

Ο ΠΕΡΙ ΡΥΘΜΙΣΕΩΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΩΝ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ ΚΑΙ ΤΑΧΥΔΡΟΜΙΚΩΝ
ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΝΟΜΟΣ ΤΟΥ 2004

Διάταγμα δυνάμει των άρθρων 20 (ια), 52, 53, 56 και 152 του περί Ρυθμίσεως Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών και Ταχυδρομικών Υπηρεσιών Νόμου.

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.94(I) 2011
N.51(I) 2012
N.160(I)2013
N.77(I)2014
N.104(I)/2016
N.112(I)/2016

Ο Επίτροπος Ρυθμίσεως Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών και Ταχυδρομείων, ασκώντας τις εξουσίες που του παρέχουν τα άρθρα 20 (ια), 52, 53, 56 και 152 του περί Ρυθμίσεως Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών και Ταχυδρομικών Υπηρεσιών Νόμου του 2004, ως εκάστοτε τροποποιείται, εκδίδει το ακόλουθο Διάταγμα:

ΜΕΡΟΣ Ι – ΕΙΣΑΓΩΓΙΚΕΣ ΔΙΑΤΑΞΕΙΣ

Συνοπτικός τίτλος 1. Το παρόν Διάταγμα θα αναφέρεται ως το περί καθορισμού της δομής και του ελάχιστου περιεχομένου των Υποδειγμάτων Προσφοράς Υπηρεσιών, Διάταγμα του 2016.

Ερμηνεία 2. Στο παρόν Διάταγμα, εκτός αν από το κείμενο προκύπτει διαφορετική έννοια, ισχύουν οι ορισμοί που περιλαμβάνονται στον Νόμο, ως εκάστοτε τροποποιείται ή αντικαθίσταται ή/και στο Διάταγμα περί καθορισμού της Διαδικασίας Επιβολής Τροποποιήσεων στα Υποδείγματα Προσφοράς Υπηρεσιών, ως εκάστοτε τροποποιείται ή αντικαθίσταται.

Πεδίο Εφαρμογής 3. Το παρόν Διάταγμα τυγχάνει εφαρμογής στον καθορισμό της δομής και του ελάχιστου περιεχομένου που πρέπει να περιλαμβάνουν τα Υποδείγματα Προσφοράς Υπηρεσιών τα οποία δημοσιεύουν οι υπόχρεοι παροχής.

ΜΕΡΟΣ ΙΙ – ΓΕΝΙΚΕΣ ΔΙΑΤΑΞΕΙΣ

Γενικές Διατάξεις 4.(1) Ο Επίτροπος δύναται να επιβάλλει στους υπόχρεους οργανισμούς υποχρεώσεις διαφάνειας όσον αφορά τη διασύνδεση και/ή την πρόσβαση, καθώς και τις τιμές, βάσει των οποίων, απαιτείται από τους φορείς εκμετάλλευσης να δημοσιοποιούν συγκεκριμένες πληροφορίες, όπως πληροφορίες λογιστικής φύσεως, τεχνικές προδιαγραφές, χαρακτηριστικά δικτύου, όρους και προϋποθέσεις παροχής και χρήσης, συμπεριλαμβανομένων οποιωνδήποτε όρων περιορισμού στην πρόσβαση ή στη χρήση υπηρεσιών ή/και εφαρμογών, εφόσον κάτι τέτοιο επιτρέπεται από την εθνική ή και την Ευρωπαϊκή Νομοθεσία.

(2) Ο Επίτροπος δύναται να απαιτεί από τον υπόχρεο οργανισμό να δημοσιεύει Υπόδειγμα Προσφοράς Υπηρεσίας, το οποίο πρέπει να είναι επαρκώς αναλυτικό, να περιγράφει τις σχετικές προσφορές διαχωρισμένες ανά στοιχείο καθώς και τους όρους πρόσβασης, συμπεριλαμβανομένων των τιμών, προκειμένου να διασφαλίζει ότι οι δικαιούχοι δεν υποχρεούνται να πληρώνουν για ευκολίες που δεν είναι αναγκαίες για τη ζητούμενη υπηρεσία.

(3) Ο Επίτροπος δύναται–

(α) να καθορίζει αναλυτικά τις πληροφορίες που πρέπει να διατίθενται και τις απαιτούμενες λεπτομέρειες που πρέπει να περιλαμβάνει το υπόδειγμα προσφοράς υπηρεσίας, καθώς και τον τρόπο δημοσίευσής του από τον υπόχρεο οργανισμό.

(β) να επιβάλλει τροποποιήσεις στο περιεχόμενο του υποδείγματος προσφοράς υπηρεσίας.

Ελάχιστο Περιεχόμενο 5. (1) Το ελάχιστο περιεχόμενο του Υποδείγματος Προσφοράς Υπηρεσιών περιλαμβάνει τουλάχιστον τα αναφερόμενα στο Παράρτημα του παρόντος Διατάγματος, ως εκάστοτε δυνατό να τροποποιείται.

(2) Ο Επίτροπος μπορεί να τροποποιεί, κατά καιρούς, το περιεχόμενο του Παραρτήματος του παρόντος Διατάγματος με Διάταγμα ή Απόφαση του προκειμένου να το προσαρμόσει στις εξελίξεις της αγοράς, της τεχνολογίας ή του ρυθμιστικού πλαισίου.

Δομή Υποδειγμάτων 6. Κάθε υπόχρεος παροχής διατηρεί ένα Υπόδειγμα Προσφοράς Υπηρεσιών το οποίο χωρίζεται σε Γενικό Μέρος και Ειδικό Μέρος.

Περιεχόμενο Γενικού Μέρους 7. Το Γενικό Μέρος, το οποίο είναι κοινό για όλα τα ειδικά Παραρτήματα του Ειδικού Μέρους ως περιγράφεται στο άρθρο 8 περιλαμβάνει νομικές και γενικές πρόνοιες.

Περιεχόμενο και Τροποποίηση Ειδικού Μέρους

8. (1) Το Ειδικό Μέρος αποτελείται από τα Ειδικά Παραρτήματα. Το κάθε Ειδικό Παράρτημα αφορά συγκεκριμένη Αγορά και δύναται να περιλαμβάνει:

1. Τιμές προσφερόμενων υπηρεσιών
2. Τεχνική περιγραφή δικτύου –Προσφερόμενες Υπηρεσίες – Προδιαγραφές σύνδεσης υπηρεσία
3. Διαδικασίες διεκπεραίωσης αιτήσεων και ανταλλαγής πληροφοριών
4. Υπηρεσίες συνεγκατάστασης
5. Κυρώσεις - Διαδικασίες παροχής αποζημιώσεων
6. Υπόδειγμα Συμφωνίας Παροχής Υπηρεσιών Συμφωνημένου Επιπέδου(Service Level Agreement (SLA)).

Κ.Δ.Π.112/2007 ως εκάστοτε τροποποιείται ή αντικαθίσταται

(2) Το Γενικό Μέρος και κάθε Ειδικό Παράρτημα είναι δυνατό να αναθεωρείται από τον υπόχρεο παροχέα και να τροποποιείται από τον ΕΡΗΕΤ, από καιρού εις καιρό. Διαρκούσης της διαδικασίας τροποποίησης του Γενικού Μέρους ή ενός Ειδικού Παραρτήματος από τον ΕΡΗΕΤ, σύμφωνα με τα διαλαμβανόμενα στο Διάταγμα περί καθορισμού της Διαδικασίας Επιβολής Τροποποιήσεων στα Υποδείγματα Προσφοράς Υπηρεσιών, ο υπόχρεος οργανισμός δεν δύναται να επιφέρει οποιαδήποτε διαφοροποίηση στο περιεχόμενο του εν λόγω Ειδικού Παραρτήματος ή του Γενικού Μέρους. Στην περίπτωση που η διαδικασία τροποποίησης αφορά το Γενικό Μέρος δεν είναι δυνατή η διαφοροποίηση οποιουδήποτε από τα Ειδικά Παραρτήματα. Εξαιρέση αποτελεί η περίπτωση που η διαφοροποίηση Ειδικού Παραρτήματος είναι αποτέλεσμα συμμόρφωσης με διοικητική πράξη του Επιτρόπου η οποία χρονικά συνέπεσε με τη διαδικασία τροποποίησης του Ειδικού Παραρτήματος ή του Γενικού Μέρους.

Υποχρέωση ενημέρωσης του Επιτρόπου

9. (1) Οι φορείς εκμετάλλευσης οφείλουν να ενημερώνουν τον Επίτροπο γραπτώς κάθε φορά που προβαίνουν σε δημοσίευση νέου ή σε αναθεώρηση υφιστάμενου υποδείγματος.

(2) Οι Οργανισμοί που ορίζονται για πρώτη φορά από τον Επίτροπο ως υπόχρεοι οφείλουν να κοινοποιούν στον Επίτροπο το Υπόδειγμα Προσφοράς Υπηρεσιών εντός της προθεσμίας που ορίζει η σχετική Απόφαση βάσει της οποίας τους επιβλήθηκε η σχετική υποχρέωση.

ΜΕΡΟΣ ΙΙΙ - ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗ

Συμμόρφωση

10. Δυνάμει του εδαφίου (κ) του άρθρου 20 του Νόμου, και χωρίς περιορισμό τυχόν αυστηρότερων κυρώσεων που μπορεί να προβλέπει ο Νόμος, τα δυνάμει αυτού εκδιδόμενα Διατάγματα και Αποφάσεις, η άδεια του κοινοποιημένου φορέα εκμετάλλευσης, ο Επίτροπος δύναται να επιβάλλει διοικητικό πρόστιμο, κατ' εφαρμογή του Διατάγματος περί Συλλογής Πληροφοριών και Επιβολής Διοικητικού προστίμου του 2008 ή οποιαδήποτε άλλη διοικητική πράξη το τροποποιεί ή το υποκαθιστά, σε κάθε κοινοποιημένο φορέα εκμετάλλευσης που παραβιάζει οποιαδήποτε από τις υποχρεώσεις του, που ορίζονται στο παρόν Διάταγμα.

ΜΕΡΟΣ ΙV - ΤΕΛΙΚΕΣ ΔΙΑΤΑΞΕΙΣ

Έναρξη ισχύος

11. Το παρόν Διάταγμα τίθεται σε ισχύ με τη δημοσίευση του στην Επίσημη Εφημερίδα της Δημοκρατίας και οι Υπόχρεοι Παροχείς έχουν υποχρέωση συμμόρφωσης εντός τριών μηνών από την ημερομηνία αυτή.

Κατάργηση και αντικατάσταση

12. Με την έναρξη ισχύος του παρόντος Διατάγματος, το Διάταγμα περί Παροχής Αδεσμοποίητης Πρόσβασης στον Τοπικό Βρόχο Διάταγμα του 2005 (ΚΔΠ 17/2005) και το περί Συμφωνιών Διασύνδεσης (Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών) Διάταγμα του 2005 (ΚΔΠ 14/2005), καταργούνται και αντικαθίστανται από το παρόν.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ (Άρθρα 7 και 8)

Ελάχιστο Περιεχόμενο του Υποδείγματος Προσφοράς Υπηρεσιών

Το Υπόδειγμα Προσφοράς Υπηρεσιών θα περιέχει και θα καθορίζει τους ελάχιστους όρους και το ελάχιστο περιεχόμενο που πρέπει να συμπεριλαμβάνεται σε αυτό, καθώς και τα όσα θα πρέπει να υπάρχουν σε μία Συμφωνία Παροχής Συμφωνημένου Επιπέδου Υπηρεσιών. Σε καμία περίπτωση, το Υπόδειγμα Προσφοράς Υπηρεσιών (Service Level Agreement, SLA) 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, θα πρέπει να κοινοποιηθούν στον Επίτροπο, ο οποίος και ενεργεί σύμφωνα με τους όρους και τις διατάξεις της σχετικής νομοθεσίας.

Κάθε συμφωνία Παροχής Υπηρεσιών που συνάπτεται, δύναται να περιλαμβάνει επιπλέον υπηρεσίες που συμφωνούνται μεταξύ των δύο συμβαλλόμενων μερών και οι οποίες δεν καλύπτονται στο ελάχιστο περιεχόμενο του Υποδείγματος Προσφοράς Υπηρεσίας.

Το Υπόδειγμα θα πρέπει να καθορίζει επακριβώς τους τεχνικούς και οικονομικούς όρους καθώς και τις προϋποθέσεις ικανοποίησης εύλογων αιτημάτων πρόσβασης σε Δίκτυο και Υπηρεσίες χονδρικής παροχής μεταξύ των Προσώπων, οι οποίες δυνατόν να αποτελέσουν αντικείμενο διαπραγμάτευσης και μεταξύ τους συμφωνίας. Το περιεχόμενο του

Υποδείγματος θα πρέπει να είναι σύμφωνα με τις υπόλοιπες ισχύουσες υποχρεώσεις του Παροχέα και να καλύπτει τουλάχιστον τα κάτωθι:

A. Γενικό Μέρος

1. Ορισμοί
2. Αντικείμενο Συμφωνίας
3. Διάρκεια και Ισχύς
4. Γενικές αρχές Χρέωσης / τιμολόγηση / πληρωμές
5. Ποιότητα Υπηρεσιών
6. Προστασία και Ασφάλεια Δικτύου
7. Εξέλιξη και Τροποποίηση Δικτύου
8. Εμπιστευτικότητα
9. Ευθύνη Μερών
10. Ανωτέρα Βία
11. Εγγυήσεις
12. Τερματισμός
13. Εκχώρηση
14. Τροποποίηση
15. Σχέση Μερών
16. Ειδοποιήσεις
17. Ισχύον Δίκαιο και Γλώσσα
18. Ολόκληρος Συμφωνία
19. Αποποιήσεις
20. Διαχωρισμός
21. Γενικοί όροι και προϋποθέσεις.
22. Προστασία Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα
23. Αποζημιώσεις
24. Ενημέρωση ΓΕΡΗΕΤ

B. Ειδικό Μέρος

Το Ειδικό Μέρος περιλαμβάνει τα Ειδικά Παραρτήματα (B1, B2,...,Bv). Κάθε Ειδικό Παράρτημα αποτελείται από αριθμό Μερών (περιλαμβάνονται όσα εφαρμόζονται ή και απαιτούνται) και στο σύνολό του αφορά συγκεκριμένη Αγορά.

Μέρος I Τιμολόγηση προσφερόμενων προϊόντων/υπηρεσιών

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

Μέρος II Τεχνική περιγραφή δικτύου – Τεχνικές Προδιαγραφές προσφοράς υπηρεσίας -

1. Γεωγραφική κάλυψη
2. Περιγραφή παρεχόμενων υπηρεσιών
3. Σημεία σύνδεσης δικαιούχου
4. Ποιότητα υπηρεσίας.
5. Μέθοδος τεχνικής υλοποίησης
6. Όροι τεχνικής διαχείρισης – χειρισμού βλαβών.
7. Περιορισμοί.
8. Όροι και προϋποθέσεις διενέργειας πιλοτικών δοκιμών
9. Προβλέψεις κίνησης

Μέρος III 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 διαχείρισης, κλπ.
5. Επικοινωνία μερών - Ώρες λειτουργίας (για παραγγελία, αναφορά βλάβης – με ελάχιστο και μέγιστο χρόνο ανταπόκρισης για αποκατάσταση βλάβης).
6. Υπεύθυνη Δήλωση Τελικού Χρήστη (όπου εφαρμόζεται)

Μέρος IV Υπηρεσίες συνεγκατάστασης

1. Όροι συνεγκατάστασης.
2. Είδος συνεγκατάστασης.

3. Διαδικασίες διεκπεραίωσης αιτήσεων, χρονοδιαγράμματα

Μέρος V Κυρώσεις - Διαδικασίες παροχής αποζημιώσεων

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

Μέρος VI Υπόδειγμα Συμφωνίας Παροχής Υπηρεσιών Συμφωνημένου Επιπέδου(Service Level Agreement (SLA)

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