



## **WIND Ελλάς Τηλεπικοινωνίες ΑΕΒΕ**

*Απάντηση στη Δημόσια Διαβούλευση της  
ΕΕΤΤ αναφορικά με το σχέδιο Προσφοράς  
Αναφοράς Αδεσμοποίητης Πρόσβασης στον  
Τοπικό Βρόχο & τις Σχετικές Υπηρεσίες*

## Γενικά Σχόλια

Αναφορικά με το παρόν σχέδιο κανονισμού, είναι απαραίτητο να αναφερθούν τα παρακάτω ως γενικά σχόλια:

### Διαχείριση βλαβών

Οι χρεώσεις άσκοπης μετάβασης εξακολουθούν να επιβάλλονται χωρίς επαρκή παράθεση των παραμέτρων (τιμές μετρήσεων σε συγκεκριμένη ημερομηνία και ώρα, σημείο διεξαγωγής των μετρήσεων, όργανα, μεθοδολογία και παραδοχές μετρήσεων, στοιχεία δικτύου κλπ) επιφέροντας αδικαιολόγητο κόστος κατά την αποκατάσταση των βλαβών ΤοΒ.

Η διαδικασία διαχείρισης βλαβών χρήζει περαιτέρω βελτίωσης και επιβάλλεται να υπάρχει η δυνατότητα προ - συνεννόησης μεταξύ ΟΤΕ και Τ.Π. μέσω του Π/Σ του ΟΤΕ ούτως ώστε να αποφεύγονται περιπτώσεις άσκοπης μετάβασης συνεργείου με το αντίστοιχο τέλος χρέωσης.

Συνοπτικά, προτείνουμε την εξαίρεση από την τρέχουσα διαβούλευση των κεφαλαίων που σχετίζονται με την διαχείριση των βλαβών ΤοΒ, την συγκρότηση Ομάδας Εργασίας, υπό την αιγίδα και καθοδήγηση της ΕΕΤΤ, την επιτάχυνση της διαδικασίας έκδοσης των αποφάσεων που αφορούν στις εκκρεμείς ακροάσεις για θέματα βλαβοληψίας/ βλαβοδιαχείρισης, και την λήψη όλων των απαραίτητων μέτρων για την υιοθέτηση μιας αξιόπιστης, διάφανου, αντικειμενικής, ισότιμης και δίκαιης διαδικασίας αποζημίωσης του αδικαιολόγητου κόστους άσκοπης μετακίνησης και απασχόλησης.

Εκτενής αναφορά στα προβλήματα διαχείρισης, της εσφαλμένης απόδοσης της υπαιτιότητας βλαβών ΤοΒ αλλά και των προτάσεων της εταιρείας μας προς αντιμετώπιση και επίλυση αποτυπώνονται αναλυτικά στην από 6 Φεβρουαρίου 2012 επιστολή μας (Αρ. Πρωτ.: RC/1170/1-ΕΤ/06.02.12 - Παράρτημα Α)

### Παροχή πληροφοριών από τον ΟΤΕ

Πρέπει να καταχωρείται από τον ΟΤΕ στο Π.Σ η πληροφορία αναφορικά με το μέσο/ μέγιστο μήκος του τοπικού βρόχου ανά ΑΚ. Ο Τ.Π. θα πρέπει επίσης να ενημερώνεται άμεσα είτε εγγράφως είτε μέσω ηλεκτρονικού μηνύματος για κάθε επικαιροποίηση που πραγματοποιείται στο διευθυνσιολόγιο ούτως ώστε να μπορεί να ανταποκριθεί στην διαδικασία ταυτοποίησης με τα δικά του στοιχεία εντός των 10 εργάσιμων ημερών που προδιαγράφεται στην Παρούσα Προσφορά Αναφοράς. Η ανωτέρω προθεσμία θα πρέπει να εκκινεί από την ημερομηνία ενημέρωσης του Τ.Π.

## Εγγυήσεις – Πιστωτικές διασφαλίσεις

Οι αλλαγές που έχουν επέλθει τόσο στο μακροοικονομικό περιβάλλον όσο και στο περιβάλλον της Ελληνικής αγοράς Τηλεπικοινωνιών τα τελευταία χρόνια, επιβάλλουν την ανάγκη για επανεξέταση των θεμάτων και των διαδικασιών εγγυοδοσίας μεταξύ ΟΤΕ και των Εναλλακτικών Παρόχων που δραστηριοποιούνται μόνο στην αγορά ΑΠΤΒ.

Κατά τη διάρκεια των τελευταίων ετών ο ΟΤΕ εφαρμόζει τον οριζόντιο κανόνα ορισμού της εγγυητικής επιστολής στο μέγιστο δυνατό ύψος που του παρέχει το ρυθμιστικό πλαίσιο δίχως να λαμβάνει υπόψη επιπλέον παραμέτρους πιστοληπτικής ικανότητας ή και συναλλακτικής συμπεριφοράς. Το αποτέλεσμα ήταν να υπάρχει από τον ΟΤΕ ακριβώς η ίδια αντιμετώπιση είτε για Πάροχο που έχει απλά καθυστερήσει μία πληρωμή για μία-δύο μέρες για λόγους διαδικαστικούς είτε για Πάροχο ο οποίος συστηματικά καθυστερεί την πληρωμή για διάστημα εβδομάδων ή και μηνών. Θεωρούμε πλέον ότι έχουν ωριμάσει οι συνθήκες στην αγορά ώστε το ύψος των εγγυητικών επιστολών για τις υπηρεσίες ΑΠΤΟΒ να υπολογίζεται για κάθε Πάροχο χωριστά με βάση την αρχή της αναλογικότητας. Συγκεκριμένα θεωρούμε ότι κατά τον υπολογισμό του τελικού ύψους της εγγυητικής επιστολής (εφόσον απαιτείται η προσκόμιση) ο ΟΤΕ οφείλει να συνυπολογίζει μεταξύ άλλων τα εξής:

- Την τρέχουσα πιστοληπτική ικανότητα του Παρόχου
- Την πρότερη συναλλακτική συμπεριφορά του Παρόχου,
- το πλήθος και την διάρκεια των καθυστερήσεων των πληρωμών κατά την περίοδο εξέτασης,
- το ύψος του οφειλόμενου ποσού που καθυστερήθηκε,
- αν η καθυστέρηση των πληρωμών είναι συστηματική και κατ' εξακολούθηση,

Στο ανωτέρω πλαίσιο και λαμβάνοντας υπόψη την τρέχουσα πιστοληπτική ικανότητα του ΟΤΕ σύμφωνα με τις ισχύουσες αξιολογήσεις των τριών οίκων αξιολόγησης θεωρείται σκόπιμο να επανεξεταστεί η λίστα με τα αποδεκτά ratings από τον ΟΤΕ τα οποία σε κάθε περίπτωση θα μπορούν κατ' ελάχιστο να είναι στο επίπεδο του rating του ΟΤΕ.

Επίσης, αναφορικά με την ιστορική συναλλακτική συμπεριφορά του Παρόχου, θεωρούμε πλέον εύλογο και δεδομένων των συνθηκών στην αγορά να τροποποιηθεί η διάρκεια ελέγχου συναλλακτικής συμπεριφοράς από τα δύο (2) χρόνια σε ένα (1) χρόνο (βλ. άρθρο 4.9.3.) Στο ίδιο πλαίσιο θεωρούμε δυσανάλογο να γίνεται έλεγχος αν ο Πάροχος είναι υπερήμερος στο ΣΥΝΟΛΟ των υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών που λαμβάνει από τον ΟΤΕ. Με άλλα λόγια αν ο Πάροχος καταστεί υπερήμερος πχ σε υπηρεσίες λιανικής ISDN PRA που χρησιμοποιεί για τα καταστήματα του ενώ του ενώ εξοφλεί εμπρόθεσμα τις υποχρεώσεις του για υπηρεσίες ΑΠΤΒ/ΧΕΠ/ΜΓΧ κλπ τότε ο ΟΤΕ διατηρεί το δικαίωμα να ζητήσει εγγυητική επιστολή στο πλαίσιο όλων των παραπάνω προσφορών αναφοράς. Είναι κατανοητό ότι η συγκεκριμένη διάταξη είναι

καταχρηστική και δυσανάλογη ως προς το εύρος ρύθμισης που απαιτείται. Ως εκ τούτου απαιτείται η τροποποίηση της (τόσο στην παρούσα προσφορά αναφοράς όσο και σε όλες τις Προσφορές αναφοράς Χονδρικής) ώστε να λαμβάνεται υπόψη η συναλλακτική ιστορικότητα στις συγκεκριμένες υπηρεσίες χονδρικής που παρέχονται από τον ΟΤΕ.

### Παράδοση & Ρήτρες TOB/TOYB

Ως γενικό σχόλιο αναφέρουμε ότι το υφιστάμενο σχήμα προβλέψεων / ρητρών καθώς και οι εγγυημένοι χρόνοι παροχής ή άρσης βλάβης της υπηρεσίας ΑΠΤΒ θεωρείται πλέον αναχρονιστικό αν λάβουμε υπόψη την ωρίμανση της τηλεπικοινωνιακής αγοράς κατά τελευταία χρόνια. Αν και το συγκεκριμένο μοντέλο (με όλα τα προβλήματα του) θα μπορούσε να θεωρηθεί ικανοποιητικό κατά το διάστημα έναρξης της παροχής υπηρεσιών ΑΠΤΒ ώστε να καλύψει περιπτώσεις πρόωρων τεχνικών αδυναμιών και «παιδικές ασθένειες» της υπηρεσίας, σήμερα εκ των πραγμάτων χρήζει ριζικής αναμόρφωσης με σκοπό να επιτελέσει το εργαλείο επιβολής της συμμόρφωσης του κυρίαρχου Παρόχου ΟΤΕ με γνώμονα πάντα την βελτιστοποίηση των παρεχόμενων υπηρεσιών στον τελικό καταναλωτή.

Προτείνεται η εκ βάθρων αλλαγή του μοντέλου υπολογισμού των χρηματικών ρητρών. Το νέο μοντέλο θα πρέπει να είναι περισσότερο αυστηρό, να μην επιμερίζει τον υπολογισμό ανά ΑΚ αλλά στο σύνολο παροχής της υπηρεσίας TOB , να έχει πολύ υψηλότερες χρηματικές ρήτρες, να μη γίνεται διαφοροποίηση των περιοχών ΑΒΓΔ αλλά στο σύνολο της ελληνικής επικράτειας, και να υπάρχει ξεκάθαρος τύπος εξαίρεσης περιπτώσεων.

Σημειώνουμε ότι το ύψος των χρηματικών ρητρών οφείλει να έχει αποτρεπτικό χαρακτήρα δεδομένου πως οι συνέπειες για την εταιρεία μας είτε από αργοπορημένη υλοποίηση αιτήματος ToB/ToYB είτε από ετεροχρονισμένη άρση βλάβης ToB/ToYB δεν είναι μόνο οικονομικές αλλά πλήττουν και την εμπορική θέση και τη φήμη της εταιρείας.

## **Αναλυτικά Σχόλια επί του σχεδίου**

### ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4. ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΙ ΟΡΟΙ

#### 4.3 Εξόφληση Τιμολογίων

Λαμβάνοντας υπόψη την τρέχουσα οικονομική συγκυρία η οποία έχει ως συνέπεια την σημαντική αύξηση του αριθμού των τιμολογίων με καθυστέρηση εξόφλησης από τους συνδρομητές της εταιρείας μας προτείνουμε την επιμήκυνση του χρόνου αποπληρωμής των τιμολογίων του ΟΤΕ, από τον Τ.Π., και συγκεκριμένα από τριάντα (30) ημερολογιακές ημέρες σε εξήντα (60).

#### 4.5. – Πληροφορίες Χρεώσεων

Θεωρούμε πως οι πληροφορίες χρεώσεων, ανεξαρτήτως ύπαρξης αμφισβήτησης λογαριασμού, θα πρέπει σε κάθε περίπτωση να διατηρούνται για περίοδο μεγαλύτερη του ενός έτους.

##### 4.6.1. – Χρόνος Κατάθεσης της αμφισβήτησης -

Δεδομένου του όγκου των υπηρεσιών και του απαιτούμενου χρόνου ανάλυσης των στοιχείων των επιμέρους τιμολογίων ζητούμε το διάστημα εντός του οποίου μπορεί να πραγματοποιηθεί ολική η μερική αμφισβήτηση του τιμολογίου να παραμείνει ως έχει ήτοι 6 μήνες. Είναι ιδιαίτερα σημαντικό να μην τροποποιηθεί η προθεσμία αμφισβήτησης καθώς ο χρόνος για την διεκπεραίωση των ανωτέρω δεν θα είναι επαρκής και ο Τ.Π. ενδέχεται να μην μπορεί να κάνει χρήση της εν λόγω διαδικασίας.

##### 4.6.4. – Αμφισβήτηση Ενώπιον Μικτής Επιτροπής Επίλυσης Διαφορών

Προκειμένου να εξετάσει ο Τ.Π. την πληρότητα των απαντήσεων του ΟΤΕ επί του αιτήματος αμφισβήτησης ποσού και εν συνεχεία να ζητήσει εγγράφως την συγκρότηση Μικτής Επιτροπής Επίλυσης Διαφορών απαιτείται διάστημα μεγαλύτερο των πέντε (5) ΕΗ και συγκεκριμένα προτείνουμε ένα (1) ημερολογιακό μήνα. Τα άτομα τα οποία θα μετέχουν για λογαριασμό του Τ.Π στη Μικτή Επιτροπή δύναται να ορίζονται αρχικά σε δύο (2) αλλά θα πρέπει να μπορούν να αυξηθούν κατά περίπτωση όταν απαιτείται η συμμετοχή στελεχών από διαφορετικά τμήματα.

Η απόφαση της Μικτής Επιτροπής θα πρέπει να παρατείνεται περάν των δύο (2) μηνών κατόπιν συμφωνίας ΟΤΕ και Τ.Π. και ειδικά σε περιπτώσεις όπου το αντικείμενο της διαφωνίας είναι σύνθετο και απαιτεί την εκατέρωθεν διασταύρωση δεδομένων με σημαντικό όγκο.

#### 4.8. – Τακτοποίηση (ΕΚΚΑΘΑΡΙΣΗ) ΡΗΤΡΩΝ

Λαμβάνοντας υπόψη πως η παρούσα Προσφορά διέπεται από το ελληνικό και κοινοτικό δίκαιο και αρμόδια δικαστήρια για την επίλυση των διαφορών που προκύπτουν από αυτήν ορίζονται τα δικαστήρια Αθηνών ζητούμε την διαγραφή της φράσης “ *Οι ποινικές ρήτρες που προβλέπονται στην παρούσα είναι εύλογες και δίκαιες και δεν δικαιούνται να διεκδικήσουν άλλες θετικές ή αποθετικές ζημίες*”.

Οι πίνακες με τα απαιτούμενα στοιχεία από τα οποία αποδεικνύεται η υπέρβαση είτε του χρόνου παράδοσης είτε του χρόνου της άρσης βλάβης των υπηρεσιών ΤοΒ θα πρέπει να μπορούν να υποβάλλονται εναλλακτικά και ηλεκτρονικώς λαμβάνοντας υπόψη πως η αποτύπωση των στοιχείων εγγράφως απαιτεί τη χρήση σημαντικά μεγάλου αριθμού έντυπου υλικού χωρίς να διευκολύνει την διασταύρωση των στοιχείων μεταξύ των δύο εταιρειών.

#### 4.9. – Πιστωτικές Διασφαλίσεις

Προτείνουμε την παρακάτω προσθήκη ως σημείο:

«Ο ΟΤΕ οφείλει να κοινοποιεί στην ΕΕΤΤ καθώς και στον Πάροχο τα κριτήρια με τα οποία υπολογίζεται η βαθμολόγηση καθώς και τον ακριβή τρόπο υπολογισμού του ύψους της εγγυητικής επιστολής. Τα κριτήρια οφείλουν να λαμβάνουν υπόψη τη συναλλακτική συμπεριφορά του Παρόχου βάση της αρχής της αναλογικότητας. Για λόγους διαφάνειας ο ΟΤΕ οφείλει να κοινοποιεί τόσο στην ΕΕΤΤ όσο και στους ενδιαφερόμενους Παρόχους τις βαθμολογίες των Παρόχων που λαμβάνουν υπηρεσίες ΤοΒ καθώς και το ύψος των εγγυητικών επιστολών».

#### 4.9.2. – Σύστημα Υπολογισμού Εγγύησης

Προτείνουμε τον υπολογισμό του ύψους της εγγυητικής επιστολής βάση των χρεώσεων που έχουν προκύψει κατά το τελευταίο τρίμηνο ή εξάμηνο παροχής των υπηρεσιών ΤοΒ. Προτείνουμε όπως αποσαφηνισθεί ότι το ύψος αφορά το μέγιστο ύψος της εγγυητικής επιστολής.

#### 4.9.3. – Πολιτική Διασφάλισης από Υπερημερίες

Όπως προαναφέρθηκε στα γενικά σχόλια προτείνουμε όπως η περίοδος για την οποία εξετάζεται εάν ο Τ.Π. κατέστη υπερήμερος να αναπροσαρμοστεί σε ένα (1) έτος και η καταβολή οφελών να αφορά αποκλειστικά υπηρεσίες ΤοΒ στο πλαίσιο της παρούσας σύμβασης.

Προτείνουμε να αποτυπωθούν συγκεκριμένα κριτήρια με βάση τα οποία να ορίζεται τότε υπάρχει διαπιστωμένη σημαντική επιδείνωση της οικονομικής φερεγγυότητας του Τ.Π. ή του Χρηματοοικονομικού ιδρύματος έκδοσης εγγυητικών του Τ.Π. Σε διαφορετική περίπτωση ζητούμε να διαγραφεί η παράγραφος όπου αναφέρεται

πως ο "ΟΤΕ δικαιούται και δύναται να προχωρεί εκτάκτως σε επαναξιολόγηση και (εάν αυτό προκύψει από την αξιολόγηση), αναπροσαρμογή του ποσού της απαιτούμενης εγγύησης σύμφωνα με τη φόρμουλα υπολογισμού της εγγύησης που αναφέρεται στην παρούσα Προσφορά ή την αντικατάσταση του είδους της ήδη προσκομισθείσας εγγύησης".

#### 4.9.4. – Πολιτική Διασφάλισης από Νομικές Καταστάσεις

Προτείνουμε η εγγυητική επιστολή που προσκόμισε ο Τ.Π. στον ΟΤΕ κατόπιν αιτήματος του για υπηρεσίες συνεγκατάστασης να επιστρέφεται εντός 5 (ΕΗ) εργάσιμων ημερών μετά την λήξη της στον Τ.Π. χωρίς να έχει προηγηθεί σχετικό αίτημα του προς τον ΟΤΕ.

#### 4.9.7. – Ανανέωση Εγγυητικής Επιστολής

Προτείνουμε ε η υποχρέωση του Τ.Π. να προσκομίσει ανανέωση εγγυητικής επιστολής το αργότερο εντός πέντε (5) εργάσιμων ημερών πριν από τη λήξη της υφιστάμενης να μειωθεί είτε σε μια (1) είτε σε δύο (2) εργάσιμες ημέρες. Το εν λόγω αίτημα κρίνεται εύλογο δεδομένου του απαιτούμενου χρόνου έκδοσης της εγγυητικής επιστολής.

Στα υποδείγματα των εγγυητικών επιστολών τα οποία προσαρτώνται στο Παράρτημα 22 της παρούσας διαβούλευσης (σελ 362) αναφέρεται πως η Τράπεζα αποδέχεται να παρατείνει την ισχύ της εγγυητικής ύστερα από σχετικό έγγραφο του Τ.Π. το οποίο θα υποβληθεί πριν την ημερομηνία λήξης της. Οι χρηματοπιστωτικοί οργανισμοί αξιολογούν την πιστοληπτική ικανότητα του Τ.Π. και κατόπιν αποφασίζουν για την έκδοση εγγυητικής επιστολής. Ως εκ τούτου, επιθυμούμε να απαλειφθεί η συγκεκριμένη παράγραφος καθώς σε διαφορετική περίπτωση η εγγυητική θα μετατρέπεται σε αορίστου χρόνου με αποτέλεσμα να μην ικανοποιείται αίτημα έκδοσης.

#### 4.10 Θετική Αξιολόγηση

Θεωρούμε πως οι οικονομικές συγκυρίες που επικρατούν επί της παρούσης στην ελληνικά αγορά καθιστούν αναγκαία την αναθεώρηση του Πίνακα Αξιολόγησης Οικονομικής Φερεγγυότητας των ανεξάρτητων Οργανισμών που περιλαμβάνονται στην Παρούσα Προσφορά.

## ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 1. ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ ΠΑΡΟΧΗΣ ΤΟΒ

### 1. Διαδικασία Παροχής ΤοΒ – Γενικά

Αναφορικά με προβλήματα επί της διαδικασίας παροχής ΤοΒ επιθυμούμε να θέσουμε υπόψη σας το θέμα της διαδικασίας μεταφοράς τηλεφωνικής γραμμής λόγω μετακόμισης του συνδρομητή όπως σας έχει αποσταλεί με την από 24 Ιανουαρίου 2012 επιστολή μας και η οποία αποτελεί την πρόταση της εταιρείας μας (Αρ. Πρωτ.: RC/1114/1-ΕΤ/24.01.12 - Παράρτημα Α)

Στα βασικά βήματα των διαδικασιών παροχής ΤοΒ, και συγκεκριμένα στην ενότητα 1.1.2 η υποχρέωση του Τ.Π. "να καταχωρήσει το αίτημα του καταναλωτή στο Π/Σ ΟΤΕ εντός μίας (1) εργάσιμης ημέρας από την ημερομηνία υποβολής της εξουσιοδότησης/ δήλωσης του συνδρομητή" δεν είναι εφικτό να τηρείται σε όλες τις περιπτώσεις αφού εξαρτάται από παράγοντες τεχνικής φύσεως όπως δέσμευση πόρτας στο εκάστοτε ΑΚ. Ως εκ τούτου προτείνουμε ο χρόνος υποβολής να είναι ενδεικτικός όχι όμως δεσμευτικός.

#### 1.5.1 Ακύρωση Αιτήματος Παροχής Αιτήματος Τοπικού Βρόχου Χωρίς Φορητότητα

Σε περίπτωση υπαναχώρησης πελάτη σε χρονικό διάστημα μικρότερο των 3 ημερών από την Προγραμματισμένη Ημερομηνία Κατασκευής, για τις φορητότητες από ΟΤΕ, προτείνουμε να είναι εφικτή η υλοποίηση της ακύρωσης του αιτήματος σε ακόμη πιο σύντομο χρονικό διάστημα και συγκεκριμένα έως και 1 εργάσιμη ημέρα πριν. Σε περίπτωση που το χρονικό περιθώριο παραμείνει το ίδιο τότε θα πρέπει να προβλέπεται στον κανονισμό σαφώς ποια είναι η εναλλακτική διαδικασία υλοποίησης αυτών των αιτημάτων ακύρωσης. Προτείνουμε παράλληλα με την υποβολή ακύρωσης στο Wholesale να πραγματοποιείται αποστολή e-mail στην Γενική Διεύθυνση Εγχώριων Παρόχων προκειμένου να υλοποιήσει την ακύρωση που έχουμε καταχωρήσει στο Wholesale και να εξασφαλίσει ότι δεν θα δημιουργηθεί τεχνικό πρόβλημα στον πελάτη

#### 1.7 Επιλεξιμότητα βρόχου/ Λόγοι Απόρριψης & 2.7 Επιλεξιμότητα ΤΟΥΒ / Λόγοι Απόρριψης

Αναφέρουμε πως η εταιρεία μας διαπίστωσε υψηλά ποσοστά απόρριψης « Α01 – Λόγω έλλειψης κυρίου ή απερχόμενου δικτύου» σε αιτήματα Ανενεργού βρόχου, σε ορισμένα ΑΚ ΟΤΕ, και για τα οποία προτείνουμε αφενός την διερεύνηση τους και αφετέρου την ανάληψη ενεργειών από τον ΟΤΕ για την άρση τους σύμφωνα με την από 6 Δεκεμβρίου 2011 επιστολή μας (Αρ. Πρωτ.: RI/226/FI-01/06.12.11 - Παράρτημα Α).

Επιθυμούμε να θέσουμε ακόμη υπόψη σας τις παρατηρήσεις μας αναφορικά με ασυνήθιστα υψηλά ποσοστά απόρριψης «Α02 – Λόγω ασαφούς Διεύθυνσης» σε αιτήματα Ανενεργού βρόχου της εταιρείας μας και για τα οποία ζητούμε από τον ΟΤΕ ενημέρωση για τα ακριβή αίτια απόρριψης αλλά και τη λήψη μέτρων όπως



επικαιροποίηση του διευθυνσιολογίου σύμφωνα με την από 17 Ιανουαρίου 2012 επιστολή μας (Αρ. Πρωτ.: RI/250/FI-01/17.01.12 - Παράρτημα Α).

Επισημαίνουμε πως δεν θα πρέπει να εξαιρούνται από την διαδικασία της επιλεξιμότητας αιτημάτων ANToB οι κάτωθι λόγοι δεδομένου πως η προθεσμία εντός της οποίας ο ΟΤΕ οφείλει να ενημερώσει μέσω του Π/Σ ΟΤΕ σχετικά με την απόρριψη ή όχι αυξήθηκε σε πέντε (5) εργάσιμες ημέρες από την ημερομηνία κατάθεσης του αιτήματος. Επίσης, σε περίπτωση υιοθέτησης της εισαγωγής και συμπλήρωσης υποχρεωτικού πεδίου από τον Τ.Π. στο ΠΣ ΟΤΕ ως προς εάν το οίκημα είναι αυθαίρετο, όπως αναφέρεται στην παράγραφο 1.1.4.2, δεν υφίστανται πλέον λόγος εξαιρέσεως των εν λόγω αιτημάτων από την διαδικασία επιλεξιμότητας.

- Λανθασμένη διεύθυνση
- Αυθαίρετο Οίκημα
- Έλλειψη εισαγωγής σε νέα πολυκατοικία ή μη ολοκληρωμένη οικοδομή
- Ειδική κατασκευή (πέραν των 200m)

Σε κάθε περίπτωση ο ΟΤΕ εικάζει και δεν γνωρίζει εάν το οίκημα είναι αυθαίρετο και ως εκ τούτου ο συγκεκριμένος λόγος θα πρέπει επίσης να περιλαμβάνεται στο χρονοδιάγραμμα εντός του οποίου ο ΟΤΕ θα πρέπει να απαντήσει σχετικά με την απόρριψη ή όχι αιτήματος ΠΤοΒ.

#### 1.9 Μετρήσεις - Δοκιμές/ 2.5 Μετρήσεις - Δοκιμές

Επιθυμούμε η αναφερόμενη ως αποδεκτή τιμή αντίστασης μόνωσης των >10 ΜΩ να επισημαίνεται ως ενδεικτική και να εισαχθούν κατόπιν συμφωνίας από κοινού με τους Τ.Π. επιπλέον χαρακτηριστικά προσδιορισμού καλής λειτουργίας όπως χωρητικότητα αγωγού, το μήκος του βρόχου από ΚΚΜ έως escalit κ.α.

#### 1.10.2 – Υλοποίηση ANToB- 2.6.2 Υλοποίηση ANToYB

Αναφορικά με την διαδικασία παραλαβής ζεύγους (1.10.2.2 & 2.6.2.2.) και λαμβάνοντας υπόψη την ύπαρξη χρέωσης με τέλος άσκοπης μετάβασης συνεργείου για τις περιπτώσεις που ο τεχνικός του ΟΤΕ δεν μπορέσει να εισέλθει στο κτίριο και απαιτηθεί η εκ νέου μετάβαση του προτείνουμε όπως εισαχθούν στη διαδικασία τα εξής:

- 1) Καταγραφή διπλότυπου επίσκεψης από τον τεχνικό του ΟΤΕ το οποίο εν συνεχεία να καταχωρείται στο Π/Σ ΟΤΕ.
- 2) Εισαγωγή σχετικού πεδίου στο Π/Σ ΟΤΕ για προηγούμενη ενημέρωση Τ.Π. αν η επίσκεψη αφορά:
  - α) Εισαγωγή στο box
  - β) Escalit

Σκοπός των ανωτέρω είναι να υπάρχει διαφάνεια ως προς την υπαιτιότητα του Τ.Π. καθώς στο παρελθόν διαπιστώθηκε ότι σε ορισμένα ΑΚ το ποσοστό απόρριψης

κατασκευής ANToB λόγω «A16 Κλειστό» είναι σχεδόν τριπλάσιο από το Μέσο Όρο που παρατηρούμε στο σύνολο των ΑΚ που παρέχουμε υπηρεσίες μέσω ΑΠΤΒ.

#### 1.14.2 Αίτηση Παροχής ANToB

Δεδομένου ότι το ποσοστό των αιτημάτων που απορρίφθηκαν λόγω αυθαίρετου δεν είναι ικανό να αιτιολογήσει την εισαγωγή και συμπλήρωση υποχρεωτικού πεδίου στο ΠΣ ΟΤΕ προτείνουμε την διαγραφή του και την ad-hoc προσκόμιση των απαραίτητων δικαιολογητικών στις αρμόδιες υπηρεσίες του ΟΤΕ όταν κρίνεται απαραίτητο.

Επιθυμούμε να αναφέρουμε πως στην υφιστάμενη Προσφορά Αναφοράς ΑΠΤοΒ δεν προδιαγράφεται αναλυτική διαδικασία επιστροφής ΤοΒ στον ΟΤΕ με φορητότητα. Προτείνουμε την εισαγωγή της σχετικής διαδικασίας αλλά και την τήρηση από τον ΟΤΕ όλων των ενεργειών που απαιτούνται για την αποφυγή προβλημάτων όπως περιγράφονται στην από 8 Φεβρουαρίου 2012 επιστολή μας (Αρ. Πρωτ.: RI/265/FI-01/08.02.12 - Παράρτημα Α).

### ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 4. SLA ΤΟΒ/ΤΟΥΒ

#### 4.5.1 Χρόνοι Παράδοσης ΤΟΒ/ΤΟΥΒ

Θεωρούμε αναγκαία και προτείνουμε την μείωση του πραγματικού χρόνου παράδοσης ΤΟΒ (ΠΤοΒ) από δέκα (10) ΕΗ σε πέντε (5) ΕΗ καθώς και τη μείωση του πραγματικού χρόνου παράδοσης ΠΤοΒ με φορητότητα από δέκα (10) ΕΗ επίσης σε πέντε (5) ΕΗ.

Οι θέσεις μας επί του ανωτέρω θέματος αποτυπώνονται αναλυτικά στην από 9 Φεβρουαρίου επιστολή μας (Αρ. Πρωτ.: RC/1172/1-ΕΤ/10.02.12 - Παράρτημα Α) όπου κατόπιν ανάλυσης των σχετικών αιτημάτων οι τεχνικές υπηρεσίες του ΟΤΕ φαίνεται να έχουν την δυνατότητα να υλοποιούν αιτήματα κατασκευής ΤοΒ με φορητότητα σε πολύ μικρότερο χρονικό διάστημα από αυτό που ορίζεται στο RUO όταν τα αιτήματα αυτά αφορούν το λιανικό άκρο ΟΤΕ.

#### 4.5.2 Προβλέψεις

Δεδομένου του πλήθους των ΑΚ στα οποία έχουν εισέλθει οι Τ.Π. είτε με Φυσική είτε με Απομακρυσμένη Συνεγκάτασταση επιθυμούμε την αλλαγή του υφιστάμενου πλαισίου όσον αφορά τα κριτήρια αλλά και τον κανόνα υπολογισμού της αναπροσαρμογής των προβλέψεων. Ενδεικτικά, αναφέρουμε την αύξηση του ποσοστού των αιτήσεων οι οποίες κατατέθηκαν υπερβαίνουσες τις αντίστοιχες μηνιαίες προβλέψεις και δεν θα περιλαμβάνονται στους συμφωνημένους χρόνους παράδοσης. Επίσης, ο αριθμός των αιτήσεων του Τ.Π. που υποβλήθηκαν σε ένα τρίμηνο να συγκρίνεται με το σύνολο των προβλέψεων του που αφορούσαν ίδιο τρίμηνο και να αναπροσαρμόζεται με διαφορετικό ποσοστό απόκλισης από αυτό

που εφαρμόζεται επί της παρούσης, Στις περιπτώσεις όπου προκύπτει αναπροσαρμογή αυτή θα πρέπει να αφορά το τρίμηνο υπό εξέταση.

Σε κάθε περίπτωση, επιθυμούμε τον ορισμό μίας Ομάδας Εργασίας με την συμμετοχή εκπροσώπων από το σύνολο των Τ.Π., υπό την αιγίδα και την καθοδήγηση της ΕΕΤΤ, προκειμένου να καταλήξει σε μια πρόταση αναθεώρησης του υφιστάμενου κανόνα εξαίρεσης και αναπροσαρμογής.

Σημειώνεται πως σχετικά αιτήματα του Τ.Π. για συναφείς ευκολίες (π.χ. παράδοση ΕΣΚ/ΕΣΚΤ) δεν δύναται να ταυτίζονται πάντα με τις αντίστοιχες προβλέψεις του για παροχή ΤοΒ/ ΤοΥΒ δεδομένου πως τα αιτήματα επαύξησης ΕΣΚ/ΕΣΚΤ δύναται να κατατεθούν στον Π.Σ. ΟΤΕ μόνο όταν πληρούνται συγκεκριμένα κριτήρια και υλοποιούνται με διαφορετικούς χρόνους παράδοσης. Ως εκ τούτου ζητούμε να μην συσχετίζονται με τις προβλέψεις νέων αιτημάτων ΤοΒ/ΤοΥΒ του Τ.Π.

#### 4.5.3 Ρήτρες

##### Ρήτρες Υπέρβασης Πραγματικού Χρόνου Παράδοσης

Όπως αναφέρθηκε και στα Γενικά Σχόλια, ο κανόνας υπολογισμού ποινικών ρητρών, για υπερβάσεις χρόνου παράδοσης ΤοΒ/ ΤοΥΒ χρήζει αναθεώρησης και ως εκ τούτου προτείνουμε να συγκροτηθεί μια Ομάδα Εργασίας με την συμμετοχή των Παρόχων, υπό την αιγίδα και την καθοδήγηση της ΕΕΤΤ, με σκοπό να συμφωνηθεί μια πρόταση τροποποίησης του υφιστάμενου πλαισίου.

Σε περίπτωση που ο υπολογισμός επί των ενεργού αριθμού ΤοΒ/ ΤοΥΒ εκτός SLA (Α) εξακολουθήσει να υπολογίζεται ανά Αστικό Κέντρο είναι εκ των ων ουκ άνευ να υπάρξει και διαχωρισμός ανά τύπο αιτήματος και ειδικότερα μεταξύ των αιτημάτων ANToB και ENToB. Ο λόγος των ζητούμενου διαχωρισμού εντοπίζεται στο γεγονός ότι τα αιτήματα ANToB υλοποιούνται με σημαντικά μεγαλύτερη υπέρβαση του SLA σε σχέση με τα αιτήματα ENToB.

##### Ρήτρες Απόρριψης του ΤοΒ/ ΤοΥΒ μετά την καταχώρηση του ως επιλέξιμου

Για τους λόγους που έχουν αναφερθεί στον σχολιασμό του άρθρου 1.7 ζητούμε να μην υπάρχουν περιπτώσεις ετεροχρονισμένων απορρίψεων ΤοΒ/ ΤοΥΒ για τις οποίες να απαλλάσσεται ο ΟΤΕ από την υποχρέωση καταβολής ποινικής ρήτρας.

#### 4.6.1 Χρόνοι Άρσης Βλάβης

Λαμβάνοντας υπόψη πως το σύνολο των βλαβών που ανοίχθηκαν στο Π.Σ του ΟΤΕ από την εταιρεία μας, για το έτος 2010 ,ανέρχεται σε 54.614 θεωρούμε πως ο χρόνος άρσης βλαβών (SLA) ΤοΒ πρέπει να παραμείνει ως έχει ήτοι μία (1) Εργάσιμη Ημέρα σε βλάβη Πλήρη & Μεριζόμενου Τοπικού Βρόχου σύμφωνα με το ισχύον RUO. Αναφορικά με τις καλωδιακές βλάβες προτείνουμε ο χρόνος αποκατάστασης τους να οριστεί σε δύο (2) εργάσιμες ημέρες έναντι τριών (3) που

προδιαγράφεται στην Παρούσα Προσφορά Αναφοράς. Σε διαφορετική περίπτωση, οι 18.067 βλάβες που οφείλονταν σε υπαιτιότητα ΟΤΕ είναι πιθανόν να είχαν αρθεί μια ημέρα αργότερα, και συνδρομητές να παρέμεναν για μεγαλύτερο διάστημα χωρίς υπηρεσία, αφού ο ΟΤΕ δεν θα είχε την υποχρέωση να άρει την βλάβη εντός μιας εργάσιμης ημέρας.

#### 4.6.2 Ρήτρες βλαβών

Προτείνουμε στο ποσοστό των αναγγελθεισών βλαβών, επί του οποίου υπολογίζονται ποινικές ρήτρες, να περιλαμβάνονται μόνο οι βλάβες για τις οποίες υπάρχει

- a) υπέρβαση χρόνου άρσης βλάβης
- ΚΑΙ**
- b) οι οποίες αφορούν αποκλειστικά υπαιτιότητα ΟΤΕ.

Λαμβάνοντας υπόψη πως άσκοπη μετακίνηση και απασχόληση προσωπικού επιβαρύνει τον Τ.Π, όπως αναφέρεται και στο άρθρο 4.6.1 της Παρούσας Προσφοράς, ο κανόνας υπολογισμού των ποινικών ρητρών θα πρέπει να εφαρμόζεται επί του συνόλου των βλαβών οι οποίες όμως προκλήθηκαν *αποκλειστικά από υπαιτιότητα ΟΤΕ* και για τις οποίες υπήρξε καθυστέρηση του προβλεπόμενου χρόνου άρσης βλάβης.

Προς υποστήριξη των ανωτέρω σας αναφέρουμε τα εξής:

- Η εταιρεία μας για το έτος 2010 προέβη σε υπολογισμό των χρηματικών ρητρών λόγω καθυστερημένης άρσης βλάβης.
- Οι αναγγελθείσες βλάβες στο ΠΣ ΟΤΕ είναι 54.614 εκ των οποίων 23.553 καταχωρήθηκαν ως υπαιτιότητας ΟΤΕ
- Οι βλάβες οι οποίες (α) Είναι υπαιτιότητα ΟΤΕ ΚΑΙ (β) Έχουν αρθεί με καθυστέρηση πέραν του SLA ανήλθαν σε 5486
- Η μέση τιμή καθυστέρησης της άρσης βλάβης για τις συγκεκριμένες βλάβες είναι 3,2ΕΗ.
- Για τις συγκεκριμένες βλάβες η εταιρεία μας δεν αποζημιώθηκε καθόλου αφού ο υφιστάμενος κανόνας που υπολογίζεται επί του συνόλου των αναγγελθεισών βλαβών καταλήγει σε μηδέν βλάβες (Το 15% επί του 54614 = 8192>5486)
- Ακόμα και στην περίπτωση που η εταιρεία μας αποζημιωνόταν για το 85% επί των βλαβών υπαιτιότητας ΟΤΕ ΚΑΙ καθυστερημένες, το ποσό της ρήτρας ανερχόταν σε 6059ευρώ για 4663 βλάβες.
- Στην περίπτωση που η εταιρεία μας αποζημιωνόταν για το 0% επί των βλαβών υπαιτιότητας ΟΤΕ ΚΑΙ καθυστερημένες, το ποσό της ρήτρας θα ανερχόταν σε 16.383ευρώ για 5.486 βλάβες για 3,2ΕΗ ΜΟ δηλαδή 1 ευρώ την ημέρα ανά βλάβη.

Τα συμπεράσματα από τα ανωτέρω είναι τα εξής:

- 1) Το ποσοστό που εξαιρεί καθυστερημένες βλάβες πρέπει να εφαρμόζεται στις καθυστερημένες άρσεις βλαβών υπαιτιότητας ΟΤΕ

- 2) Το ποσοστό εξαίρεσης του 15% είναι πολύ μεγάλο και θα πρέπει να μειωθεί στο ποσοστό του 1% ώστε να εξαιρούνται ευλόγως μόνο οι πολύ ακραίες τιμές.
- 3) Χρήζει τροποποίησης ο υπολογισμός της χρηματικής ρήτρας έτσι ώστε το ποσό αποζημίωσης να είναι αρκετά μεγάλο και αποτρεπτικό για τον ΟΤΕ. Προτείνουμε όπως η ανά ημέρα αποζημίωση να ορισθεί ως κάτωθι:

Υπέρβαση πραγματικού χρόνου άρσης των αναγγελθεισών βλαβών σε ΕΗ	ΡΗΤΡΑ	
	ΠΤοΒ/ΠΤοΥΒ/ ΜΤοΒ για τις περιοχές Α&Β του πίνακα 1	ΠΤοΒ/ ΠΤοΥΒ/ΜΤοΒ για τις περιοχές Γ&Δ του πίνακα 1
1 <sup>η</sup> -4 <sup>η</sup>	Το <b>1/2</b> του μηνιαίου μισθώματος <b>ΠΤοΒ/ΤοΥΒ</b> (εάν πρόκειται για <b>ΠΤοΒ/ΠΤοΥΒ</b> ) ή <b>ΜΤοΒ</b> (εάν πρόκειται για <b>ΜΤοΒ</b> ) για κάθε ΕΗ καθυστερήσης	Το <b>1/3</b> του μηνιαίου μισθώματος <b>ΠΤοΒ/ΤοΥΒ/</b> (εάν πρόκειται για <b>ΠΤοΒ/ΠΤοΥΒ</b> ) ή <b>ΜΤοΒ</b> (εάν πρόκειται για <b>ΜΤοΒ</b> ) για κάθε ΕΗ καθυστέρησης
Για την 5 <sup>η</sup> και μετά	Τα <b>3/4</b> του μηνιαίου μισθώματος <b>ΠΤοΒ/ /ΠΤοΥΒ/ΜΤοΒ</b> για κάθε ΕΗ καθυστερήσης	Το <b>1/2</b> του μηνιαίου μισθώματος <b>ΠΤοΒ/ /ΠΤοΥΒ/ΜΤοΒ</b> για κάθε ΕΗ καθυστέρησης

#### 4.8 Προγραμματισμένες και Έκτακτες εργασίες

Επιθυμούμε να θέσουμε υπόψη σας το θέμα των προγραμματισμένων διακοπών για εργασίες σε χώρους ΦΣ και ειδικότερα τον προγραμματισμό των εργασιών κατά τη διάρκεια των μη εργασίμων ημερών Σαββάτου & Κυριακής. Έχει διαπιστωθεί πως ένα ποσοστό των εργασιών προγραμματίζονται ημέρα Σάββατο αλλά σε ώρες αιχμής (πρωί μεταξύ 08.00-16.00). Αν και μεγάλο ποσοστό των εργασιών τελικά δεν καταλήγει σε διακοπή της λειτουργίας του εξοπλισμού στο χώρο ΦΣ (πιθανότητα λόγω της λειτουργίας των συσσωρευτών) οι διακοπές που τελικά έλαβαν χώρα επηρέασαν ένα σημαντικό αριθμό πελατών double play. Τόσο το Σάββατο όσο και η Κυριακή είναι ημέρες υψηλής κίνησης τόσο για υπηρεσίες τηλεφωνίας όσο και υπηρεσίες Internet δεδομένου ότι και τις δύο ημέρες οι οικιακοί πελάτες κάνουν σημαντική χρήση των υπηρεσιών μέχρι τις βραδινές ώρες. Ειδικότερα το Σάββατο πολλές συνδέσεις εξυπηρετούν εταιρικούς πελάτες που έχουν εμπορικά καταστήματα τα οποία και είναι ανοιχτά μέχρι αργά το απόγευμα.

Εν όψει των παραπάνω, θεωρούμε εύλογο και ως εκ τούτου προτείνουμε να αποφεύγεται ο προγραμματισμός εργασιών που ενδέχεται να διακόψουν τις υπηρεσίες στο χώρο ΦΣ σε ώρες αιχμής και συγκεκριμένα να προγραμματίζονται

στο διάστημα μεταξύ 00.00-06.00 ανεξάρτητα αν πρόκειται για εργάσιμη ή όχι ημέρα.

## ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 5. ΒΛΑΒΟΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΤΟΒ/ΤΟΥΒ

### 5.1 Γενικά – Βλαβοδιαχείριση ΤΟΒ/ΤΟΥΒ

Προτείνουμε να εισαχθεί στην Παρούσα Προσφορά το δικαίωμα του Τ.Π. να χρεώνει τον ΟΤΕ για το κόστος που υφίστανται αδικαιολόγητα όπως οι περιπτώσεις συνδυαστικών ραντεβού όπου διαπιστώνεται υπαιτιότητα ΟΤΕ. Το πλαίσιο καθώς και το ύψος της χρέωσης δύναται να προδιαγραφούν κατόπιν συμμετοχής όλων των εμπλεκομένων, υπό την αιγίδα και την καθοδήγηση της ΕΕΤΤ.

Δεδομένου ότι η αναγγελία της βλάβης πραγματοποιείται από τον Τ.Π. μέσω του Π.Σ του ΟΤΕ, εισάγοντας στοιχεία σχετικά, θεωρούμε πως σε περίπτωση που δεν συμπληρώνονται τα αντίστοιχα πεδία από το τεχνικό τμήμα του ΟΤΕ κατά τον έλεγχο και/ ή την αποκατάσταση της βλάβης, όπως άλλωστε προδιαγράφεται στην παρούσα Προσφορά, η απάντηση που λαμβάνει ο Τ.Π. θα πρέπει αυτόματα να τίθεται υπό αμφισβήτηση.

Αναφορικά με την διάρκεια τήρησης των ως άνω στοιχείων θεωρούμε σημαντικό αυτά να διατηρούνται στο ΠΣ του ΟΤΕ ανεξαρτήτως της περιόδου εκκαθάρισης των ρητρών ή εάν εκκρεμεί αίτημα επίλυσης διαφοράς ούτως ώστε να ανακαλούνται όποτε ζητούνται ιστορικά δεδομένα όπως σε περιπτώσεις καταγγελιών ή ενημέρωση συνδρομητών κατόπιν αιτήματος τους.

Οι τυποποιημένες παράμετροι που παρέχονται στο ΠΣ του ΟΤΕ για το χαρακτηρισμό και την αποδοχή της αποκατάστασης της βλάβης από τον Τ.Π. αν και δεν θέτουν περιορισμό στο μήκος χαρακτήρων, δεν μεταβιβάζονται ως πληροφορίες από τα ενδιάμεσα συστήματα. Αυτό έχει ως αποτέλεσμα είτε να χρησιμοποιούνται συντομεύσεις για την περιγραφή της βλάβης είτε να υπολείπονται στοιχεία που θα μπορούσαν να κατευθύνουν την επίλυση. Σε κάθε περίπτωση ο ΟΤΕ θα πρέπει αν αυξήσει τη συνολική χωρητικότητα του πεδίου του ελεύθερου κειμένου στους 500 χαρακτήρες. Ενδεικτικά, προτείνουμε να δημιουργηθεί ξεχωριστό πεδίο καταχώρησης σχολίων στο Π/Σ του ΟΤΕ για τις περιπτώσεις της εκ νέου υποβολής βλάβης μετά από συνδυαστικό ραντεβού καθώς και αντίστοιχο ξεχωριστό πεδίο ενημέρωσης για τις χρεώσεις άσκοπης μετάβασης και τις χρεώσεις άσκοπης απασχόλησης είτε προκαταβολικά είτε απολογιστικά.

#### 5.2.1. Αναγγελία Βλάβης

Στην παράγραφο 5.2.1.1 επιθυμούμε όπως δοθεί επεξήγηση σχετικά με την πληροφορία που αναμένεται να εισαχθεί στο πεδίο "Εγκατάσταση Οριολωρίδας ΦΣ, Τιμή Πεδίου: Τ.Π." προκειμένου να βοηθήσει στην επίλυση της βλάβης.

Επίσης, στην παράγραφο 5.2.1.1 όπου αναφέρεται πως ο Τ.Π. πρέπει να έχει συνεχώς τον εξοπλισμό του ενεργό, ώστε ο ΟΤΕ να μπορεί να ανιχνεύσει σήμα από τις εγκαταστάσεις του Τ.Π. σας αναφέρουμε πως υπάρχουν περιπτώσεις όπου η κατάσταση της γραμμής (εξωτερικές τάσεις, βραχυκύκλωμα, επαφή) δημιουργεί πρόβλημα στην πόρτα του Τ.Π. με αποτέλεσμα είτε προσωρινά είτε καθόλη τη διάρκεια της βλάβης να μην είναι διαθέσιμη η υπηρεσία του Τ.Π. Σε αυτές τις περιπτώσεις ο ΟΤΕ θα πρέπει είτε να επικοινωνεί με τον Τ.Π. για την επαναφορά του σήματος στο όριο ή σε περίπτωση που είναι αδύνατη η επικοινωνία να προχωρά σε μετρήσεις οι οποίες επιβεβαιώνουν την καλή ποιότητα της γραμμής.

Στην παράγραφο 5.2.1.3 όπου ο Τ.Π. "Και στους δύο ελέγχους οφείλει να πραγματοποιεί όλες τις κατάλληλες μετρήσεις και ενέργειες ώστε το δίκτυο ευθύνης του Τ.Π. να επιτρέπει την παροχή υπηρεσιών στον συνδρομητή" θεωρούμε πως εφόσον η κατάσταση της γραμμής δεν επιτρέπει την λειτουργία της υπηρεσίας (εξωτερικές τάσεις, βραχυκύκλωμα, επαφή) τότε θα πρέπει ο ΟΤΕ να προχωρά στους απαραίτητους ελέγχους και να επιβεβαιώνει ούτως ή άλλως την αποκατάσταση της βλάβης ή την καλή ποιότητα της γραμμής.

Είναι σημαντικό να αναφερθεί πως ο Τ.Π. θα πρέπει να έχει τη δυνατότητα καταχώρισης των μετρήσεων σε αντίστοιχα πεδία. Στην παράγραφο 5.2.1.9 δεν γίνεται καμία αναφορά σχετικά. Επιπλέον, το ερωτηματολόγιο προς συμπλήρωση από τον Τ.Π. πρέπει να συμφωνηθεί από κοινού αφού δοθούν πρώτα οι προδιαγραφές.

Πρέπει να υπάρξει σαφή αναφορά ως προς το που θα παραδίδεται το αποδεικτικό επίσκεψης καθώς στην παράγραφο 5.2.1.14 δεν διευκρινίζεται το σημείο εναπόθεσης του. Προτείνεται, όπως αναφέρθηκε και σε προηγούμενο σχόλιο, να είναι διπλότυπο και να παραδίδεται στον ίδιο τον συνδρομητή. Σε περίπτωση απουσίας του να τοποθετείται σε διακριτό σημείο με τα στοιχεία του συνδρομητή για τον οποίο έγινε ο έλεγχος. Στην ανωτέρω παράγραφο (5.2.1.14) θα πρέπει επίσης για την περίπτωση ADSL υπηρεσίας ο ΟΤΕ να κάνει και τις αντίστοιχες μετρήσεις εξασθένησης σήματος και μέγιστου συγχρονισμού.

Θεωρούμε πως η ημερομηνία άρσης όταν υφίστανται καλωδιακή βλάβη θα πρέπει να καθορίζεται με ακρίβεια και όχι να ορίζεται ως πιθανή όπως αναφέρεται στην παράγραφο 5.2.1.18.

Αναφορικά με την παράγραφο 5.2.1.19 προτείνουμε να καθοριστούν συγκεκριμένα χρονικά "παράθυρα" επίσκεψης συνεργείου, μέγιστης διάρκειας 4 ωρών, ούτως ώστε να ενημερώνεται αντίστοιχα ο συνδρομητής. Το Π.Σ. του ΟΤΕ θα πρέπει να ενημερώνεται με τα στοιχεία επίσκεψης/ραντεβού τα οποία και θα μεταφέρονται από τον Τ.Π. στον συνδρομητή προς αποφυγή άσκοπων μεταβάσεων. Επιπλέον, θα πρέπει να προβλέπεται η δυνατότητα απόρριψης του χρονικού πλαισίου από τον Τ.Π. και αντιπρότασης νέου ραντεβού.

Θεωρούμε πως θα πρέπει να δίνεται η δυνατότητα στον Τ.Π. της μη αποδοχής της υπαιτιότητας του σε βλάβες όπου ο ΟΤΕ ισχυρίζεται πρόβλημα στο δίκτυο του Τ.Π.

αλλά παρόλα αυτά έχει προχωρήσει σε επίλυση αυτής. Προτείνουμε ο Τ.Π. μην περιορίζεται αυστηρώς στην αποδοχή ή μη της άρσης μέσω του ΠΣ του ΟΤΕ όπως αναφέρεται στην παράγραφο 5.2.1.20.

Αναφορικά με την χρέωση για άσκοπη μετάβαση αρχικής βλάβης του Τ.Π., όπως περιγράφεται στην παράγραφο 5.2.1.21., όπου κατά το αίτημα της βλάβης (αρχική) δεν ήταν δυνατή η πρόσβαση στο χώρο του πελάτη (ΚΛΕΙΣΤΟ) και στο συνδυαστικό ραντεβού διαπιστώθηκε υπαιτιότητα ΟΤΕ, θεωρούμε εύλογο να εισαχθεί χρονικό "παράθυρο" επίσκεψης συνεργείου, μέγιστης διάρκειας 4 ωρών. Μετάβαση συνεργείου του ΟΤΕ εντός του χρονικού παραθύρου των εργασιμων ωρών της επόμενης εργάσιμης ημέρας από την αναγγελία της βλάβης δυσχεραίνει την διασφάλιση της παρουσίας του συνδρομητή με πιθανότητα όχι μόνο την χρέωση του τέλους άσκοπης μετάβασης για την εταιρείας μας αλλά και την επιμήκυνση του χρόνου άρσης της βλάβης.

Επιθυμούμε την διαγραφή της παραγράφου 5.2.1.22 καθώς θα πρέπει ο Τ.Π να δύναται να αμφισβητεί την υπαιτιότητα σε μια άρση βλάβης που έχει επιλυθεί χωρίς να έχει πραγματοποιηθεί συνδυαστικό ραντεβού ενώ ο ΟΤΕ ισχυρίζεται ότι υπάρχει πρόβλημα στο δίκτυο του.

#### 5.2.2 Διαδικασία Ελέγχου βλάβης ΕΣΚ

Επιθυμούμε την διαγραφή της παραγράφου και προτείνουμε την διατήρηση της υφισταμένης υποχρέωσης του ΟΤΕ σύμφωνα με τη οποία προβλέπεται η τηλεφωνική επικοινωνία του τεχνικού του ΟΤΕ με την τεχνική υπηρεσία του Τ.Π από την οποία διασφαλίζεται η ενημέρωση του Τ.Π. και μειώνεται ο χρόνος της διαδικασίας επίλυσης. Αν μετά τις ενέργειες του Τ.Π. δεν αποκατασταθεί το σήμα της υπηρεσίας, τότε να προγραμματίζεται συνδυαστικό στο Α/Κ για από κοινού έλεγχο.

Όταν διαπιστώνεται βλάβη στην λειτουργία του ΕΣΚ, ο ΟΤΕ δύναται να αιτηθεί προς τον Τ.Π. αλλαγή ορίου η οποία θα πραγματοποιείται έπειτα από την σύμφωνη γνώμη του Τ.Π. Στην περίπτωση αυτή η υπηρεσία αλλαγής ορίου παρέχεται ατελώς.

Προτείνουμε την σάρωση και αποθήκευση του δελτίου επίσκεψης κατόπιν αιτήματος συνδυαστικού ραντεβού αναφορικά με την διαδικασία που περιγράφεται στην παράγραφο 5.2.3.8. προκειμένου να υπάρχει άμεσα διαθέσιμο το ιστορικό της βλάβης είτε για λόγους χρέωσης είτε για λόγους ενημέρωσης του συνδρομητή. Επιπλέον, η εν λόγω πληροφορία θα μπορεί να εξαχθεί στο πλαίσιο αμφισβητήσεων Ενώπιον της Μικτής Επιτροπής Επίλυσης Διαφορών. Σε κάθε περίπτωση όμως θεωρούμε πως το έντυπο δεν πρέπει να αποτελεί αποδεικτικό στοιχείο για την άρση της βλάβης μέσω της διαδικασίας ραντεβού καθώς στερεί δικαίωμα του Τ.Π. να αμφισβητεί την χρέωση.



#### 5.2.4 Ειδική Περίπτωση - Κλειστό Οίκημα Κατά την Άρση Βλάβης

Λαμβάνοντας υπόψη πως οι βλάβες που κλείνουν με την αιτιολογία “Κλειστό” χαρακτηρίζονται ως υπαιτιότητα Παρόχου θεωρούμε εύλογο να εισαχθεί χρονικό “παράθυρο” επίσκεψης συνεργείου, μέγιστης διάρκειας 4 ωρών. Επιπλέον, προτείνουμε να εισαχθεί η χρήση διπλότυπου αποδεικτικού επίσκεψης και να παραδίδεται το ένα έντυπο στον ίδιο τον συνδρομητή. Σε περίπτωση απουσίας του να τοποθετείται σε διακριτό σημείο με τα στοιχεία του συνδρομητή για τον οποίο έγινε ο έλεγχος.

### ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 6. ΦΥΣΙΚΗ ΣΥΝΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΗ

#### 6.3 Κατασκευή / Επέκταση χώρων Φ.Σ.

Ο αριθμός των κριωμάτων που δύναται να εγκατασταθούν στο χώρο δύναται να (6.3.1.12) αποτυπώνεται σε διατάσεις των 30 x 60 cm δεν θα πρέπει όμως σε καμία περίπτωση να δεσμεύει τον Τ.Π. ως προς την συνολική διάσταση του κριώματος που πρόκειται να χρησιμοποιηθεί για την λειτουργία του εξοπλισμού του.

Σε περίπτωση υπαναχώρησης ενός Τ.Π. μετά την δεσμευτική επιβεβαίωση του αιτήματος του για κατασκευή /επέκταση χώρου Φ.Σ. και με συνέπεια την μη κατάθεση της σχετικής εγγυητικής επιστολής προτείνουμε να εισαχθεί διαδικασία (6.3.1.3) σύμφωνα με την οποία να ερωτώνται οι υπόλοιποι Τ.Π. με προθεσμία πέντε (5) Ε.Η. για εκδήλωση ενδιαφέροντος.

Σε περίπτωση μη πληρωμής, της προκαταβολής του 20% της προϋπολογιστικά αναλογούσας δαπάνης, (6.3.1.14) εντός του προβλεπόμενου χρονικού διαστήματος από τον Τ.Π. προτείνουμε την προηγούμενη έγγραφη ενημέρωσή του από τον ΟΤΕ με προθεσμία πέντε (5) εργάσιμων ημερών εφόσον ο τελευταίος αποφασίσει να εκπέσει την ήδη καταβληθείσα εγγυητική του πρώτου.

Ζητούμε να αναφέρεται ο προβλεπόμενος χρόνος παράδοσης Ad-HoC κατασκευών / επεκτάσεων Φ.Σ. σύμφωνα με το ισχύον RUO και ο οποίος δεν περιλαμβάνεται στην παράγραφο 6.3.2 καθώς είναι πολύ σημαντικό να υλοποιούνται τα ad- hoc αιτήματα το συντομότερο δυνατόν και όχι να εντάσσονται στην διαδικασία του ετήσιου προγραμματισμού κατασκευών για επόμενο έτος.

#### 6.8 Κανόνες Παροχής και Επαύξεσης Ικριωμάτων σε Φ.Σ.

Θεωρούμε πως είναι απαραίτητο να υπάρξει επεξήγηση αναφορικά με την αναφορά πως “*Επαύξεση δύναται να αιτηθεί ένας Τ.Π. μετά την παρέλευση τριών (3) μηνών από την τελευταία Ημερομηνία Καταχώρησης Αίτησης για κριώματα (παροχή ΦΣ ή Αύξηση Ικριωμάτων)*”. Το αίτημα επαύξεσης του Τ.Π. δεν δύναται να περιορίζεται χρονικά με βάση την τελευταία ημερομηνία καταχώρησης του προηγούμενου ως άνω αιτήματος του καθώς το εκάστοτε αίτημα επαύξεσης δεν συνιστά και την υλοποίηση του.

### 6.9.2 Υπο-χρησιμοποίηση Ικριωμάτων

Σε περίπτωση που δεν υπάρξει θετική απόκριση από τους Τ.Π., σε επιστολή του ΟΤΕ για να επιστρέψουν ικριώματα που είτε δεν χρησιμοποιούν είτε υπο-χρησιμοποιούν λόγω κατάθεσης αιτήματος από άλλο Τ.Π. , για παροχή/ επαύξηση ικριώματος, θεωρούμε εύλογο και ως εκ τούτου προτείνουμε να πραγματοποιείται από τον ΟΤΕ αυτοψία στο εν λόγω ΑΚ για την διαπίστωση της ορθής χρησιμοποίησης των ικριωμάτων. Επίσης, θα πρέπει να πραγματοποιείται από τον ΟΤΕ μελέτη του χώρου προκειμένου να διερευνείται εάν υπάρχει η δυνατότητα ad-hoc τεχνικής λύσης που θα οδηγήσει σε μικρής κλίμακας επέκταση.

Είναι απαραίτητη η διενέργεια των ανωτέρω και πρέπει να προηγείται της όποιας απόφασης επέκτασης δεδομένου του κόστους που θα επιφέρει για το σύνολο των Παρόχων η ανάληψη κατασκευής.

### 6.9.4 Διαδικασία σε περίπτωση εξάντλησης χωρητικότητας ΕΣΚ

Στις περιπτώσεις όπου (6.9.4.2) η επέκταση ΕΣΚ θα πραγματοποιείται μέσω της διάθεσης ελευθέρων ικριωμάτων στο χώρο Φ.Σ. και όχι προ-δεσμευμένων από τον ΟΤΕ απαιτείται να διερευνηθεί εάν το κόστος που θα προκύψει θα πρέπει να επιβαρύνει τους συνεγκατεστημένους Τ.Π. και εάν ναι πως αυτό θα επιμερίζεται ανάμεσα τους.

Σε κάθε περίπτωση θα πρέπει να προσδιορίζεται και να κοινοποιείται στους Τ.Π. από τον ΟΤΕ ο ακριβής αριθμός ΕΣΚ που θα κατασκευαστεί ανά ικρίωμα.

Ακόμη, προτείνουμε την εισαγωγή χρονοδιαγράμματος υλοποίησης (SLA) επί των περιγραφόμενων ενεργειών του ΟΤΕ στο άρθρο 6.9.4.3 καθώς και την μείωση του χρόνου απόκρισης των Τ.Π. σε αίτημα μείωσης ικριωμάτων ή ζευγών της παραγράφου 6.9.4.4.2 από δεκαπέντε (15) ΕΗ σε πέντε (5) ΕΗ. Επιπλέον, η επιστροφή ζευγών θεωρούμε πως πρέπει να κρίνεται ως προαιρετική ενώ η αποκατάσταση ή μη, των ζευγών ΕΣΚ στην αρχική τους κατάσταση, (6.9.4.5.1) καθώς και η ανάληψη τυχόν κόστους, θα πρέπει να συμφωνείται μεταξύ των Τ.Π. που «ανταλλάσσουν» τα ζεύγη ΕΣΚ.

Θεωρούμε πως η επέκταση του χώρου λόγω μη ύπαρξης αριθμού ζευγών ΕΣΚ πρέπει να πραγματοποιείται άμεσα και όχι στα πλαίσια του Ετήσιου Προγραμματισμού κατασκευών όπως αναφέρεται στην παράγραφο 6.9.4.8. Επιθυμούμε, επίσης την αποσαφήνιση του όρου που αναφέρεται στην ίδια παράγραφο "Σε περίπτωση που κανένας Συνεγκατεστημένος Τ.Π. δεν επιθυμεί να προκαλέσει ο ίδιος την επέκταση του χώρου για δικές του ανάγκες".

Προτείνουμε να εισαχθεί κατόπιν διαβουλεύσεων σχετική διαδικασία αναφορικά με το κόστος αλλά και την διάθεση των ζευγών ΕΣΚ για τις περιπτώσεις που ο Τ.Π. αποδέχεται να πραγματοποιηθεί επέκταση του χώρου για δικές του ανάγκες με ad-hoc τεχνική λύση.

#### 6.12.4. Μέτρηση κατανάλωσης ηλεκτρικής ενέργειας – Χρέωση Τ.Π.

Θεωρούμε ότι η υφιστάμενη διαδικασία μέτρησης και χρέωσης κατανάλωσης ηλ. ενέργειας δε χρήζει ανάγκης τροποποίησης. Σημειώνουμε ότι η υφιστάμενη διαδικασία μέτρησης και χρέωσης όπως αυτή έχει οριστεί με τις εν ισχύ σχετικές αποφάσεις της ΕΕΤΤ είναι αντιπροσωπευτική, αποτελεσματική και επιφέρει το επιδιωκόμενο αποτέλεσμα δηλαδή την ορθή χρέωση των ΤΠ για κατανάλωση ηλ. ενέργειας στο χώρο ΦΣ. Προτείνουμε το συγκεκριμένο εδάφιο να διαγραφεί και να αντικατασταθεί από τις σχετικές προβλέψεις στις υφιστάμενες αποφάσεις της ΕΕΤΤ.

#### 6.17.2 Όροι και προϋποθέσεις Πρόσβασης Τ.Π. σε Κτίρια ΟΤΕ με χώρους Φ.Σ.

Λαμβάνοντας υπόψη πως εκτέλεση εργασιών για την εύρυθμη λειτουργία ή την συντήρηση εγκαταστάσεων δύναται να πραγματοποιηθεί από τον Τ.Π. και κατά τις βραδινές ώρες η είσοδος των αυτοκινήτων των τεχνικών συνεργείων του Τ.Π. στο προαύλιο χώρο, για το σκοπό φόρτωσης – εκφόρτωσης, θα πρέπει να επιτρέπεται πλέον των πρωινών εργασιμων ωρών.

### ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 8. ΕΙΚΟΝΙΚΗ ΣΥΝΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΗ

#### 8.8. Αναγγελία /Άρση Βλάβης

Προτείνουμε εναλλακτικά και μέχρι την ολοκλήρωση του Π.Σ. του ΟΤΕ για αναγγελία βλάβης από τους Παρόχους η βλάβη να αποστέλλεται στην ηλεκτρονική διεύθυνση [ksa@ote.gr](mailto:ksa@ote.gr) με θέμα «vlaves-parochoi».

Επίσης, επιθυμούμε ο χρόνος υπολογισμού αποκατάστασης βλάβης να εκκινεί από την ημερομηνία και ώρα αναγγελίας αυτής και όχι την επόμενη ΕΗ σε περίπτωση που η βλάβη αναγγέλθηκε σε μη ΕΗ & ΕΩ.

#### 8.9 Προγραμματισμένες και Έκτακτες εργασίες

Προτείνουμε όπως προστεθεί η δυνατότητα στο αντισυμβαλλόμενο μέρος που δέχεται ενημέρωση για εκτέλεση προγραμματισμένων εργασιών να έχει το δικαίωμα εναντίωσης εάν κρίνει ότι μέσω της εργασίας αυτής θα επηρεαστεί υπερβολικά η παροχή υπηρεσιών προς τους συνδρομητές του δικτύου του.

### ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 15. ΒΑΣΙΚΗ ΣΥΜΦΩΝΙΑ ΕΠΙΠΕΔΟΥ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ (BASIC SLA) ΚΑΙ ΣΥΝΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΕΩΝ

#### 15.7.3 Χρόνοι Άρσης Βλάβης

Αναφορικά με τις κρίσιμες βλάβες και δεδομένου πως επηρεάζουν 100% την υπηρεσία και έχουν άμεσο αντίκτυπο στους συνδρομητές προτείνουμε ο πραγματικός χρόνος άρσης τους να ορίζεται εντός 6 ωρών από την αναγγελία της βλάβης ανεξαρτήτως εάν η αναγγελία πραγματοποιήθηκε σε εργάσιμες ή μη εργάσιμες ώρες.

### 15.8.2 Ρήτρες

Επιθυμούμε την διαγραφή της παραγράφου όπου αναφέρεται πως "ο ΟΤΕ οφείλει να καταβάλει ρήτρα σε περίπτωση που ο αριθμός των ελεύθερων ζευγών του Τ.Π. την ημερομηνία ολοκλήρωσης του αιτήματος του είναι μικρότερο ή ίσο του ελαχίστου από τα κάτωθι:

- το 50% των ελευθέρων ζευγών που διέθετε ο Τ.Π. όταν κατέθεσε το αίτημα
- 250 ζεύγη"

Θεωρούμε πως η υποχρέωση του ΟΤΕ είναι να ικανοποιεί τα αιτήματα επαύξησης ΕΣΚ σύμφωνα με τους καθορισμένους χρόνους υλοποίησης και όχι σε συσχετισμό με τα ελεύθερα ζεύγη του Τ.Π. Ο αριθμός των διαθέσιμων ΕΣΚ ενός Τ.Π. είναι δυναμικός και δύναται να μεταβληθεί δραστικά και σε σύντομο χρονικό διάστημα όταν προγραμματίζεται μια εμπορική καμπάνια με επακόλουθα αιτήματα παροχής υπηρεσιών.

### 19.2 Γενικές Πληροφορίες στο Πληροφοριακό Σύστημα του ΟΤΕ

Στα πλαίσια της μεγιστοποίησης των διαδικασιών αιτημάτων επαύξησης προτείνουμε να εισαχθούν οι κάτωθι πληροφορίες στο Π.Σ του ΟΤΕ:

- Ο αριθμός των ζευγών ΕΣΚ που δύνανται να τερματιστούν στον Ε/Κ και όχι μόνο τα διαθέσιμα (σε ΦΣ)
- Ο αριθμός των ζευγών ΕΣΚΤ που δύνανται να τερματιστούν στα υφιστάμενα φρεάτια του ΟΤΕ για τις απομακρυσμένες συνεγκαταστάσεις (για Α/Κ μεγαλύτερα των 5000 συνδρομητών)
- Η δυνατότητα επιλογής δωματίου (όπου υπάρχει 2<sup>ο</sup> δωμάτιο) σε περίπτωση αιτήματος επαύξησης ρεύματος