

# ΧΡΗΣΤΙΚΕΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΔΕΣΜΟΠΟΙΗΤΗ ΠΡΟΣΒΑΣΗ ΣΤΟΝ ΤΟΠΙΚΟ ΒΡΟΧΟ

## ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ ΓΙΑ ΤΟΥΣ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΕΣ

### 1 Εισαγωγή – Τι είναι η ΑΠΤΒ;

**1.1** Η Αδεσμοποίητη Πρόσβαση στον Τοπικό Βρόχο (ΑΠΤΒ) είναι η δυνατότητα χρήσης του καλωδίου (Τοπικός Βρόχος) που συνδέει τον χώρο του συνδρομητή με το Αστικό Κέντρο (Α/Κ) του ΟΤΕ από άλλους, εκτός του ΟΤΕ, Τηλεπικοινωνιακούς Παρόχους (ΤΠ) για την παροχή στον συνδρομητή υπηρεσιών σταθερής τηλεφωνίας καθώς και πρωτοπόρων υπηρεσιών όπως το λεγόμενο «γρήγορο» internet, η IP τηλεφωνία και η ψηφιακή καλωδιακή τηλεόραση.

**1.2** Μέσω της ΑΠΤΒ ο Τοπικός Βρόχος (ΤοΒ) απελευθερώνεται και αποδίδεται με εκμίσθωση χρήσης από τον ΟΤΕ στον ΤΠ ο οποίος μπορεί να τον χρησιμοποιεί για την παροχή στον συνδρομητή των εν λόγω υπηρεσιών. Η ΑΠΤΒ προωθεί τον ανταγωνισμό στην τηλεπικοινωνιακή αγορά διευκολύνοντας την είσοδο και τη δραστηριοποίησή σε αυτήν των τηλεπικοινωνιακών παρόχων, επί ίσους όρους με τον ΟΤΕ, με στόχο την ανάπτυξη της αγοράς και προς όφελος των καταναλωτών.

**1.3** Το βασικό ρυθμιστικό κείμενο για την παροχή της ΑΠΤΒ είναι η Προσφορά Αναφοράς του ΟΤΕ για την παροχή Αδεσμοποίητης Πρόσβασης στον Τοπικό Βρόχο, γνωστή και ως RUO (ΦΕΚ 620/Β/25-4-2007) η οποία κυκλοφόρησε στις 30 Απριλίου 2007 μετά από σχετική έγκριση της ΕΕΤΤ. **Το RUO ρυθμίζει τις σχέσεις των τηλεπικοινωνιακών παρόχων με τον ΟΤΕ σε θέματα ΑΠΤΒ.**

Η έκδοση του νέου RUO αποτέλεσε προϊόν μακράς και ενδελεχούς διαδικασίας, στο πλαίσιο της οποίας, πέρα από την εκ του νόμου προβλεπόμενη Δημόσια Διαβούλευση, διεξήχθη λεπτομερής διάλογος με όλους τους εμπλεκόμενους φορείς της αγοράς των Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών. Η ΕΕΤΤ, στο πλαίσιο αυτό, επέφερε σημαντικές τροποποιήσεις στο σχετικό κείμενο που είχε προτείνει ο ΟΤΕ, έτσι ώστε, η νέα Προσφορά Αναφοράς, που αντικαθιστά αυτήν του 2001, να καλύπτει τις σύγχρονες ανάγκες της τηλεπικοινωνιακής αγοράς, προς όφελος του ανταγωνισμού και του καταναλωτή.

### 2 Ποιοι οι χρήστες υπηρεσιών ΑΠΤΒ;

**2.1** Οι κάτοχοι τηλεφωνικής σύνδεσης είτε είναι οικιακοί καταναλωτές είτε επιχειρήσεις, μπορούν εν δυνάμει, να κάνουν χρήση της ΑΠΤΒ με επιλογή των υπηρεσιών που επιθυμούν από κάποιον πάροχο που προσφέρει τηλεπικοινωνιακές υπηρεσίες στην περιοχή τους. Επιπρόσθετα, νέοι καταναλωτές μπορούν να επιλέξουν να λαμβάνουν μέσω ΑΠΤΒ τηλεπικοινωνιακές υπηρεσίες από το πάροχο της επιλογής του.

**2.2** Παρόλη την ανάπτυξη που έχει σημειώσει η ΑΠΤΒ τον τελευταίο χρόνο και το έκδηλο ενδιαφέρον των καταναλωτών για τις προσφερόμενες υπηρεσίες θα πρέπει να σημειωθεί ότι

όλοι οι τηλεπικοινωνιακοί πάροχοι δεν δραστηριοποιούνται στις ίδιες γεωγραφικές περιοχές της χώρας και ότι υπάρχουν πολλές περιοχές της Ελλάδας που δεν προσφέρονται ακόμη υπηρεσίες ΑΠΤΒ. Αν και αναμένεται μια ραγδαία επέκταση της ΑΠΤΒ τους προσεχείς μήνες οι περιοχές όπου οι τηλεπικοινωνιακοί πάροχοι αποφασίζουν να δραστηριοποιηθούν αποτελεί μέρος του επιχειρησιακού σχεδίου της κάθε εταιρίας και όχι αντικείμενο ρυθμιστικής παρέμβασης της ΕΕΤΤ.

- 2.3** Τέλος θα πρέπει να σημειωθεί ότι υπάρχουν κάποιες περιπτώσεις συνδρομητών που λόγω τεχνικών λόγων σχετιζόμενων με την τηλεφωνική σύνδεση που διαθέτουν δεν μπορούν να κάνουν χρήση υπηρεσιών ΑΠΤΒ (π.χ. ύπαρξη PCM ή οπτικής ίνας, μεγάλη απόσταση από το Α/Κ του ΟΤΕ, κλπ) ο αριθμός όμως αυτών των περιπτώσεων είναι εν γένει περιορισμένος.

### **3 Τι μορφές παροχής ΑΠΤΒ υπάρχουν διαθέσιμες στην Ελληνική αγορά;**

- 3.1** Οι καταναλωτές μπορούν να επιλέξουν κάποια από τις ακόλουθες μορφές παροχής ΑΠΤΒ για την λήψη των υπηρεσιών που επιθυμούν:

• **Μεριζόμενος Τοπικός Βρόχος (ΜΤοΒ):** Σε αυτή την περίπτωση ο καταναλωτής επιλέγει των ΟΤΕ ως πάροχο σταθερής τηλεφωνίας και κάποιον από τους λοιπούς τηλεπικοινωνιακούς παρόχους για την παροχή των ευρυζωνικών υπηρεσιών. Ο συνδρομητής λαμβάνει λογαριασμό από τον ΟΤΕ με χρέωση του μηνιαίου παγίου και των τηλεφωνικών κλήσεων που πραγματοποιεί και λογαριασμό από τον τηλεπικοινωνιακό πάροχο της επιλογής του για τις ευρυζωνικές υπηρεσίες. Σε αυτή την περίπτωση ο συνδρομητής ΜΠΟΡΕΙ αν το επιθυμεί να κάνει χρήση υπηρεσιών επιλογής ή προεπιλογής φορέα για την πραγματοποίηση των τηλεφωνικών κλήσεων που επιθυμεί μέσω άλλων παρόχων.

• **Πλήρης Τοπικός Βρόχος (ΠΤοΒ) με Φορητότητα Τηλεφωνικού Αριθμού:** Σε αυτή την περίπτωση ο καταναλωτής επιλέγει κάποιον από τους τηλεπικοινωνιακούς παρόχους, εκτός του ΟΤΕ, για την παροχή τόσο της σταθερής τηλεφωνίας όσο και των ευρυζωνικών υπηρεσιών. Παράλληλα, μέσω της φορητότητας τηλεφωνικού αριθμού ο συνδρομητής κρατά, εφόσον το επιθυμεί, τον ίδιο τηλεφωνικό αριθμό που είχε και όταν ήταν συνδρομητής του ΟΤΕ. Ο συνδρομητής λαμβάνει λογαριασμό μόνο από τον τηλεπικοινωνιακό πάροχο της επιλογής του. Σε αυτή την περίπτωση ο συνδρομητής ΔΕΝ ΜΠΟΡΕΙ να κάνει χρήση υπηρεσιών επιλογής ή προεπιλογής φορέα για την πραγματοποίηση των τηλεφωνικών κλήσεων που επιθυμεί μέσω άλλων παρόχων.

• **Πλήρης Τοπικός Βρόχος (ΠΤοΒ) χωρίς Φορητότητα Τηλεφωνικού Αριθμού:** Αυτή η μορφή ΑΠΤΒ είναι όμοια με την προηγούμενη με την διαφορά ότι ο συνδρομητής λαμβάνει νέο τηλεφωνικό αριθμό από το αριθμοδοτικό φάσμα του παρόχου που έχει επιλέξει.

Θα πρέπει να σημειωθεί ότι όλες οι πιο πάνω μορφές παροχής ΑΠΤΒ δεν παρέχονται από όλους τους ΤΠ και σε όλες τις περιοχές της χώρας.

### **4 Τι υπηρεσίες μπορεί να προσφέρει η ΑΠΤΒ;**

- 4.1** Οι τηλεπικοινωνιακές υπηρεσίες που προσφέρονται μέσω της ΑΠΤΒ είναι πραγματικά καινοτόμες για την Ελληνική τηλεπικοινωνιακή αγορά και είναι πραγματικά δύσκολο να προβλέψει κανείς πως θα εξελιχθούν στο μέλλον. Εκτός από το λεγόμενο «γρήγορο» internet, κάποιοι τηλεπικοινωνιακοί πάροχοι προσφέρουν στους συνδρομητές τους προϊόντα double-play (voice & data) και triple-play (voice, data & IPTV) σε ένα λογαριασμό με απεριόριστες τοπικές, εθνικές και διεθνείς κλήσεις σε επιλεγμένους προορισμούς. Με την

είσοδος των εταιριών κινητής τηλεφωνίας στην αγορά της ΑΠΤΒ αναμένεται να εμφανιστούν στην αγορά προϊόντα quart-play (voice, data, IPTV & mobile services).

## **5 Υποχρεώσεις του ΟΤΕ και των λοιπών Τηλεπικοινωνιακών Παρόχων (ΤΠ) ως προς τους καταναλωτές αναφορικά με τις υπηρεσίες ΑΠΤΒ**

**5.1 Αιτήσεις ToB:** Ο ΤΠ πριν από την υποβολή των σχετικών αιτήσεων παροχής ToB εκ μέρους των υποψήφιων συνδρομητών προς τον ΟΤΕ υποχρεούται να έχει στη κατοχή του τις σχετικές αιτήσεις / εξουσιοδοτήσεις από αυτούς. Οι εν λόγω αιτήσεις των συνδρομητών υποβάλλονται στον ΤΠ μόνο με ένα από τους ακόλουθους τρόπους:

- i. εγγράφως, με την επισύναψη φωτοτυπίας ταυτότητας, ή
- ii. με τηλεομοιοτυπία, με την επισύναψη και αποστολή φωτοτυπίας ταυτότητας, ή
- iii. ηλεκτρονικά, μόνο με χρήση ηλεκτρονικής υπογραφής.

Σημειώνεται ότι η αίτηση παροχής ToB που υποβάλλεται από τον συνδρομητή προς τον ΤΠ, περιλαμβάνει εξουσιοδότηση-δήλωση του συνδρομητή για καταγγελία των συμβάσεων που έχει συνάψει ο συνδρομητής με τον ΟΤΕ ή / και άλλους ΤΠ (π.χ. τη λήψη υπηρεσιών μέσω Μεριζόμενης Πρόσβασης ή μέσω Χονδρικής Ευρυζωνικής Πρόσβασης (ΧΕΠ), τη λήψη τηλεφωνικών (PSTN/ISDN) υπηρεσιών από τον ΟΤΕ και ή / και υπηρεσιών επιλογής / προεπιλογής φορέα από τον πάροχο δέκτη ή / και υπηρεσιών προεπιλογής φορέα από οποιοδήποτε άλλο ΤΠ) ενώ ταυτόχρονα αποτελεί αίτημα για να λαμβάνει υπηρεσίες μέσω του ToB αυτού από τον εν λόγω πάροχο.

Τα αιτήματα σχετικά με την παροχή ToB πρέπει να προωθούνται από τους ΤΠ στον ΟΤΕ εντός εύλογου χρονικού διαστήματος το οποίο δεν δύναται να υπερβαίνει τις πέντε (5) εργάσιμες ημέρες από την ημερομηνία υποβολής της εξουσιοδότησης / δήλωσης του καταναλωτή.

Ο ΤΠ ο οποίος είναι αποκλειστικά υπεύθυνος για την ακρίβεια και την εγκυρότητα των στοιχείων των αιτήσεων που υποβάλει στον ΟΤΕ και υποχρεούται να διατηρεί τις αιτήσεις των συνδρομητών τουλάχιστον ένα (1) έτος από την ημερομηνία υποβολής τους στο ΟΤΕ.

Σε όλες τις περιπτώσεις αιτήσεως ToB η διαδικασία που πρέπει να ακολουθήσει ο τελικός καταναλωτής είναι μονοαπευθυντική (one-stop shop). Δηλαδή, χρειάζεται να απευθυνθεί μόνο στον τηλεπικοινωνιακό πάροχο από τον οποίο θέλει να αγοράσει υπηρεσίες (Πάροχος Δέκτης). Ο εν λόγω τηλεπικοινωνιακός πάροχος αναλαμβάνει να προβεί σε όλες τις απαραίτητες ενέργειες για την ικανοποίηση του αιτήματος του καταναλωτή συμπεριλαμβανομένων και των ενεργειών κατάργησης υπηρεσιών που ο συνδρομητής λαμβάνει από τον ΟΤΕ ή τρίτους παρόχους.

**5.2 Ακύρωση αιτήσεων ToB:** Ο ΤΠ υποχρεούται να καταθέτει τυχών αιτήματα ακύρωσης ToB τουλάχιστον δύο (2) εργάσιμες ημέρες πριν από την προβλεπόμενη ημερομηνία υλοποίησης της αίτησης παροχής του ToB. Σε αντίθετη περίπτωση η αίτηση ακύρωσης ενδεχομένως να μην είναι δυνατόν να υλοποιηθεί.

**5.3** Ο ΤΠ οφείλει να ενημερώνει τον καταναλωτή για την πορεία της αίτησής του εφόσον ο καταναλωτής το αιτηθεί. Σε περίπτωση που ο καταναλωτής θεωρεί ότι δεν πληροφορείται επαρκώς από τον ΤΠ και εφόσον το επιθυμεί, μπορεί να υποβάλει έγγραφη καταγγελία στο Τμήμα Καταναλωτών της ΕΕΤΤ.

**5.4 Χρόνοι παράδοσης ToB:** Ο χρόνος παράδοσης του ToB, δηλαδή το χρονικό διάστημα που μεσολαβεί από την επόμενη εργάσιμη ημέρα από την αποστολής της αίτησης από τον ΤΠ στον ΟΤΕ μέχρι την ημερομηνία υλοποίησής της, περιγράφεται από τον πίνακα που ακολουθεί. Όλοι οι χρόνοι είναι σε εργάσιμες ημέρες (ΕΗ).

Παράδοση ενεργού ToB (ENToB)	13 ΕΗ
Παράδοση ανενεργού ToB (ANToB)	13 ΕΗ
Παράδοση Μεριζόμενου ToB (MToB)	10 ΕΗ
Παράδοση ENToB με Φορητότητα	10 ΕΗ από την επόμενη ΕΗ της αίτησης φορητότητας τηλεφωνικού αριθμού
Μετάβαση MToB σε ΠToB (χωρίς φορητότητα)	13 ΕΗ
Μετάβαση MToB σε ΠToB με Φορητότητα	10 ΕΗ από την επόμενη ΕΗ της αίτησης φορητότητας τηλεφωνικού αριθμού
Μετάβαση APYΣ σε ΠToB (χωρίς φορητότητα)	13 ΕΗ
Μετάβαση APYΣ σε ΠToB με Φορητότητα	10 ΕΗ από την επόμενη ΕΗ της αίτησης φορητότητας τηλεφωνικού αριθμού
Μετάβαση APYΣ σε MtoB	13 ΕΗ
Μετάβαση MToB σε MToB	13 ΕΗ
Μετάβαση ΠToB σε ΠToB	13 ΕΗ

Όλες τις πιο πάνω μεταβάσεις καταβάλλεται κάθε δυνατή προσπάθεια από τον ΟΤΕ και τον ΤΠ ώστε η μετάβαση αυτή από την μία υπηρεσία στην άλλη να γίνεται με τον ταχύτερο και ασφαλέστερο τρόπο, μεριμνώντας για την ελαχιστοποίηση της διακοπής υπηρεσιών τηλεφωνίας ή/και ευρυζωνικών υπηρεσιών στον τελικό χρήστη.

Σε περίπτωση που ο ΟΤΕ υπερβεί τον πραγματικό χρόνο παράδοσης του ToB, καταπίπτει αυτοδικαίως σε βάρος του και υπέρ του ΤΠ, **όχι υπέρ του καταναλωτή**, σχετική ποινική ρήτρα.

**5.5 Χρόνοι αποκατάστασης βλαβών ToB:** Σε περίπτωση βλάβης στον ToB ο ΟΤΕ υποχρεούται να άρει τη αναγγελθείσα βλάβη το αργότερο στους πιο κάτω πραγματικούς χρόνους άρσης βλάβης για τουλάχιστον το 85% των περιπτώσεων:

Πλήρης τοπικός βρόχος	1 ΕΗ
Μεριζόμενος τοπικός βρόχος	1 ΕΗ

Όπου (α) *πραγματικός χρόνος άρσης βλάβης* είναι ο χρόνος άρσης βλάβης μείον ο ανενεργός (β) *χρόνος βλάβης*, *χρόνος άρσης βλάβης* είναι το χρονικό διάστημα που μεσολαβεί από τις 07.20 πμ της πρώτης εργασίμου ημέρας μετά την αναγγελία της βλάβης μέσω του Π.Σ. ΟΤΕ, μέχρι την ώρα που θα εμφανιστεί στο Π.Σ. ΟΤΕ η άρση της βλάβης και (γ) *ανενεργός χρόνος βλάβης* είναι το συνολικό χρονικό διάστημα καθυστέρησεων άρσης της βλάβης μη υπαιτιότητας ΟΤΕ.

Σε περίπτωση που ο ΟΤΕ υπερβεί τον πραγματικό χρόνο άρσης βλάβης του ToB, για κάθε ημέρα καθυστέρησης καταπίπτει αυτοδικαίως σε βάρος του και υπέρ του ΤΠ, **όχι υπέρ του καταναλωτή**, σχετική ποινική ρήτρα.

## 6 Συμβουλές προς τους καταναλωτές αναφορικά με τις υπηρεσίες ΑΠΤΒ

**6.1 Θέματα συμβάσεων ΑΠΤΒ μεταξύ ΤΠ και καταναλωτών:** Οι καταναλωτές θα πρέπει να βεβαιώνονται ότι ο πάροχος της επιλογής τους για την προσφορά ΑΠΤΒ μεταξύ άλλων:

- εξασφαλίζει την πρόσβαση των καταναλωτών σε πληροφορίες σχετικά με τις ισχύουσες τιμές, τους τυποποιημένους όρους και τις προϋποθέσεις πρόσβασης και χρήσης των υπηρεσιών του οι οποίες να είναι, διαφανείς, πλήρεις, ακριβείς και σαφείς (εύχρηστες), καθώς και
- μεριμνά ώστε οι καταναλωτές να έχουν λάβει γνώση των όρων της σύμβασης πριν υπογράψουν την αίτηση παροχής υπηρεσιών μέσω ΑΠΤΒ.

**6.2 Θέματα παροχής υπηρεσιών «γρήγορου» internet:** Οι καταναλωτές θα πρέπει να γνωρίζουν ότι η πραγματικά λαμβανόμενη ταχύτητα υπηρεσιών «γρήγορου» internet συχνά διαφέρει σημαντικά από την ονομαστική ταχύτητα (π.χ. 512kpbs ή 1Mbps). Αυτό οφείλεται μεταξύ άλλων στην τεχνολογία DSL που χρησιμοποιείται από τον ΤΠ, την απόσταση μεταξύ του χώρου του συνδρομητή με το Αστικό Κέντρο (Α/Κ) του ΟΤΕ στο οποίο ανήκει ο συνδρομητής, στην ποιότητα του χάλκινου καλωδίου, στον αριθμό των χρηστών του ΤΠ ανά DSLAM (Contention Ratio) κλπ. Το Contention Ratio καθορίζει τον αριθμό των τελικών χρηστών που μοιράζονται την χωρητικότητα του καλωδίου που συνδέει το DSLAM στο συγκεκριμένο Α/Κ και η οποία είναι σε όλες τις περιπτώσεις μικρότερη από το άθροισμα των ονομαστικών ταχυτήτων του συνόλου συνδρομητών που εξυπηρετεί το DSLAM (για ένα πλήρως καταλυμένο DSLAM).

**6.3 Θέματα παροχής υπηρεσιών σταθερής τηλεφωνίας μέσω ΑΠΤΒ:** Παρόλο που οι τηλεφωνικές υπηρεσίες που προσφέρονται μέσω της ΑΠΤΒ μοιάζουν πολύ με τις παραδοσιακές υπηρεσίες σταθερής τηλεφωνίας στις περιπτώσεις που οι υπηρεσίες αυτές παρέχονται μέσω VoIP (Voice over Internet Protocol) υπάρχουν σημαντικές διαφοροποιήσεις. Οι καταναλωτές θα ήταν καλό πριν την υπογραφή της σχετικής σύμβασης με τον τηλεπικοινωνιακό πάροχο της επιλογής τους για την παροχή ΠΤοΒ να επιβεβαιώσουν τα ακόλουθα:

- Κατά πόσο μπορούν να καλέσουν συνδρομητές όλων των άλλων τηλεπικοινωνιακών παρόχων, σταθερών και κινητών, και να κληθούν από αυτούς,
- Κατά πόσο (α) μπορούν να καλέσουν τις υπηρεσίες έκτακτης ανάγκης (π.χ. 100, 166, 192 κλπ) και (β) οι εν λόγω υπηρεσίες να εντοπίσουν τη θέση του καλούντος για την παροχή βοήθειας,
- Κατά πόσο μπορούν να χρησιμοποιήσουν τις τηλεφωνικές συσκευές και τις συσκευές fax που διαθέτουν,

- Κατά πόσο η παροχή της σταθερής τηλεφωνίας διακόπτεται όταν υπάρχει διακοπή της ΔΕΗ,
- Τι συμβαίνει με την παρεχόμενη σταθερή τηλεφωνία σε περιπτώσει βλάβης στην ευρυζωνική σύνδεση,
- Κατά πόσο έχουν πρόσβαση σε υπηρεσίες τηλεφωνικού καταλόγου, από ποιες εταιρίες και με τι χρέωση,
- Κατά πόσο έχουν την δυνατότητα να κάνουν χρήση φορητότητας αριθμού σε περίπτωση που αποφασίσουν να αλλάξουν τηλεπικοινωνιακό πάροχο.