



Εθνικής Αντιστάσεως 62<sup>Α</sup>  
15231 Χαλάνδρι, Αθήνα.

T. 210 61 61 700

F. 210 61 61 771 [www.on.gr](http://www.on.gr)

**Προσφορά Αναφοράς πλήρως και μεριζόμενης αδεσμοποιητής πρόσβασης στον τοπικό βρόχο και υποβρόχο και τις συναφείς ευκολίες**

### **Παρατηρήσεις επί της Προτεινόμενης Προσφοράς Αναφοράς**

Με το παρόν, η Εταιρεία μας υποβάλλει τις παρατηρήσεις και τα σχόλιά της επί της Δημόσιας Διαβούλευσης αναφορικά με την, προταθείσα από τον Οργανισμό Τηλεπικοινωνιών της Ελλάδος, **Προσφορά Αναφοράς πλήρως και μεριζόμενης αδεσμοποιητής πρόσβασης στον τοπικό βρόχο και υποβρόχο και τις συναφείς ευκολίες.**

Παράλληλα, με την ευκαιρία αυτή, και λόγω συνάφειας του ζητήματος, η Εταιρεία μας εκθέτει εκ νέου τις απόψεις της αναφορικά με τη χονδρική ευρυζωνική πρόσβαση μέσω τεχνολογίας VDSL.

Η πρόσφατη απόφαση της ΕΕΤΤ για τη διάθεση προς τους εναλλακτικούς παρόχους υπηρεσιών χονδρικής ευρυζωνικής πρόσβασης μέσω τεχνολογίας VDSL εντός έξι μηνών από τη θέση της σε ισχύ, οριοθετεί το πλαίσιο εντός του οποίου θα μπορούν να διατεθούν προϊόντα λιανικής ευρυζωνικής πρόσβασης μέσω δικτύου VDSL υπό την προϋπόθεση ότι ο ΟΤΕ θα είναι τεχνικά έτοιμος να παρέχει χονδρικές υπηρεσίες.

Θεωρούμε ότι σε συνέχεια της ως άνω απόφασης θα πρέπει να υπάρξουν συγκεκριμένες επείγουσες συμπληρωματικές ρυθμιστικές ενέργειες, που θα διασαφηνίζουν και θα εξειδικεύουν το πλαίσιο λαμβάνοντας υπόψη τις παρακάτω επισημάνσεις :

### **Ρυθμιστικές προϋποθέσεις για την παροχή ευρυζωνικών Υπηρεσιών μέσω VDSL**

Η πρόσφατη έγκριση των αντιστοιχών τιμών αναφέρεται σε μια Υπηρεσία Παροχής Χονδρικής, υπηρεσιών VDSL της οποίας όμως οι επιμέρους συνιστώσες δεν έχουν ως σήμερα επακριβώς προσδιοριστεί. Δεν πρέπει να παραβλέπουμε το γεγονός ότι βρίσκονται υπό διαμόρφωση, κρίσιμα ρυθμιστικά κείμενα όπως η παρούσα Προσφορά, η Προσφορά Χονδρικής Ευρυζωνικής Πρόσβασης (RBO), αλλά και η Διαχείριση Φάσματος και Έγχυσης Ισχύος, τα οποία πρακτικά θα καθορίσουν τους όρους παροχής της υπηρεσίας αυτής. Η διαδικασία αυτή είναι κυρίαρχη και κρίσιμη καθώς θα τεθούν και θα εξεταστούν όλα τα βασικά θέματα που έχουν προκύψει από την λειτουργική περίοδο υφισταμένων υπηρεσιών, αποσκοπώντας στην βελτίωση των όρων παροχής και διαχείρισης τους, συμπεριλαμβανομένης και της νεοεμφανιζόμενης τεχνολογίας VDSL.

Κάνοντας χρήση ενός συγκεκριμένου παραδείγματος θα μπορούσαμε να αναφέρουμε το γεγονός της απόλυτης έλλειψης οποιουδήποτε μηχανισμού διασφάλισης ποιότητας – QoS και αποφυγής φασματικών παρεμβολών στο προτεινόμενο σχέδιο RBO που πρακτικά αποκλείει την παροχή οποιασδήποτε υπηρεσίας μέσω της ευρυζωνικής πρόσβασης πέραν της απλής – best effort –



Telecoms

Εθνικής Αντιστάσεως 62<sup>Α</sup>  
15231 Χαλάνδρι, Αθήνα.

T. 210 61 61 700

F. 210 61 61 771 [www.on.gr](http://www.on.gr)

πρόσβασης στο Internet. Υπό τους όρους αυτούς, ουδεμία διαφοροποίηση μπορεί να επιτευχθεί από τους Παρόχους, δεδομένου ότι υπηρεσίες όπως IPTV, HDTV, VoD, BB voice, VPN, κ.τ.λ που απαιτούν συγκεκριμένους μηχανισμούς εξασφάλισης ποιότητας της IP κίνησης δεν μπορούν να υποστηριχθούν.

Συνεπακόλουθα, αν θεωρήσουμε ότι ισχύουν οι ίδιες προβλέψεις και για την νεοεμφανιζόμενη Χ.Ε.Π μέσω VDSL οδηγούμαστε στο συμπέρασμα ότι ούτε μέσω αυτής θα είναι δυνατή η παροχή των εν λόγω υπηρεσιών, ενώ τεχνικά αποτελεί υπέρτερη τεχνολογία πρόσβασης από την υφιστάμενη, κατάλληλη για αντίστοιχες υπηρεσίες.

Συνεπώς είναι εμφανές ότι δεν αρκεί μόνο η κοστολογική - bottom up - ανάλυση η οποία έχει εγκριθεί για να εξασφαλίσει την απρόσκοπτη παροχή υπηρεσιών vDSL αλλά και η αντίστοιχη έγκριση και ορθή εφαρμογή του κατάλληλου ρυθμιστικού πλαισίου υποχρεώσεων και όρων παροχής των υπηρεσιών χονδρικής που πρακτικά θα καθορίσουν την λειτουργική τους αποτελεσματικότητα.

Ιδιαίτερη μνεία θα πρέπει να γίνει και στην οριστικοποίηση του Κανονισμού Διαχείρισης Φάσματος και Έγχυσης Ισχύος στο Δίκτυο Πρόσβασης. Ο κανονισμός αυτός αποτελεί προϋπόθεση ύψιστης σημασίας για την παροχή Χ.Ε.Π. μέσω VDSL, την παροχή VDSL μέσω ToB από το A/K, όπως και την παροχή VDSL μέσω ToYB από το KV. Οποιαδήποτε εισαγωγή τεχνολογίας VDSL, χωρίς την εφαρμογή του ως άνω κανονισμού ώστε τα προβλεπόμενα να έχουν πιστοποιηθεί από λειτουργικές δοκιμές που θα εξασφαλίζουν την απρόσκοπτη ταυτόχρονη λειτουργία των τεχνολογιών ADSL και VDSL, εγκυμονεί κινδύνους για την ποιότητα υπηρεσίας που λαμβάνουν οι καταναλωτές. Στη θεώρηση αυτή θα πρέπει να ενταχθεί και η παροχή ADSL μέσω ToYB.

Συνεπώς θα πρέπει να διαμορφωθούν διαδικασίες παροχής χονδρικής διάθεσης VDSL με παράλληλη διατήρηση της παροχής υπηρεσιών φωνής από τον εναλλακτικό πάροχο μέσω του ίδιου ToB/ToYB (παροχή VDSL μέσω του ToYB από το KV).

Θεωρούμε ότι κάθε εναλλακτικός πάροχος, για να διασφαλίσει την ανταγωνιστικότητα του σε σχέση με τον ΟΤΕ, θα πρέπει να ακολουθήσει την Αδεσμοποίητη Πρόσβαση στον υποβρόχο «sub-loop unbundling». Θεωρούμε απαραίτητο όπως ληφθούν υπόψη λοιπά λειτουργικά ζητήματα όπως η διαθεσιμότητα χώρου και η μη επαρκής ηλεκτρική τροφοδοσία. Πιστεύουμε ότι η συνύπαρξη δύο διαφορετικών τεχνολογιών ADSL και VDSL μέσα από το ίδιο μέσο μεταφοράς δημιουργεί τεχνικά προβλήματα, ενώ κρίνεται επιτακτικός ο ρόλος της Ρυθμιστικής Αρχής στο ζήτημα. Αναλυτικότερα για τα προτεινόμενα είδη συνεγκατάστασης, θεωρούμε ότι η υπαίθρια καμπίνα δημιουργεί υψηλά κόστη διαχείρισης ενώ δύναται να εξυπηρετήσει περιορισμένο αριθμό συνδρομητών. Σημαντικά σχετικά θέματα που παράλληλα πρέπει να ληφθούν υπόψη στην περίπτωση Συνεγκατάστασης εκτιμώνται τα ακόλουθα:

- i. Καθορισμός διαδικασίας πρόσβασης
- ii. Καταγραφή εμπλεκόμενων κατά την επίσκεψη στον χώρο της καμπίνας



Telecoms

Εθνικής Αντιστάσεως 62<sup>Α</sup>  
15231 Χαλάνδρι, Αθήνα.

T. 210 61 61 700

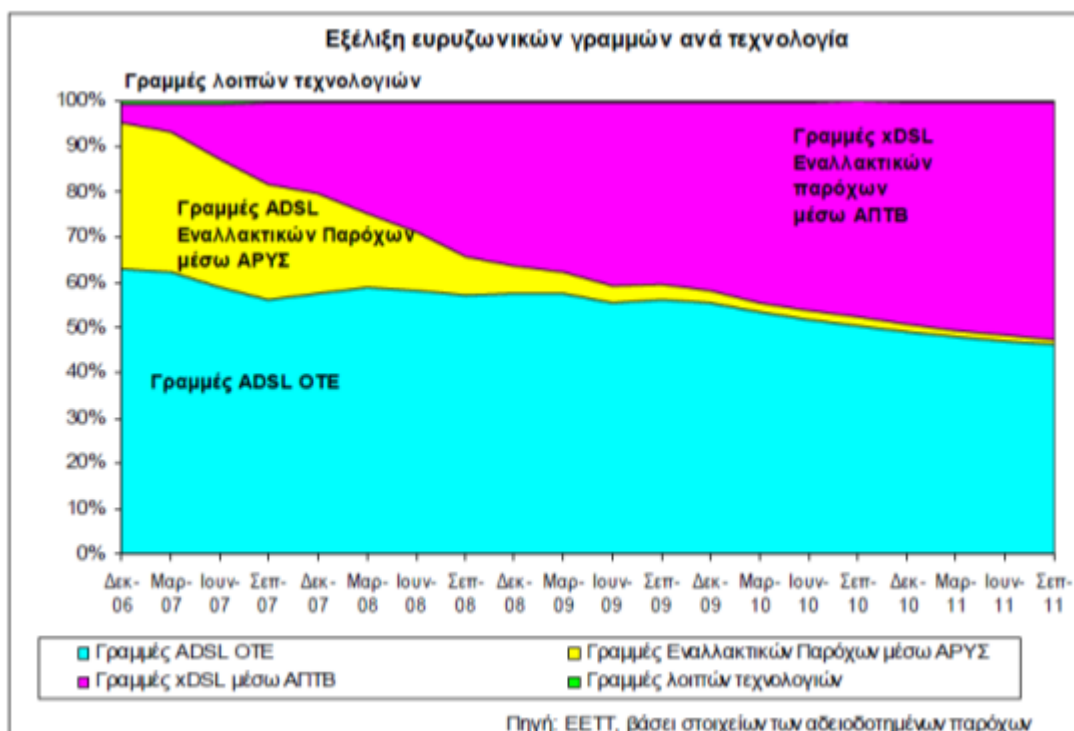
F. 210 61 61 771 www.on.gr

- iii. Διαδικασίες Βλαβοληψίας/Συνδυαστικές επισκέψεις τεχνικών (troubleshooting) με τον ΟΤΕ
- iv. Καθορισμός κόστους (κοστοστρέφεια) σε σχέση με τους παράγοντες χαλκό/φορητότητα/ρεύμα

Εντός των πλαισίων αυτών, έχουμε την άποψη ότι ο ΟΤΕ θα πρέπει να υποχρεωθεί να αναλάβει τις απαραίτητες ενέργειες κατασκευής καμπίνας για λογαριασμό των παρόχων, υπό αντίστοιχους όρους και προϋποθέσεις που ισχύουν επί του παρόντος για την παροχή συνεγκατάστασης δεδομένου ότι, σε αντίθετη περίπτωση, θα προκληθούν καθυστερήσεις και λοιπές δυσχέρειες αναφορικά με την ταχύτερη ανάπτυξη των νέων υπηρεσιών (π.χ. προβλήματα αδειοδότησης και εγκρίσεων από Δημοτικές Αρχές ως προς την κατασκευή των έργων).

### Εμπορικές προϋποθέσεις για την Παροχή ευρυζωνικών Υπηρεσιών μέσω VDSL

Από τα εμπορικά δεδομένα της αγοράς αποδεικνύεται ότι η παροχή ευρυζωνικών Υπηρεσιών μέσω της υφιστάμενης Χ.Ε.Π. εμφανίζεται να έχει μειωμένη απήχηση στους τελικούς καταναλωτές, η οποία εμφανίζει μάλιστα και σταθερή συρρίκνωση της δυναμικής της τα τελευταία έτη. Αντίθετα, εντυπωσιακή είναι η πορεία της παροχής υπηρεσιών μέσω ΑΠΤΒ η οποία αποτελεί πλέον το βασικό εργαλείο αύξησης της ευρυζωνικής διείσδυσης στην χώρα μας, όπως φαίνεται στο παρακάτω διάγραμμα.





Telecoms

Εθνικής Αντιστάσεως 62<sup>Α</sup>  
15231 Χαλάνδρι, Αθήνα.

T. 210 61 61 700

F. 210 61 61 771 [www.on.gr](http://www.on.gr)

Οι λόγοι που οδηγούν σε αυτά τα αποτελέσματα, είναι γνωστοί, οι κυριότεροι εκ των οποίων είναι οι εξής δύο:

1. Η δυνατότητα παροχής πολλαπλών υπηρεσιών - 2Play/3Play- από έναν Πάροχο - One Stop Shop - δίνοντας την ευκαιρία στους τελικούς καταναλωτές να επιλέγουν τον πάροχο της αρεσκείας τους για όλες τις τηλεπικοινωνιακές τους ανάγκες, ελαχιστοποιώντας την πολυπλοκότητα και την διαχείριση αυτών. *(Ένα μηνιαίο πάγιο, ολοκληρωμένη εξυπηρέτηση πελατών και τεχνική υποστήριξη από έναν πάροχο, κ.τ.λ)*
2. Η δυνατότητα παροχής διαφοροποιημένων υπηρεσιών από τους Παρόχους μέσω της αποδεσμοποίησης του Τοπικού Βρόχου που εδράζεται στην πλήρη διαχείριση των τεχνικών και εμπορικών παραμέτρων των υπηρεσιών τους από τους ίδιους, καθορίζοντας εντέλει το τελικό επίπεδο ποιότητας ή διαφοροποίησης τους από τους ανταγωνιστές τους συμπεριλαμβάνοντας και τον Πάροχο με Σημαντική Ισχύ στην αγορά ευρυζωνικών υπηρεσιών ΟΤΕ.

Αν η εισαγωγή των υπηρεσιών Χ.Ε.Π. μέσω VDSL γίνει υπό τις προϋποθέσεις παροχής χονδρικής που σήμερα προβλέπονται στο υφιστάμενο πλαίσιο, είναι αυταπόδεικτο ότι η αποτελεσματικότητα τους όχι μόνο θα είναι σημαντικά περιορισμένη, αντιθέτως θα δυσχεράνει τους καταναλωτές περαιτέρω, καθώς θα οδηγήσει την αγορά στο παρωχημένο μοντέλο των «Δύο Παρόχων» - ένας για υπηρεσίες φωνής και ένας για ευρυζωνικές υπηρεσίες, αντιμετωπίζοντας αυτομάτως δύο μηνιαίους λογαριασμούς, δύο κέντρα εξυπηρέτησης πελατών και τεχνικής υποστήριξης κ.τ.λ. Διαμορφώνονται δηλαδή καταστάσεις που τα τελευταία πέντε χρόνια αποτελούν μακρινή και ταυτόχρονα δυσάρεστη ανάμνηση για τους συνδρομητές και αντανακλούν ένα μοντέλο που λειτούργησε μόνο για περιορισμένο χρονικό διάστημα κατά την πρώιμη περίοδο της απελευθέρωσης της αγοράς τηλεπικοινωνιών λόγω των περιορισμένων δυνατοτήτων που διέθεταν τότε οι εναλλακτικοί πάροχοι.

Εν συνεχεία οι σημαντικές επενδύσεις που υλοποιήθηκαν από την πλειονότητα των Εναλλακτικών Παρόχων σε ευρυζωνικές υποδομές (ανεβαίνοντας την κλίμακα των επενδύσεων - Climbing the ladder of investment) επέτρεψαν τη μετάβαση σε ένα νέο μοντέλο που ανταποκρίνεται σαφώς καλύτερα στις ανάγκες των συνδρομητών και διακρίνεται από την αποτελεσματικότερη και ουσιαστικότερη εξυπηρέτησή τους. Παράλληλα η ανάπτυξη νέων υπηρεσιών μέσω Χ.Ε.Π. εν τη απουσία QoS εκτιμάται ότι θα είναι μηδενική, όπως αποδείξαμε παραπάνω. Συνεπώς, η κατάσταση στην αγορά θα προσομοιάζει με αυτήν προ της εισαγωγής του LLU, με ό,τι αυτό συνεπάγεται για την ευρυζωνική διείσδυση, την ανάπτυξη των υπηρεσιών, την ψηφιακή ατζέντα της χώρας μας, αλλά κυρίως για τις επιλογές των καταναλωτών.



Εθνικής Αντιστάσεως 62<sup>Α</sup>  
15231 Χαλάνδρι, Αθήνα.

T. 210 61 61 700

F. 210 61 61 771 [www.on.gr](http://www.on.gr)

Είναι επίσης περιττό να αναφερθούμε στη ζημία που θα υποστούν οι εναλλακτικοί ευρυζωνικοί πάροχοι οι οποίοι, έχοντας επενδύσει πρόσφατα εκατοντάδες εκατομμύρια ευρώ σε ευρυζωνικές υποδομές σε όλη την Ελληνική επικράτεια, θα δουν σε συντομότερο χρονικό διάστημα τις υποδομές τους και τις τεχνολογίες που χρησιμοποιούν να απαξιώνονται, την προσέλκυση πελατών να συρρικνώνεται (καθώς οι δύο προαναφερθέντες λόγοι ανάπτυξης δεν θα υφίστανται) και τελικά το ανταγωνιστικό πρόσωπο της αγοράς να αντικαθίσταται από το προοίμιο μιας νέας μονοπωλιακής πρακτικής με σαφώς μικρότερη εμπορική δυναμική.

Για όλα τα παραπάνω είναι επιτακτική η ανάγκη εξέτασης μίας νέας βιώσιμης και αποτελεσματικής εναλλακτικής που προτείνεται παρακάτω για την παροχή ευρυζωνικής πρόσβασης μέσω VDSL.

Η πρόταση αυτή βασίζεται σε **ρεαλιστική τεχνική υλοποίηση**, **δύναται να προδιαγραφεί ρυθμιστικά** ενώ συγκεντρώνει **όλα τα βασικά πλεονεκτήματα εμπορικής επιτυχίας** της υπηρεσίας στην αγορά.

#### **ΤΕΧΝΙΚΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ**

##### **“Naked-like” VDSL**

Αποτελεί την παροχή υπηρεσίας Χ.Ε.Π. VDSL χωρίς την υποχρέωση αγοράς υπηρεσίας σταθερής τηλεφωνίας ΟΤΕ και την καταβολή του συνεπαγόμενου παγίου από τον συνδρομητή.

Ο Υποβρόχος συνδέεται σε splitter στο KV και στη συνέχεια ο βρόχος συνδέεται στο MSAN του Τ.Π στη ΦΣ (δηλαδή αποσυνδέεται από το PSTN service ΟΤΕ).

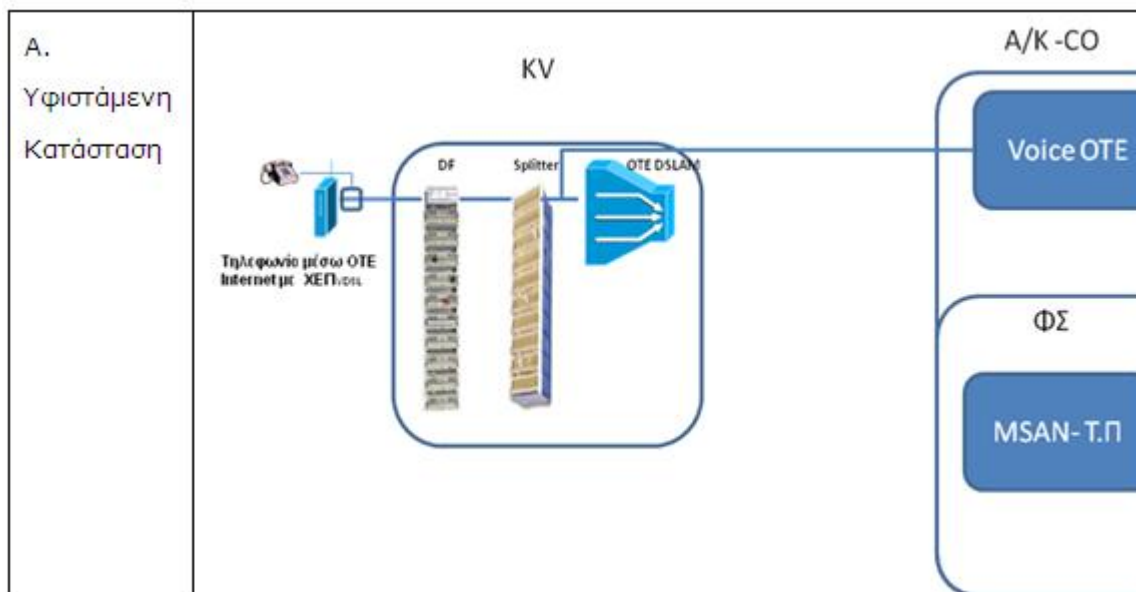


Telecoms

Εθνικής Αντιστάσεως 62<sup>Α</sup>  
15231 Χαλάνδρι, Αθήνα.

T. 210 61 61 700

F. 210 61 61 771 [www.on.gr](http://www.on.gr)



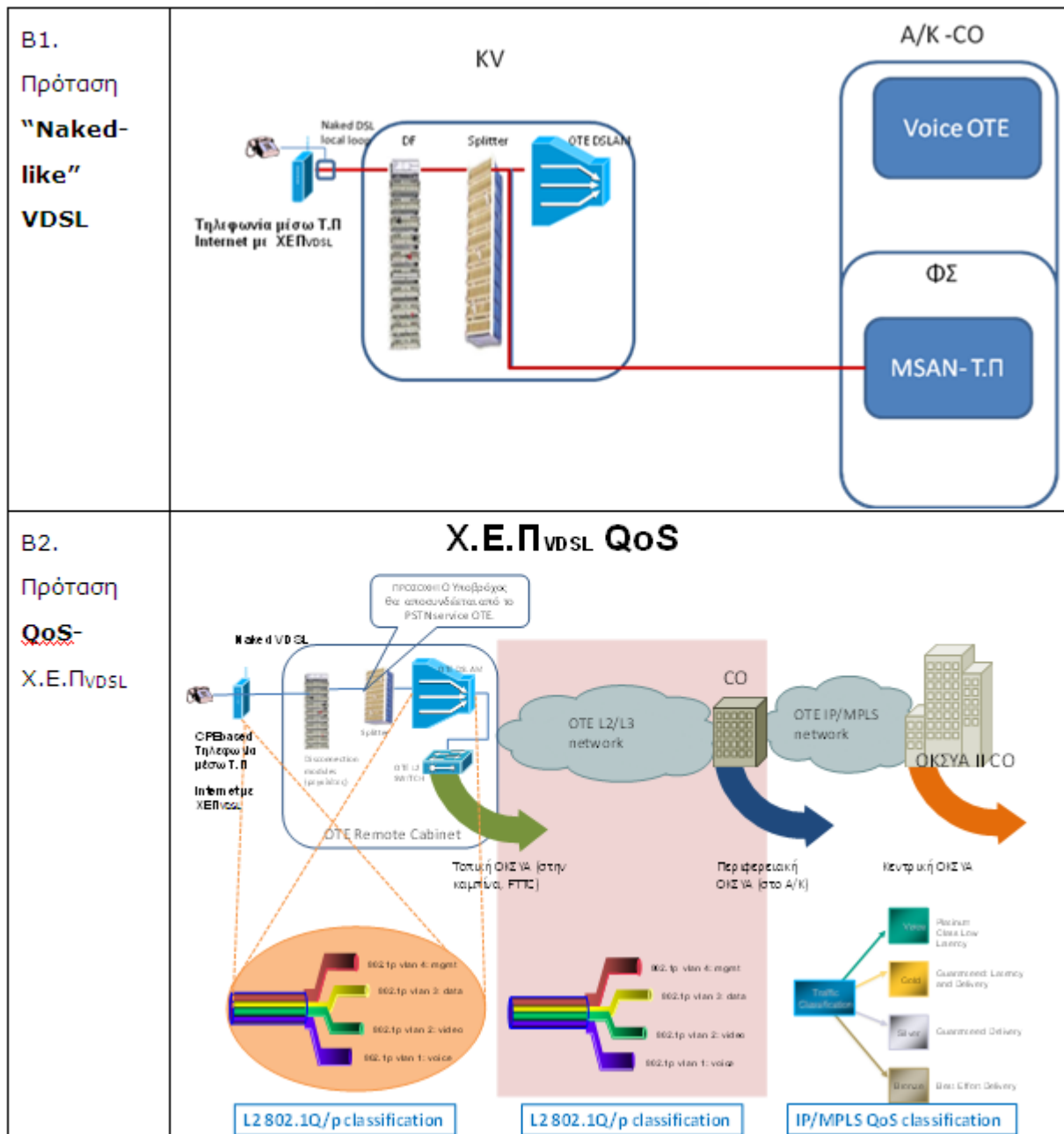


Telecoms

Εθνικής Αντιστάσεως 62<sup>Α</sup>  
15231 Χαλάνδρι, Αθήνα.

T. 210 61 61 700

F. 210 61 61 771 www.on.gr



### QoS -Χ.Ε.Π. VDSL

Επιπρόσθετα από τη Παροχή υπηρεσίας χωρίς την υποχρέωση αγοράς υπηρεσίας σταθερής τηλεφωνίας ΟΤΕ (“naked like” VDSL), θα πρέπει η πρόσβαση Χ.Ε.Π. VDSL να επιτρέπει στον Τ.Π. να παρέχει στους Τελικούς του Χρήστες προηγμένες υπηρεσίες που απαιτούν ιδιαίτερα χαρακτηριστικά ποιότητας (QoS), π.χ. υπηρεσίες VoIP, IPTV, VoD, κλπ.

Η παροχή ποιότητας υπηρεσίας με την μορφή εγγυημένου:

- ρυθμού μετάδοσης (*sustained throughput*),
- μέγιστου ρυθμού (*peak throughput*),
- *average delay*
- *jitter*
- *packet loss*

αποτελεί προαπαιτούμενο για την παροχή υπηρεσιών προστιθέμενης αξίας στον πελάτη.

Τα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά ποιότητας QoS θα δίνονται μέσω Access VLANs.

Ενόψει των ανωτέρω, θεωρούμε ότι με την ευκαιρία της παρούσας Διαβούλευσης, δίνεται η δυνατότητα της από κοινού έγκαιρης διαμόρφωσης των προϋποθέσεων ορθής και εύρυθμης εισαγωγής των υπηρεσιών vDSL στην Ελληνική αγορά, η οποία θα αποτελέσει περαιτέρω μοχλό ανάπτυξης της ευρυζωνικότητας και θα προωθήσει άμεσα τους στόχους της Ελληνικής Ψηφιακής Αντζέντας.

Άλλωστε, δεν πρέπει να λησμονείται ότι υπάρχουν πλέον άνω των 1,6 εκ. συνδέσεων συνδρομητών που λαμβάνουν υπηρεσίες πλήρους βρόχου από εναλλακτικούς παρόχους (οι συνδέσεις αντιστοιχούν σε πληθυσμό άνω των 4 εκ. ατόμων). Εάν οι συγκεκριμένοι συνδρομητές θέλουν να εκμεταλλευτούν την τεχνολογική εξέλιξη του VDSL πρέπει να υποστούν την ταλαιπωρία αλλαγής παρόχου - φορητότητας για άλλη μια φορά. Τα τέλη που θα πρέπει να καταβάλουν οι συνδρομητές, θα αυξηθούν σημαντικά, λόγω του παγίου ΟΤΕ. Υπό την παρούσα οικονομική κατάσταση, θεωρείται ότι είναι απίθανη η διεύρυνση των υπηρεσιών.

Οι συγκεκριμένοι συνδρομητές που έχουν επιλέξει και συνεχίζουν να λαμβάνουν υπηρεσίες πλήρους τοπικού βρόχου από εναλλακτικούς παρόχους, είναι, προφανώς, καθ' όλα ικανοποιημένοι από τα κόστη, την εξυπηρέτηση, τους τρόπους πληρωμής, τις υπηρεσίες που λαμβάνουν κτλ. Σε περίπτωση, συνεπώς, που θα επιδιώξουν να διατηρήσουν την παροχή των υπηρεσιών αλλά και να απολαύσουν υπηρεσίες VDSL, θα αναγκασθούν να παραγγείλουν και άλλο βρόχο. Οι κάθετες και οριζόντιες γραμμές εντός των κτιρίων δεν το επιτρέπουν, ενώ, όπως ήδη σημειώθηκε η παρούσα οικονομική συγκυρία καθιστά το γεγονός αυτό μη ευλόγως αναμενόμενο. Άλλωστε δεν πρέπει να λησμονείται ότι ακόμη και τα ζεύγη χαλκού του ΟΤΕ δύναται, υπό προϋποθέσεις, να θεωρηθούν ως «σπάνιος πόρος».



Έχοντας υπόψη τα ανωτέρω, παραθέτουμε κατωτέρω ειδικές παρατηρήσεις επί του σχεδίου Προσφοράς.

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

### **3.2. Εκχώρηση Δικαιωμάτων**

Προτείνουμε όπως προστεθεί η ακόλουθη διάταξη:

*«Τα συμβαλλόμενα μέρη διατηρούν το δικαίωμα να μεταβιβάσουν τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις από τη σύμβαση η οποία θα υπογραφεί με βάση την παρούσα Προσφορά 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.»*

Και να τροποποιηθεί η τρίτη παράγραφος ως εξής *«Κατ' εξαίρεση τα συμβαλλόμενα μέρη δύνανται να εκχωρήσουν το δικαίωμα είσπραξης των απαιτήσεών τους που απορρέουν από την παρούσα σύμβαση, σε αναγνωρισμένο πιστωτικό ίδρυμα της Ελλάδος ή/ και του Εξωτερικού καθώς και να αναθέσουν τις ενέργειες που τυχόν απαιτούνται για την είσπραξη αυτών σε εγγεγραμμένες στο οικείο Μητρώο του Υπουργείου Ανάπτυξης Εταιρείες Ενημέρωσης Οφειλετών».*

### **3.3 Καταγγελία**

Προσθήκη ακόλουθης διάταξης :

*«Η παράγραφος 1 της παρούσας διάταξης δεν περιορίζει το δικαίωμα του Τ.Π. από την εκάστοτε ισχύουσα νομοθεσία και τις σχετικές Αποφάσεις της ΕΕΤΤ, ιδίως το δικαίωμά του να υποβάλλει καταγγελία στην ΕΕΤΤ σύμφωνα με τις διατάξεις του άρθρου 63 του Ν. 3431/2006, σε περίπτωση παράβασης από τον ΟΤΕ υποχρεώσεών του που απορρέουν από την παρούσα Προσφορά.»*

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.



Εθνικής Αντιστάσεως 62<sup>Α</sup>  
15231 Χαλάνδρι, Αθήνα.

T. 210 61 61 700

F. 210 61 61 771 www.on.gr

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. Συνεπώς, πρέπει να προστεθεί η ακόλουθη διάταξη:

*«Η άσκηση του δικαιώματος της καταγγελίας της σύμβασης που υπογράφεται με βάση την παρούσα Προσφορά 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 και τις διατάξεις της Απόφασης της ΕΕΤΤ ΑΠ 614/13/28.07.2011 «Ορισμός Αγοράς Χονδρικής Παροχής (Φυσικής) Πρόσβασης σε Υποδομή Δικτύου (συμπεριλαμβανομένης μεριζόμενης και πλήρως αποδεσμοποιημένης πρόσβασης) σε σταθερή θέση, Καθορισμός Επιχειρήσεων με Σημαντική Ισχύ στην εν λόγω Αγορά και Υποχρεώσεις αυτών (3ος Γύρος Ανάλυσης)» (ΦΕΚ 1908/Β/30-8-2011)»*

Θεωρούμε απαραίτητο όπως διαγραφεί ο όρος «Κατόπιν συμφωνίας των μερών, δύνανται να προβλέπονται και άλλα περιστατικά τα οποία κατά την καλή πίστη είναι ικανά να θεμελιώσουν ειδικό και σπουδαίο λόγο καταγγελίας της σύμβασης».

### **3.5 Ανωτέρα βία**

Να προστεθεί η ακόλουθη διάταξη:

*«Το δικαίωμα καταγγελίας της σύμβασης από τον ΟΤΕ τελεί υπό την επιφύλαξη των υποχρεώσεων που του επιβάλλονται δυνάμει των διατάξεων της Απόφασης της ΕΕΤΤ ΑΠ 614/13/28.07.2011 «Ορισμός Αγοράς Χονδρικής Παροχής (Φυσικής) Πρόσβασης σε Υποδομή Δικτύου (συμπεριλαμβανομένης μεριζόμενης και πλήρως αποδεσμοποιημένης πρόσβασης) σε σταθερή θέση, Καθορισμός Επιχειρήσεων με Σημαντική Ισχύ στην εν λόγω Αγορά και Υποχρεώσεις αυτών (3ος Γύρος Ανάλυσης)» (ΦΕΚ 1908/Β/30-8-2011)»*

### **3.6 Αποζημίωση - Ευθύνη**

Δεν θα πρέπει να γίνει αποδεκτός ο περιορισμός ευθύνης για τις περιπτώσεις που περιγράφονται στην παρούσα διάταξη μόνον σε θετική ζημία. Ο ΟΤΕ θα πρέπει να αποκαθιστά οποιαδήποτε ζημία (θετική ή αποθετική) τυχόν υποστεί ο Τ.Π. εξαιτίας παράνομης ή αντισυμβατικής συμπεριφοράς του ΟΤΕ.

### **3.9 Πληροφοριακά Συστήματα**

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

Προκειμένου να εξασφαλισθεί η συνεχής και ομαλή λειτουργία του Πληροφοριακού Συστήματος του ΟΤΕ (W-CRM), θεωρούμε απαραίτητο όπως προβλεφθούν Δείκτες Ποιότητας Συμφωνίας Επιπέδου Υπηρεσιών (SLA's) καθώς και αυτοδίκαιη επιβολή ποινικών ρητρών σε βάρος του ΟΤΕ στην περίπτωση μη ποιοτικής λειτουργίας της δικτυακής εφαρμογής (π.χ. αιτήματα που εμφανίζονται χωρίς πρόοδο ή εξέλιξη, μη αυτόματη ενημέρωση μεταβολών κατάστασης αιτημάτων ή ασυμφωνία απεικονίσεων στα αντίστοιχα πεδία (ιδίως, πεδία «Λειτουργούντων Βρόχων» και «Υποβολής Αιτημάτων»), χρόνος μη διαθεσιμότητας Πληροφοριακού Συστήματος (W-CRM) κατά τη διάρκεια εργασιμών ημερών και ωρών (πλέον των προγραμματισμένων χρονοδιαγραμμάτων συντήρησης).

Σε περιπτώσεις αμφισβήτησης, ο Τ.Π. πλέον της δυνατότητας εκτύπωσης των σχετικών αιτήσεων να έχει τη δυνατότητα να τις αποστέλλει ηλεκτρονικά στο αρμόδιο τμήμα και συνακόλουθα θα πρέπει να τροποποιηθεί η σχετική διατάξη της παραγράφου 3.9.1.

Αναφορικά με το αρμόδιο τμήμα [dep-llu@ote.gr](mailto:dep-llu@ote.gr), κρίνεται σκόπιμο όπως το αρμόδιο τμήμα ανταποκρίνεται εντός 3 ΕΗ επί των εκάστοτε προβλημάτων αιτημάτων παροχής βρόχου και άρσης βλαβών βρόχων συνδρομητών παρέχοντας ουσιαστική απόκριση. Η εμπειρία μας αποδεικνύει ότι στην πράξη ο Τ.Π. λαμβάνει κατά κύριο λόγο τυποποιημένες απαντήσεις με τις οποίες παρέχεται απλή ενημέρωση ότι το ζήτημα έχει προωθηθεί προς επίλυση/διερεύνηση. Δεδομένου ότι η κατά το δυνατόν άμεση ενημέρωση του καταναλωτή αναφορικά με την πορεία του αιτήματός του αποτελεί ουσιώδη υποχρέωση του Τ.Π. θα πρέπει να διασφαλίζεται ότι ο ΟΤΕ παρέχει έγκυρη και έγκαιρη ενημέρωση μέσω του αρμοδίου τμήματος. Συνεπώς, θα πρέπει να προστεθεί σχετική διάταξη στην ενότητα αυτή.

Έχουμε κατ'επανάληψη επικοινωνήσει ότι έχει ιδιαίτερη σημασία για τον Τ.Π. η διασφάλιση της σύνδεσης του Πληροφοριακού Συστήματος (W-CRM) που αφορά στην υποβολή αιτημάτων βρόχου με το αντίστοιχο Σύστημα της ΕΒΔΑΦ που αφορά στη φορητότητα.



Εθνικής Αντιστάσεως 62<sup>Α</sup>  
15231 Χαλάνδρι, Αθήνα.

T. 210 61 61 700

F. 210 61 61 771 www.on.gr

Είναι γνωστό ότι ο Τ.Π. αντιμετωπίζει πολλά προβλήματα σε περιπτώσεις υποβολής αιτημάτων PR1, λόγω μη συντονισμού της ημερομηνίας υλοποίησης της φορητότητας με την ημερομηνία κατασκευής βρόχου. Η άμεση ενημέρωση του Τ.Π. περί της κατασκευής του βρόχου, ως αποδεικνύεται από τα ολοκληρωμένα δελτία κατασκευής του συστήματος του ΟΤΕ «Προμηθέας» (το οποίο δεν είναι προσβάσιμο από τον πάροχο), κρίνεται απόλυτα αναγκαία, προκειμένου να είναι σε θέση ο Τ.Π. να προβεί στις απαραίτητες ενέργειες (αποστολή RFS) και να αποφεύγονται τυχόν προβλήματα εισερχομένων κλήσεων κατά τη διάρκεια των πρώτων ωρών λειτουργίας της γραμμής μετά την ενεργοποίηση.

### **3.9.4 Δείκτες Ποιότητας**

Θεωρούμε σκόπιμο όπως στις πληροφορίες προς δημοσίευση από πλευράς ΟΤΕ προστεθεί και ο ανά τρίμηνο/εξάμηνο αριθμός αιτημάτων Τ.Π. παροχής βρόχου που απορρίφθηκαν και δεν ικανοποιήθηκαν τελικά λόγω έλλειψης δικτύου ΟΤΕ.

### **3.10 Υποχρεώσεις ΟΤΕ/ΤΟ**

Προκειμένου να γίνει αποδεκτή η δυνατότητα παροχής λογαριασμών πρόσβασης στο σύστημα του Τ.Π. θα πρέπει να προσδιορισθούν επακριβώς οι λόγοι υποβολής σχετικού αιτήματος και να διασφαλισθεί η συμμόρφωση του ΟΤΕ με την πολιτική ασφαλείας του Τ.Π. και η προστασία των δικαιωμάτων βιομηχανικής και πνευματικής ιδιοκτησίας του Τ.Π. με ρητή δήλωση του ΟΤΕ. Στα πλαίσια αυτά, θα πρέπει να προβλεφθεί ειδικότερη υποχρέωση τήρησης εμπιστευτικότητας και αποζημίωση του Τ.Π. σε περίπτωση χρήσης των δεδομένων του Τ.Π. με τα οποία τυχόν έρχεται σε επαφή ο ΟΤΕ λόγω της πρόσβασης για οποιοδήποτε σκοπό. Εάν δεν προδιαγραφούν τεχνικά στην Προσφορά η διαδικασία και οι όροι πρόσβασης, δεν θα υλοποιείται οποιοδήποτε σχετικό αίτημα.

## **4. Οικονομικοί Όροι**

### **4.1 Γενικά**

Να προστεθεί στην πρώτη παράγραφο ότι τα εν λόγω τέλη υπόκεινται σε υποχρέωση κοστοστρέφειας.

### **4.2 Έκδοση Τιμολογίων**

Σύμφωνα με τη διάταξη του Άρθρου 4.2. της Προσφοράς Αναφοράς «ο ΟΤΕ αποστέλλει τιμολόγιο και πληροφορίες τιμολογίου σε ηλεκτρονική μορφή (CD) στον Τ.Π. εντός δέκα (10) ημερολογιακών 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 την οποία έχει ορίσει ο Τ.Π. στη σύμβαση που υπογράφεται σύμφωνα με τους όρους της παρούσας Προσφοράς». Είναι σκόπιμο να προστεθεί ρητρά 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. Σε κάθε περίπτωση 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<sup>ης</sup> Φεβρουαρίου 2009 για την τιμολόγηση ηλεκτρικής ισχύος στους χώρους Φ.Σ.

Σε σχέση με την εκκίνηση της χρέωσης υπηρεσιών βρόχου, επισημαίνουμε ότι, εφόσον προβλέπονται ήδη και αναγνωρίζονται στην Προσφορά συγκεκριμένες περιπτώσεις μη αποδοχής βρόχου, η χρέωση των υπηρεσιών βρόχου θα πρέπει να εκκινεί από την επόμενη εργάσιμη της ημερομηνίας παραλαβής και όχι παράδοσης του βρόχου.

#### **4.3 Εξόφληση Τιμολογίων**

Έχουμε τη γνώμη ότι θα πρέπει να επανέλθει η διάταξη «εκτός εάν συμφωνηθεί εγγράφως διαφορετικά μεταξύ των Μερών» που έχει ενσωματωθεί στην υφιστάμενη Προσφορά Αναφορά στην πρώτη παράγραφο της διάταξης.

Επισημαίνουμε ότι δεν έχει κοινοποιηθεί από τον ΟΤΕ ειδικότερη συμφωνία «Advanced SLA». Εάν υφίσταται τέτοιου είδους έγγραφο, καλόν θα είναι να συμπεριληφθεί στην Προσφορά.

#### **4.4 Τέλη**

Η διάταξη θα πρέπει να αναμορφωθεί προκειμένου αφενός να περιγράφει επακριβώς τα ισχύοντα τέλη για την αποφυγή αμφιβολιών και παρερμηνειών, αφετέρου να διασαφηνίζεται η αρμοδιότητα της ΕΕΤΤ να εγκρίνει τα εν λόγω τέλη. Σε περίπτωση που τυχόν ένα τέλος δεν υπόκειται σε έλεγχο κοστοστρέφειας από την ΕΕΤΤ, οποιαδήποτε μεταβολή κοινοποιείται στον Τ.Π. ένα μήνα προ της προτεινόμενης ημερομηνίας ισχύος του και θα ισχύει υπό την προϋπόθεση της συμφωνίας των μερών.

#### **4.5 Πληροφορίες χρεώσεων**

Θεωρούμε ότι το χρονικό διάστημα διατήρησης των πληροφοριών χρεώσεων πρέπει να αυξηθεί τουλάχιστο κατά ένα έτος ακόμη.

#### **4.6 Αμφισβήτηση Λογαριασμού**

4.6.1 Η άσκηση του δικαιώματος αμφισβήτησης χρέωσης δεν πρέπει να περιορίζεται στους 2 μήνες από την έκδοση τιμολογίου. Οι διατάξεις θα πρέπει να τροποποιηθούν ώστε να διασφαλίζεται ότι το δικαίωμα αυτό ασκείται οποτεδήποτε και σε διάστημα τουλάχιστον 6 μηνών από την ημερομηνία έκδοσης των τιμολογίων.

4.6.2. Ως επιπλέον προϋπόθεση του Τ.Π. για την άσκηση δικαιώματος αμφισβήτησης, πέραν της εμπρόθεσμης καταβολής του ποσού, προτείνεται όπως προβλεφθεί εναλλακτικά η συμφωνία διακανονισμού - ρύθμισης της οφειλής σε τρεις (3) τουλάχιστο ισόποσες δόσεις.

Το δικαίωμα του ΟΤΕ να απαιτήσει την έκδοση εγγυητικής επιστολής θα πρέπει να τεθεί υπό την επιφύλαξη αντικειμενικών κριτηρίων που καθιστούν εύλογη μια τέτοιου είδους απαίτηση (π.χ. είδος αμφισβήτησης, ύψος αμφισβητούμενου ποσού, συναλλακτική συμπεριφορά Τ.Π.) έτσι ώστε να διασφαλίζεται ότι το δικαίωμα αυτό δεν ασκείται καταχρηστικά. Υπό το πρίσμα αυτό, θα πρέπει να διαγραφεί το τελευταίο εδάφιο της διάταξης.

4.6.3. Ίδετε σχόλιο ως άνω (4.6.1) ως προς την επαναφορά της προθεσμίας άσκησης δικαιώματος στους 6 μήνες από την έκδοση του τιμολογίου.

4.6.4. 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 τα σχετικά Παραρτήματα, εφόσον τυχόν τα οφειλόμενα ποσά δεν καταβληθούν από τον ΟΤΕ σύμφωνα με τις διατάξεις των σχετικών παραρτημάτων.

Σε σχέση με την ενότητα αυτή περί αμφισβήτησης λογαριασμών, σημειώνουμε ότι θα πρέπει να προβλεφθεί ειδικό δικαίωμα του Τ.Π. αμφισβήτησης χρεώσεων άσκοπης μετάβασης συνεργείου για άρση βλάβης ανεξάρτητα από το εάν υποβλήθηκε αίτημα συνδυαστικής επίσκεψης ή μεσολάβησε συνδυαστική επίσκεψη. Διαφορετικά, αίρεται στην πράξη το δικαίωμα του Τ.Π. να αμφισβητήσει σχετικές χρεώσεις που συνδέονται με τις περιπτώσεις καλωδιακών βλαβών (και οι οποίες δεν παραπέμπονται σε συνδυαστικές επισκέψεις - συναντήσεις τεχνικών ΟΤΕ - Τ.Π.).

Για την επιβολή χρεώσεων άσκοπης μετάβασης συνεργείου είτε στα πλαίσια παράδοσης βρόχου είτε άρσης βλάβης, θα πρέπει να επιβεβαιώνεται η μετάβαση του συνεργείου με την προσκόμιση σχετικών δελτίων τεχνικών ή λοιπών αποδεικτικών εγγράφων. Σε σχέση με το ζήτημα αυτό, θεωρούμε ότι κατ' αναλογία της επιβολής στον Τ.Π. τέλους άσκοπης μετάβασης συνεργείου ΟΤΕ, θα πρέπει, σε περίπτωση που αποδεικνύεται υπαιτιότητα ΟΤΕ ή σε περίπτωση μη εμφάνισης τεχνικών του, να προβλεφθεί, αντίστοιχο τέλος υπέρ των παρόχων, που θα καλύπτει απορρέοντα λειτουργικά έξοδα και δαπάνες αυτών.

Τέλος, θα πρέπει να διασφαλίζεται δικαίωμα του Τ.Π. να ζητήσει από τον ΟΤΕ την έκδοση εγγυητικής επιστολής για την περίπτωση αμφισβήτησης του ύψους των ποινικών ρητρών από τον ΟΤΕ και την προσφυγή σε σχετική επιτροπή επίλυσης διαφοράς.

#### 4.7 Διακοπή Υπηρεσίας

Οι πάροχοι ηλεκτρονικών επικοινωνιών, που λειτουργούν υπό καθεστώς Γενικών Αδειών και αιτούνται υπηρεσιών ΑΠΤΒ, εξαρτώνται άμεσα από τον ΟΤΕ ως προς την εξασφάλιση 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.

Συνεπώς θεωρούμε αναγκαίο όπως διαγραφεί ο όρος σύμφωνα με τον οποίο «*από την επίδοση [της πρώτης έγγραφης όχλησης] ο [ΟΤΕ] δύναται να μην υλοποιεί νέες αιτήσεις για παροχή νέων βρόχων, αποκλείοντας τη δυνατότητα κατάθεσης αιτημάτων του Τ.Π. στο Π.Σ. ΟΤΕ*».

Η προσωρινή διακοπή των παρεχόμενων στους Τ.Π. υπηρεσιών ΑΠΤΒ επηρεάζει άμεσα τους τελικούς χρήστες των σχετικών υπηρεσιών. Ως εκ τούτου το δικαίωμα της προσωρινής διακοπής δεν μπορεί να ασκείται 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, ενώ το εν λόγω δικαίωμα του ΟΤΕ τελεί υπό την επιφύλαξη των υποχρεώσεων που του επιβάλλονται δυνάμει των διατάξεων της Απόφασης της ΕΕΤΤ ΑΠ 614/13/28.07.2011 «Ορισμός Αγοράς Χονδρικής Παροχής (Φυσικής) Πρόσβασης σε Υποδομή Δικτύου (συμπεριλαμβανομένης μεριζόμενης και πλήρως αποδεσμοποιημένης πρόσβασης) σε σταθερή θέση, Καθορισμός Επιχειρήσεων με Σημαντική Ισχύ στην εν λόγω Αγορά και Υποχρεώσεις αυτών (3ος Γύρος Ανάλυσης)» (ΦΕΚ 1908/Β/30-8-2011)»

Εν πάσει περιπτώσει, τα όποια δικαιώματα αναγνωρίζονται στον ΟΤΕ δεν θα πρέπει να ασκούνται σωρευτικά αλλά διαζευκτικά. Ειδικά ως προς το ζήτημα της κατάπτωσης της εγγυητικής επιστολής, η μη σωρευτική άσκηση του εν λόγω δικαιώματος με άλλο δικαίωμα (π.χ. μη υλοποίηση νέων αιτημάτων) πρέπει να αποτυπωθεί ρητώς στην Προσφορά.

Η διατύπωση του πρώτου εδαφίου της δεύτερης παραγράφου της σελίδας 49 χρήζει αναμόρφωσης (για λόγους ορθής σύνταξης).

Σημειώνεται ότι με την προσθήκη του εδαφίου (β) («*Να μην επιτρέπει στον Τ.Π. να καταθέτει αιτήματα στο Π.Σ. ΟΤΕ*») μεταξύ των δικαιωμάτων του ΟΤΕ που δύνανται να ασκούνται μετά την πάροδο της προθεσμίας εξόφλησης που τάχθηκε με την επίδοση της πρώτης όχλησης, δεν αντιλαμβανόμαστε ποιά είναι η ουσιαστική επιβάρυνση του Τ.Π. που επέρχεται μετά την πάροδο της προθεσμίας που τάσσεται με τη δεύτερη όχληση, καθώς ουσιαστικά έχει ήδη - σε πρώτο στάδιο - επέλθει η «προσωρινή διακοπή πρόσβασης στο Πληροφοριακό Σύστημα». Αυτό σημαίνει ότι ΟΤΕ έχει ήδη



Telecoms

Εθνικής Αντιστάσεως 62<sup>Α</sup>  
15231 Χαλάνδρι, Αθήνα.

T. 210 61 61 700

F. 210 61 61 771 www.on.gr

«επιτύχει» τη βαρύτερη κατ' ουσίαν κήρωση σε βάρος του Τ.Π. χωρίς να απαιτείται η τήρηση της συγκεκριμένης διαδικασίας.

Θεωρούμε δε ότι δεν είναι εύλογα τα δικαιώματα του ΟΤΕ υπό (α) και (β) σε περίπτωση μη έγκαιρης προσκόμισης εγγυητικής επιστολής. Συνεπώς τα όποια δικαιώματα του ΟΤΕ πρέπει να περιορισθούν στο ζήτημα των ληξιπρόθεσμων οφειλών.

Τέλος επιβάλλεται όπως προσδιορισθεί ότι σε περίπτωση εξόφλησης τυχόν οφειλών, ο ΟΤΕ θα προβαίνει στην άρση των όποιων περιορισμών της πρόσβασης ή χρήσης του Πληροφοριακού Συστήματος (W-CRM) εντός της ίδιας ημέρας.

#### **4.8 Τακτοποίηση Εκκαθάριση ρητρών**

Θα πρέπει να διαγραφεί ο όρος : «και δεν δικαιούνται να διεκδικήσουν άλλες θετικές ή αποθετικές ζημίες». Το δικαίωμα του Τ.Π. να προσφύγει στα αρμόδια δικαστήρια με οποιοδήποτε αίτημα αποζημίωσης για την αποκατάσταση οποιασδήποτε ζημίας δεν δύναται να περιορισθεί. Συνεπώς, θα πρέπει να τεθεί η σχετική διατύπωση της υφισταμένης Προσφοράς.

Για λόγους διευκρίνισης, θα πρέπει να προστεθεί στο εδάφιο (i) αναφορά στην ποινική ρήτρα που καταπίπτει λόγω απόρριψης βρόχου μετά την καταχώρησή του ως επιλέξιμου.

#### **4.9 Πιστωτικές Διασφαλίσεις**

##### **4.9.1 Γενικά**

Θα πρέπει να διασφαλισθεί ότι ο ΟΤΕ θα υποχρεώνεται να δεχθεί εγγυητικές επιστολές από οποιαδήποτε Τράπεζα νομίμως λειτουργούσα στην Ελλάδα.

##### **4.9.2 Σύστημα Υπολογισμού Εγγύησης**

Λαμβανομένων υπόψη των συνθηκών της αγοράς, και προκειμένου το εν λόγω δικαίωμα του ΟΤΕ να μην ασκείται καταχρηστικώς, θεωρούμε ότι εάν η ΕΕΤΤ κρίνει ότι θα πρέπει να αναγνωρισθεί στον ΟΤΕ δικαίωμα αναζήτησης τραπεζικής εγγυητικής επιστολής, το ποσό της εγγύησης πρέπει να μειωθεί και να ισούται κατ' ανώτατο όριο με το ποσοστό 70% επί των ποσών που επιβάλλονται σήμερα ή με το ύψος των σχετικών μηνιαίων περιοδικών τελών του τελευταίου πριν από την αξιολόγηση μήνα και όχι το διπλάσιο αυτών.

Λαμβανομένων υπόψη των λοιπών δικαιωμάτων που αναγνωρίζονται στον ΟΤΕ σε περίπτωση ληξιπρόθεσμων οφειλών του Τ.Π., θεωρούμε ότι το επιχειρηματικό ρίσκο από πλευράς ΟΤΕ είναι μηδενικό και ως εκ τούτου η εν λόγω διάταξη πρέπει να αναμορφωθεί, βάσει των συνθηκών που έχουν διαμορφωθεί κατά την έκδοση τραπεζικών εγγυητικών επιστολών.





Telecoms

Εθνικής Αντιστάσεως 62<sup>Α</sup>  
15231 Χαλάνδρι, Αθήνα.

T. 210 61 61 700

F. 210 61 61 771 www.on.gr

Θα πρέπει να προβλέπεται ρητώς ότι η αξιολόγηση για το εάν οφείλεται και - σε καταφατική περίπτωση - το ύψος της εγγυητικής επιστολής που θα πρέπει να προσκομίσει ο Τ.Π. θα λαμβάνει χώρα λίγο πριν τη λήξη της τυχόν υφισταμένης εγγυητικής επιστολής ως εϊθισται.

#### 4.9.3 Πολιτική Διασφάλισης από Υπερημερίες

Η απαλλαγή από την υποχρέωση προσκόμισης εγγύησης λόγω θετικής αξιολόγησης θα πρέπει να αφορά και «υπάρχοντες Τ.Π.» υπό την έννοια της διάταξης αυτής.

Περαιτέρω, η απαλλαγή από την υποχρέωση προσκόμισης εγγύησης θα πρέπει να διασφαλίζεται σε περίπτωση που ο Τ.Π. δεν κατέστη υπερήμερος για χρονικό διάστημα ενός (1) έτους (και όχι δύο ετών, όπως προβλέπεται στο σχέδιο) από την ημερομηνία αξιολόγησης και σε κάθε περίπτωση αναφορικά με την καταβολή οφειλών από την παροχή υπηρεσιών ΑΠΤΒ και όχι ηλεκτρονικών επικοινωνιών εν γένει. Αυτός ο περιορισμός του χρονικού ορίου για την διαπίστωση τυχόν υπερημερίας του παρόχου και η σαφής διάκριση σε συγκεκριμένες υπηρεσίες ηλεκτρονικών επικοινωνιών επιβάλλεται από την υποχρέωση για συμμόρφωση με τη φύση των παρεχόμενων εγγυήσεων ως του απολύτως αναγκαίου μέτρου για την εξασφάλιση τυχόν επισφαλειών του ΟΤΕ. Η τυχόν υπερημερία θα αφορά μόνον τις υπηρεσίες που παρέχονται δυνάμει των αντίστοιχων Προσφορών Αναφοράς. Άλλωστε δεν προβλέπεται μόνον η παροχή μιας εγγύησης για το σύνολο των υπηρεσιών, αλλά έκαστη Προσφορά Αναφοράς του ΟΤΕ προβλέπει την παροχή ξεχωριστών εγγυήσεων για κάθε είδος υπηρεσίας.

Το εδάφιο «Απόφασης της ΕΕΤΤ ή αρμόδιας δικαστικής αρχής» να συμπληρωθεί με τον όρο: «συμπεριλαμβανομένης έκδοσης προσωρινής διαταγής»

Η τελευταία παράγραφος της διάταξης αυτής «κατ' εξαίρεση ... ανταποκριθεί» δεν είναι εύλογη και σύμφωνη με τις αρχές της αντικειμενικότητας και διαφάνειας και πρέπει να διαγραφεί.

Οι σχετικές τροποποιήσεις του κειμένου της Προσφοράς και η ρυθμιστική παρέμβαση της ΕΕΤΤ είναι επιβεβλημένες στα πλαίσια του εξορθολογισμού της διαδικασίας και του τρόπου/μεθοδολογίας υπολογισμού του ύψους της εγγυητικής επιστολής, ώστε να ανταποκρίνονται στις πραγματικές συνθήκες της αγοράς και να πληρούν τα κριτήρια και τις υποχρεώσεις τήρησης των αρχών της αντικειμενικότητας και της αναλογικότητας, προς όφελος των συμβαλλομένων (ΟΤΕ και παρόχων) και των τελικών καταναλωτών, υπό το πρίσμα της τήρησης των κανόνων του ανταγωνισμού, τη δημιουργία βιώσιμης ανταγωνιστικής αγοράς, της προστασίας του συμφέροντος των τελικών χρηστών και εν γένει της προώθησης του δημοσίου συμφέροντος.

#### **4.9.4 Πολιτική Διασφάλισης από Νομικές Καταστάσεις**

Ιδείτε σχόλιο ανωτέρω υπό 4.4., αναφορικά με τη διασφάλιση δικαιώματος του Τ.Π. να ζητήσει από τον ΟΤΕ την έκδοση εγγυητικής επιστολής για την περίπτωση αμφισβήτησης του ύψους των ποινικών ρητρών από τον ΟΤΕ και την προσφυγή σε σχετική επιτροπή επίλυσης διαφοράς.

#### **4.9.5 Αποδεκτά Είδη Εγγύησης**

Το εδάφιο c) θα πρέπει να αναμορφωθεί έτσι ώστε να διασφαλίζεται ότι εφόσον παρασχεθεί ασφαλιστική κάλυψη από φορέα νομίμως λειτουργούντα στην Ελλάδα, ο ΟΤΕ δεν θα δύναται να αρνηθεί την κάλυψη

Το εδάφιο d) θα πρέπει να αναμορφωθεί ώστε να παρέχεται το δικαίωμα αυτό σε κάθε Τ.Π. Άλλως, επιβάλλεται αδικαιολόγητος και μη εύλογος περιορισμός που δεν συνάδει με τις αρχές της αντικειμενικότητας και ισότιμης μεταχείρισης

Το εδάφιο f) θα πρέπει να διαγραφεί.

Το δικαίωμα συμφωνίας αντικατάστασης τύπου ή μορφής εγγύησης θα πρέπει να διασφαλίζεται οποτεδήποτε και όχι μόνον πριν τη λήξη ισχύος της υφισταμένης εγγύησης.

#### **4.9.6 Εγγυητική Επιστολή**

Θα πρέπει να διασφαλισθεί ότι ο ΟΤΕ θα υποχρεώνεται να δεχθεί εγγυητικές επιστολές από οποιαδήποτε Τράπεζα νομίμως λειτουργούσα στην Ελλάδα.

#### **4.9.7 Ανανέωση Εγγυητικής Επιστολής**

Θα πρέπει να διαγραφεί ο όρος *«Παράταση εγγυητικής δεν μπορεί να υπάρξει με ημερομηνία μεταγενέστερη της ημερομηνίας λήξης της πρώτης εγγυητικής»*.

Θα πρέπει να διαγραφεί ο όρος *«Στο διάστημα των ως ανωτέρω ΕΗ κατά τις οποίες ο ΟΤΕ δεν διαθέτει καμία διασφάλιση, έχει τη δυνατότητα σε προσωρινή (έως την προσκόμιση της εγγυητικής) παρακράτηση τυχόν πιστωτικών υπολοίπων μέχρι και οριστικής παρακράτησης αυτών ως χρηματική εγγύηση εάν επανειλημμένως (από τρεις και άνω) ο Τ.Π. αμελεί την έγκαιρη προσκόμιση της σχετικής ανανέωσης»*.

Η προσκόμιση της νέας εγγυητικής επιστολής θα πρέπει να επιτρέπεται έως την ημερομηνία λήξης της υποβληθείσας εγγυητικής επιστολής, η οποία θα επιστρέφεται ταυτόχρονα με την προσκόμιση της νέας .

Το εδάφιο *«σε περίπτωση άπρακτης παρέλευσης .... προσκόμισης εγγυητικής επιστολής»* και συνακόλουθα το τελευταίο εδάφιο της πρώτης παραγράφου της σελίδας 58 πρέπει να διαγραφούν.

Ο όρος «*ανάλογα την περίπτωση, δύναται να περιλαμβάνουν και ρήτρες μη συμμόρφωσης με τα συμπεφωνημένα*», πρέπει να διαγραφεί.

#### **4.9.8 Κατάπτωση Εγγυητικής Επιστολής**

Να διευκρινισθεί ότι στην περίπτωση κατάπτωσης εγγυητικής επιστολής, ο ΟΤΕ δεν δύναται να προβεί στην άσκηση άλλων τυχόν δικαιωμάτων που αναγνωρίζονται στην Προσφορά, ενώ το χρονικό διάστημα αποκατάστασης της εγγύησης που έχει καταπέσει θα πρέπει ευλόγως προσδιορίζεται σε ένα μήνα τουλάχιστον από την κατάπτωση.

#### **4.9.10 Ασφαλιστική Κάλυψη**

Θα πρέπει να αναμορφωθεί η διάταξη έτσι ώστε να διασφαλίζεται ότι εφόσον παρασχεθεί ασφαλιστική κάλυψη από φορέα νομίμως λειτουργούντα στην Ελλάδα, ο ΟΤΕ δεν θα δύναται να αρνηθεί την κάλυψη

### **Παράρτημα 1. και Παράρτημα 2. Διαδικασίες Παροχής ΤοΒ και ΤοΥΒ**

#### **1.2.1. και 2.1.1. Διαδικασία Παροχής ΤοΒ και ΤοΥΒ**

Αναφορικά με την υποχρέωση προσκόμισης δικαιολογητικών περί της νομιμότητας του κτιρίου ως προς την αίτηση ΑΝΤΟΒ και ΑΝΤΟΥΒ, θεωρούμε ότι η διαδικασία χρήζει διευκρινίσεων και περαιτέρω ανάπτυξης. Σε κάθε περίπτωση προτείνουμε την κατάρτιση ειδικού καταλόγου δικαιολογητικών που θα επισυναφθεί στην Προσφορά, έτσι ώστε να εξασφαλίζεται με σαφήνεια και ακρίβεια η ισότιμη αντιμετώπιση των τελικών χρηστών όλων των παρόχων συμπεριλαμβανομένου και του ΟΤΕ.

Δεν πρέπει να λησμονείται ότι είναι ενδεχόμενη η υποβολή αιτημάτων βρόχου από μισθωτή οικήματος - κατόχου σύνδεσης, ο οποίος θα αναγκάζεται να ανατρέχει είτε σε δημόσιες αρχές για τη λήψη των δικαιολογητικών ο ίδιος είτε να επιβαρύνει τον εκμισθωτή - ιδιοκτήτη του οικήματος με την εν λόγω δραστηριότητα. Αντιλαμβάνεται εύκολα κανείς την αναστάτωση και τη σύγχυση που είναι πιθανόν να ανακύψουν από μια τέτοιου είδους διαδικασία.

Εντός των πλαισίων της εκκρεμούς διαδικασίας ρύθμισης - τακτοποίησης αυθαιρέτων χώρων, η σχετική βεβαίωση της πολεοδομίας αρκεί για την αναγνώριση της νομιμότητας. Ενδεχομένως, μάλιστα, η προσκόμιση λογαριασμού εταιρείας κοινής ωφελείας σε συγκεκριμένες περιπτώσεις να θεωρείται επαρκές στοιχείο για την απόδειξη της νομιμότητας του οικήματος. Άλλωστε, δεν αντιλαμβανόμαστε την απόρριψη αιτήματος παροχής βρόχου από τον ΟΤΕ λόγω αυθαιρέτου οικήματος, τη στιγμή που στο παρελθόν στο ίδιο οικήμα λειτουργούσε γραμμή ΟΤΕ.

Η διάταξη «*ο Τ.Π. δηλώνει υπεύθυνα σε ειδικά διαμορφωμένο για το σκοπό αυτό πεδίο, ότι έχει ελέγξει την τήρηση όλων των διατάξεων της κείμενης Νομοθεσίας σχετικά με τη*



Telecoms

Εθνικής Αντιστάσεως 62<sup>Α</sup>  
15231 Χαλάνδρι, Αθήνα.

T. 210 61 61 700

F. 210 61 61 771 www.on.gr

νομιμότητα του κτιρίου του συνδρομητή/πελάτη του και ότι αναλαμβάνει οιασδήποτε φύσεως ευθύνη (αστική, ποινική κλπ) σε περίπτωση που αποδειχθεί στη συνέχεια ότι το εν λόγω κτίσμα είναι αυθαίρετο» θα πρέπει να διαγραφεί διότι ο Τ.Π. δεν δύναται να αναλάβει οποιαδήποτε ευθύνη σχετικά. Η μετακύληση της ευθύνης στον Τ.Π. είναι αδικαιολόγητη.

#### **Παράγραφοι 1.4., 2.1. και 2.2. Διαδικασίες Μετάβασης παρεχομένων υπηρεσιών για ΤοΒ και ΤοΥΒ**

**Για λόγους αποφυγής άσκοπης επανάληψης, τα σχόλια που αφορούν στις διαδικασίες μετάβασης υπηρεσιών ΤοΒ αφορούν και ΤοΥΒ**

Ως γενική παρατήρηση, αναφορικά με τις διαδικασίες μετάβασης υπηρεσιών χονδρικής ευρυζωνικής πρόσβασης (ΧΕΠ), επισημαίνουμε ότι θα πρέπει να ληφθούν υπόψη οι παρατηρήσεις μας επί της παροχής χονδρικής ευρυζωνικής πρόσβασης μέσω τεχνολογίας VDSL. Ως εκ τούτου, οι σχετικές διατάξεις θα πρέπει να αναμορφωθούν αναλόγως ώστε να περιγράφεται και η διαδικασία μετάβασης υπηρεσιών χονδρικής ευρυζωνικής πρόσβασης μέσω τεχνολογίας VDSL.

Η διάταξη 1.4.1.7 ορίζει ότι «*Με την καταχώρηση της, η αίτηση θα ελέγχεται αυτόματα από το σύστημα, αλλά και από την αρμόδια Υπηρεσία του ΟΤΕ και 1.4.1.7.1. εάν τα στοιχεία είναι ελλιπή, ανακριβή ή λανθασμένα, τότε η αίτηση απορρίπτεται και ενημερώνεται σχετικά ο Τ.Π2 από το ΠΣ 1.4.1.7.2. σε διαφορετική περίπτωση συνεχίζεται ο έλεγχος Επιλεξιμότητας*».

Σε αυτό τον έλεγχο δεν έχει διευκρινιστεί ο τρόπος διαχείρισης των αιτήσεων που αφορούν σε ΧΕΓ. Ο λογαριασμός εκδίδεται από τον πάροχο ΧΕΓ (σημειώνεται ότι σύμφωνα με το Παράρτημα 16 η ταυτοποίηση του νόμιμου κατόχου επιτυγχάνεται με τη προσκόμιση πρόσφατου λογαριασμού) αλλά ο έλεγχος για την ορθότητα των στοιχείων γίνεται από τον ΟΤΕ. Το πρόβλημα έγκειται στις περιπτώσεις που ο εκδιδόμενος λογαριασμός αναγράφει διαφορετικά στοιχεία σε σχέση με τα στοιχεία τα οποία ο ΟΤΕ έχει στη κατοχή του, και τα οποία θα λάβει υπόψη του για τον έλεγχο. Η εν λόγω διαδικασία πρέπει να διευκρινισθεί.

Αναφορικά με τη Διαδικασία Μετάβασης Υπηρεσιών από Πλήρη Πρόσβαση Τοπικού Βρόχου που Παρέχεται από τον Τηλεπικοινωνιακό Πάροχο 1 (Εφεξής Τ.Π.1) σε Πλήρη Πρόσβαση Τοπικού Βρόχου που παρέχεται από τον Τηλεπικοινωνιακό Πάροχο 2 (Εφεξής Τ.Π.2) με Παράλληλη Αίτηση Φορητότητας, αναφέρεται ότι: «*Ο Τ.Π2 προβαίνει σε έλεγχο της αίτησης, ως προς την ορθότητα των στοιχείων της. Προκειμένου να εξασφαλίζεται η ορθότητα των στοιχείων της αίτησης, ο Τ.Π2 δύναται να αιτηθεί αντίγραφο λογαριασμού από τον Τ.Π1, το οποίο θα αποστέλλεται μέσω Fax ή email εντός 2 ΕΗ από την αίτηση προς τον Τ.Π2*». Ενδεχομένως η εν λόγω διάταξη να εφαρμοσθεί και στα αντίστοιχα αιτήματα ΧΕΓ.

#### **1.7 Επιλεξιμότητα ΤοΒ και ΤοΥΒ/Λόγοι Απόρριψης**

Εάν πρόκειται να γίνει αποδεκτή η επιμήκυνση του χρόνου ελέγχου της επιλεξιμότητας ΑΝΤοΒ σε 5ΕΗ, θεωρούμε ότι δεν θα πρέπει να αναγνωρίζεται στον

ΟΤΕ εξαίρεση από την επιβολή ρητρών λόγω καθυστέρησης ενημέρωσης για τις περιπτώσεις αυθαιρέτου, λανθασμένης διεύθυνσης, έλλειψης εισαγωγής και ειδικής κατασκευής ΟΤΕ. Άλλωστε, δεν αντιλαμβανόμαστε ποιά είναι η έννοια της εξαιρέσεως από την επιβολή ρητρών τη στιγμή που ο Τ.Π. υποχρεώνεται να προσκομίσει πλήθος εγγράφων που να αποδεικνύουν την νομιμότητα και τη θέση του οικήματος.

Η έγγραφη ενημέρωση του ΟΤΕ προς την ΕΕΤΤ αναφορικά με τις απορρίψεις λανθασμένης διεύθυνσης, αυθαιρέτου, ειδικής κατασκευής και έλλειψης εισαγωγής πρέπει να κοινοποιούνται και στον Τ.Π.

Σημειώνουμε ότι θα πρέπει να προστεθεί στο κείμενο η ακόλουθη διάταξη «Σε κάθε περίπτωση απόρριψης ο ΟΤΕ οφείλει να ενημερώνει εγγράφως τον Τ.Π. για τους λόγους απόρριψης και για τοχόν εναλλακτικές δυνατότητες υλοποίησης του αιτήματός του το αργότερο εντός 3 εργασίμων ημερών από την ημερομηνία απόρριψης του σχετικού αιτήματος», η οποία θα πρέπει να εφαρμόζεται ανεξαιρέτως για ΤοΒ και ΤοΥΒ. Αντίστοιχα, θα πρέπει να αποτυπώνεται στο κείμενο ότι: «Οι λόγοι απόρριψης του ΟΤΕ οφείλουν δε όπως είναι «αντικειμενικά αιτιολογημένοι» σύμφωνα με τα αναφερόμενα στην Ανακοίνωση της Ευρωπαϊκής Επιτροπής για την εφαρμογή των κανόνων Ανταγωνισμού σε Συμφωνίες πρόσβασης στον τομέα των τηλεπικοινωνιών.»

Αναλυτικότερα, επί του θέματος των απορρίψεων και δεδομένου ότι τα ποσοστά αυτών έχουν αυξηθεί, δυσχεραίνοντας την ομαλή ενεργοποίηση του συνδρομητικού κοινού, παραθέτουμε τα αντίστοιχα σχόλια μας:

#### **-Έλλειψη ακραίου (κυρίου ή απερχόμενου) δικτύου**

Θεωρούμε ότι η «έλλειψη ακραίου δικτύου» δεν θα πρέπει να αποτελεί λόγο απόρριψης, αλλά, εφόσον υφίσταται πράγματι τέτοιου είδους έλλειψη, να κρατούνται οι αιτήσεις σε «σειρά προτεραιότητας» υπό την αρχή της χρονικής προτεραιότητας (“*First Come First Served*”) και να ενεργοποιούνται οι συνδέσεις των συνδρομητών 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 η έλλειψη ακραίου δικτύου ως λόγος απόρριψης, θα πρέπει να εξασφαλισθεί ότι θα υπάρχει παράλληλη ενημέρωση των παρόχων εντός ευλόγου χρόνου μέσω των συστημάτων (στα πλαίσια των Γενικών Πληροφοριών). Κατά τον τρόπο αυτό ο πάροχος θα ενημερώνεται αναφορικά με τις προγραμματισμένες επεκτάσεις δικτύου του ΟΤΕ ανά περιοχή, προκειμένου να παρέχεται με ακρίβεια στο συνδρομητικό κοινό η πληροφορία της ενεργοποίησης.

#### **- Α20-Ειδική Κατασκευή ΟΤΕ (Πέραν των 200m)**

Λαμβανομένης υπόψη της αδυναμίας ελέγχου και επιβεβαίωσης αυτού του λόγου απόρριψης από ΟΤΕ, θεωρείται απαραίτητη η προσκόμιση σαφούς διαδικασίας διαχείρισης των εν λόγω απορρίψεων στους παρόχους.



Εθνικής Αντιστάσεως 62<sup>Α</sup>  
15231 Χαλάνδρι, Αθήνα.

T. 210 61 61 700

F. 210 61 61 771 [www.on.gr](http://www.on.gr)

#### **-Εκκρεμής Αίτηση Φορητότητας άλλου Τ.Π.**

Δυνάμει του Παραρτήματος 11 της υφιστάμενης προσφοράς αναφοράς «ειδικά για την περίπτωση απόρριψης αιτήματος ΤοΒ λόγω «μη ολοκληρωμένης αίτησης από άλλον Τ.Π.», ο ΟΤΕ, παράλληλα με την ειδοποίηση ακύρωσης της αίτησης, ενημερώνει τον Τ.Π. μέσω του ΠΣ ΟΤΕ για τον Τ.Π. στον οποίο έχει γίνει το αίτημα ΤοΒ που εκκρεμεί». Η εν λόγω διάταξη έχει παραληφθεί στο παρόν κείμενο. Συνεπώς θα πρέπει να προστεθεί στο κείμενο αλλά και να διασφαλισθεί ότι η σχετική υποχρέωση θα εφαρμόζεται, καθώς μέχρι στιγμής δεν παρέχεται η σχετική ενημέρωση μέσω του Π.Σ. ΟΤΕ.

#### **-Α22-Αυθαίρετο Οίκημα**

Ιδείτε σχόλια ανωτέρω.

#### **-Λανθασμένη Διεύθυνση & Διεύθυνση εκτός ορίων Φ.Σ.**

Αναφορικά μ' αυτόν τον λόγο απόρριψης, ο πάροχος έχει τη δυνατότητα να συμπληρώσει στο πεδίο «Παρατήρηση προς Τεχνικούς» του Π.Σ. ΟΤΕ W-CRM, όλες τις απαιτούμενες συμπληρωματικές πληροφορίες σε σχέση με την διεύθυνση. Εφόσον διαπιστώνουμε αύξηση των ποσοστών αυτού του λόγου απόρριψης, θεωρούμε ότι είναι αναγκαίο όπως επιβεβαιώνεται με ειδική αναφορά στην Προσφορά ότι η εν λόγω πληροφορία μεταφέρεται συστημικά στους αρμόδιους τεχνικούς των Α.Κ. ΟΤΕ, προς τη διευκόλυνση τους ενεργοποίησης των αιτημάτων και αποφυγής των απορρίψεων.

Ο λόγος απόρριψης της λανθασμένης διεύθυνσης έχει διττή σημασία στο ΠΣ ΟΤΕ καθώς αφορά και την ασαφή διεύθυνση. Γι' αυτό το λόγο προτείνουμε ότι θα πρέπει προσδιορίζονται τα στοιχεία που κρίνουν μια διεύθυνση ως ασαφή.

Επίσης θεωρούμε ότι, σε περίπτωση απόρριψης, η επισύναψη λογαριασμού δημόσιας υπηρεσίας που επιβεβαιώνει τη διεύθυνση θα πρέπει να είναι αποδεκτό δικαιολογητικό.

Προτείνουμε δυνατότητα συνδυαστικού ραντεβού για τις περιπτώσεις όπου αμφισβητείται από τον πάροχο ο λόγος απόρριψης για « Λανθασμένη ή ασαφή Διεύθυνση» .

Εναλλακτικά, προτείνουμε να συμφωνηθεί ένα αντικειμενικό στοιχείο προσδιορισμού, καθώς δεν υφίσταται αντικειμενικότητα ως προς το προσδιορισμό των μονοσήμαντων στοιχείων που χρησιμοποιούνται κατά τη καταχώρηση της αίτησης.

Συμπληρωματικά αναφέρουμε ότι τα στοιχεία μονοσήμαντου προσδιορισμού δεν αναφέρονται μόνο για τις περιπτώσεις που δεν υπάρχει διεύθυνση ή αριθμός ( όπως ορίζεται στο παράρτημα 3 ), αλλά για την πλειονότητα των αιτήσεων.

Θεωρούμε ότι η δυνατότητα επισύναψης στο wcrm προσδιοριστικού χάρτη από αντικειμενική πηγή πληροφοριών πχ Google maps, υπό την προϋπόθεση ότι θα έχουν εξασφαλισθεί τα σχετικά δικαιώματα πνευματικής ιδιοκτησίας ή αντίστοιχου



Telecoms

Εθνικής Αντιστάσεως 62<sup>Α</sup>  
15231 Χαλάνδρι, Αθήνα.

T. 210 61 61 700

F. 210 61 61 771 www.on.gr

συστήματος G.I.S του ΟΤΕ, όπου θα σημειώνεται η ακριβής θέση του συνδρομητή θα μπορούσε να θεωρηθεί αντικειμενικό στοιχείο.

#### **- Πλημμελή ή ανακριβή στοιχεία αίτησης**

Ο όρος είναι πολύ γενικός. Υπάρχει ανάγκη ανάλυσης τους καθώς και περιγραφής των προτεινόμενων ενεργειών διαχείρισης της απόρριψης.

#### **-Μη εξεύρεση εξουσιοδοτημένου ατόμου από τον αιτούντα τελικό χρήστη**

Σε κάθε περίπτωση η εν λόγω απόρριψη θα πρέπει να επιβεβαιώνεται με την επισύναψη σχετικού αποδεικτικού δελτίου από πλευράς τεχνικού ΟΤΕ.

#### **-Α16- «κλειστό»**

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.

Εξαιρέση θα πρέπει να αποτελούν οι περιπτώσεις όπου δε χρειάζεται η πρόσβαση στο κτίριο εφόσον υπάρχει box. Αν και εφόσον υφίσταται Box, το κόστος άσκοπης μετάβασης για παράδοση βρόχου θα πρέπει να επιβαρύνει τον ΟΤΕ. Επιπρόσθετα, ο τεχνικός του ΟΤΕ θα οφείλει να αφήσει σημείωμα στην είσοδο του κτιρίου, στο κουδούνι ή αν δεν αναγράφεται το ονοματεπώνυμο στην είσοδο του κτιρίου, να θυροκολλεί την σχετική ειδοποίηση, αναφέροντας τα στοιχεία του τεχνικού τμήματος και την ώρα και ημερομηνία επίσκεψης του και να επιστρέφει το δελτίο κατασκευής με την ένδειξη «ΚΛΕΙΣΤΟ». Πρέπει να αποδεικνύεται η παρουσία του τεχνικού στο σημείο και να επισυνάπτεται αντιστοίχως η πληροφορία στο ΠΣ ΟΤΕ για να λαμβάνει γνώση και ο Τ.Π.

Η χρέωση της συγκεκριμένης υπηρεσίας δε θα πρέπει να υφίσταται εφόσον δε μπορεί να αποδειχτεί η παρουσία τεχνικού στο σημείο και πολύ περισσότερο δε, εφόσον δε μπορεί να υπάρξει έλεγχος της ώρας. Όπως αναφέρεται παραπάνω, πρέπει να αποδεικνύεται η παρουσία του τεχνικού στο σημείο τη συγκεκριμένη ημέρα και εντός των πλαισίων του χρονοδιαγράμματος που έχει οριστεί για το ραντεβού π.χ αποστολή sms στο συνδρομητή από κεντρική εφαρμογή του ΟΤΕ .

Προτείνουμε περιορισμό των ωρών από 4 σε 2 προκειμένου να διασφαλίζεται η παρουσία του συνδρομητή στο κτίριο. Πρέπει να ορίζονται επακριβώς οι ώρες του ραντεβού και να αναγράφονται στο ΠΣ ΟΤΕ π.χ 8:00-10:00. Εάν ο τεχνικός του ΟΤΕ εμφανισθεί νωρίτερα ή μεταγενέστερα του προτεινόμενου δώρου, τότε δε θα πρέπει να επιβαρύνεται με κόστος ο πάροχος. Πρέπει να επιβεβαιώνεται η τήρηση της ώρας και της ημέρας του ραντεβού καθώς επίσης και να γίνεται επισύναψη των στοιχείων αυτών στο ΠΣ ΟΤΕ.

Υπό τα υπάρχοντα δεδομένα, όταν για μια αίτηση δηλώνεται η ένδειξη «Κλειστό», δεν διασφαλίζεται ιστορικότητα καθώς στις περιπτώσεις αυτές διατηρείται ο αρχικός αύξων αριθμός. Συνεπώς, υφίσταται δυσκολία μέτρησης του χρόνου αυτού ως



ανενεργού. Είναι σημαντικό να διασφαλίζεται πλήρης ιστορικότητα (με τη δημιουργία νέου πεδίου στο Π.Σ. ΟΤΕ) για αυτές τις περιπτώσεις για την τήρηση της Συμφωνίας Επιπέδου Υπηρεσιών (SLA) αλλά και για τον έλεγχο των χρεώσεων που αφορούν σε απορρίψεις λόγω «ΚΛΕΙΣΤΟΥ».

### 1.9 Μετρήσεις -Δοκιμές και 1.11 Χαρακτηριστικά Ποιότητας γραμμής

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 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.

Δεδομένου ότι οι τεχνικοί ΟΤΕ ήδη έχουν τα απαιτούμενα εργαλεία μετρήσεων «analyzers», θεωρούμε απαραίτητο όπως αναγράφονται στα έντυπα βλαβοληψίας από τα συνδυαστικά ραντεβού καθώς και στην παράδοση ΤοΒ και ΤοΥΒ και παράλληλα όπως αναρτούνται στο Πληροφοριακό σύστημα ΟΤΕ (W-CRM) οι κάτωθι επιπλέον δηλωτικές μετρήσεις που ήδη ορίζονται ανά χώρο.

	ΓΕΝΙΚΟΣ ΚΑΤΑΝΕΜΗΤΗΣ	ΥΠΑΙΘΡΙΟΣ ΚΑΤΑΝΕΜΗΤΗΣ	ΕΣΚΑΛΙΤ
ΑΝΤΙΣΤΑΣΗ ΜΟΝΩΣΗΣ ΜΕΤΑΞΥ α ΑΓΩΓΟΥ - ΓΗΣ			
ΑΝΤΙΣΤΑΣΗ ΜΟΝΩΣΗΣ ΜΕΤΑΞΥ β ΑΓΩΓΟΥ - ΓΗΣ			
ΑΝΤΙΣΤΑΣΗ ΜΟΝΩΣΗΣ ΜΕΤΑΞΥ α ΑΓΩΓΟΥ- β ΑΓΩΓΟΥ			
ΔΟΚΙΜΕΣ ΚΟΥΔΟΥΝΙΣΜΟΥ			

Πέραν των ήδη αναφερομένων στα ρυθμιστικά κείμενα, θεωρούμε απαραίτητη και την αναγραφή των κάτωθι στοιχείων, τα οποία θα συμβάλλουν στον αποτελεσματικότερο εντοπισμό της βλάβης:

	ΟΤΕ ΓΕΝΙΚΟΣ ΚΑΤΑΝΕΜΗΤΗΣ	ΟΤΕ ΥΠΑΙΘΡΙΟΣ ΚΑΤΑΝΕΜΗΤΗΣ	ΕΣΚΑΛΙΤ ΟΤΕ
ΕΞΩΤΕΡΙΚΕΣ ΤΑΣΕΙΣ			
DOWNSTREAM MAX RATE			
UPSTREAM MAX RATE			
DOWNSTREAM ATTENUATION			
ΑΠΟΣΤΑΣΗ ΑΠΟ ΤΟ ΑΣΤΙΚΟ ΚΕΝΤΡΟ	-	-	

Για θέματα παράδοσης όχι μόνο ΕΝΤοΒ, αλλά και ΑΝΤοΒ και ΑΝΤοΥΒ, λόγω της παροχής ευρυζωνικών υπηρεσιών, η εγκαθίδρυση επιπλέον μετρήσεων είναι αναγκαία. Στον παρακάτω πίνακα αναγράφονται οι επιπλέον μετρήσεις που πρέπει να πραγματοποιούνται στο Κ/Υ καθώς και στον κατανεμητή της οικίας (escalit) ή στο κουτί διακλάδωσης (χαλύβδινο).

Κ/Υ	Download	Upload
Margin		





Εθνικής Αντιστάσεως 62<sup>Α</sup>  
15231 Χαλάνδρι, Αθήνα.

T. 210 61 61 700

F. 210 61 61 771 [www.on.gr](http://www.on.gr)

Attenuation		
Max Rate		
Sync Rate		

Escalit	Download	Upload
Margin		
Attenuation		
Max Rate		
Sync Rate		

Πιθανολογούμε ότι τα ήδη υπάρχοντα εργαλεία μετρήσεων των τεχνικών ΟΤΕ δύνανται να καταμετρούν και τα παραπάνω στοιχεία. Σημειώνουμε ότι από πλευράς Λιανικής ΟΤΕ, θεωρούμε ότι ήδη γίνεται κάτι αντίστοιχο.

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 (κουδουνισμού) η βλαβοληψία θα μειωθεί σημαντικά.

Δεδομένου ότι με τη διαδικασία υποβολής βλάβης ο Τ.Π. 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 ιδιαίτερος ουσιώδης, 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 δεν ορίζονται σαφώς τα αποτελέσματα τυποποιημένων και προδιαγραμμένων 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 απόσυγχρονισμών.

Αναφορικά με την Αποδεκτή Τιμή Αντίστασης Μόνωσης (10 MΩ), θεωρούμε ότι η εν λόγω ένδειξη πρέπει να συμπληρωθεί με αντίστοιχες τιμές μέτρησης ευρυζωνικών κριτηρίων και όχι μόνο τηλεφωνίας.

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

### **Παράγραφοι 1.10.1 και 1.10.2 και Παράγραφοι 2.6.2.3 - 2.6.2.6 Για ΤΟΥΒ-Διαδικασία Υλοποίησης**

*«Εάν ο Τ.Π. δεν προσέλθει στο ραντεβού για την παραλαβή του ζεύγους, ο ΟΤΕ εφόσον είναι εφικτό, κάνει τη σύνδεση – δοκιμή, και αφήνει σχετικό σημείωμα πάνω στο ζεύγος. Εάν ο τεχνικός του ΟΤΕ δεν μπορέσει να μπει στο κτίριο».*

Εξαιρέση θα πρέπει να αποτελούν οι περιπτώσεις όπου δε χρειάζεται η πρόσβαση στο κτίριο εφόσον υπάρχει box. Αν και εφόσον υφίσταται Box, το κόστος άσκοπης μετάβασης για παράδοση βρόχου θα πρέπει να επιβαρύνει τον ΟΤΕ. Επιπρόσθετα, ο τεχνικός του ΟΤΕ θα οφείλει να αφήσει σημείωμα στην είσοδο του κτιρίου, στο κουδούνι ή αν δεν αναγράφεται το ονοματεπώνυμο στην είσοδο του κτιρίου, να θυροκολλεί την σχετική ειδοποίηση, αναφέροντας τα στοιχεία του τεχνικού τμήματος και την ώρα και ημερομηνία επίσκεψης του και να επιστρέφει το δελτίο κατασκευής με την ένδειξη «ΚΛΕΙΣΤΟ». Πρέπει να αποδεικνύεται η παρουσία του τεχνικού στο σημείο και να επισυνάπτεται αντιστοίχως η πληροφορία στο ΠΣ ΟΤΕ για να λαμβάνει γνώση και ο Τ.Π.

*«Σε περίπτωση εκ νέου μετάβαση του συνεργείου στην ίδια διεύθυνση του τελικού χρήστη, για τη δοκιμή/σύνδεση του ζεύγους, ο Τ.Π. χρεώνεται τέλος άσκοπης μετάβασης συνεργείου». Η χρέωση της συγκεκριμένης υπηρεσίας δε θα πρέπει να υφίσταται εφόσον δε μπορεί να αποδειχτεί η παρουσία τεχνικού στο σημείο και πολύ περισσότερο δε, εφόσον δε μπορεί να υπάρξει έλεγχος της ώρας. Όπως αναφέρεται παραπάνω, πρέπει να αποδεικνύεται η παρουσία του τεχνικού στο σημείο τη συγκεκριμένη ημέρα και εντός των πλαισίων του χρονοδιαγράμματος που έχει οριστεί για το ραντεβού π.χ αποστολή sms στο συνδρομητή από κεντρική εφαρμογή του ΟΤΕ .*

*«Σε περίπτωση που μία αίτηση νέας σύνδεσης επιστρέφει από τα συνεργεία με την ένδειξη «Κλειστό» (περίπτωση «μη εξεύρεση εξουσιοδοτημένου ατόμου από τον αιτούντα τελικό χρήστη» της §1.7 του παρόντος Παραρτήματος), τότε ο ΟΤΕ ενημερώνει εντός της επόμενης ΕΗ μέσω του Π/Σ ΟΤΕ για την νέα ημερομηνία και το νέο προκαθορισμένο χρονικό παράθυρο διάρκειας τεσσάρων (4) ωρών».*

Προτείνουμε περιορισμό των ωρών από 4 σε 2 προκειμένου να διασφαλίζεται η παρουσία του συνδρομητή στο κτίριο. Πρέπει να ορίζονται επακριβώς οι ώρες του ραντεβού και να αναγράφονται στο ΠΣ ΟΤΕ π.χ 8:00-10:00. Εάν ο τεχνικός του ΟΤΕ εμφανισθεί νωρίτερα ή μεταγενέστερα του προτεινόμενου δώρου, τότε δε θα πρέπει να επιβαρύνεται με κόστος ο πάροχος. Πρέπει να επιβεβαιώνεται η τήρηση της ώρας και της ημέρας του ραντεβού καθώς επίσης και να γίνεται επισύναψη των στοιχείων αυτών στο ΠΣ ΟΤΕ.

*«Εντός του οποίου θα πραγματοποιηθεί η επίσκεψη για την υλοποίηση του ANToB, η οποία θα απέχει από τρεις (3) έως πέντε (5) ΕΗ από την πραγματοποιηθείσα επίσκεψη. Το χρονικό διάστημα, από την ημερομηνία ενημέρωσης του Π/Σ ΟΤΕ για τη νέα ημερομηνία επίσκεψης μέχρι την ημερομηνία που θα πραγματοποιηθεί η επίσκεψη για την υλοποίηση του ANToB, θα υπολογίζεται ως ανενεργός χρόνος».*

Υπό τα υπάρχοντα δεδομένα, όταν για μια αίτηση δηλώνεται η ένδειξη «Κλειστό», δεν διασφαλίζεται ιστορικότητα καθώς στις περιπτώσεις αυτές διατηρείται ο αρχικός αύξων αριθμός. Συνεπώς, υφίσταται δυσκολία μέτρησης του χρόνου αυτού ως ανενεργού. Είναι σημαντικό να διασφαλίζεται πλήρης ιστορικότητα (με τη δημιουργία νέου πεδίου στο Π.Σ. ΟΤΕ) για αυτές τις περιπτώσεις για την τήρηση της Συμφωνίας Επιπέδου Υπηρεσιών (SLA) αλλά και για τον έλεγχο των χρεώσεων που αφορούν σε απορρίψεις λόγω «ΚΛΕΙΣΤΟΥ».

Προς επιβεβαίωση της άσκοπης μετακίνησης τεχνικών, θεωρείται σκόπιμο όπως στο Π.Σ. ΟΤΕ επισυνάπτεται το αποδεικτικό δελτίο των τεχνικών ΟΤΕ ή σε κάθε περίπτωση να αναγράφεται ο αύξων αριθμός του δελτίου με την σαφή ώρα εμφάνισης των τεχνικών ΟΤΕ.

Για την επιβολή χρεώσεων άσκοπης μετάβασης συνεργείου είτε στα πλαίσια παράδοσης βρόχου είτε άρσης βλάβης, θα πρέπει να επιβεβαιώνεται η μετάβαση του συνεργείου με την προσκόμιση σχετικών δελτίων τεχνικών ή λοιπών αποδεικτικών εγγράφων. Σε σχέση με το ζήτημα αυτό, θεωρούμε ότι κατ' αναλογία της επιβολής στον Τ.Π. τέλους άσκοπης μετάβασης συνεργείου ΟΤΕ, θα πρέπει, σε περίπτωση που αποδεικνύεται υπαιτιότητα ΟΤΕ ή σε περίπτωση μη εμφάνισης τεχνικών του, να προβλεφθεί, αντίστοιχο τέλος υπέρ των παρόχων, που θα καλύπτει απορρέοντα λειτουργικά έξοδα και δαπάνες αυτών.

Τέλος και αναφορικά με την περίπτωση του ANToB, «η υλοποίηση περιλαμβάνει τον τερματισμό του στον κατανεμητή ή στο κουτί διακλάδωσης (χαλύβδινο) μετά τον ακραίο διακλαδωτή (box) του κτιρίου της διεύθυνσης του τελικού χρήστη και τη σύνδεσή του στην αντίστοιχη θέση (όριο) της οριολωρίδας του Τ.Π. στον ΚΚΜ και επιπλέον τις απαιτούμενες εργασίες γεφύρωσης μεταξύ κορίου και απερχόμενου δικτύου στον ΤΚΜ.». Σε αυτό το σημείο σημειώνουμε ότι έχουν διαπιστώσει περιπτώσεις στις οποίες δεν υπάρχει κουτί διακλάδωσης (χαλύβδινο), οπότε δημιουργείται πρόβλημα στην παράδοση του βρόχου, δεδομένου ότι ο Τ.Π. δεν έχει δυνατότητα να επεμβαίνει στα Box. Για την κάλυψη των αντίστοιχων περιπτώσεων επιβάλλεται όπως ενσωματωθούν αντίστοιχες διατάξεις (π.χ. πρόβλεψη παράδοσης στον ακραίο διακλαδωτή (box)).

### **Παράρτημα 3**

#### **3.4 Διαδικασία Παράδοσης Παραλαβής ΤοB (Αφορά και Παράγραφο 2.7.4 για ΤοΥB)**

Θεωρείται σκόπιμο όπως διατηρείται συστημικά η ιστορικότητα αναφορικά με την παράδοση βρόχου / υποβρόχου, σε περίπτωση μη αποδοχής του, σε σχέση με την τελική ημερομηνία παραλαβής τους. Στην τρέχουσα κατάσταση η διατήρηση της ιστορικότητας δεν εμφανίζεται συστημικά. Προτείνουμε όπως προσαρτηθεί νέο πεδίο



Telecoms

Εθνικής Αντιστάσεως 62<sup>Α</sup>  
15231 Χαλάνδρι, Αθήνα.

T. 210 61 61 700

F. 210 61 61 771 www.on.gr

αναγραφής της ημερομηνίας επίλυσης του σχετικού προβλήματος και συνακόλουθα «άρσης» της «Μη Αποδοχής» του Τ.Π., με παράλληλη δυνατότητα εξαγωγής του σε αρχείο .xls, όπως υπάρχει στις βλάβες.

#### **Παράρτημα 4. SLA ΤΟΒ/ΤΟΥΒ**

##### **4.1 Ορισμοί**

Εργάσιμες Ώρες. Οι ώρες λειτουργίας του ΠΣ ΟΤΕ W-CRM δεν ορίζονται πλέον 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 εργασιμών ωρών και Ημερών. Π.χ. 7:20 έως 15:00 (πενθήμερο).

##### **4.5.1 Χρόνοι Παράδοσης**

Θα πρέπει να τροποποιηθεί η διάταξη, διότι οι οι αλλαγές ορίου (CPN) σχετίζονται με τη βλάβη.

##### **4.5.2 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. Σε κάθε περίπτωση απαξιώνονται οι ρήτρες για αιτήματα που εκκρεμούν προς κατασκευή ή άρση βλάβης για πολύ καιρό. Η εν λόγω διάταξη του τρόπου υπολογισμού χρήζει σχετικής αλλαγής.

##### **4.5.3 Ρήτρα υπέρβασης πραγματικού χρόνου παράδοσης**

Να διευκρινισθεί εάν ο υπολογισμός των ρητρών γίνεται προοδευτικά ή συνολικά, και να μην τροποποιηθούν οι ημέρες υπέρβασης που λαμβάνονται υπόψη.

##### **Ρήτρα Απόρριψης του ΤοΒ/ΤοΥΒ μετά την καταχώρηση του ως επιλέξιμου**

Ο ΟΤΕ απαλλάσσεται από την υποχρέωση καταβολής της ανωτέρω ρήτρας αποκλειστικά για τους εξής περιοριστικά αναφερόμενους λόγους:

- α) Αυθαίρετο οίκημα.
- β) Έλλειψη εισαγωγής σε νέα πολυκατοικία ή μη ολοκληρωμένη οικοδομή.
- γ) Ειδική κατασκευή (πέραν των 200m).
- δ) Λανθασμένη διεύθυνση.

Δεν θεωρείται λανθασμένη η διεύθυνση, η οποία αν και δεν περιέχει τα στοιχεία μιας τυπικής διεύθυνσης (π.χ. οδό, αριθμό), λόγω μη ύπαρξης αυτών των στοιχείων, εντούτοις προσδιορίζεται πλήρως και μονοσήμαντα με άλλα επαρκή αντικειμενικά στοιχεία από τον Τ.Π., ώστε δεν γεννούνται αμφιβολίες ως προς τον προσδιορισμό και ταυτοποίηση αυτής. Προτείνουμε δυνατότητα συνδυαστικού ραντεβού για τις



Telecoms

Εθνικής Αντιστάσεως 62<sup>Α</sup>  
15231 Χαλάνδρι, Αθήνα.

T. 210 61 61 700

F. 210 61 61 771 www.on.gr

περιπτώσεις που απορρίπτονται λόγω «Λανθασμένης ή ασαφούς διεύθυνσης» καθώς δεν υφίσταται αντικειμενικότητα ως προς το προσδιορισμό των μονοσήμαντων και επαρκών στοιχείων τόσο για αυτές τις περιπτώσεις όσο και για οποιαδήποτε άλλη περίπτωση καταχώρησης ANToB. Με την προϋπόθεση της επίτευξης συνδυαστικού ραντεβού, αν και εφόσον απορριφθεί αίτηση για λανθασμένη διεύθυνση, με ευθύνη ΟΤΕ, τότε ο ΟΤΕ δε θα πρέπει να απαλλάσσεται από την υποχρέωση καταβολής ρήτρης.

Εάν πρόκειται να γίνει αποδεκτή η επιμήκυνση του χρόνου ελέγχου της επιλεξιμότητας ANToB σε 5ΕΗ, θεωρούμε ότι δεν θα πρέπει να αναγνωρίζεται στον ΟΤΕ εξαίρεση από την επιβολή ρητρών λόγω καθυστέρησης ενημέρωσης για τις περιπτώσεις αυθαιρέτου, λανθασμένης διεύθυνσης, έλλειψης εισαγωγής και ειδικής κατασκευής ΟΤΕ. Άλλωστε, δεν αντιλαμβανόμαστε ποιά είναι η έννοια της εξαίρεσης από την επιβολή ρητρών τη στιγμή που ο Τ.Π. υποχρεώνεται να προσκομίσει πλήθος εγγράφων που να αποδεικνύουν την νομιμότητα και τη θέση του οικήματος.

#### **4.6.1 Χρόνοι Άρσης Βλάβης**

Δεν θα πρέπει να μεταβληθούν οι προθεσμίες άρσης βλάβης.

Γενικότερα σημειώνουμε ότι θα πρέπει να θεωρούνται ως λόγοι καθυστέρησης κατασκευής ToB και συνεπώς λόγοι υπολογισμού ετησίων ρητρών, οι περιπτώσεις προβληματικής εξέλιξης αιτημάτων ToB.

Για την επιβολή χρεώσεων άσκοπης μετάβασης συνεργείου είτε στα πλαίσια παράδοσης βρόχου είτε άρσης βλάβης, θα πρέπει να επιβεβαιώνεται η μετάβαση του συνεργείου με την προσκόμιση σχετικών δελτίων τεχνικών ή λοιπών αποδεικτικών εγγράφων. Σε σχέση με το ζήτημα αυτό, θεωρούμε ότι κατ' αναλογία της επιβολής στον Τ.Π. τέλους άσκοπης μετάβασης συνεργείου ΟΤΕ, θα πρέπει, σε περίπτωση που αποδεικνύεται υπαιτιότητα ΟΤΕ ή σε περίπτωση μη εμφάνισης τεχνικών του, να προβλεφθεί, αντίστοιχο τέλος υπέρ των παρόχων, που θα καλύπτει απορρέοντα λειτουργικά έξοδα και δαπάνες αυτών.

### **Παράρτημα 5.Βλαβοδιαχείριση TOB/TOYB**

#### **5.1 Γενικά**

*«Το Π.Σ. του ΟΤΕ παρέχει τη δυνατότητα εισαγωγής μόνο των τυποποιημένων παραμέτρων της §5.3 του παρόντος παραρτήματος, οι οποίες χαρακτηρίζουν μια βλάβη τοπικού βρόχου, καθώς και πεδίο αποδοχής αποκατάστασης της βλάβης από τον Τ.Π. Οι εν λόγω παράμετροι περιλαμβάνουν κατ' ελάχιστο στοιχεία αναφορικά με: τη θέση βλάβης, τα αίτια αυτής, τις απαιτούμενες εργασίες αποκατάστασης καθώς και τον υπαίτιο της βλάβης (ΟΤΕ, δικαιούχο Τ.Π., ή τρίτο), με δυνατότητα ανάλυσης σε ελεύθερο κείμενο, ικανού μεγέθους, τόσο από τους τεχνικούς του ΟΤΕ όσο και από τους τεχνικούς του Τ.Π.»*

Ως προς το ζήτημα αυτό, σημειώνουμε ότι θα πρέπει να διευκρινιστεί το «μέγεθος» της πληροφορίας (ήτοι ο αριθμός των χαρακτήρων), ώστε να διασφαλίζεται ότι ο

τεχνικός του ΟΤΕ που επιλαμβάνεται της υπόθεσης, έχει πλήρη αποτόπωση της κατάστασης.

### 5.2.1 Αναγγελία Βλάβης

«B) Πεδίο: ADSL, Τιμή Πεδίου: OXI, ADSL over PSTN, ADSL over ISDN»

Δεν υπάρχει πρόβλεψη για SDSL (που παρέχονται από το 2006) και VDSL (ήδη έχουν ξεκινήσει να παρέχονται) και συνεπώς θα πρέπει να τροποποιηθεί αντιστοίχως το πεδίο.

### 5.2 ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΑΡΣΗΣ ΒΛΑΒΗΣ

«Ο ΟΤΕ κατά ελάχιστο θα πραγματοποιεί τις εξής μετρήσεις, από το ΚΚΜ έως το σημείο ευθύνης του ΟΤΕ στον συνδρομητή:

- Μέτρηση της αντίστασης μόνωσης μεταξύ α αγωγού - γης.
- Μέτρηση της αντίστασης μόνωσης μεταξύ β αγωγού - γης.
- Μέτρηση της αντίστασης μόνωσης μεταξύ α αγωγού - β αγωγού».

Οι μετρήσεις ευρυζωνικότητας εξακολουθούν για 5η χρονιά και αγνοούνται κατά την αναφορά των τεχνικών του ΟΤΕ, που διεκπεραιώνουν μία βλάβη. Ιδίως στις περιπτώσεις βλάβης όπου παρατηρείται χαμηλός συγχρονισμός ή αποσυνδέσεις, οι εν λόγω μετρήσεις είναι απαραίτητες, προκειμένου να μπορεί να ενημερωθεί αντιστοίχα κι ο τελικός συνδρομητής.

Πέραν των ήδη αναφερομένων στα ρυθμιστικά κείμενα, θεωρούμε απαραίτητη και την αναγραφή των κάτωθι στοιχείων **και στους τρεις χώρους ελέγχου** οι οποίες θα συμβάλουν στον αποτελεσματικότερο εντοπισμό της βλάβης:

	ΟΤΕ ΓΕΝΙΚΟΣ ΚΑΤΑΝΕΜΗΤΗΣ	ΟΤΕ ΥΠΑΙΘΡΙΟΣ ΚΑΤΑΝΕΜΗΤΗΣ	ΕΣΚΑΛΙΤ ΟΤΕ
ΕΞΩΤΕΡΙΚΕΣ ΤΑΣΕΙΣ			
DOWNSTREAM MAX RATE			
UPSTREAM MAX RATE			
DOWNSTREAM ATTENUATION			
ΑΠΟΣΤΑΣΗ ΑΠΟ ΤΟ ΑΣΤΙΚΟ ΚΕΝΤΡΟ	-	-	

#### Παράγραφος 5.2.1.14

Για την επιβολή χρεώσεων άσκοπης μετάβασης συνεργείου είτε στα πλαίσια παράδοσης βρόχου είτε άρσης βλάβης, θα πρέπει να επιβεβαιώνεται η μετάβαση του συνεργείου με την προσκόμιση σχετικών δελτίων τεχνικών ή λοιπών αποδεικτικών εγγράφων. Σε σχέση με το ζήτημα αυτό, θεωρούμε ότι κατ' αναλογία της επιβολής στον Τ.Π. τέλους άσκοπης μετάβασης συνεργείου ΟΤΕ, θα πρέπει, σε περίπτωση που αποδεικνύεται υπαιτιότητα ΟΤΕ ή σε περίπτωση μη εμφάνισης τεχνικών του, να



Telecoms

Εθνικής Αντιστάσεως 62<sup>Α</sup>  
15231 Χαλάνδρι, Αθήνα.

T. 210 61 61 700

F. 210 61 61 771 www.on.gr

προβλεφθεί, αντίστοιχο τέλος υπέρ των παρόχων, που θα καλύπτει απορρέοντα λειτουργικά έξοδα και δαπάνες αυτών.

## **5.2 ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΑΡΣΗΣ ΒΛΑΒΗΣ**

### **Παράγραφος 5.2.1.16**

*«Σε περιπτώσεις απόστασης μεγαλύτερης των 4Km του συνδρομητή από το Α/Κ ΟΤΕ είναι προφανές ότι ενδέχεται, ενώ ο ΟΤΕ έχει ακολουθήσει όσα περιγράφονται στη §5.2.1.13 και 5.2.1.14, η ποιότητα της παρεχόμενης ADSL υπηρεσίας να είναι χαμηλή ή η υπηρεσία αδύνατον να παρασχεθεί. Σε αυτές τις περιπτώσεις που η υπηρεσία είναι χαμηλή ή αδύνατον να παρασχεθεί, ο ΟΤΕ ενημερώνει τον Τ.Π. μέσω του ΠΣ ΟΤΕ για την αδυναμία λόγω μεγάλης απόστασης του συνδρομητή από το Α/Κ του ΟΤΕ».*

Να διευκρινισθεί ότι ο κωδικός αιτίας που αφορά στην περίπτωση αυτή είναι ο υπ' αριθμ. 14. Να σημειωθεί ότι σε πολλές περιπτώσεις η εταιρεία έφτασε στο σημείο να προβεί σε συνδυαστική επίσκεψη με τον ΟΤΕ, προκειμένου να κριθεί ότι πρόκειται για μεγάλη απόσταση, ενώ η πληροφορία αυτή θα μπορούσε να είχε δοθεί κατά την πρώτη άρση της δηλωθείσας βλάβης. Σε κάθε περίπτωση όμως η εν λόγω τεχνική δυσκολία δεν θα πρέπει να δηλώνεται ως ευθύνη παρόχου και συνεπώς θα πρέπει να τροποποιηθεί αντίστοιχα ο πίνακας κωδικών άρσης βλαβών ΤοΒ (5.3.)

Επί του θέματος αυτός επισημαίνουμε ότι θα πρέπει να λαμβάνονται υπόψη οι σχετικοί χάρτες που παρέχονται από την ΕΕΤΤ (γεωγραφικό σύστημα ευρυζωνικότητας).

## **5.2 ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΑΡΣΗΣ ΒΛΑΒΗΣ**

### **Παράγραφος 5.2.1.17**

*«Σε περιπτώσεις που η απόσταση δεν είναι μεγάλη και η ποιότητα της παρεχόμενης ADSL υπηρεσίας μπορεί να είναι χαμηλή, ή και αδύνατον να παρασχεθεί, ο Τ.Π δηλώνει βλάβη με ένδειξη μικρή απόσταση με χαμηλό ή ανόπαρκτο ADSL σήμα. Στα πλαίσια των ενεργειών, στις οποίες οφείλει να προβαίνει ο ΟΤΕ για άρση της βλάβης, συμπεριλαμβάνεται, ως έσχατη λύση, εφόσον καθίσταται άλλως αδύνατη η άρση της βλάβης και εφόσον αυτό είναι τεχνικά εφικτό, η αλλαγή του ζεύγους του εν λόγω συνδρομητή, είτε στο κύριο είτε στο απερχόμενο δίκτυο. Σε κάθε περίπτωση ενημερώνεται άμεσα το πληροφοριακό σύστημα του ΟΤΕ, προκειμένου ο ενδιαφερόμενος Τ.Π. να έχει τη δυνατότητα να γνωστοποιήσει την κατάσταση της βλάβης στο συνδρομητή».*

Επί του θέματος αυτός επισημαίνουμε ότι θα πρέπει να λαμβάνονται υπόψη οι σχετικοί χάρτες που παρέχονται από την ΕΕΤΤ (γεωγραφικό σύστημα ευρυζωνικότητας).

Θα ήταν φρόνιμο να συμπεριληφθεί το θέμα της χαμηλής ταχύτητας σε σχέση με την απόσταση στο πεδίο 'σύμπτωμα' κατά την δήλωση της βλάβης.



Telecoms

Εθνικής Αντιστάσεως 62<sup>Α</sup>  
15231 Χαλάνδρι, Αθήνα.

T. 210 61 61 700

F. 210 61 61 771 www.on.gr

Θα πρέπει να διευκρινίζεται εάν θα πρέπει να δηλώνεται η βλάβη ως καλωδιακή βλάβη, προκειμένου να αποκατασταθεί τελικά, σε περίπτωση που η ταχύτητα είναι χαμηλή σε σχέση με την απόσταση και μετά την αλλαγή του ζεύγους του συνδρομητή, είτε στο κύριο είτε στο απερχόμενο δίκτυο.

## **5.2 ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΑΡΣΗΣ ΒΛΑΒΗΣ**

### **Παράγραφος 5.2.1.18**

*«Ο ΟΤΕ δεν κλείνει τη βλάβη, εάν έχει χαρακτηριστεί ως καλωδιακή. Το κλείσιμο της βλάβης γίνεται όταν αρθεί η καλωδιακή, ενώ από τον τεχνικό του ΟΤΕ δηλώνεται στο Π/Σ η υπαιτιότητα, η οποία κατά περίπτωση ανήκει στον ΟΤΕ, σε ανωτέρα βία ή σε τρίτους, που ενδεχομένως έχουν προκαλέσει την καλωδιακή βλάβη. Στην περίπτωση καλωδιακής βλάβης ο ΟΤΕ, ταυτόχρονα με το χαρακτηρισμό της ως τέτοιας από τον τεχνικό του ΟΤΕ, ενημερώνει μέσω του Π/Σ ΟΤΕ τον Τ.Π ότι υφίσταται καλωδιακή βλάβη υποδεικνύοντας ταυτόχρονα την πιθανή ημερομηνία άρσης. Ο χαρακτηρισμός της βλάβης ως καλωδιακής γίνεται εντός 2 ΕΗ από την πρώτη εργάσιμη ημέρα μετά την αναγγελία αυτής».*

Η καλωδιακή βλάβη, αφενός θα πρέπει να μην αίρεται αυτόματα, μετά την παρέλευση της πιθανής ημερομηνίας άρσης καλωδιακής βλάβης - αλλά το Π.Σ. του ΟΤΕ θα πρέπει να ενημερώνεται συνέχεια ως προς την πραγματική-εκτιμώμενη ημερομηνία άρσης, εφόσον αυτή ξεπερνάει τις 2ΕΗ, και αφετέρου θα πρέπει να αίρεται από το συνεργείο που διαχειρίστηκε τη βλάβη, και όχι αυτόματα από το συνεργείο των καλωδιακών, που αποτελεί ανεξάρτητο συνεργείο και η διαπίστωση αυτή θα πρέπει να αποτυπωθεί στο κείμενο.

Δεδομένου ότι οι εν λόγω βλάβες πολλές φορές καθυστερούν περισσότερο λόγω ειδικής τεχνικής φύσης, εκτιμούμε ότι ο Τ.Π. θα πρέπει να λαμβάνει ενημέρωση εξ αρχής 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 κατά τις οποίες, 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.

Αναφορικά με τις περιπτώσεις όπου έχει υποβληθεί αίτημα μετάβασης η οποία δεν ολοκληρωθεί (κατάσταση 8 - σε αναμονή από το P/S), δεν είναι εφικτή συστημικά η υποβολή αιτήματος βλάβης και συνεπώς η διαχείριση της εν λόγω βλαβησιμότητας δύναται να γίνει μόνο κατόπιν της ολοκλήρωσης μετάβασης του βρόχου στον νέο πάροχο. Θεωρούμε αναγκαίο όπως προβλεφθεί η συστημική αυτή δυνατότητα.

Επιπρόσθετα, κρίνεται σημαντικό όπως εμφανίζεται στο Π.Σ. ΟΤΕ και η παράλληλη ενημέρωση αναφορικά με την ημερομηνία κατασκευής του αιτήματος κατάργησης.



Τέλος και σε περιπτώσεις αέναων βλαβών χωρίς επίλυση, θα πρέπει ο Τ.Π. να λαμβάνει άμεσα την επίσημη απάντηση ΟΤΕ περί της τυχόν αδυναμίας διάθεσης καλύτερης ποιότητας δικτύου για το συνδρομητικό κοινό.

## **5.2 ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΑΡΣΗΣ ΒΛΑΒΗΣ**

### **Παράγραφος 5.2.1.21**

*«Εντός της προθεσμίας αποδοχής της άρσης της βλάβης, ο Τ.Π δύναται να θεωρήσει αυτή ως μη αρθείσα και να αιτηθεί αποκλειστικά από κοινού συνάντηση τεχνικών ΟΤΕ και Τ.Π. προς επίτευξη συμφωνίας για την επιδιόρθωση της ως άνω βλάβης. Το αίτημα γίνεται δεκτό υποχρεωτικά από τον ΟΤΕ ο οποίος οφείλει εντός μίας εργάσιμης ημέρας, με καταχώρηση στο Π/Σ ΟΤΕ να ορίσει ημερομηνία και ώρα συνάντησης, η οποία δεν μπορεί να απέχει χρονικά περισσότερο από το χρόνο άρσης της βλάβης. Κατά την εν λόγω συνάντηση τα μέρη οφείλουν να προβούν σε συμφωνία αναφορικά με την άρση της βλάβης με βάση τα αποτελέσματα της εκτέλεσης τυποποιημένων και προδιαγεγραμμένων μετρήσεων σε χαρακτηριστικά σημεία του δικτύου (π.χ. στα σημεία οριοθέτησης των δύο δικτύων). Το αποτέλεσμα της συμφωνίας σχετικά με την υπαιτιότητα της βλάβης μετά το συνδυαστικό ραντεβού αφορά τη βλάβη στο σύνολό της (το συνδυαστικό ραντεβού και το αίτημα βλάβης). Στην περίπτωση που κατά το αίτημα της βλάβης (αρχική) δεν ήταν δυνατή η πρόσβαση στο χώρο του πελάτη (ΚΛΕΙΣΤΟ) και στο συνδυαστικό ραντεβού διαπιστωθεί υπαιτιότητα ΟΤΕ, ο Τ.Π. θα χρεώνεται με το τέλος άσκοπης μετάβασης της αρχικής βλάβης».*

Δεν επιτρέπεται να ζητηθεί συνδυαστικό ραντεβού αν η βλάβη έχει αρθεί ως καλωδιακή. Η εμπειρία μας δείχνει όμως ότι ενώ η καλωδιακή βλάβη εμφανίζεται ως αρθείσα, στην πράξη το πρόβλημα παραμένει και θα έπρεπε ο Τ.Π. να έχει τη δυνατότητα – δικαίωμα να θεωρήσει αυτή ως μη αρθείσα και να αιτηθεί συνδυαστικό ραντεβού.

Μετά την άρση της αρχικής βλάβης και την αμφισβήτηση της, κατά το συνδυαστικό ραντεβού ενδέχεται να έχει αλλάξει η φύση της βλάβης (από διακοπή που ήταν αρχικά να είναι πλέον επαφή-χαμηλός συγχρονισμός). Κατά το συνδυαστικό ραντεβού οφείλουν οι τεχνικοί να ελέγχουν την παροχή των υπηρεσιών στο σύνολό τους και όχι μόνο το πρόβλημα που είχε δηλωθεί αρχικά.

Καθώς δεν καθορίζεται συγκεκριμένο (εύλογο) διάστημα, κατά το οποίο θα υπάρξει επίσκεψη από τον ΟΤΕ στο οίκημα του συνδρομητή, υφίσταται κίνδυνος να τεθεί η ένδειξη «Κλειστό» από τον ΟΤΕ σκόπιμα και καταχρηστικά. Συνεπώς θα πρέπει να ορίζεται συγκεκριμένο – εύλογο διάστημα εντός του οποίου θα λαμβάνει χώρα η επίσκεψη του τεχνικού ΟΤΕ για την ενημέρωση του Τ.Π. και κατ'επέκταση του τελικού χρήστη και την αποφυγή αδικαιολόγητης χρέωσης του Τ.Π.

Η εμπειρία μας αποδεικνύει ότι σε πολλά συνδυαστικά ραντεβού δεν επιτυγχάνεται συμφωνία των τεχνικών των δύο πλευρών τόσο ως τη φύση του προβλήματος όσο και την άρση της βλάβης. Δεν προβλέπεται συνεπώς διαδικασία επίλυσης της ενδεχόμενης διαφωνίας, αλλά και ελέγχου και αποχρέωσης της αμφισβητούμενης



Telecoms

Εθνικής Αντιστάσεως 62<sup>Α</sup>  
15231 Χαλάνδρι, Αθήνα.

T. 210 61 61 700

F. 210 61 61 771 www.on.gr

βλάβης. Θεωρούμε ότι είναι σκόπιμο να προβλεφθεί ρητά η εξέταση της διαφωνίας σε επίπεδο μκτής επιτροπής επίλυσης της διάταξης 4.6.4 ή αντιστοιχης τεχνικής επιτροπής.

Για την επιβολή χρεώσεων άσκοπης μετάβασης συνεργείου είτε στα πλαίσια παράδοσης βρόχου είτε άρσης βλάβης, θα πρέπει να επιβεβαιώνεται η μετάβαση του συνεργείου με την προσκόμιση σχετικών δελτίων τεχνικών ή λοιπών αποδεικτικών εγγράφων. Σε σχέση με το ζήτημα αυτό, θεωρούμε ότι κατ' αναλογία της επιβολής στον Τ.Π. τέλους άσκοπης μετάβασης συνεργείου ΟΤΕ, θα πρέπει, σε περίπτωση που αποδεικνύεται υπαιτιότητα ΟΤΕ ή σε περίπτωση μη εμφάνισης τεχνικών του, να προβλεφθεί, αντίστοιχο τέλος υπέρ των παρόχων, που θα καλύπτει απορρέοντα λειτουργικά έξοδα και δαπάνες αυτών.

## **5.2.2 Διαδικασία Ελέγχου Βλάβης στο ΕΣΚ**

### **Παράγραφος 5.2.2.1**

*«Στην περίπτωση που κατά τον έλεγχο της βλάβης στο ΚΚΜ στην πλευρά του Τ.Π., ο ΟΤΕ δε λαμβάνει τις υπηρεσίες που έχει δηλώσει ο Τ.Π., τότε καταχωρεί άμεσα στο ΠΣ ΟΤΕ την ένδειξη «όχι σήμα στο ΚΚΜ». Ταυτόχρονα ο ΟΤΕ καταχωρεί στο ΠΣ ΟΤΕ αίτημα για συνδυαστικό ραντεβού για την ίδια ημέρα για τα ΑΚ στα οποία υπάρχει καθημερινά προσωπικό του ΟΤΕ στον ΚΚΜ, ενώ ταυτόχρονα ο Τ.Π ειδοποιείται με την αποστολή SMS σε αριθμό, τον οποίο έχει γνωστοποιήσει στον ΟΤΕ, για την πραγματοποίηση του ραντεβού».*

Υπογραμμίζουμε ότι η επικοινωνία των τεχνικών ΟΤΕ με τεχνικούς του Τ.Π. κρίνεται απαραίτητη όχι μόνο στις περιπτώσεις ελέγχου βλάβης του ΕΣΚ αλλά και σε άρσεις άλλων βλαβών. Συνεπώς θεωρούμε ότι είναι σκόπιμο να προβλεφθεί η επικοινωνία του τεχνικού του ΟΤΕ με τεχνικό του Τ.Π. κατά τη βλαβοδιαχείριση για την διασφάλιση της πληρότητας του ελέγχου και τυχόν εξασφάλιση άμεσης επικοινωνίας με τον τελικό χρήστη, ιδίως σε σχέση με Τ.Π. που παρέχουν υπηρεσίες VOIP.

Επιφυλασσομένα θα τυχόν περαιτέρω σχόλια επί του ζητήματος αυτού σε σχέση με την προσφατη αλληλογραφία του ΟΤΕ («Αδεσμοποίητη Πρόσβαση ΤοΒ - Νέες Διαδικασίες για Ένταξη σε Παραγωγή»).

Για την επιβολή χρεώσεων άσκοπης μετάβασης συνεργείου είτε στα πλαίσια παράδοσης βρόχου είτε άρσης βλάβης, θα πρέπει να επιβεβαιώνεται η μετάβαση του συνεργείου με την προσκόμιση σχετικών δελτίων τεχνικών ή λοιπών αποδεικτικών εγγράφων. Σε σχέση με το ζήτημα αυτό, θεωρούμε ότι κατ' αναλογία της επιβολής στον Τ.Π. τέλους άσκοπης μετάβασης συνεργείου ΟΤΕ, θα πρέπει, σε περίπτωση που αποδεικνύεται υπαιτιότητα ΟΤΕ ή σε περίπτωση μη εμφάνισης τεχνικών του, να προβλεφθεί, αντίστοιχο τέλος υπέρ των παρόχων, που θα καλύπτει απορρέοντα λειτουργικά έξοδα και δαπάνες αυτών.

### 5.2.3 Διαδικασία Ραντεβού

#### Παράγραφος 5.2.3.3

«Για αίτημα που έχει κατατεθεί έως τη λήξη του ωραρίου, ο ΟΤΕ ενημερώνει τον Τ.Π. μέσω του Π/Σ ΟΤΕ μέχρι τη λήξη του ωραρίου της επόμενης εργάσιμης ημέρας σχετικά με το ραντεβού. Το ραντεβού ορίζεται στο χώρο του Αστικού Κέντρου στο οποίο ο Τ.Π. αιτείται συνδυαστικό ραντεβού, για την επόμενη εργάσιμη ημέρα από την ενημέρωση του Τ.Π. μέσω του Π/Σ ΟΤΕ. Στο Π/Σ ΟΤΕ αναγράφεται απαραίτητα στο αντίστοιχο πεδίο "Ημερομηνία Ραντεβού" η ημερομηνία και η ώρα του ραντεβού, ενώ σε άλλο πεδίο το Τεχνικό τμήμα στο οποίο ανήκει ο τεχνικός του ΟΤΕ. Το κάθε ραντεβού αφορά αποκλειστικά μία και μόνο βλάβη και ορίζεται για τις 08.00, 09.30, 11.00, 12.30 ώρες. Αν συντρέχουν οι προϋποθέσεις των §5.2.3.1 παραπάνω, και ο Τ.Π. έχει αιτηθεί, εντός της ίδιας μέρας (μέχρι τη λήξη ωραρίου ΟΤΕ), συνδυαστικό ραντεβού για δύο ή περισσότερες υπηρεσίες που αφορούν στο ίδιο Αστικό Κέντρο, το ραντεβού αφορά όλες τις δηλωθείσες βλάβες. Ο ΟΤΕ θα καταβάλει κάθε δυνατή προσπάθεια, ώστε τα ραντεβού στα διαφορετικά ΑΚ ΟΤΕ να κατανέμονται αναλογικά και στις 4 ήδη προκαθορισμένες χρονικές στιγμές της ημέρας (08.00,09.30, 11.00, 12.30)».

Οι Ώρες συνδυαστικών επισκέψεων θα πρέπει να διορθωθούν βάσει της πρόσφατης ενημέρωσης του ΟΤΕ.

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 βλαβηρότητας στο ίδιο Α/Κ και τις ίδιες ώρες. Σε σχέση με αυτή την παρατήρηση θα πρέπει να διευκρινισθεί ο όρος «δύο ή περισσότερες υπηρεσίες». Αξίζει να σημειώσουμε ότι αρκετά Α/Κ σημειώνουν μεγάλη συχνότητα βλαβών σε σχέση με άλλα.

Επισημαίνουμε ότι εάν υπάρχει κάποιος μηχανισμός ελέγχου από τον ΟΤΕ προκειμένου να κατανέμονται τα ραντεβού αναλογικά και στις 4 ήδη προκαθορισμένες χρονικές στιγμές της ημέρας, θα εξυπηρετούσε να το γνώριζε ο Τ.Π. για τον καλύτερο προγραμματισμό της ενασχόλησης των τεχνικών.

#### Παράγραφος 5.2.3.4

«Ο Τ.Π. οφείλει να παρουσιασθεί στο ραντεβού τη συγκεκριμένη ημέρα και ώρα, άλλως το συνδυαστικό ραντεβού κλείνει Υπαιτιότητας Παρόχου και ο Τ.Π. χρεώνεται με την άσκοπη απασχόληση του ΟΤΕ, σύμφωνα με τα ισχύοντα τιμολόγια. Ο τεχνικός του ΟΤΕ αποχωρεί εάν ο τεχνικός του Τ.Π. καθυστερήσει για περισσότερο από τριάντα (30) λεπτά. Η παρούσα παράγραφος ισχύει κατ' αναλογία και για τον Τ.Π.».

Θα πρέπει να αναμορφωθεί η παρούσα παράγραφος ώστε να διασφαλίζεται το δικαίωμα του Τ.Π. να αναζητήσει χρέωση άσκοπης μετάβασης από τον ΟΤΕ για την περίπτωση της καθυστέρησης του τεχνικού του ΟΤΕ και να διασφαλίζεται η



Telecoms

Εθνικής Αντιστάσεως 62<sup>Α</sup>  
15231 Χαλάνδρι, Αθήνα.

T. 210 61 61 700

F. 210 61 61 771 www.on.gr

κατάλληλη διαδικασία ώστε να επιτρέπεται στον πάροχο να δηλώνει την καθυστέρηση του τεχνικού του ΟΤΕ είτε στο Πληροφοριακό Σύστημα είτε με άλλο προσήκοντα τρόπο.

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.

Για την επιβολή χρεώσεων άσκοπης μετάβασης συνεργείου είτε στα πλαίσια παράδοσης βρόχου είτε άρσης βλάβης, θα πρέπει να επιβεβαιώνεται η μετάβαση του συνεργείου με την προσκόμιση σχετικών δελτίων τεχνικών ή λοιπών αποδεικτικών εγγράφων. Σε σχέση με το ζήτημα αυτό, θεωρούμε ότι κατ' αναλογία της επιβολής στον Τ.Π. τέλους άσκοπης μετάβασης συνεργείου ΟΤΕ, θα πρέπει, σε περίπτωση που αποδεικνύεται υπαιτιότητα ΟΤΕ ή σε περίπτωση μη εμφάνισης τεχνικών του, να προβλεφθεί, αντίστοιχο τέλος υπέρ των παρόχων, που θα καλύπτει απορρέοντα λειτουργικά έξοδα και δαπάνες αυτών.

#### Παράγραφος 5.2.3.7

*«Οι τεχνικοί των δύο πλευρών μεταβαίνουν στο χώρο που βρίσκεται το εσκαλίτ / χαλύβδινο. Εκεί ελέγχεται εάν παρέχονται οι υπηρεσίες που έχει δηλώσει ο Τ.Π.. Εάν συμβαίνει αυτό κλείνει η βλάβη, διαφορετικά πραγματοποιείται η άρση της. Εάν στο εσκαλίτ / χαλύβδινο ο συνδρομητής δεν είναι συνδεδεμένος στο όριο που δίνει ο ΟΤΕ , τότε η ευθύνη είναι του Παρόχου. Ο ΟΤΕ δεν έχει ευθύνη για την εσωτερική καλωδίωση του πελάτη του Τ.Π. (Πέραν του εσκαλίτ/χαλύβδινου). Η υποχρέωσή του εξαντλείται στην παροχή της υπηρεσίας μέχρι το εσκαλίτ/χαλύβδινο».*

Εφόσον η υποχρέωση του ΟΤΕ εξαντλείται στην παροχή της υπηρεσίας **μέχρι** το εσκαλίτ, είναι άστοχη η σημείωση ότι «Εάν στο εσκαλίτ / χαλύβδινο ο συνδρομητής δεν είναι συνδεδεμένος στο όριο που δίνει ο ΟΤΕ , τότε η ευθύνη είναι του Παρόχου», καθότι περικλείει τη δυνατότητα λανθασμένης απόδοσης υπαιτιότητας στον Τ.Π. και θα πρέπει να διαγραφεί ο σχετικός όρος.

#### Παράγραφος 5.2.3.8

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



Telecoms

Εθνικής Αντιστάσεως 62<sup>Α</sup>  
15231 Χαλάνδρι, Αθήνα.

T. 210 61 61 700

F. 210 61 61 771 www.on.gr

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. Συνεπώς η σαφή ένδειξη των μετρήσεων στο δελτίο της συνδυαστικής είναι επιτακτική.

Πιο συγκεκριμένα και 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.

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

Η εμπειρία μας αποδεικνύει ότι σε πολλά συνδυαστικά ραντεβου δεν επιτυγχάνεται συμφωνία των τεχνικών των δύο πλευρών τόσο ως τη φύση του προβλήματος όσο και την άρση της βλάβης. Δεν προβλέπεται συνεπώς διαδικασία επίλυσης της ενδεχόμενης διαφωνίας, αλλά και ελέγχου και αποχρέωσης της αμφισβητούμενης βλάβης. Θεωρούμε ότι είναι σκόπιμο να προβλεφθεί ρητά η εξέταση της διαφωνίας σε επίπεδο μικτής επιτροπής επίλυσης της διάταξης 4.6.4 ή αντίστοιχης τεχνικής επιτροπής.

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.

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

## **Παράρτημα 6.**

### **6.3.1 Ετήσιος Προγραμματισμός κατασκευών**

Κρίνουμε αναγκαίο όπως ο Τ.Π. δύναται να υποβάλλει αίτημα για ικρίωμα αμέσως μετά την ολοκλήρωση της τελευταίας παράδοσης. Δεν βρίσκουμε τον λόγο γιατί θα πρέπει ο Τ.Π. να αναμένει ένα μήνα. Θα πρέπει να δίνεται ευελιξία κινήσεων στον Τ.Π. για τη λήψη των κατάλληλων επιχειρηματικών αποφάσεων αναφορικά με την επέκταση δικτύου του.

### **6.9.2 Υποχρησιμοποίηση Ικριωμάτων**

Αναφορικά με την περιγραφόμενη διαδικασία ενεργειών ΟΤΕ σε περίπτωση κατά την οποία ο Τ.Π. που τυχόν υποχρησιμοποιεί τον χώρο Φ.Σ. δεν αποδέχεται την



Telecoms

Εθνικής Αντιστάσεως 62<sup>Α</sup>  
15231 Χαλάνδρι, Αθήνα.

T. 210 61 61 700

F. 210 61 61 771 [www.on.gr](http://www.on.gr)

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 Τ.Π. και από την άλλη, λαμβανομένου υπόψη του τρόπου καταμερισμού κόστους των χώρων Φ.Σ. οι υπόλοιποι συνεγκατεστημένοι πάροχοι θα καλούνται να επωμισθούν τα έξοδα κατασκευής χώρων Φ.Σ. στους οποίους ενδεχομένως να μην χρειάζονται την εγκατάσταση νέων ικριωμάτων. Θα πρέπει να διασφαλισθεί ότι δεν αποκλείεται το δικαίωμα του ενδιαφερομένου Τ.Π. 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 επί 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 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) εργασίμων 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



Telecoms

Εθνικής Αντιστάσεως 62<sup>Α</sup>  
15231 Χαλάνδρι, Αθήνα.

T. 210 61 61 700

F. 210 61 61 771 www.on.gr

οποία θα πρέπει να δεσμεύονται υπέρ του ενδιαφερομένου παρόχου έως τη παρέλευση της ανωτέρω προθεσμίας. Συνεπώς, θεωρούμε ότι η νέα Προσφορά θα πρέπει να προβλέπει την εν λόγω διαδικασία.

#### **6.10 Διαδικασίες Χρέωσης Τ.Π. σε χώρους Φ.Σ.**

Θεωρούμε ανεπίτρεπτο να υποχρεούνται να προβαίνουν σε πληρωμές οι ήδη εγκατεστημένοι πάροχοι για την παρόχη 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 κριωμάτων που διαθέτει έκαστος πάροχος και ο όγκος – είδος χωρητικότητας.

#### **6.12 Ηλεκτροδότηση Εγκαταστάσεων**

*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).»*

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.

#### **6.13 Προγραμματισμένες & Εκτακτες Εργασίες**

Σε περίπτωση μεταγωγών μεταξεδύσεων που ο ΟΤΕ σχεδιάζει τη μεταφορά συνδρομητών από ΑΚ σε υφιστάμενο ΑΚ, άλλως σε ΑΚ το οποίο θα συσταθεί, οφείλει να ενημερώνει εγγράφως τους Τ.Π. που είναι συνεγκατεστημένοι- ανεξάρτητα από τον τύπο συνεγκατάστασης- στο ΑΚ από το οποίο θα μεταφερθούν οι συνδρομητές το αργότερο ένα χρόνο πριν την επικείμενη μεταφορά. Την ίδια ενημέρωση στην ίδια ως άνω προθεσμία οφείλει να απευθύνει ΟΤΕ και προς τους Τ.Π. που έχουν εκδηλώσει ενδιαφέρον να συνεγκατασταθούν με οποιοδήποτε τρόπο



Εθνικής Αντιστάσεως 62<sup>Α</sup>  
15231 Χαλάνδρι, Αθήνα.

T. 210 61 61 700

F. 210 61 61 771 www.on.gr

(Φυσική Συνεγκατάσταση μέσω ετήσιου χρονοπρογραμματισμού ή ad hoc, Εικονική Συνεγκατάσταση, απομακρυσμένη συνεγκατάσταση) στο εν λόγω κέντρο. Στην έγγραφη ειδοποίησή του, ο ΟΤΕ θα παρέχει κατ' ελάχιστο πληροφορίες σχετικά με το πλήθος των μεταφερόμενων συνδρομητών και στοιχεία προσδιορισμού τους (π.χ. όρια δρόμων, KV/ONU. Η εν λόγω υφιστάμενη διάταξη έχει παραγραφεί στο νέο κείμενο.

## Παράρτημα 9. ΕΣ ΤΕΡΙΚΟ ΣΥΝ ΕΤΙΚΟ ΚΑΛ ΙΟ ΦΣ/ΣΣ/ΕΣ

### 9.2 ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ ΔΙΑΘΕΣΗΣ ΖΕΥΓΩΝ

Αναφορικά με τη διαδικασία απομείωσης ζευγών από κάποιον πάροχο και δεδομένου ότι κατά την αρχική αίτηση προς τον ΟΤΕ ήδη έχουν καταβληθεί τα ανάλογα τέλη, θεωρούμε εύλογο όπως επιστρέφεται το σχετικό ποσό στον πάροχο που επιστρέφει ζεύγη από τον πάροχο που τα παραλαμβάνει. Σε κάθε περίπτωση ο δεύτερος πάροχος δεν θα πρέπει να καταβάλει για δεύτερη φορά τα τέλη για τα ίδια ζεύγη που ήδη έχει εγκαταστήσει ο ΟΤΕ.

## Παράρτημα 16. Διαδικασία Υποβολής Αιτήσεων

Στο Παράρτημα ορίζεται ότι:

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

- εγγράφως, με την επισύναψη φωτοτυπίας ταυτότητας,
- με τηλεομοιοτυπία, με την επισύναψη και αποστολή φωτοτυπίας ταυτότητας,
- 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 Σύμβασεως. 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 «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.



Εθνικής Αντιστάσεως 62<sup>Α</sup>  
15231 Χαλάνδρι, Αθήνα.

T. 210 61 61 700

F. 210 61 61 771 www.on.gr

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 ιδιαίτερος επαχθής 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 τηλεφωνικός, 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.

### **Παράρτημα 19. Πίνακας Παρεχομένων Πληροφοριών από τον ΟΤΕ**

Σε σχέση με την υφιστάμενη Προσφορά Αναφοράς διαπιστώνεται ότι στο σχέδιο έχουν παραλειφθεί πολλά στοιχεία Γενικών και Ειδικών Πληροφοριών.

Οι παρεχόμενες πληροφορίες θα πρέπει να παραμείνουν ίδιες, δεδομένου ότι αποτελούν πολύτιμη πληροφορία για τους παρόχους.

Πιο συγκεκριμένα:

-Το επικαιροποιημένο διευθυνσιολόγιο ΟΤΕ θα πρέπει να ανανεώνεται σε τακτά χρονικά περιθώρια από τον ΟΤΕ πρώτιστα.

-Θα πρέπει να παραμείνει η πληροφορία των PCM και ONU ανά ΑΚ, Μέσο/Μέγιστο Μήκος ΤοΥΒ ανά ΚV ή ONU, Μήκος από ΑΚ έως ΚV ή ONU ανά ΚV ή ONU.Συνολικό αριθμό ΤοΥΒ ανά ΚV ή ONU.κλπ.

-Τέλος κρίνεται απαραίτητο όπως μας δίνεται η πληροφορία της αντιστοιχίας των βρόχων των παρόχων στο εκάστοτε ΚV που ανήκουν, με σαφή ένδειξη των γεωγραφικών ορίων του ΚVανά βρόχο.

Οι εν λόγω ειδικές και εν μέρει γενικές πληροφορίες δίνονται εντός οριζόμενης διορίας από τον ΟΤΕ κατόπιν αιτήματος του Παρόχου. Η εν λόγω διάταξη δεν



Telecoms

Εθνικής Αντιστάσεως 62<sup>Α</sup>  
15231 Χαλάνδρι, Αθήνα.

T. 210 61 61 700

F. 210 61 61 771 [www.on.gr](http://www.on.gr)

υπάρχει πια στο κείμενο. Κρίνεται απαραίτητο όπως επανέλθει και σε κάθε περίπτωση οριοθετηθεί χρονικά η διαδικασία.