

**ΣΧΟΛΙΑ - ΕΠΙΣΗΜΑΝΣΕΙΣ**  
της WIND Ελλάς Τηλεπικοινωνίες Α.Ε.Β.Ε.  
επί της συμπληρωματικής Δημόσιας Διαβούλευσης αναφορικά με:

**«με την, προταθείσα από τον Οργανισμό Τηλεπικοινωνιών της Ελλάδος,  
Προσφορά Αναφοράς Πλήρους και Μεριζώμενης Αδεσμοποίητης Πρόσβασης  
στον Τοπικό Βρόχο και Υποβρόχο και τις Συναφείς Ευκολίες»**

**σύμφωνα με το άρθρο 30 του Ν. 3431/2006 και την παράγραφο 2.1.5 του Παραρτήματος Β του  
Κανονισμού Γενικών Αδειών, όπως αυτός ισχύει.**

**Παρατήρηση νομικού περιεχομένου:** Οι απόψεις που κατωτέρω διατυπώνονται, αποτελούν σχολιασμό του κειμένου που έθεσε προς Δημόσια Διαβούλευση η Ε.Ε.Τ.Τ., αναφορικά με τον Κανονισμό Συνεγκατάστασης. Οι θέσεις που διατυπώνονται δεν τυγχάνουν νομικά δεσμευτικές για την WIND Ελλάς.

[λευκή σελίδα]

## ΓΕΝΙΚΑ ΣΧΟΛΙΑ

**ONU :** Ο ΟΤΕ πρέπει να συνεχίσει να φέρει πλήρη ευθύνη για την παροχή ΑΠΤΒ και σε περιπτώσεις υποβρόχου που συνδέεται σε ONU. Οποιαδήποτε υποχώρηση σε αυτό δίνει το δικαίωμα στον ΟΤΕ να περιορίζει τις επιλογές των συνδρομητών των οποίων οι βρόχοι συνδέονται σε ONU. Παράλληλα υπάρχει κίνδυνος για επέκταση χρήσης των ONU στα πλαίσια ανάπτυξης υποδομής VDSL, κάτι το οποίο θα αποκλείσει επιμέρους τμήματα του δικτύου.

## ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2

### ΠΑΡΟΧΗ ΑΔΕΣΜΟΠΟΙΗΤΗΣ ΠΡΟΣΒΑΣΗΣ ΣΤΟΝ ΤΟΠΙΚΟ ΒΡΟΧΟ ΚΑΙ ΥΠΟ-ΒΡΟΧΟ

#### Κεφάλαιο 2 Παράγραφος 2.1.1.

##### **Στοιχεία δικτύου του ΟΤΕ που εξασφαλίζουν την πρόσβαση στον τοπικό βρόχο**

Κρίνουμε απαραίτητο να επιβληθεί υποχρέωση στον ΟΤΕ να κοινοποιεί στους ενδιαφερόμενους Παρόχους πληροφορίες σχετικά με την τοπολογία του δικτύου πρόσβασης σε επίπεδο ΚΑΦΑΟ, καθώς και πληροφορίες για την διαθεσιμότητα σωληνώσεων και dark fiber από τα ΚΑΦΑΟ προς τα αντίστοιχα Α/Κ.

#### Κεφάλαιο 2 Παράγραφος 2.2.3

##### **Ακύρωση Αίτησης**

Προτείνουμε την απαλοιφή της φράσης «και οποιαδήποτε διακοπή υπηρεσιών στον τελικό συνδρομητή θα οφείλεται σε υπαιτιότητα του Τ.Π» η οποία έχει προστεθεί. Το ΠΣ του ΟΤΕ δεν πρέπει να δέχεται αιτήματα που δεν μπορούν να υλοποιηθούν

#### Κεφάλαιο 2 Παράγραφος 2.2.4.

##### **Επιλεξιμότητα Βρόχου / Λόγοι απόρριψης αιτημάτων ΤοΒ/ ΤοΥΒ**

- Η περίπτωση Ειδικής κατασκευής >200μ δεν πρέπει να είναι λόγος απόρριψης αλλά τουναντίον θα πρέπει να δίνεται χρονοδιάγραμμα από τον ΟΤΕ για το χρόνο υλοποίησης - (να ελεγχθεί αν υπάρχει μέγιστος χρόνος αναμονής/ στον πελάτη να δίνεται επιλογή άλλων προϊόντων). Το ίδιο και στις περιπτώσεις έλλειψης δικτύου χαλκού ή αδυναμία δικτύου σύνδεσης.
- Έχει προστεθεί ως λόγος απόρριψης η περίπτωση «κλειστού οικήματος , μετά την τρίτη επαναφορά του δελτίου κατασκευής με την ένδειξη «κλειστό». Ο ανωτέρω λόγος θα πρέπει να τροποποιηθεί, δεδομένου ότι ούτε ο Πάροχος ούτε ο συνδρομητής φέρουν ευθύνη που δεν μπόρεσαν να διευκολύνουν την πρόσβαση στο οίκημα, εφόσον δεν υπάρχει προγραμματισμένο ραντεβού, αλλά οι τεχνικοί του ΟΤΕ επισκέπτονται το οίκημα χωρίς κάποια προειδοποίηση με αποτέλεσμα να είναι ιδιαίτερα πιθανό να μην μπορεί ο συνδρομητής να τους εξασφαλίσει την πρόσβαση. Συνεπώς, ο σχετικός λόγος απόρριψης θα πρέπει να συνίσταται σε περίπτωση «κλειστού οικήματος , μετά την τρίτη επαναφορά του δελτίου κατασκευής με την ένδειξη «κλειστό», παρά το γεγονός ότι και τις τρεις φορές υπήρχε εκ των προτέρων προγραμματισμένο ραντεβού στο οποίο

είτε δεν παρουσιάστηκε ο συνδρομητής είτε αρνήθηκε να διευκολύνει την πρόσβαση στο οίκημα». Αντιστοίχως, χωρίς εκ των προτέρων προγραμματισμένο ραντεβού δεν πρέπει να υπάρχει κόστος άσκοπης μετάβασης συνεργείου στο κεφ. 2.4.1B. Για τους σκοπούς εκ των προτέρων προγραμματισμού του ραντεβού προτείνεται ο ΟΤΕ να αναφέρει στο W-CRM την ημέρα και ώρα επίσκεψης, τουλάχιστον 3 εργάσιμες ημέρες νωρίτερα ώστε ο Πάροχος να έχει τη δυνατότητα να επικοινωνήσει με τον συνδρομητή και να τον ενημερώσει σχετικά με την ανάγκη παρουσίας του για να διασφαλίσει την πρόσβαση του ΟΤΕ στο οίκημα. Εάν τυχόν ο συνδρομητής αδυνατεί να παραστεί τη συγκεκριμένη ημέρα και ώρα θα πρέπει και πάλι να δύναται στον πάροχο η δυνατότητα να αντιπροτείνει μέσω του w-crm διαφορετική ημερομηνία και ώρα. Σε κάθε περίπτωση, εάν δεν εφαρμοσθεί η ανωτέρω διαδικασία προγραμματισμού της επίσκεψης του ΟΤΕ δεν θα πρέπει η αδυναμία πρόσβασης του ΟΤΕ στο οίκημα να συνιστά λόγο απόρριψης (και αντίστοιχα δεν θα πρέπει να επιτρέπεται η χρέωση «άσκοπης μετάβασης» στις περιπτώσεις του άρθρου 2.4.1.B)

- Η περίπτωση «Δεν επιθυμεί ο πελάτης ...» δεν μπορεί να γίνει αποδεκτή δεδομένου ότι η προφορική ενημέρωση του πελάτη η οποία μάλιστα απευθύνεται σε τρίτο (στον ΟΤΕ) δεν δύναται να συνιστά έγκυρη καταγγελία της συναφθείσας και υπογεγραμμένης σύμβασης μεταξύ πελάτη και παρόχου. Σε περίπτωση που ένας συνδρομητής έχει υπογράψει σύμβαση με τον πάροχο και εκ των υστέρων αποφασίζει να μην προχωρήσει στην ενεργοποίηση, δεν θα πρέπει να του επιτρέπεται να απαλλαγεί από τη στοιχειώδη υποχρέωσή του να γνωστοποιήσει τη βούλησή του αυτή στον πάροχο, είτε υπαναχωρώντας εντός της οριζόμενης από το νόμο προθεσμίας (σε περίπτωση σύμβασης εξ αποστάσεως) είτε καταγγέλλοντας τη σύμβασή του. Η υπαναχώρηση/καταγγελία μέσω προφορικής ενημέρωσης του τεχνικού του ΟΤΕ, η οποία ουσιαστικά εισάγεται με τον παρόντα λόγο απόρριψης αντίκειται σε βασικές αρχές του ενοχικού δικαίου και των λοιπών εφαρμοστέων διατάξεων. Επίσης, η συγκεκριμένη περίπτωση δίνει περιθώριο για win back από τον ΟΤΕ. Σε κάθε περίπτωση, εφόσον ο πελάτης δηλώσει ρητώς ότι δεν επιθυμεί τη σύνδεση, θα μπορούσε να υπάρχει σχετικό πεδίο στο w-crm (π.χ «πρόσθετες παρατηρήσεις») στο οποίο θα μπορεί να αναφερθεί το συγκεκριμένο γεγονός ενημερωτικά, χωρίς ωστόσο να συνιστά λόγο απόρριψης.
- Αναφορικά με την αιτία απόρριψης ENToB λόγω «Έλλειψη δικτύου χαλκού στο τμήμα Β-Γ του σχήματος 1» και «Αδυναμία δικτύου σύνδεσης (PCM ή Φ/Σ) και έλλειψη δικτύου χαλκού», πρέπει να αναφερθεί ότι σε καμία περίπτωση δεν πρέπει να εξαναγκάζεται ο πάροχος σε αίτηση ΤοΥΒ (και σε ΑΣ) για την παραλαβή αυτών των βρόχων (π.χ. η ύπαρξη ONU δεν αποτελεί λόγο απόρριψης όσων μπορεί να βρεθεί εναλλακτικός βρόχος εκτός ONU).

## **Κεφάλαιο 2 Παράγραφος 2.4.1.**

### **Παράδοση Τοπικού Βρόχου/ ΤοΥΒ**

Στο «Β» αναφέρεται ότι στο σύστημα του ΟΤΕ θα αναγράφεται η ημερομηνία μετάβασης του συνεργείου. Για την παρουσία του παρόχου - πελάτη στον χώρο παράδοσης κρίνεται απαραίτητο να προσδιορίζεται τουλάχιστον 3 εργάσιμες ημέρες

πριν η ημερομηνία και η ώρα ούτως ώστε να είναι δυνατή η ενημέρωση του πελάτη από τον πάροχο για τον προγραμματισμό συγκεκριμένου ραντεβού. Ο πάροχος εφόσον διαθέτει την συγκεκριμένη πληροφορία θα είναι σε θέση να ενημερώνει τον συνδρομητή ο οποίος θα οφείλει να είναι παρών στον χώρο παραλαβής του βρόχου και να παρέχει πρόσβαση στα συνεργεία για τις απαραίτητες εργασίες. Σε περίπτωση που δεν ορισθεί διαδικασία προγραμματισμού του ραντεβού, θεωρούμε παντελώς αναιτιολόγητη τη χρέωση της άσκοπης μετάβασης, καθώς η μετάβαση καθίσταται άσκοπη όχι από υπαιτιότητα του παρόχου (που καλείται να καταβάλει το τέλος άσκοπης μετάβασης) ούτε του συνδρομητή του, αλλά από υπαιτιότητα του ΟΤΕ που δεν παρείχε την απαραίτητη πληροφορία σχετικά με την ημέρα και ώρα του ραντεβού ώστε να του παρασχεθεί η αναγκαία πρόσβαση.

## **Κεφάλαιο 2 Παράγραφος 2.4.2.**

### **Μετρήσεις**

- Ενώ ο ΟΤΕ αναφέρει το είδος των μετρήσεων που πραγματοποιεί κατά την παράδοση, δεν αναφέρεται ποια αποτελέσματα θεωρούνται ιδανικά βάσει των οποίων χαρακτηρίζονται επαρκή τα ποιοτικά κριτήρια. Σε κάθε περίπτωση τα αποτελέσματα των μετρήσεων θα πρέπει να επιβεβαιώνουν ότι ο τοπικός βρόχος δεν έχει προβλήματα επαφών, βραχυκυκλωμάτων, ή εξωτερικών τάσεων ούτως ώστε να μην επηρεάζονται ποιοτικά στοιχεία της υπηρεσίας.
- Τα αποτελέσματα των μετρήσεων θα πρέπει να αποθηκεύονται από τον ΟΤΕ και να παραδίδονται αν και όποτε ζητηθεί από τον πάροχο και συγκεκριμένα σε περιπτώσεις όπου κατά την τελική μεικτονόμιση στον χώρο του πελάτη ο τοπικός βρόχος βρίσκεται προβληματικός.
- Προτείνουμε την προσθήκη επιπλέον μετρήσεων προκειμένου να προλαμβάνονται οι δηλώσεις βλάβης κατά την ενεργοποίηση των συνδρομητών:
  - Τάση AC,
  - Τάση DC
  - Αντίσταση μεταξύ α αγωγού – γης, β αγωγού – γης, α αγωγού – β αγωγού
  - Χωρητικότητα μεταξύ α αγωγού – γης, β αγωγού – γης, α αγωγού – β αγωγού

## **Κεφάλαιο 2 Παράγραφος 2.7.**

### **Χαρακτηριστικά Ποιότητας Γραμμής**

- Στην 1η παράγραφο γίνεται αναφορά ότι η παρεχόμενη ποιότητα του παραδιδόμενου χαλκού είναι σύμφωνη με τους συνήθεις κανονισμούς στους οποίους υπόκειται ο ΟΤΕ για υπηρεσίες τηλεφωνίας
- Απομάκρυνση εξοπλισμού που δημιουργεί πρόβλημα.  
Σε πολλές περιπτώσεις οι υπάρχουσες εγκαταστάσεις PCM του ΟΤΕ δημιουργούν παρεμβολές στο ευρυζωνικό δίκτυο αλλά ποτέ δεν τίθεται θέμα απομάκρυνσης των παλιών τερματικών ή μη εγκατάστασης νέων. Ο ΟΤΕ σε

περιπτώσεις όπου δεν υπάρχει επάρκεια τοπικού βρόχου θα πρέπει να μην προχωρά σε εγκατάσταση τέτοιου εξοπλισμού αλλά σε επέκταση των καλωδίων όπου είναι εφικτό ούτως ώστε να μην επηρεάζονται οι υπάρχοντες ή μελλοντικοί χρήστες ευρυζωνικών υπηρεσιών. Σημειώνεται επίσης ότι με την ανάπτυξη δικτύου VDSL από τον ΟΤΕ, ο ΟΤΕ θα προβεί στην εγκατάσταση ενεργού εξοπλισμού μέσα σε ΚΑΦΑΟ οπότε και θα πρέπει να διασφαλιστεί ότι ο εν λόγω εξοπλισμός δεν δημιουργεί προβλήματα στους ΤοΒ των Παρόχων στο συγκεκριμένο ΚΑΦΑΟ.

## **ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3**

### **ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΣΥΝΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ**

#### **Κεφάλαιο 3 Παράγραφος 3.1.1**

##### **Μορφές παρεχόμενης συνεγκατάστασης**

Συνεγκατάσταση Καμπίνας: Προβλέπεται ρητά στην απόφαση ορισμού της αγοράς ότι ο συγκεκριμένος τύπος συνεγκατάστασης είναι φυσική οπότε και πρέπει να παραμείνει ως έχει, με αποτέλεσμα να ισχύουν και σε αυτήν την περίπτωση οι όροι και οι υποχρεώσεις που διέπουν τη φυσική συνεγκατάσταση, προσαρμοσμένες (όπου αυτό είναι τεχνικά απολύτως απαραίτητο) στη συγκεκριμένη τεχνική λύση.

#### **Κεφάλαιο 3 Παράγραφος 3.1.4.**

##### **Σημείο Οριοθέτησης**

Οι βλάβες που οφείλονται στο τμήμα του ΕΣΚ ποτέ δεν επισκευάζονται από τον ΟΤΕ με αποτέλεσμα να προκύπτουν μη λειτουργούντα όρια και καθυστερήσεις στην επίλυση προβλημάτων που κατά κανόνα δίνεται (επίλυση) μετά από αλλαγή του ορίου (σε αρκετές περιπτώσεις με χρέωση του παρόχου). Ο ΟΤΕ θα πρέπει να προχωρά στη μέτρηση και επισκευή των προβληματικών ορίων καθώς θα έπρεπε να αντιμετωπίζονται ως καλωδιακές βλάβες ενημερώνοντας τον πάροχο για την πιθανή ημερομηνία αποκατάστασης

#### **Κεφάλαιο 3 Παράγραφος 3.2.3.**

##### **Περιορισμοί στον εξοπλισμό συνεγκατάστασης**

Πρέπει να γίνει αναφορά στην περίπτωση που ο ΟΤΕ δίνει ΕΣΚΤ σε χώρο Α, ενώ ο εξοπλισμός του παρόχου που θα διασυνδεθεί είναι σε χώρο Β στο ίδιο Α/Κ (2 χώροι ΦΣ). Αυτό δημιουργεί θέματα υλοποίησης (και αντίστοιχα προϋπολογισμού) στον πάροχο. Ο ΟΤΕ πρέπει να κάνει έλεγχο για μη χρησιμοποιούμενα (πέραν του 6μηνου) ΕΣΚΤ από άλλους παρόχους, σε τακτά χρονικά διαστήματα, (ανά μήνα), ώστε να είναι δυνατό να παρέχει MDF (ΕΣΚΤ) στο χώρο που ζητείται από τον πάροχο. Αυτό πρέπει να προβλεφθεί και για τα πεδία και την χρηστικότητα μέσω w-CRM.

### **Κεφάλαιο 3 Παράγραφος 3.3.3**

#### **Κατασκευή/Επέκταση Χώρων Φυσικής Συνεγκατάστασης**

Σε περίπτωση που ορίζεται ξεχωριστός χώρος για την φυσική συνεγκατάσταση, και οπωσδήποτε για την επέκταση υφιστάμενου χώρου Φ.Σ., ο οπτικός καταναμητής θα πρέπει να παραδίδεται υπό μορφή καθρέπτη (mirroring) στον υφιστάμενο και νέο χώρο της επέκτασης Φ.Σ., σε κάθε περίπτωση.

Η συνολική απόσταση ανάμεσα στους Καταναμητές Χάλκινων (& Οπτικών καλωδίων, αν δεν υπάρχει mirroring) θα πρέπει να γίνεται εγκαίρως γνωστή στους Τ.Π. για να είναι εφικτός ο αναγκαίος προγραμματισμός διαδρομής καλωδίωσης (πρέπει να υπάρχει σχεδιασμός ώστε χάλκινα & οπτικά καλώδια να “τρέχουν” σε ξεχωριστά μεταλλικά κανάλια). Προτείνεται η εν λόγω πληροφορία να ανακοινώνεται μέσω του WCRM καθώς και του web site του ΟΤΕ σε τριμηνιαία βάση.

### **Κεφάλαιο 3 Παράγραφος 3.3.3.1**

#### **Ετήσιος προγραμματισμός κατασκευών χώρων ΦΣ**

Διαδικασία Επαυξήσεων - Επιμερισμός Κόστους: Η νέα διαδικασία όπου η επέκταση χρηματοδοτείται από όλους τους Παρόχους θα πρέπει να επικαιροποιηθεί ώστε να υπάρχουν επιπτώσεις για τους Παρόχους που δεν προβαίνουν στην πληρωμή της συμμετοχής τους όταν η επέκταση τιμολογηθεί απολογιστικά και πρέπει να πιστωθούν οι Πάροχοι που κατάθεσαν τις αρχικές εγγυητικές και προκαταβολές. Επίσης θα πρέπει να αποσαφηνιστεί το χρονικό σημείο στο οποίο θα γίνονται οι καταβολές των πληρωμών από τους ήδη συνεγκατεστημένους Παρόχους.

Οι πληροφορίες δ,ε,ζ,στ είναι κρίσιμες για την τελική απόφαση του Τ.Π. σχετικά με την δυνατότητα υλοποίησης της ΦΣ δεν είναι δυνατόν να παρέχονται μετά την καταβολή εγγυητικής. Αν απαιτείται ειδικό έργο/κόστος από πλευράς ΟΤΕ να συμπεριληφθεί στο κόστος προμελέτης.

Με βάση την απόσυρση της ad-hoc διαδικασίας για νέα κέντρα, θα πρέπει ο προγραμματισμός νέων κατασκευών να γίνεται σε εξάμηνη βάση.

### **Κεφάλαιο 3 Παράγραφος 3.3.3.2**

#### **Ad-Hoc κατασκευές/ επεκτάσεις χώρων ΦΣ**

Συμφωνούμε με την κατάργηση της διαδικασίας αρκεί να τροποποιηθεί ελάχιστα η διαδικασία ετήσιου χρονοπρογραμματισμού ώστε οι προβλέψεις για το 2ο εξάμηνο να μην έχουν πλαφόν συν/πλην 15% από τις αρχικές ετήσιες προβλέψεις. Σε κάθε περίπτωση, εφόσον τελικώς διατηρηθεί η διαδικασία ad hoc κατασκευών / επεκτάσεων, θα πρέπει να διαφοροποιηθεί ο τρόπος χρηματοδότησης των επεκτάσεων από τον τρόπο χρηματοδότησης επεκτάσεων που υλοποιούνται βάσει του ετήσιου χρονοπρογραμματισμού. Συγκεκριμένα, θα πρέπει να προβλεφθεί ρητώς ότι σε περίπτωση ad hoc επεκτάσεων, ο πάροχος που αιτείται την επαύξηση οφείλει να αναλάβει εξ ολοκλήρου το κόστος της, ενώ οι υπόλοιποι πάροχοι που ήδη βρίσκονται συνεγκατεστημένοι στο συγκεκριμένο κέντρο θα καταβάλουν σε αυτόν το ποσοστό



που τους αναλογεί όταν κάνουν χρήση του χώρου της επέκτασης. Αυτό κρίνεται αναγκαίο προκειμένου να μην αιφνιδιάζονται οι πάροχοι ως προς τις δαπάνες που θα κληθούν να καταβάλουν εντός του έτους, λόγω κακού προγραμματισμού από την πλευρά ενός παρόχου. Τυχόν οικονομική επιβάρυνση του συνόλου των παρόχων για ad hoc κατασκευές που αιτείται ένας τρίτος πάροχος, χωρίς να έχει προγραμματιστεί και χωρίς να έχουν προβλεφθεί τα αντίστοιχα κονδύλια, επιβαρύνει ανατιολόγητα παρόχους που έχουν προβεί σε ορθό και συνετό προγραμματισμό των αναγκών τους.

### **Κεφάλαιο 3 Παράγραφοι 3.3.1, 3.4.1 & 3.5.1.**

Δυνατότητα Backhauling μέσα στο δωμάτιο ΦΣ: Αν και η γενικότερη υποχρέωση του ΟΤΕ για παροχή πρόσβασης συμπεριλαμβάνει την υποχρέωσή του να επιτρέπει την παροχή υπηρεσιών Backhauling από τρίτους παρόχους εντός του δωματίου ΦΣ, προτείνεται να συμπληρωθεί η συγκεκριμένη διαδικασία ώστε να προβλέπεται ρητώς η δυνατότητα για έναν Πάροχο να μπορεί να προμηθεύεται Backhauling εντός του δωματίου ΦΣ. Η παροχή Backhauling από έναν συνεγκατεστημένο πάροχο προς άλλο συνεγκατεστημένο πάροχο εντός του δωματίου ΦΣ αποτελεί τόσο τεχνικά όσο και οικονομικά τον αποδοτικότερο τρόπο παροχής της συγκεκριμένης υπηρεσίας και δεν θα πρέπει να τίθενται εμπόδια από τον ΟΤΕ στη συγκεκριμένη τεχνική λύση, ούτε να εξαναγκάζονται οι πάροχοι στην παροχή της υπηρεσίας μέσω του ΦΥΠ, καθώς στην τελευταία περίπτωση αμφότεροι οι πάροχοι επιβαρύνονται οικονομικά και απαιτούνται επιπλέον πόροι.

### **Κεφάλαιο 3 Παράγραφος 3.7.**

**Απομακρυσμένη Συνεγκατάσταση στην περίπτωση που η Αδεσμοποίηση Πρόσβαση παρέχεται σε επίπεδο Τοπικού ΥποΒρόχου (με σύνδεση στον υπαίθριο κατανεμητή ΟΤΕ (KV/ONU))**

Ο ΟΤΕ θα πρέπει να κατασκευάζει ο ίδιος το ΦΥΠ με πρόβλεψη φιλοξενίας όλων των Τ.Π. που έχουν προβλέψει την ενεργοποίηση υπηρεσιών ΤοΥΒ έτσι ώστε να μειώνεται ο αριθμός των έργων ΦΥΠ που θα γίνουν σε δημοτικό χώρο (πεζοδρόμια κλπ).

### **Κεφάλαιο 3 Παράγραφος 3.13**

**Διαδικασίες Κατανομής Πόρων Συνεγκατάστασης**

Προτείνουμε όπως η περίοδος που έχει δικαίωμα ο Πάροχος να μην κάνει χρήση τόσο των ικριωμάτων όσο και των ΕΣΚ να μειωθεί στους *τρεις μήνες*. Η τροποποίηση κρίνεται απαραίτητη δεδομένου ότι η αγορά έχει ωριμάσει και είναι επιτακτική ανάγκη να γίνεται βέλτιστη κατανομή των πόρων σε σύντομο χρονικό διάστημα.

Θα πρέπει να παρέχεται η δυνατότητα, μέσω του WCRM, να επιλέγει ο Τ.Π. τον χώρο επέκτασης και τον Κατανεμητή Φ.Σ. (1<sup>ο</sup> ή 2<sup>ο</sup> δωμάτιο) που τον εξυπηρετεί με δεδομένη την διαθεσιμότητα του από τον ΟΤΕ για το συγκεκριμένο Α/Κ.



## **ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4**

### **ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΙ ΟΡΟΙ**

#### **Κεφάλαιο 4 Παράγραφος 4.1.**

##### **Γενικά**

Να παραμείνει η φράση σχετικά με την ημερομηνία έναρξης χρέωσης του βρόχου στην περίπτωση ύπαρξης βλάβης. Βρόχος που παραδίδεται με βλάβη δεν πρέπει να χρεώνεται κατά τα πρότυπα των περιπτώσεων DOA (dead on arrival).

#### **Κεφάλαιο 4 Παράγραφος 4.2.1.**

##### **Τέλη Τοπικού Βρόχου / Υποβρόχου**

- Προτείνεται η εισαγωγή Εφάπαξ τέλους ακύρωσης μετάβασης.
- Εφάπαξ τέλος άσκοπης μετάβασης συνεργείου για άρση βλάβης.  
Θα πρέπει να δοθεί σαφής επεξήγηση για το πότε εφαρμόζεται το συγκεκριμένο τέλος μιας και κακώς έχει συσχετισθεί με την υπαιτιότητα στην οποία ο πάροχος δεν έχει δικαίωμα αμφισβήτησης από το Π.Σ. ΟΤΕ. Σε κάθε περίπτωση και εφόσον έχει προκύψει άσκοπη απασχόληση τεχνικών, ο ΟΤΕ θα πρέπει να είναι σε θέση να γνωστοποιεί στον πάροχο τις μετρήσεις που πραγματοποιήθηκαν βάση των οποίων κρίθηκε ότι η πιθανή βλάβη ήταν εκτός ορίων ευθύνης του δικτύου του.

#### **Κεφάλαιο 4 Παράγραφος 4.4.**

##### **Αμφισβήτηση Λογαριασμού**

Εγγυητική για διαδικασία επίλυσης διαφοράς: Θα πρέπει να τροποποιηθεί η διαδικασία ώστε ένας Πάροχος να μην υποχρεώνεται στην έκδοση εγγυητικής επιστολής στην περίπτωση που δικαιολογημένα και καλόπιστα αμφισβητεί χρεώσεις του ΟΤΕ. Συμφωνούμε με την επιβολή της υποχρέωσης στον Πάροχο να τεκμηριώνει τις αμφισβητήσεις του. Εντούτοις, θεωρούμε πως η υποχρέωση εξειδίκευσης και τεκμηρίωσης της αμφισβήτησης επαρκεί προκειμένου να αποφευχθούν τυχόν φαινόμενα κακόπιστης αμφισβήτησης, όπου ο Πάροχος περιορίζεται στο να δηλώσει ότι αμφισβητεί τις χρεώσεις του ΟΤΕ χωρίς να παραθέτει συγκεκριμένη επιχειρηματολογία. Ενδεικτικά αναφέρεται ότι με βάση την προτεινόμενη (και μέχρι σήμερα ισχύουσα) διαδικασία, ακόμη και σε περίπτωση τυπογραφικού λάθους του ΟΤΕ (π.χ. 1.000.000 αντί για 100.000) ο Πάροχος καλείται να καταβάλει εγγυητική επιστολή 900.000 προκειμένου να αμφισβητήσει το τιμολογηθέν ποσό. Σε κάθε περίπτωση, σε περίπτωση αμφισβήτησης χρεώσεων, οι οποίες τελικώς αποδεικνύονται ορθές, ο Πάροχος επιβαρύνεται με τόκους υπερημερίας, με αποτέλεσμα ο ΟΤΕ να αποζημιώνεται πλήρως για τυχόν καθυστερημένη εξόφλησης. Εξάλλου, η μη εξόφληση δεν μπορεί να παρατείνεται επ' αόριστον χωρίς κυρώσεις για τον πάροχο δεδομένου ότι εάν η επίλυση της διαφοράς μεταξύ των εμπλεκόμενων μερών καταστεί ανέφικτη, ο ΟΤΕ μπορεί ανά πάσα στιγμή να προσφύγει στην ΕΕΤΤ αιτούμενος τη λήψη απόφασης η οποία θα κρίνει το βάσιμο ή μη της αμφισβήτησης. Επομένως η επιβολή υποχρέωσης καταβολής εγγύησης συνιστά μια αδικαιολόγητη πρόσθετη επιβάρυνση του παρόχου, ειδικά στις περιπτώσεις που αποδεικνύεται τελικά η ορθότητα της αμφισβήτησης.

Στο τέλος της 1ης παραγράφου αναφέρεται ότι ο πάροχος δεν έχει δικαίωμα αμφισβήτησης χρεώσεων που αφορούν τέλη άσκοπης μετάβασης για άρση βλάβης σε περίπτωση που δεν έχει ζητηθεί συνδυαστικό ραντεβού. Για το συγκεκριμένο ισχύουν τα εξής :

- Σε πολλές περιπτώσεις ο ΟΤΕ ενώ επιλύει την βλάβη δεν αποδέχεται την υπαιτιότητα. Σε αυτές τις περιπτώσεις ο πάροχος βρίσκεται «εγκλωβισμένος» αφού δεν μπορεί να θέσει σε «Μη αποδοχή» την βλάβη (εφόσον επιλύθηκε τελικά και δεν χρήζει συνδυαστικής) αλλά και ούτε έχει δικαίωμα μη αποδοχής της υπαιτιότητας.
- Οι συνδυαστικές επισκέψεις αποτελούν όντως λύση σε περιπτώσεις όπου δεν επιτυγχάνεται άρση. Σε τέτοιες περιπτώσεις θα πρέπει ο ΟΤΕ να δίνει το δικαίωμα στον πάροχο να προγραμματίζει την ομαδική διαχείριση τέτοιων βλαβών με βάση το Α/Κ ούτως ώστε να επιτυγχάνεται η ταχύτερη αποκατάστασή τους.
- Ο ΟΤΕ δεν ενημερώνει το βλαβοληπτικό σύστημα με την ημερομηνία και ώρα επίσκεψης του συνεργείου ούτε πραγματοποιεί επικοινωνία με τον συνδρομητή ενημερώνοντας για τον επικείμενο έλεγχο ούτως ώστε να είναι παρών. Για το λόγο αυτό θεωρούμε άστοχο να χρεώνεται ο πάροχος με τέλη άσκοπης μετάβασης στις περιπτώσεις όπου η «εισαγωγή είναι κλειστή» αφού δεν έχει προηγηθεί κανένας προγραμματισμός επίσκεψης συνεργείου.
- Σε περιπτώσεις όπου δεν έχει πραγματοποιηθεί εξωτερικός έλεγχος από συνεργείο τεχνικών ΟΤΕ αλλά ο σχετικός έλεγχος έχει λάβει χώρα στον «Γενικό Καταναεμητή» δεν θα πρέπει να εφαρμόζεται το τέλος άσκοπης μετάβασης.
- Οι αμφισβητήσεις σε κάθε περίπτωση θα πρέπει να στηρίζονται σε τεχνικά δεδομένα μετρήσεων τα οποία η κάθε πλευρά θα αντιπαραθέτει σε περιπτώσεις επίλυσης διαφοράς ούτως ώστε να δίνονται οι απαραίτητες διευκρινήσεις.
- Ο πάροχος θα πρέπει να έχει το δικαίωμα χρέωσης των περιπτώσεων όπου το προσωπικό του απασχολήθηκε για βλάβες όπου τελικά η υπαιτιότητα ήταν του ΟΤΕ.

#### **Κεφάλαιο 4 Παράγραφος 4.6 και Παράρτημα 26**

Προτείνεται να παραμείνει η υπάρχουσα διαδικασία και περαιτέρω να τροποποιηθεί ώστε ένας Πάροχος που είναι συνεπής στην εξόφληση των οφειλών του για ένα έτος να μπορεί να μη δίνει εγγυητική επιστολή (αντί για δύο έτη που ισχύει τώρα). Επίσης, θα πρέπει να προβλέπεται ρητώς ότι υπερήμερος δεν καθίσταται ένας πάροχος ο οποίος δεν προβαίνει σε εξόφληση λόγω αιτιολογημένης αμφισβήτησης και όχι μόνο όταν η μη εξόφληση βασίζεται σε σχετική απόφασης αρμόδιας αρχής ή δικαστηρίου, καθώς είναι πιθανό τέτοια απόφαση τελικώς να μην εκδοθεί διότι τα μέρη (συμπεριλαμβανομένου του ΟΤΕ) επιλέγουν να μην προσφύγουν σε κάποια αρμόδια αρχή ή δικαστήριο. Τέλος αξίζει να επισημανθεί ότι ο ΟΤΕ έχει διαγράψει από το νέο κείμενο την περίπτωση της μη εξόφλησης λόγω έκδοσης προσωρινής διαταγής.

## **ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 2**

### **ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΩΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ ΑΠΟ ΤΟΝ ΟΤΕ**

**§Α1.2** Τα γεωγραφικά όρια και το αριθμοδοτικό φάσμα πρέπει να είναι υποχρεωτικά ώστε να καθορίζεται μονοσήμαντα το Α/Κ που ανήκει ο συνδρομητής. Επιπλέον πρέπει να παρέχονται στοιχεία για τον αριθμό των ενεργών βρόχων ανά τεχνολογία PSTN, ISDN, PRA, ADSL . Τα στοιχεία δεν αφορούν μόνο τα Α/Κ, αλλά και όλους τους ΥΚ στα πλαίσια της παροχής υπηρεσιών αδεσμοποίητης πρόσβασης στον υποβρόχο.

**§Β** Στο Π.Σ. θα πρέπει να υπάρχει on-line δυνατότητα πραγματικού χρόνου για τον έλεγχο του Α/Κ που ανήκει συνδρομητής. Το Π.Σ. πρέπει να έχει δυνατότητα εξυπηρέτησης 10 on-line αιτήσεων για έλεγχο Α/Κ ανά δευτερόλεπτο.

## **ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 6**

### **ΑΙΤΗΣΗ ΠΑΡΟΧΗΣ ΕΝΕΡΓΟΥ ΤΟΠΙΚΟΥ ΥΠΟ-ΒΡΟΧΟΥ**

Να υλοποιηθεί ηλεκτρονικά.

## **ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 7**

### **ΑΙΤΗΣΗ ΠΑΡΟΧΗΣ ΑΝΕΝΕΡΓΟΥ ΤΟΠΙΚΟΥ ΥΠΟ-ΒΡΟΧΟΥ**

Να υλοποιηθεί ηλεκτρονικά.

## **ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 11**

### **ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ ΠΑΡΟΧΗΣ ΤΟΒ**

- Παροχή PR1. Είναι αναγκαίο η πληροφορία της ΕΒΔΑΦ να συγχρονίζεται με την πληροφορία του wCRM για τις παραγγελίες PR1 ούτως ώστε να αποφεύγεται η διακοπή της υπηρεσίας του πελάτη. Εάν δεν είναι εφικτός ο συγχρονισμός της φορητότητας με τη μεταφορά του βρόχου και προκειμένου να μην χάνει ο πελάτης την υπηρεσία φωνής θα πρέπει η ενεργοποίηση του κυκλώματος από τον ΟΤΕ να γίνεται σε διάστημα μεγαλύτερο ή ίσο των 7 ημερών (διάστημα από NP Accept σε NP Due Date στην ΕΒΔΑΦ) αντί του σημερινού 2-3 μέρες. .
- Παρατηρείται ότι η ενημέρωση του WCRM για την κατασκευή των βρόχων γίνεται μετά τις 17:00 με αποτέλεσμα να μην προλαβαίνουμε να δώσουμε το RFS εντός της τρέχουσας ημερολογιακής ημέρας με αποτέλεσμα ο πελάτης να μην έχει υπηρεσία φωνής για αρκετές ώρες. Προτείνουμε η ενημέρωση του wCRM να γίνεται στις εργάσιμες – κατά τον ΟΤΕ – ώρες (από 07:20 ως 15:00).
- Διευθυνσιολόγιο ΟΤΕ για παραγγελίες ανενεργού βρόχου (PR3):
  - α. Αντιμετωπίζουμε σοβαρά προβλήματα μη εύρεσης της σωστής διεύθυνσης στο διευθυνσιολόγιο του ΟΤΕ, σύμφωνα πάντα με τη διεύθυνση του πελάτη
  - β. Σε μη χαρτογραφημένες περιοχές, έχουμε μεγάλο ποσοστό απορρίψεων λόγω ασαφούς διεύθυνσης ενώ παρέχουμε όλες τις διαθέσιμες από τον πελάτη πληροφορίες σχετικά με τη διεύθυνση. Σημειώνεται δε ότι σε περιπτώσεις πελατών λιανικής του ΟΤΕ, η εικόνα που δίδεται είναι ότι δεν υπάρχουν

αντίστοιχα προβλήματα όταν παρέχονται επαρκείς πληροφορίες προκειμένου να κατευθύνουν τους τεχνικούς του ΟΤΕ σε μη χαρτογραφημένες περιοχές.

- Στην περίπτωση κατάργησης της τηλεφωνικής σύνδεσης του συνδρομητή με ΜΤοΒ λόγω μεταφοράς σε ίδιο ή άλλο κέντρο, το σύστημα εμφανίζει το βρόχο ως ελλιπή για 20 εργάσιμες μέρες μέχρι να καταχωρηθεί αίτημα κατάργησης και να μπορούμε να προχωρήσουμε σε νέα αίτηση ΜΤοΒ στη νέα διεύθυνση του πελάτη. Το διάστημα των 20 ημερών είναι απαράδεκτο. Ο βρόχος πρέπει να παύει να είναι ελλιπής αμέσως μετά την επανεργοποίηση της φωνητικής υπηρεσίας του πελάτη από τον ΟΤΕ στη νέα διεύθυνση.
- Προκύπτουν απορρίψεις αιτήσεων από το Provisioning του ΟΤΕ (λόγω αδυναμίας δικτύου σύνδεσης PCM & ONU) σε υπάρχουσες τηλεφωνικές συνδέσεις σε αιτήσεις PR4 που έχουν φτάσει σε status 20 και είναι σε κατάσταση NP Ready στην ΕΒΔΑΦ. Ο συγκεκριμένος χειρισμός αντίκειται στην διαδικασία υλοποίησης του ΤοΒ.
- Γενικά, προτείνεται η υλοποίηση αυτοματισμού μεταξύ wCRM και συστημάτων παρόχων ώστε να γίνεται ανταλλαγή εντολών και ενημέρωση αμφοτέρων πλευρών σε πραγματικό χρόνο.

#### **Παράρτημα 11 Ενότητα Ε1.**

**Διαδικασία Μετάβασης υπηρεσιών από Πλήρη Πρόσβαση που παρέχεται από τον Τηλεπικοινωνιακό Πάροχο 1 (εφεξής ΤΠ1) σε Πλήρη Πρόσβαση που παρέχεται από τον Τηλεπικοινωνιακό Πάροχο 2 (εφεξής ΤΠ2)**

Είναι απαραίτητο να επιβληθεί στον ΟΤΕ ο συγχρονισμός της διαδικασίας μετάβασης ΠΤοΒ σε ΠΤοΒ με τη διαδικασία φορητότητας δεδομένου ότι με την υφιστάμενη κατάσταση πολλές φορές έχουμε παρατηρήσει ότι ο ΟΤΕ προβαίνει σε μεταφορά της γραμμής πριν το 13ήμερο με αποτέλεσμα να εκκρεμεί η φορητότητα.

#### **Παράρτημα 11 Ενότητα ΣΤ.**

**Διαδικασία υποβολής αιτήσεων από τον συνδρομητή**

Να προστεθεί νέο εδάφιο:

1.4 με ηχογράφηση, στην περίπτωση που ο συνδρομητής είναι ήδη πελάτης του Τ.Π. για άλλες υπηρεσίες εκτός ΑΠΤΒ.

### **ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 13**

### **ΑΙΤΗΣΗΣ ΜΕΤΑΒΑΣΗΣ ΜΕΡΙΖΟΜΕΝΟΥ ΤΟΠΙΚΟΥ ΒΡΟΧΟΥ**

#### **Παράρτημα 13 Παράγραφος 3.1.3.**

Κανόνας Υπολογισμού Ρητρών: Ο ΟΤΕ προτείνει τον υπολογισμό ρητρών ανά μήνα. Προτείνουμε ο υπολογισμός των ρητρών να γίνεται ανά τρίμηνο. Επίσης να λαμβάνονται υπόψη στους υπολογισμούς οι πιο επικαιροποιημένες προβλέψεις για το τρίμηνο όπου δίνονται μήνα -μήνα π.χ. για το Q3 οι υπολογισμοί να γίνουν με βάσει την πρόβλεψη που κατατέθηκε στο Q2 και όχι στο Q4 του προηγούμενου έτους.

## **ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 14**

### **ΒΑΣΙΚΗ ΣΥΜΦΩΝΙΑ ΕΠΙΠΕΔΟΥ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ (BASIC SLA)**

#### **Παράρτημα 14 Παράγραφος 2**

##### **Λόγοι Καθυστέρησης «Μη Υπαιτιότητας ΟΤΕ»**

- Σχετικά με την άρση βλάβης των υπηρεσιών: Στα σημεία 5 & 7 η έγκαιρη συνεργασία προϋποθέτει την σωστή και άμεση ενημέρωση του παρόχου/συνδρομητή για τον προγραμματισμένο έλεγχο της βλάβης και ιδιαίτερα σε περιπτώσεις επίσκεψης συνεργείου.
- Σχετικά με την καθυστέρηση σε άρση βλάβης στο σημείο 4 αναφέρεται ότι ο ΟΤΕ δεν είναι υπεύθυνος όταν αποδεδειγμένα δεν ανιχνεύεται από end to end test που πραγματοποιεί. Οι μετρήσεις που προκύπτουν από τέτοια test θα πρέπει να είναι διαθέσιμες στον πάροχο ούτως ώστε να υποδεικνύουν το πιθανό σημείο της βλάβης, το οποίο σε τέτοιες περιπτώσεις θα βρίσκεται εκτός ορίων ΟΤΕ. Τα αποτελέσματα των μετρήσεων θα χρησιμοποιούνται είτε για την πιθανή αντιπαράθεση σε περιπτώσεις διαφωνίας είτε για την εξακρίβωση του σημείου βλάβης εφόσον αυτό δεν είναι εύκολα διακριτό.

Σε κάθε περίπτωση η υπηρεσία πρέπει να είναι αντίστοιχη με αυτή που παρέχει ο ΟΤΕ στη λιανική.

Δεν νοείται αν-υπαιτιότητα για βλάβη- έστω και προγραμματισμένη – όταν ο ΟΤΕ συνεχίζει τη δική του αδιάλειπτη λειτουργία. Παράδειγμα οι προγραμματισμένες (σε ώρες αιχμής) εργασίες στην ηλεκτροδότηση (16.7 παράρτημα 16) που δύναται να προκαλέσουν διακοπή υπηρεσίας σε πελάτες του παρόχου λόγω μη ύπαρξης γεννήτριας. Πρέπει να δίνεται δυνατότητα εισαγωγής γεννήτριας/ αδιάλειπτης παροχής, όπως γίνεται και για τον ίδιον εξοπλισμό του ΟΤΕ. Εναλλακτικά (και ιδίως όταν η εισαγωγή γεννήτριας απαιτεί πρόσθετο κόστος από τους παρόχους), οι προγραμματισμένες εργασίες πρέπει να συμφωνούνται από κοινού και να προγραμματίζονται σε ώρες μη αιχμής (12:00 πμ-06:00) (όπως αναφέρεται και στην παρ. 3.2.5 σημείο 4).

#### **Παράρτημα 14 –Παράγραφος 3.1.1.**

##### **Χρόνοι Παράδοσης Τοπικού Βρόχου/Υποβρόχου**

Προτείνεται όπως το SLA Υποβρόχου διαμορφωθεί στις 13 εργάσιμες ημέρες και όχι στις 18 που προτείνεται και να γίνει ειδική μνεία στο συγχρονισμό με τη διαδικασία της φορητότητας.

Πίνακας 2 σημεία 14,15: Η φορητότητα δεν προδιαγράφεται. Να συνδεθεί η παράδοση του ΤοΥΒ με τη φορητότητα.

#### **Παράρτημα 14 –Παράγραφος 3.1.2.**

##### **Προβλέψεις**

Τα σημεία 3 και 4 να αφαιρεθούν. Οι αιτήσεις πλήρους ή μεριζόμενου αφορούν οποιαδήποτε αιτήματα ή μεταβάσεις οδηγούν στην παροχή πλήρους ή μεριζόμενου βρόχου/ υποβρόχου.

#### **Παράρτημα 14 Παράγραφος 3.2.1**

##### **Χρόνοι Άρσης Βλάβης**

- Ο Χρόνος Άρσης βλάβης αρχίζει να μετρά από την επομένη εργάσιμη μετά την αναγγελία βλάβης. Δηλαδή σε περίπτωση όπου για παράδειγμα η βλάβη δηλώνεται στις 11:00 της 1ης ημέρας τότε ο χρόνος για τον ΟΤΕ θα αρχίσει να μετρά από τις 07:20 της επόμενης εργάσιμης. Προτείνεται η τροποποίηση της σχετικής διάταξης ώστε ο χρόνος αποκατάστασης της βλάβης να ξεκινά από τη στιγμή της αναγγελίας. Εναλλακτικά θα πρέπει να ορισθεί συντομότερος χρόνος αποκατάστασης.
- Στον πίνακα 4 ο υπολογισμός του πραγματικού χρόνου άρσης θα πρέπει να γίνεται στις βλάβες υπαιτιότητας ΟΤΕ και όχι στο σύνολο αφού για τις «υπαιτιότητας παρόχου» δεν υπάρχει ουσιαστικά άρση. Διαφορετικά θα πρέπει να αλλάξει ο τίτλος από «πρ. χρόνος άρσης βλάβης» σε «πρ. χρόνο ενημέρωσης συστήματος».
- Στις περιπτώσεις συνδυαστικής επίσκεψης όπου η υπαιτιότητα τελικά βαρύνει τον ΟΤΕ ο συνολικός χρόνος άρσης θα πρέπει να ξεκινά από την 1η βλάβη έως και την ημ/νια τελικής επίλυσης.

Πίνακας 4: Θεωρούμε ότι 2 ΕΗ για άρση βλάβης ενεργού ΤοΥΒ είναι μεγάλο χρονικό διάστημα, ειδικά αν υποθέσουμε ότι σημαντικές υπηρεσίες (όπως vdsI) ή HS Internet σε μεγάλους πελάτες παρέχονται μέσω αυτού. Θα πρέπει να προβλέπεται ρητώς η υποχρέωση του ΟΤΕ να διαπραγματευθεί την παροχή βελτιωμένου SLA με διαφορετικό κόστος, όπως προβλέπεται και στη σχετική απόφαση ανάλυσης της αγοράς.

#### **Παράρτημα 14 Παράγραφος 3.2.3.**

##### **Αναγγελία Βλάβης**

- Σημείο 2: Αν διαπιστωθεί ότι η βλάβη είναι υπαιτιότητας ΟΤΕ, θα πρέπει ο πάροχος να δικαιούται αποζημίωση για άσκοπη μετάβαση συνεργείου σε περιπτώσεις που έγινε επίσκεψη συνεργείου.
- Στο σημείο 12 θα πρέπει να διευκρινιστεί ότι ευθύνη του ΟΤΕ αποτελούν τα σημεία όπως οριοθετούνται από την παρ. 3.1.4. Δηλαδή ο τεχνικός ΟΤΕ δεν θα πρέπει να αρκείται στον έλεγχο του ΓΚΟ όπως χαρακτηριστικά αναφέρεται αλλά θα πρέπει να πραγματοποιεί μετρήσεις και στον ενδιάμεσο καταναμητή όπου καταλήγει το ΕΣΚ από την πλευρά του παρόχου στον χώρο φυσικής συνεγκατάστασης.
- Θα πρέπει να δίνεται το δικαίωμα στον πάροχο για την μη αποδοχή της υπαιτιότητας σε περίπτωση που η βλάβη επιλύεται χωρίς καμία ενέργεια από τον πάροχο αλλά παρόλα αυτά ο ΟΤΕ δεν αποδέχεται την ευθύνη της άρσης. Σε τέτοιες περιπτώσεις θα πρέπει να αντιπαρατίθενται οι μετρήσεις που πραγματοποιήθηκαν και οι διαφορές να επιλύονται σε μηνιαία βάση προτού



οποιαδήποτε πλευρά προχωρήσει σε τιμολόγηση αυτών ως «Άσκοπη Μετάβαση».

- Σημείο 14: Η απόσταση πρέπει να δίνεται από το ΠΣ ΟΤΕ όπως επίσης και το οικείο στο συνδρομητή ΥΚ ώστε να μπορεί να επιλεγθεί η δυνατότητα παροχής υπηρεσίας μέσω ΤοΥΒ από τον πάροχο.

#### **Παράρτημα 14 Παράγραφος 3.2.4**

##### **Διαδικασία Ραντεβού**

- Στην παράγραφο 3 αναφέρεται ότι ο ΟΤΕ κατ' εξαίρεση θα εξυπηρετεί άνω της μίας συνδυαστικής επίσκεψης ανά Α/Κ. Θεωρούμε ότι ο μαζικός έλεγχος θα βοηθήσει στην επίσπευση του χρόνου επίλυσης πολλών βλαβών – εφόσον υφίστανται ανά Α/Κ – οπότε θα πρέπει να προβλέπεται ως κανονική διαδικασία και όχι ως «κατ' εξαίρεση» εφαρμοζόμενη διαδικασία.
- Στην παράγραφο 4 προβλέπεται η επιβολή τέλους «άσκοπης απασχόλησης» η οποία δεν περιλαμβάνεται στους οικονομικούς όρους. Σε καμία περίπτωση δεν θα πρέπει να συσχετίζεται η συγκεκριμένη αναφορά με την επιβολή τέλους «Άσκοπης Μετάβασης» το οποίο επίσης θα πρέπει να αποσαφηνιστεί. Σε κάθε περίπτωση θα πρέπει ο πάροχος να είναι σε θέση να επιβάλει κατ' αναλογία τα ίδια τέλη εφόσον ισχύουν τα αντιστρόφως αντίστοιχα.

##### **Γενικές παρατηρήσεις σχετικά με την διαδικασία επίλυσης βλαβών**

- Αναφορικά με τις καλωδιακές βλάβες το πεδίο «Ημ. καλωδιακής βλάβης» ενημερώνεται την ημέρα που γίνεται εντοπισμός της βλάβης και όχι με την πιθανή ημερομηνία αποκατάστασης. Σε πολλές περιπτώσεις δε το κλείσιμο της βλάβης γίνεται πριν την αποκατάσταση της καλωδιακής με αποτέλεσμα να ακολουθούν επαναληπτικές βλάβες για το ίδιο ακριβώς πρόβλημα.
- Στην μαζική εξαγωγή βλαβών (export) δεν συμπεριλαμβάνεται το πεδίο με τα σχόλια του τεχνικού του παρόχου στο οποίο περιγράφεται η βλάβη καθώς και το πιθανό σημείο όπου ανιχνεύεται το πρόβλημα βάσει μετρήσεων του συγκεκριμένου βρόχου. Το συγκεκριμένο πεδίο μπορεί να χρησιμοποιηθεί για την καταχώρηση μετρήσεων και την εύκολη αναγνώριση πιθανών λαθών ή διαφορών σχετικά με τις απαντήσεις που λαμβάνονται από τα συνεργεία του ΟΤΕ.
- Το Π.Σ. ΟΤΕ θα πρέπει να επιτρέπει την «σύνδεση» της κατατεθειμένης βλάβης σε πρόβλημα συνδρομητή για το οποίο έχει ήδη προηγηθεί άλλη κατάθεση χωρίς όμως να επέλθει επίλυση και σε περιπτώσεις που δεν προγραμματίζεται συνδυαστική επίσκεψη.
- Θα πρέπει να προβλεφθεί διαδικασία για την επίλυση βλαβών όπου ακόμα και μετά την «Συνδυαστική Επίσκεψη» δεν υπήρξε αποκατάσταση και το πρόβλημα στον τοπικό βρόχο παραμένει.
- Να προβλεφθεί στην διαδικασία επίλυσης η απευθείας επικοινωνία μεταξύ των τεχνικών Παρόχου – ΟΤΕ σε περιπτώσεις βλαβών όπου είναι δύσκολος ο εντοπισμός του προβλήματος.
- Βλάβες στις οποίες τα στοιχεία του συνδρομητή δεν είναι σωστά λόγω λάθος καταχώρησης (αρχική παραγγελία) ή μη ενημέρωσης του WCRM δεν θα πρέπει να χρεώνονται ως υπαιτιότητα παρόχου.



- Έχει παρατηρηθεί ότι για πελάτες οι οποίοι έχουν καταθέσει αίτημα μεταφοράς της γραμμής τους σε άλλη διεύθυνση όσο αυτοί βρίσκονται ακόμα στο δίκτυο του Ο.Τ.Ε. και παράλληλα προχωρούν σε αίτημα μετάβασης σε άλλο πάροχο, τότε η γραμμή παραδίδεται στην 1η διεύθυνση του συνδρομητή. Αυτό έχει ως αποτέλεσμα ο συνδρομητής να ενεργοποιείται στον νέο πάροχο αλλά η γραμμή του να παραδίδεται στην παλιά διεύθυνση. Για την αποφυγή τέτοιων φαινομένων θα πρέπει να υπάρχει συνεννόηση μεταξύ ΟΤΕ και Παρόχου είτε μέσω wcmn είτε εξωσυστηματικά ώστε να οριστεί εκ των προτέρων που πρέπει να παραδοθεί ο ΤοΒ.
- Στην φάση παράδοσης των νέων βρόχων παρέχεται η δυνατότητα στον πάροχο να προβεί μόνο σε 2 δηλώσεις βλάβης «Μη αποδοχής του βρόχου» με αποτέλεσμα στις περιπτώσεις που το πρόβλημα εξακολουθεί να υφίσταται, και μετά την 2η επιστροφή από τα συνεργεία του ΟΤΕ ο πάροχος να είναι υποχρεωμένος να αποδεχθεί ελαττωματικό βρόχο ούτως ώστε να προβεί σε κανονική κατάθεση βλάβης. Αξίζει να αναφερθεί ότι σε αυτές τις περιπτώσεις ο πάροχος δεν δύναται να
  - a. Αιτηθεί αλλαγή ορίου ακόμη και σε περίπτωση υπαιτιότητας ΟΤΕ
  - b. Αιτηθεί συνδυαστικό ραντεβούΣυνεπώς, δεν θα πρέπει να υπάρχει περιορισμός ως προς τον αριθμό των δηλώσεων «Μη αποδοχής του βρόχου» από τον πάροχο.

#### **Παράρτημα 14 Παράγραφος 5.**

##### **Τακτοποίηση (Εκκαθάριση) ρητρών**

Με βάση την μέχρι τώρα εμπειρία έχει αποδειχθεί ότι ο ΟΤΕ δεν αποδίδει έστω και τις αναγνωρισμένες ρήτρες στην περίπτωση που διαφωνεί με την μεθοδολογία υπολογισμού ρητρών. Προτείνεται να προστεθεί ένας όρος όπου ο ΟΤΕ θα υποχρεούται άμεσα στην καταβολή των αναγνωρισμένων ποσών που αφορούν ρήτρες ανεξάρτητα αν δεν έχει επέλθει συμφωνία επί της μεθοδολογίας.

Επίσης, στις περιπτώσεις που ο ΟΤΕ αναγνωρίζει μόνο μέρος της απαίτησης για καταβολή ποινικών ρητρών αρνείται ρητώς να αποδώσει το μέρος αυτό θέτοντας καταχρηστικά ως προϋπόθεση καταβολής της αναγνωρισμένης οφειλής του τον περιορισμό της συνολικής απαίτησης του παρόχου στο αναγνωρισθέν από τον ΟΤΕ ποσό. Τούτο δε, παρά το γεγονός ότι όταν ένας πάροχος αμφισβητεί μέρος των οφειλών του καλείται να εξοφλήσει πλήρως το μη αμφισβητούμενο ποσό, άλλως αντιμετωπίζει τη διακοπή των παρεχόμενων σε αυτόν υπηρεσιών. Επιπλέον, σύμφωνα με το ισχύον ΡΥΟ και το υπό διαβούλευση κείμενο, ο πάροχος οφείλει εκτός της εξόφλησης του μη αμφισβητούμενου ποσού να καταβάλει εγγύηση για το αμφισβητούμενο ποσό, άλλως δεν δύναται να προσφύγει στην ΕΕΤΤ για επίλυση της διαφοράς. Εντούτοις, τα σχόλιά μας στην τελευταία αυτή υποχρέωση παρατίθενται στο σχετικό κεφάλαιο που αφορά την αμφισβήτηση λογαριασμού (Κεφάλαιο 4, παράγραφος 4.4.)

## **ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 16**

### **ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ ΦΥΣΙΚΗΣ ΣΥΝΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ**

Η φυσική συνεγκατάσταση θα πρέπει ρητά να αναφέρεται ότι αφορά έναν ενιαίο, φυσικό χώρο, διότι αλλιώς προκύπτουν θέματα σε σχέση με τον επιμερισμό του

αναγκαίου εξοπλισμού του Τ.Π. σχετιζόμενα κύρια με την διασύνδεση (χάλκινα και οπτικά καλώδια) και την τροφοδοσία του.

#### **Παράρτημα 16 Παράγραφος 16.7**

##### **Ηλεκτρολογικές Εγκαταστάσεις**

Εφεδρικό Ηλεκτροπαραγωγό Ζεύγος (EHZ): Προτείνουμε να παραμείνει το κείμενο ως υπάρχει στο ισχύον RUO και ενδεχομένως να εμπλουτιστεί με μία διαδικασία που θα καλύπτει:

- την παροχή προβλέψεων από τους Παρόχους για κατανάλωση ρεύματος
- την παροχή αδιάλειπτης παροχής ρεύματος εκεί και που τα ήδη εγκατεστημένα EHZ του ΟΤΕ μπορούν να καλύψουν τις ανάγκες
- τη διαδικασία αγοράς, εγκατάστασης και λειτουργίας EHZ στις περιπτώσεις όπου οι ανάγκες των Παρόχων υπερβαίνουν την εγκατεστημένη παροχή EHZ
- τη διαδικασία χρηματοδότησης και επιμερισμού του κόστους της εγκατάστασης και σύνδεσης των νέων EHZ.

Προδιαγραφές EHZ: Προτείνουμε όπως προστεθούν οι προδιαγραφές EHZ στους χώρους ΦΣ στο Παράρτημα 16.

## **ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 26**

### **ΥΠΟΔΕΙΓΜΑΤΑ ΕΓΓΥΗΤΙΚΩΝ ΕΠΙΣΤΟΛΩΝ**

Στο κείμενο της εγγυητικής επιστολής προτείνουμε την προσθήκη με κόκκινο των παρακάτω προτάσεων δεδομένου ότι με το παλιό λεκτικό η εγγυητική επιστολή καθίσταται αορίστου:

*1. Η παρούσα ισχύει μέχρις ότου αυτή μας επιστραφεί ή μέχρις ότου λάβουμε έγγραφη δήλωσή σας ότι μπορούμε να θεωρήσουμε την Τράπεζα μας απαλλαγμένη από κάθε σχετική υποχρέωση και σε κάθε περίπτωση μέχρι την .../.../....*

*2. Αποδεχόμαστε να παρατείνουμε την ισχύ δε της εγγύησης ύστερα από σχετικό έγγραφο της πρωτοφειλέτριας με την προϋπόθεση ότι το σχετικό αίτημα θα μας υποβληθεί πριν την ημερομηνία λήξης και σε κάθε περίπτωση μέχρι την .../.../.....*

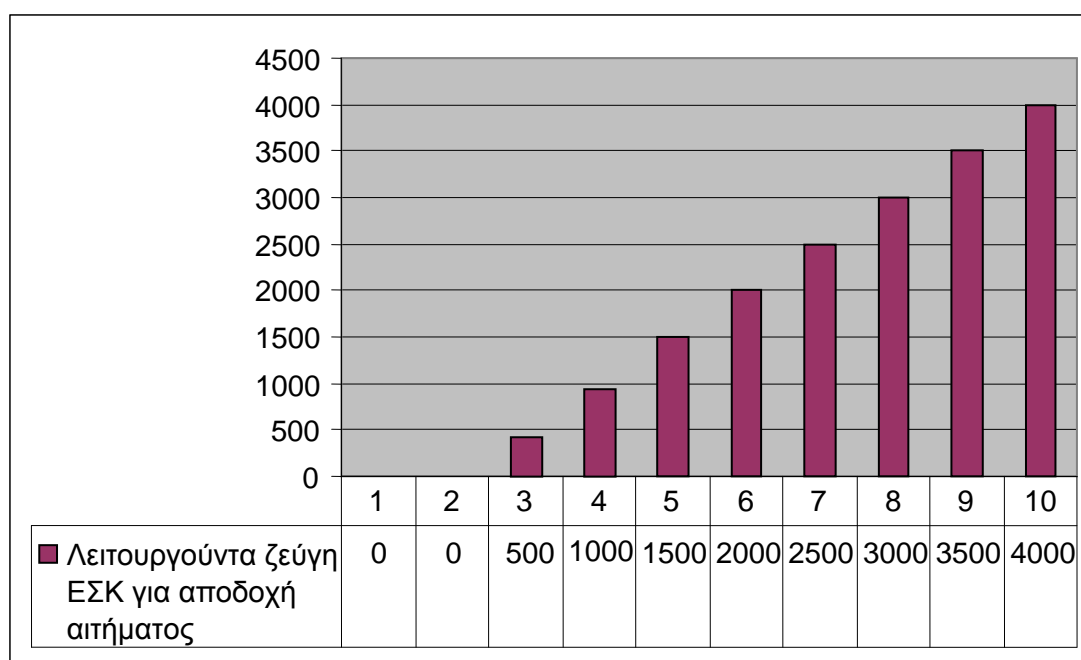
Σημειώνουμε ότι η εταιρεία μας αναλαμβάνει την υποχρέωση προς τον ΟΤΕ στην ημερομηνία λήξης να προσκομίσει μια νέα ή να παρατείνουμε την ημερομηνία λήξης αλλά η Τράπεζα δεν μπορεί να δεσμευτεί ότι θα είναι υποχρεωμένη στη λήξη να δώσει παράταση εάν της ζητηθεί από τον ΟΤΕ. Εάν στην λήξη η εταιρεία μας δεν είναι ικανή να παρουσιάσει μια νέα εγγυητική ή να παρατείνει την υφιστάμενη θα χρειαστεί να διαπραγματευτεί απευθείας με τον ΟΤΕ (και ότι αυτό συνεπάγεται) και όχι με την τράπεζα

## ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 29

### ΚΑΝΟΝΑΣ ΠΑΡΟΧΗΣ ΚΑΙ ΕΠΑΥΞΗΣΗΣ ΙΚΡΙΩΜΑΤΩΝ ΣΕ ΦΣ

Θα πρέπει να παρέχεται η δυνατότητα, μέσω του WCRM, να επιλέγει ο Τ.Π. τον χώρο επέκτασης Φ.Σ. που τον εξυπηρετεί με δεδομένη την διαθεσιμότητα του από τον ΟΤΕ για το συγκεκριμένο Α/Κ.

Διαδικασία επαύξησης ικριωμάτων : Προτείνουμε όπως η παροχή ικριωμάτων σε νέο Πάροχο σε ΦΣ να είναι 2 ικριώματα χωρίς προϋποθέσεις και να τεθούν προϋποθέσεις για επαύξηση από 2 σε 3 (500 ΤοΒ όριο) και από 3 σε 4 ικριώματα (1000 ΤοΒ όριο) δεδομένου ότι η αγορά έχει ωριμάσει και πρέπει να γίνεται πιο αποτελεσματική κατανομή των πόρων της ΦΣ.



## ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 31

### ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΠΑΡΑΔΟΣΗΣ-ΠΑΡΑΛΑΒΗΣ ΕΝΤΟΒ /ΑΝΤΟΒ / ΜΤΟΒ

§5.2.2 Μετά την άρση της δυσλειτουργίας με υπαιτιότητα ΟΤΕ, ο Τ.Π. θα πρέπει να έχει εκ νέου 3 ημέρες για να διαπιστώσει την ορθή άρση της βλάβης.

## ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 33

### Α. ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΠΡΟΣΒΑΣΗΣ ΣΕ ΑΓΩΓΟΥΣ Ή ΣΚΟΤΕΙΝΗ ΟΠΤΙΚΗ ΙΝΑ

#### Παράρτημα 33 Παράγραφος Α.1 Γενικά

Θα πρέπει να προστεθεί η δυνατότητα να προσφερθεί, έναντι αντίστοιχου εύλογου τιμήματος πληρωτέου στον ΟΤΕ, στον Τ.Π. χώρος φυσικής συνεγκατάστασης, εντός/επί του υφιστάμενου χώρου της ήδη εγκατεστημένης από τον ΟΤΕ ΟΝΥ, με δυνατότητα κατά συνέπεια και άμεσης διασύνδεσης με το απερχόμενο χάλκινο δίκτυο του ΟΤΕ, εντός του Τοπικού Κατανομητή απερχόμενου Χάλκινου Δικτύου της ΟΝΥ. Στην περίπτωση αυτή θα πρέπει να παρέχεται και ταυτόχρονη παροχή τροφοδοσίας, από το υφιστάμενο δίκτυο ηλεκτροδότησης του ΟΤΕ που τερματίζει στην ΟΝΥ.

Μόνον έτσι θα διασφαλιστεί η αντίστοιχη αμοιβαιότητα που παρέχεται σήμερα στους Τ.Π. μέσω της Φ.Σ. και δεν θα παραμείνει το παρόν Παράρτημα άνευ πεδίου εφαρμογής.

Επίσης, θα πρέπει, ύστερα από αίτηση Τ.Π., να δίνονται οι γεωγραφικές συντεταγμένες των ΟΝΥ ανά Α/Κ, ώστε να είναι δυνατό να προσδιοριστεί από τον Τ.Π. η δυνατότητα να προσεγγίσει μέσω Α.Σ (με χρήση σωλήνας/αγωγού ή σκοτεινής οπτικής ίνας) σε συγκεκριμένες περιοχές εμπορικού του ενδιαφέροντος, στις οποίες και αδυνατεί σήμερα να προσφέρει εναλλακτικές υπηρεσίες υψηλών (ADSL2+) ή/και πολύ υψηλών ταχυτήτων πρόσβασης (VDSL), καθώς και η γενικότερη διαθεσιμότητα σωλήνων ή σκοτεινών οπτικών ινών στην εν λόγω περιοχή.

### **Παράρτημα 33 Παράγραφος Α.2**

#### **Διαχείριση Αιτημάτων για αρχική παροχή πρόσβασης σε σωλήνες/αγωγούς**

- Σημείο 2.1.: Θα πρέπει ο ΤΠ να έχει δυνατότητα να αιτηθεί Α.Σ. σε Α/Κ που έχει ήδη Φ.Σ. με ένωση στο ΦΥΠ για την ορθολογικότερη διάρθρωση του δικτύου πρόσβασης, τόσο του Τ.Π όσο και του ΟΤΕ.
- Σημείο 2.4.3.1.: Θα πρέπει να γίνει αποδεκτή η πρόταση ΟΤΕ από τον Τ.Π. και να συμφωνείται από κοινού η ημερομηνία εργασιών εγκατάστασης με επιστασία ΟΤΕ.
- Σημείο 2.4.3.3.: Να τροποποιηθεί ως εξής: «Σε περίπτωση που κατά τη διάρκεια των εργασιών διαπιστωθεί ότι υπάρχει πρόβλημα με το συγκεκριμένο σωλήνα και δεν μπορεί να πραγματοποιηθεί η διέλευση των καλωδίων, ο ΟΤΕ ενημερώνει (ως ανωτέρω, σε από κοινού συνεννόηση με Τ.Π) με επιστολή τον Πάροχο ότι θα προβεί ο ίδιος σε αποκατάσταση του προβλήματος με επιβάρυνση του Παρόχου, (θα πρέπει να αποζημιωθεί ο Τ.Π. για το τμήμα των εργασιών που έχει ήδη εκτελέσει σε περίπτωση αδυναμίας ολοκλήρωσης της προγραμματισμένης διέλευσης/όδευσης από το Α/Κ ως την τερματική ΟΝΥ που είχε αρχικά σχεδιαστεί να προσεγγισθεί). Όταν ολοκληρωθεί η αποκατάσταση, ο ΟΤΕ ενημερώνει άμεσα τον Πάροχο, προκειμένου να συνεχίσει τις εργασίες του με επιστασία ΟΤΕ. Εφόσον κατά τις εργασίες αυτές ο ΟΤΕ προβεί σε αποκατάσταση προβλημάτων και σε σωλήνες που δύναται να χρησιμοποιήσει ο ίδιος, το κόστος επιμερίζεται στον Πάροχο και στον ΟΤΕ.
- Σημείο 2.4.3.6.: Η τελευταία πρόταση να τροποποιηθεί ως εξής: «...Η αυτοψία αυτή πραγματοποιείται το αργότερο έως δεκαπέντε (15) ΕΗ από την (αποστολή σχεδίων) ολοκλήρωση των εργασιών».
- Σημείο 2.5.: Θα πρέπει εξ αρχής να δίνεται από τον ΟΤΕ ως εναλλακτική της αδυναμίας παροχής σε σωλήνα/αγωγό η δυνατότητα για σκοτεινή ίνα για επίσπευση των σχετικών διαδικασιών και αποδοτικότερη διαχείριση των αιτημάτων των Τ.Π.».

### **Παράρτημα 33 Παράγραφος Α.3.**

#### **Διαχείριση Αιτημάτων για παροχή σκοτεινής ίνας**

Στην αρχή του 3.1.4. να προστεθεί η πρόταση: «Ως ανωτέρω για Α.Σ. σε υφιστάμενο Φ.Σ. Α/Κ».

### **Παράρτημα 33 Παράγραφος Α.5.**

#### **Σημεία οριοθέτησης**

Στο σημείο 5.2. να προστεθεί η δυνατότητα για σύνδεση στο ΦΥΠ ώστε να είναι δυνατή η διασύνδεση των ΟΝΥ ίδιας κατασκευής του Τ.Π..

### **Παράρτημα 33 Παράγραφος Α.6.**

#### **Χρεώσεις**

Θα πρέπει να προσδιοριστούν το συντομότερο οι προδιαγραφές και τέλη διέλευσης ώστε να είναι δυνατή η αξιολόγηση της χρήσης της εν λόγω ευκολίας από του Τ.Π. για το 2010.

## **ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 33**

## **Β. ΤΕΧΝΙΚΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΠΑΡΟΧΗΣ ΠΡΟΣΒΑΣΗΣ ΣΕ ΣΩΛΗΝΕΣ/ΑΓΩΓΟΥΣ ΚΑΙ ΣΚΟΤΕΙΝΗ ΙΝΑ**

### **Παράρτημα 33 Παράγραφος Β.1**

#### **Τεχνική Περιγραφή Παροχής Σωληνώσεων**

- Σημείο 3: Θα πρέπει να δοθούν επαρκείς τεχνικές διευκρινήσεις γιατί απορρίπτεται από τον ΟΤΕ η δυνατότητα πολυσωληνίου, δεδομένου ότι έτσι θα επιτρέπει η χρήση κοινού σωλήνα από πολλαπλούς Τ.Π. Η συγκεκριμένη παράγραφος αποτελεί τροχοπέδη προς την κατεύθυνση μιας τέτοιας προοπτικής και θα πρέπει να τροποποιηθεί δραστικά, αν όχι διαγραφεί.
- Σημείο 5: Οφείλεται να επιτρέπεται όμως η δυνατότητα κατασκευής μουφών για την σκοτεινής ίνας με αίτηση του Τ.Π στον ΟΤΕ και έναντι εύλογου τιμήματος.
- Σημείο 6: Σε περίπτωση όμως μεγάλης οπτικής διαδρομής σκοτεινής ίνας. θα πρέπει να επιτραπεί η χρήση συνδέσμου.  
Να διαγραφεί η τελευταία πρόταση, δεδομένου ότι ουσιαστικά αποτελεί τροχοπέδη ανάπτυξης δικτύου πρόσβασης για τους Τ.Π. και οδηγεί σε διατήρηση της υπεροχής/μονοπωλιακής χρήσης του δικτύου πρόσβασης από τον ΟΤΕ.



Μαρούσι, 18 Δεκεμβρίου 2009  
Για τη WIND Ελλάς Τηλεπικοινωνίες Α.Ε.Β.Ε.  
Μιχάλης Καρακώστας  
Νομικός Σύμβουλος