

Δημόσια Διαβούλευση αναφορικά με την, προταθείσα από τον Οργανισμό Τηλεπικοινωνιών της Ελλάδος, Προσφορά Αναφοράς Πλήρους και Μεριζόμενης Αδεσμοποίησης Πρόσβασης στον Τοπικό Βρόχο και Υποβρόχο και τις Συναφείς Ευκολίες

Παρατηρήσεις επί της Προτεινόμενης Προσφοράς Αναφοράς

Με το παρόν, η Εταιρεία μας υποβάλει τις παρατηρήσεις και τα σχόλιά της επί της Δημόσιας Διαβούλευσης αναφορικά με την, προταθείσα από τον Οργανισμό Τηλεπικοινωνιών της Ελλάδος, Προσφορά Αναφοράς Πλήρους και Μεριζόμενης Αδεσμοποίησης Πρόσβασης στον Τοπικό Βρόχο και Υποβρόχο και τις Συναφείς Ευκολίες.

Πιο συγκεκριμένα, στο παρόν, κατωτέρω, αναπτύσσονται οι τεκμηριωμένες προτάσεις της Εταιρείας μας για τα υπό εξέταση ζητήματα. Σημειώνουμε εκ των προτέρων ότι το προτεινόμενο σχέδιο του ΟΤΕ αναφέρεται σε «Σχετικές Υπηρεσίες», και όχι «Συναφείς Ευκολίες», όρος που χρησιμοποιείται στη σχετική αγορά.

Σημειώνεται ότι σε πολλά σημεία του κειμένου παρατηρείται η πρόταση «**Σφάλμα! Το αρχείο προέλευσης της αναφοράς δεν βρέθηκε**», για το οποίο θεωρούμε ότι αποτελεί πρόβλημα του αρχείου και της αρίθμησης του κειμένου το οποίο θεωρούμε ότι θα εκλείψει κατά την έκδοση της σχετικής Απόφασης, όπως και λοιπά επουσιώδη λεκτικά και ορθογραφικά σφάλματα που παρατηρήθηκαν επί του σχεδίου.

Σε κάθε περίπτωση, εφόσον υπάρχουν τυχόν διατάξεις, οι οποίες λόγω τεχνικών προβλημάτων δεν μας κοινοποιήθηκαν, παρακαλούμε για την αποστολή του πλήρους και ορθού κειμένου.

Για λόγους διευκόλυνσης, η αρίθμηση του κειμένου ακολουθεί την αρίθμηση των διατάξεων της Προσφοράς Αναφοράς.

1.5 Εκχώρηση Δικαιωμάτων

Προτείνουμε όπως προστεθεί η ακόλουθη διάταξη. Συναφής διάταξη έχει ενσωματωθεί στη σύμβαση ΑΠΤΒ που υπογράφεται δυνάμει της ισχύουσας Προσφοράς Αναφοράς:

«Τα συμβαλλόμενα μέρη διατηρούν το δικαίωμα να μεταβιβάζουν τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις από τη σύμβαση η οποία θα υπογραφεί με βάση την παρούσα ΠΡΟΣΦΟΡΑ σε τρίτο μέρος, μόνο ως συνέπεια της μεταβίβασης των σχετικών γενικών αδειών για την παροχή δικτύων ή υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών ή/και της αλλαγής του ελέγχου της επιχείρησής τους, σύμφωνα με την κείμενη νομοθεσία, υπό την προϋπόθεση ότι το τρίτο μέρος αναλαμβάνει όλες τις συμβατικές υποχρεώσεις και ευθύνες του συμβαλλόμενου μέρους που τις μεταβιβάζει. Το κόστος των απαιτούμενων εργασιών θα επιβαρύνει τον εκδοχέα.»

1.6 Καταγγελία

Θα πρέπει να διευκρινισθεί ο λόγος καταγγελίας που αφορά στην «διακινδύνευση της ακεραιότητας του δικτύου» δεδομένου ότι η παρούσα Προσφορά δεν αφορά σε διασύνδεση ή παροχή μισθωμένων γραμμών (που αποτελούν περιπτώσεις στις οποίες τα δίκτυα των παρόχων «συνδέονται» και ενδεχομένως αλληλεπιδρούν).

Οι πάροχοι ηλεκτρονικών επικοινωνιών που λειτουργούν σε καθεστώς Γενικών Αδειών και αιτούντες υπηρεσίες ΑΠΤΒ εξαρτώνται άμεσα από τον ΟΤΕ ως προς την παροχή των σχετικών υπηρεσιών η οποία συνιστά «βασική διευκόλυνση» κατά την έννοια του κοινοτικού δικαίου για την δραστηριοποίησή τους στην αγορά ηλεκτρονικών επικοινωνιών και την παροχή από αυτούς υπηρεσιών.

Καταγγελία της σχετικής σύμβασης για τους Τ.Π θα επιφέρει αναγκαστικά οριστική διακοπή των παρεχόμενων σε αυτούς υπηρεσιών ΑΠΤΒ η οποία επηρεάζει άμεσα τους τελικούς χρήστες των σχετικών υπηρεσιών. Ως εκ τούτου η άσκηση του δικαιώματος της καταγγελίας δεν μπορεί να χρησιμοποιηθεί υπό όρους ισότητας και αμοιβαιότητας από τα συμβαλλόμενα μέρη υπό την έννοια ότι οι τηλεπικοινωνιακοί πάροχοι, σε περίπτωση μη τήρησης των υποχρεώσεων του ΟΤΕ που απορρέουν από τη σχετική σύμβαση, δεν έχουν πρακτικά την ίδια δυνατότητα με τον ΟΤΕ να προβούν σε καταγγελία της σύμβασης αυτής, δεδομένου ότι δεν διαθέτουν καμία απολύτως εναλλακτική λύση για την παροχή των υπηρεσιών τους.

Οι διατάξεις της σύμβασης που θα υπογραφεί αναφορικά με την καταγγελία αυτής πρέπει να διασφαλίζουν επαρκώς τα δικαιώματα του ασθενέστερου μέρους, ήτοι του δικαιούχου Τ.Π. έναντι καταχρηστικής άσκησης από το διαπραγματευτικά ισχυρό μέρος του δικαιώματος καταγγελίας.

Σε κάθε περίπτωση, επισημαίνεται ότι η διαδικασία και άσκηση του δικαιώματος της καταγγελίας της σύμβασης θα πρέπει να είναι σύμφωνη με το άρθρο 281 ΑΚ και τη λοιπή εκάστοτε ισχύουσα εθνική και κοινοτική νομοθεσία, ιδίως δε τα προβλεπόμενα στο άρθρο 2 και 2α του ν. 703/1977.

2.1.1. Γενικές Πληροφορίες - Παράρτημα 2

Η πληροφορία των γραμμών PCM για όλη την Ελλάδα είναι πολύ σημαντική για τη σωστή ενημέρωση των παρόχων και των συνδρομητών. Δεδομένου ότι δεν αναγράφεται επί του παρόντος, θεωρούμε ότι είναι αναγκαία η εισαγωγή του σχετικού καταλόγου των αντίστοιχων διευθύνσεων στο Πληροφοριακό Σύστημα του ΟΤΕ (WCRM) αυτομάτως και όχι κατόπιν σχετικού αιτήματος των παρόχων.

2.2.2. Έλεγχος Πρωτοτύπων -Τρόπος υποβολής αιτήσεων

Σύμφωνα με την έκτη παράγραφο της ενότητας 2.2.2 της Προσφοράς Αναφοράς: «Σε κάθε περίπτωση, ο Τ.Π. υποχρεούται να κοινοποιεί στην ΕΕΤΤ, κατόπιν σχετικού αιτήματος της ΕΕΤΤ, τις πρωτότυπες αιτήσεις εντός πέντε (5) εργασίμων ημερών από την ημερομηνία που ζητήθηκαν. Ο Τ.Π. πριν από την υποβολή των σχετικών

αιτήσεων στο Π.Σ. ΟΤΕ υποχρεούται να έχει στη κατοχή του τις σχετικές αιτήσεις / εξουσιοδοτήσεις από τους τελικούς χρήστες, οι οποίες ακολουθούν το πρότυπο του Παραρτήματος 12. Οι εν λόγω αιτήσεις των τελικών χρηστών υποβάλλονται στον Τ.Π. με 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.»

Περαιτέρω, στην ενότητα ΣΤ του Παραρτήματος 11 (Διαδικασία Παροχής ΤοΒ) της Προσφοράς αναφορικά με τη διαδικασία υποβολής αιτήσεων από τον συνδρομητή, ορίζεται ότι:

«1. Οι αιτήσεις υποβάλλονται από τον συνδρομητή στον Πάροχο από τον οποίο επιθυμούν να πάρουν υπηρεσίες ΑΠΤοΒ με τους ακόλουθους τρόπους:

1.1. εγγράφως, με την επισύναψη φωτοτυπίας ταυτότητας,

1.2. με τηλεομοιοτυπία, με την επισύναψη και αποστολή φωτοτυπίας ταυτότητας,

1.3. ηλεκτρονικά, μόνο με χρήση ηλεκτρονικής υπογραφής»

Δεδομένων ότι:

1. Σύμφωνα με την παράγραφο 3 του Άρθρου 9 (Διαδικασίες Παροχής της Προεπιλογής Φορέα), της υπ. αριθμ. 366/48/8.12.2005 Απόφασης της ΕΕΤΤ «*Τροποποίηση και Κωδικοποίηση σε ενιαίο κείμενο του Κανονισμού Εισαγωγής της Προεπιλογής Φορέα στην Ελληνική Αγορά*» (ΦΕΚ 22/Β/2006), ως τροποποιήθηκε με την παράγραφο 1 του Άρθρου 3 της Απόφασης της ΕΕΤΤ υπ' αριθμ. 478/114/2008 (ΦΕΚ 1106/Β/13.6.2008)

«Οι αιτήσεις ενεργοποίησης, κατάργησης, ακύρωσης αίτησης κατάργησης, αλλαγής σχήματος προεπιλογής φορέα ή αλλαγής Προεπιλεγμένου Παρόχου υποβάλλονται από τον συνδρομητή με τους ακόλουθους τρόπους:

(1) έντυπα, με την προσκόμιση φωτοτυπίας ταυτότητας,

(2) με τηλεομοιοτυπία, με την επισύναψη και αποστολή φωτοτυπίας ταυτότητας,

(3) ηλεκτρονικά, μόνο με χρήση ηλεκτρονικής υπογραφής,

(4) τηλεφωνικά μέσω κλήσεων οι οποίες υποχρεωτικά, κατόπιν σχετικής ενημέρωσης του συνδρομητή, μαγνητοφωνούνται και τηρούνται σε σχετικό Αρχείο του Προεπιλεγμένου Παρόχου. Η χρήση της δυνατότητας τηλεφωνικής υποβολής αιτήματος Προεπιλογής Φορέα απαγορεύεται, σε περίπτωση κατά την οποία ο συνδρομητής δεν συναινεί στη μαγνητοφώνηση της συνομιλίας του. Τα παραπάνω ισχύουν με την επιφύλαξη των οριζόμενων στις διατάξεις του ν. 2251/1994 (ΦΕΚ 191/Α/1994) περί σύναψης Σύμβασης από απόσταση, και της, σύμφωνα με αυτές, ενημέρωσης του συνδρομητή επί των όρων της προς σύναψη Σύμβασης. Σε κάθε περίπτωση κατά την τηλεφωνική συνομιλία καταγράφεται το σύνολο των προβλεπόμενων στις αιτήσεις στοιχείων, όπως αυτές έχουν εγκριθεί από την ΕΕΤΤ.»

2. Περαιτέρω, σύμφωνα με την παράγραφο 4 του Άρθρου 9 (Διαδικασίες Παροχής της Φορητότητας Αριθμών) της υπ' αριθμ 254/71/31.5.2002 Απόφασης της ΕΕΤΤ



Εθνικής Αντιστάσεως 62^Α
15231 Χαλάνδρι, Αθήνα.

T. 210 61 61 700

F. 210 61 61 771 www.on.gr

«Κανονισμός Εισαγωγής της Φορητότητας Αριθμών στην Ελληνική Αγορά» (ΦΕΚ 791/Β/2002), ως τροποποιήθηκε και ισχύει,

«α) Τα αιτήματα φορητότητας δύνανται να υποβάλλονται τηλεφωνικά μέσω κλήσεων, οι οποίες κατόπιν σχετικής ενημέρωσης του συνδρομητή δύνανται να μαγνητοφωνούνται.

β) Οι αιτήσεις φορητότητας υποβάλλονται από τον συνδρομητή έντυπα, με τηλεομοιοτυπία ή, εφόσον αυτό υποστηρίζεται από τους παρόχους, ηλεκτρονικά με χρήση ηλεκτρονικής υπογραφής.

γ) Η αίτηση φορητότητας αποτελεί ταυτόχρονα και αίτηση διακοπής των παρεχόμενων από τον πάροχο δότη υπηρεσιών.»

3. Σύμφωνα με το άρθρο 5 παρ. 1 του Συντάγματος, «*καθένας έχει δικαίωμα να αναπτύσσει την προσωπικότητά του και να συμμετέχει στην κοινωνική, οικονομική και πολιτική ζωή της Χώρας, εφόσον δεν προσβάλλει τα δικαιώματα των άλλων και δεν παραβιάζει το Σύνταγμα ή τα χρηστά ήθη*». Με την ανωτέρω διάταξη του άρθρου 5 του Συντάγματος κατοχυρώνεται, ως ατομικό δικαίωμα, η οικονομική ελευθερία. Ειδική εκδήλωση του συνταγματικού αυτού δικαιώματος αποτελεί για τους ιδιώτες, φυσικά ή νομικά πρόσωπα, η ελευθερία των συμβάσεων, στην οποία ανήκουν, μεταξύ άλλων, η ελευθερία σύναψης και καταγγελίας της σύμβασης, η ελευθερία επιλογής του αντισυμβαλλομένου και η ελευθερία διαμόρφωσης του περιεχομένου της σύμβασης, ως διατυπώνεται με το άρθρο 361 Α.Κ. Σύμφωνα με την εν λόγω γενική αρχή της ελευθερίας των συμβάσεων, τα συμβαλλόμενα μέρη δύνανται να επιλέξουν τον τρόπο με τον οποίο θα συμβληθούν.

4. Επισημαίνουμε ότι ο νομοθέτης έχει επιτρέψει, δυνάμει του Νόμου 2251/1994 «*Προστασία των Καταναλωτών*» (ΦΕΚ 191/Α/1994), τη σύναψη σύμβασης από απόσταση για την παροχή αγαθών και υπηρεσιών, η οποία συνίσταται στην σύναψη σύμβασης μεταξύ προμηθευτή και καταναλωτή, χωρίς την ταυτόχρονη παρουσία τους, στο πλαίσιο ενός συστήματος προμήθειας αγαθών ή παροχής υπηρεσιών από απόσταση, που οργανώνεται από τον προμηθευτή, ο οποίος χρησιμοποιεί, αποκλειστικά, ένα ή περισσότερα μέσα τεχνικής επικοινωνίας από απόσταση, τα οποία καθορίζονται στη νομοθεσία, μέχρι και τη σύναψη της σύμβασης.

Μάλιστα, ο νομοθέτης επιθυμώντας να υλοποιήσει και εφαρμόσει στην πράξη την προαναφερόμενη γενική αρχή της ελευθερίας των συμβάσεων έχει επιτρέψει τη σύναψη συμβάσεων από απόσταση ακόμη και για την παροχή χρηματοοικονομικών υπηρεσιών (ήτοι υπηρεσιών τραπεζικής, πιστωτικής, ασφαλιστικής ή επενδυτικής φύσεως, ή σχετικών με ατομικές συντάξεις ή πληρωμές), οι οποίες εκ της φύσης τους είναι ιδιαιτέρως επαχθείς για τους καταναλωτές, και ρυθμίζουν συναλλακτικές σχέσεις, που έχουν ιδιαίτερη βαρύτητα γι' αυτούς.

Ενόψει των ανωτέρω, θεωρούμε ότι η προαναφερόμενη διάταξη της Προσφοράς Αναφοράς ΟΤΕ πρέπει να τροποποιηθεί ανάλογα, και να επιτρέπεται η υποβολή

αιτήσεων των συνδρομητών για την παροχή τοπικού βρόχου τηλεφωνικώς, μέσω μαγνητοφωνημένων κλήσεων, για τους ακόλουθους λόγους:

(Α) Συμμόρφωση προς τη γενική αρχή της ελευθερίας των συμβάσεων και τις διατάξεις της ισχύουσας νομοθεσίας που επιτρέπει την σύναψη σύμβασης από απόσταση, υπό τους όρους και προϋποθέσεις που τίθενται για την προστασία των καταναλωτών, σε κάθε τομέα επιχειρηματικής δραστηριότητας.

(Β) Διασφάλιση ομοιομορφίας και συνεπώς ενίσχυση της ασφάλειας δικαίου κατά την ρύθμιση των ανωτέρω συναφών θεμάτων αναφορικά με την παροχή υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών. Δεν θεωρούμε ότι υφίσταται πλέον οποιοσδήποτε λόγος διαφοροποίησης του τρόπου υποβολής των αιτήσεων παροχής τοπικού βρόχου έναντι του τρόπου υποβολής αιτήσεων φορητότητας ή προεπιλογής φορέα, δεδομένου ότι ήδη η σχετική αγορά έχει ωριμάσει, οι καταναλωτές έχουν αντιληφθεί και κατανοήσει την έννοια και τη φύση της παροχής τοπικού βρόχου, και οι σχέσεις των παρόχων υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών με τον Ο.Τ.Ε. έχουν πλέον ξεκαθαρίσει σε σημαντικό βαθμό.

2.2.3 Ακύρωση αίτησης

Σύμφωνα με τη σχετική διάταξη: «...ο Τ.Π. υποχρεούται να καταθέτει αιτήματα ακύρωσης τουλάχιστον δυο εργάσιμες ημέρες πριν από την προβλεπόμενη (από το Π.Σ. ΟΤΕ) ή συμφωνημένη με άλλον τρόπο ημερομηνία υλοποίησης της αίτησης παροχής του ΤοΒ/ΤοΥΒ. Σε αντίθετη περίπτωση, η αίτηση ακύρωσης ενδεχομένως να μην είναι δυνατόν να υλοποιηθεί **και οποιαδήποτε διακοπή υπηρεσιών στον τελικό συνδρομητή θα οφείλεται σε υπαιτιότητα του Τ.Π.**» Δεν είναι δυνατόν να οφείλεται στον Τ.Π. η διακοπή υπηρεσιών που προκαλείται κατόπιν λήψης αιτήματος ακύρωσης από συνδρομητή, καθώς, συνήθως, τη δεδομένη χρονική στιγμή στο Π.Σ. ΟΤΕ, το αρχικό αίτημα παροχής βρόχου δεν εμφανίζεται σε «κατάσταση 14 – Ολοκλήρωση», ακόμη και εάν τυχόν έχει ήδη κατασκευασθεί ο βρόχος, λόγω μη έγκαιρης ενημέρωσης του Π.Σ. ΟΤΕ με βάση τα δεδομένα των τεχνικών συστημάτων του ΟΤΕ (Προμηθέας).

2.2.4. Λόγοι Απόρριψης

1. Θεωρούμε αναγκαία την εισαγωγή νέου λόγου απόρριψης αναφορικά με αιτήματα συνδρομητών τα οποία δεν εμφανίζονται στο σύστημα ότι «προοδεύουν» λόγω εκκρεμότητας κατάργησης ή παράλληλης αίτησης ενεργοποίησης από άλλο πάροχο με την ονομασία **«εκκρεμεί αίτημα από άλλον πάροχο»**. Μέχρι στιγμής δεν υπάρχει σχετική ενημέρωση μέσω του Π.Σ. ΟΤΕ και συνεπώς οι πάροχοι δεν δύνανται να ενημερώσουν σαφώς τον συνδρομητή περί της ημερομηνίας ενεργοποίησης τους, ως ορίζεται.

2. Αναφορικά με τον λόγο απόρριψης **«Έλλειψη ακραίου δικτύου»** και δεδομένου ότι έχουν πληθύνει τα ποσοστά εμφάνισης της εν λόγω απόρριψης, θεωρούμε αναγκαία όπως αρθεί ο σχετικός λόγος. Δηλαδή, να μην απορρίπτεται η αίτηση, αλλά να κρατείται σε «σειρά προτεραιότητας» υπό την αρχής της χρονικής

προτεραιότητας ("F.C.F.S.") και να ενεργοποιούνται οι συνδρομητές με την χρονική σειρά της υποβολής των αιτημάτων τους στο W-CRM, όταν πλέον καθίσταται το δίκτυο του ΟΤΕ διαθέσιμο (κατόπιν ολοκλήρωσης των εργασιών επέκτασης). Σημειώνουμε ότι την ίδια εύλογη διαδικασία ακολουθεί και ο ΟΤΕ με τους συνδρομητές του. Εναλλακτικά, εάν διατηρηθεί ο λόγος απόρριψης, θα πρέπει να εξασφαλισθεί ότι θα υπάρχει παράλληλη ενημέρωση των παρόχων εντός εύλογου χρόνου μέσω των συστημάτων (στα πλαίσια των Γενικών Πληροφοριών), έτσι ώστε ο πάροχος να ενημερώνεται αναφορικά με τις προγραμματισμένες επεκτάσεις δικτύου του ΟΤΕ ανά περιοχή, προκειμένου να παρέχεται με ακρίβεια στο συνδρομητικό κοινό η πληροφορία της ενεργοποίησης του.

3. Αναφορικά με τον λόγο απόρριψης «**Ειδική Κατασκευή ΟΤΕ**», παρακαλούμε όπως παρασχεθούν διευκρινίσεις καθώς δεν υπάρχει σχετική πληροφορία. Σε κάθε περίπτωση θεωρούμε αναγκαία την προσκόμιση από τον ΟΤΕ των σχετικών αποδείξεων (προ της απόρριψης).

4. Η απόρριψη «**κλειστό**», μετά την τρίτη επαναφορά του δελτίου κατασκευής, δεν πρέπει να γίνει δεκτή διότι οι πάροχοι κοινοποιούν στο ΟΤΕ σημεία επικοινωνίας τα οποία δύνανται να κληθούν ανά πάσα στιγμή από τους τεχνικούς του ΟΤΕ προκειμένου να επικοινωνήσουν με τον συνδρομητή για την ενεργοποίηση. Σε διαφορετική περίπτωση, ο παρών λόγος απόρριψης θα πρέπει να συνοδεύεται από σχετικά δηλωτικά/αποδεικτικά παρουσίας των τεχνικών στο σημείο ενεργοποίησης και προσπάθειας επικοινωνίας με τα αρμόδια σημεία επικοινωνίας των παρόχων, λαμβανομένης υπόψη της σχετικής υποχρέωσης περί αντικειμενικότητας των λόγων απόρριψης.

5. Αναφορικά με την απόρριψη «**Αυθαίρετο οίκημα**», η εταιρεία μας έχει διαπιστώσει πολλές λανθασμένες απορρίψεις λόγω αυθαίρετου οικήματος σε συγκεκριμένες περιοχές Α/Κ (Βάρκιζα, Κορωπί, Ασπρόπυργος, Παιανία, Σαλαμίνα, Αχαρνές). Σε όλες τις αντίστοιχες περιπτώσεις, μολονότι οι συνδρομητές είχαν υποβάλει στο παρελθόν τις άδειες οικοδομής στις αρμόδιες υπηρεσίες των εταιρειών κοινής ωφέλειας, όταν ο τεχνικός του ΟΤΕ στο αρμόδιο τμήμα του ΟΤΕ βλέπει την εντολή κατασκευής, επιστρέφει το αίτημα με την αιτιολογία Α22 - Αυθαίρετο Οίκημα (ενδεχομένως λόγω μη προσκόμισης από τον συνδρομητή επικυρωμένου αντιγράφου των εν λόγω αδειών). Είναι ανάγκη όπως καθορισθεί στην Προσφορά Αναφοράς η διαδικασία χαρακτηρισμού οικημάτων ως αυθαιρέτων και η σχετική έγγραφη τεκμηρίωση που πρέπει να προσκομίζεται στον ΟΤΕ.

6. Με την ευκαιρία θεωρούμε ότι θα πρέπει να διευθετηθεί και το ζήτημα αλλαγής του χρήστη τηλεφωνικής σύνδεσης λόγω θανάτου (καθολικής διαδοχής) ή μεταβίβασης δικαιωμάτων χρήσης αριθμού σύνδεσης. Θεωρούμε ότι, προκειμένου να αποφεύγονται περιπτώσεις απορρίψεων λόγω λανθασμένων στοιχείων ταυτότητας συνδρομητή, θα πρέπει στην Προσφορά Αναφοράς να προβλέπεται ότι σε κάθε περίπτωση διαδοχής κατά τα ανωτέρω, ο πάροχος θα αποστέλλει σχετική ειδοποίηση στον ΟΤΕ, ο οποίος θα ενημερώνει αντιστοίχως τα αρχεία που τηρούνται από τις υπηρεσίες του.

2.4.1. Παράδοση Τοπικού Βρόχου

Καταρχήν θεωρούμε ότι δεν είναι εύλογη η επιβολή χρέωσης άσκοπης μετάβασης σε περίπτωση που ο τεχνικός του ΟΤΕ δεν δύναται να εισέλθει στο κτήριο. Εάν πρόκειται να επιτραπεί τέτοιου είδους χρέωση κατά την εκ νέου μετάβαση των τεχνικών για κατασκευή βρόχου, θεωρούμε απαραίτητη την προσκόμιση από τον ΟΤΕ σχετικού δηλωτικού/αποδεικτικού περί της ώρας και ημέρας μετάβασης του, καθώς και της σχετικής επαφής με τα σημεία επικοινωνίας του παρόχου για την επιβεβαίωση της απουσίας του συνδρομητή ή την αναζήτηση τρόπου επίλυσης του προβλήματος. Τονίζουμε ότι επί του παρόντος, η κοινοποιηθείσα στους παρόχους ημερομηνία μετάβασης του συνεργείου του ΟΤΕ είναι αόριστα δηλωμένη στο W-CRM, καθώς, ακόμη και εάν υπάρχει σχετική αναφορά, δεν ορίζεται συγκεκριμένο χρονικό διάστημα (π.χ. εύλογο διάστημα 08:30-11:30). Κατά τα ανωτέρω εάν υπάρξει τελικά χρέωση άσκοπης μετάβασης, θεωρούμε απαραίτητο να εισαχθεί δίπλα στην πιθανή ημερομηνία κατασκευής χρονικό περιθώριο 3 ωρών κατά μέγιστο.

2.4.2. Μετρήσεις

Απαιτείται να συμπληρωθούν και να αναφερθούν με την περισσότερη δυνατή λεπτομέρεια οι μετρήσεις που αναφέρονται σε αυτή τη διάταξη, προκειμένου να επιβεβαιώνεται και η αρχή της μη διάκρισης πελατών ΟΤΕ και Τ.Π. Επίσης, στην παράδοση ΕνΤοΒ και ΜτοΒ, οι παραπάνω μετρήσεις δεν μπορούν να πραγματοποιηθούν από το χώρο του Γ.Κ. λόγω του ότι εάν στο άκρο του πελάτη υπάρχει τερματική συσκευή ενδεχομένως τα αποτελέσματα των μετρήσεων να μην είναι αξιόπιστα.

2.8.3. Πληροφοριακό Σύστημα ΟΤΕ

Θεωρούμε αναγκαίο όπως στοιχειοθετηθεί SLA-Συμφωνία Επιπέδου Υπηρεσιών του εν λόγω συστήματος W-CRM του ΟΤΕ καθώς και εγκατασταθούν μηχανισμοί ανάκτησης δεδομένων (system down recovery tool) περιβάλλοντος δοκιμών (testing environment), σε περίπτωση προβλήματος του συστήματος.

Προκειμένου να εξασφαλισθεί η συνεχής ομαλή λειτουργία του Πληροφοριακού Συστήματος του ΟΤΕ (W-CRM), θεωρούμε απαραίτητο όπως προβλεφθούν Δείκτες Ποιότητας Συμφωνίας Επιπέδου Υπηρεσιών (SLA's) αναφορικά με την ποιοτική λειτουργία της δικτυακής εφαρμογής καθώς και ρήτρες σε περίπτωση παρέμβασης τους (π.χ. για τα αιτήματα που δεν προσδίδει η κατάσταση τους, εργάσιμες ώρες όπου το W-CRM δεν είναι διαθέσιμο κλπ.)

3.1.1. Μορφές Συνεγκατάστασης

Να διευκρινισθεί εάν ο λόγος για τον οποίο η αναφορά σε φυσική συνεγκατάσταση με μορφή εγκατάστασης καμπίνας έχει μετατραπεί σε αναφορά σε απομακρυσμένη συνεγκατάσταση είναι ότι ακριβώς αναφέρεται σε χώρο εκτός του Α/Κ.

3.1.4. Σημείο Οριοθέτησης

Το σημείο οριοθέτησης (ΣΟ) σύνδεσης των δικτύων μεταξύ των παρόχων κρίνεται απαραίτητο να ορισθεί πιο συγκεκριμένα. Λόγου χάρη δεν καθορίζεται ποιος φορέας έχει την ευθύνη διαχείρισης και ελέγχου του χώρου μεταξύ των καταναμητών ΟΤΕ και Παρόχου (Mirroring). Η εν λόγω προσθήκη στο κείμενο είναι πολύ σημαντική για τον εντοπισμό της θέσης των βλαβών καθώς και τον μετέπειτα προσδιορισμό της υπαιτιότητας.

3.3.3.Κατασκευή/Επέκταση υφυσταμένου χώρου Φυσικής Συνεγκατάστασης

3.4.1.Ad Hoc Κατασκευές

Η δυνατότητα υποβολής αιτήματος Φυσικής Συνεγκατάστασης από τον Πάροχο δεν πρέπει να περιορίζεται μόνο στα πλαίσια του Χρονοπρογραμματισμού. Διαφαίνεται ότι εξαλείφθηκε στο κείμενο το αίτημα *ad hoc* κατασκευής ή αιτημάτων φυσικής συνεγκατάστασης, γεγονός που δυσχεραίνει την ευελιξία των επιχειρηματικών κινήσεων των παρόχων αναφορικά με την επέκταση τους στα πλαίσια του ανταγωνισμού. Το κανονιστικό πλαίσιο πρέπει να προβλέπει όλες τις περιπτώσεις αιτημάτων του Παρόχου. Συνεπώς η δήλωση “θεωρείται ότι δεν υπάρχει πλέον λόγος ύπαρξης *ad-hoc* διαδικασίας”, δεν μας βρίσκει σύμφωνους.

3.3.3.1. Ετήσιος Προγραμματισμός

Η προσθήκη της Προσφοράς Αναφοράς ότι τα στοιχεία υπό δ. στ. ζ, θα παρέχονται από τον ΟΤΕ μόνο μετά την υποβολή των εγγυητικών από τους παρόχους δεν θεωρείται εύλογο και πρέπει να διαγραφεί. Στα πλαίσια της καλής συνεργασίας ΟΤΕ - Παρόχων και της κατάρτισης του ετήσιου καταλόγου του Χρονοπρογραμματισμού, οι πάροχοι πρέπει να έχουν πλήρη στοιχεία προκειμένου να ληφθούν οι σωστές επιχειρηματικές αποφάσεις επέκτασης του δικτύου τους.

3.8.1. Χωρητικότητα & Επεκτάσεις Φ.Σ.

Διαπιστώνεται ότι ο αριθμός των ΚΟΙ στον ΟDF και το βήμα επέκτασης τους στο κείμενο της Διαβούλευσης έχει μειωθεί από 64 στα 60. Δεδομένου ότι τα κανονιστικά κείμενα σκοπεύουν στην εξασφάλιση ομαλών συνθηκών για την ανάπτυξη των δικτύων και των τηλεπικοινωνιακών δραστηριοτήτων προς το συνδρομητικό κοινό, παρακαλούμε όπως αιτιολογηθεί η εν λόγω μείωση ενώ, παράλληλα, θεωρούμε ότι η μείωση θα είναι επιτρεπτή μόνο με την ομόφωνη αποδοχή όλων των παρόχων. Σημειώνουμε το ίδιο ισχύει και για την διαγραφή της πληροφορίας DDF με 24 ομοαξονικά καλώδια με βήμα επέκτασης 24.

3.13. Διαδικασίες Κατανομής Πόρων

Αναφορικά με την περιγραφόμενη διαδικασία ενεργειών ΟΤΕ σε περίπτωση κατά την οποία ο Πάροχος που τυχόν υποχρησιμοποιεί τον χώρο Φ.Σ. δεν αποδέχεται την επιστροφή των πόρων του σύμφωνα με τα οριζόμενα στις σχετικές διατάξεις, η αυτόματη εκκίνηση διαδικασίας Χρονοπρογραμματισμού, δεν είναι εύλογη λύση. Από την μια ο χρόνος παράδοσης των πόρων θα είναι τουλάχιστον 6 μήνες και συνεπώς θα δυσχεραίνεται η τηλεπικοινωνιακή δραστηριότητα του ενδιαφερόμενου

παρόχου και από την άλλη, λαμβανομένου υπόψη του νέου τρόπου καταμερισμού κόστους των χώρων Φ.Σ. οι υπόλοιποι συνεγκατεστημένοι πάροχοι θα καλούνται να επωμισθούν τα έξοδα κατασκευής χώρων Φ.Σ. στους οποίους που ενδεχομένως να μην χρειάζονται την εγκατάσταση νέων ικριωμάτων. Θα πρέπει να διασφαλισθεί ότι δεν αποκλείεται το δικαίωμα του ενδιαφερομένου παρόχου να εκκινήσει διαδικασίες διερεύνησης της υπόθεσης ενώπιον της ΕΕΤΤ που θα αναστείλουν την υποχρέωση καταβολής ποσού για την επέκταση του Α/Κ, έως την έκδοση απόφασης της ΕΕΤΤ επί της ακροαματικής διαδικασίας. Με τον τρόπο αυτό, η ΕΕΤΤ θα δύναται να επιβάλλει τις κατά νόμο προβλεπόμενες κυρώσεις σε περίπτωση που αποδειχθεί ότι ο πάροχος που τυχόν υποχρησιμοποιεί τον χώρο Φ.Σ. παραβιάζει τις υποχρεώσεις του και προκαλεί κατά τον τρόπο αυτό περαιτέρω ζημία στον ενδιαφερόμενο πάροχο (δια της καταβολής του ποσού που αφορά στην επέκταση του Α/Κ). Το ίδιο θεωρούμε πρέπει να ισχύσει και για την υποχρησιμοποίηση ΕΣΚΤ, ζευγών συνδρομητικών καλωδίων με σαφή διαδικασία.

Εν πάσει περιπτώσει, θεωρούμε ότι δεν είναι εύλογη και δεν δικαιολογείται επ' ουδενί, η υποχρέωση των υπόλοιπων παρόχων, σε περίπτωση αποχώρησης κάποιου παρόχου από χώρο Φ.Σ., να επωμίζονται το κόστος του εν λόγω χώρου. Προτείνουμε όπως η εν λόγω αναλογία του κόστους να καταβάλλεται από τους επόμενους νέους Παρόχους στο χώρο Φ.Σ. ή από τον Πάροχο που ζητήσει στην συνέχεια επαύξηση χώρου στο εν λόγω Α/Κ.

Θεωρούμε απαραίτητο όπως εξασφαλίζεται η συνεχής επίβλεψη της εν λόγω διαδικασίας, μέσω της πραγματοποίησης τακτικών ελέγχων στους χώρους Φ.Σ. ως προς τον τρόπο και το μέθοδο χρήσης κάθε πόρου (ικριώματος) ανά πάροχο. Επίσης και αναφορικά με την αποπληρωμή ως συνεπακόλουθο της απελευθέρωσης του κάθε χώρου από ένα πάροχο υπέρ άλλου, είναι πολύ σημαντικό να καθίσταται διαθέσιμη ανάλυση του νέου ποσού που ζητείται από τον ΟΤΕ με σαφή περιγραφή του τρόπου υπολογισμού και κοινοποίηση του απολογιστικού κόστους κατασκευής του Α/Κ καθώς και του αριθμού των συνεγκατεστημένων παρόχων με παράλληλα στοιχεία όπως ο αριθμός των ικριωμάτων που διαθέτει έκαστος πάροχος και ο όγκος – είδος χωρητικότητας.

Περαιτέρω, η εμπειρία αποδεικνύει ότι το Πληροφοριακό Σύστημα του ΟΤΕ παρουσιάζει δυσλειτουργία σε σχέση με εφαρμογή της Προσφοράς Αναφοράς κατά την αποδέσμευση υποχρησιμοποιούμενου χώρου: θα πρέπει να εξασφαλίζεται ότι, στο μεσοδιάστημα, κατά το οποίο βρίσκεται σε πλήρη εξέλιξη η προβλεπόμενη από την Προσφορά Αναφοράς του ΟΤΕ διαδικασία ελέγχου «υποχρησιμοποίησης» χώρου, και, σε κάθε περίπτωση, πριν την παρέλευση της προθεσμίας των δέκα (10) εργάσιμων ημερών εντός της οποίας ο πάροχος που υποχρησιμοποιεί το χώρο είχε την υποχρέωση να αποδεσμεύσει τον υποχρησιμοποιούμενο χώρο, κανείς άλλος πάροχος πλέον του ενδιαφερομένου παρόχου (που υπέβαλε αίτημα συνεγκατάστασης) δεν θα δύναται να αιτηθεί και λαβει τυχόν διαθέσιμα ζεύγη, τα οποία θα πρέπει να δεσμεύονται υπέρ του ενδιαφερομένου παρόχου έως τη παρέλευση της ανωτέρω προθεσμίας. Συνεπώς, θεωρούμε ότι η νέα Προσφορά Αναφοράς θα πρέπει να προβλέπει την εν λόγω διαδικασία.

4.1 Οικονομικοί Όροι.

Σύμφωνα με τη διάταξη του Άρθρου 4.1. της Προσφοράς Αναφοράς «ο ΟΤΕ αποστέλλει τιμολόγιο και πληροφορίες τιμολογίου σε ηλεκτρονική μορφή (CD) στον Τ.Π. ΠΑΡΟΧΟ εντός δέκα (10) ημερών από την λήξη της περιόδου χρέωσης για τα τέλη που καταβάλλονται απολογιστικά (στο εν λόγω τιμολόγιο περιλαμβάνονται και τα πάγια τέλη ΑΠΤΒ που προκαταβάλλονται), στη διεύθυνση αποστολής που έχει ορίσει ο Τ.Π. στη σύμβαση που θα υπογραφεί με βάση την παρούσα Προσφορά». Είναι σκόπιμο να προστεθεί ρήτρα με την οποία θα απαγορεύεται ρητώς η αναδρομική χρέωση υπηρεσιών που δεν τιμολογούνται σύμφωνα με την ανωτέρω διάταξη. Σε διαφορετική περίπτωση, είναι δυνατόν να τιμολογούνται οι πάροχοι για υπηρεσίες που ανατρέχουν σε προηγούμενες διαχειριστικές χρήσεις, καταχρηστικώς, κατά παράβαση της εν λόγω διάταξης, και σε αντίθεση προς τα χρηστά συναλλακτικά ήθη και την καλή πίστη, προκαλώντας σοβαρά διαχειριστικά και συναφή προβλήματα στους παρόχους. Αναφερόμαστε σχετικά και στο σκεπτικό της ΕΕΤΤ ως αποτυπώθηκε στην υπ' αριθμ. 531/232/23.7.2009 Απόφαση της ΕΕΤΤ, επί της διαδικασίας ακροάσεως της 18^{ης} Φεβρουαρίου 2009 για την τιμολόγηση ηλεκτρικής ισχύος στους χώρους Φ.Σ..

4.3.3. Α1. Φυσική Συνεγκατάσταση – Μηνιαία τέλη – Ρεύμα

Δυνάμει της υπ' αριθμ. 531/232/23.7.2009 Απόφασης της ΕΕΤΤ, οι πάροχοι αναμένουν την καθοριζόμενη υλοποίηση συστήματος από τον ΟΤΕ Βάσης Δεδομένων & Διαχείρισης Βοηθητικών Μονάδων (ΣΔΒΜ), στο Πληροφοριακό Σύστημα W-CRM, καθώς και την πρόσβαση των παρόχων στα σχετικά δεδομένα των χώρων Φ.Σ. για τον πληρέστερο έλεγχο των χρεώσεων.

Ο επιμερισμός του κόστους θα πρέπει να γίνεται βάσει των χρησιμοποιούμενων ικριωμάτων. Συνεπώς θεωρούμε ότι ο όρος χρησιμοποιούμενα ικριώματα αναφέρεται στα ικριώματα εντός των οποίων υπάρχει εξοπλισμός που είναι σε λειτουργία. Σύμφωνα με την Απόφαση, θα λαμβάνεται υπόψη η μέση μέγιστη τιμή, κατά τον τρόπο που περιγράφεται, ενώ η εταιρεία μας θεωρεί ότι θα ήταν ορθότερο να λαμβάνεται υπόψη η μέση κατανάλωση ενέργειας σε μηνιαία βάση.

Δεδομένου ότι το κόστος ρευματοδότησης που αναγράφεται στους λογαριασμούς ΟΤΕ για τις υπηρεσίες ΑΠΤΒ είναι συνολικό, θεωρούμε απαραίτητο όπως επισυνάπτεται αντίγραφο του λογαριασμού της ΔΕΗ προκειμένου να προβαίνουμε στον έλεγχο του μηνιαίου κόστους για το ηλεκτρικό ρεύμα.

Τέλος, σημειώνουμε ότι, σύμφωνα με την Απόφαση της ΕΕΤΤ, στην περίπτωση των Α/Κ τα οποία δεν είναι συνδεδεμένα στο Σύστημα Διαχείρισης Βοηθητικών Μονάδων και για τα οποία δεν είναι δυνατόν να λαμβάνονται οι τιμές με τον παραπάνω τρόπο, ο ΟΤΕ θα μετρά με την χρήση κατάλληλου οργάνου (αμπερομετρική πένσα), μία φορά ανά μήνα την τιμή του ρεύματος από το ανορθωτικό συγκρότημα προς τον πίνακα DC των Παρόχων. Στην περίπτωση αυτή, είναι απαραίτητη η κοινοποίηση των εν λόγω αποδεικτικών μετρήσεων.

4.4. Αμφισβήτηση Λογαριασμού

Η διάταξη: «Δεν είναι δυνατόν να αμφισβητηθεί χρέωση τέλους άσκοπης μετάβασης, για άρση βλάβης βρόχου, σε περίπτωση που δεν έχει ζητηθεί συνδυαστικό ραντεβού για την συγκεκριμένη βλάβη» δεν είναι αποδεκτή και πρέπει να διαγραφεί. Δεν υφίσταται αντικειμενικός λόγος που να δικαιολογεί την εν λόγω εξαίρεση.

Οι επόμενες δύο παράγραφοι επαναλαμβάνονται και συνεπώς για λόγους ορθότητας του κειμένου, η επανάληψη πρέπει να διαγραφεί.

Η σχετική διάταξη προβλέπει ότι μετά την ολοκλήρωση των εργασιών της επιτροπής επίλυσης διαφορών, κάθε οφειλόμενο ποσό καταβάλλεται προσαυξημένο με το νόμιμο επιτόκιο. Για την αποφυγή κάθε αμφιβολίας, θεωρούμε ότι είναι σκόπιμο να προστεθεί διευκρινιστική ρήτρα με την οποία θα καθορίζεται ότι η εν λόγω υποχρέωση θα ισχύει και για τις περιπτώσεις ποινικών ρητρών που καταπίπτουν σε βάρος του ΟΤΕ σύμφωνα με το Παράρτημα 14, εφόσον τυχόν τα οφειλόμενα ποσά δεν καταβληθούν από τον ΟΤΕ σύμφωνα με τις διατάξεις του Παραρτήματος 14.

4.5. Διακοπή Υπηρεσίας

Η Εταιρεία μας θεωρεί ότι δεν υπάρχει αντικειμενικός λόγος που να δικαιολογεί την τροποποίηση της ισχύουσας διάταξης που αφορά σε ζητήματα διακοπής των υπηρεσιών. Συνεπώς, η εν λόγω προτεινόμενη ρήτρα στο μέτρο που καταργεί την υποχρέωση κοινοποίησης δεύτερης ειδοποίησης 20 εργασιμών ημερών προ της προσωρινής διακοπής και αυθαίρετως ερμηνεύει την έννοια της επανειλημμένης εκπρόθεσμης εξόφλησης ως εκπρόθεσμη εξόφληση δύο φορές σε διάστημα ενός εξαμήνου) πρέπει να διαγραφεί. Η εταιρεία μας θεωρεί ότι θα πρέπει να επανέλθει η ισχύουσα διάταξη.

Οι πάροχοι ηλεκτρονικών επικοινωνιών που λειτουργούν σε καθεστώς Γενικών Αδειών και αιτούντες υπηρεσίες ΑΠΤΒ εξαρτώνται άμεσα από τον ΟΤΕ ως προς την παροχή των σχετικών υπηρεσιών η οποία συνιστά «βασική διευκόλυνση» κατά την έννοια του κοινοτικού δικαίου για την δραστηριοποίησή τους στην αγορά ηλεκτρονικών επικοινωνιών και την παροχή από αυτούς υπηρεσιών.

Προσωρινή διακοπή των παρεχόμενων στους παρόχους υπηρεσιών ΑΠΤΒ επηρεάζει άμεσα τους τελικούς χρήστες των σχετικών υπηρεσιών. Ως εκ τούτου η άσκηση του δικαιώματος της προσωρινής διακοπής δεν μπορεί να χρησιμοποιηθεί κατά τρόπο καταχρηστικό, οι δε διατάξεις της σύμβασης που θα υπογραφεί αναφορικά με την προσωρινή διακοπή των υπηρεσιών πρέπει να διασφαλίζουν επαρκώς τα δικαιώματα του ασθενέστερου μέρους, ήτοι του δικαιούχου Τ.Π. έναντι καταχρηστικής άσκησης από το διαπραγματευτικά ισχυρό μέρος του δικαιώματος καταγγελίας.

Σε κάθε περίπτωση, επισημαίνεται ότι η διαδικασία και άσκηση του δικαιώματος της προσωρινής διακοπής των υπηρεσιών θα πρέπει να είναι σύμφωνη με το άρθρο 281

ΑΚ και τη λοιπή εκάστοτε ισχύουσα εθνική και κοινοτική νομοθεσία, ιδίως δε τα προβλεπόμενα στο άρθρο 2 και 2α του ν. 703/1977.

4.6. Εγγύηση

4.6.1. (1) Ο όρος «...η μη καταβολή τους γίνεται επί τη βάσει απόφασης της ΕΕΤΤ ή αρμόδιας δικαστικής αρχής», να συμπληρωθεί ως εξής: «...η μη καταβολή τους γίνεται επί τη βάσει απόφασης της ΕΕΤΤ ή αρμόδιας δικαστικής αρχής, **συμπεριλαμβανομένης έκδοσης προσωρινής διαταγής**»

4.6.1. (2) Ο όρος «Σε περίπτωση νέου Τηλ. Παρόχου για τον οποίο δεν υπάρχουν στοιχεία συναλλακτικής συμπεριφοράς με τον ΟΤΕ» να διαγραφεί, δεδομένου ότι το εν λόγω δικαίωμα παρέχεται και αφορά νέο ή υφιστάμενο πάροχο. Σε κάθε περίπτωση θα πρέπει να προβλεφθεί ότι ο ΟΤΕ θα αποδέχεται θετική αξιολόγηση αναφορικά με την οικονομική φερεγγυότητα του παρόχου ή μητρικής του εταιρείας.

4.6.1. (3) Να διαγραφεί ο όρος «Νέος», δεδομένου ότι το προαναφερθέν δικαίωμα παρέχεται και αφορά νέο ή υφιστάμενο πάροχο και να προστεθεί ο όρος: «ή άλλου είδους εγγύηση που συμφωνείται μεταξύ των συμβαλλομένων μερών».

4.6.1.(4). Να προστεθεί ο όρος: «ή άλλου είδους εγγύηση που συμφωνείται μεταξύ των συμβαλλομένων μερών».

4.6.2. Να προβλεφθεί ότι τα συμβαλλόμενα μέρη δύνανται να συμφωνήσουν και άλλους τρόπους/τύπους εγγύησης, πέραν της εναλλακτικής κατάθεσης μετρητών. Περαιτέρω, να διασφαλισθεί ότι θα είναι δυνατόν η εγγυητική επιστολή τραπεζής να εκδοθεί μετά από αίτημα της μητρικής Εταιρείας του παρόχου, για την καλή εκτέλεση της σύμβασης από τον πάροχο.

4.6.4. Λαμβανομένων υπόψη των συνθηκών της αγοράς, και προκειμένου το εν λόγω δικαίωμα του ΟΤΕ να μην ασκείται καταχρηστικώς, θεωρούμε ότι το ποσό της εγγύησης πρέπει να μειωθεί και να ισούται με τα σχετικά μηνιαία περιοδικά τέλη του τελευταίου διαθέσιμου κατά τη χρονική στιγμή του υπολογισμού μήνα και όχι το διπλάσιο αυτών.

Να διαγραφεί ο όρος: «...ή/και διακόπτεται προσωρινά η παροχή των σχετικών υπηρεσιών εφόσον δεν προσκομίσει τη σχετική εγγυητική επιστολή εντός τριάντα (30) εργασίμων ημερών από τη λήψη σχετικής έγγραφης ειδοποίησης από τον ΟΤΕ για την προσκόμιση της εγγυητικής επιστολής», ως καταχρηστικός.

4.6.6. Να παρέχεται το δικαίωμα προσκόμισης της ανανέωσης έως και την ημερομηνία λήξης της υφιστάμενης εγγυητικής επιστολής.

4.6.7. Να διευκρινισθεί ότι στην περίπτωση κατάπτωσης εγγυητικής επιστολής, ο ΟΤΕ δεν δύναται να προβεί στην προσωρινή διακοπή των υπηρεσιών, ενώ το χρονικό

διάστημα αποκατάστασης της εγγύησης θα πρέπει ευλόγως να αυξηθεί σε ένα μήνα τουλάχιστον.

Παράρτημα 11

B. W-CRM-Σύνδεση μεταξύ ΕΒΔΑΦ και Προμηθεά - Καθορισμός SLA's/Ρήτρες μη ομαλής λειτουργίας

Διαδικασία υποβολής αιτήσεων και παροχής ΤοΒ

Εάν ο ΟΤΕ θελήσει να αλλάξει ημερομηνία κατασκευής του βρόχου τότε θα πρέπει να ενημερώσει τον ΤΠ μέσω του Π.Σ ΟΤΕ για την νέα ημερομηνία υλοποίησης του βρόχου τουλάχιστον δυο εργάσιμες ημέρες πριν από την αρχική ημερομηνία υλοποίησης του βρόχου. Η εν λόγω πληροφορία είναι πολύ σημαντική για την ενημέρωση του συνδρομητή. Θεωρούμε αναγκαίο όπως προστεθεί στο Π.Σ. ΟΤΕ ειδική στήλη όπου να υποδηλώνεται ότι η ημερομηνία κατασκευής άλλαξε, προκειμένου να διασφαλίζεται η άμεση ενημέρωση του συνδρομητή σύμφωνα με τα οριζόμενα. Προτείνουμε 2 ΕΗ πριν την καταλυτική ημ.κατασκευής.

Αναφορικά με τη διαδικασία ενεργειών από πλευράς παρόχου για τη διαχείριση περιπτώσεων κατάργησης. Μεριζόμενου λόγω ix. αλλαγής τύπου ΤΣ (από PSTN σε ISDN ή το αντίστροφο), δεν υπάρχει σαφής διαδικασία, όπως περιγράφεται για τους άλλους λόγους κατάργησης.

Επιπροσθέτως θα πρέπει να διευκρινισθεί σε ποια χρονική στιγμή ο συνδρομητής θα αντιμετωπίσει πρόβλημα με τη σύνδεση του: π.χ. Όταν το σύστημα θα εμφανίζει τον βρόχο ως «Ελλιπή»; την 21^η Ημέρα που θα καταχωρείται η αίτηση αυτόματης κατάργησης του βρόχου; Όταν ολοκληρωθεί η αυτόματη κατάργηση;

Επίσης, θεωρούμε σημαντικό να διασφαλισθεί η σύνδεση των συστημάτων Βρόχου W-CRM με αυτό της φορητότητας ΕΒΦΑΦ, δεδομένου ότι αντιμετωπίζουμε πολλά προβλήματα αιτημάτων PR1, όπου δεν συντονίζεται η ημερομηνία φορητότητας με την κατασκευή βρόχου. Αναφορικά με την μετάβαση της φορητότητας, ξεκινάει στο Π.Σ. ΟΤΕ ένας timer (T8) οκτώ (8) εργάσιμων ημερών από την ημερομηνία ενημέρωσης για την επιλεξιμότητα μέσα στον οποίο ο πάροχος θα πρέπει να καταθέσει την αίτηση φορητότητας. Έχει παρατηρηθεί ότι ενώ η φορητότητα καταχωρείται την 8η ημέρα (ημερομηνία της λήξης του timer) αλλά πριν από την λήξη του timer λόγω του ότι υπάρχει καθυστέρηση ενημέρωσης του Π.Σ του ΟΤΕ από την ΕΒΔΑΦ, η αίτηση του βρόχου πολλές ακυρώνεται ενώ υπάρχει ήδη εμπρόθεσμα καταχωρημένη φορητότητα. Θεωρούμε τη σύνδεση μεταξύ των συστημάτων αναγκαία.

Η άμεση ενημέρωση του τηλεπικοινωνιακού παρόχου περί της κατασκευής του βρόχου, ως αποδεικνύεται από τα ολοκληρωμένα δελτία κατασκευής του συστήματος του ΟΤΕ «Προμηθεάς» (το οποίο δεν είναι προσβάσιμο από τον πάροχο), κρίνεται απόλυτα αναγκαία, προκειμένου να είναι σε θέση ο πάροχος να προβεί στις απαραίτητες ενέργειες (αποστολή RFS) και να αποφεύγονται τυχόν προβλήματα



Εθνικής Αντιστάσεως 62^Α
15231 Χαλάνδρι, Αθήνα.

T. 210 61 61 700

F. 210 61 61 771 www.on.gr

εισερχομένων κλήσεων κατά τη διάρκεια των πρώτων ωρών λειτουργίας της γραμμής μετά την ενεργοποίηση.

Για τις περιπτώσεις αιτημάτων PR1, θα πρέπει να ορισθεί σαφώς στην Προσφορά Αναφοράς εάν το αίτημα της φορητότητας πρέπει να υποβάλλεται πριν ή μετά την υποβολή του βρόχου.

Όπως όλοι οι πάροχοι έτσι και ο ΟΤΕ θα πρέπει να κληθεί να αναγράφει τον φανταστικό αριθμό στους λογαριασμούς των συνδρομητών για βρόχο και υποβρόχο. Κάτι τέτοιο θεωρούμε ότι θα διευκόλυνε την διαδικασία μετάβασης και τη διαδικασία βλαβοληψίας κατά την τυχόν μετάβαση.

Έχει παρατηρηθεί ότι η διακοπή των υπηρεσιών Πλήρους Αδεσμοποίησης Πρόσβασης για τον Τ.Π1 και η υλοποίηση του τοπικού βρόχου για Τ.Π2 δεν λαμβάνουν χώρα την ίδια εργάσιμη ημέρα είτε σε συστημικό είτε σε φυσικό (πραγματικό) επίπεδο με αποτέλεσμα διακοπή των υπηρεσιών του συνδρομητή Θεωρούμε αναγκαίο τον συγχρονισμό των συστημάτων με σαφή SLAs.

Απουσιάζει η Διαδικασία Μετάβασης υπηρεσιών από Πλήρη Πρόσβαση που παρέχεται από τον Τηλεπικοινωνιακό Πάροχο 1 (ΤΠ1) σε Πλήρη Πρόσβαση που παρέχεται από τον Τηλεπικοινωνιακό Πάροχο 2 (ΤΠ2) με παράλληλη αίτηση φορητότητας. Δεδομένου ότι η τάση του καταναλωτικού κοινού αναφορικά με την μετάβαση του μεταξύ των διαφόρων παρόχων ολοένα αυξάνεται, η εν λόγω διαδικασία επιβάλλεται να περιγράφεται με σαφήνεια.

Παράρτημα 14

Ορισμοί-Εργάσιμες Ώρες (ΕΩ)-Γενικά

Οι ώρες λειτουργίας του ΠΣ ΟΤΕ W-CRM ορίζονται σαφώς και δεδομένου ότι εάν υποβληθεί αίτημα μετά τις 15:00, η ημερομηνία καταχώρησης του παραπέμπεται στην επόμενη ΕΗ, θεωρούμε σωστό και από την πλευρά του ΟΤΕ τυχόν ενέργειες όπως μη εξυπηρέτηση αιτημάτων για οποιουδήποτε λόγους ή απορρίψεις να εμφανίζονται και να εκτελούνται εντός εργασίμων ωρών και Ημερών.

3.1.2. Προβλέψεις

Ο όρος: «Οι προβλέψεις που λαμβάνονται υπόψη στην παρούσα συμφωνία σε ό,τι αφορά την εξυπηρέτηση αιτημάτων είναι οι προβλέψεις του εκάστοτε πρώτου τριμήνου», χρήζει διευκρινίσεων. Ομοίως, θα πρέπει να διευκρινισθεί και ελεγχθεί ο τύπος αναπροσαρμογής των προβλέψεων και υπολογισμού των ρητρών, άλλως να εφαρμοσθεί ο υφιστάμενος τρόπος υπολογισμού.

3.1.3 Ρήτρες

Να διευκρινισθεί εάν ο υπολογισμός των ρητρών γίνεται προοδευτικά ή συνολικά, ήτοι π.χ. σε περίπτωση 8 εργάσιμων ημερών υπέρβασης, υπολογίζεται το ποσό με

βάσει το ποσοστό 4% του εφάπαξ ΠτοΒ (ΕΝΤοΥΒ/ΑΝΤοΥΒ) για κάθε ΕΗ καθυστέρησης για τις περιοχές Α&Β του πίνακα 1, ή, η ρήτρα υπολογίζεται για τις πρώτες 6 ημέρες, με βάση το ποσοστό 2% του εφάπαξ ΠτοΒ (ΕΝΤοΥΒ/ΑΝΤοΥΒ) για κάθε ΕΗ καθυστέρησης για τις περιοχές Α&Β του πίνακα 1 και για τις υπόλοιπες 2 ημέρες, με βάση το ποσοστό 4% του εφάπαξ ΠτοΒ (ΕΝΤοΥΒ/ΑΝΤοΥΒ) για κάθε ΕΗ καθυστέρησης για τις περιοχές Α&Β του πίνακα 1.

Θα πρέπει να θεωρούνται ως λόγοι καθυστέρησης κατασκευής ΤοΒ και συνεπώς λόγοι υπολογισμού ετησίων ρητρών, οι περιπτώσεις προβληματικής εξέλιξης αιτημάτων ΤοΒ.

Το Άρθρο 3.1.3. του Παραρτήματος 14 της Προσφοράς Αναφοράς προβλέπει την αυτοδίκαιη κατάπτωση, σε βάρος του ΟΤΕ και υπέρ του εκάστοτε παρόχου, ποινικής ρήτρας, σε περίπτωση που ο ΟΤΕ υπερβεί τον πραγματικό χρόνο παράδοσης του πλήρως αδεσμοποιητού ή και του μεριζόμενου τοπικού βρόχου / υποβρόχου. Σύμφωνα με το προαναφερόμενο Άρθρο, η εν λόγω ποινική ρήτρα υπολογίζεται για κάθε πάροχο ανά ημερολογιακό έτος και επί του ενεργού αριθμού τοπικών βρόχων εκτός της Βασικής Συμφωνίας Επιπέδου Υπηρεσιών Τοπικού Βρόχου & Σχετικών Υπηρεσιών, με βάση συγκεκριμένο τύπο που περιγράφεται στο ίδιο Άρθρο.

Σύμφωνα με την παράγραφο 2.2.4. «*Επιλεξιμότητα Βρόχου / Λόγοι απόρριψης αιτημάτων ΤοΒ*» του Αρθρου 2.2. (Διαδικασία Παροχής Τοπικών Βρόχων) της Προσφοράς Αναφοράς, μετά την κατάθεση του αιτήματος παροχής τοπικού βρόχου από τον τηλεπικοινωνιακό πάροχο και σύμφωνα με τις προβλεπόμενες από την Προσφορά Αναφοράς διαδικασίες (Παράρτημα 11), ο ΟΤΕ οφείλει να ενημερώσει, μέσω του πληροφοριακού συστήματος του ΟΤΕ, τον πάροχο σχετικά με την απόρριψη ή όχι του αιτήματος το αργότερο εντός 3 εργασίμων ημερών.

Περαιτέρω, σύμφωνα με τις διαδικασίες παροχής ενεργού τοπικού βρόχου με παράλληλη παροχή φορητότητας αριθμού (παράγραφος II του Παραρτήματος 11), ο πάροχος ενημερώνεται για την επιλεξιμότητα (σύμφωνα με τα αναφερόμενα στην προαναφερθείσα παράγραφο 2.2.4.) ή τη μη επιλεξιμότητα του αιτούμενου τοπικού βρόχου μέσω του πληροφοριακού συστήματος του ΟΤΕ, εντός τριών (3) εργασίμων ημερών από την ημερομηνία κατάθεσης της αίτησης.

Στη περίπτωση της επιλεξιμότητας, ξεκινάει στο πληροφοριακό σύστημα του ΟΤΕ ένας timer (Τ8) οκτώ (8) εργασίμων ημερών από την ημερομηνία ενημέρωσης για την επιλεξιμότητα μέσα στον οποίο ο πάροχος θα πρέπει να καταθέσει την αίτηση φορητότητας.

Εκ των ανωτέρω προκύπτει ότι ο πάροχος δεν δύναται να υποβάλει την αίτηση φορητότητας πριν λάβει την απαραίτητη ενημέρωση για την επιλεξιμότητα του τοπικού βρόχου εντός τριών (3) εργασίμων ημερών από την ημερομηνία κατάθεσης της αίτησης για τον τοπικό βρόχο. Περαιτέρω προκύπτει ότι ο χρόνος υποβολής της αίτησης φορητότητας δεν καθορίζεται ελεύθερα από τον πάροχο, αλλά εξαρτάται απόλυτα από συγκεκριμένες ενέργειες του ΟΤΕ.

Δεδομένης και της αλληλεξάρτησης των διαδικασιών παροχής βρόχου και παροχής φορητότητας, η τήρηση της ταχθείσας προθεσμίας των τριών (3) εργασίμων ημερών για την παροχή της ενημέρωσης από τον ΟΤΕ, είναι απολύτως απαραίτητη και αυτονόητη.

Εκ των ανωτέρω συνάγεται ότι για τον υπολογισμό του χρόνου καθυστέρησης παράδοσης ενεργού βρόχου με φορητότητα, πρέπει να λαμβάνεται υπόψη και ο τυχόν χρόνος καθυστέρησης παροχής από τον ΟΤΕ της ενημέρωσης για την επιλεξιμότητα του τοπικού βρόχου, μετά την άπρακτη παρέλευση της προθεσμίας των τριών (3) εργασίμων ημερών.

Ως εκ τούτου, ο χρόνος καθυστέρησης παράδοσης του τοπικού βρόχου που υπολογίζεται από την παρέλευση δέκα (10) εργασίμων ημερών από την επομένη εργάσιμη ημέρα υποβολής της αίτησης φορητότητας προσαυξάνεται αντίστοιχα κατά το χρονικό διάστημα καθυστέρησης παροχής της ενημέρωσης για την επιλεξιμότητα πλέον των προβλεπομένων τριών (3) εργασίμων ημερών.

Σε διαφορετική περίπτωση, προκαλείται αδικαιολόγητος περιορισμός ως προς την ευλόγως δικαιούμενη και κανονιστικώς ρυθμιζόμενη αποζημίωση του παρόχου, και δημιουργείται καταχρηστικά και χωρίς επαρκή αιτιολογία:

(α) ανισορροπία και δυσχέραση της θέσης αυτού σε σχέση με τις περιπτώσεις παροχής βρόχου ενεργού ή ανενεργού, ο πραγματικός χρόνος παράδοσης των οποίων δεν συνδέεται με την αίτηση φορητότητας (ο χρόνος υποβολής της οποίας δεν εξαρτάται τελικά από τον πάροχο, ως ήδη αναφέρθηκε), αλλά απλά και μόνον από την ημερομηνία υποβολής της αίτησης κατασκευής (παροχής) του βρόχου, και
(β) μείωση του ποσού της ποινικής ρήτρας που ευλόγως θα κατέπιπτε, λόγω του αληθούς συνολικού χρόνου καθυστέρησης παράδοσης του ενεργού τοπικού βρόχου με φορητότητα.

Συνεπώς, η Προσφορά Αναφοράς πρέπει να τροποποιηθεί προκειμένου να λαμβάνονται υπόψη τα ανωτέρω.

3.2.3. Αναγγελία Βλάβης και 3.2.4. Διαδικασία Ραντεβού

Επί διαδικασίας της συνδυαστικής επίσκεψης για τη διαχείριση των βλαβών

Σε συνέχεια της υπ. αριθμ. 432/165/26.4.2007 Απόφασης της ΕΕΤΤ «Προσωρινά Μέτρα Κατά του ΟΤΕ για θέματα ΑΠΤΒ» (παρ. 5) και της ισχύουσας διάταξης 3.2.3. του Παραρτήματος 14 της Προσφοράς Αναφοράς ΑΠΤΒ, θα θέλαμε να σας επισημάνουμε ότι δεν έχει υλοποιηθεί το μέτρο που έχει επιβληθεί και που αναφέρεται στον καθορισμό Συντονιστικών Σημείων Επικοινωνίας σε κάθε Α/Κ.

Η πραγματοποίηση περισσότερων από μίας περιπτώσεων αιτημάτων συνδυαστικών επισκέψεων στο ίδιο Α/Κ την ίδια μέρα και ώρα δεν θα πρέπει να γίνεται «κατ' εξαίρεση». Θεωρώντας ότι κάτι τέτοιο εξοικονομεί χρόνο στους τεχνικούς των δύο μερών παρακαλούμε όπως εισαχθεί η διαδικασία μαζικής επίλυσης 3 ή 4

περιπτώσεων βλαβοληψίας στο ίδιο Α/Κ και τις ίδιες ώρες. Αξίζει να σημειώσουμε ότι αρκετά Α/Κ σημειώνουν μεγάλη συχνότητα βλαβών σε σχέση με άλλα.

Προτείνουμε όπως το έντυπο βλαβοληψίας που υπογράφεται κατόπιν της συνδυαστικής επισυνάπτεται στο ιστορικό του συνδρομητή μέσα από το Πληροφοριακό Σύστημα του ΟΤΕ (W-CRM) και στο σχετικό χωρίο της βλαβοληψίας, προκειμένου να υπάρχει επιβεβαίωση ότι η βλάβη ήρθη η οποία οφειλόταν στον συμφωνηθέντα από τα δύο μέρη κατά το ραντεβού λόγο.

Λαμβανομένου υπόψη ότι σε πλείστες περιπτώσεις, κατά τις συνδυαστικές επισκέψεις, οι γνώμες των τεχνικών ΟΤΕ και του παρόχου δεν συγκλίνουν σε συμφωνία (γεγονός που αποτυπώνεται με τις παρατηρήσεις των τεχνικών στο σχετικό δελτίο) θεωρούμε ότι αποτελεί επιτακτική ανάγκη ο καθορισμός σαφούς διαδικασίας αναφορικά με την διαχείριση της βλαβοληψίας και πιο συγκεκριμένα τον τρόπο που οι τεχνικοί του ΟΤΕ εκτιμούν ότι δεδομένη βλάβη οφείλεται σε υπαιτιότητα ΟΤΕ ή Παρόχου.

Εφόσον οι τεχνικοί του ΟΤΕ πλέον διαθέτουν analyzer, απαιτείται η αναμόρφωση/τροποποίηση του Δελτίου Συνδυαστικής Επίσκεψης, στο οποίο να απαιτείται η αναγραφή των ποιοτικών μετρήσεων της γραμμής, τόσο από τον ΟΤΕ όσο και από τον Τ.Π.

Εν συνεχεία, παρακαλούμε όπως ληφθεί υπόψη στη διαδικασία το ενδεχόμενο να ματαιώνεται λόγω εκτάκτου ανάγκης ή ανωτέρας βίας κάποια συνδυαστική επίσκεψη που έχει κανονισθεί από την προηγούμενη ημέρα και εμφανίζεται στο W-CRM. Προτείνουμε να εισαχθεί αναλόγως σχετικό πεδίο στο W-CRM όπου σε συνέχεια της υποβολής αιτήματος της συνδυαστικής επίσκεψης από τον πάροχο να αναγράφεται:

- Εάν τελικά πραγματοποιήθηκε η συνάντηση. Αν όχι να υπάρχει δυνατότητα επανυποβολής του αιτήματος από τον πάροχο.
- Εάν πραγματοποιήθηκε η συνάντηση, ποια ήταν η τελική έκβαση επίλυσης ή όχι του προβλήματος με αναφορά στο παραδεκτό και από τους δύο τεχνικούς σημείο βλάβης.

Τέλος, θεωρούμε απαραίτητο όπως το Πληροφοριακό Σύστημα του ΟΤΕ W-CRM ενημερώνεται αυθημερόν για τα αποτελέσματα της κάθε αιτηθείσας συνδυαστικής επίσκεψης.

Παράλληλα, στην περίπτωση των **καλωδιακών βλαβών**, οι οποίες σημειωτέον έχουν αυξηθεί, σας γνωρίζουμε ότι μόνο όταν αίρεται η βλάβη, ενημερώνεται ο Πάροχος, μέσω του σχετικού χωρίου της απάντησης του Τεχνικού ΟΤΕ στο πληροφοριακό σύστημα W-CRM, ότι πρόκειται για καλωδιακή βλάβη. Δεδομένου ότι οι εν λόγω βλάβες πολλές φορές καθυστερούν περισσότερο λόγω της ειδικής τεχνικής φύσης, εκτιμούμε ότι ο Πάροχος θα πρέπει να λαμβάνει ενημέρωση εξαρχής και κατά την διάρκεια της επίλυσης τους, έχοντας τουλάχιστον την πληροφορία ότι πρόκειται για καλωδιακή βλάβη προκειμένου να ενημερώνει τον συνδρομητή σχετικά, μη θεωρώντας την εν λόγω βλάβη ως εκκρεμότητα άρσης πέραν των οριζόμενων

χρονικών ορίων. Ενδεικτικά, σημειώνουμε ότι έχουμε εντοπίσει περιπτώσεις όπου στις καλωδιακές βλάβες, η βλάβη εμφανίζεται να κλείνει με τη σημείωση «Εντοπισμός Καλωδιακής Βλάβης – Δόθηκε για άρση». Δεδομένου ότι το πρόβλημα δεν έχει επιλυθεί θεωρούμε ότι θα πρέπει να μας δίνεται η ενημέρωση ότι πρόκειται για καλωδιακή βλάβη - χωρίς αυτό να σημαίνει ότι θα πρέπει να «κλείνει» η βλάβη, με παράλληλη ενημέρωση περί της εκτιμώμενης ημερομηνίας άρσης, υποχρέωση που ήδη εκκρεμεί προς υλοποίηση.

Υπαιτιότητα Παρόχου/ Άσκοπη Μετάβαση Συνεργείου ΟΤΕ

Ως προς την ένδειξη του Π.Σ. ΟΤΕ «Ευθύνη Παρόχου» σε σχέση με την άρση βλάβης, κατά τη συνδυαστική επίσκεψη (η οποία σημειωτέον χρεώνεται), θεωρούμε αναγκαία τη διεξαγωγή ελέγχων, σε τακτική βάση, όλων των σχετικών βλαβών, δεδομένου ότι, αποδεικνύεται στην πράξη ότι δεν ευθύνεται πάντα ο πάροχος. Προτείνουμε όπως η τυχόν ένδειξη του Π.Σ. ΟΤΕ «Ευθύνη Παρόχου» να συνοδεύεται πάντοτε από την παροχή από τους τεχνικούς ΟΤΕ της πληροφορίας του σημείου βλάβης: π.χ. «Ευθύνη Παρόχου -Ευρέθη καλώς από Κατανεμητή και Καφάο-Απαιτείται έλεγχος στις εγκαταστάσεις συνδρομητή από Πάροχο».

Η εταιρεία μας θεωρεί ότι οι διατάξεις της Προσφοράς Αναφοράς είναι αρκετά συνοπτικές και ασαφείς ως προς τον ορισμό της έννοιας «*άσκοπης μετάβασης συνεργείου για άρση βλάβης*», προκαλώντας αδυναμία ελέγχου/πρόβλεψης τόσο των σχετικών τιμολογίων όσο και των διαδικασιών αντιμετώπισης των ζητημάτων υπαιτιότητας. Ήδη, στα πλαίσια της διαμορφωμένης διαδικασίας συνεργασίας ΟΤΕ - παρόχου για άρση βλαβών (συνδυαστικό ραντεβού), η ΕΕΤΤ αναγνωρίζει στον ΟΤΕ το δικαίωμα να ανακτά πλήρως τυχόν κόστη τα οποία υφίσταται, στην περίπτωση που ο πάροχος δεν παρουσιασθεί στο προγραμματισμένο ραντεβού τη συγκεκριμένη ημέρα και ώρα, λόγω άσκοπης απασχόλησης του προσωπικού του ΟΤΕ. Εκ των ανωτέρω συνάγεται, ότι η ορθή ερμηνεία της έννοιας «*άσκοπη μετάβαση συνεργείου για άρση βλάβης*» αφορά στην περίπτωση κατά την οποία το συνεργείο του ΟΤΕ μετέβη στον χώρο όπου επρόκειτο να παράσχει υπηρεσίες και δεν κατέστη δυνατό να τις παράσχει λόγω απουσίας του ενδιαφερομένου παρόχου και μόνο. Η παρούσα έλλειψη σαφούς διαδικασίας περί της «*άσκοπης μετάβασης για άρση βλάβης υπαιτιότητας παρόχου*», προκαλεί το φαινόμενο να «*διαπιστώνεται*» ότι συγκεκριμένη βλάβη οφείλεται σε υπαιτιότητα παρόχου, κατά τρόπο υποκειμενικό και ενδεχομένως λανθασμένο. Από την μέχρι τώρα εμπειρία μας προκύπτει ότι όταν υποβληθεί αίτημα άρσης βλάβης, ο ΟΤΕ αποκρίνεται ότι απέστειλε συνεργείο για την άρση ενώ παράλληλα ο Πάροχος δεν είναι σε θέση να επιβεβαιώνει το γεγονός αυτό καθώς, αφενός μεν, δεν επισυνάπτονται μετρήσεις ή άλλου είδους στοιχεία που αποδεικνύουν την εν λόγω μετάβαση, αφετέρου δε, δεν δύναται να μεταβεί ο ίδιος στον κατανεμητή του ΟΤΕ ή σε άλλα σημεία δικτύου ευθύνης ΟΤΕ, προκειμένου να γίνεται αποδεκτή η χρέωση και να επιλυθεί το πρόβλημα του συνδρομητή. Θεωρούμε αναγκαία την αναγραφή της σαφούς διαδικασίας του ΟΤΕ αναφορικά με τον τρόπο που δίνεται ο χαρακτηρισμός «Υπαιτιότητα Παρόχου», στο νέα Προσφορά Αναφοράς, με παράλληλη επισύναψη όλων των σχετικών αποδεικτικών/δηλωτικών της βλαβοληψίας στο Πληροφοριακό σύστημα ΟΤΕ: ακριβές σημείο εντοπισμού βλάβης, αποδεικτικές μετρήσεις, δελτίο τεχνικού.

Τέλος, θεωρούμε ότι κατ' αναλογία της επιβολής στους παρόχους τέλους άσκοπης μετάβασης για άρση κατασκευής σε περίπτωση υπαιτιότητας τους, θα πρέπει, σε περίπτωση που αποδεικνύεται υπαιτιότητα ΟΤΕ, να προβλεφθεί στον επόμενο κοστολογικό έλεγχο του ΟΤΕ, αντίστοιχο τέλος υπέρ των παρόχων, που θα καλύπτει απορρέοντα λειτουργικά έξοδα και δαπάνες αυτών (ενδεικτικά αναφερομένης της ενασχόλησης προσωπικού για την ενημέρωση του συνδρομητή).

2.4.2 και 2.7. Χαρακτηριστικά Ποιότητας Γραμμής

Πιστοποιημένη Παράδοση Βρόχων με Ευρυζωνικά κριτήρια- Σαφής ορισμός μετρήσεων στο RUO

Ποιοτικά Κριτήρια Παράδοσης Γραμμής με ευρυζωνικά κριτήρια- Μετρήσεις

Επιπροσθέτως, η Εταιρεία μας θεωρεί ότι εάν ο ποιοτικός έλεγχος των παραδομένων γραμμών από πλευράς Τεχνικής Διεύθυνσης ΟΤΕ γίνεται κατά τρόπο ώστε να εξασφαλίζεται ότι οι γραμμές συνάδουν με ευρυζωνικές προδιαγραφές ADSL και όχι μόνο με κριτήρια τηλεφωνίας η βλαβοληψία θα μειωθεί σημαντικά για όλους τους παρόχους. Δεδομένου ότι με τη νέα διαδικασία υποβολής βλάβης ο Πάροχος δύναται να υποβάλλει ποιοτική καταγραφή της βλάβης π.χ. PSTN, ADSL κλπ. για την ολοκληρωμένη διαχείριση της κατάστασης και προκειμένου να μειωθεί ο όγκος των βλαβών λόγω «κακής ποιότητας καλωδίου», εκτιμούμε ότι είναι ιδιαιτέρως ουσιώδης για την όλη διαδικασία η εξαρχής ποιοτικά ελεγμένη παράδοση βρόχου με ευρυζωνικά κριτήρια. Σημειώνουμε ενδεικτικά ότι τα προβλήματα που αντιμετωπίζουμε αναφορικά με θόρυβο γραμμής, μη δυνατότητα παροχής internet ή/και υπηρεσιών IPTV είναι συχνά, και οφείλονται ακριβώς στην προαναφερθείσα δυσλειτουργία. Αναφορικά με τα κριτήρια πιστοποίησης της μέτρησης της γραμμής και δεδομένου ότι στην Προσφορά Αναφοράς ΑΠΤΒ δεν ορίζονται σαφώς τα αποτελέσματα τυποποιημένων και προδιαγραφμένων μετρήσεων, αλλά μόνο τα τεχνικά χαρακτηριστικά του εξοπλισμού που θα εγκαθίσταται στα Α/Κ, η Εταιρεία μας υποβάλλει σχετικό αίτημα τροποποίησης του ρυθμιστικού πλαισίου αναφορικά με τις μετρήσεις που αφορούν στην ποιότητα του χαλκού που παραδίδεται καθώς και στα μηχανήματα των μετρήσεων από πλευράς ΟΤΕ.

Είναι πολλές οι περιπτώσεις βλαβοληψίας όπου η αλλαγή απερχομένου καλωδίου είναι η μόνη λύση. Θεωρούμε αναγκαία όπως συμπεριληφθεί στην Προσφορά η υποχρέωση αλλαγής «κεντρικού καλωδίου»/απερχομένο το οποίο θα λύσει σχετικά τεχνικά προβλήματα εξυγίανσης και από-συγχρονισμών.

5. Τακτοποίηση (Εκκαθάριση Ρητρών)

Για την αποφυγή κάθε αμφιβολίας, θεωρούμε ότι είναι σκόπιμο να προστεθεί διευκρινιστική ρήτρα με την οποία θα καθορίζεται ότι η υποχρέωση προσαύξησης με το νόμιμο επιτόκιο θα ισχύει και για τις περιπτώσεις ποινικών ρητρών που καταπίπτουν σε βάρος του ΟΤΕ σύμφωνα με το Παράρτημα 14, εφόσον τυχόν τα οφειλόμενα ποσά δεν καταβληθούν από τον ΟΤΕ σύμφωνα με τις διατάξεις του Παραρτήματος 14

Παράρτημα 16

16.7 Ηλεκτρολογικές Εγκαταστάσεις

Η σχετική διάταξη προβλέπει ότι: «Ο Ο.Τ.Ε. για την τροφοδοσία του ανορθωτικού συστήματος, του φωτισμού, των ρευματοδοτών κλιματισμού και του πίνακα πυρανίχνευσης (εφόσον τοποθετηθεί) θα παρέχει εναλλασσόμενη τάση από το κύριο δίκτυο της ΔΕΗ και σε περίπτωση διακοπής της ΔΕΗ, από Εφεδρικό Ηλεκτροπαραγωγό Ζεύγος (ΕΗΖ).»

Η τροφοδοσία από το ΕΗΖ **δεν θα πρέπει να** αποτελεί χωριστή συμφωνία μεταξύ ΟΤΕ και συνεγκατεστημένων παρόχων και να υλοποιείται βάσει συμφωνημένου χρονοπρογράμματος. **Για το σκοπό αυτό προβλέπεται η εγκατάσταση επιτοίχιου ηλεκτρικού πίνακα ΑΣ.** Ο ΟΤΕ θα πρέπει να παρέχει εναλλασσόμενη τάση από το κύριο δίκτυο της ΔΕΗ και σε περίπτωση διακοπής της ΔΕΗ από εφεδρικό Ηλεκτροπαραγωγό Ζεύγος (ΕΗΖ). Δεδομένου ότι οι ανάγκες σε ηλεκτρική ισχύ όπως η επάρκεια της υφιστάμενης παροχής από την ΔΕΗ και η ΕΗΖ προβλέπονται σε κάθε σχετική μελέτη, το σύνολο του εξοπλισμού θα ηλεκτροδοτείται με αδιάλειπτη παροχή συνεχούς ρεύματος DC καθώς επίσης θα υποστηρίζεται και μέσω ζεύγους ΕΗΖ., ενώ τονίζεται ότι σε περίπτωση βλάβης στη λειτουργία του εξοπλισμού του Τ.Π., η οποία οφείλεται αποδεδειγμένα σε υπαιτιότητα ΟΤΕ, ο Τ.Π. θα αποζημιωθεί πλήρως για τις δαπάνες αποκατάστασης. Τονίζουμε άλλωστε ότι οι πάροχοι στα Πάγια μηνιαία τέλη κατανάλωσης ηλεκτρικής ισχύος (ανά Ampere DC) παγίων μηνιαίων τελών για το ρεύμα χρεώνονται ήδη τα Κόστη συντήρησης εφεδρικών ηλεκτροπαραγωγών.

Παράρτημα 25

ΕΠΙΜΕΡΙΣΜΟΣ ΚΟΣΤΟΥΣ ΦΣ // ΝΕΑ ΦΣ-ΕΠΕΚΤΑΣΗ ΦΣ (ΝΕΟ ΔΩΜΑΤΙΟ)- ΕΠΕΚΤΑΣΗ ΦΣ (ΥΦΙΣΤΑΜΕΝΟΣ ΧΩΡΟΣ)-ΑΠΟΧΩΡΗΣΗ ΤΠ//

Θεωρούμε ανεπίτρεπτο να υποχρεούνται να προβαίνουν σε πληρωμές οι ήδη εγκατεστημένοι πάροχοι για την παρόχή Φ.Σ. στα πλαίσια του ad hoc αιτήματος επέκτασης ή επέκτασης στα πλαίσια Χρονοπρογραμματισμού. Δημιουργούνται διαχειριστικά προβλήματα στους παρόχους που δεν δικαιολογούνται ευλόγως και εγείρονται ζητήματα απρόσκοπτης ανάπτυξης επιχειρηματικότητας. Η σχετική πρόβλεψη πρέπει να διαγραφεί.

Περαιτέρω, θεωρούμε πολύ σημαντικό να καθίσταται διαθέσιμη από πλευράς του ΟΤΕ σχετική ανάλυση, με σαφή περιγραφή του τρόπου υπολογισμού και κοινοποίηση του απολογιστικού κόστους κατασκευής του Α/Κ καθώς και του αριθμού των συνεγκατεστημένων παρόχων, με παράλληλα στοιχεία, όπως ο αριθμός των ικριωμάτων που διαθέτει έκαστος πάροχος και ο όγκος – είδος χωρητικότητας.

Παράρτημα 28

Στον πίνακα λείπουν οι αναφορές της υπαιτιότητας. Η εταιρεία μας συνεπώς αναμένει την πλήρη λίστα προκειμένου να προβεί σε διαδικασία υποβολής σχολίων επί της Διαβούλευσης.



Εθνικής Αντιστάσεως 62^Α
15231 Χαλάνδρι, Αθήνα.

T. 210 61 61 700

F. 210 61 61 771 www.on.gr

Παράρτημα 29

Κρίνουμε αναγκαίο ένας πάροχος να υποβάλλει αίτημα για ικρίωμα αμέσως μετά την ολοκλήρωση της τελευταίας παράδοσης . Το ίδιο ισχύει και για την ορισθείσα διορία «Τριών (3) μηνών από την τελευταία Ημερομηνία Καταχώρησης Αίτησης για Ικρίωματα (Παροχή ΦΣ ή Αύξηση Ικριωμάτων) σύμφωνα με την παρούσα πρόταση. Δεν βρίσκουμε τον λόγο γιατί να αναμένει ένα μήνα μετά. Θα πρέπει να δίνεται ευελιξία κινήσεων στον πάροχο αναφορικά με τις επιχειρηματικές του αποφάσεις αναφορικά με την επέκταση δικτύου του.