

Απόψεις/προτάσεις της εταιρείας Forthnet AE επί της Δημόσιας Διαβούλευσης για την τροποποίηση της Προσφοράς Αναφοράς ΟΤΕ αναφορικά με την Αδεσμοποίηση Πρόσβαση στον Τοπικό Βρόχο και τις συναφείς ευκολίες

### Εισαγωγή:

Προτού προχωρήσουμε στο λεπτομερή σχολιασμό της προτεινόμενης από τον ΟΤΕ τροποποίησης της ισχύουσας Προσφοράς Αναφοράς για την Αδεσμοποίηση Πρόσβαση στον Τοπικό Βρόχο, θα θέλαμε να τονίσουμε την ανάγκη άμεσης θέσης σε διαβούλευση από την ΕΕΤΤ όλων των σημαντικών ζητημάτων (ανάλυση αγοράς και επιβολή υποχρεώσεων στον πάροχο με σημαντική ισχύ στην εν λόγω αγορά, θέματα παρεμβολών στις παρεχόμενες με χρήση ADSL τεχνολογίας υπηρεσίες) που εγείρονται με την γνωστοποιηθείσα απόφαση του ΟΤΕ να εγκαταστήσει δίκτυο VDSL σε αρκετές περιοχές της Ελλάδος. Είναι προφανές ότι ο σχεδιασμός και η εγκατάσταση δικτύου VDSL από τον ΟΤΕ, εξαιτίας της επίδρασης που αυτός θα έχει τόσο τεχνικά (λόγω πιθανών παρεμβολών στην παροχή υπηρεσιών ADSL των λοιπών παρόχων) όσο και σε επίπεδο ανταγωνισμού στην αγορά ευρυζωνικής πρόσβασης, δεν μπορεί να παραμένει άλλο απόρρητος. Θεωρούμε, λοιπόν, επιτακτική την ανάγκη πρωτίστως να μας γνωστοποιηθούν τα Αστικά Κέντρα στα οποία ο ΟΤΕ εφαρμόζει πιλοτικά την τεχνολογία VDSL, ο τρόπος τεχνικής υλοποίησης ώστε να έχουμε τη δυνατότητα να ελέγξουμε τυχόν παρεμβολές και επιπτώσεις στην ποιότητα των υπηρεσιών που λαμβάνουν οι υφιστάμενοι πελάτες. Σε κάθε περίπτωση, θα πρέπει να διασφαλιστεί ότι η λιανική διάθεση των εν λόγω υπηρεσιών από τον ΟΤΕ δεν θα είναι δυνατή πριν (θεωρούμε ως εύλογο χρονικό διάστημα το εξάμηνο) από την χονδρική διάθεση αυτών στους παρόχους. Προκειμένου να αποφευχθεί ο αιφνιδιασμός των παρόχων αναφορικά με την εγκατάσταση της τεχνολογίας VDSL από τον ΟΤΕ θα πρέπει να καταστεί γνωστό στους παρόχους το χρονοδιάγραμμα επέκτασης του δικτύου του ΟΤΕ, τα Αστικά Κέντρα στα οποία προτίθεται να εγκαταστήσει τη συγκεκριμένη τεχνολογία καθώς και να δοθεί σε αυτούς η δυνατότητα πιλοτικής λειτουργίας του με ίδια μέσα και συστήματα ώστε να διακριβωθούν όλες οι δυνατότητες που παρέχονται μέσω αυτής. Επιπλέον θα πρέπει να διασφαλιστεί πως η υποδομή που πρόκειται να εγκατασταθεί θα διευκολύνει την ανάπτυξη και επέκταση των δικτύων και των τεχνολογιών των παρόχων. Η ΕΕΤΤ είναι επιφορτισμένη με την ευθύνη ελέγχου του ως άνω σχεδίου του ΟΤΕ σε κάθε στάδιο υλοποίησής του και επέμβασης όποτε αυτό κρίνεται απαραίτητο προκειμένου να αποτραπεί περαιτέρω η νόθευση του ανταγωνισμού.

### Γενικά Σχόλια:

#### **1. Διαδικασία υποβολής αιτήσεων**

Οι προβλεπόμενοι τρόποι υποβολής των αιτημάτων για την παροχή υπηρεσιών τοπικού βρόχου απαιτούν από τους παρόχους να συγκεντρώνουν και κατόπιν να διατηρούν μεγάλο όγκο εγγράφων και δικαιολογητικών, επιφέροντας σε αυτούς δυσβάσταχτο διαχειριστικό κόστος καθώς και σημαντικές καθυστερήσεις στην υλοποίηση διαφόρων αιτημάτων, όπως είναι η ακύρωση αίτησης από τον πελάτη και η ανάκληση της αίτησης. Σε κάθε περίπτωση και μέχρι να καταστεί δυνατή η χρήση ηλεκτρονικής υπογραφής από τους συνδρομητές προτείνουμε να προβλεφθεί η δυνατότητα τήρησης ηλεκτρονικού αρχείου των αιτήσεων των συνδρομητών, επιτρέποντας στον πάροχο να ψηφιοποιεί τα αιτήματα των πελατών του και να τηρεί ηλεκτρονικό αρχείο ανακυκλώνοντας τις πρωτότυπες αιτήσεις που έχουν υποβληθεί. Μια τέτοια, φιλική προς το περιβάλλον διαδικασία, θα είχε πρακτικά οφέλη τόσο για τους παρόχους όσο και για την δυνατότητα ελέγχου τις ρυθμιστικές αρχές.

#### **2. Διαδικασίες παροχής ΤοΒ**

Σχετικά με την παροχή υπηρεσιών τοπικού βρόχου έχουμε να παρατηρήσουμε τα εξής:

- Οι χρόνοι παράδοσης τοπικού βρόχου / υποβρόχου θα πρέπει να βαίνουν μειούμενοι κάθε χρόνο, ακολουθώντας τους χρόνους παράδοσης των αντίστοιχων υπηρεσιών στο λιανικό άκρο του ΟΤΕ αλλά και τους χρόνους υλοποίησης της φορητότητας αριθμών. Η μείωση των χρόνων παράδοσης του τοπικού βρόχου δικαιολογείται επίσης και από το γεγονός ότι είναι πλέον δυνατή, με τη χρήση τεχνολογιών κινητής τηλεφωνίας, η ενεργοποίηση

νέας τηλεφωνικής γραμμής και κατ' επέκταση η παροχή υπηρεσιών σταθερής τηλεφωνίας σε μια (1) εργάσιμη ημέρα τηλεφωνίας, ενώ για την ενεργοποίηση αντίστοιχης υπηρεσίας μέσω της παροχής Ανενεργού Τοπικού Βρόχου ο συνδρομητής θα πρέπει να αναμένει δέκα οκτώ (18) εργάσιμες ημέρες. Σχετικό με τα ανωτέρω είναι και το ζήτημα για τον τρόπο χρέωσης των τελών τερματισμού από τους παρόχους που κάνουν χρήση των τεχνολογιών κινητής τηλεφωνίας προκειμένου να παρέχουν υπηρεσίες σταθερής, το οποίο καλείται η αρχή να ερευνήσει προκειμένου να υπάρξει διαφάνεια στην παροχή υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών και να αποτραπούν πρακτικές που ενδέχεται να στρεβλώσουν τον ανταγωνισμό.

- Ο ΟΤΕ θα πρέπει να καταχωρεί στο W-CRM την ακριβή ημερομηνία κατασκευής του βρόχου. Η σχετική πληροφορία θα πρέπει να καταχωρείται και να είναι διαθέσιμη στους Τ.Π. τουλάχιστον 4 εργάσιμες ημέρες πριν την κατασκευή του βρόχου ώστε να είναι δυνατή η έγκαιρη ενημέρωση ή/και μετάβαση τεχνικού όπου αυτό απαιτείται.
- Για την βελτίωση των διαδικασιών παροχής τοπικού βρόχου είναι απαραίτητο το Πληροφοριακό Σύστημα του ΟΤΕ να διαμορφωθεί κατάλληλα, ώστε:
  - i. να διασφαλίζεται ότι δεν θα είναι δυνατή η ενημέρωση του W-CRM με ημερομηνίες προγενέστερες της ημερομηνίας καταχώρισης της πληροφορίας.
  - ii. Να ορίζονται συγκεκριμένα στάδια ολοκλήρωσης του αιτήματος και στις περιπτώσεις που υπάρχουν αποκλίσεις μεταξύ των ημερομηνιών κατασκευής του βρόχου και ενημέρωσης του Τ.Π. μέσω του W-CRM, η απόκλιση να απεικονίζεται στο Πληροφοριακό Σύστημα.
  - iii. Να παρέχεται η δυνατότητα στους Τ.Π. να εισάγουν δεδομένα στο Πληροφοριακό Σύστημα του ΟΤΕ (ιδίως για άρσεις βλαβών, ακύρωση συνδυαστικού κλπ).
  - iv. Να επιτρέπεται η μαζική εισαγωγή και επεξεργασία των αιτημάτων αποκατάστασης βλαβών.
  - v. Να αρθούν οι σημαντικοί περιορισμοί που υφίστανται στην απεικόνιση στοιχείων και στην καταγραφή σχολίων τόσο για τα αιτήματα παροχής τοπικού βρόχου όσο και για τις δηλώσεις βλαβών, προκειμένου να αποτυπώνεται όλη η απαραίτητη πληροφορία στο W-CRM.
  - vi. Να απεικονίζεται στο Πληροφοριακό Σύστημα και το τελευταίο σημείο ευθύνης που ελέγχει ο ΟΤΕ και στο οποίο εκτελεί ενέργειες τόσο για τις άρσεις βλαβών όσο και για τις παραδόσεις τοπικών βρόχων (πχ ΓΚΟ, όριο στο εσκαλίτ, όριο στο box, KV Κλπ)
- **Διαδικασία αλλαγής ορίου.** Από την συγκεκριμένη προσφορά αναφοράς απουσιάζουν οι διατάξεις που διέπουν την διαδικασία αλλαγής ορίου. Θα πρέπει να επανέλθουν.

#### **Ακολουθεί λεπτομερέστερη παρουσίαση των προβλημάτων ανά κατηγορία αιτήματος κατασκευής βρόχου.**

##### **Ανενεργός βρόχος**

Από τη μέχρι σήμερα εμπειρία στη διαδικασία ενεργοποίησης ανενεργού βρόχου προκύπτει ότι υφίστανται ακόμη σημαντικά προβλήματα στη συγκεκριμένη διαδικασία με αποτέλεσμα αδικαιολόγητες καθυστερήσεις και ακυρώσεις αιτημάτων που συνεπάγονται την ταλαιπωρία των καταναλωτών που επιλέγουν κάποιον εναλλακτικό πάροχο για τη λήψη ευρυζωνικών υπηρεσιών. Επισημαίνονται τα ακόλουθα σημεία που χρήζουν βελτίωσης:

##### **1. Διευθυνσιολόγιο**

Με παρελθούσες επιστολές μας προς την ΕΕΤΤ και τον ΟΤΕ, έχουμε αναφερθεί εκτενώς στα προβλήματα της “χρήσης του διευθυνσιολογίου του ΟΤΕ”, η οποία επιβλήθηκε στους παρόχους από τον ΟΤΕ για την εξυπηρέτηση αναγκών της αδεσμοποίητης πρόσβασης στον τοπικό βρόχο και κυρίως για την εξυπηρέτηση αιτημάτων ανενεργού βρόχου ή εσωτερικής φορητότητας. Η έλλειψη ενημέρωσης από το W-CRM για τα Γεωγραφικά όρια του Αστικού Κέντρου (Α.Κ.) και τα τεράστια προβλήματα που δημιουργεί γίνονται ιδιαίτερα ορατά όταν υπάρχει ανάγκη μαζικής διαχείρισης αιτημάτων, καθώς ο Τ.Π. είναι αναγκασμένος να συμβουλευέται το W-CRM για κάθε αίτηση ξεχωριστά. Το εγχειρίδιο χρήστη του ΟΤΕ (Διευθυνσιολόγιο) δεν ικανοποιεί τις πραγματικές ανάγκες ενημέρωσης των Τ.Π.. Αντιθέτως, δημιουργεί πρόσθετα προβλήματα στην διαχείριση των αιτήσεων. Τα στοιχεία που παρέχονται

στο εν λόγω αρχείο θα πρέπει να είναι ακριβώς ίδια με αυτά που περιέχονται στο W-CRM και να οριστεί τακτή ενημέρωσή του (για τις αλλαγές ονομάτων οδών κλπ). Επίσης, θα πρέπει να προστεθεί στο αρχείο και η στήλη με την αντιστοίχιση με το ΑΚ. Η αναγκαιότητα καταχώρισης τεσσάρων πεδίων σε συνδυασμό με το γειτονικό τηλέφωνο κρίνεται υπερβολική. Σημειώνεται δε ότι κάτι τέτοιο δεν ισχύει για την λιανική του ΟΤΕ.

## **2. Γειτονικός τηλεφωνικός αριθμός**

Ο γειτονικός τηλεφωνικός αριθμός δε μπορεί να αποτελεί προϋπόθεση για την κατασκευή του βρόχου διότι βασιζόμαστε στον καταναλωτή για να βρούμε το σωστό Α/Κ. Σημειώνεται ότι:

- σε πολλές περιπτώσεις δεν υπάρχει γειτονικός τηλεφωνικός αριθμός,
- ο αριθμός που θα βρει ο καταναλωτής μπορεί να έχει κάνει εσωτερική φορητότητα, οπότε το Α/Κ που ανευρίσκει ο Τ.Π. να είναι λανθασμένο,
- ο αριθμός που θα δώσει ο καταναλωτής στον Τ.Π. ενδέχεται να ανήκει σε αριθμοδοτικό φάσμα εναλλακτικού παρόχου και ως εκ τούτου να μην είναι δυνατή η ανεύρεση του Α/Κ.

Η προτεινόμενη λύση παρουσιάζεται σε παρακάτω ενότητα («Εύρεση Α/Κ»).

## **3. Ακυρώσεις - Απορρίψεις**

- **Ετεροχρονισμένες ακυρώσεις:** Ο αριθμός των ακυρώσεων αιτημάτων παροχής τοπικού βρόχου που πραγματοποιούνται από τον ΟΤΕ μετά το στάδιο της επιλεξιμότητας του βρόχου είναι μεγάλος. Η Προσφορά Αναφοράς όπως ισχύει σήμερα, δεν προβλέπει την ακύρωση αιτημάτων κατασκευής βρόχου μετά από το στάδιο της επιλεξιμότητας για άλλους λόγους πέραν από το «Κλειστό» ή το «Δεν επιθυμεί ο συνδρομητής». Ωστόσο, στην πράξη ο ΟΤΕ προβαίνει συστηματικά σε ετεροχρονισμένες ακυρώσεις και για μια πλειάδα άλλων λόγων. Θα πρέπει είτε οι λόγοι αυτοί να προστεθούν στην Προσφορά Αναφοράς ως λόγοι ακύρωσης μετά την επιλεξιμότητα του βρόχου είτε να σταματήσει ο ΟΤΕ αυτού του είδους τις ακυρώσεις.
- **A01 – Έλλειψη κυρίου ή ακραίου δικτύου:** Αναφορικά με το συγκεκριμένο λόγο απόρριψης θεωρούμε ότι ο ΟΤΕ θα πρέπει να δίνει παραπάνω πληροφορίες στους εναλλακτικούς παρόχους σχετικά με την αιτία της απόρριψης, το σημείο όπου υφίσταται το πρόβλημα, καθώς και τον εκτιμώμενο χρόνο αποκατάστασης του προβλήματος. Η ενημέρωση του Τ.Π. για την άρση του λόγου ακύρωσης θα πρέπει να γίνεται μέσω του W-CRM. Με τον τρόπο αυτό θα διευκολύνεται η έγκαιρη ενημέρωση του καταναλωτή σχετικά με την πορεία της αίτησής του. Επίσης, εφόσον ο ΟΤΕ ήδη γνωρίζει ότι υφίσταται πρόβλημα σε συγκεκριμένη περιοχή ή Α/Κ, θα πρέπει να ενημερώνει τους παρόχους εκ των προτέρων. Μια λύση που ως ένα βαθμό θα άμβλυne το πρόβλημα θα ήταν να μην ακυρώνονται τα αιτήματα, αλλά να διατηρούνται από τον ΟΤΕ σε εκκρεμότητα προς επίλυση και όταν αποκαθίσταται το πρόβλημα να γίνεται επαναπροώθησή τους από τον ΟΤΕ. Τέλος, σημειώνεται ότι σε αρκετές περιπτώσεις που απερρίφθησαν λόγω Α01, οι καταναλωτές που είχαν καταθέσει τα αιτήματα ανέφεραν στη συνέχεια ότι μετά από σύντομο χρονικό διάστημα απευθυνόμενοι στον ΟΤΕ εξυπηρετήθηκαν άμεσα.
- **A15 – Νέα πολυκατοικία :** Θα πρέπει να οριστεί διαδικασία ώστε τα σχετικά αιτήματα των καταναλωτών να μπορούν να εξυπηρετηθούν από τους Τ.Π.. Σε περιπτώσεις έλλειψης εισαγωγής στην πολυκατοικία, προτείνεται το αίτημα παροχής ΤοΒ να ισοδυναμεί με αίτημα προς τον ΟΤΕ για την παροχή εισαγωγής στο κτίριο.
- **Η απόρριψη λόγω ΟΝΥ αφαιρέθηκε.** Δεν διευκρινίζεται εάν εφεξής δεν θα υπάρχουν απορρίψεις λόγω ΟΝΥ, καθώς και το εάν ο ΟΤΕ θα παρέχει τις απαραίτητες σχετικές υποδομές.

Για την παράδοση ΑΝΤοΒ ο ΟΤΕ πραγματοποιεί δοκιμές κουδουνισμού. Με τις δοκιμές αυτές ελέγχεται μόνο το κομμάτι της σταθερής τηλεφωνίας στην παρεχόμενη υπηρεσία. Είναι απαραίτητο να προβλεφθεί και η διεξαγωγή μετρήσεων και για ευρυζωνικές υπηρεσίες. Τα αποτελέσματα θα πρέπει να είναι τυποποιημένα με σκοπό την αποδοχή ή μη της παράδοσης του βρόχου και τον ποιοτικό χαρακτηρισμό του στην περίπτωση αποδοχής του.

## **Διαδικασία μετάβασης από τον ΤΠ1 στον ΤΠ2**

Η διαδικασία μετάβασης από τον ΤΠ1 στον ΤΠ2 δεν ορίζεται στην σχετική Προσφορά Αναφοράς ΟΤΕ με αποτέλεσμα τα αιτήματα μετάβασης πλήρους ενεργού βρόχου από πάροχο (εκτός του ΟΤΕ) σε πάροχο να αντιμετωπίζονται διαφορετικά από τα αιτήματα μετάβασης σε πλήρη τοπικό βρόχο όταν πάροχος δότης είναι ο ΟΤΕ. Το γεγονός αυτό είναι προφανές ότι δημιουργεί προβλήματα στον πάροχο-δέκτη λόγω μη συγχρονισμού των διαδικασιών φορητότητας και κατασκευής βρόχου, προκαλώντας παράλληλα δυσaréσκεια στους καταναλωτές. Αναλυτικότερα:

### **1. Μη συγχρονισμός αιτημάτων βρόχου – φορητότητας**

Η κατασκευή του βρόχου δε συγχρονίζεται με την υλοποίηση του αιτήματος φορητότητας. Αυτό δημιουργεί προβλήματα στην ενεργοποίηση των υπηρεσιών. Στις περιπτώσεις όπου η κατασκευή του βρόχου από τον ΟΤΕ πραγματοποιείται σε χρονικό διάστημα μικρότερο των εννέα (9) εργάσιμων ημερών, ο πελάτης αντιμετωπίζει πρόβλημα στην παροχή των υπηρεσιών σταθερής τηλεφωνίας καθώς το σχετικό αίτημα φορητότητας του πελάτη δε μπορεί να υλοποιηθεί σε λιγότερο από 9 εργάσιμες ημέρες. Αυτό εισάγει αναγκαστικά μια χρονική καθυστέρηση στο αίτημα της φορητότητας, καθυστέρηση που προστίθεται και αυξάνει άμεσα το χρόνο ενεργοποίησης και ολοκλήρωσης του αιτήματος του καταναλωτή.

### **2. Αριθμός Τοπικού Βρόχου (ATB)**

Η υποχρέωση αναγραφής του αριθμού Τοπικού Βρόχου στο λογαριασμό που λαμβάνει ο συνδρομητής θα πρέπει να ισχύει για όλους τους παρόχους συμπεριλαμβανομένου και του ΟΤΕ. Με τη χρήση και μόνον του αριθμού αυτού είναι δυνατόν να υλοποιούνται τα σχετικά αιτήματα των παρόχων καθώς και να αντιμετωπιστούν ορισμένα σημαντικά προβλήματα που οφείλονται σήμερα στην έλλειψη της πληροφορίας του ΑΚ ή ακόμα και της εσωτερικής φορητότητας.

### **3. Αριθμοδοτικό φάσμα**

Ο ΟΤΕ κοινοποιεί στους παρόχους αρχείο με τα δεδομένα αντιστοίχισης των αριθμοδοτικών φασμάτων του με συγκεκριμένα Α/Κ. Η συγκεκριμένη διαδικασία εύρεσης του Α/Κ κρίνεται εξαιρετικά προβληματική για τους εξής λόγους:

- Στο αρχείο αποτυπώνονται τα αριθμοδοτικά φάσματα κατά την ημέρα της ενεργοποίησής τους
- Το αρχείο δεν επικαιροποιείται, με αποτέλεσμα η πληροφορία που περιέχεται σε αυτό να μην ανταποκρίνεται πάντα στην πραγματικότητα. Π.χ. στην περίπτωση εσωτερικής φορητότητας, η «μεταφορά» του αριθμού σε διαφορετικό Α/Κ από το αρχικό δεν αποτυπώνεται στο οικείο αρχείο με αποτέλεσμα να αποτυπώνεται σε αυτό λανθασμένη πληροφορία
- Στη περίπτωση εκχώρησης νέων αριθμοδοτικών φασμάτων στον ΟΤΕ, οι υπόλοιποι πάροχοι καθυστερούν να λάβουν τη σχετική ενημέρωση καθώς δεν υπάρχει διασύνδεση των συστημάτων ώστε να ανταλλάσσεται η χρήσιμη αυτή πληροφορία
- Ο σχεδιασμός και η μορφοποίηση του συγκεκριμένου αρχείου καθιστά πρακτικά αδύνατη την επεξεργασία του από υπολογιστές
- Ο όγκος των πληροφοριών που περιέχονται στο εν λόγω αρχείο καθιστά επίσης αδύνατη την ολοκληρωμένη επεξεργασία του από τον χειριστή του αρχείου
- Το γεγονός ότι δεν είναι διαθέσιμα τα αριθμοδοτικά φάσματα των εναλλακτικών παρόχων υποχρεώνει τους παρόχους να ανατρέχουν πάντα σε κάποιον συνδρομητή ΟΤΕ κοντά στον υποψήφιο πελάτη (εφόσον υπάρχει) για να μπορέσουν στηριζόμενοι στα στοιχεία αυτού να εξυπηρετήσουν τον πελάτη τους
- Η ανάγκη εισαγωγής γειτονικού αριθμού μετακυλύει το βάρος της εύρεσης του σωστού Α/Κ στον καταναλωτή

Όλα τα παραπάνω έχουν ως αποτέλεσμα την ταλαιπωρία των καταναλωτών και την δυσφήμιση των λοιπών παρόχων. Είναι επιτακτική η ανάγκη επικαιροποίησης των πληροφοριών σε τακτά χρονικά διαστήματα (ενδεικτικά κάθε 15 ημέρες). Επίσης, θα πρέπει το αρχείο να παρέχεται σε μορφή που να είναι δυνατή η επεξεργασία του από υπολογιστές. Εναλλακτικά θα μπορούσε ο ΟΤΕ να παρέχει ειδικό web service (πρόταση την οποία έχουμε ήδη υποβάλλει κατά τη συζήτηση του θέματος για την «Ολοκλήρωση πληροφοριακών συστημάτων ΟΤΕ») ώστε οι πάροχοι εισάγοντας σχετικό ερώτημα στον ΟΤΕ να λαμβάνουν απευθείας και σε πραγματικό χρόνο την απαραίτητη πληροφορία.

Η προτεινόμενη λύση παρουσιάζεται αναλυτικά στην ενότητα «Εύρεση A/K» κατωτέρω.

#### **4. Εύρεση A/K**

Η διαδικασία εύρεσης του A/K στο οποίο ανήκει ο καταναλωτής δε μπορεί να βασίζεται στη δήλωσή του (τηλεφωνικός αριθμός που λειτουργεί στην ίδια διεύθυνση). Επιβάλλεται η χρήση ενός σύγχρονου τρόπου, προσαρμοσμένου στις σύγχρονες τεχνολογίες, ώστε αυτοματοποιημένα να γίνεται ο εντοπισμός του A/K στο οποίο ανήκει ο συνδρομητής. Μεταξύ άλλων διακρίνουμε τις κάτωθι εναλλακτικές λύσεις:

- Η εύρεση του A/K θα πρέπει να γίνεται βάσει της διεύθυνσης ενεργοποίησης (οδός, αριθμός, Τ.Κ.), πληροφορίες τις οποίες ο ΟΤΕ θα πρέπει να δώσει στους παρόχους. Η υπάρχουσα πληροφόρηση δεν είναι επαρκής.
- Θα μπορούσαν να χρησιμοποιηθούν πληροφοριακά γεωγραφικά συστήματα (GIS) και με βάση τη διεύθυνση του πελάτη να εμφανίζεται και το A/K στο οποίο ανήκει. Μία παρόμοια εφαρμογή (Γεωγραφικό Σύστημα Ευρυζωνικότητας) έχει αναρτηθεί και στην ιστοσελίδα της ΕΕΤΤ. Εκεί εμφανίζεται η απόσταση μιας οποιασδήποτε ταχυδρομικής διεύθυνσης από το A/K στο οποίο αυτή ανήκει. Με μόνη την προσθήκη του αντίστοιχου ονόματος/κωδικού σε κάθε A/K στην εφαρμογή αυτή, όλοι οι πάροχοι θα έχουν την πληροφορία που χρειάζονται για την υλοποίηση του αιτήματος, αποφεύγοντας έτσι την τάλαιπωρία των συνδρομητών

#### **Διαδικασία φορητότητας**

Θεωρώντας δεδομένη την μείωση του χρόνου φορητότητας (σύμφωνα με την πρόσφατη δημόσια διαβούλευση που διεξήχθη) θα πρέπει αντίστοιχα να μειωθεί και χρόνος παράδοσης του τοπικού βρόχου και υποβρόχου ώστε οι βελτιώσεις που προωθούνται να ωφεληθούν και τους συνδρομητές που λαμβάνουν υπηρεσίες αδεσμοποίητης πρόσβασης στον τοπικό βρόχο. Σε κάθε περίπτωση, δεν θα πρέπει να προβλέπονται σημαντικές αποκλίσεις στους χρόνους υλοποίησης των σχετικών υπηρεσιών (τοπικού βρόχου και φορητότητας). Εάν δεν επιτευχθεί η σύγκλιση των χρόνων παράδοσης του τοπικού βρόχου με εκείνους της φορητότητας, οποιαδήποτε μείωση του χρόνου φορητότητας δεν θα έχει κανένα νόημα για τους παρόχους υπηρεσιών αδεσμοποιημένης πρόσβασης στον τοπικό βρόχο, αντιθέτως θα δοθεί ανταγωνιστικό πλεονέκτημα σε όσους παρόχους δεν κάνουν χρήση των υπηρεσιών ΑΠΤοΒ.

#### **Κάτοχος γραμμής**

Στα πλαίσια της αδεσμοποίητης πρόσβασης στον ΤοΒ η μετάβαση από τον ΟΤΕ σε κάποιον Τ.Π. με ταυτόχρονη αλλαγή συνδρομητή είναι ομαλή καθώς η πληροφορία που απαιτεί το W-CRM για τον κάτοχο γραμμής (εξουσιοδοτούντα) υπάρχει στον λογαριασμό του ΟΤΕ. Αντίθετα, στην περίπτωση μετάβασης από ΤΠ1 σε ΤΠ2, η πληροφορία του κατόχου γραμμής δεν υπάρχει στο λογαριασμό που έχει εκδώσει ο ΤΠ1. Η ανυπαρξία διαδικασίας αλλαγής κατόχου γραμμής δημιουργεί έντονα προβλήματα στους Τ.Π. και στους συνδρομητές τους που επιθυμούν για ποικίλους λόγους (πχ επιθυμία του κατόχου να απεμπλακεί από τη γραμμή, θάνατος κατόχου κλπ) να καταστούν οι ίδιοι κάτοχοι της τηλεπικοινωνιακής γραμμής. Σήμερα, οι καταναλωτές, για να εξυπηρετηθούν τα αιτήματά τους, θα πρέπει να «ψάξουν» την ιστορία του βρόχου και να βρουν κάποιον παλιό λογαριασμό του ΟΤΕ. Ωστόσο, σε πολλές περιπτώσεις κάτι τέτοιο στην πράξη αποδεικνύεται χρονοβόρο ή και αδύνατο για τους συνδρομητές. Θεωρούμε ότι θα πρέπει να προβλεφθεί συγκεκριμένη διαδικασία αλλαγής κατόχου γραμμής.

#### **Χειρισμός βλαβών**

Οι διαδικασίες χειρισμού των βλαβών επιδέχονται βελτιώσεων σε πολλά σημεία. Πιο συγκεκριμένα:

### 1. Όρια ευθύνης παρόχου, πελάτη, ΟΤΕ

Θα πρέπει να διευκρινιστεί το ισχύον πλαίσιο για τα όρια ευθύνης (παρόχου, πελάτη, ΟΤΕ) ανάλογα με το είδος της εισαγωγής.

### 2. Μεθοδολογία μετρήσεων

Θα πρέπει να οριστεί σαφής μεθοδολογία μετρήσεων για την παροχή της υπηρεσίας καθώς και την ποιότητα του ToB

### 3. Ρήτρες

Όσον αφορά τις ρήτρες, να προβλεφθούν ρήτρες και δυνατότητα χρέωσης από τον ΤΠ στον ΟΤΕ σε περιπτώσεις άσκοπων μεταβάσεων του πρώτου καθώς και σε περιπτώσεις μη επίλυσης βλαβών στο κομμάτι ευθύνης του δεύτερου.

## Πληροφορίες στο wCRM

Η μοναδική πληροφορία που εμφανίζεται αυτή τη στιγμή στο wCRM ΟΤΕ και μπορεί να χρησιμοποιηθεί στην εκτίμηση των ποιοτικών χαρακτηριστικών υπηρεσιών αδεσμοποίητης πρόσβασης, είναι ανακριβής. Συγκεκριμένα, οι τιμές των παρακάτω μεγεθών που σήμερα εμφανίζονται ίδιες σε όλα τα Α/Κ θα πρέπει να διορθωθούν ώστε να εμφανίζονται οι σωστές:

- Μέσο & Μέγιστο μήκος του χάλκινου καλωδίου από το Α/Κ μέχρι τον χώρο του συνδρομητή
- Μέσο & Μέγιστο μήκος της απόστασης από το Α/Κ ως τον υπαίθριο κατανεμητή (KV)
- Μέσο & Μέγιστο μήκος της απόστασης από τον υπαίθριο κατανεμητή ως τον χώρο του συνδρομητή
- Διατομή καλωδίου

## Συναφή θέματα:

1. Θεωρούμε σημαντική επίσης την πρόβλεψη της δυνατότητας χονδρικής παροχής της υπηρεσίας αδεσμοποίητης πρόσβασης στον τοπικό βρόχο κατά τα πρότυπα της υπηρεσίας **«Κατεξοχήν»** του ΟΤΕ με μειωμένο τέλος το οποίο θα ισχύει για περιορισμένο χρονικό διάστημα.

2. Εάν ο πελάτης λαμβάνει υπηρεσία σταθερής τηλεφωνίας μέσω Χονδρικής Εκμίσθωσης Γραμμών δεν υπάρχει η δυνατότητα π.χ. από το λογαριασμό να γίνει αντιληπτό εάν ο αριθμός ανήκει σε εναλλακτικό πάροχο ή στον ΟΤΕ. Έτσι, το αίτημα φορητότητας που υποβάλλεται από τον πάροχο δέκτη στην περίπτωση της παροχής υπηρεσιών ΧΕΓ πάντα θα ακυρώνεται. Αυτό, προφανώς, προκαλεί καθυστερήσεις στην εξυπηρέτηση των αιτημάτων των καταναλωτών και διαχειριστικό κόστος στους εναλλακτικούς παρόχους. Θα πρέπει στους λογαριασμούς να αναγράφεται υποχρεωτικά η ένδειξη «υπηρεσία ΧΕΓ» ώστε το αίτημα φορητότητας να απευθύνεται στον σωστό πάροχο.

3. Τόσο οι χρεώσεις των υπηρεσιών αδεσμοποίητης πρόσβασης στον Τοπικό Βρόχο όσοι και τα τέλη για την παροχή συναφών ευκολιών θα πρέπει να βαίνουν μειούμενα κάθε χρόνο, στα πρότυπα ενός διαφανούς και αντικειμενικού κοστολογικού μοντέλου ,

## Σχόλια επί των επιμέρους διατάξεων της προτεινόμενης τροποποίησης

Ενότητα Προσφοράς Αναφοράς ΟΤΕ	Παράγραφος	Σχόλια Forthnet	Προτάσεις Forthnet
<b>2.1. ΣΗΜΕΙΑ ΠΡΟΣΒΑΣΗΣ – ΠΑΡΟΧΗ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ</b>	<b>2.1.1 (Σχήμα 1)</b>	Δεν είναι πλήρως διακριτά τα όρια ευθύνης πελάτη, παρόχου & ΟΤΕ στην είσοδο του κτιρίου (Σημείο Α του σχήματος 1)	Να προσδιοριστούν επακριβώς τα όρια ανάλογα με το είδος εισαγωγής (eskaliť, box, χαλύβδινο)
<b>2.2. ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΠΑΡΟΧΗΣ ΤοΒ</b>	<b>2.2.3</b>	Στην πράξη γίνονται ακυρώσεις κατά την εισαγωγή του αιτήματος, οι οποίες δεν προβλέπονται στην ισχύουσα Προσφορά.	Θα πρέπει και στα αιτήματα αυτά να δίδεται αριθμός πρωτοκόλλου, ώστε να αποδεικνύεται η καταχώρησή τους από τον πάροχο
<b>2.2. ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΠΑΡΟΧΗΣ ΤΟΠΙΚΩΝ ΒΡΟΧΩΝ</b>	<b>2.2.3</b>	Η πρόβλεψη ότι «Ο Τ.Π υποχρεούται να καταθέτει αιτήματα ακύρωσης τουλάχιστον δύο (2) εργάσιμες ημέρες πριν από την προβλεπόμενη (από το Π.Σ. ΟΤΕ) ή συμφωνημένη μ' άλλον τρόπο ημερομηνία υλοποίησης της αίτησης παροχής του ΤοΒ/ ΤοΥΒ. Σε αντίθετη περίπτωση η αίτηση ακύρωσης ενδεχομένως να μην είναι δυνατόν να υλοποιηθεί» δημιουργεί προβλήματα στους παρόχους καθώς δεν καταγράφεται στο ΠΣ ΟΤΕ η προβλεπόμενη ημερομηνία υλοποίησης του αιτήματος ούτε τηρείται από τον ΟΤΕ η ημερομηνία ραντεβού	Να καταχωρείται στο ΠΣ ΟΤΕ, τουλάχιστον τέσσερις (4) εργάσιμες ημέρες πριν την ημερομηνία ενεργοποίησης η προβλεπόμενη ημερομηνία ώστε να είναι δυνατή η ακύρωση του αιτήματος, χωρίς προβλήματα για τον τελικό χρήστη και να τηρείται από τον ΟΤΕ η ημερομηνία ραντεβού στο ΠΣ ΟΤΕ.
<b>2.2. ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΠΑΡΟΧΗΣ ΤΟΠΙΚΩΝ ΒΡΟΧΩΝ</b>	<b>2.2.4</b>	<p>1. Οι κάτωθι λόγοι απόρριψης για ανενεργό βρόχο/ υποβρόχο δεν είναι δυνατόν να γίνουν αποδεκτοί:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ειδική Κατασκευή ΟΤΕ (Πέραν των 200m),</li> <li>• Σε περίπτωση κλειστού οικήματος, μετά την Τρίτη επαναφορά του δελτίου κατασκευής με την κατασκευής με την ένδειξη «κλειστό»,</li> <li>• Σε περίπτωση που δεν επιθυμεί ο πελάτης του παρόχου, μετά τη δεύτερη επαναφορά του δελτίου κατασκευής με την ένδειξη «κλειστό»</li> </ul> <p>2. Στην περίπτωση κατάθεσης αιτημάτων για ανενεργό βρόχο δεν δίνεται η δυνατότητα μαζικής κατάθεσης αιτημάτων με ανέφικτο εντοπισμό της διεύθυνσης στο διευθυνσιολόγιο.</p>	<p>1. Να απαλειφθούν εντελώς οι συγκεκριμένοι λόγοι απόρριψης</p> <p>2. Να προβλεφθεί επίσης η δυνατότητα μαζικής κατάθεσης αιτημάτων για ανενεργό βρόχο με ανέφικτο εντοπισμό της διεύθυνσης στο διευθυνσιολόγιο.</p>

<b>2.2. ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΠΑΡΟΧΗΣ ΤΟΠΙΚΩΝ ΒΡΟΧΩΝ</b>	<b>2.2.4</b>	<p>Δεν αναφέρονται όλοι οι λόγοι ακύρωσης που ισχύουν σήμερα και εισάγονται 2 νέοι:</p> <p><u>Νέοι</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Μη ολοκληρωμένη προγενέστερη αίτηση από άλλον Τ.Π.</li> <li>• Έλλειψη δικτύου χαλκού στο τμήμα Β-Γ του σχήματος 1</li> </ul> <p><u>Λόγοι ακύρωσης για τους οποίους δεν γίνεται αναφορά στο κείμενο</u></p> <p>A03.4 - Λόγω λάθους στοιχείων αίτησης  A03.5 - Λάθος είδος αίτησης μετάβασης  A03.6 - Απαιτείται αίτηση μετάβασης  A05.1 - Λόγω αδυναμίας δικτύου σύνδεσης (εσωτερική ΟΝΥ)  A05.6 - Λόγω αδυναμίας δικτύου σύνδεσης (έλλειψη χαλκού στην εξωτερική ΟΝΥ)  A08 - Λόγω ειδικής φύσης σύνδεσης (συναγερμός, κοινόχρηστη σύνδεση κλπ)  A10 - Λόγω προγενέστερης αίτησης σε ίδιο/άλλο πάροχο  A19 - Δεν υπάρχει ελεύθερο ζευγάρι στο συνδετικό καλώδιο παρόχου  A23 - Το Επιθυμητό Όριο δεν ανήκει στην επιλεγμένη συνεγκατάσταση  A24 - Το Επιθυμητό όριο είναι κατειλημμένο  A28 - Λόγω μη ταυτοποίησης στοιχείων από ΤΠ1  A29 - Ιδια Συνεγκατάσταση Παρόχου  A34 - Λάθος Συνεγκατάσταση  A41 - Ο ΤοΒ και η Συνεγκατάσταση δεν ανήκουν στο ίδιο Κέντρο</p>	<p>Να προσδιοριστούν επακριβώς και περιοριστικώς οι λόγοι ακύρωσης που θα ισχύουν καθώς και ο τρόπος χειρισμού των νέων.</p> <p>Να διευκρινιστεί ο λόγος ακύρωσης «Έλλειψη δικτύου χαλκού στο τμήμα Β-Γ του σχήματος 1» για ποια αιτήματα ισχύει.</p> <p>Τα στοιχεία που παρέχονται στο διευθυνσιολόγιο να είναι ακριβώς ίδια με αυτά που περιέχονται στο ΠΣ και να οριστεί τακτή ενημέρωση του (για τις αλλαγές ονομάτων οδών κλπ). Επίσης να προστεθεί η στήλη του ΑΚ. Η κατάθεση τεσσάρων πεδίων σε συνδυασμό με το γειτονικό τηλέφωνο κρίνεται υπερβολική. Σημειώνεται ότι κάτι τέτοιο δεν ισχύει για το λιανικό άκρο του ΟΤΕ.</p> <p>Θεωρούμε ότι η ανάγκη πρόβλεψης του λόγου «Α.16 - Κλειστό» θα εκλέψει εάν ο ΟΤΕ ενημερώνει το ΠΣ ΟΤΕ με την ημερομηνία και ώρα ραντεβού (τουλάχιστον 4 ΕΗ την ημερομηνία ενεργοποίησης) και είναι συνεπής σε αυτή.</p>
<b>2.2. ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΠΑΡΟΧΗΣ ΤΟΠΙΚΩΝ ΒΡΟΧΩΝ</b>	<b>2.2.4</b>	<p>Η πρόβλεψη ότι «Σε κάθε περίπτωση απόρριψης ο ΟΤΕ οφείλει να ενημερώνει εγγράφως τον Τ.Π. για τους λόγους απόρριψης και για τυχόν εναλλακτικές δυνατότητες υλοποίησης του αιτήματός του το αργότερο εντός 3 εργασίμων ημερών από την ημερομηνία απόρριψης του σχετικού αιτήματος. Οι λόγοι απόρριψης του ΟΤΕ οφείλουν δε όπως είναι «αντικειμενικά αιτιολογημένοι» σύμφωνα με τα αναφερόμενα στην Ανακοίνωση της Ευρωπαϊκής Επιτροπής για την εφαρμογή των κανόνων Ανταγωνισμού σε Συμφωνίες πρόσβασης στον τομέα των τηλεπικοινωνιών.» είναι αόριστη. Επιπλέον δεν προσδιορίζεται ο τρόπος ενημέρωσης του παρόχου.</p>	<p>Να επικαιροποιηθούν και να καταχωρηθούν στο WLLU-CRM όλες οι ισχύουσες ακυρώσεις και οι επεξηγήσεις αυτών. Η ενημέρωση του παρόχου θα πρέπει να γίνεται πάντοτε μέσω του ΠΣ ΟΤΕ.</p>
<b>2.2. ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΠΑΡΟΧΗΣ ΤΟΠΙΚΩΝ ΒΡΟΧΩΝ</b>	<b>2.2.4</b>	<p>Στην περίπτωση αιτημάτων για ανενεργό τοπικό βρόχο, η πλειοψηφία των αιτημάτων απορρίπτεται μετά την επιλεξιμότητα.</p>	<p>Δεν θα πρέπει υπάρχει δυνατότητα απόρριψης των αιτημάτων μετά την επιλεξιμότητα .</p>



<b>2.3. ΜΕΤΑΒΟΛΕΣ</b>	<b>2.3.1.</b>	Δεν αναφέρεται η περίπτωση της «auto» κατάργησης η οποία καταχωρείται αυτομάτως με την υποβολή σχετικής αίτησης από άλλου πάροχο.	Να προστεθεί σχετική πρόβλεψη
<b>2.3. ΜΕΤΑΒΟΛΕΣ</b>	<b>2.3.2.</b>	«Σε κάθε περίπτωση ο ΟΤΕ λαμβάνει όλα εκείνα τα μέτρα και προβαίνει σε όλες εκείνες τις ενέργειες που απαιτούνται και είναι εφικτό να υλοποιηθούν, 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.». Η αόριστη αναφορά της υποχρέωσης ελαχιστοποίησης της διακοπής των υπηρεσιών του Τελικού Χρήστη χωρίς χρονικούς περιορισμούς κρίνεται ανεπαρκής.	Θα πρέπει να τεθούν συγκεκριμένα χρονικά περιθώρια ώστε να μην επιτρέπεται η αδικαιολόγητη διακοπή των υπηρεσιών. Η ΕΕΤΤ θα πρέπει να διαθέτει κατάλληλους μηχανισμούς εποπτείας και τήρησης των χρόνων αυτών.
<b>2.4. ΠΑΡΑΔΟΣΗ ΤΟΠΙΚΟΥ ΒΡΟΧΟΥ ΚΑΙ ΜΕΤΡΗΣΕΙΣ</b>	<b>2.4.1</b>	Δεν καθίσταται απόλυτα σαφές από ποιον θα πρέπει να πραγματοποιούνται οι εκάστοτε εργασίες. Ειδικά για τον ANToB αυτό ενέχει σοβαρούς κινδύνους.	Να αποσαφηνιστούν οι εργασίες με τις οποίες επιφορτίζεται κάθε πλευρά και τα όρια ευθύνης της.  Να διευκρινιστούν και να περιγραφούν αναλυτικά οι ενέργειες που απαιτούνται από ΟΤΕ, ΤΟ & Τελικό Χρήστη στις περιπτώσεις όπου απαιτείται επαύξηση ζευγών στην εισαγωγή του κτηρίου.
<b>2.4. ΠΑΡΑΔΟΣΗ ΤΟΠΙΚΟΥ ΒΡΟΧΟΥ ΚΑΙ ΜΕΤΡΗΣΕΙΣ</b>	<b>2.4.1</b>	Στην περίπτωση του ANToB, προβλέπεται ότι το συνεργείο του ΟΤΕ μεταβαίνει στη διεύθυνση του Τελικού Χρήστη για τις απαραίτητες ενέργειες παράδοσης του βρόχου. Και σε περίπτωση εκ νέου μετάβασης του συνεργείου στην ίδια διεύθυνση του τελικού χρήστη, για τη δοκιμή/σύνδεση του ζεύγους, ο Τ.Π. χρεώνεται τέλος άσκοπης μετάβασης συνεργείου, χωρίς να λαμβάνεται υπόψιν το γεγονός ότι ο ΟΤΕ δεν ενημερώνει πάντοτε εγκαίρως για την ημερομηνία του ραντεβού ή και αλλάζει την ημερομηνία κατά βούληση. Στις περιπτώσεις αυτές δεν είναι δυνατόν να γίνει δεκτή η χρέωση άσκοπης μετάβασης του συνεργείου του ΟΤΕ.	Θα πρέπει να προστεθεί η σχετική διάταξη σύμφωνα με την οποία ο ΟΤΕ θα υποχρεούται να συμπληρώνει την ημερομηνία ραντεβού τουλάχιστον 4 εργάσιμες ημέρες πριν την ημερομηνία ενεργοποίησης διαφορετικά δεν θα έχει το δικαίωμα να αναζητήσει τέλος άσκοπης μετάβασης από τον πάροχο. Επίσης, σε περίπτωση που στο καθορισμένο ραντεβού δεν προσέλθει το συνεργείο του ΟΤΕ να υπάρχει σχετική πρόβλεψη χρέωσης του ΟΤΕ με το τέλος άσκοπης μετάβασης συνεργείου του παρόχου.
<b>2.4. ΠΑΡΑΔΟΣΗ ΤΟΠΙΚΟΥ ΒΡΟΧΟΥ ΚΑΙ ΜΕΤΡΗΣΕΙΣ</b>	<b>2.4.2</b>	Προβλέπεται ότι «Ο ΟΤΕ πριν την παράδοση του ENToB, MToB, καθώς και ANToB πραγματοποιεί τις εξής μετρήσεις, από το ΓΚΟ έως το σημείο τερματισμού τους:	Να δοθούν οι αποδεκτές τιμές για αυτές τις μετρήσεις.

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Μέτρηση της αντίστασης μόνωσης μεταξύ α αγωγού - γης.</li> <li>• Μέτρηση της αντίστασης μόνωσης μεταξύ β αγωγού - γης.</li> <li>• Μέτρηση της αντίστασης μόνωσης μεταξύ α αγωγού - β αγωγού.»</li> </ul> <p>χωρίς να ορίζονται οι αποδεκτές τιμές γι' αυτές τις μετρήσεις, με αποτέλεσμα ο πάροχος να μην μπορεί να αρνηθεί την παραλαβή του βρόχου σε περιπτώσεις μη ικανοποιητικών μετρήσεων</p>	
<b>2.6. ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΒΛΑΒΩΝ</b>	<b>2.6.1.</b>	<p>Η διατύπωση ότι «Σε περίπτωση βλάβης η οποία οφείλεται <b>αποδεδειγμένα</b> σε υπαιτιότητα του Τ.Π., ο ΟΤΕ θα αποζημιωθεί πλήρως για τις δαπάνες αποκατάστασης της εν λόγω βλάβης....» δεν γίνεται αποδεκτό καθώς, ελλείπει σχετικών μετρήσεων, η υπαιτιότητα του παρόχου συνάγεται πάντα κατά δήλωση του ΟΤΕ χωρίς να μπορεί ο πάροχος να αποδείξει το αντίθετο.</p>	Θα πρέπει να εισαχθεί συγκεκριμένη διαδικασία και σύστημα μετρήσεων κοινά αποδεκτό ώστε να είναι εφικτό να αποδοθεί κατά περίπτωση η ευθύνη.
<b>2.6. ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΒΛΑΒΩΝ</b>	<b>2.6.3</b>	Ομοίως, στα πλαίσια συνεργασίας ΟΤΕ και Δικαιούχων για την αποκατάσταση βλαβών δεν προβλέπεται διαδικασία από κοινού μετρήσεων.	Θα πρέπει να εισαχθεί συγκεκριμένη διαδικασία και σύστημα μετρήσεων κοινά αποδεκτό ώστε να είναι εφικτό να αποδοθεί κατά περίπτωση η ευθύνη. Να επιτραπεί επίσης η πρόσβαση των παρόχων στον χώρο ΟΤΕ προκειμένου οι τελευταίοι να μπορούν να πραγματοποιούν μετρήσεις.
<b>2.8. ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΟ ΣΥΣΤΗΜΑ</b>	<b>2.8.1.</b>	Η πρόβλεψη ότι «Ο ΟΤΕ οφείλει να ενημερώνει με κάθε πρόσφορο τρόπο τους Τ.Π. αναφορικά με την χρήση του Π.Σ. ΟΤΕ.» δεν επαρκεί.	Ανεξάρτητα από την ενημέρωση των παρόχων με κάθε πρόσφορο μέσο ο ΟΤΕ οφείλει να διατηρεί και να επικαιροποιεί το σχετικό πληροφοριακό υλικό στο ΠΣ ΟΤΕ και σε σημείο άμεσα προσβάσιμο από τους παρόχους
<b>2.8. ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΟ ΣΥΣΤΗΜΑ</b>	<b>2.8.1.</b>	Ο όρος ότι «Ο ΟΤΕ οφείλει να ενημερώνει το Π.Σ. ΟΤΕ για κάθε αλλαγή κατάστασης των αιτήσεων άμεσα και σε κάθε περίπτωση εντός της ίδιας εργάσιμης ημέρας» δεν τηρείται με αποτέλεσμα οι πάροχοι να ενημερώνονται εκ των υστέρων για αλλαγές κατάστασης των αιτήσεων.	Να υποχρεωθεί ο ΟΤΕ να ενημερώνει το ΠΣ ΟΤΕ εντός της ίδιας εργάσιμης ημέρα ακόμη και με την απειλή επιβολής ρητρών για κάθε ημέρα καθυστέρησης στην ενημέρωση του συστήματος. Προτείνουμε να αναζητηθεί κοινά αποδεκτή μεθοδολογία για τον εντοπισμό τυχόν αποκλίσεων κατά την ενημέρωση των αλλαγών.
<b>2.8. ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΟ ΣΥΣΤΗΜΑ</b>	<b>2.8.1.</b>	Στην έννοια «Διαθεσιμότητα Εφαρμογής» δεν καθίσταται σαφές εάν περιλαμβάνεται μόνο το down time ή και οι υπέρμετρες καθυστερήσεις ή ακόμη και η μη λειτουργικότητα κάποιας	Να οριστεί επακριβώς η έννοια της διαθεσιμότητας και ακολούθως να προταθεί κοινά αποδεκτή μεθοδολογία μέτρησης της.

		συγκεκριμένης ενέργειας.	
<b>2.8. ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΟ ΣΥΣΤΗΜΑ</b>	<b>2.8.1.</b>	Στην έννοια «Χρόνος απόκρισης σε αίτηση Τ.Π. ή της ΕΕΤΤ» δεν είναι σαφές εάν περιλαμβάνονται μόνον τα αιτήματα των παρόχων ή και κάθε άλλου είδους ερώτημα που απευθύνουν στον ΟΤΕ.	Να διευκρινιστεί εάν περιλαμβάνονται όλα τα ερωτήματα ή μόνο τα αιτήματα για την παροχή τοπικού βρόχου –άρσης βλαβών κλπ.
<b>2.8. ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΟ ΣΥΣΤΗΜΑ</b>	<b>2.8.3.</b>	Οι επιμέρους πληροφορίες που αναφέρονται στην παράγραφο αυτή δεν αποτυπώνονται στο σύνολό τους στο ΠΣ ΟΤΕ.	Να δημιουργηθεί σχετική ενότητα στο ΠΣ ΟΤΕ με την πληροφορία αυτή
<b>3. ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΣΥΝΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ</b>	<b>3.1.1</b>	Στην πρόσφατη ανάλυση για την αγορά 4 που πραγματοποίησε η ΕΕΤΤ ορίστηκε μεταξύ άλλων ότι οι πάροχοι μπορούν να αιτηθούν Φυσική Συνεγκατάσταση στον προαύλιο χώρο ή τις ταράτσες του ΟΤΕ. Στο προτεινόμενο κείμενο η πρόβλεψη της δυνατότητας αίτησης συνεγκατάστασης στον προαύλιο χώρο του ΟΤΕ με τη μορφή απομακρυσμένης Συνεγκατάστασης δεν μπορεί να γίνει αποδεκτή καθώς αντίκειται στην απόφαση της ΕΕΤΤ ΑΠ 531/065/23.07.2009	Να τροποποιηθεί η πρόβλεψη για τη δυνατότητα αιτήσεως συνεγκατάστασης στον προαύλιο χώρο του ΟΤΕ υπό τη μορφή Φυσικής Συνεγκατάστασης αντί της Απομακρυσμένης.
<b>3. ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΣΥΝΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ</b>	<b>3.1.1 και 3.7</b>	Σχετικά με την παροχή Απομακρυσμένης Συνεγκατάστασης σε Υπαίθριο Κατανεμητή ΟΤΕ (KV ή ΟΝΥ) ΤοΒ και ΤοΥΒ δεν προβλέπονται σαφείς διαδικασίες και σχετικές δεσμευτικές ρήτρες.	Να προβλεφθούν οι σχετικές διαδικασίες καθώς και τα αντίστοιχα SLA's.
<b>3. ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΣΥΝΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ</b>	<b>3.1.1</b>	Υπάρχουν περιορισμοί σχετικά με τις προϋποθέσεις που πρέπει να πληρούνται για να ζητηθεί σύμμικτη συνεγκατάσταση. Δεν αναφέρεται η διαδικασία παροχής ρεύματος της καμπίνας ούτε ποιος ευθύνεται για την κατασκευή των ΦΥΠ.	Να μην προβλέπονται άλλοι περιορισμοί πέραν της έλλειψης διαθέσιμου χώρου για την ικανοποίηση αιτήματος σύμμικτης συνεγκατάστασης. Να προβλεφθεί, παράλληλα, η διαδικασία παροχής ρεύματος της καμπίνας από τον ΟΤΕ και να διευκρινιστεί η ευθύνη κατασκευής του ΦΥΠ.

<b>3. ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΣΥΝΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ</b>	<b>3.2.1.1</b>	Δεν περιγράφονται οι προδιαγραφές για την τεχνολογία VDSL	Να προστεθούν και οι προδιαγραφές για την τεχνολογία VDSL
<b>3. ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΣΥΝΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ</b>	<b>3.3.1</b>	2. Προβλέπεται η παροχή κυκλωμάτων διασύνδεσης μόνο από τον ΟΤΕ στον χώρο ΦΣ.	<p>1. Στα πλαίσια παροχής διευκολύνσεων από τον ΟΤΕ για την παροχή υπηρεσιών ΑΠΤοΒ, θα πρέπει να προβλεφθεί ότι στις περιπτώσεις παροχής υπηρεσιών ενσύρματου Backhaul από τον ίδιο τον πάροχο ή τρίτο, η παροχή της ως άνω υπηρεσίας θα μπορεί να υλοποιηθεί εντός του χώρου φυσικής συνεγκατάστασης, με τον τεχνικά προσφορότερο τρόπο για τα εμπλεκόμενα μέρη.</p> <p>2. Να προβλεφθεί και η παροχή κυκλωμάτων διασύνδεσης και από άλλους παρόχους και όχι μόνο από τον ΟΤΕ. Η διαδικασία θα απλοποιούταν για όλους αν επιτρεπόταν η διασύνδεση μέσα στον χώρο ΦΣ και όχι μόνο σε ΦΥΠ.</p>
<b>4. ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΙ ΟΡΟΙ</b>	<b>4.1</b>	Προβλέπεται ότι ο ΤΠ υποχρεούται να εξοφλεί τα τιμολόγια εντός της αναγραφόμενης σε αυτά προθεσμίας εξόφλησης η οποία δεν θα είναι μικρότερη των τριάντα ημερών από την έκδοσή τους. Ωστόσο, παρατηρείται το φαινόμενο οι πάροχοι να λαμβάνουν τους λογαριασμούς ακόμη και 10 ημέρες μετά την έκδοσή τους με αποτέλεσμα να καλούνται, σε πολύ μικρό χρονικό διάστημα να καταβάλλουν τα οφειλόμενα ποσά χωρίς να έχουν σε πολλές περιπτώσεις τη δυνατότητα ελέγχου των πληροφοριών και χρεώσεων που περιλαμβάνονται σε αυτά. Σε κάθε περίπτωση, δεν είναι δυνατόν ο πάροχος να επωμίζεται το βάρος της καθυστέρησης αποστολής των λογαριασμών από τον ΟΤΕ	Προτείνεται στα τιμολόγια να προβλέπεται μεγαλύτερη χρονική προθεσμία εξόφλησης τους (ενδεικτικά 45 ημέρες) ώστε να έχουν τη δυνατότητα οι πάροχοι να ελέγχουν τις πληροφορίες που περιλαμβάνονται σε αυτά και το χρονικό περιθώριο να καταβάλλουν τα οφειλόμενα ποσά
<b>4. ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΙ ΟΡΟΙ</b>	<b>4.2.1</b>	1. Θεωρούμε μείζονος σημασίας το θέμα των χρεώσεων για άσκοπες μεταβάσεις τεχνικών συνεργειών. Θα πρέπει να υπάρξει μεγαλύτερη διαφάνεια στις χρεώσεις των άσκοπων μεταβάσεων από τον ΟΤΕ με διαφοροποίηση της τιμολόγησης βάσει των συγκεκριμένων ενεργειών που εκτελούνται κάθε φορά και με τη δημοσίευση σχετικού τιμοκαταλόγου ο οποίος θα τελεί υπό την έγκριση της ΕΕΤΤ.	1. Για τη δικαιότερη, λοιπόν, κατανομή του κόστους αποκατάστασης των βλαβών, αλλά και για την αποθάρρυνση “σφαλμάτων” στην καταχώριση στο W-CRM που οδηγούν στην ταλαιπωρία των συνδρομητών των εναλλακτικών παρόχων, θα πρέπει να προβλέπεται η χρέωση άσκοπης μετάβασης από τον εναλλακτικό πάροχο όταν παρά την δήλωση της βλάβης στην γραμμή του συνδρομητή, η βλάβη δεν αποκαθίσταται

		<p>2. Συναφώς σημειώνεται ότι ενώ ο ΟΤΕ αποζημιώνεται για την άσκοπη μετάβαση των συνεργείων του όταν η βλάβη τελικώς εντοπίζεται στο τμήμα του δικτύου ευθύνης του παρόχου, δεν συμβαίνει το ίδιο με τον πάροχο στην αντίστροφη περίπτωση ούτε διασφαλίζεται ότι ο συνδρομητής που επιλέγει κάποιον εναλλακτικό πάροχο για τη λήψη ευρυζωνικών υπηρεσιών δεν θα ταλαιπωρηθεί από πλημμελείς ελέγχους/μετρήσεις του ΟΤΕ στο δίκτυο ευθύνης του ή/και εσφαλμένες καταχωρίσεις στο W-CRM. Η ζημία που υφίσταται ο εναλλακτικός πάροχος είναι πολλαπλή, καθώς ο συνδρομητής καταλογίζει στον πάροχο την όποια καθυστέρηση στην αποκατάσταση της βλάβης.</p>	<p>από τον ΟΤΕ και λόγω της εσφαλμένης καταχώρισης στο W-CRM και της μη αποκατάστασης του προβλήματος, ο πάροχος αναγκάζεται να προβεί σε επανέλεγχο του δικτύου μετά τον οποίο η βλάβη δηλώνεται εκ νέου και κλείνει με τη διαπίστωση της μη υπαιτιότητας του εναλλακτικού παρόχου.</p> <p>2. Ενόψει των παραπάνω κρίνεται σημαντική η πρόβλεψη συγκεκριμένων κυρώσεων σε βάρος του υπόχρεου παρόχου όταν ο αριθμός των βλαβών για τις οποίες εν τέλει διαπιστώνεται ότι ευθυνόταν ο ΟΤΕ, ξεπερνά ένα συγκεκριμένο ποσοστό επί του συνόλου των βλαβών που αποκαταστάθηκαν μετά από συνδυαστικό ραντεβού.</p>
<b>4. ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΙ ΟΡΟΙ</b>	<b>4.3.3 A1</b>	<p>Στην ενότητα για τη χρέωση των παρόχων για την κατανάλωση ηλεκτρικής ισχύος δεν αποτυπώνονται ορθά τα οριζόμενα στο διατακτικό της υπ' αριθμ. Α.Π. ΕΕΤΤ 531/232/23-7-2009, σύμφωνα με την οποία μακροπρόθεσμα οφείλει ο ΟΤΕ να εγκαταστήσει στα Α/Κ ΟΤΕ μετρητές για τον υπολογισμό της κατανάλωσης ηλεκτρικής ενέργειας από τους παρόχους.</p>	<p>Να προστεθούν στη σχετική ενότητα το σύνολο των σχετικών διατάξεων της απόφασης της ΕΕΤΤ Α.Π. 531/232/23-7-2009 όχι μόνον η μεσοπρόθεσμη λύση που αναφέρεται σε αυτή</p>
<b>4. ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΙ ΟΡΟΙ</b>	<b>4.4</b>	<p>Λαμβανομένων υπόψιν των πρόσφατων διενέξεων των παρόχων με τον ΟΤΕ αναφορικά με τον υπολογισμό της χρέωσης για την κατανάλωση ηλεκτρικής ισχύος αλλά και της αντίθετης στα συναλλακτικά ήθη συμπεριφοράς του ΟΤΕ, θεωρούμε απαράδεκτη την πρόβλεψη αναφορικά με την υποχρέωση του παρόχου να καταβάλλει εγγυήσεις που θα καλύπτουν το 100% του υπό αμφισβήτηση ποσού</p>	<p>Προτείνουμε τη διαγραφή της εν λόγω πρόβλεψης</p>
<b>4. ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΙ ΟΡΟΙ</b>	<b>4.6 ΕΓΓΥΗΣΗ</b>	<p>1. Ο έλεγχος κατά πόσον ο πάροχος κατέστη υπερήμερος αναφορικά με την καταβολή των οφειλών του προς τον ΟΤΕ θα πρέπει να περιορίζεται αφενός στις υπηρεσίες τις οποίες αφορά η εγγύηση και όχι στο σύνολο των παρεχόμενων από τον ΟΤΕ υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών και αφετέρου στη χρονική περίοδο των τελευταίων 12 μηνών.</p>	<p>Να πραγματοποιηθούν οι σχετικές τροποποιήσεις στο προτεινόμενο κείμενο</p>

		2. Η ολιγοήμερη καθυστέρηση καταβολής (ενδεικτικά καθυστέρηση 1-5 ημέρες) δεν θα πρέπει να παρέχει αυτομάτως στον ΟΤΕ το δικαίωμα να ζητά εγγυήσεις από τον πάροχο, όταν ο τελευταίος είναι αποδεδειγμένα συνεπής προς τις οικονομικές του υποχρεώσεις απέναντι στον ΟΤΕ.	
<b>4. ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΙ ΟΡΟΙ</b>	<b>4.6.9</b>	Ομοίως με σχόλιο στην παράγραφο 4.4 ανωτέρω	Ομοίως με πρόταση στην παράγραφο 4.4 ανωτέρω
<b>ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 2</b>	<b>Γ. ΕΙΔΙΚΕΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ</b>	Υπάρχει πρόβλεψη για μέσο/μέγιστο μήκος Τοπικού βρόχου ανά Αστικό Κέντρο, το οποίο ωστόσο δεν ισχύει για κάθε πελάτη/βρόχο και δεν εξυπηρετεί στη διαχείριση των βλαβών.	Θα πρέπει να διατίθεται η πληροφορία για το μήκος κάθε βρόχο, ώστε να υπάρχει και η αντίστοιχη βλαβοδιαχείριση. Επίσης, όλες οι πληροφορίες που αναφέρονται θα πρέπει να είναι διαθέσιμες για όλα τα ΑΚ.
<b>ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 6</b>			Να δημιουργηθεί ενότητα στο ΠΣ ΟΤΕ για την διαχείριση και ικανοποίηση των αιτημάτων για ΤοΥΒ, σύμφωνα με το παράρτημα 11
<b>ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 7</b>			Να δημιουργηθεί ενότητα στο ΠΣ ΟΤΕ για την διαχείριση και ικανοποίηση των αιτημάτων για ΤοΥΒ, σύμφωνα με το παράρτημα 11
<b>ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 11</b>	<b>I</b>	Εκ παραδρομής αναφέρεται ότι «Ο συνδρομητής καταθέτει σύμφωνα με την ενότητα ΣΤ του παρόντος Παραρτήματος στον Τ.Π. σχετική αίτηση παροχής βρόχου, η οποία ακολουθεί το πρότυπο της <b>Παραγράφου 12</b> του παρόντος», αντί του ορθού «Παραρτήματος 12».	Να γίνει η σχετική διόρθωση
<b>ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 11</b>	<b>II</b>	Ενώ προβλέπεται ότι «Με την εισαγωγή της στο σύστημα, η αίτηση παίρνει αυτόματα μοναδικό αύξοντα αριθμό πρωτοκόλλου» πολλές φορές συμβαίνει να απορρίπτεται η αίτηση κατά την εισαγωγή της στο σύστημα και προτού λάβει αριθμό πρωτοκόλλου.	Οι αιτήσεις αυτές να μπαίνουν στο σύστημα, να παίρνουν μοναδικό αύξοντα αριθμό και κατόπιν να απορρίπτονται.
<b>ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 11</b>	<b>I5 και II2</b>	Η πρόβλεψη ότι «Ο Τ.Π. ενημερώνεται για την επιλεξιμότητα	Για τις αιτήσεις που καθυστερεί η επιλεξιμότητα να

		(σύμφωνα με τα αναφερόμενα στην παράγραφο 2.2.4.) ή τη μη επιλεξιμότητα καθώς επίσης και για την ημερομηνία υλοποίησης της σύνδεσης του ΤοΒ (στην περίπτωση που ο βρόχος είναι επιλέξιμος) του αιτούμενου τοπικού βρόχου μέσω του Π.Σ. ΟΤΕ, εντός τριών (3) εργάσιμων ημερών από την ημερομηνία κατάθεσης της αίτησης.» δεν εφαρμόζεται πάντα καθώς δεν είναι λίγες οι περιπτώσεις κατά τις οποίες διαδικασία επιλεξιμότητας υπερβαίνει τις 3 εργάσιμες ημέρες.	προβλεφθεί πεδίο αιτιολόγησης καθώς και σχετική ρήτρα.
<b>ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 11</b>	<b>II6</b>	Δεν μπορεί να γίνει αποδεκτή η αόριστη πρόβλεψη ότι «...εάν ο ΟΤΕ θελήσει να αλλάξει ημερομηνία κατασκευής του βρόχου τότε θα πρέπει να ενημερώσει τον Τ.Π μέσω του Π.Σ. ΟΤΕ για την νέα ημερομηνία υλοποίησης του βρόχου <u>εντός εύλογου χρονικού διαστήματος</u> πριν από την αρχική ημερομηνία υλοποίησης του βρόχου προκειμένου ο Τ.Π να έχει τη δυνατότητα να αλλάξει την ημερομηνία υλοποίησης της φορητότητας σύμφωνα με τις εκάστοτε ισχύουσες διαδικασίες φορητότητας.»	Να εξειδικευτεί η έννοια του «εύλογου χρονικού διαστήματος» και να προβλεφθεί η υποχρέωση ενημέρωσης του ΤΠ από τον ΟΤΕ εντός τουλάχιστον 2 εργάσιμων ημερών από την αρχική ημερομηνία υλοποίησης.
			Θα πρέπει να διορθωθεί η αναφορά «Σφάλμα! Το αρχείο προέλευσης της αναφοράς δεν βρέθηκε» σε όλα τα σημεία του κειμένου στα οποία εμφανίζεται.
<b>ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 11</b>	<b>19</b>	Δεν συμφωνούμε με την αλλαγή που εισάγεται με την παρούσα τροποποίηση	Προτείνουμε να διατηρηθεί η ισχύουσα διαδικασία η οποία προβλέπει: Όταν λόγω μεταβίβασης Τ/Σ, ο ΜΤοΒ γίνεται ελλιπής, θα ενημερώνεστε από το Πληροφοριακό Σύστημα για τα στοιχεία του νέου χρήστη (RUO 2008 ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ11,παρ.Ι. σελ 87).
<b>ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 11</b>	<b>19</b>	Δεν συμφωνούμε με την αλλαγή που εισάγεται με την παρούσα τροποποίηση	Προτείνουμε να διατηρηθεί η ισχύουσα διαδικασία η οποία προβλέπει: Όταν σε ΜΤοΒ πραγματοποιηθεί αλλαγή τύπου Τ/Σ από PSTN σε ISDN και το αντίστροφο, θα ενημερώνεστε σχετικά από το Πληροφοριακό Σύστημα. Συγκεκριμένα, ο βρόχος θα γίνεται ελλιπής για 20 ΕΗ με λόγο: «Αλλαγή Τύπου Τ/Σ». Στο διάστημα αυτό θα έχετε τη δυνατότητα να προβείτε είτε σε «Κατάργηση του Βρόχου» είτε σε «Αλλαγή Ορίου». Μετά το πέρας των 20 ΕΗ και εφόσον δεν έχετε προβεί σε καμία ενέργεια, θα γίνεται αυτόματη κατάργηση του βρόχου"

<b>ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ11</b>	<b>II - 2.2.2</b>	Η πρόβλεψη ότι «...ξεκινάει στο Π.Σ. ΟΤΕ ένας timer (T8) <u>οκτώ (8) εργάσιμων ημερών</u> από την ημερομηνία ενημέρωσης για την επιλεξιμότητα μέσα στον οποίο ο πάροχος Να καταθέσει την αίτηση φορητότητας», ενδέχεται να δημιουργήσει προβλήματα στην εφαρμογή της, όταν μειωθεί ο χρόνος υλοποίησης της φορητότητας.	Προτείνουμε μια γενικότερη πρόβλεψη η οποία θα παραπέμπει στους προβλεπόμενους χρόνους υλοποίησης της φορητότητας σύμφωνα με τον εκάστοτε ισχύοντα Κανονισμό.
<b>ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ11</b>	<b>ΣΤ</b>	Η διαδικασία που περιγράφεται αφορά μόνο την περίπτωση που ο συνδρομητής είναι το ίδιο πρόσωπο με τον ιδιοκτήτη της γραμμής.	Θα πρέπει να τροποποιηθεί το κείμενο ώστε να υπάρχει αναφορά και στο εξουσιοδοτημένο από τον κάτοχο της γραμμής πρόσωπο.
<b>ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 14</b>			Προτείνουμε την ύπαρξη ξεχωριστού SLA για τον χειρισμό βλαβών στις περιπτώσεις που η αδεσμοποίητη πρόσβαση στον ToB χρησιμοποιείται για την παροχή υπηρεσιών τηλεόρασης (IPTV), ή για την εξυπηρέτηση εταιρικών πελατών.
<b>ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 14</b>	<b>ΟΡΙΣΜΟΙ</b>		Σε περιπτώσεις επαναδήλωσης βλάβης ή μη-αποδοχής της άρσης της βλάβης και εφόσον η υπαιτιότητα της βλάβης, με βάση την τελευταία άρση της ή το συνδυαστικό ραντεβού, κριθεί ότι βαρύνει τον ΟΤΕ, θα πρέπει να αθροίζεται ο χρόνος από την αναγγελία-δήλωση της 1ης βλάβης μέχρι και την άρση της, μετά την τελευταία επαναδήλωσης της βλάβης ή του συνδυαστικού ραντεβού.
<b>ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ14</b>	<b>3.1.3 Πίνακας 2</b>		Οι χρόνοι παράδοσης τοπικού βρόχου θα πρέπει να μειωθούν στο ελάχιστο δυνατό. Στη συγκεκριμένη διαβούλευση δεν υπάρχει καμία μείωση. Προσθευτικά, κάθε έτος, θα πρέπει να υπάρχει βελτίωση στους χρόνους παράδοσης τοπικών βρόχων ώστε μεσοπρόθεσμα να επιτευχθεί η εξυπηρέτηση των αιτημάτων των καταναλωτών εντός εύλογων χρονικών πλαισίων. Η ανάγκη αυτή γίνεται πιο επιτακτική καθώς κάποιοι Τ.Π. παρέχουν πλέον υπηρεσίες σταθερής τηλεφωνίας χρησιμοποιώντας τεχνολογίες κινητής τηλεφωνίας μέσω θυγατρικών τους ή τρίτων Τ.Π. Με



			αυτόν τον τρόπο παρέχουν νέα τηλεφωνική γραμμή σε μια (1) εργάσιμη ημέρα, υπηρεσία άμεσα ανταγωνιστική σε αυτήν του ΑΝΤοΒ, η οποία παρέχεται από τον ΟΤΕ στους Τ.Π. σε δέκα οκτώ (18) εργάσιμες ημέρες.
<b>ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ14</b>	<b>3.1.3</b>	<p>«Σε περίπτωση που ο ΟΤΕ υπερβεί τον πραγματικό χρόνο παράδοσης του πλήρως αδεσμοποίητου ή και του μεριζόμενου τοπικού βρόχου / υποβρόχου, καταπίπτει αυτοδικαίως σε βάρος του και υπέρ του ΤΠ, ποινική ρήτρα.»</p> <p>Θα πρέπει να προβλέπεται και ποινική ρήτρα για την καθυστέρηση ενημέρωσης του Πληροφοριακού Συστήματος.</p>	Υπάρχει δεσμευτική διάταξη η οποία ορίζει ότι ο ΟΤΕ υποχρεούται να ενημερώνει το ΠΣ <b>εντός της ίδιας εργάσιμης ημέρας</b> . Επομένως, θα πρέπει να προβλεφθούν και σχετικές ρήτρες καθώς η μη έγκαιρη ενημέρωση του Τ.Π. ισοδυναμεί με αδυναμία παροχής υπηρεσίας στον Τελικό Χρήστη.
<b>ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ14</b>	<b>3.2.1</b> <b>Πίνακας 4</b>	Ο χρόνος άρσης βλάβης ΤοΥΒ είναι 2 ΕΗ έναντι 1 ΕΗ στους ΤοΒ	Θα πρέπει κατ' αντιστοιχία να προβλέπεται η άρση βλάβης σε 1 ΕΗ και για τον ΤοΥΒ.
<b>ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ14</b>	<b>3.1.3</b>	Στους πίνακες υπολογισμού ρητρών δεν αναφέρεται ο ΥποΒρόχος. Θα πρέπει να αναφέρεται. Επίσης, θεωρούμε προτιμότερο ο υπολογισμός των ρητρών να γίνεται ανά τύπο αιτήματος (PR1, PR2 κλπ) καθώς οι μέρες παράδοσης διαφέρουν και διέπονται από διαφορετικούς κανόνες.	
<b>ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ14</b>	<b>3.2.3 – 2</b>	«Οι Πάροχοι πριν δηλώσουν βλάβη στο W-CRM θα έχουν ελέγξει α) το χώρο ΦΣ της εν λόγω βλάβης και β) τις εγκαταστάσεις του συνδρομητή για να διασφαλίσουν ότι η βλάβη δεν είναι στον συνδρομητή (εκτός ορίων ευθύνης ΟΤΕ)».	Επιμένουμε στη διατήρηση της πρόβλεψης της παραγράφου 3.2.3. του Παραρτήματος 14 της ισχύουσας Προσφοράς Αναφοράς ΟΤΕ, όπου ορίζεται ότι: «ο Τ.Π. οφείλει να διερευνήσει και με τα συστήματα εποπτείας και διαχείρισης που διαθέτει, εάν η αναφερθείσα βλάβη προέρχεται από το τμήμα δικτύου του Τ.Π ή του ΟΤΕ λαμβάνοντας υπόψη τα σημεία οριοθέτησης ΟΤΕ και Τ.Π.»
<b>ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ14</b>	<b>3.2.3 – 4</b>	«Στην περίπτωση που εντοπίζεται βλάβη σε τμήμα ευθύνης ΟΤΕ (ενδεικτικά: ΤοΒ, ΓΚΟ, ΚΥ,ΕΣΚΤ, ΕΣΚ) γίνεται αναγγελία της βλάβης από τον Τ.Π»..	<p>Ο Τ.Π δεν είναι σε θέση να εκτιμήσει και να εντοπίσει ακριβώς την βλάβη καθώς δεν γνωρίζει την ακριβή τοπολογία του Δικτύου του ΟΤΕ για κάθε συνεστραμμένο ζεύγος χαλκού.</p> <p>Είναι αναγκαία η ενημέρωση του Τ.Π για την τοπολογία του Δικτύου του ΟΤΕ αναφορικά με τα ΚΥ,ΕΣΚ και ΕΣΚΤ</p>

			<p>προκειμένου ο πάροχος να μπορεί να εντοπίσει με ακρίβεια την βλάβη και να συμβάλει στην επίλυση της. Επίσης, στην Προσφορά Αναφοράς θα πρέπει να αναφέρονται ξεκάθαρα τα όρια ευθύνης στο εσκαλιτ, στο box και στο χαλύβδινο κουτί και γενικά στο άκρο του πελάτη, έτσι ώστε να επιταχυνθούν οι διαδικασίες αποκατάστασης των βλαβών.</p>
<b>ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ14</b>	<b>3.2.3 - 8</b>	<p><i>«Με την αναγγελία της βλάβης, ο Τ.Π. θα παρέχει στον ΟΤΕ όλες τις απαιτούμενες πληροφορίες όπως συμπτώματα βλάβης, μετρήσεις και ενέργειες που έχει ήδη πραγματοποιήσει»</i></p>	<p>1. Προκειμένου να είναι δυνατή η συμφωνία βάσει στοιχείων μετρήσεων θα πρέπει: (α) Να οριστούν συγκεκριμένα σετ μετρήσεων που θα διεξάγονται, όπως αναφέρονται παρακάτω.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.Capacitance test (nF)</li> <li>2.Resistance test (ohm)</li> <li>3.Noise (SNR) μέσω TDR spectrum</li> </ol> <p>(β) Να οριστεί επακριβώς οι τεχνικές προδιαγραφές (σύμφωνες με τους κανόνες της επιστήμης και της τεχνικής και αποδεκτές από τον ΟΤΕ και την ΕΕΤΤ) του εξοπλισμού με τον οποίο θα λαμβάνονται οι μετρήσεις (<b>TDR analyzer</b>)</p> <p>(γ) Να οριστούν οι τεχνικές προδιαγραφές των βρόχων και οι κατώτερες επιτρεπτές τιμές ανά υπηρεσία, ώστε να είναι δυνατή η σύγκριση των μετρήσεων με αντικειμενικά στοιχεία αναφοράς.</p> <p>Επειδή παρατηρείται συχνά το φαινόμενο ο ΟΤΕ να κλείνει βλάβες με την ένδειξη «ευρέθη καλώς», ενώ το πρόβλημα, όπως διαπιστώνεται εκ των υστέρων, βρισκόταν στο πεδίο ευθύνης του, θα πρέπει να οριστεί συγκεκριμένη μεθοδολογία και αποδεκτές τιμές μέτρησης, όπως αναφέρονται παραπάνω. Ο Τ.Π θα πρέπει να έχει το δικαίωμα να αμφισβητεί το κλείσιμο της βλάβης από τον ΟΤΕ με την ένδειξη «ευρέθη καλώς», έχοντας τη δυνατότητα να καταχωρεί σχόλιο στο ΠΣ ΟΤΕ με τεχνικά αποδεδειγμένο τρόπο αφού ο τεχνικός του ΟΤΕ θα παραθέτει συγκεκριμένες μετρήσεις για την γραμμή, οι οποίες θα αντιπαρατίθενται προς τις αντίστοιχες μετρήσεις του παρόχου.</p> <p>Ως εκ τούτου, προτείνεται η κατάλληλη διαμόρφωση του εντύπου του συνδυαστικού ραντεβού προκειμένου και τα δύο εμπλεκόμενα μέρη να καταγράφουν υποχρεωτικά σε σχετικά πεδία του εντύπου τα αναλυτικά αποτελέσματα των επί μέρους μετρήσεων, οι οποίες θα</p>

			πραγματοποιούνται βάσει συγκεκριμένης μεθοδολογίας με κοινώς αποδεκτά όργανα σύμφωνα με τους οικείους κανόνες της επιστήμης και της τεχνικής. Οι μετρήσεις θα πρέπει να πραγματοποιούνται με από κοινού συμφωνημένο όργανο μετρήσεων (TDR analyzer) Αν προκύψει διαφωνία από την συγκεκριμένη διαδικασία, οι όποιες διαφορές θα πρέπει να επιλύονται μέσω της ΕΕΤΤ. 2. Δεν γίνεται αναφορά στην περίπτωση της Απομακρυσμένης Συνεγκατάστασης. Θα πρέπει να υπάρξει σχετική αναφορά.
<b>ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ14</b>	<b>3.2.3 - 8</b>	«Για τη διευκόλυνση της σχετικής διαδικασίας, ο ΟΤΕ πρόκειται να διαμορφώσει σχετικό τυποποιημένο ερωτηματολόγιο, το οποίο θα συμπληρώνει ο Τ.Π.»  Η τυποποίηση του ερωτηματολογίου θα πρέπει να γίνει σε συνεννόηση με τους παρόχους με βάση τις κοινά αποδεκτές μετρήσεις.	Θα πρέπει να προστεθεί το αντίστοιχο λεκτικό.
<b>ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ14</b>	<b>3.2.3 - 13</b>	«Ο ΟΤΕ κατά την διαδικασία άρσης της βλάβης οφείλει να πραγματοποιεί όλους τους κατάλληλους ελέγχους, μετρήσεις και ενέργειες ώστε να επιτευχθεί άρση της βλάβης και να παρέχονται οι υπηρεσίες που έχει δηλώσει ο πάροχος έως το όριο ευθύνης του ΟΤΕ στην πλευρά του συνδρομητή. Οι ενέργειες αυτές περιλαμβάνουν υποχρεωτικά ελέγχους του ΕΣΚ»  Θεωρούμε πως η διαδικασία που περιγράφεται είναι ελλιπής.	Θα πρέπει να προστεθεί ότι: 1. «Σε περίπτωση Απομακρυσμένης Συνεγκατάστασης ο ΟΤΕ πραγματοποιεί τους απαραίτητους ελέγχους προς τις οριολωρίδες του ΕΞΣΚ». 2. Επίσης, θεωρούμε ότι θα πρέπει να ισχύει και για το ΕΞΣΚ ό,τι ισχύει και για το ΕΣΚ. 3. Δυνατότητα από πλευράς ΟΤΕ ελέγχου της παρεχόμενης υπηρεσίας και από τον χώρο παρόχων.
<b>ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ14</b>	<b>3.2.3 – 14</b>	1.«Σε περιπτώσεις μεγάλης απόστασης του συνδρομητή από το ΑΚ ΟΤΕ είναι προφανές ότι η ποιότητα της παρεχόμενης ADSL υπηρεσίας μπορεί να είναι χαμηλή, ή και αδύνατον να παρασχεθεί».  2.Σε περιπτώσεις που η απόσταση δεν είναι μεγάλη και η ποιότητα της παρεχόμενης ADSL υπηρεσίας μπορεί να είναι χαμηλή, ή και αδύνατον να παρασχεθεί, ο Πάροχος δηλώνει βλάβη με ένδειξη μικρή απόσταση με χαμηλό ή ανύπαρκτο ADSL σήμα. Στα πλαίσια των ενεργειών στις οποίες οφείλει να προβαίνει ο ΟΤΕ για άρση της βλάβης, συμπεριλαμβάνεται, ως έσχατη λύση, εφόσον καθίσταται άλλως αδύνατη η άρση της βλάβης και εφόσον αυτό είναι τεχνικά εφικτό, η αλλαγή του ζεύγους του εν λόγω συνδρομητή,	Είναι σημαντικό να προσδιοριστεί με μεγαλύτερη ακρίβεια η έννοια της «μεγάλης απόστασης» του συνδρομητή από το ΑΚ ΟΤΕ, ώστε να μπορεί να διαπιστωθεί τότε μια βλάβη οφείλεται στους παραπάνω λόγους.  Η ΕΕΤΤ έχει ανακοινώσει στην ηλεκτρονική διεύθυνση <a href="http://mapsrv1.terra.gr/eettutilities/map.aspx">http://mapsrv1.terra.gr/eettutilities/map.aspx</a> τον θεωρητικό συγχρονισμό που αναμένεται να έχει κάθε περιοχή ανάλογα με την απόσταση από το Αστικό Κέντρο. Κατά την διάρκεια της βλαβοληφίας θα πρέπει να λαμβάνεται υπόψη από τον ΟΤΕ ο Θεωρητικός/αναμενόμενος συγχρονισμός του πελάτη.

		<i>είτε στο κύριο είτε στο απερχόμενο δίκτυο</i>	<p>Η αλλαγή κεντρικού ή απερχόμενου καλωδίου θα πρέπει να θεωρείται υποχρέωση από τον ΟΤΕ σε περίπτωση που δεν έχουμε τον αποδεκτό συγχρονισμό και όχι να αναφέρεται ως έσχατη λύση.</p> <p>Ένα επιπλέον κριτήριο θα πρέπει να θεωρηθεί η τιμή του attenuation και να προταθεί από την ΕΕΤΤ μια συνάρτηση εύρεσης του συγχρονισμού συναρτήσει του attenuation της γραμμής που θα πρέπει να ακολουθείται από τον ΟΤΕ.</p>
<b>ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ14</b>	<b>3.2.3 – 15</b>	<i>«Ο ΟΤΕ δεν κλείνει βλάβη εάν υφίσταται καλωδιακή βλάβη. Η βλάβη κλείνει όταν αρθεί η καλωδιακή και η υπαιτιότητα είναι του ΟΤΕ ή τρίτων, που ενδεχομένως έχουν προκαλέσει την καλωδιακή βλάβη.»</i>	<p>Θα πρέπει να προβλεφθεί υποχρέωση του ΟΤΕ να ενημερώνει εξ αρχής τον Πάροχο, μέσω του ΠΣ ΟΤΕ, για την ύπαρξη καλωδιακής βλάβης καθώς και για τον προβλεπόμενο χρόνο αποκατάστασής της. Ο ΟΤΕ θα πρέπει να δεσμεύεται για την ημερομηνία και για τον χρόνο αποκατάστασης της βλάβης.</p> <p>Η εκτιμώμενη ημερομηνία για την αποκατάσταση της βλάβης θα πρέπει να αναγράφεται σε ξεχωριστό πεδίο στο ΠΣ ΟΤΕ.</p>
<b>ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ14</b>	<b>3.2.3 - 19</b>	<i>«Σε περίπτωση που ο Τ.Π και το αρμόδιο τεχνικό προσωπικό του ΟΤΕ δε προβούν σε συμφωνία μετά το συνδυαστικό ραντεβού, τότε το θέμα θα παραπέμπεται σε μικτή επιτροπή επίλυσης διαφορών με τη συμμετοχή της ΕΕΤΤ.»</i>	Να περιγραφεί σχετική διαδικασία.
<b>ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ14</b>	<b>3.2.3 - 4</b>	<i>«Ο Πάροχος οφείλει να παρουσιασθεί στο ραντεβού στην συγκεκριμένη ημέρα και ώρα, (ο τεχνικός του ΟΤΕ θα αποχωρεί εάν ο τεχνικός του Παρόχου καθυστερήσει για περισσότερο από 30 λεπτά) άλλως η άρση της βλάβης από τον ΟΤΕ θα θεωρείται ότι έχει γίνει αποδεκτή και ο Πάροχος χρεώνεται με άσκοπη μετάβαση του ΟΤΕ. Αντίστοιχα ισχύουν και για τον Πάροχο.»</i>	<p>1. Δεν προβλέπεται η δυνατότητα ακύρωσης του ραντεβού.(Προτείνεται η δυνατότητα ακύρωσης 12 ώρες πριν την προβλεπόμενη ώρα). Είναι συχνό το φαινόμενο ο ΟΤΕ να επιλύει τη βλάβη πριν το συνδυαστικό ραντεβού και η βλάβη στην συνέχεια να κλείνει με την ένδειξη «Υπαιτιότητα Παρόχου»με ό,τι αυτό συνεπάγεται για την τιμολόγηση των άσκοπων μεταβάσεων. 2. Δεδομένου ότι μόνο ο ΟΤΕ δύναται να συμπληρώσει τα σχετικά πεδία στο ΠΣ ΟΤΕ η πρόβλεψη για την περίπτωση καθυστέρησης του τεχνικού του ΟΤΕ δεν μπορεί να τύχει εφαρμογής. Να οριστεί ξεκάθαρη διαδικασία στην περίπτωση αργοπορίας τεχνικού του</p>

			<p>ΟΤΕ, όπου να προσδιορίζεται και ο τρόπος απόδειξης από τον πάροχο και να προβλεφθεί αντίστοιχη χρέωση για άσκοπη μετάβαση στον ΟΤΕ.</p> <p>3.Με την ολοκλήρωση των συνδυαστικών ραντεβού το έντυπο που συμπληρώνεται και από τους δύο εμπλεκόμενους πρέπει να επισυνάπτεται σε κάποιο πεδίο στο ΠΣ ΟΤΕ.Το συγκεκριμένο αποτελεί αποδεικτικό στοιχείο για την βλάβη και την διαδικασία επίλυσης της βλάβης..</p> <p>4.Σε πολλά συνδυαστικά ραντεβού έχει παρατηρηθεί ασυμφωνία μεταξύ του παρόχου και του ΟΤΕ με αποτέλεσμα να μην βγαίνει το σωστό συμπέρασμα για την Υπαιτιότητα της βλάβης.</p>
<b>ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ14</b>	<b>3.2.4 – 5</b>	<p>«Ο ΟΤΕ, σε κάθε χώρο Φ/Σ, τοποθετεί σταθερό τηλέφωνο για αστικές κλήσεις όπου αναγράφεται ο αριθμός του και ο αριθμός τηλεφώνου του ΚΚ ΟΤΕ για την επικοινωνία των τεχνικών στα πλαίσια του συνδυαστικού ραντεβού.»</p>	Τα τηλέφωνα αυτά ανά ΑΚ θα πρέπει να αναρτηθούν στο ΠΣ ΟΤΕ.
<b>ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ14</b>	<b>3.2.4 – 7</b>	<p>«Οι τεχνικοί των δύο πλευρών μεταβαίνουν στο χώρο που βρίσκεται το εσκαλίτ / χαλύβδινο. Εκεί ελέγχεται εάν παρέχονται οι υπηρεσίες που έχει δηλώσει ο πάροχος»</p> <p>Δεν θίγεται το θέμα της ποιότητας της υπηρεσίας που τυχόν παρέχεται</p>	Θα πρέπει να προστεθεί το ανάλογο σχετικό λεκτικό.
<b>ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ14</b>	<b>5</b>		Θα πρέπει να οριστεί ρητά στην Προσφορά Αναφοράς ότι σε περιπτώσεις άσκοπης μετάβασης του παρόχου όπου η βλάβη έχει κλείσει με ένδειξη στο W-CRM “Υπαιτιότητα του ΟΤΕ”,ο Τ.Π θα χρεώνει τον ΟΤΕ για την άσκοπη μετάβαση, ενώ οι προηγούμενες δηλώσεις βλαβών που είχαν κλείσει με ένδειξη για “Υπαιτιότητα Παρόχου” δεν θα πρέπει να χρεώνονται από τον ΟΤΕ.
<b>ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ16</b>	<b>16.7.1 και 16.7.3</b>	Η εγκατάσταση Εφεδρικού Ηλεκτροπαραγωγού Ζεύγους (EHZ) στους χώρους Φυσικής Συνεγκατάστασης των παρόχων είναι σημαντική για την αδιάλειπτη παροχή των υπηρεσιών στους τελικού χρήστες. Έχει ήδη εκκινήσει η συζήτηση για τη διαδικασία χρονοπρογραμματισμού και μελέτης του ως άνω έργου, το οποίο	Θα πρέπει να διατηρηθεί η ισχύουσα διαδικασία η οποία προβλέπει πως η εγκατάσταση EHZ στον χώρο Φ/Σ αποτελεί υποχρέωση του ΟΤΕ προκειμένου να παρέχουμε τις υπηρεσίες μας επί ίσοις όροις.

		θα πρέπει να υλοποιηθεί από τον ΟΤΕ εντός εύλογου χρονικού διαστήματος	
<b>ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 25</b>	-	Υπολογισμός Κατασκευαστικού Κόστους Νέας ή Επέκταση Φ/Σ	Προκειμένου να εφαρμοστεί το παρόν θα πρέπει όλοι οι πάροχοι να έχουν πλήρη γνώση σχετικά με τον εξοπλισμό, τον χώρο, τα ικριώματα και τα εκκρεμεί αιτήματα όλων των παρόχων στα ΑΚ. Θεωρούμε πως το παρόν περιπλέκει ιδιαίτερα τους υπολογισμούς και γίνεται δύσκολο να ξέρει ο κάθε πάροχος τι πληρώνει τελικά. Προτείνουμε να διατηρηθεί το ισχύον πλαίσιο υπολογισμού κατασκευαστικού κόστους.
<b>ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 30</b>			Θα πρέπει να προστεθούν τα ποιοτικά χαρακτηριστικά και τα αποτελέσματα των εκατέρωθεν μετρήσεων. Επίσης, το έντυπο θα πρέπει να είναι διπλότυπο ώστε τα μέρη να λαμβάνουν από ένα αντίτυπο και να γίνεται ανάρτηση του εντύπου στο ΠΣ ΟΤΕ.
<b>ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 31</b>		Σε περίπτωση μη αποδοχής βρόχου για 2 <sup>η</sup> φορά ο βρόχος γίνεται «κατασκευασμένος».	Προτείνουμε, σε περίπτωση μη αποδοχής βρόχου για 2η φορά να δίνεται η δυνατότητα συνδυαστικού ραντεβού και κατόπιν αυτού να ορίζεται ο βρόχος κατασκευασμένος.
<b>ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 33</b>		Δεν προβλέπεται βασικό επίπεδο υπηρεσιών (Basic SLA) για την παροχή υπηρεσιών πρόσβασης σε αγωγούς/ σωληνώσεις και στη σκοτεινή ίνα	Να προστεθούν οι σχετικές προβλέψεις