαχείρισης (Ανάδοχος) της ΚΒΔΦ επιλέγεται και διορίζεται από τον Επίτροπο με ανοικτή διαγωνιστική διαδικασία και αντικειμενικά κριτήρια προς εξασφάλιση της τεχνικής κατάρτισης και ανεξαρτησίας του, για διάστημα που καθορίζεται στην προκήρυξη του διαγωνισμού και το οποίο δεν μπορεί να υπερβαίνει τα πέντε (5) έτη, με δυνατότητα ανανέωσης.

Ο Ανάδοχος θα έχει την ευθύνη τόσο της υλοποίησης όσο και της διαχείρισης της ΚΒΔΦ σύμφωνα με τις προδιαγραφές και διαδικασίες που θα δοθούν στην σχετική διαγωνιστική διαδικασία από το ΓΕΡΗΕΤ. Το σχετικό κόστος υλοποίησης και διαχείρισης της ΚΒΔΦ θα βαραινούν τον ανάδοχο ο οποίος θα αντλεί τα εισοδήματά του, αναλογικά, από τους συνδεδεμένους παροχείς ηλεκτρονικών επικοινωνιών μέσω της συλλογής σχετικού τέλους ανά αίτηση φορητότητας. Το σχετικό ανώτατο τέλος θα καθοριστεί από το ΓΕΡΗΕΤ και θα είναι μέρος των προδιαγραφών και απαιτήσεων κατά την διαγωνιστική διαδικασία ενώ η χαμηλότερη τιμή του σχετικού τέλους θα αποτελεί σημαντικό κριτήριο για την επιλογή του Ανάδοχου.

### **ΜΕΡΟΣ Γ. Συμπεράσματα:**

Λαμβάνοντας υπόψη την παρούσα οικονομική κατάσταση στην Κύπρο, και παρά τα πρόσθετα οφέλη της λειτουργίας ΚΒΔΦ, το ΓΕΡΗΕΤ προκρίνει την λύση για την δημιουργία ιστοσελίδας διαχείρισης φορητότητας λόγω του μικρότερου κόστους υλοποίησης και της ευκολότερης και πιο οικονομικής προσαρμογής των τρεχουσών διαδικασιών των εμπλεκόμενων παροχέων στις καινούριες διαδικασίες που θα εφαρμοστούν.

Εάν η αγορά επιθυμεί την πλήρη αυτοματοποίηση της διαδικασίας φορητότητας μέσω της ίδρυσης Κεντρικής Βάσης Δεδομένων Φορητότητας σημειώνεται ότι, λαμβάνοντας υπόψη

εκτίμηση κόστους<sup>4</sup> υλοποίησης ΚΒΔΦ, τα στοιχεία φορητότητας που παρουσιάζονται στα Γραφήματα 1-5 και τις τρέχουσες χονδρικές τιμές που ισχύουν τόσο στην Κύπρο (16,57 € σταθερή, 9,43 € κινητή), η δημιουργία μιας κεντρικής βάσης στην Κύπρο, θεωρείται βιώσιμη λύση.

---

<sup>4</sup> Η εκτίμηση δαπάνης βασίζεται στη δαπάνη δημιουργίας ΚΒΔΦ σε άλλες ευρωπαϊκές χώρες με εφαρμογή αναλογίας σε σχέση με τους αριθμούς που τυγχάνουν φορητότητας στην Κύπρο

**ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ – Παραδείγματα προβλημάτων στη διαδικασία φορητότητας:**

1. Προκύπτουν απορρίψεις αιτήσεων με λόγο απόρριψης την μορφή τεχνολογίας ή υπηρεσίας (πχ. Συνδυασμός αναλογικής γραμμής και υπηρεσίας Broadband telephony)
2. Προκύπτουν απορρίψεις αιτήσεων μετά από δήλωση λανθασμένων στοιχείων λόγω του γεγονότος ότι τα στοιχεία επαλήθευσης του συνδρομητή έχουν πλέον αλλάξει (πχ αριθμός διαβατηρίου). Η απόρριψη από τον Παροχέα Δότη γίνεται χωρίς την τυπική συνεννόηση με τον Παροχέα Δέκτη για σχετική διευκρίνιση. Ταυτόχρονα ο συνδρομητής πρέπει να επισκεφτεί τον Παροχέα Δότη για να κάνει την σχετική ενημέρωση των στοιχείων του. Παρόμοια προκύπτουν απορρίψεις αιτήσεων για εταιρείες οι οποίες έχουν αλλάξει το λειτουργικό τους όνομα.
3. Σε περιπτώσεις μεταφοράς αριθμού και βρόχου (LLU) και ταυτόχρονης λανθασμένης /παλιάς μέτρησης η αίτηση απορρίπτεται και ο συνδρομητής είναι υποχρεωμένος να συμπληρώνει καινούρια αίτηση.
4. Παρουσιάζονται δυσκολίες όσον αφορά μεταφορά αριθμών που χρησιμοποιούνται σε υπηρεσίες ISDN διότι δεν καθορίζεται καθαρά στους λογαριασμούς ο πρωτεύον αριθμός και το εύρος των υπόλοιπων αριθμών ISDN.
5. Προκύπτουν καθυστερήσεις στην διαδικασία φορητότητας λόγω της αναμονής του συνδρομητή μέχρι την παραλαβή του τελευταίου λογαριασμού από τον παροχέα Δότη