

hellas online A.E.
Αδριανείου 2
115 25 Αθήνα

Αθήνα 09/12/2011
Αριθ. Πρωτ.3087/12-2011

ΠΡΟΣ: Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων
Λ. Κηφισίας 60
151 25 Μαρούσι

ΘΕΜΑ: «Δημόσια Διαβούλευση αναφορικά με την προταθείσα από τον Οργανισμό Τηλεπικοινωνιών της Ελλάδος, Προσφορά Αναφοράς για την παροχή Χονδρικής Ευρυζωνικής Πρόσβασης»

Κύριοι,

Σας κοινοποιούμε συνημμένα τα σχόλια της εταιρείας μας στην ως άνω Δημόσια Διαβούλευση.

Η παρούσα επιστολή σας αποστέλλεται σήμερα μέσω τηλεομοιοτυπίας καθώς και μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου στη διεύθυνση rbo@eett.gr

Είμαστε στη διάθεσή σας για κάθε περαιτέρω διευκρίνιση.

Με εκτίμηση,


Κατερίνα Μανέλη
Carrier Relations Officer

HELLAS ON LINE ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΕΣ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΕΣ
ΑΝΩΝΥΜΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ Δ.Τ. HELLAS ON LINE
ΕΔΡΑ: ΑΔΡΙΑΝΕΙΟΥ 2 & ΠΑΠΑΔΑ ΤΚ 115 25 ΑΘΗΝΑ
ΤΗΛ: 213-0004000 FAX: 213-0005000
ΑΦΜ: 094285523 ΔΟΥ: ΜΕΓΑΛΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ
ΑΡ.Μ.Α.Ε.:21328/06/Β/90/13

ΣΥΝΗΜΜΕΝΑ: 7 σελίδες

«Δημόσια Διαβούλευση αναφορικά με την προταθείσα από τον Οργανισμό Τηλεπικοινωνιών της Ελλάδος, Προσφορά Αναφοράς για την παροχή Χονδρικής Ευρυζωνικής Πρόσβασης».

Σχόλια hellas online

Στα πλαίσια της παρούσας Διαβούλευσης αναφορικά με την προταθείσα από τον Οργανισμό Τηλεπικοινωνιών της Ελλάδος, Προσφορά Αναφοράς για την παροχή Χονδρικής Ευρυζωνικής Πρόσβασης κρίνουμε σκόπιμο να θέσουμε στη διάθεσή της Επιτροπής σας τα κάτωθι βασικά ζητήματα:

- A. Σε συνέχεια της ΑΠ ΕΕΤΤ 614/12/28.07.2011 (ΦΕΚ1983/Β/7.09.2011) καθώς και της σχετικής Σύστασης της Ευρωπαϊκής Επιτροπής, «ο ΟΤΕ υποχρεούται να διαθέτει προϊόντα λιανικής ευρυζωνικής πρόσβασης μέσω τεχνολογίας VDSL, τουλάχιστον έξι (6) μήνες μετά την έγκριση από την ΕΕΤΤ των τιμών και των όρων για τα αντίστοιχα προϊόντα χονδρικής». Ως εκ τούτου, θεωρούμε δεδομένο ότι η εκκίνηση του διαστήματος των έξι (6) μηνών προκειμένου ο ΟΤΕ να παρέχει σχετικά προϊόντα λιανικής ευρυζωνικής πρόσβασης μέσω τεχνολογίας VDSL, θα λάβει χώρα μετά την έγκριση από την Επιτροπή σας της Σύμβασης RBO και της οιασδήποτε σχετικής Σύμβασης Χονδρικής για την παροχή υπηρεσιών VDSL και τη δημοσίευση των σχετικών εγκεκριμένων Συμβάσεων στην ιστοσελίδα της ΟΤΕ Α.Ε.
- B. Θεωρούμε ότι η διάθεση από τον ΟΤΕ υπηρεσιών VDSL χονδρικής θα πρέπει να συνδυαστεί με την παροχή συναφών ευκολιών δικτύου προκειμένου να καθίσταται δυνατή και οικονομικά βιώσιμη (ο όρος της βιωσιμότητας δεν αντανακλάται στη δυνατότητα συνδυασμένης παροχής υπηρεσιών Α.ΡΥ.Σ VDSL και Χ.Ε.Γ στο συνδρομητή) για τον Πάροχο η ταυτόχρονη παροχή τηλεφωνικής σύνδεσης στον τελικό χρήστη.
- Για το σκοπό αυτό, προτείνουμε την ανάπτυξη των κάτωθι τεχνικών λύσεων από την ΟΤΕ Α.Ε:
- Α.ΡΥ.Σ./VDSL_{BRAS} ή Α.ΡΥ.Σ./VDSL_{DSLAM} με ταυτόχρονη σύνδεση στον ΤΠ για παροχή τηλεφωνικής υπηρεσίας (POTS) μέσω ΑΠΤΒ στο τμήμα του βρόχου από τον υπαίθριο κατανεμητή (KV) μέχρι τον κατανεμητή των ΤΠ στο οικείο Α/Κ του ΟΤΕ (ΑΠΤΒ στο τμήμα του βρόχου στο κύριο δίκτυο).
 - Α.ΡΥ.Σ./ VDSL_{DSLAM} για την παροχή του οποίου ο Τελικός Χρήστης του ΤΠ δεν θα είναι υποχρεωμένος να λαμβάνει υπηρεσίες φωνής από το δίκτυο του ΟΤΕ (POTS ή WLR) ή άλλου ΤΠ, παρά μόνο την ευρυζωνική σύνδεση.

Παράλληλα και για την πλήρη αξιοποίηση των παραπάνω προϊόντων Α.ΡΥ.Σ VDSL, ο ΟΤΕ σε συνεργασία με τους ΤΠ θα πρέπει να προβεί στην ανάπτυξη και διάθεση διαφορετικών τύπων παραμετροποιήσεων ώστε να εξασφαλίζεται η παροχή και άλλων υπηρεσιών από τον ΤΠ προς τους Τελικούς Χρήστες όπως ενδεικτικά αλλά όχι περιοριστικά: η τηλεφωνία μέσω πρωτοκόλλου IP (VoIP), η υπηρεσία τύπου IPTV ή VoD (Video on Demand) και η υποκατάσταση μισθωμένων κυκλωμάτων (συμμετρικό κύκλωμα).

Επιπλέον, οι διαφορετικοί τύποι παραμετροποιήσεων είναι απαραίτητοι για την ανάπτυξη και εξασφάλιση της επιθυμητής ποιότητας της υπηρεσίας (QoS) για συγκεκριμένες υπηρεσίες που απαιτούν ειδική προτεραιοποίηση και διατήρηση εύρους ζώνης πάνω από το δίκτυο του ΟΤΕ (π.χ VoIP) ή την υποστήριξη Multicast κίνησης για υπηρεσίες τύπου IPTV.

Ειδικές Παρατηρήσεις ως προς το Κείμενο της Δημόσιας Διαβούλευσης

Κεφάλαιο 2

Άρθρο 2.1.1.

- Θα πρέπει να προβλεφθεί η παροχή από την ΟΤΕ Α.Ε συνδυασμένου αιτήματος για την ενεργοποίηση της υπηρεσίας Χονδρικής Εκμίσθωσης Γραμμής (Χ.Ε.Γ) και Α.ΡΥ.Σ

- Παράγραφος 3. Θα πρέπει να διαγραφεί η πρόταση: «Ο Πάροχος οφείλει να ενημερώνει τους Τελικούς Χρήστες σχετικά.» Η Προσφορά Αναφοράς για την παροχή υπηρεσιών Χονδρικής Ευρυζωνικής Πρόσβασης ρυθμίζει μόνο τους όρους και τις προϋποθέσεις παροχής των σχετικών υπηρεσιών από τον ΟΤΕ στον Πάροχο. Η επικοινωνία του Παρόχου με τους τελικούς χρήστες δεν ρυθμίζεται από το εν λόγω κείμενο.

Άρθρο 2.1.5

- Παράγραφος 4.«Πέραν των ανωτέρω, υφίστανται και ειδικότεροι περιορισμοί στην περίπτωση διάθεσης της υπηρεσίας APYΣ λόγω χρήσης της τεχνολογίας Ethernet First Mile (EFM) όπως αυτοί αναφέρονται στο σημείο 2 της ενότητας **Error! Reference source not found.**» Η ανωτέρω διάταξη είναι απολύτως γενική και δεν εξειδικεύει ποιοι είναι οι ειδικότεροι περιορισμοί στην περίπτωση διάθεσης της υπηρεσίας APYΣ λόγω χρήσης της τεχνολογίας Ethernet First Mile (EFM). Κρίνουμε απαραίτητο να προστεθούν οι συγκεκριμένοι περιορισμοί οι οποίοι δεν περιέχονται ούτε στο σημείο 2 της ενότητας 2.1 όπως αναφέρει η αναφέρει η ανωτέρω πρόταση.

Άρθρο 2.4.1

- Παράγραφος 1.«Ο ΠΑΡΟΧΟΣ οφείλει να ενημερώνει εγγράφως τους Τελικούς Χρήστες ώστε να απευθύνονται σε αυτόν όταν παραστεί η ανάγκη να αναγγείλουν βλάβη σε υπηρεσία που λαμβάνουν από αυτόν.» Όπως αναφέρουμε και ανωτέρω, θεωρούμε ότι διατάξεις οι οποίες αφορούν τους όρους επικοινωνίας του παρόχου με τους τελικούς χρήστες, δεν αφορούν το υπό διαβούλευση κείμενο, και ως εκ τούτου θα πρέπει να διαγραφούν.

Κεφάλαιο 3

Άρθρο 3.6.3

Θα πρέπει να υπάρχει η δυνατότητα μετάβασης από Ο.Κ.ΣΥ.Α ΟΛΟ - BRAS - ΕΘΝ σε Ο.Κ.ΣΥ.Α ΦΥΠ - BRAS - ΠΕΡ και αντίστροφα.

Άρθρο 3.7.1

Θα πρέπει να δοθεί από τον ΟΤΕ συγκεκριμένο χρονοδιάγραμμα υλοποίησης του Πληροφοριακού Συστήματος του για τη λειτουργία της βλαβοληψίας βάσει της υποχρέωσης του ΟΤΕ για την παροχή πρόσβασης και χρήσης ειδικών ευκολιών δικτύου (συγκεκριμένα παράγραφοι νί και νίι της ΑΠ ΕΕΤΤ 614/12/ΦΕΚ Β/1983/7.09.2011).

Κεφάλαιο 4

Άρθρο 4.7.6

- «Αριθμός αιτημάτων που παραλήφθηκαν συνολικά και ανά αιτούμενη υπηρεσία ανά ΠΑΡΟΧΟ.» Θα πρέπει ο αριθμός αιτημάτων να παρέχεται επιπλέον ανά σημείο διασύνδεσης και είδος αιτήματος.
- «Αριθμός βλαβών που επιλύθηκαν εντός του συμφωνημένου χρονικού πλαισίου συνολικά και ανά ΠΑΡΟΧΟ.» Απαιτείται ο Μέσος χρόνος διαθεσιμότητας της

υπηρεσίας (μήνα/έτος) για OLO (ΕΘΝ-ΠΕΡ-ΤΟΠ-DSLAM) και ΦΥΠ (ΕΘΝ-ΠΕΡ-ΤΟΠ-DSLAM) έστω και από το τελικό σημείο δισύνδεσης (NTU).

Αναφορικά με τους δείκτες αποδοτικότητας για την υπηρεσία Α.ΡΥ.Σ, θα πρέπει να προστεθεί ο μέσος χρόνος παροχής της αντίστοιχης υπηρεσίας προς λιανικούς χρήστες.

Άρθρο 4.8.1

Θα πρέπει να προστεθεί η υποχρέωση του ΟΤΕ για παροχή της πληροφορίας αναφορικά με τον αριθμό και το είδος εξοπλισμού DSLAM που είναι εγκατεστημένος στο ΚV καθώς και 3μηνο πλάνο εγκαταστάσεων σε ΚV.

Άρθρο 4.9

- 6) «Ο ΟΤΕ δεν ευθύνεται για την διακοπή των υπηρεσιών Ο.Κ.ΣΥ.Α. τύπου Α, Β και Γ καθώς και της υπηρεσίας Α.ΡΥ.Σ εξαιτίας των βλαβών που μπορεί να προκληθούν στα δίκτυά του από εργασίες τρίτων (π.χ. έργα οδοποιίας), σύμφωνα με τα αναφερόμενα στην ενότητα **Error! Reference source not found.**, περί Ανωτέρας Βίας.» Σε κάθε περίπτωση θα πρέπει να δίνεται ενδεικτικός χρόνος αποκατάστασης της βλάβης όπως αντίστοιχα ορίζεται στο RUO για την αποκατάσταση των καλωδιακών βλαβών.

Κεφάλαιο 5

Άρθρο 5.4.1

- **Παράγραφος 5.4.1.1**

1. «5) Η υπηρεσία Α.ΡΥ.Σ. χρεώνεται σύμφωνα με τον εκάστοτε ισχύοντα τιμοκατάλογο του ΟΤΕ, όπως αυτός δημοσιεύεται μέσω του δικτυακού τόπου του ΟΤΕ (www.otewholesale.gr).». Στο τέλος της πρότασης θα πρέπει να προστεθεί η φράση «βάσει της εκάστοτε ισχύουσας απόφασης ΕΕΤΤ αναφορικά με τον ετήσιο κοστολογικό έλεγχο του ΟΤΕ.»
2. «6) Ο ΟΤΕ διατηρεί το δικαίωμα αναπροσαρμογής των τιμών που περιλαμβάνονται στον τιμοκατάλογο του οι οποίες τίθενται σε ισχύ με τη δημοσίευση τους από τη χρονική περίοδο που ορίζει η σχετική νομοθεσία. Οι αναπροσαρμοσμένες τιμές εφαρμόζονται από την ημερομηνία ισχύος τους και για τις ήδη ενεργοποιημένες συνδέσεις Α.ΡΥ.Σ.» Θα πρέπει να επισημανθεί ότι το δικαίωμα αναπροσαρμογής των τιμών από τον ΟΤΕ, ασκείται στα πλαίσια των υποχρεώσεων του ως έχων ΣΙΑ στη σχετική αγορά. Η ίδια επισημάνση αφορά και την παράγραφο 5.4.2.1, σημείο 10.

- **Άρθρο 5.5.2**

Κρίνουμε αναγκαία την αναθεώρηση της διαδικασίας αμφισβήτησης λογαριασμού στο σημείο που αναφέρεται στην υποχρέωση προσκόμισης εγγυητικής επιστολής στην περίπτωση αμφισβήτησης τιμολογίου πριν την ημερομηνία λήξης αυτού. Η υποχρέωση προσκόμισης εγγυητικής επιστολής θεωρούμε ότι καλύπτεται από την εγγυητική επιστολή που υποχρεωτικά προσκομίζει η εταιρεία μας κατά τη διαδικασία υπογραφής οιασδήποτε νέας

σύμβασης με την ΟΤΕ Α.Ε και η οποία ανανεώνεται ετησίως βάσει του εκάστοτε ισχύοντα όγκου υποβολής νέων αιτημάτων του Παρόχου.

Επισημαίνουμε δε, ότι η υποχρεωτική προσκόμιση εγγυητικής επιστολής λειτουργεί αποτρεπτικά στη διαδικασία αμφισβήτησης λογαριασμού, δεδομένου ότι ο Πάροχος ακόμη και σε περιπτώσεις που υφίσταται υπέρογκες τιμολογήσεις λόγω λάθους στα πληροφοριακά συστήματα του Οργανισμού, υποχρεώνεται είτε να εξοφλήσει το τιμολόγιο και κατόπιν να προβεί σε αμφισβήτηση λογαριασμού, είτε να μην εξοφλήσει το τμήμα του τιμολογίου που αμφισβητεί αλλά να προσκομίσει αντίστοιχου ύψους εγγυητική επιστολή

- **Άρθρο 5.5.4**

Αναφορικά με τη συγκρότηση της Μεικτής Επιτροπής Επίλυσης Διαφορών, κρίνουμε ότι δεν διευκολύνει τη διαδικασία ο περιορισμός των συμμετεχόντων στα δύο (2) άτομα ανά μέρος, καθώς εμπειρικά έχει διαπιστωθεί η ανάγκη μεγαλύτερης εκπροσώπησης. Προτείνουμε να υπάρχει ειδική διάταξη η οποία να επιτρέπει στα μέρη να καλέσουν στην Επιτροπή αριθμό υπαλλήλων / στελεχών ανάλογα με τη φύση της αμφισβήτησης αρκεί τα άτομα αυτά να παραμείνουν σταθερά καθ'όλη τη διαδικασία αμφισβήτησης.

- **Άρθρο 5.6**

Η πρόταση «*Σε περίπτωση που η ειδοποίηση αφορά διακοπή υπηρεσιών πρέπει να κοινοποιείται στον ΠΑΡΟΧΟ και στην ΕΕΤΤ τουλάχιστον είκοσι (20) εργάσιμες ημέρες πριν την διακοπή.*» θα πρέπει να αποτελεί ξεχωριστή παράγραφο προκειμένου να καλύπτει τόσο την περίπτωση διακοπής υπηρεσιών όσο και την περίπτωση άρνησης παροχής νέων αιτημάτων.

- **Άρθρο 5.8**

Παράγραφος 5.8.1

Κρίνουμε αναγκαίο να αναθεωρηθούν τα κριτήρια βάσει των οποίων ο Πάροχος κατέστη υπερήμερος αναφορικά με την καταβολή οφειλών του προς τον ΟΤΕ. Συγκεκριμένα θεωρούμε ότι η αξιολόγηση του κατά πόσο κατέστη ή όχι υπερήμερος ο Πάροχος αναφορικά με οφειλές του προς τον ΟΤΕ (που απορρέουν από υπηρεσίες της εκάστοτε Προσφοράς Αναφοράς και μόνο) θα πρέπει να αφορά στη χρονική περίοδο των τελευταίων δώδεκα (12) μηνών και όχι των τελευταίων δύο (2) ετών.

Επιπλέον, θεωρούμε ότι η ολιγοήμερη καθυστέρηση εξόφλησης τιμολογίων (έως και 5 εργάσιμες ημέρες από την ημερομηνία λήξεως του τιμολογίου) δεν θα πρέπει να αποτελεί για τον ΟΤΕ ένδειξη ασυνέπειας ως προς τις οικονομικές υποχρεώσεις του Παρόχου και ως εκ τούτου δεν θα πρέπει να αποτελεί κριτήριο για την απαίτηση προσκόμισης εγγυητικής επιστολής.

Παράγραφος 5.8.2

Ο τύπος υπολογισμού του ποσού της εγγυητικής επιστολής, στο σημείο που αφορά τη χρέωση του τελευταίο μήνα (ΧΤΜ), θα πρέπει να λαμβάνει υπόψη το ποσό χρέωσης βάσει εκδοθέντων τιμολογίων που αφορά μόνο στα μηνιαία περιοδικά

τέλη, όπως άλλωστε σήμερα ισχύει σήμερα για το σύνολο των εγγυητικών επιστολών που προσκομίζουμε στον ΟΤΕ.

Παράγραφος 5.8.3

Θεωρούμε ότι η προσκόμιση «Θετικής αξιολόγησης» θα πρέπει να απαλλάσσει τόσο τον νέο όσο και τον υπάρχοντα Τ.Π από την υποχρέωση προσκόμισης εγγυητικής επιστολής ανεξάρτητα από τα στοιχεία συναλλακτικής συμπεριφοράς που έχει στην κατοχή του ο ΟΤΕ. Ως εκ τούτου, θα πρέπει να αναδιαμορφωθεί σχετικά η εν λόγω παράγραφος.

Κρίνουμε απαραίτητη τη διαγραφή του σημείου 8 της εν λόγω παραγράφου, το οποίο αναφέρεται στην υποχρέωση του ΟΤΕ να προβεί αυθαίρετα σε μεταβολή του ποσού της εγγυητικής επιστολής, δεδομένου ότι μία τέτοια διάταξη δεν συνάδει με τις υποχρεώσεις του ΟΤΕ ως ΣΙΑ στη σχετική αγορά.

Επιπλέον το σημείο 9 της εν λόγω παραγράφου, όπως έχουμε και ανωτέρω σχολιάσει (στο άρθρο 5.5.2), θεωρούμε ότι θα πρέπει να αναθεωρηθεί δεδομένου ότι λειτουργεί αποτρεπτικά στη διαδικασία αμφισβήτησης λογαριασμού.

Παράγραφος 5.8.4

Κρίνουμε αναγκαία τη διαγραφή του σημείου 5 της εν λόγω παραγράφου, το οποίο αναφέρεται στη δυνατότητα του ΟΤΕ να απαιτήσει αλλαγή του είδους της προσκομισθείσας εγγύησης δεδομένου ότι μπορεί να λειτουργήσει καταχρηστικά εις βάρος του Παρόχου.

Παράγραφος 5.8.8

Κρίνουμε αναγκαία την αναθεώρηση των Οίκων Αξιολόγησης, προκειμένου αυτοί να συνάδουν με τις τρέχουσες οικονομικές συνθήκες της Αγοράς.

Κεφάλαιο 6

Άρθρο 6.2

Παράγραφος 6.2.1

Αναφορικά με τους λόγους καθυστέρησης «Μη Υπαιτιότητας ΟΤΕ» και συγκεκριμένα την Άρση της Βλάβης των υπηρεσιών και το σημείο όπου αναφέρεται ότι:

- «Όταν έχει αναφερθεί βλάβη αλλά αποδεδειγμένα δεν ανιχνεύεται από τον ΟΤΕ σε *end to end test*.» θεωρούμε ότι ο εν λόγω όρος είναι εξαιρετικά αμφιλεγόμενος καθώς κάθε αίτημα αποκατάστασης μπορεί αυθαίρετα να εμπίπτει σε αυτή την κατηγορία. Σε κάθε περίπτωση θα πρέπει επακριβώς να οριστεί τι σημαίνει ο όρος «*end to end test*».

Άρθρο 6.4

Παράγραφος 6.4.1

Στο σημείο 9 της εν λόγω παραγράφου κρίνουμε αναγκαία τη διαγραφή της αναφοράς στην επικοινωνία του Παρόχου με τον τελικό χρήστη δεδομένου ότι όπως έχουμε αναφέρει και σε άλλα σημεία της παρούσας Διαβούλευσης, η επικοινωνία

του Παρόχου με τον Τελικό Χρήστη είναι άνευ αντικειμένου της παρούσας Διαβούλευσης.

Κεφάλαιο 7

Παράγραφος 7.3.2

Αναφορικά με τη διαδικασία παροχής προβλέψεων και την παροχή συγκεκριμένων στοιχείων από τον Πάροχο θεωρούμε ότι η κάτωθι πρόταση:

- *«Αριθμός ζεύξεων ανά κόμβο πολυπλεξίας ή αριθμός και χωρητικότητα ζεύξεων, για Ο.Κ.ΣΥ.Α. τύπου Γ.»*,

αποτελεί μία ασαφή υποχρέωση δεδομένου ότι χωρίς να υπάρχει επικαιροποιημένο χρονοδιάγραμμα από τον ΟΤΕ για εγκατάσταση ADSL/VDSL σε ΚV των ΑΚ δεν είναι δυνατόν να δοθούν προβλέψεις για την ΟΚΣΥΑ τύπου Γ. Εάν είναι απαραίτητο για τον ΟΤΕ να δοθούν προβλέψεις αυτές θα πρέπει να είναι ενδεικτικές και όχι υποχρεωτικές.

Παράγραφος 7.4.2

Στον Πίνακα 7.4., θεωρούμε ότι οι πραγματικοί χρόνοι άρσης βλάβης θα πρέπει να υπολογίζονται σε σύνολο 97%-100% του συνόλου των αναγγελθεισών βλαβών.

Παράρτημα 2

Στην πρώτη παράγραφο του εν λόγω Παραρτήματος αναφέρεται ότι :

«Προκειμένου ο τερματικός εξοπλισμός (H/Y ή LAN) του χρήστη να επικοινωνήσει με το δίκτυο του ISP είναι απαραίτητο να τεθούν, στο xDSL modem, τιμές σε ορισμένες παραμέτρους εγκατάστασης.»

Οι παράμετροι εγκατάστασης που αναφέρονται ανωτέρω θα πρέπει να είναι συμβατοί με τις Διατάξεις του Κανονισμού Διαχείρισης Φάσματος και Έγχυσης Ισχύος.