

ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ ΕΠΙ ΤΟΥ ΠΡΟΤΕΙΝΟΜΕΝΟΥ ΚΕΙΜΕΝΟΥ

1. Ως προς το Άρθρο 2.1.2 « Πακέτα Ταχυτήτων Υπηρεσίας Α.ΡΥ.Σ.»

«...Σε κάθε περίπτωση αναπροσαρμογής, ο ΟΤΕ υποχρεούται να ενημερώνει, την ΕΕΤΤ και τους Τηλεπ. Παρόχους που λαμβάνουν ήδη υπηρεσίες Α.ΡΥ.Σ., τόσο για τα τεχνικά χαρακτηριστικά των νέων προϊόντων όσο και για τις νέες τιμές τουλάχιστον δύο (2) μήνες πριν την επιθυμητή ημερομηνία εφαρμογής τους.»

Θα πρέπει να αναδιατυπωθεί προκειμένου να καθίσταται σαφές ότι προϋπόθεση διάθεσης νέων τιμών – προϊόντων είναι η προηγούμενη έγκριση από ΕΕΤΤ.

2. Ως προς το Άρθρο 2.1.4 « Προϋποθέσεις Διάθεσης της Υπηρεσίας Α.ΡΥ.Σ.»

«.....Ο ΟΤΕ ουδεμία ευθύνη φέρει για την ασφάλεια, την ποιότητα, και την επάρκεια δικτύων τρίτων Παρόχων ή προσώπων όπου θα έχει πρόσβαση ο ΠΑΡΟΧΟΣ και ο Τελικός Χρήστης μέσω της σύνδεσης Α.ΡΥ.Σ.».

Θα πρέπει να προστεθεί για λόγους πληρότητας, η κάτωθι σχετική αναφορά, σύμφωνα με τα οριζόμενα στις υποχρεώσεις βάσει της ανάλυσης αγοράς αλλά και την ρητή πρόβλεψη στην υφιστάμενη προσφορά αναφοράς:

«.....Με την επιφύλαξη των όσων προβλέπονται στην κείμενη νομοθεσία, ο ΟΤΕ ουδεμία ευθύνη φέρει για την ασφάλεια, την ποιότητα, και την επάρκεια δικτύων τρίτων Παρόχων ή προσώπων όπου θα έχει πρόσβαση ο ΠΑΡΟΧΟΣ και ο Τελικός Χρήστης μέσω της σύνδεσης Α.ΡΥ.Σ.».

3. Ως προς το Άρθρο 2.1.5 «Περιορισμοί στη διάθεση της υπηρεσίας Α.Ρ.Υ.Σ.»

«Η ενεργοποίηση ή/και η παροχή της υπηρεσίας Α.ΡΥ.Σ. δεν είναι εφικτή σε περιπτώσεις:..... όπου η PSTN ή ISDN-BRA τηλεφωνική σύνδεση του Τελικού Χρήστη παρέχεται μέσω γραμμών με αποτρεπτικά μεγάλο μήκος.»

Η ως άνω νέα προσθήκη θα πρέπει να εξειδικευθεί από πλευράς ΟΤΕ, άλλως να απαλειφθεί, καθώς αφήνει περιθώρια για ενδεχόμενες ανατιολόγητες απορρίψεις.

«...όπου έχει ήδη γίνει αντικατάσταση καλωδίων χαλκού με καλώδια οπτικών ινών (ΚΟΙ) που αναπτύσσει και εγκαθιστά ο ΟΤΕ, στην περίπτωση που δεν είναι διαθέσιμη εφεδρεία

καλωδίων χαλκού και ο ΟΤΕ δεν έχει εγκαταστήσει DSLAMs σε υπαίθρια καμπίνα καθιστώντας με αυτό τον τρόπο δυνατή την ευρυζωνική σύνδεση του Τελικού Χρήστη»

Το γεγονός της ενδεχόμενης αντικατάστασης καλωδίων χαλκού με καλώδια οπτικών ινών (ΚΟΙ), βάσει της επιχειρησιακής πολιτικής ΟΤΕ και παράλληλα η μη ύπαρξη εφεδρείας καλωδίων χαλκού και η μη ύπαρξη DSLAMs σε υπαίθρια καμπίνα δεν πρέπει σε καμία περίπτωση να συνιστά λόγο άρνησης παροχής πρόσβασης. Ο ΟΤΕ ως πάροχος με ΣΙΑ έχει συγκεκριμένες υποχρεώσεις ως προς την παροχή πρόσβασης και την παροχή εναλλακτικών μεθόδων παράδοσης εν τέλει της υπηρεσίας. Μια τέτοια ενδεχόμενη άρνηση παροχής πρόσβασης δύναται να οδηγήσει σε σοβαρή διάκριση υπέρ του λιανικού άκρου ΟΤΕ. Στο πλαίσιο αυτό κρίνουμε σκόπιμο να διατηρηθεί καταρχήν η αναφορά που υπάρχει και στην υφιστάμενη προσφορά αναφοράς, ήτοι « *Στη συγκεκριμένη περίπτωση ο ΟΤΕ οφείλει να παρέχει πληροφόρηση για το σύνολο των συνδρομητών που αδυνατεί τεχνικά να δώσει υπηρεσία Α.ΡΥ.Σ., μέσω του Π.Σ. WCRM.*» Επίσης κρίνουμε σκόπιμο να προστεθεί ως διαδικασία ότι σε αυτές τις περιπτώσεις θα γνωστοποιείται η εν λόγω πληροφορία στην ΕΕΤΤ η οποία στο πλαίσιο αρμοδιοτήτων της θα διενεργεί ελέγχους προκειμένου να ελέγχονται οι λόγοι απόρριψης και να διασφαλίζεται η παροχή πρόσβασης, όπου αυτό είναι εφικτό.

«...Η ενεργοποίηση ή/και η παροχή της υπηρεσίας Α.ΡΥ.Σ. δύναται να καθυστερήσει σε περιπτώσεις που δεν υπάρχει διαθεσιμότητα πόρων του DSL δικτύου του ΟΤΕ.»

Διαφωνούμε με την ανωτέρω προσθήκη. Δεν πρέπει να συνιστά λόγο άρνησης πρόσβασης η μη διαθεσιμότητα πόρων, αλλά πρέπει να διατηρείται το αίτημα σε εκκρεμότητα και να προσμετράται ο χρόνος καθυστέρησης στο SLA που έχει ο ΟΤΕ.

4. Ως προς το Άρθρο 2.2.2 «Κατάθεση - Παραλαβή Αιτήσεων»

«...10)Στον προβλεπόμενο χρόνο χορήγησης της νέας σύνδεσης Α.ΡΥ.Σ σύμφωνα με την ενότητα 2.3, δεν συνυπολογίζεται τυχόν χρόνος καθυστέρησης ο οποίος δεν οφείλεται στον ΟΤΕ, σύμφωνα με τα οριζόμενα στο ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6 της παρούσας Προσφοράς»

Στο πλαίσιο διαφάνειας και προκειμένου να τεκμηριώνεται ο χρόνος καθυστέρησης που δεν συνυπολογίζεται στα όρια ευθύνης ΟΤΕ, θα πρέπει να γίνεται από τον ΟΤΕ καταγραφή της αιτιολόγησης καθυστέρησης σε κάθε αίτημα.

5. Ως προς το Άρθρο 2.4.2 « Άρση Βλάβης»

«.....4) Σε περίπτωση ταυτόχρονης βλάβης στην φωνητική υπηρεσία και στην υπηρεσία ΑΡΥΣ.....Σε περίπτωση που ο ΟΤΕ διαπιστώσει ότι η βλάβη της υπηρεσίας Α.ΡΥ.Σ. που του

αναγγέλθηκε από τον ΠΑΡΟΧΟ προς άρση δεν εντοπίζεται στο δίκτυο αρμοδιότητάς του, χρεώνει στον ΠΑΡΟΧΟ τέλος άσκοπης μετάβασης συνεργείου ή άσκοπης απασχόλησης, σύμφωνα με τον εκάστοτε ισχύοντα τιμοκατάλογό του....»

Προκειμένου να διασφαλιστεί ότι δεν θα επωμίζεται ο πάροχος άσκοπες μεταβάσεις συνεργείου ΟΤΕ ή και άσκοπης απασχόλησης, κρίνουμε απαραίτητο να προηγείται της ως άνω παραγράφου, η προηγούμενη συμφωνία μεταξύ ΟΤΕ και Παρόχου για την μετάβαση τεχνικού συνεργείου ΟΤΕ στο χώρο του τελικού χρήστη προκειμένου να ελέγχει τη σύνδεση, σύμφωνα με τα οριζόμενα στην παράγραφο 6 του εν λόγω άρθρου. Επίσης στο πλαίσιο διαφάνειας και διασφάλισης της διαδικασίας, κρίνουμε σκόπιμο να διατηρηθεί η αναφορά που υπάρχει και στην υφιστάμενη προσφορά αναφοράς, ότι ο ΟΤΕ ενημερώνει τον Πάροχο μέσω του Π.Σ. W-CRM αναφορικά με τις μετρήσεις που πραγματοποίησε προκειμένου να διαπιστώσει ότι η βλάβη δεν οφείλεται στο δίκτυό του.

6. Ως προς το Άρθρο 3.5.2 «Κατάθεση - Παραλαβή Αιτήσεων»

«...3) Ο ΟΤΕ οφείλει να απαντήσει εντός δέκα (10) εργασίμων ημερών από την ημερομηνία παραλαβής της αίτησης του ΠΑΡΟΧΟΥ:.....Σε περίπτωση αρνητικής απάντησης, ότι δεν είναι δυνατή η υλοποίηση των αιτουμένων αναφέροντας τους λόγους αδυναμίας οι οποίοι πρέπει να είναι «αντικειμενικά αιτιολογημένοι» κοινοποιώντας την απάντηση στην ΕΕΤΤ.»

Κρίνουμε σκόπιμο για λόγους πληρότητας να προστεθεί η εξής αναφορά:

«...Σε περίπτωση αρνητικής απάντησης, ότι δεν είναι δυνατή η υλοποίηση των αιτουμένων αναφέροντας τους λόγους αδυναμίας οι οποίοι πρέπει να είναι «αντικειμενικά αιτιολογημένοι», σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στην «Ανακοίνωση της Επιτροπής για την εφαρμογή των κανόνων του Ανταγωνισμού σε συμφωνίες πρόσβασης στον τομέα των τηλεπικοινωνιών– Πλαίσιο, σχετικές αγορές και αρχές» (98/C265/02), κοινοποιώντας την απάντηση στην ΕΕΤΤ»

7. Ως προς το Άρθρο 4.7 «Πληροφοριακά Συστήματα»

«...3) Η Ενημέρωση/Επέκταση του ΠΣ ΟΤΕ σε επίπεδο λειτουργικότητας θα γίνεται με τρόπο ώστε να μην επηρεάζει την απρόσκοπτη λειτουργία του συστήματος. Ο ΟΤΕ θα ενημερώνει τους ΠΑΡΟΧΟΥΣ για τη νέα έκδοση του λογισμικού του ΠΣ ΟΤΕ τουλάχιστον 2 μήνες πριν την ένταξη των αλλαγών στο Π.Σ παρέχοντας παράλληλα πλήρη περιγραφή των αλλαγών που θα περιέχει η νέα έκδοση εφόσον κάτι τέτοιο είναι εφικτό και δεν συντρέχουν λόγοι ταχύτερης διάθεσης της νέας έκδοσης..»

Η ως άνω προσθήκη περί εφικτότητας ενημέρωσης και εφόσον δεν συντρέχουν λόγοι ταχύτερης διάθεσης της νέας έκδοσης, θεωρούμε ότι πρέπει να αφαιρεθεί. Ο ΟΤΕ έχει υποχρέωση να προγραμματίζει τις επικαιροποιήσεις του ΠΣ ώστε οι πάροχοι να λαμβάνουν προηγούμενη γνώση και να μετέχουν στην διαδικασία επικαιροποίησης από την δικιά τους πλευρά, ώστε να διασφαλίζεται και να μην διαταράσσεται η εύρυθμη λειτουργία όσον αφορά το Π.Σ., όσο και των συστημάτων των παρόχων.

«...Ο ΟΤΕ θα ενημερώνει για την ακριβή ημερομηνία εφαρμογής των αλλαγών στο Π.Σ. ΟΤΕ τουλάχιστον 5 εργάσιμες ημέρες νωρίτερα από την προγραμματισμένη εφαρμογή. Παράλληλα ο ΟΤΕ θα εξασφαλίζει ότι η νέα έκδοση του λογισμικού του Π.Σ. είναι συμβατή με την προγενέστερη λειτουργία του συστήματος».

Κρίνουμε σκόπιμο να προστεθεί, όπως ορίζεται και στην ισχύουσα Προσφορά Αναφοράς, ότι σε περίπτωση που απαιτηθεί, ο ΟΤΕ εξασφαλίζει ότι η νέα έκδοση του λογισμικού του ΠΣ ΟΤΕ συλλειτουργεί με τις παλαιότερες για διάστημα τουλάχιστον 12 μηνών.

Επίσης βάσει της αρχής της ισοτιμίας και της μη διάκρισης από τον ΟΤΕ προς το λιανικό του άκρο, πρέπει να προστεθεί ως παράγραφος 6, η κάτωθι υποχρέωση εκ μέρους του ΟΤΕ:

«6. Όλες οι δυνατές λειτουργίες του ΠΣ ΟΤΕ (καταχώρηση αιτημάτων, ενημέρωση για την κατάσταση ενός αιτήματος, ανταλλαγή πάσης φύσης δεδομένων κ.α.), να είναι διαθέσιμες στους τηλεπικοινωνιακούς παρόχους με τη μορφή τεχνικών διεπαφών (Web Services Application Programmer's Interface / API) που επιτρέπουν την αυτοματοποιημένη (χωρίς ανθρώπινη παρέμβαση) ανταλλαγή δεδομένων μεταξύ του ΠΣ ΟΤΕ και των συστημάτων πληροφορικής των παρόχων. Οι σχετικές Τεχνικές Διεπαφές (API) θα πρέπει να ορίζονται και να υλοποιούνται βάσει Διεθνών Προτύπων Web Services (π.χ. W3C Web Services Standards, ISO/IEC 29362:2008 WS-I, κλπ.»

8. Ως προς το Άρθρο 4.7.6 Δείκτες Αποδοτικότητας - KPIs

«...Για την υπηρεσία Α.ΡΥ.Σ., ο ΠΑΡΟΧΟΣ έχει τη δυνατότητα να εξάγει μεταξύ άλλων (ενδεικτικά και όχι περιοριστικά) τους παρακάτω δείκτες αποδοτικότητας:»

Κρίνουμε σκόπιμο να προστεθούν και οι κάτωθι δείκτες, σύμφωνα με τα οριζόμενα στην ισχύουσα προσφορά αναφοράς.

- Μέσος χρόνος παροχής της υπηρεσίας Α.ΡΥ.Σ. προς λιανικούς χρήστες
- Αριθμός νέων παροχών που αναφέρθηκαν ως προβληματικές ανά τύπο πρόσβασης

9. Ως προς το Άρθρο 4.8 «Υποχρεώσεις ΟΤΕ / ΠΑΡΟΧΟΥ»

Κρίνουμε απαραίτητο να προστεθούν στις υποχρεώσεις ΟΤΕ, όλες οι αναφορές που ορίζονται και στην ισχύουσα Προσφορά Αναφοράς οι οποίες απουσιάζουν από το προτεινόμενο κείμενο και αφορούν στις πληροφορίες DSLAM. Ειδικότερα:

- Ο ΟΤΕ υποχρεούται να αναρτήσει τόσο στην ιστοσελίδα www.otewholesale.gr όσο και στο Π.Σ. W-CRM, κατάλογο των Αστικών Περιοχών στις οποίες έχει εγκατασταθεί και λειτουργεί DSLAM.
- Ο ΟΤΕ υποχρεούται να ενημερώνει τον Τηλεπ. Πάροχο μέσω του Π.Σ. W-CRM, ανά εξάμηνο για τα προγραμματισμένα προς εγκατάσταση DSLAM εντός του επομένου εξαμήνου, διατηρώντας επιφύλαξη ως προς τον οριστικό χρόνο εγκατάστασής τους.
- Ο ΟΤΕ υποχρεούται να ενημερώνει τον Τηλεπ. Πάροχο μέσω του Π.Σ. W-CRM, εγγράφως ή/και με δημοσίευση στην ιστοσελίδα του για τη δυνατότητα παροχής υπηρεσίας Α.ΡΥ.Σ. στις Αστικές Περιοχές που καλύπτονται από τα ως άνω DSLAMs, τουλάχιστον πέντε (5) ΕΗ πριν την έναρξη λειτουργίας τους, γνωστοποιώντας του την ακριβή ημερομηνία ενεργοποίησης.
- Ο ΟΤΕ φέρει την ευθύνη των εργασιών στα Κέντρα του προκειμένου να ενεργοποιηθεί η υπηρεσία Α.ΡΥ.Σ. Ο ΟΤΕ ουδεμία ευθύνη φέρει για τις εργασίες στο χώρο του Τηλεπ. Παρόχου ή του Τελικού Χρήστη (εγκατάσταση modem, διχαστή, φίλτρου, ρυθμίσεις ηλεκτρονικού υπολογιστή κ.α.), οι οποίες γίνονται από τον Τηλεπ. Πάροχο ή/και από το προσωπικό αυτού, ή/και από εξωτερικό συνεργάτη του.

10. Ως προς το Άρθρο 4.9, παρ. 5 «Προγραμματισμένες & Έκτακτες Εργασίες»

«...Ως διαστήματα εκτός ωρών αιχμής ορίζονται οι επίσημες αργίες καθώς και το διάστημα μεταξύ 24:00 και 06:00 των εργασίμων ημερών.»

Κρίνουμε απαραίτητο, λαμβάνοντας υπόψιν την εμπειρία μας από τις διακοπές των παρεχόμενων υπηρεσιών λόγω προγραμματισμένων ή/και έκτακτων εργασιών ΟΤΕ, να τροποποιηθεί η ως άνω αναφορά ώστε το διάστημα εκτός ωρών αιχμής να ορίζεται το διάστημα μεταξύ 24:00-06:00 όλων των ημερών και όχι μόνο των εργασίμων. Επισημαίνουμε ότι το Σάββατο μεγάλος όγκος κυρίως εταιρικών πελατών και καταστημάτων λειτουργεί. Ακολουθώς η διακοπή παροχής υπηρεσίας σε ώρες αιχμής, δημιουργεί σοβαρή ζημία στους πελάτες και κατ' επέκταση στους παρόχους που παρέχουν τις υπηρεσίες.

11. Ως προς το Άρθρο 5.4 «Τέλη – Χρεώσεις, παρ. 5.4.1.2. και 5.4.2.2»

Στα τέλη περιλαμβάνονται και τέλη που αφορούν στο εφάπαξ τέλος άσκοπης μετάβασης συνεργείου, καθώς επίσης και στο εφάπαξ τέλος άσκοπης απασχόλησης. Κρίνουμε απαραίτητο να υπάρξει σαφής αναφορά των περιπτώσεων και προϋποθέσεων, βάσει των οποίων ο ΟΤΕ θα χρεώνει τα ως άνω τέλη. Περαιτέρω θα πρέπει να διασφαλιστεί ως υποχρέωση από πλευράς ΟΤΕ η προσκόμιση των σχετικών αποδεικτικών αναφορικά με την επιβεβαίωση της άσκοπης απασχόλησης ή/και μετάβασης των συνεργείων, συμπεριλαμβανομένων και των μετρήσεων στις οποίες πρέπει να προβεί προκειμένου να αποφανθεί για τα όρια ευθύνης.

12. Ως προς το Άρθρο 5.6 «Προσωρινή και οριστική διακοπή των υπηρεσιών»

«...2) Εάν δεν εξοφληθεί υπαίτια η οφειλή στην ως άνω ταχθείσα προθεσμία ο ΟΤΕ δικαιούται.....α) Να προβεί σε κατάπτωση της εγγυητικής επιστολής καλής εκτέλεσης ώστε να καλύψει το ποσό της οφειλής που εκκρεμεί. Σε περίπτωση που η οφειλή είναι μεγαλύτερη της εγγυητικής επιστολής το υπόλοιπο παραμένει ως υποχρέωση του Παρόχου προς τον ΟΤΕ ή/και β) Να διακόψει προσωρινά την παροχή των Υπηρεσιών Χονδρικής Ευρυζωνικής Πρόσβασης στις οποίες αναφέρεται η οφειλή μέχρι την εξόφληση του εκκρεμούντος τιμολογίου ή/και γ) Να αρνηθεί την παροχή οποιονδήποτε επιπρόσθετων υπηρεσιών Χονδρικής Ευρυζωνικής Πρόσβασης.»

Εφόσον ο ΟΤΕ προβεί σε κατάπτωση της εγγυητικής και δεν υπάρχει υπόλοιπο ληξιπρόθεσμο, δεν κατανοούμε την σωρευτική διατύπωση και δυνατότητα που έχει ο ΟΤΕ να καταπέσει της εγγυητικής και να διακόψει και την παροχή υπηρεσιών, όπως επίσης και να αρνηθεί την παροχή επιπρόσθετων υπηρεσιών ΧΕΠ.

Επίσης η προ 20 ημερών γνωστοποίηση προς την ΕΕΤΤ και τον πάροχο της επικείμενης διακοπής θα πρέπει να αφορά όλες τις ως άνω περιπτώσεις και όχι μόνο την περίπτωση άρνησης πρόσβασης, καθώς σύμφωνα με το προτεινόμενο κείμενο η εν λόγω γνωστοποίηση αναφέρεται μόνο στην 2c περίπτωση.

13. Ως προς το Άρθρο 5.7 «Τακτοποίηση (εκκαθάριση) Ρητρών»

«...8) Σε περίπτωση που ο ΠΑΡΟΧΟΣ και ο ΟΤΕ συμφωνήσουν ως προς τον υπολογισμό των ρητρών ο ΠΑΡΟΧΟΣ εκδίδει τιμολόγιο με το αντίστοιχο ποσό της εκκαθάρισης το οποίο εξοφλείται από τον ΟΤΕ εντός 30 ημερών από την ημερομηνία αποστολής του. Η ημερομηνία αποστολής αποδεικνύεται με σφραγίδα ταχυδρομείου.....

...9) Σε περίπτωση όπου ο ΠΑΡΟΧΟΣ και ο ΟΤΕ δεν συμφωνήσουν ως προς τον υπολογισμό των ρητρών τότε για τα ποσά των ρητρών που δεν αμφισβητούνται ο ΠΑΡΟΧΟΣ εκδίδει τιμολόγιο με το αντίστοιχο ποσό της εκκαθάρισης το οποίο...»

Θεωρούμε ότι πρέπει να διατηρηθεί η υφιστάμενη υποχρέωση εκ μέρους του ΟΤΕ, σύμφωνα με τα οριζόμενα στην ισχύουσα Προσφορά Αναφοράς, όπου ορίζει ότι θα πιστώνεται ο επόμενος λογαριασμός του Τηλεπ. Παρόχου, με το αντίστοιχο ποσό της εκκαθάρισης και θα ενημερώνεται ο Τηλεπ. Πάροχος.

14. Ως προς το Άρθρο 5.8.3 Πολιτική εγγυοδοσίας.

Στο πλαίσιο μιας γενικής τοποθέτησης, κρίνουμε ότι οι οικονομικοί όροι καθώς και οι όροι περί Πολιτικής Εγγυοδοσίας που προτείνονται από την ΟΤΕ ΑΕ είναι ιδιαίτερα επαχθείς και καταχρηστικοί. Ο ΟΤΕ προσδιορίζει μονομερώς όρους οι οποίοι σε καμία περίπτωση δεν διέπονται από την αρχή της αντικειμενικότητας αλλά και αναλογικότητας. Προς τούτο καλούμε την Επιτροπή να λάβει υπόψιν τις παρατηρήσεις που θέτουμε κατωτέρω προκειμένου να διασφαλιστεί επί της ουσίας η ελεύθερη εμπορική συμφωνία των μερών και η τήρηση των αρχών της καλής πίστης και των χρηστών συναλλακτικών ηθών.

«..6) Στην περίπτωση που ο ΤΠ δεν κατέστη υπερήμερος αναφορικά με την καταβολή οφειλών του προς τον ΟΤΕ, από την παροχή υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών, κατά την χρονική περίοδο των δύο (2) τελευταίων ετών από την ημερομηνία αξιολόγησής του, ο ΟΤΕ δεν απαιτεί κάποιας μορφής εγγύηση πλέον της εγγύησης που προσκομίστηκε προσυμβατικά για την υπογραφή της σύμβασης.»

Θα πρέπει να τροποποιηθεί η ως άνω διάταξη στα εξής σημεία:

- Κρίνουμε ότι θα πρέπει να μειωθεί ο χρόνος βάσει του οποίου αξιολογείται η φερεγγυότητα του παρόχου από τον ΟΤΕ. Η αξιολόγηση πρέπει να μειωθεί στον 1 χρόνο και να αφορά οφειλές που απορρέουν αποκλειστικά από την παροχή υπηρεσιών ΧΕΠ και όχι γενικά την παροχή υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών.
- Να αποσαφηνιστεί ότι δεν θα ανανεώνεται η αρχική πάγια εγγύηση των 10.000, αλλά θα επιστρέφεται κατόπιν λήψης του αιτήματος του παρόχου για την ένταξή του σε αυτήν την κατηγορία.
- Επίσης για λόγους πληρότητας να καταγραφεί ότι από την παραπάνω αναφορά θα πρέπει να εξαιρούνται πάροχοι οι οποίοι έχουν προσκομίσει θετική αξιολόγηση και αυτή έχει γίνει αποδεκτή.
- Περαιτέρω θα πρέπει να τεθεί σύμφωνα και με την Αρχή της αναλογικότητας, η διαμόρφωση από πλευράς ΟΤΕ διαφορετικών κριτηρίων που θα καθορίζουν το ύψος της εγγυητικής ανάλογα με την

πιστοληπτική συμπεριφορά έκαστου παρόχου, καθώς διαφορετικά πρέπει να αντιμετωπιστεί ένας πάροχος που για διάφορους λόγους μπορεί να καθυστερήσει κάποιες ημέρες στην εξόφληση της οφειλής, αλλά εν γένει είναι τυπικός, και διαφορετικά κάποιος που διατηρεί επανειλημμένα ανοιχτά υπόλοιπα για μεγάλο χρονικό διάστημα. Ακολούθως και το ύψος της εγγυητικής που θα ζητηθεί δεν πρέπει να είναι το ίδιο.

«...8) Κατ' εξαίρεση της τακτικής αναπροσαρμογής του ποσού της απαιτούμενης εγγύησης, ο ΟΤΕ δικαιούται και δύναται να προχωρεί εκτάκτως σε επαναξιολόγηση και τυχόν αναπροσαρμογή του ποσού της απαιτούμενης εγγύησης σύμφωνα με τη φόρμουλα υπολογισμού που αναφέρεται στην ενότητα 5.8.2 σε περίπτωση που διαπιστώνεται σημαντική επιδείνωση της οικονομικής φερεγγυότητας του ΤΠ.»

Η ως άνω αναφορά κρίνεται καταχρηστική. Ο ΟΤΕ δεν μπορεί να αναπροσαρμόζει το ύψος βάσει δικών του ασαφών κριτηρίων και επικαλούμενος «επίδεινωση» της οικονομικής φερεγγυότητας του ΤΠ, αλλά βάσει συγκεκριμένου κανόνα όπως ορίζεται στην σχετική διάταξη. Άλλωστε σε περίπτωση που υπάρχουν ληξιπρόθεσμες οφειλές εφαρμόζονται οι αντίστοιχες διατάξεις περί κατάπτωσης εγγυητικής, διακοπής κλπ.

«...10) Στην περίπτωση υπάρχοντος ΤΠ στον οποίο ο ΟΤΕ υποχρεούται να κάνει επιστροφές ποσών που καταβλήθηκαν αδικαιολόγητα (πιστωτικές επιστροφές) και διαπιστωθεί συγχρόνως ότι εκκρεμεί η προσκόμιση εγγύησης στα πλαίσια χρήσης υπηρεσιών της παρούσας Προσφοράς, ο ΟΤΕ έχει δικαίωμα να αναστείλει προσωρινά την καταβολή των προαναφερόμενων ποσών - μέχρι του ύψους της εγγύησης - έως την προσκόμιση της εγγύησης, να κρατήσει το ποσόν ως χρηματική εγγύηση για το ύψος της εγγύησης που αναλογεί μέχρι τη διάρκεια ισχύος της εγγύησης.»

Κρίνουμε ότι η ως άνω διάταξη θα πρέπει να απαλειφθεί. Ο ΟΤΕ δεν πρέπει να συγχέει τις πιστωτικές επιστροφές προς έναν πάροχο με την απαίτηση εγγύησης.

15. Ως προς το Άρθρο 5.8.4 Αποδεκτά είδη εγγύησης

«...5) Ο ΟΤΕ δικαιούται και δύναται εκτάκτως να ζητήσει από τον ΤΠ την αντικατάσταση του είδους της ήδη προσκομισθείσας εγγύησης όταν διαπιστώσει αυξημένο κίνδυνο στο είδος της εγγύησης που κατέχει. Τυχόν άρνηση του ΤΠ θεωρείται άρνηση προσκόμισης της απαιτούμενης εγγύησης. Το αίτημα του ΟΤΕ θα πρέπει να είναι επαρκώς αιτιολογημένο ως προς τη διαπίστωση και το είδος τους αυξημένου κινδύνου και να παρέχει στον ΤΠ εύλογη προθεσμία προκειμένου να ανταποκριθεί.»

Ομοίως και σύμφωνα με την τοποθέτησή μας στην παράγραφο 8, κρίνουμε ότι η ως άνω διάταξη θα πρέπει να απαλειφθεί, καθώς δύναται να οδηγήσει σε καταχρηστικές απαιτήσεις. Δεν πρέπει να δικαιούται ο ΟΤΕ να προβαίνει εκτάκτως σε άλλες απαιτήσεις σύμφωνα με την αξιολόγησή του για ενδεχόμενο αυξημένο κίνδυνο με άμεσο επακόλουθο ακόμη και την διακοπή της υπηρεσίας καθώς από πλευράς ΟΤΕ το γεγονός αυτό δύναται να συνιστά άρνηση προσκόμισης εγγυητικής.

16. Ως προς το Άρθρο 5.8.5 Εγγυητική Επιστολή

«...1) Η εγγυητική επιστολή που προσκομίζεται...για την εξασφάλιση καταβολής σαφώς ορισμένων οφειλών, όπως αυτές έχουν τυποποιηθεί στα σχετικά υποδείγματα (ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ3), ανάλογα την περίπτωση του ΤΠ και δύναται να περιλαμβάνουν και ρήτρες μη συμμόρφωσης με τα συμπεφωνημένα...»

Στο πλαίσιο σωστότερης διατύπωσης θεωρούμε ότι πρέπει να διατηρηθεί η αναφορά σύμφωνα με το ισχύον ΡUΟ ως εξής: «.και οι οποίες στην περίπτωση του Τηλεπ. Παρόχου δύναται να περιλαμβάνουν ρήτρες σύμφωνα με την παρούσα προσφορά...»

17. Ως προς το Άρθρο 5.8.8 Θετική Αξιολόγηση.

«...3) Η "θετική αξιολόγηση" είναι αποδεκτή όταν έχει παραχθεί από τους πιο κάτω Ανεξάρτητους Οργανισμούς Αξιολόγησης Οικονομικής Φερεγγυότητας αποδοχής του ΟΤΕ:

- *Moody's Investors Service: <http://v3.moody.com/Pages/default.aspx>*
- *Standard & Poor's: <http://www.standardandpoors.com/home/en/us>*
- *Fitch Ratings: http://www.fitchratings.com/index_fitchratings.cfm*

«...5. Η αξιολόγηση των Ανεξάρτητων Οργανισμών Αξιολόγησης Οικονομικής Φερεγγυότητας επανεξετάζεται από τον ΟΤΕ σε κάθε αλλαγή του παρόντος κανονιστικού πλαισίου ή όταν προκύψει σημαντική επιδείνωση ενός τουλάχιστον από του Οργανισμούς του ως άνω καταλόγου. Σε κάθε περίπτωση τηρεί αντικειμενικά και διαφανή κριτήρια και δεν αποκλείει αδικαιολόγητα Οργανισμούς Αξιολόγησης Οικονομικής Φερεγγυότητας οι οποίοι κατ' εύλογη κρίση και σύμφωνα με την αντίληψη των συναλλαγών κρίνονται διεθνώς ως αξιόπιστοι.»

Στο πλαίσιο ουσιαστικής εφαρμογής της εν λόγω διάταξης κρίνουμε απαραίτητο να διευρυνθεί και αξιολογηθεί όχι μόνο από την ΟΤΕ ΑΕ, αλλά και από την Επιτροπή, η ένταξη στον κατάλογο με τους Ανεξάρτητους Οργανισμούς Αξιολόγησης Οικονομικής Φερεγγυότητας και ο ανεξάρτητος και

18. Ως προς το ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6 ΒΑΣΙΚΗ ΣΥΜΦΩΝΙΑ (BASIC SLA) – Α.ΡΥ.Σ.

Επί της Αρχής θα θέλαμε να επισημάνουμε την ανάγκη επικαιροποίησης της διαδικασίας υπολογισμού ρητρών, το ύψος αυτών, καθώς και της διαδικασίας αξιολόγησής τους. Η εμπειρία έχει αποδείξει ότι δεν ανταποκρίνεται στις ανάγκες της Αγοράς και δεν διασφαλίζει σε καμία περίπτωση τον υγιή ανταγωνισμό, αφού δεν διαμορφώνει ένα σαφές πλαίσιο το οποίο δύναται να λειτουργήσει αποτρεπτικά από φαινόμενα κατάχρησης και διάκρισης. Η Επιτροπή πρέπει να παρέμβει ώστε να διαμορφωθούν ξεκάθαρες διαδικασίες. Περαιτέρω το ύψος των οριζόμενων ρητρών, σε καμία περίπτωση δεν ανταποκρίνεται στη ζημία του παρόχου από την καθυστέρηση παράδοσης της υπηρεσίας ή/και την επίλυση δηλωθείσας βλάβης. Θεωρούμε ότι το ύψος των ρητρών θα πρέπει κατ' ελάχιστον να διπλασιαστεί για όλες τις περιπτώσεις που ορίζονται στη Βασική Συμφωνία (SLA).

19. Ως προς το Άρθρο 6.4.2 Άρση Βλαβών (Βλάβες Υπηρεσίας Α.ΡΥ.Σ.)

«...1) Ο ΟΤΕ υποχρεούται να άρει τη αναγγελθείσα βλάβη των Α.ΡΥ.Σ. το αργότερο στους πραγματικούς χρόνους άρσης βλάβης που φαίνονται στον Πίνακα 6.4..»

Ο χρόνος των 3ΕΗ για αποκατάσταση βλάβης συνδρομητή είναι πολύ μεγάλος, καθώς ο συνδρομητής θα μείνει χωρίς υπηρεσία για αυτό το διάστημα ή ακόμα και μεγαλύτερο αν ισχύσει το 85%. Θα πρέπει ο μέγιστος χρόνος να οριστεί η 1ΕΗ για το 99% των περιπτώσεων.

20. Ως προς το Άρθρο 7.4.2 Άρση Βλαβών (ΚΕΦΑΛΑΙΟ 7 ΒΑΣΙΚΗ ΣΥΜΦΩΝΙΑ (BASIC SLA) - Ο.Κ.ΣΥ.Α.)

Η υπηρεσία σε κεντρικό επίπεδο είναι κρίσιμη για την αξιοπιστία του παρόχου. Θα πρέπει ως μέγιστος χρόνος να οριστεί η 1ΕΗ για το 100% των περιπτώσεων, ενώ παράλληλα θα πρέπει η εν λόγω υπηρεσία να υποστηρίζεται από εναλλακτική διαδρομή.

21. Ως προς το Άρθρο 7.4.3 Ρήτρες Βλαβών Υπηρεσίας Ο.Κ.ΣΥ.Α.

Οι ρήτρες της ΟΚΣΥΑ, πέραν του μηνιαίου μισθώματος Ο.Κ.ΣΥ.Α θα πρέπει να περιλαμβάνουν και αντίστοιχο ποσοστό του μηνιαίου μισθώματος για όλα τα κυκλώματα ΑΡΥΣ που λειτουργούν επί αυτής.