

Ο ΠΕΡΙ ΡΥΘΜΙΣΕΩΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΩΝ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ ΚΑΙ ΤΑΧΥΔΡΟΜΙΚΩΝ
ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΝΟΜΟΣ ΤΟΥ 2004

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

Απόφαση αναφορικά με την εξέταση της Αγοράς χονδρικής παροχής σε σταθερή θέση τερματισμού κλήσεων στο μεμονωμένο δημόσιο τηλεφωνικό δίκτυο της ΑΤΗΚ και την επιβολή ρυθμιστικών υποχρεώσεων σε αυτή ως Οργανισμό με Σημαντική Ισχύ στην σχετική Αγορά (Αγορά 1 της Σύστασης της 9^{ης} Οκτωβρίου 2014).

Η παρούσα Απόφαση εκδίδεται δυνάμει των άρθρων 20(η)(ιε)(κδ)(κστ), 21, 22(2), 26, 46-50Α και 55-65 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 (εφεξής «το Διάταγμα»).

Ο Επίτροπος Ρυθμίσεως Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών και Ταχυδρομείων (εφεξής «ο Επίτροπος») λαμβάνοντας υπόψη:

(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 παροχέων 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,

(β) τις απαντήσεις/σχόλια/παρατηρήσεις των παροχέων 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,

(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 χονδρικής παροχής σε σταθερή θέση τερματισμού κλήσεων σε μεμονωμένα δημόσια τηλεφωνικά δίκτυα και των προτεινόμενων προς επιβολή ρυθμιστικών υποχρεώσεων, την αξιολόγηση της ανάγκης ex ante ρύθμισης, την ανάλυση για την ύπαρξη ή μη αποτελεσματικού ανταγωνισμού, τον καθορισμό παροχέα με σημαντική ισχύ στη σχετική αγορά και το σχέδιο ρυθμιστικών μέτρων αναφορικά με την παρούσα Αγορά. Η Δημόσια Διαβούλευση διενεργήθηκε μεταξύ της 16^{ης} Απριλίου 2015 έως και της 15^{ης} Μαΐου 2015 με σκοπό την κοινοποίηση του τελικού Εγγράφου προς την Ευρωπαϊκή Επιτροπή (εφεξής «ΕΕ»), σύμφωνα με τα διαλαμβανόμενα στο άρθρο 26, 46 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 τροποποιούνται,

(δ) τα αποτελέσματα της διαβούλευσης του Επιτρόπου με την Επιτροπή Προστασίας Ανταγωνισμού, σύμφωνα με τα διαλαμβανόμενα στο άρθρο 22 παρ. 2, 46(4) και 50 του Νόμου καθώς και το άρθρο 13(3) του Διατάγματος περί Καθορισμού των Διαδικασιών Ορισμού και Ανάλυσης Αγορών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών (Κ.Δ.Π 147/2005), ως εκάστοτε τροποποιείται,

(ε) τα συμπεράσματα του Επιτρόπου εντός του πλαισίου της διαδικασίας εξέτασης της Αγοράς και της επιβολής ή μη ρυθμιστικών υποχρεώσεων σε παροχέα με Σημαντική Ισχύ, όπως αυτά κοινοποιήθηκαν στην ΕΕ με το Έγγραφο Κοινοποίησης (ΕΑ1(2014)/2015) σύμφωνα με τα διαλαμβανόμενα στα άρθρα 50 παρ. 3 και 50 Α του Νόμου και στις παραγράφους 26 και 27(1) του Διατάγματος, ως εκάστοτε τροποποιείται,

(στ) τα σχόλια της ΕΕ επί του σχετικού Εγγράφου Κοινοποίησης(υπόθεση CΥ/2015/1756) όπως αυτά κοινοποιήθηκαν στο ΓΕΡΗΕΤ με επιστολή ημερομηνίας 31/7/2015, σύμφωνα με τα διαλαμβανόμενα στην παράγραφο 28(1)(2) του Διατάγματος ως εκάστοτε τροποποιείται, στα οποία σχόλια δεν διατυπώνονται αντιρρήσεις για το προτεινόμενο από τον Επίτροπο σχέδιο μέτρων, σύμφωνα με το άρθρο 7 παράγραφος 4 της οδηγίας 2002/21/ΕΚ.

Παρά ταύτα η Επιτροπή διατύπωσε τις ακόλουθες παρατηρήσεις σε σχέση με την παρούσα αγορά:

- i. Ότι ο Επίτροπος καλείται να εκτιμήσει τα ανώτατα όρια τιμών τερματισμού σε σταθερή θέση για την περίοδο της κοινοποιηθείσας ανασκόπησης της αγοράς τόσο τα ανώτατα όρια για την ενδιάμεση περίοδο που εκτιμώνται με συγκριτική ανάλυση των τελών

τερματισμού των Εθνικών Ρυθμιστικών Αρχών με βάση το μοντέλο BU-LRIC όσο και τα ανώτατα όρια που προσδιορίζονται με βάση το ίδιο μοντέλο BU-LRIC του Επιτρόπου.

- ii. Ότι ο Επίτροπος θα πρέπει να γνωστοποιήσει οποιαδήποτε ρυθμιστικά μέτρα για την επιβολή ή τροποποίηση χονδρικών τιμών τερματισμού σύμφωνα με τα όσα ορίζει το άρθρο 7, παράγραφος 3 της οδηγίας – πλαισίου.
- iii. Ότι ο Επίτροπος θα πρέπει να κοινοποιεί τους ελέγχους τιμών αμελλητί και το αργότερο εντός δύο μηνών από τον έλεγχο, με βάση την προτεινόμενη προσέγγιση συγκριτικής αξιολόγησης.
- iv. Τέλος, όσον αφορά την ανάπτυξη του μοντέλου BU-LRIC, η Επιτροπή ζήτησε από τον Επίτροπο σε σχέση με τον καθορισμό ενδιάμεσων ανωτάτων ορίων τιμών τερματισμού βάσει εναλλακτικής προσέγγισης να περιοριστούν στην εφαρμογή αυτής το αργότερο μέχρι την 31^η Δεκεμβρίου 2016 .

(ζ) τις πρόνοιες του Διατάγματος περί Καθορισμού των Διαδικασιών Ορισμού και Ανάλυσης Αγορών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών (Κ.Δ.Π.147/2005), ως εκάστοτε τροποποιείται,

(η) τις πρόνοιες της Απόφασης περί Μεθοδολογίας Ορισμού των Αγορών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών (Κ.Δ.Π.148/2005), ως εκάστοτε τροποποιείται,

(θ) τα άρθρα 46-65 του Ν. 112(Ι)/2004, ως εκάστοτε τροποποιούνται,

(ι) τη Σύσταση 2003/311/ΕΚ 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 Συμβουλίου σχετικά με το κοινό κανονιστικό πλαίσιο για δίκτυα και υπηρεσίες ηλεκτρονικών επικοινωνιών (ΕΕ L114/45, 08.05.03),

(ια) τη Σύσταση της Επιτροπής της 17^{ης} Δεκεμβρίου 2007 αναφορικά με σχετικές αγορές προϊόντων και υπηρεσιών στον τομέα των ηλεκτρονικών επικοινωνιών, οι οποίες επιδέχονται εκ των προτέρων 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, (Ε(2007)5406 της 17^{ης} Δεκεμβρίου 2007, ή άλλως 2007/879/ΕΚ, ΕΕ L 344 της 28.12.2007, σελ. 65), η οποία μεταφέρθηκε στην Κυπριακή Νομοθεσία με τα Διατάγματα Κ.Δ.Π. 608/07 και Κ.Δ.Π. 609/07, ως εκάστοτε τροποποιούνται,

(ιβ) τη Σύσταση 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/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου σχετικά με το κοινό κανονιστικό πλαίσιο για δίκτυα και υπηρεσίες ηλεκτρονικών επικοινωνιών.

(ιγ) 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/C/165/03, ΕΕ C 165 της 11.7.2002, σελ. 6),

(ιδ) 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,

(ιε) 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 χονδρικής παροχής σε σταθερή θέση τερματισμού κλήσεων σε μεμονωμένα δημόσια τηλεφωνικά δίκτυα που παρέχονται σε σταθερή θέση και την Επιβολή Ρυθμιστικών Υποχρεώσεων στον Οργανισμό με ΣΙΑ στην σχετική Αγορά.

Η εξέταση της Αγοράς περιλαμβάνει τα ακόλουθα Στάδια τα οποία αποτελούν αναπόσπαστο μέρος της ίδιας διαδικασίας, τα αποτελέσματα της οποίας αποτυπώνονται στην παρούσα Απόφαση:

- 1^ο Στάδιο: Ορισμός Σχετικής Αγοράς
- 2^ο Στάδιο: Ανάλυση της σχετικής Αγοράς σε σχέση με την ύπαρξη αποτελεσματικού ανταγωνισμού στην σχετική αγορά (τροφοδοτείται από τα αποτελέσματα του 1^{ου}

Σταδίου).

- 3^ο Στάδιο: Καθορισμός Οργανισμού με Σημαντική Ισχύ στην σχετική Αγορά (τροφοδοτείται από τα αποτελέσματα του 2^{ου} Σταδίου).
- 4^ο Στάδιο: Επιβολή ρυθμιστικών Μέτρων στον Οργανισμό με Σημαντική Ισχύ στην 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 Εξέτασης της Αγοράς Τερματισμού Κλήσεων στο μεμονωμένο δημόσιο τηλεφωνικό δίκτυο της ΑΤΗΚ που παρέχεται σε σταθερή θέση και την Επιβολή Ρυθμιστικών Υποχρεώσεων σε αυτήν ως Οργανισμό με Σημαντική Ισχύ στην προαναφερόμενη Αγορά, Απόφαση του 2015.

Ερμηνεία 2. (1) Στην παρούσα Απόφαση, εκτός εάν από το κείμενο προκύπτει διαφορετική έννοια:

«Επιτροπή» σημαίνει την Επιτροπή της Ευρωπαϊκής Ένωσης ,

N.112(I)/2004 «Νόμος» σημαίνει τον Περί Ρυθμίσεως Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών και Ταχυδρομικών
N.84(I)/2005 Υπηρεσιών Νόμο του 2004 και περιλαμβάνει κάθε νόμο που τον τροποποιεί ή τον αντικαθιστά.
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

«Σημαντική Ισχύς στην Αγορά (ΣΙΑ)» σημαίνει την θέση που κατέχει ένας Παροχέας στην αγορά, η οποία είτε ατομικά είτε σε συνεργασία με άλλους Παροχείς, αποτελεί θέση ισοδύναμη με την δεσπόζουσα θέση, όπως αυτή ορίζεται από την Κοινοτική νομολογία, και συγκεκριμένα την 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 βασίζεται στο συμπέρασμα ότι στην υπό εξέταση αγορά δεν υπάρχει αποτελεσματικός ανταγωνισμός.

«Σύσταση του 2003» σημαίνει την Σύσταση της Επιτροπής της 11ης 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/EK του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου σχετικά με κοινό κανονιστικό πλαίσιο για δίκτυα και υπηρεσίες ηλεκτρονικών επικοινωνιών», ΕΕ L 114 της 8.5.2003, σελ. 45.

«Σύσταση του 2007» σημαίνει την Σύσταση της Επιτροπής της 17ης Δεκεμβρίου 2007 αναφορικά με σχετικές αγορές προϊόντων και υπηρεσιών στον τομέα των ηλεκτρονικών επικοινωνιών οι οποίες επιδέχονται εκ των προτέρων 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» (E(2007)5406 της 17ης Δεκεμβρίου 2007, ή άλλως 2007/879/EK, ΕΕ L 344 της 28.12.2007, σελ. 65), η οποία μεταφέρθηκε στην Κυπριακή Νομοθεσία με τα Διατάγματα Κ.Δ.Π. 608/07 και Κ.Δ.Π. 609/07, ως εκάστοτε τροποποιούνται.

«Σύσταση του 2014» σημαίνει τη Σύσταση 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 το κοινό κανονιστικό πλαίσιο για δίκτυα και υπηρεσίες ηλεκτρονικών επικοινωνιών,

«Σχετική Αγορά» σημαίνει την αγορά που ορίζεται στο Άρθρο 4 της Παρούσας Απόφασης.

(2) Οποιοσδήποτε 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. Σκοπός της παρούσας Απόφασης είναι:

(α) Ο ορισμός της σχετικής αγοράς, σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στη Σύσταση της 11^{ης} Φεβρουαρίου 2003, της Σύστασης 17^{ης} Δεκεμβρίου 2007 και τη Σύσταση της 9^{ης} Οκτωβρίου 2014, αλλά και 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 τροποποιούνται,

(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 56-62 του Νόμου.

ΜΕΡΟΣ II – ΣΤΑΔΙΑ ΕΞΕΤΑΣΗΣ ΤΗΣ ΣΧΕΤΙΚΗΣ ΑΓΟΡΑΣ

1^ο Στάδιο: Ορισμός Σχετικής Αγοράς

4. (α) Η Σχετική Αγορά ορίζεται, με βάση τα αποτελέσματα του 1^{ου} Σταδίου Εξέτασης Αγοράς την οποία διεξήγαγε ο Επίτροπος, ως η Αγορά Τερματισμού Κλήσεων στο μεμονωμένο Δημόσιο Τηλεφωνικό Δίκτυο της ΑΤΗΚ που παρέχεται σε σταθερή θέση και που αντιστοιχεί στον Ορισμό της Αγοράς 1 σύμφωνα με τη Σύσταση της Επιτροπής της 9^{ης} Οκτωβρίου 2014. Το παρόν στάδιο παρατίθεται λεπτομερώς στο Έγγραφο Κοινοποίησης του Επιτρόπου, το οποίο έτυχε της έγκρισης της Ευρωπαϊκής Επιτροπής.

β) Η σχετική αγορά περιλαμβάνει την αυτοπρομήθεια υπηρεσιών τερματισμού καθώς και τον τερματισμό εισερχομένων κλήσεων από άλλα δίκτυα.

γ) Ο τερματισμός σε μη γεωγραφικούς αριθμούς δεν περιλαμβάνεται στην σχετική αγορά και δεν δικαιολογεί εκ των προτέρων (ex ante) ρυθμιστική παρέμβαση.

δ) Η σχετική αγορά τερματισμού κλήσεων προς τελικούς χρήστες σε σταθερά δίκτυα σε επίπεδο χονδρικής ορίζεται ανά μεμονωμένο δίκτυο.

ε) Σύμφωνα με την αρχή της τεχνολογικής ουδετερότητας η χονδρική αγορά τερματισμού συμπεριλαμβάνει τον τερματισμό σε δίκτυα PSTN ή/και IP.

στ) Υπάρχει μια διακριτή σχετική αγορά στην Κύπρο για την αγορά χονδρικών υπηρεσιών τερματισμού που καλύπτει γεωγραφικά όλη την επικράτεια της Κυπριακής Δημοκρατίας.

2^ο Στάδιο: Ανάλυση της σχετικής Αγοράς

5. Κατόπιν της Ανάλυσης του επιπέδου του ανταγωνισμού στην προαναφερόμενη αγορά, ο Επίτροπος κατέληξε στα εξής συμπεράσματα:

α. Η Σχετική Αγορά δεν παρουσιάζεται επαρκώς ανταγωνιστική.

β. Η ΑΤΗΚ κατέχει Σημαντική Ισχύ στη Σχετική Αγορά.

γ. Η Σχετική Αγορά απαιτεί ex ante ρυθμιστική παρέμβαση

3^ο Στάδιο: Ορισμός Οργανισμού με ΣΙΑ

6. Με βάση την πιο πάνω ανάλυση αγοράς η ΑΤΗΚ καθορίζεται ως Οργανισμός με Σημαντική Ισχύ στην Σχετική Αγορά. Το εν λόγω στάδιο παρατίθεται λεπτομερώς στο Έγγραφο Κοινοποίησης του Επιτρόπου, το οποίο έτυχε της έγκρισης της Ευρωπαϊκής Επιτροπής.

4^ο Στάδιο: Επιβολή Ρυθμιστικών Υποχρεώσεων

7. Δεδομένου του αποτελέσματος αξιολόγησης του καθεστώτος ανταγωνισμού και του ορισμού της ΑΤΗΚ ως Οργανισμού με ΣΙΑ στην Σχετική Αγορά ο Επίτροπος κρίνει ότι οφείλουν να διατηρηθούν οι υφιστάμενες ρυθμιστικές υποχρεώσεις που είχαν επιβληθεί στην ΑΤΗΚ, (κατά τον β' κύκλο ανάλυσης της σχετικής αυτής αγοράς, όπως ειδικότερα ορίζεται στην παρούσα Απόφαση καθώς και την ισχύουσα νομοθεσία και ιδιαίτερα σε σχέση με:

- Τα σχετικά άρθρα (56-62) του Περί Ρυθμίσεως Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών και Ταχυδρομικών Υπηρεσιών Νόμου 112(I)/2004,

Κ.Δ.Π.320/2008

- το περί Καθορισμού Μεθοδολογίας Υπολογισμού του κόστους και Μεθοδολογίας Λογιστικού Διαχωρισμού Διάταγμα του 2008.

ΜΕΡΟΣ III – ΡΥΘΜΙΣΤΙΚΕΣ ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΣΤΗΝ ΑΤΗΚ

Ρυθμιστικές Υποχρεώσεις στην CYTA

8. Οι Ρυθμιστικές υποχρεώσεις που επιβάλλονται στην ΑΤΗΚ, ως Οργανισμό με ΣΙΑ και οι οποίες συμπίπτουν με τις υφιστάμενες υποχρεώσεις, είναι οι ακόλουθες:

i. η υποχρέωση διαφάνειας μέσω της παροχής πληροφοριών και της δημοσίευσης Υποδείγματος Προσφοράς Διασύνδεσης συμπεριλαμβανομένων συναφών υπηρεσιών όπως της συνεγκατάστασης, σύμφωνα με το άρθρο 56 του Νόμου,

ii. η υποχρέωση ίσης μεταχείρισης (μη διάκρισης), ως προς τους όρους τερματισμού

- εισερχόμενων κλήσεων από άλλα δίκτυα, συμπεριλαμβανομένων των σχετικών τελών
- iii. η υποχρέωση ελέγχου τιμών και κοστολόγησης,
- iv. η υποχρέωση λογιστικού διαχωρισμού
- v. η υποχρέωση παροχής διασύνδεσης δικτύων και ευκολιών δικτύων, σε ενδιαφερόμενους παροχείς σύμφωνα με το άρθρο 59 του Νόμου,

Υποχρέωση
Διαφάνειας

9.(1) Από την έναρξη ισχύος της παρούσας απόφασης επιβάλλεται εκ νέου ως ρυθμιστική υποχρέωση προς την ΑΤΗΚ, η υποχρέωση διαφάνειας στην σχετική αγορά, η οποία περιλαμβάνει, εκ μέρους της ΑΤΗΚ, την υποχρέωση δημοσίευσης Υποδείγματος Προσφοράς Διασύνδεσης, μέσα στα πλαίσια του άρθρου 56 του Νόμου, το οποίο πρέπει να περιλαμβάνει χονδρικά τέλη τερματισμού εισερχόμενων κλήσεων στο σταθερό δίκτυο της.

Το εκάστοτε εν ισχύ Υπόδειγμα Προσφοράς Διασύνδεσης 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.

(2) Το εκάστοτε εν ισχύ Υπόδειγμα Προσφοράς Διασύνδεσης θα πρέπει να περιλαμβάνει τουλάχιστον και να δημοσιοποιεί συγκεκριμένες πληροφορίες, όπως πληροφορίες λογιστικής φύσεως, τεχνικές προδιαγραφές, χαρακτηριστικά δικτύου, όρους και προϋποθέσεις παροχής και χρήσης. Το Υπόδειγμα Προσφοράς Διασύνδεσης, δημοσιεύεται με βάση το περί Καθορισμού Διαδικασίας και Επιβολής Τροποποιήσεων στα Υποδείγματα Προσφοράς Υπηρεσιών Διάταγμα του 2007 (Κ.Δ.Π.112/2007) ή οποιοδήποτε τροποποιεί ή το αντικαθιστά, ενώ για λόγους διασφάλισης της συνέχειας, διατηρούνται οι σχετικές με την παρούσα αγορά πρόνοιες του Υποδείγματος Προσφοράς Διασύνδεσης, το οποίο βρισκόταν σε ισχύ αμέσως πριν την έναρξη ισχύος της παρούσας Απόφασης.

(3) Στα πλαίσια της υποχρέωσης διαφάνειας στην σχετική αγορά και σύμφωνα με το άρθρο 56(4) του Νόμου η ΑΤΗΚ οφείλει να δημοσιεύει το εκάστοτε εν ισχύ Υπόδειγμα Προσφοράς Διασύνδεσης σε σχετική ιστοσελίδα της. Περαιτέρω η ΑΤΗΚ οφείλει να δημοσιεύσει σε σχετική ιστοσελίδα αναθεωρημένο Υπόδειγμα Προσφοράς Υπηρεσιών Διασύνδεσης λαμβάνοντας υπόψη τις πρόνοιες της παρούσας απόφασης, εντός τριών μηνών από την ημερομηνία έκδοσης της παρούσας. Το ελάχιστο περιεχόμενο του Υποδείγματος Προσφοράς Υπηρεσιών Διασύνδεσης θα πρέπει να περιλαμβάνει τουλάχιστον τα αναφερόμενα στο Παράρτημα ΙΙ της παρούσας Απόφασης.

10. (1) Από την έναρξη ισχύος της παρούσας απόφασης επιβάλλεται εκ νέου ως ρυθμιστική υποχρέωση προς την ΑΤΗΚ, η υποχρέωση ίσης μεταχείρισης (μη διάκρισης) σε σχέση με τους όρους τερματισμού εισερχόμενων κλήσεων από άλλα δίκτυα συμπεριλαμβανομένων των σχετικών τελών.

Υποχρέωση ίσης
μεταχείρισης (μη
διάκρισης)

(2) Η υποχρέωση αμεροληψίας (μη διάκρισης), περιλαμβάνει την παροχή των σχετικών υπηρεσιών σε όλους τους παροχείς κάτω από ίσους όρους και προϋποθέσεις και 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 τερματισμού 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 τερματισμού κλήσεων, η απαγόρευση της διάκρισης 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.

11. Από την έναρξη ισχύος της παρούσας απόφασης επιβάλλεται εκ νέου ως ρυθμιστική υποχρέωση προς την ΑΤΗΚ η υποχρέωση ελέγχου τιμών και κοστολόγησης.

Υποχρέωση
ελέγχου τιμών και

(1) Ο έλεγχος τιμών και κοστολόγησης, ιδιαίτερα σε σχέση με τις αρχές για τον υπολογισμό των τελών τερματισμού χονδρικής σε σταθερά δίκτυα θα γίνεται με τη χρήση της

κοστολόγησης προσέγγισης/μεθοδολογίας «από κάτω προς τα επάνω (bottom up)» με μοντέλα μακροπρόθεσμου οριακού κόστους (LRIC) ως σχετική μέθοδο κόστους, σύμφωνα με τη Σύσταση της Επιτροπής της 7ης Μαΐου 2009 «σχετικά με την κανονιστική ρύθμιση των τελών τερματισμού σταθερών και κινητών επικοινωνιών στην ΕΕ» και ιδιαίτερα τις αρχές για τον υπολογισμό των τελών τερματισμού χονδρικής σε σταθερά δίκτυα που συμπεριλαμβάνονται στο Παράρτημα της Σύστασης αυτής.

Παράρτημα

- (2) Ο Επίτροπος διατηρεί το δικαίωμα να προχωρήσει στην δημιουργία μοντέλου bottom up LRIC (είτε απευθείας είτε μέσω συμβούλων) για τον υπολογισμό του κόστους των τελών τερματισμού ενός αποδοτικού παροχέα. Εφόσον αυτό της ζητηθεί, η ΑΤΗΚ οφείλει να παράσχει το ταχύτερο δυνατό τις αναγκαίες πληροφορίες, μοντέλα και άλλα στοιχεία για τον σχεδιασμό και την ανάπτυξη του μοντέλου bottom up LRIC και να συνεργασθεί γενικά με τον Επίτροπο ή τους συμβούλους του για την γρήγορη και αποτελεσματική ολοκλήρωση του μοντέλου αυτού.
- (3) Ο Επίτροπος, μέχρι την ολοκλήρωση του μοντέλου Bottom up, επιβάλλει τα ακόλουθα τέλη τερματισμού που υπολογίστηκαν με βάση συγκριτική αξιολόγηση (benchmarking) των Ρυθμιστικών Αρχών που ρύθμισαν τα χονδρικά τέλη σύμφωνα με τη Σύσταση 2009/396/ΕΚ (Πηγή: BEREC BOR(15)72, Cullen International – Παράρτημα παρούσας Απόφασης).

Ανώτατο Τέλος Τοπικού Τερματισμού: €0.001033 / λεπτό
Ανώτατο Τέλος Τερματισμού Απλής Μεταβίβασης: €0.001363 / λεπτό
Ανώτατο Τέλος Τερματισμού Διπλής Μεταβίβασης: €0.002075 / λεπτό

- (4) Ο Επίτροπος, λαμβάνοντας υπόψη τα πιο πάνω, κρίνει ότι η εφαρμογή των τελών τερματισμού σταθερής τηλεφωνίας για τους εναλλακτικούς παροχείς θα οδηγήσει στη συμμετρία των τελών τερματισμού μεταξύ των παροχέων, θα υποστηρίξει τη περαιτέρω ανάπτυξη του ανταγωνισμού και της αποδοτικότητας των παροχέων χωρίς να προκαλέσει οποιαδήποτε αναστάτωση στην Κυπριακή αγορά.

12. Από την έναρξη ισχύος της παρούσας απόφασης επιβάλλεται εκ νέου ως ρυθμιστική υποχρέωση στην ΑΤΗΚ η υποχρέωση παροχής πρόσβασης και χρήσης ειδικών ευκολιών δικτύου.

Υποχρέωση παροχής πρόσβασης και χρήσης ειδικών ευκολιών δικτύου

Υποχρέωση λογιστικού διαχωρισμού

13. Από την έναρξη ισχύος της παρούσας απόφασης επιβάλλεται εκ νέου ως ρυθμιστική υποχρέωση στην ΑΤΗΚ η υποχρέωση λογιστικού διαχωρισμού και τήρησης χωριστών λογαριασμών.

(α) Η υποχρέωση λογιστικού διαχωρισμού και τήρησης χωριστών λογαριασμών αφορά τις καθορισμένες δραστηριότητες και στοιχεία του δικτύου, που αφορούν την υπηρεσία χονδρικής αγοράς τερματισμού κλήσεων σε γεωγραφικούς αριθμούς, σε μεμονωμένα δημόσια τηλεφωνικά δίκτυα που παρέχονται σε σταθερή θέση. Ο Επίτροπος, δύναται να απαιτεί από την 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.

(β) 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.

ΜΕΡΟΣ IV - ΤΕΛΙΚΕΣ ΔΙΑΤΑΞΕΙΣ

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.

(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.

Έναρξη Ισχύος

15. Η παρούσα Απόφαση ισχύει από την 1/1/2016.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι

Υπολογισμός τελών τερματισμού βάση της συγκριτικής αξιολόγησης (benchmarking) των Ρυθμιστικών Αρχών που ρύθμισαν τα χονδρικά τέλη σύμφωνα με τη Σύσταση 2009/396/ΕΚ

€/cent/min	FTR 01/01/2015		
	LAYER1	LAYER2	LAYER3
AT	0.1370	0.1370	0.1370
BG	0.2556	0.2556	
CZ	0.1086	0.1086	
DK	0.0513	0.0513	
EL	0.0665	0.0665	0.1795
ES	0.0817	0.0817	0.0817
FR	0.0790		
HU	0.1296	0.1296	0.1296
IE	0.0490	0.3553	0.4859
IT	0.0430		
LU	0.1400	0.1400	
MT		0.0443	
RO	0.1400	0.1400	0.1400
SE		0.0738	0.1200
SI	0.0876	0.0876	0.0876
SK	0.1234	0.1234	0.1234
UK	0.0570	0.2500	0.5900
EU (Average)	0.1033	0.1363	0.2075

Παράρτημα II
(άρθρο 9(3) της παρούσας Απόφασης)

Ελάχιστο Περιεχόμενο του Υποδείγματος Προσφοράς Διασύνδεσης χονδρικής παροχής σε σταθερή θέση τερματισμού κλήσεων στο μεμονωμένο δημόσιο τηλεφωνικό δίκτυο της ΑΤΗΚ

Το Υπόδειγμα Προσφοράς Διασύνδεσης 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 δικαιώματος 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 Παροχής Υπηρεσιών Διασύνδεσης που συνάπτεται, δύναται να περιλαμβάνει επιπλέον υπηρεσίες που συμφωνούνται μεταξύ των δύο συμβαλλόμενων μερών και που δεν καλύπτονται στο παρόν Υπόδειγμα Προσφοράς Υπηρεσίας Διασύνδεσης χονδρικής παροχής σε σταθερή θέση τερματισμού κλήσεων στο μεμονωμένο δημόσιο τηλεφωνικό δίκτυο της ΑΤΗΚ.

Το Υπόδειγμα Προσφοράς Διασύνδεσης θα πρέπει να καθορίζει επακριβώς τους τεχνικούς και οικονομικούς όρους και προϋποθέσεις ικανοποίησης εύλογων αιτημάτων πρόσβασης σε Δίκτυο και Υπηρεσίες χονδρικής παροχής σε σταθερή θέση τερματισμού κλήσεων στο μεμονωμένο δημόσιο τηλεφωνικό δίκτυο της. Το περιεχόμενο του Υποδείγματος Προσφοράς θα πρέπει να είναι συνεπές με τις υπόλοιπες ισχύουσες υποχρεώσεις του Παροχέα και να καλύπτει τουλάχιστον:

A. 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.

B. 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.
3. Κόμβοι διασύνδεσης δικαιούχου

4. Ποιότητα υπηρεσίας.
5. Μέθοδος τεχνικής υλοποίησης

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 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.