

دليل مقدمي خدمات التليفون المحمول لتقديم خاصية

نقل الأرقام

في جمهورية مصر العربية

الصادر من

الجهاز القومي لتنظيم الاتصالات

يونيو 2020

المحتويات

2	الأسس والقواعد الخاصة بنقل أرقام التليفون المحمول بين مقدمي خدمات المحمول داخل جمهورية مصر العربية (MNP)
2	المادة (1) الالتزامات العامة لمقدمي خدمات الاتصالات المتصلين بالوحدة المركزية لنقل الأرقام
3	المادة (2) التزامات مقدمي خدمات المحمول البيئية لتطبيق خاصية نقل الأرقام
5	المادة (3) الرد على شكاوى طالبي نقل الأرقام
5	المادة (4) عملاء النظام الفردي (مشتركي الفاتورة أو سابقى الدفع)
5	أولاً: القواعد العامة لنقل أرقام عملاء النظام الفردي
6	ثانياً: أسباب رفض نقل أرقام مشتركي الفاتورة (على سبيل الحصر)
6	ثالثاً: أسباب رفض نقل أرقام النظام سابقى الدفع (على سبيل الحصر)
7	المادة (5) عملاء الحسابات المجمعة
7	أولاً: القواعد العامة لنقل أرقام الحسابات المجمعة
8	ثانياً: خطوات النقل الكلي للحسابات المجمعة
9	أسباب رفض النقل الكلي للحسابات المجمعة (على سبيل الحصر)
10	أسباب رفض النقل الجزئي للحسابات المجمعة (على سبيل الحصر)
11	المادة (6) التعاملات والتسويات المالية الخاصة بنظام نقل الأرقام
12	المادة (7) الخدمات المتاحة عند نقل الأرقام بين مقدمي خدمات التليفون المحمول
12	المادة (8) أزمدة نقل الأرقام بين مقدمي خدمات التليفون المحمول
13	المادة (9) أوقات العمل الرسمية لنقل أرقام مقدمي خدمات التليفون المحمول
13	المادة (10) التعامل مع المشاكل الناتجة عن عمليات نقل الأرقام
13	المادة (11) الحالات الخاصة في سير عملية نقل أرقام التليفون المحمول
14	المادة (12) دور وحدة نقل الأرقام المركزية
15	مرفق (1) "Inter-Operator "Dispute Resolution & Escalation Process"
15	Service Level Agreements
15	MNP Single Point of Contact
17	Escalation Paths
17	Special exception case
18	MNP SPOC Coordination

الأسس والقواعد الخاصة بنقل أرقام التليفون المحمول بين مقدمي خدمات المحمول داخل جمهورية مصر العربية (MNP)

المادة (1)

الالتزامات العامة لمقدمي خدمات الاتصالات المتصلين بالوحدة المركزية لنقل الأرقام

- 1-1 يلتزم مقدمي خدمات الاتصالات المتصلين بوحدة نقل الأرقام المركزية أو الذين لهم علاقة مباشرة أو غير مباشرة بنقل الأرقام باتخاذ جميع الإجراءات والاحتياطات للحفاظ على سرية المعلومات الخاصة بوحدة نقل الأرقام المركزية وعدم تبادل أية معلومات يتم الحصول عليها من داخل وحدة نقل الأرقام المركزية مع أي جهة غير مصرح لها بذلك.
- 2-1 يلتزم مقدمي خدمات الاتصالات المستخدمين لوحدة نقل الأرقام المركزية بسرية المعلومات الخاصة بالعملاء الذين تم نقل أرقامهم وذلك لضمان سرية الاتصالات وحماية حقوق المستخدمين طبقاً للمادة (5) من قانون تنظيم الاتصالات رقم 10 لسنة 2003.
- 3-1 يلتزم مقدمي خدمات الاتصالات المستخدمين لوحدة نقل الأرقام المركزية بجميع التعليمات الصادرة من الجهاز القومي لتنظيم الاتصالات والخاصة بسير عمليات نقل الأرقام كما تلتزم بأي تعديلات مستقبلية تصدر من الجهاز القومي لتنظيم الاتصالات.
- 4-1 يلتزم مقدمي خدمات الاتصالات المستخدمين لوحدة نقل الأرقام المركزية بالمدد الزمنية المحددة لكل عملية خاصة بنقل الأرقام والموضحة في خريطة سير عمليات نقل الأرقام طبقاً للوثائق الفنية المصدرة من الجهاز القومي لتنظيم الاتصالات، وعدم تخطي القيم المحددة لها.
- 5-1 يلتزم جميع مقدمي خدمات الاتصالات المرخص لهم والذين سيتم الترخيص لها مستقبلاً ولها علاقة بالترقيم داخل جمهورية مصر العربية بتطبيق خاصية نقل أرقام المحمول طبقاً للقواعد المطبقة في حينه، وتوصيل المكالمات والرسائل القصيرة للأرقام المتنقلة مباشرة عن طريق معرفة مقدم الخدمة الحالي للأرقام المنقولة بالتزامن بالوحدة المركزية لنقل الأرقام.
- 6-1 يلتزم مقدمي خدمات الاتصالات المستخدمين لوحدة نقل الأرقام المركزية بالمسؤولية الكاملة عن التعديلات الخاصة بداخل شبكتها وكذلك عن إصلاح جميع الأعطال بداخل شبكتها والناجمة عن تطبيق خاصية نقل الأرقام.
- 7-1 يلتزم مقدمي خدمات الاتصالات المستخدمين لوحدة نقل الأرقام المركزية بمسئوليتها عن التعديل المباشر (الفوري) للبيانات الخاصة بنقل الأرقام بداخلها (جميع البيانات بداخل الشركات هي مسؤولية الشركات).
- 8-1 يلتزم مقدمي خدمات الاتصالات المستخدمين لوحدة نقل الأرقام المركزية بدفع تكاليف عملية إنشاء وتطوير وتشغيل وصيانة وحدة نقل الأرقام المركزية وما يتطلب من مصاريف أخرى لجعل الوحدة قائمة بعملها.

المادة (2)

التزامات مقدمي خدمات المحمول البينية لتطبيق خاصية نقل الأرقام

- 1-2 يلتزم مقدمي خدمات المحمول بإتاحة وتوفير وتقديم خدمة نقل أرقام المحمول فيما بينهم لجميع عملائهم (مشتركي نظام الفاتورة الشهرية، مشتركي نظام الكروت أو سابقة الدفع، ومشتركي الحسابات المجمعة) بطريقة عادلة وذات شفافية ودون تمييز مع مراعاة قواعد المنافسة الحرة وقواعد حقوق المستخدمين.
- 2-2 يلتزم مقدمي خدمات المحمول بالتأكد من مرور 4 أشهر كاملة على الأقل على اشتراك العميل مع الشركة بذات الرقم المراد نقله في حالة العملاء بالنظام الفردي وعام كامل على الأقل على اشتراك العملاء بذات الأرقام بنظام الحسابات المجمعة.
- 3-2 يلتزم مقدمي خدمات المحمول باحتساب المدد بالبند السابق من وقت بداية تفعيل الرقم للعميل ولا تتأثر هذه المدة الزمنية بتحول العميل من نظام إلى آخر (نظام الكروت المدفوعة مسبقاً- نظام الفاتورة- نظام الحسابات المجمعة) طالما ظل الرقم ثابتاً مع العميل (يستثنى من ذلك حالة واحدة عند التحول من مشتركى أفراد إلى نظام الحسابات المجمعة فيتم حساب العام الكامل من بداية اشتراك العميل داخل الحساب المجمع)
- 4-2 في حالة فصل الخدمة عن المشترك بسبب عدم سداد فاتورة التسوية النهائية لمقدم خدمة المحمول المنتقل منه الرقم يتم إرجاع الرقم فوراً إلى مقدم خدمة المحمول صاحب الحيز الترقيمي الأصلي ولا يتم بيعه ولا تخصيصه إلى أي مشترك آخر إلا بعد انقضاء فتره زمنية لا تقل عن 3 شهور.
- 5-2 يلتزم مقدمي خدمات المحمول بعدم إرسال أيّاً من رسائل إلغاء عملية النقل بعد الساعة العاشرة مساءً.
- 6-2 يلتزم مقدمي خدمات المحمول بأن تتم عملية تفعيل نقل الرقم عند مقدم خدمة المحمول المنتقل إليه الرقم أولاً قبل عملية إلغاء تفعيله من مقدم خدمة المحمول المنتقل منه.
- 7-2 يلتزم مقدمي خدمات المحمول بإرسال رسالة تفعيل عملية النقل ليلاً (من 3 صباحاً - إلى 6 صباحاً) وعدم إرسالها في أوقات أخرى.
- 8-2 يلتزم مقدمي خدمات المحمول باعتماد نموذج طلب النقل من الجهاز القومي لتنظيم الاتصالات قبل تفعيل استخدامه.
- 9-2 تلتزم الشركة المراد نقل الرقم إليها بالتأكد من أن العميل طالب النقل هو نفسه مالك/المفوض الرقم المراد نقله، وأن الرقم مسجل برقم بطاقته الشخصية أو رقم جواز السفر (في حالة الأجنبي) أو رقم سجل تجاري (الشخصية الاعتبارية) لدى الشركة المراد نقل الرقم منها، قبل الشروع في عملية نقل الرقم، وفي حالة القصر يتم نقل الرقم عن طريق الشخص المسجل لدى الشركة المراد نقل الرقم منها وكذلك ضرورة الحصول على توقيع العميل/المفوض على النموذج الخاص بطلب النقل.

10-2 يتم الغاء طلب النقل فقط من جهة الشركة المراد نقل الرقم إليها.

11-2 تلتزم الشركة المراد نقل الرقم إليها عند إرساله لطلب إلغاء النقل بالحصول على توقيع العميل/المفوض على النموذج الخاص بطلب الإلغاء.

12-2 تلتزم الشركة المراد نقل الرقم إليها بإرسال طلبات نقل الأرقام دورياً وعدم تكديسها لأكثر من يوم واحد وإرسالها مرة واحدة إلى الشركة المراد نقل الرقم منه.

13-2 تلتزم الشركة المنتقل إليها الرقم بإرجاع الرقم إلى الشركة المخصص لها الحيز التقييمي الأصلي فوراً بعد فصل الخدمة نهائياً عن الرقم. وتلتزم الشركة المخصص لها الحيز التقييمي بعد رجوع الرقم لها بعدم إعادة تخصيصه أو بيعه إلى أي عميل آخر إلا بعد انقضاء فتره زمنية لا تقل عن 3 شهور.

14-2 تلتزم الشركة المنتقل إليها الرقم بأن تقدم هذه الخدمة مجاناً للعميل سواء إن كان مشترك بنظام الكروت سابقة الدفع أو الفواتير أو الحسابات المجمعة.

15-2 تلتزم الشركة المنتقل إليها الرقم أن يتم قبول نقل أرقام عملاء مقدمي خدمات المحمول الآخرين وفقاً لنموذج طلب نقل الأرقام المعتمد من الجهاز القومي لتنظيم الاتصالات. ويجب أن يتضمن الطلب على الأقل البنود الآتية:

أ. بنود العقد الخاصة بالخدمة المقدمة من الشركة والمعتمد من الجهاز.

ب. إقرار العميل بعلمه بأنه سيفقد أي باقة أو نقاط أو هدايا أو مميزات أخرى على هذا الرقم تم اكتسابها نتيجة لتعاqude مع الشركة المنقول منها الرقم عند انتقاله برقمه إلى شركة أخرى.

ج. إقرار العميل بموافقة على غلق أي محفظة هاتف محمول مملوكة له على هذا الرقم لدى شركة المحمول المنقول منها الرقم (إن وجدت) وذلك فور توقيع على طلب النقل، ويعلمه بعدم إمكانية فتحه محفظة هاتف محمول لدى الشركة المنقول لها الرقم إلا بعد اغلاق أي محفظة هاتف محمول أخرى لديه على ذات الرقم المنقول لدى أي بنك.

16-2 تلتزم الشركة المراد نقل الرقم منها في حالة رفض طلب النقل بإخطار الشركة المطلوب نقل الرقم إليها بأسباب رفض طلب النقل من خلال وحدة نقل الأرقام المركزية مرة واحدة إذا كانت متعددة باستخدام حقول الملاحظات في النظام.

17-2 تلتزم الشركة المراد نقل الرقم إليها بإخطار طالب النقل بحفظ الرسائل والمعلومات الأخرى التي يمكن فقدانها عند انتقال الرقم واستبدال الشريحة وتضمين هذه المعلومات في نموذج طلب النقل.

18-2 تلتزم الشركة المراد نقل الرقم إليها بإخطار طالب النقل بفقد أي حسابات له بالكروت المدفوعة مسبقاً بعد انتقال الرقم وتضمين هذه المعلومات في نموذج طلب النقل.

19-2 تلتزم الشركة المراد نقل الرقم منها بعدم منع الرسائل القصيرة من الشركة المراد نقل الرقم إليها للعميل المراد نقل رقمه أثناء عملية النقل.

20-2 تلتزم الشركة المنتقل منها الرقم بإرسال فاتورة التسوية النهائية إلى العميل/المفوض بعد إتمام عملية النقل وخلال فترة زمنية لا تزيد عن 60 يوماً من تاريخ تفعيل الخدمة، كما تلتزم خلال هذه الفترة الزمنية بإرسال رسالة إلى الشركة التي انتقل إليها الرقم بقيمة فاتورة التسوية النهائية وذلك من خلال وحدة نقل الأرقام المركزية.

21-2 تلتزم الشركة المنتقل منها الرقم بإعطاء مهله مقدارها شهر من تاريخ اخطار العميل/المفوض بالفاتورة النهائية للعميل المنقل رقمه أو المفوض لسداد فاتورة التسوية النهائية.

22-2 تلتزم الشركة المنتقل إليها الرقم بفصل الخدمة عن الرقم بعد مرور فترة زمنية لا تزيد عن يوم عمل واحد (1 يوم عمل) من تاريخ وصول رسالة طلب الفصل ما لم يقيم العميل/المفوض بسداد المستحقات التي عليه.

المادة (3)

الرد على شكاوى طالبي نقل الأرقام

1-3 يلتزم مقدمي خدمات المحمول بتطبيق أنظمة سهلة الاستخدام وفعالة للتعامل مع شكاوى المستخدمين بخصوص تطبيق خاصية نقل الأرقام وتوفير ارقام خاصة بتتبع الشكاوى.

2-3 يلتزم مقدمي خدمات المحمول بالتعاون فيما بينهم وتبادل المعلومات اللازمة لحل مشكلات العملاء طالبي نقل الأرقام.

3-3 يلتزم مقدمي خدمات المحمول ببذل الجهد اللازم لحل جميع الشكاوى والخلافات الناتجة عن تطبيق خاصية نقل الأرقام في أسرع وقت وعدم اللجوء للجهاز القومي لتنظيم الاتصالات إلا بعد استنفاد جميع الوسائل الممكنة لحل المشكلات فيما بينهم.

المادة (4)

عملاء النظام الفردي (مشتركي الفاتورة أو سابقى الدفع)

أولاً: القواعد العامة لنقل أرقام عملاء النظام الفردي

1-4 يلتزم مقدمي خدمات المحمول باعتبار شرط مرور 4 أشهر كاملة متحققاً إذا كانت مجموع الفترات التي قضاها العميل بأي نظام آخر (بنظام الفردي أو بنظام الحسابات المجمعة) مع ذات الرقم لا تقل عن 4 أشهر كاملة مع اختبار تحقق هذا الشرط لكل طالب نقل فردى.

2-4 في حالة وجود مبالغ مستحقة على عميل النظام الفردي (مشتركي الفاتورة) بعد إتمام عملية النقل يتم تطبيق البنود التالية 2-21، 22-2، 2-22 و في حالة مشترك النظام سابق الدفع مع ذكر سبب المطالبة في خانة التعليق على سبيل المثال وليس الحصر (سلفني شكرًا).

3-4 من حق العميل إلغاء طلب النقل طالما لم يتم تفعيل عملية النقل (تفعيل الشريحة الجديدة) وذلك بالذهاب إلى مكان تقديم طلب النقل (الشركة المراد نقل الرقم إليها) ومعه ما يثبت شخصيته و (رقم حسابه في حالة مشترك الفاتورة) والتوقيع على نموذج الإلغاء المحدد من قبل المشغل المراد نقل الرقم إليه.

ثانيًا: أسباب رفض نقل أرقام مشترك الفاتورة (على سبيل الحصر)

- وجود خطأ في رقم التعريف الشخصي للعميل "رقم بطاقته الشخصية أو (رقم جواز السفر في حالة الأجنبي)".
- الرقم غير متاح للشركة المراد نقل الرقم منها (الرقم داخل حيز ترقيمي غير مخصص للشركة).
- الرقم مفصول عن العمل لدى الشركة المراد نقل الرقم منها. (الرقم غير مخصص أو مباع).
- الرقم ثانوي (فاكس أو DATA) وليس أساسي.
- الرقم موقوف لدى الشركة المراد نقل الرقم منها وذلك وقت طلب النقل.
- رقم حساب العميل غير مطابق لرقم الحساب لدى سجلات الشركة المراد نقل الرقم منها.
- عدم مرور 4 أشهر على اشتراك العميل لدى الشركة المراد الانتقال منها.
- وجود فاتورة أو أكثر تم إصدارها غير مسددة وذلك وقت طلب النقل.
- عدم تسوية أي التزامات مالية على محفظة العميل (إن وجدت) لدى شركة المحمول المنتقل منها الرقم.

ثالثًا: أسباب رفض نقل أرقام النظام سابق الدفع (على سبيل الحصر)

- وجود خطأ في رقم التعريف الشخصي للعميل "رقم بطاقته الشخصية أو (رقم جواز السفر في حالة الأجنبي)".
- الرقم غير متاح للشركة المراد نقل الرقم منها (الرقم داخل حيز ترقيمي غير مخصص للشركة).
- الرقم مفصول عن العمل لدى الشركة المراد نقل الرقم منها. (الرقم غير مخصص أو مباع).
- الرقم ثانوي (فاكس أو DATA) وليس أساسي.
- الرقم موقوف لدى الشركة المراد نقل الرقم منها وذلك وقت طلب النقل.
- عدم مرور 4 أشهر على اشتراك العميل لدى الشركة المراد الانتقال منها.
- عدم تسوية أي التزامات مالية على محفظة العميل (إن وجدت) لدى شركة المحمول المنتقل منها الرقم*.

*يتم استخدام سبب الرفض (وجود فاتورة أو أكثر تم إصدارها غير مسددة وذلك وقت طلب النقل) في نظام سابق الدفع في حالة وجود التزامات مالية على محفظة التليفون المحمول فقط مع كتابة ما يفيد أنها محفظة في خانة التعليق.

المادة (5)

عملاء الحسابات المجمعة

أولاً: القواعد العامة لنقل أرقام الحسابات المجمعة

- 1-5 يتم تحرير تفويض جديد خاص بنقل الأرقام من مالك الحساب المجمع المراد نقل أرقامه للشخص المفوض مع وجود صحة توقيع من البنك خاصة للشخص المفوض وتقديمه إلى الشركة المراد نقل الأرقام منها قبل مرور 48 ساعة من تقديم طلب النقل.
- 2-5 يحق للشركة المنتقل منها الأرقام فصل خدمة التجوال وخدمه الاتصال الدولي عن الأرقام المراد نقلها عند وصول طلب النقل للشركة.
- 3-5 تتم عملية النقل في خطوة واحدة بمكان واحد (One Stop Shopping) من خلال الشركة المنتقل إليها الأرقام بحيث يتم فيها سداد مبلغ التأمين الخاص بالمبالغ الغير مدفوعة الخاصة بالشركة المنتقل منها الأرقام وكذلك يتم فيها التأكد من سداد جميع الفواتير على الأرقام المراد نقلها.
- 4-5 يلتزم مقدمي خدمات المحمول بالإتاحة (الإظهار) الفورية والدائمة لفواتير عملاء الحسابات المجمعة في فترة آخر 3 أشهر ومتوسطاتها وحالتها مدفوعة أو غير مدفوعة وإتاحة الاستعلام عنها عن طريق خط المحمول الخاص بالعميل أو شبكة الإنترنت.
- 5-5 يلتزم مقدم خدمات المحمول المنتقل إليه الأرقام بالتأكد من سداد ما على الأرقام من التزامات مالية من مبالغ مدفوعة لدى مقدم خدمة المحمول المنتقل منه الأرقام قبل إرسال طلب النقل.
- 6-5 في حالة عدم سداد المبالغ الغير مدفوعة على الأرقام المنتقلة وعدم تعهد الشركة المنتقل إليها الأرقام بسداد هذه المبالغ يحق للشركة المنتقل منها الأرقام المطالبة بفصل هذه الأرقام وفقاً للبنود التالية 20-2، 21-2، 22-2 يتم إرسال طلبات النقل منفصلة لكل رقم داخل الحسابات المجمعة كما لو كان النقل فردياً (يدوياً أو آلياً).
- 7-5 يحق لمقدم خدمات المحمول المنتقل منه الأرقام رفض طلبات النقل وذلك في حالة وجود شرط تعاقدى مع الحساب المجمع ينص صراحة على ذلك ويجب حين إذ وجود آلية للتخارج من هذا الشرط التعاقدى.
- 8-5 يلتزم مقدمي خدمات المحمول من خلال مراكز خدمة العملاء الخاصة بها بعد التأكد من اسم حساب العميل بإخطاره بالطريقة الإملائية المسجل بها اسمه داخل قواعد البيانات الخاصة بها وذلك لتجنب رفض طلب النقل.
- 9-5 يلتزم مقدمي خدمات المحمول بعدم إرسال كود (رفض طلب النقل) إذا كان الخطأ متعلق بوجود مسافات بينية في الاسم.
- 10-5 من حق المفوض إلغاء طلب النقل طالما لم يتم تفعيل عملية النقل (تفعيل الشرائح الجديدة) وذلك بالذهاب إلى مكان تقديم طلب النقل (الشركة المراد نقل الرقم إليها) ومعه ما يثبت شخصيته ورقم حسابه والتفويض الجديد والتوقيع على نموذج الإلغاء المحدد من قبل المشغل المراد نقل الأرقام إليه.

ثانياً: خطوات النقل الكلي للحسابات المجمعة

- 5-11 يقوم المفوض ومعه ما يثبت شخصيته ورقم الحساب الموضح بالفواتير (يفضل إحضار أحد إخطارات الدفع التي لديه) وتفويض له من مالك الحساب، بالذهاب إلى أحد منافذ البيع المعتمدة للشركة المراد نقل رقمه إليها.
- 5-12 يقوم المفوض بملء بيانات طلب نقل الحساب المجمع وسداد مبلغ التأمين مقداره متوسط فواتير آخر ثلاثة أشهر والتي سوف يحددها منفذ البيع للعميل.
- 5-13 يسلم منفذ البيع إلى المفوض الشرائح الجديدة "غير المفعلة" التابعة للشركة المراد نقل أرقامه إليها والتي تحمل الأرقام المراد نقلها وأيضاً إيصال بالمبلغ المدفوع بالبند السابق، ويقوم منفذ البيع بإبلاغ المفوض بموعد تفعيل عملية النقل.
- 5-14 في خلال 48 ساعة يقوم المفوض بإرسال خطاب تفويض حديث إلى الشركة المراد نقل الأرقام منها كما هو موضح بالبند 5-1.
- 5-15 يلتزم مقدم خدمة المحمول المنتقل منه الأرقام بالرد على مقدم خدمة المحمول المنتقل إليه الأرقام بقبول أو برفض الطلب خلال مدة لا تزيد عن أربعة أيام عمل تبدأ من يوم تلقي الطلب من الشبكة المنتقل منها الأرقام.
- 5-16 من حق المفوض إلغاء طلب النقل في أي وقت يومياً قبل الساعة العاشرة مساءً طالما لم يتم تفعيل عملية النقل (تفعيل الشرائح الجديدة) وذلك بالذهاب إلى مكان تقديم طلب النقل (الشركة المراد نقل الرقم إليها) ومعه ما يثبت شخصيته ورقم حسابه وأيضاً فاتورة المبلغ المدفوع كتأمين، وفي هذه الحالة يستطيع المفوض أن يسترد فقط مبلغ التأمين المدفوع
- 5-17 يستمر عملاء الحساب المجمع باستعمال الشرائح القديمة حتى تقوم الشركة المنتقل إليها الأرقام بإرسال رسالة قصيرة إليهم وذلك قبل بدء تفعيل الرقم بدقائق لتغيير الشرائح القديمة بالشرائح الجديدة (سيكون تفعيل عملية النقل من الساعة 3:00 -6:00 صباحاً) وبحد أقصى 5 أيام عمل من تاريخ تقديم طلب النقل.
- 5-18 بعد استلام العملاء للرسائل القصيرة يقومون باستبدال الشرائح القديمة بداخل التليفون بالشرائح الجديدة وفي هذه الحالة تكون الشرائح الجديدة مفعلة وتكون عملية النقل قد تمت بنجاح.
- 5-19 بعد فترة زمنية لا تزيد عن 60 يوماً تقوم الشركة المنتقل منها الأرقام بإخطار المفوض بفاتورة التسوية النهائية للأرقام المنتقلة وهي آخر فاتورة مطروحاً منها قيمة التأمين المدفوع (متوسط فواتير آخر ثلاثة أشهر).
- 5-20 في حالة وجود مبلغ متبقي على الحساب المجمع للأرقام المنقولة للشركة المنتقل منها، تقوم الشركة بإعطاء مهلة للمفوض لا تقل عن شهر واحد من تاريخ الاخطار لسداد المبالغ المستحقة عليهم، وإذا تأخر المفوض عن السداد في المهلة المعطاة له، يحق للشركة المنتقل منها الأرقام مطالبة الشركة المنتقل إليها الأرقام بإيقاف الخدمة عن الأرقام المراد نقلها وإرجاع الأرقام للشركة المنتقل منها.
- 5-21 في حالة وجود مبلغ متبقي للحساب المجمع للأرقام المنقولة لدى الشركة المنتقل منها الأرقام، تقوم الشركة المنتقل منها الأرقام بتحويل هذا المبلغ للحساب المجمع لدى الشركة المنتقل إليها الأرقام وتكون الأخيرة مسئولة عن إخطار المفوض بالمبلغ المتبقي وأسلوب استرداده.

22-5 في حالة رفض طلب النقل نتيجة عدم استيفاء الحساب المجمع لشروط النقل، من حق المفوض استرداد مبلغ التأمين كلياً"، كما يحق للمفوض أيضاً إرسال الطلب مجدداً بعد تصحيح أسباب الرفض.

أسباب رفض النقل الكلي للحسابات المجمعة (على سبيل الحصر)

- وجود خطأ في اسم الحساب.
- وجود رقم أو أكثر من الأرقام المراد نقلها غير متاح للشركة المراد نقل الرقم منها (الرقم داخل حيز ترقيمي غير مخصص للشركة).
- وجود رقم أو أكثر من الأرقام المراد نقلها مفصول عن العمل لدى الشركة المراد نقل الرقم منها. (الرقم غير مخصص أو مباع).
- وجود رقم أو أكثر من الأرقام المراد نقلها ثانوي (فاكس أو DATA) وليس أساسي.
- وجود رقم أو أكثر من الأرقام المراد نقلها موقوف لدى الشركة المراد نقل الرقم منها وذلك وقت طلب النقل.
- استهلاك الحساب المجمع لأكثر من قيمه التأمين المحصلة بمقدار (20%) وقت طلب النقل شاملاً الضرائب.
- رقم حساب الحساب المجمع غير مطابق لرقم الحساب لدى سجلات الشركة المراد نقل الرقم منها.
- عدم مرور عام على اشتراك أحد العملاء في الحساب المجمع لدى الشركة المراد الانتقال منها.
- وجود فاتورة أو أكثر تم إصدارها غير مسددة على الحساب وذلك وقت طلب النقل.
- عدم مرور عام على اشتراك الحساب المجمع لدى الشركة المراد الانتقال منها.
- عدم تسوية الالتزامات المالية المتعلقة بأي عروض خاصة تلقاها الحساب المجمع من الشركة المنتقل منها الأرقام (كتقسيط أجهزة المحمول على سبيل المثال) قبل إتمام إجراءات النقل وبصفة عامة (وجود شرط تعاقدى يحول دون إتمام عملية النقل).
- عدم إرسال خطاب تفويض حديث للحساب المجمع خلال 48 ساعة من طلب النقل للشركة المراد نقل الأرقام منها.
- عدم تسوية أي التزامات مالية على محفظة أي عميل تابع للحساب المجمع (إن وجدت) لدى شركة المحمول المنتقل منها الأرقام.

ثالثاً: خطوات النقل الجزئي للحسابات المجمعة

- 23-5 يقوم المفوض ومعه ما يثبت شخصيته ورقم الحساب الموضح بالفواتير (يفضل إحضار أحد إخطارات الدفع التي لديه) وتفويض له من مالك الحساب، بالذهاب إلى أحد منافذ البيع المعتمدة للشركة المراد نقل رقمه إليها.
- 24-5 يقوم المفوض بملء بيانات طلب نقل رقم المحمول.
- 25-5 يسلم منفذ البيع إلى المفوض الشرائح الجديدة "غير المفعلة" التابعة للشركة المراد نقل رقمه إليها والتي تحمل أرقام الشرائح القديمة وأيضاً إيصال بتكاليف النقل.

- 26-5 في خلال 48 ساعة يقوم المفوض بإرسال خطاب تفويض حديث إلى الشركة المراد نقل الأرقام منها.
- 27-5 تلتزم الشركة المنتقل منها الأرقام بالرد على الشركة المنتقل إليها الأرقام بقبول أو برفض الطلب خلال مده لا تزيد عن أربعة أيام عمل تبدأ من يوم تلقي الطلب من الشبكة المنتقل منها الأرقام.
- 28-5 يستمر العملاء باستعمال الشرائح القديمة حتى تقوم الشركة المنتقل إليها الرقم بإرسال رسالة قصيرة اليهم لتغيير الشرائح القديمة بالشرائح الجديدة (سيكون تفعيل عملية النقل من الساعة 3:00 - 6:00 صباحاً) وبحد أقصى 5 أيام عمل من تاريخ تقديم طلب النقل.
- 29-5 من حق المفوض إلغاء طلب النقل في أي وقت يومياً قبل الساعة العاشرة مساءً طالما لم يتم تفعيل عملية النقل (تفعيل الشريحة/الشرائح الجديدة) وذلك بالذهاب إلى مكان تقديم طلب النقل (الشركة المراد نقل الرقم إليها) ومعه ما يثبت شخصيته ورقم حسابه وأيضاً فاتورة مبلغ التأمين، وفي هذه الحالة يستطيع المفوض أن يسترد فقط مبلغ التأمين المدفوع.
- 30-5 بعد استلام العملاء للرسائل القصيرة يقومون باستبدال الشرائح القديمة بداخل التليفون بالشرائح الجديدة وفي هذه الحالة تكون الشرائح الجديدة مفعلة وتكون عملية النقل قد تمت بنجاح.
- 31-5 بعد فترة زمنية لا تزيد عن 60 يوماً تقوم الشركة المنتقل منها الأرقام بإخطار المفوض بفاتورة التسوية النهائية للأرقام المنتقلة وهي آخر فاتورة مطروحاً منها قيمة التأمين المدفوع (متوسط فواتير آخر ثلاثة أشهر).
- 32-5 في حالة وجود مبلغ متبقي على الحساب المجمع للأرقام المنقولة للشركة المنتقل منها، تقوم الشركة بإعطاء مهلة للمفوض لا تقل عن شهر واحد لسداد المبالغ المستحق عليهم، وإذا تأخر المفوض عن السداد في المهلة المعطاة له، يحق للشركة المنتقل منها الأرقام مطالبة الشركة المنتقل إليها الأرقام بإيقاف الخدمة عن الأرقام المنقولة وإرجاع الأرقام للشركة المنتقل منها.
- 33-5 في حالة وجود مبلغ متبقي للحساب المجمع للأرقام المنقولة لدى الشركة المنتقل منها الأرقام، تقوم الشركة المنتقل منها الأرقام بتحويل هذا المبلغ للحساب المجمع لدى الشركة المنتقل إليها الأرقام وتكون الأخيرة مسئولة عن إخطار المفوض بالمبلغ المتبقي وأسلوب استرداده.
- 34-5 في حالة رفض طلب النقل نتيجة عدم استيفاء الحساب المجمع لشروط النقل، من حق المفوض استرداد المبلغ المدفوع كلياً، كما يحق للمفوض أيضاً إرسال الطلب مجدداً بعد تصحيح أسباب الرفض.

أسباب رفض النقل الجزئي للحسابات المجمعة (على سبيل الحصر)

- وجود خطأ في اسم الحساب.
- وجود رقم أو أكثر من الأرقام المراد نقلها غير متاح للشركة المراد نقل الرقم منها (الرقم داخل حيز ترقيمي غير مخصص للشركة).
- وجود رقم أو أكثر من الأرقام المراد نقلها مفصول عن العمل لدى الشركة المراد نقل الرقم منها. (الرقم غير مخصص أو مباع).
- وجود رقم أو أكثر من الأرقام المراد نقلها ثانوي (فاكس أو DATA) وليس أساسي.
- وجود رقم أو أكثر من الأرقام المراد نقلها موقوف لدى الشركة المراد نقل الرقم منها وذلك وقت طلب النقل.

- استهلاك الحساب المجمع لأكثر من قيمه التأمين المحصلة بمقدار (20%) وقت طلب النقل شاملاً الضرائب.
- رقم حساب الحساب المجمع غير مطابق لرقم الحساب لدى سجلات الشركة المراد نقل الرقم منها.
- عدم مرور عام على اشتراك أحد الأرقام المراد نقلها في الحساب المجمع لدى الشركة المراد الانتقال منها.
- وجود فاتورة أو أكثر تم إصدارها غير مسددة على الحساب وذلك وقت طلب النقل.
- عدم مرور عام على اشتراك الحساب المجمع لدى الشركة المراد الانتقال منها.
- عدم تسوية الالتزامات المادية المتعلقة بأي عروض خاصة تلقاها الحساب المجمع من الشركة المنتقل منها الأرقام (كتقسيط أجهزة المحمول على سبيل المثال) قبل إتمام إجراءات النقل وبصفة عامة (وجود شرط تعاقدى يحول دون إتمام عملية النقل).
- عدم إرسال خطاب تفويض حديث للحساب المجمع خلال 48 ساعة من طلب النقل.
- عدم تسوية أي التزامات مالية على محفظة أي العميل تابع للحساب المجمع (إن وجدت) لدى شركة المحمول المنتقل منها الأرقام.

المادة (6)

التعاملات والتسويات المالية الخاصة بنقل الأرقام

- 1-6 يتم التحاسب/التسوية بين الشركات مقدمي خدمات المحمول فيما بينهما على عمليات نقل الأرقام التي تمت فيما بينهما شهرياً ويتم التحاسب عن الشهر المنقضي في اليوم السابع من الشهر التالي لضمان إتمام التحاسب على جميع عمليات النقل.
- 2-6 في حالة رفض طلب نقل الأرقام في حالة الحسابات المبيعة فإن الشركة المراد نقل الرقم إليها هي المسئولة عن رد المبلغ المسدد مقابل مبلغ التأمين ("متوسط آخر 3 أشهر" في حالة الحسابات المبيعة) لطالب النقل حيث أن هذه الشركة المراد نقل الرقم إليها هي المحصل لهذه المبالغ وهي المسئولة عن إبلاغ المشترك (المفوض) بأسباب الرفض.
- 3-6 في حالة طلب المفوض إلغاء طلب نقل الرقم من الشركة المراد نقل الرقم إليها فإن الشركة المراد نقل الرقم إليها هي المسئولة عن رد مبلغ التأمين الخاص بالحساب المجمع إلى المفوض.
- 4.6 يلتزم مقدم خدمات المحمول المنتقل منه الرقم بالتسوية المالية النهائية ومطالبة المشترك الذي تم نقل رقمه بسداد فاتورة التسوية النهائية في حالة وجود مبلغ متبقي عليه لصالح مقدم خدمات المحمول المنتقل منه.
- بعد إصدار فاتورة التسوية النهائية وفي حالة وجود مبلغ متبقي للحساب المجمع يتم إرسال المبلغ من مقدم خدمات المحمول المنتقل منه الرقم إلى مقدم خدمات المحمول المنتقل إليها الرقم ويكون الأخير مسئولاً عن إخطار المفوض بالمبلغ المتبقي عليه وأسلوب استرداده.

- 4-6 يقوم مقدمي خدمات المحمول أسبوعياً بمراجعة الحسابات المالية الخاصة بنقل الأرقام فيما بينهم.
- 5-6 عملية مراجعة الحسابات المالية يجب أن تحتوي على جميع البيانات المالية المتاحة من حيث قيمتها وحالتها (حصلت أو سددت) بالنسبة إلى عمليات (طلبات النقل، حالات الرفض، حالات الإلغاء، حالات القبول، التسوية النهائية لكل طلب نقل، ومتوسط الفواتير "في حالة الحسابات المجمعة").
- 6-6 عملية مراجعة الحسابات المالية تتم أسبوعياً وتبدأ من يوم الأحد صباحاً إلى يوم السبت التالي وترسل يوم الإثنين من كل أسبوع.
- 7-6 التقارير المقدمة من وحدة نقل الأرقام المركزية تعتبر أساس بيانات عمليات مراجعة الحسابات المالية بين الشركات مقدمي الخدمة.
- 8-6 بعد الانتهاء من عملية مراجعة الحسابات المالية فإن تحويل الأموال الخاصة بالعمليات الناجحة لنقل الأرقام سوف تتم في اليوم السابع من الشهر التالي لشهر التحاسب.
- 9-6 في حالة حدوث أي خلاف بين مقدمي خدمات المحمول بخصوص التسويات المالية يتم الالتزام بقانون الاتصالات رقم 10 لسنة 2003 وكذلك الالتزام بالقواعد المصدرة من الجهاز والخاصة بعمليات نقل الأرقام.

المادة (7)

الخدمات المتاحة عند نقل الأرقام بين مقدمي خدمات التليفون المحمول

عند نقل الرقم من شركة إلى أخرى يتم فقط تقديم الخدمات والخواص المتاحة للشركة المنقول إليها العميل بدون تفرقة بين الأرقام المتنقلة وغير المتنقلة، بمعنى أنه إذا وجدت خدمة بالشبكة المنقول منها الرقم ولا توجد في الشركة المنقول إليها الرقم فلن يتمكن العميل من الحصول على هذه الخدمة على أن يتم تضمين ذلك في نموذج طلب النقل.

المادة (8)

أزمنة نقل الأرقام بين مقدمي خدمات التليفون المحمول

1-8 زمن نقل الرقم

يلتزم مقدمي خدمات المحمول بالرد على طلب النقل خلال يوم عمل واحد (1 يوم) في حالة نظام الأفراد وأربعة أيام عمل (4 أيام) في حالة نظام الحسابات المجمعة.

2-8 زمن إرسال رسالة التنفيع

يلتزم مقدمي خدمات المحمول بإرسال رسالة التنفيع للأرقام المتنقلة إليهم من الساعة 3 صباحاً إلى 6 صباحاً.

3-8 زمن تعديل قواعد البيانات الخاصة بمقدمي خدمات المحمول

يلتزم مقدمي خدمات المحمول بتعديل قواعد البيانات الخاصة بالأرقام المتنقلة خلال مدة زمنية لا تزيد عن ثلاث ساعات (3 ساعات) بعد وصول رسالة التفعيل من مقدم خدمة المحمول المراد نقل الرقم إليه.

المادة (9)

أوقات العمل الرسمية لنقل أرقام مقدمي خدمات التليفون المحمول

أيام العمل الرسمية من الأحد إلى الخميس في الفترة من 9:00 صباحاً إلى 5:00 مساءً ويستثنى من ذلك أيام العطلات الرسمية.

المادة (10)

التعامل مع المشاكل الناتجة عن عمليات نقل الأرقام

يلتزم جميع مقدمي خدمات المحمول بالقواعد الخاصة بحل المشكلات الناتجة عن عمليات نقل الأرقام والإجراءات التصاعدية لحل هذه المشاكل والموضحة بالمرفق رقم (1).

المادة (11)

الحالات الخاصة في سير عملية نقل أرقام التليفون المحمول

الحدث	الفعل
عند إرسال الشركة المراد نقل الرقم إليها طلب تفعيل الرقم برسالة (RFS) في اللحظات الأخيرة من 3-6 صباحاً (تقريباً 6 صباحاً)	يجب على الشركة المراد نقل الرقم منها والشركات الأخرى البدء فوراً في تفعيل عملية النقل من لحظة وصول رسالة (RFS) في خلال فترة زمنية لا تزيد عن 3 ساعات من لحظة وصول الرسالة.
عند إرسال الشركة المراد نقل الرقم إليها طلب تفعيل الرقم برسالة (RFS) خارج الفترة الزمنية من 3-6 صباحاً.	يجب على الشركة المراد نقل الرقم منها والشركات الأخرى الانتظار للفترة الزمنية من 3-6 صباحاً اللاحقة لا ستلام رسالة (RFS) للبدء في تفعيل عملية النقل، وفي هذه الحالة تقوم وحدة نقل الأرقام المركزية بتسجيل انتهاء عملية نقل الأرقام من جهة الشركة المراد نقل الرقم إليها وذلك بالتقارير المصدرة من وحدة نقل الأرقام المركزية.
في حالة تعدى الفترة اللازمة لتفعيل عملية النقل مدة الثلاث ساعات.	في هذه الحالة يجب الاستمرار في عملية التفعيل دون التوقف ، وذلك حفاظاً على الإسراع من عملية التفعيل وعدم الإضرار بمصلحة العملاء.

المادة (12)

دور وحدة نقل الأرقام المركزية

ليست لوحدة نقل الأرقام المركزية أي مسئولية للتعديل المباشر للبيانات الخاصة بنقل الأرقام بداخل الشركات المستخدمة لوحدة نقل الأرقام المركزية (جميع البيانات بداخل الشركات هي مسئولية الشركة)، وتنحصر وظيفة وحدة الأرقام المركزية في الآتي.

1-12 إرسال الرسائل المتزامنة محملة بالبيانات بين جميع الأطراف المشتركة.

2-12 إنشاء التقارير الخاصة بعملية نقل الأرقام وترسل هذه التقارير فيما يخص كل شركة على حده ومن هذه التقارير توجد التقارير الخاصة بعملية المراجعة المالية.

3-12 القيام بإرسال نسخة كاملة من آخر قواعد للبيانات خاصة بنقل الأرقام إلى أي من الشركات المشتركة بوحدة نقل الأرقام المركزية في حالة وجود عطل بقواعد البيانات الخاصة بها أو عند حاجة الشركة إلى ذلك.

4-12 القيام بإنشاء التقارير الخاصة بالجهاز القومي لتنظيم الاتصالات والتي تحتوي على بيانات نقل أرقام التليفون المحمول لجميع مقدمي خدمات التليفون المحمول.

5-12 القيام بالمساعدة على حل المشكلات بين مقدمي خدمات التليفون المحمول والخاصة بنقل أرقام التليفون المحمول، وذلك في حدود المعلومات المتاحة داخل وحدة نقل الأرقام المركزية.

6-12 الإبلاغ عن أي أعطال تحدث لوحدة نقل الأرقام المركزية وذلك مقدمي خدمات التليفون المحمول المعنيين بنقل أرقام التليفون المحمول والجهاز القومي لتنظيم الاتصالات.

مرفق (1)

Inter-Operator “Dispute Resolution & Escalation Process”

Service Level Agreements

- One SLA between the NPC and each party connected to the NPC stipulating that each party undertakes to adhere to the timers as outlined in the MNP Directives, the NTRA Operators' Guide and the Giza Process and Timers documents.
- One SLA between the NPC guaranteeing the service of the NPC to the operators (see separate document: *Giza-NPC-Helpdesk Guide Issue 2 Rev C.doc*).
- One SLA between the operators (this document) outlining the turn-around times for escalations and responding to escalations.

MNP Single Point of Contact

- Each operator should establish “MNP Support Team” to handle MNP complaints, issues and problems between the operators and to act as a Single Point of Contact (SPOC) for MNP issues between the operators
- Even though there might be a multitude of MNP issues (technical, authorization, commercial etc) the MNP SPOC should act as the only interface for escalating MNP issues *between operators*.
 - If operator A has an issue with operator B, operator A's MNP SPOC escalates the issue to operator B's SPOC, no matter the issue (be it technical, authorization, fraud, commercial as long as it is MNP related).
 - It is then operator B's SPOC's responsibility to track down the required resources within operator B to resolve the issue and subsequently revert with an answer to operator A
 - All this work will be regulated by SLAs

- The MNP SPOC functions should be a dedicated function within each operator and be fully operational during 10h00 - 17h00
- The respective operators' SPOC contact information for escalation level 1 as well as for SPOC Managers contact

MNP SPOC Contact Information (escalation level 1)				
Operator	E-Mail	Phone	Mobile (back-up)	Fax
Etisalat				
Orange				
We				
Vodafone				
MNP SPOC Manager Contact Information (escalation level 2)				
Operator	E-Mail	Phone	Mobile	Name
Etisalat				
Orange				
We				
Vodafone				

Escalation Paths

- If a MNP related issue occurs between two operators (e.g. Donor rejects a NPR on the basis that the subscriber has not spent 12 months as a customer, but the Recipient argues that the subscriber has), the party wishing to report the issue must no matter the nature of the issue make use of the MNP SPOC function, which will contact the other party's MNP SPOC by means of:
 - **E-mail to the other party's MNP SPOC**
 - **While also sending a copy to a neutral mailbox at NPC/NTRA**
 - **In addition each operator will also avail a telephone number (hunt line / queue) to be used for confirmations / clarifications etc**
- The Responding party's MNP SPOC must:
 - **Within 30 min confirm the reception of the e-mail to the other party, and**
 - **Within 16 business hours resolve and respond to the issue (SLA level 1)**
- If the complaint is not solved within SLA level 1, the issue will be escalated to MNP Team Manager and from here it must be solved within 2 business days (**SLA level 2**)
- If the complaint is not solved within SLA level 2, the issue will be escalated to NTRA and from here it must be solved within 2 business days (**SLA level 3**)

Special exception case

- In case an operator does not respond to a RFS by confirming that the routing has been updated, the Recipient will find out through the NP Activated Status message sent from the NPC.
- The Recipient will then contact the operator which has not yet updated the routing, and for this issue the SLA should instead be 60

minutes. (TBC)

- Escalation for this type of exception cases, should be through a specialized e-mail with a predefined subject line (TBC)

MNP SPOC Coordination

- Monthly reports
 - The NPC will provide the operators with monthly MNP statistics. The reports should ideally include a monthly average of failures / breaches of SLAs which are to be discussed between the MNP SPOC Managers and/or their representatives at their bi-weekly / monthly meetings
- Bi-weekly / Monthly meetings between MNP SPOC Managers
 - The MNP SPOC Managers / Team Leaders and/or their representatives of each operator shall after the implementation of MNP, meet a minimum of once a month (unless otherwise agreed by the SPOC Managers / Team Leaders) to review the porting time statistics, errors committed, any unresolved issues, typical issues which arise and how they can be avoided in the future.