



Δημόσια Διαβούλευση αναφορικά με την Προσφορά Αναφοράς Διασύνδεσης του ΟΤΕ, σύμφωνα με την Απόφαση της ΕΕΤΤ ΑΠ 714/009/10-4-2014 (εφεξής, «Προσφορά Αναφοράς»).

Παρατηρήσεις επί της Προσφοράς Αναφοράς

Με το παρόν, η Εταιρεία μας υποβάλλει τις παρατηρήσεις και τα σχόλιά της επί του σχεδίου Προσφοράς Αναφοράς. Για λόγους διευκόλυνσης, η αρίθμηση του κειμένου ακολουθεί την αρίθμηση των διατάξεων της Προσφοράς Αναφοράς.

Κεφ. 4. Τρόπος υλοποίησης διασύνδεσης - τοπολογία σημείων διασύνδεσης

α. Κοινή Χρήση υποδομών - Υλοποίηση Τύπου MID SPAN

Θα πρέπει να αποσαφηνιστεί η υλοποίηση καναλιών σηματοδοσίας εντός των πλαισίων υλοποίησης MID SPAN, καθώς το σχέδιο της Προσφοράς Αναφοράς δεν περιλαμβάνει ειδική και συγκεκριμένη διατύπωση. Περαιτέρω, σε σχέση με την υλοποίηση MID SPAN, σημειώνουμε ότι θα πρέπει να διασφαλιστεί η δυνατότητα μεταβολής της χωρητικότητας πλέον των δύο φορών ανά έτος, ως προβλέπεται στο σχέδιο της Προσφοράς Αναφοράς.

Κεφ. 5. Υπηρεσίες Τερματισμού Κλήσεων στο Δίκτυο ΟΤΕ.

Ως έχει κρίνει η ΕΕΤΤ, το συμβατικό σχήμα διασύνδεσης που ανταποκρίνεται καλύτερα στα ειδικά χαρακτηριστικά της αγοράς των υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών που παρέχονται μέσω μη γεωγραφικών αριθμών και σύντομων κωδικών είναι αυτό της εκκίνησης. Σύμφωνα με το παραπάνω σχήμα, ο πάροχος δικτύου εκκίνησης χρεώνει το τμήμα λιανικής στον καλούντα συνδρομητή. Από το τμήμα αυτό, ο πάροχος δικτύου εκκίνησης παρακρατεί ένα ποσό (τέλος εκκίνησης) πριν αποδώσει το υπόλοιπο στον πάροχο τερματισμού και στον πάροχο των υπηρεσιών. Θεωρούμε ότι το σχήμα αυτό θα πρέπει να αποτυπώνεται αντίστοιχα στην Προσφορά Αναφοράς. Περαιτέρω, θα πρέπει να διευκρινίζεται ότι την ευθύνη της παροχής των υπηρεσιών μέσω μη γεωγραφικών αριθμών και σύντομων κωδικών φέρει ο πάροχος των υπηρεσιών και όχι ο πάροχος δικτύου εκκίνησης, ο οποίος παρέχει την υπηρεσία της δρομολόγησης/μεταφοράς της κίνησης στο σημείο διασύνδεσης με το δίκτυο τερματισμού.

Περαιτέρω, δεδομένου ότι ο ΟΤΕ προτείνει ότι οι χρεώσεις των υπηρεσιών διασύνδεσης που αφορούν τις ανωτέρω υπηρεσίες (π.χ. πρόσθετης χρέωσης, κλήσεων μέσω καρτών προπληρωμένου χρόνου κλπ) καθορίζονται βάσει εμπορικής συμφωνίας του με τους διασυνδεδεμένους παρόχους, θα πρέπει να διασφαλιστεί ότι ο ΟΤΕ δεν θα προβεί σε



καταστρατήγηση της διάταξης, με την επιβολή μη εύλογων τελών στον ασθενέστερο αντισυμβαλλόμενο.

Κεφ. 7. Διαβίβαση Κλήσεων σε άλλα δίκτυα

Καλόν θα είναι ορισμένες βασικές αρχές/προδιαγραφές που αφορούν στην παροχή της υπηρεσίας, να τεθούν στην Προσφορά Αναφοράς.

Κεφ. 10. Διαδικασίες Εμπορικής Διαχείρισης

10.1. Παροχή Πληροφοριών από τον ΟΤΕ

Δεν υφίσταται οποιοσδήποτε λόγος που δικαιολογεί πλέον την προθεσμία των 5 ΕΗ από την υποβολή του σχετικού αιτήματος του παρόχου για την λήψη ειδικών πληροφοριών σχετικά με υπηρεσίες διασύνδεσης. Προτείνεται όπως η εν λόγω προθεσμία μειωθεί τουλάχιστον στις 2ΕΗ.

10.3. Αιτήσεις Ζεύξεων Διασύνδεσης - Καναλιών Σηματοδοσίας

Δεν υφίσταται οποιοσδήποτε λόγος που δικαιολογεί πλέον τις προτεινόμενες προθεσμίες από την υποβολή μέχρι και την αποδοχή των αιτήσεων των παρόχων. Ως εκ τούτου,

10.3.3. Προτείνουμε μείωση της προθεσμίας των 5ΕΗ σε 2ΕΗ.

10.3.4. Προτείνουμε μείωση της προθεσμίας των 10ΕΗ σε 5 ΕΗ.

10.3.5. Προτείνουμε μείωση της προθεσμίας των 10ΕΗ σε 5 ΕΗ. Σε κάθε περίπτωση, η αδυναμία υλοποίησης και η σχετική ενημέρωση εκ μέρους του ΟΤΕ θα πρέπει να αποδεικνύεται κατάλληλα, λαμβανομένων υπόψη αντικειμενικών και αιτιολογημένων κριτηρίων.

10.4. Διαχείριση Αιτημάτων MID SPAN

10.4.4. Προτείνουμε μείωση της προθεσμίας των 5ΕΗ σε 2ΕΗ.

10.4.5. Προτείνουμε μείωση της προθεσμίας ενημέρωσης των 10ΕΗ σε 5 ΕΗ (πρώτο εδάφιο). Προτείνουμε μείωση του χρονοδιαγράμματος υλοποίησης, το οποίο δεν δύναται να υπερβαίνει τις 40 ΗΗ (δεύτερο εδάφιο).

10.5. Περιγραφή Υπηρεσίας Φυσικής Συνεγκατάστασης για Ζεύξεις Διασύνδεσης

Μολονότι τα σχετικά θέματα ρυθμίζονται κατά βάση από την αντίστοιχη προσφορά αναφοράς ΑΠΤΒ, θεωρούμε ότι θα πρέπει να επανέλθουν στο κείμενο διατάξεις που είχαν αποτυπωθεί στην ισχύουσα Προσφορά Αναφοράς Διασύνδεσης ΟΤΕ (ενδεικτικά αναφερομένων της απουσίας αναφοράς πλέον σε θέματα εξοπλισμού, και στοιχειώδους



περιγραφής της διαδικασίας αιτημάτων παροχής χώρου και ευκολιών Φυσικής Συνεγκατάστασης).

11. Οικονομικοί όροι

11.2. Ανταλλαγή στοιχείων

Θεωρούμε σημαντικό όπως προστεθεί η υποχρέωση διατήρησης των πληροφοριών χρεώσεων μεταξύ των συμβαλλομένων μερών για μια πενταετία και τουλάχιστον για χρονικό διάστημα δύο (2) ετών.

11.4. Εξόφληση Τιμολογίων

11.4.1. Προτείνεται όπως ακολουθεί η πρακτική των υπόλοιπων προσφορών αναφοράς ΟΤΕ με καθορισμό της προθεσμίας εξόφλησης των λογαριασμών εντός 45ΗΗ από την έκδοσή τους.

Είναι σκόπιμο να προστεθεί ρήτρα 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 και σε αντίθεση προς τα χρηστά συναλλακτικά ήθη και την καλή πίστη, γεγονός που συνεπάγεται την πρόκληση σοβαρών διαχειριστικών και συναφών προβλημάτων.

11.4.5. (διακοπή υπηρεσίας) Οι πάροχοι ηλεκτρονικών επικοινωνιών, που λειτουργούν υπό καθεστώς Γενικών Αδειών και αιτούνται υπηρεσιών Διασύνδεσης, 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.

Η προσωρινή διακοπή των παρεχόμενων στους Τ.Π. υπηρεσιών Διασύνδεσης 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.

11.4.7. Κρίνεται σημαντικό όπως οριστεί σαφώς ότι το δικαίωμα του Τ.Π. να αιτηθεί συμψηφισμό ομοειδών απαιτήσεων έναντι του ΟΤΕ δύναται να ασκηθεί και προ της έκδοσης



τιμολογίου, με ανταλλαγή σχετικών επιστολών, που θα έχει ως αποτέλεσμα την έκδοση τιμολογίου μόνον για το τυχόν υπερβάλλον ποσό της αξίωσης που δεν περιλαμβάνεται στον συμψηφισμό.

11.5. Μέτρηση της Τηλεπικοινωνιακής κίνησης υπηρεσιών διασύνδεσης & αμφοιβητήσεις.

11.5.5. Το δικαίωμα αμφοιβήτησης θα πρέπει να δύναται να ασκηθεί οποτεδήποτε εντός χρονικού διαστήματος 2 ετών (και όχι 6 μηνών) από την έκδοση του λογαριασμού.

11.5.8. Δεν θεωρείται εύλογη η υποχρέωση εμπρόθεσμης καταβολής στον ΟΤΕ του αμφοιβητούμενου ποσού ή η προσκόμιση εγγυητικής επιστολής, προκειμένου ο Τ.Π. να ασκήσει το δικαίωμα αμφοιβήτησης.

Προτείνεται να προβλεφθεί η δυνατότητα εξόφλησης μόνον του τμήματος που δεν αμφοιβητείται ή τουλάχιστον η εξόφληση, πλέον αυτού, ποσοστού 10% του αμφοιβητούμενου ποσού για την εκκίνηση της σχετικής διαδικασίας.

Σε κάθε περίπτωση, θα πρέπει να προβλεφθεί αντίστοιχη υποχρέωση του ΟΤΕ δεδομένου ότι η παροχή υπηρεσιών διασύνδεσης είναι αμφίδρομη.

11.6.7. Η διάταξη είναι καταχρηστική στο μέτρο που υποχρεώνεται ο Τ.Π. να καταβάλει αμφοιβητούμενο ποσό, παρά την μη επίτευξη συμφωνίας, και θα πρέπει να διαγραφεί. Εάν τυχόν η ΕΕΤΤ κρίνει σκόπιμο να διατηρηθεί η διάταξη αυτή στο κείμενο, θα πρέπει να αναμορφωθεί κατά τρόπον ώστε να προβλέπεται η αναστολή υποχρέωσης καταβολής του αμφοιβητούμενου ποσού εφόσον ο Τ.Π. υποβάλει αίτημα επίλυσης διαφοράς στην ΕΕΤΤ, χωρίς να απαιτείται η έκδοση προσωρινών μέτρων.

11.6.10. Η διάταξη θα πρέπει να διαγραφεί, άλλως αναμορφωθεί, κατά τρόπον ώστε να αποφεύγεται η υποκατάσταση της αρμοδιότητας της ΕΕΤΤ να κρίνει την υπόθεση που θα τεθεί ενώπιόν της και να εκδώσει δεσμευτική απόφαση για τα μέρη.

11.7. Επιμερισμός Κόστους Ζεύξεων Διασύνδεσης

Θα πρέπει να προβλεφθεί ο τρόπος κάλυψης του κόστους EXCESS MID, το οποίο, σημειωτέον δεν καθορίζεται στο κείμενο.

Περαιτέρω, αναφορικά με τον τρόπο επιμερισμού του κόστους διασύνδεσης, σημειώνουμε ότι είναι παράδοξο το γεγονός ότι ο πάροχος επωμίζεται την κίνηση είτε προς 807 ΟΤΕ είτε προς 807 παρόχου. Ως εκ τούτου, απαιτείται τροποποίηση της εν λόγω διάταξης.



12. Πιστωτικές Διασφαλίσεις

12.2 Σύστημα Υπολογισμού Εγγύησης

Έχουμε επανειλημμένα εκθέσει τις απόψεις μας αναφορικά με το ύψος της παρεχόμενης στον ΟΤΕ εγγύησης (ως υπολογίζεται εκ νέου στο παρόν σχέδιο) και, το οποίο, κατά τη γνώμη μας, αφενός μεν δεν συνάδει με τις αρχές της αναλογικότητας μέσου και σκοπού, της καλής πίστης και των χρηστών συναλλακτικών ήθων, της προστασίας του ανταγωνισμού και της αποφυγής στρέβλωσης της αγοράς, αφετέρου δε, δεν ανταποκρίνεται στις πραγματικές συνθήκες της αγοράς, καθώς, για τον προσδιορισμό αυτού, δεν λαμβάνονται υπόψη οι τρέχουσες οικονομικές συνθήκες και οι πολιτικές που έχουν επιβληθεί από τα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα, κατά τη διαδικασία πιστώσεων και χρηματοδοτικών δραστηριοτήτων, για λόγους διαχείρισης πιστωτικού κινδύνου.

Δεδομένου ότι τα αιτήματα παροχής εγγυήσεων, εντός των πλαισίων παροχής των υπηρεσιών του ΟΤΕ, πρέπει να ασκούνται σύμφωνα με τις αρχές της αναλογικότητας μέσου και σκοπού, την καλή πίστη και τα χρηστά συναλλακτικά ήθη και συνεπώς δεν πρέπει να ασκούνται καταχρηστικώς, θεωρούμε ότι τόσο η αξίωση προσκόμισης εγγυητικής επιστολής όσο και ο υπολογισμός και το απαιτούμενο ύψος αυτής στο ανώτατο επιτρεπόμενο επίπεδο από τον ΟΤΕ δεν ανταποκρίνονται στην ανάγκη τήρησης του «ευλόγου», δεν δικαιολογούνται, ιδίως λαμβανομένης υπόψη της σημαντικής επιδείνωσης της οικονομίας στην ελληνική αγορά και βεβαίως αντίκεινται στις αρχές που διαπνέουν τη διάταξη του Α.Κ. 281.

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.

12.3. Πολιτική εγγυοδοσίας

12.3.1. Να προβλεφθεί ειδικό δικαίωμα του παρόχου να αιτείται ο ίδιος από τον ΟΤΕ αξιολόγηση, η οποία στην περίπτωση αυτή θα αποτελεί δεσμευτική υποχρέωση του ΟΤΕ, ανά πάσα στιγμή, ακόμη και εάν δεν έχει παρέλθει έτος από την προηγούμενη αξιολόγηση, ιδίως δε σε περίπτωση μείωσης των τελών που καθορίζουν το ύψος της προσκομισθείσας εγγύησης, προκειμένου να διασφαλίζεται ότι η εγγύηση που παρέχεται στον ΟΤΕ ανταποκρίνεται ανά πάσα στιγμή στις πραγματικές συνθήκες.

12.3.5. Να διευκρινισθεί ότι αρκεί η υπογραφή σύμβασης διασύνδεσης, ακόμη και εάν η σύμβαση αυτή έχει συναφθεί στα πλαίσια προηγούμενης έκδοσης προσφοράς αναφοράς. Άλλωστε, τέτοιου είδους σύμβαση νοείται ότι ισχύει τροποποιηθείσα από την εκάστοτε ισχύουσα προσφορά αναφοράς.



12.3.6. Προτείνουμε όπως τυχόν υπερημερία να αφορά μόνον στις υπηρεσίες που παρέχονται δυνάμει της παρούσας Προσφοράς 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. Επίσης, κρίνουμε απαραίτητο όπως, κατ' αναλογία των υπολοίπων Προσφορών Αναφοράς ΟΤΕ, για τον καθορισμό του δικαιώματος του ΟΤΕ να αιτηθεί την παροχή εγγύησης, περιορισθεί ο χρόνος που αναφέρεται στη διάταξη σε 6 μήνες και να αναμορφωθεί αντίστοιχα η διάταξη 12.3.7.

12.3.8. Να διαγραφεί η παράγραφος.

12.3.9.1. Να διαγραφεί η διάταξη.

12.4. Αποδεκτά είδη εγγύησης

Να αναμορφωθεί η διάταξη με την αφαίρεση της αναφοράς σε εγγύηση λόγω υποβολής αιτήματος αμφισβήτησης χρεώσεων. Περαιτέρω, να διαγραφεί εν όλω η τελευταία παράγραφος της διάταξης, ως καταχρηστική.

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

12.4.1.2. 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 πρέπει να αποτυπωθεί ρητώς στην Προσφορά Αναφοράς.

12.4.1.4 Να αναμορφωθεί η διάταξη με την αφαίρεση της αναφοράς σε εγγύηση λόγω υποβολής αιτήματος αμφισβήτησης χρεώσεων

12.4.1.5. Να αναμορφωθεί η διατύπωση κατά τρόπον ώστε να μην υποχρεούται ο πάροχος να προσκομίσει ανανέωση της χορηγηθείσας εγγυητικής επιστολής, το αργότερο τριάντα πέντε (35) εργάσιμες ημέρες πριν από την ημερομηνία λήξης της υφιστάμενης εγγυητικής επιστολής, και μάλιστα, με έκδοση νέας εγγυητικής επιστολής που θα έχει ως χρόνο έναρξης ισχύος τον χρόνο λήξης της εγγυητικής που αντικαθιστά και ως χρόνο λήξης τον εκ νέου συμφωνηθέντα χρόνο ανανέωσης.

Η ανωτέρω διάταξη, επιβάλλει στον πάροχο δυσανάλογη επιβάρυνση σε σχέση με τον όποιο (μηδαμινό - κατά τη γνώμη μας) κίνδυνο του ΟΤΕ, καταστρατηγώντας τις αρχές της αντικειμενικότητας και της αναλογικότητας που οφείλει να τηρεί και να εξασφαλίζει η ΕΕΤΤ σύμφωνα με το ισχύον ρυθμιστικό πλαίσιο και επιφέροντας υπέρμετρη ανισορροπία στις συναλλακτικές σχέσεις του παρόχου με τον ΟΤΕ σε βάρος του παρόχου και υπέρ του ΟΤΕ. Τη χρονική στιγμή που ο ΟΤΕ έχει στη διάθεσή του έγκυρη και ισχυρή εγγυητική επιστολή, και σε πλήρη αντίθεση με την συνήθη πρακτική σε κάθε τομέα εμπορικής ή επιχειρηματικής δραστηριότητας (σύμφωνα με την οποία, μια εγγυητική επιστολή αντικαθιστάται την



χρονική στιγμή της λήξης ισχύος της), ο ΟΤΕ απαιτεί την παράδοση δεύτερης εγγυητικής επιστολής (με υπερδωδεκάμηνη, τελικώς, ισχύ, παρά τα περί αντιθέτου διαλαμβανόμενα στο κείμενο) για την ίδια ακριβώς υπηρεσία εντός χρονικού διαστήματος που υπερβαίνει τον ένα μήνα (!) από τη λήξη της υφιστάμενης. Σημειωτέον δε, ότι, σύμφωνα με τις ισχύουσες πολιτικές των πιστωτικών ιδρυμάτων, ημερομηνία έναρξης ισχύος μιας τραπεζικής εγγυητικής επιστολής είναι πάντοτε η ημερομηνία έκδοσης αυτής. Ως εκ τούτου, αποδεικνύεται πασιφανώς ότι η σχετική διατύπωση της Προσφοράς Αναφοράς είναι τουλάχιστον ατοχής και δεν ανταποκρίνεται στις πραγματικές συνθήκες της αγοράς, σε κάθε περίπτωση, όμως, λειτουργεί, αδιαμφισβήτητα, σε βάρος του παρόχου και υπέρ του ΟΤΕ, καθώς η μη έγκαιρη προσκόμιση της ανανέωσης επιφέρει προσωρινή διακοπή υπηρεσιών.

13.1. Διάρκεια παροχής Υπηρεσιών

13.1. Διάρκεια παροχής Μισθωμένης Γραμμής Διασύνδεσης 2Mbps και Καναλιού Σηματοδοσίας

Εκτιμούμε ότι κατ' αναλογία με τα οριζόμενα αναφορικά με τη παροχή Σύνδεσης Ημι-Ζεύξης ή Ζεύξης ΦΣ και την παροχή Καναλιού Σηματοδοσίας, σε περίπτωση αιτήματος κατάργησης Μισθωμένης Γραμμής Διασύνδεσης 2Mbps ή μετάπτωσης σε Σύνδεση Ημι-Ζεύξης ή Ζεύξης ΦΣ, ο Τ.Π. αφενός να υποχρεούται στην καταβολή μισθωμάτων μέχρι τη συμπλήρωση του εκάστοτε ελάχιστου χρόνου μίσθωσης, σύμφωνα με τους όρους που έχουν συμφωνηθεί μεταξύ ΟΤΕ και Τ.Π. για τη συγκεκριμένη υπηρεσία, αφετέρου δε η σχετική καταβολή να γίνεται σε ισόποσες μηνιαίες δόσεις.

16. Αναγνώριση Καλούσης Γραμμής

16.1 Να προστεθεί στο δεύτερο εδάφιο ο όρος «εφόσον είναι τεχνικώς εφικτό».

17. ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ (Π.Σ.)

17.1. Σκοπός Π.Σ.

17.1.2. Η εταιρεία μας εκτιμά ότι θα πρέπει στον υπολογισμό των ρητρών από καθυστέρηση ΟΤΕ, να ληφθούν υπόψη και περιστατικά κατά τα οποία το σχετικό αίτημα παρόχου έχει καθυστερήσει να υλοποιηθεί λόγω προβληματικής εμφάνισης και διαβάθμισή του ως επιλέξιμο στο Π.Σ. ΟΤΕ.

Επιπλέον, προκειμένου να εξασφαλισθεί η συνεχής και ομαλή λειτουργία του Πληροφοριακού Συστήματος του ΟΤΕ 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, χρόνος μη διαθεσιμότητας Πληροφοριακού Συστήματος (W-CRM) κατά τη διάρκεια



εργασίμων ημερών και ωρών (πλέον των προγραμματισμένων χρονοδιαγραμμάτων συντήρησης).

17.1.6. Η εταιρεία μας εκτιμά ότι το περιθώριο που δίνεται στον ΟΤΕ για να ανταποκρίνεται σε αναφορές προβλημάτων των παρόχων μέσω του λογαριασμού ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (dep-orders@ote.gr), πρέπει να μειωθεί από 3 σε 2 ΕΗ. Σε κάθε περίπτωση, η ανταπόκριση μέσω email να έχει ουσιαστική αξία και να μην περιορίζεται σε μια απλή, διαδικαστικού χαρακτήρα, ενημέρωση ότι «*το ζήτημα προωθείται και αναμένεται απάντηση*».

ΠΡΟΣΑΡΤΗΜΑ Ι

6. ΑΡΙΘΜΟΔΟΤΗΣΗ

6.1.1.2. Μείωση του χρονικού διαστήματος διενέργειας δοκιμών από 20 ΗΗ σε 10ΗΗ

6.1.1.3. Σε περίπτωση επιτυχών δοκιμών, η έναρξη λειτουργίας των υπηρεσιών διασύνδεσης για τους συγκεκριμένους αριθμούς οφείλει να γίνεται από τον ΟΤΕ εντός μίας ΕΗ από την έγγραφη ενημέρωση του Τ.Π. από τον ΟΤΕ. Αντιστοίχως, σε περίπτωση **ανεπιτυχών** δοκιμών, εκτιμούμε εύλογο όπως ο ΟΤΕ ενημερώνει σχετικά τον Τ.Π. για τα ακριβή προβλήματα που ανέκυψαν κατά τη διάρκεια των δοκιμών και το χρονοδιάγραμμα επίλυσής τους, εντός προθεσμίας 15 ΗΗ. Και στις δύο περιπτώσεις θα πρέπει να ορισθεί σαφώς ότι ο ΟΤΕ θα καταβάλλει κάθε προσπάθεια προκειμένου να δρομολογήσει τις κλήσεις το συντομότερο δυνατόν.

6.1.2 Εκχώρηση Σύντομων κωδικών και μη γεωγραφικών αριθμών του Τ.Π.

6.1.2.3 Μείωση του χρονικού διαστήματος από 20ΗΗ σε δέκα (10) ΗΗ

6.1.2.4 Αναμόρφωση της διάταξης: «*Ανάλογα με την έκβαση των δοκιμών:*

- Σε περίπτωση **επιτυχών** δοκιμών ο ΟΤΕ ενημερώνει εγγράφως τον Τ.Π. ότι το νέο αριθμοδοτικό φάσμα είναι προσβάσιμο από το δίκτυο ΟΤΕ, παραθέτοντας και την ημερομηνία εκκίνησης της λειτουργίας από την οποία θα γίνονται αποδεκτές και οι αντίστοιχες χρεώσεις τερματισμού προς το δίκτυο του Τ.Π.
- Σε περίπτωση **ανεπιτυχών** δοκιμών, ο ΟΤΕ ενημερώνει σχετικά τον Τ.Π. για τα ακριβή προβλήματα που ανέκυψαν κατά τη διάρκεια των δοκιμών και το χρονοδιάγραμμα επίλυσής τους, το οποίο σε κάθε περίπτωση δεν μπορεί να υπερβαίνει τις δεκαπέντε (15) ΗΗ.»

ΠΡΟΣΑΡΤΗΜΑ ΙΙΙ - ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΚΑΙ ΣΥΝΤΗΡΗΣΗ

3.5. Ταξινόμηση Σφαλμάτων

Εκτιμούμε ότι περιπτώσεις που προκαλούν έστω και μερική απώλεια της υπηρεσίας διασύνδεσης, καθώς επηρεάζουν την ομαλή λειτουργία του δικτύου, θα πρέπει να ταξινομούνται ως προτεραιότητα 1, με κατάλληλη διάκριση του ποσοστού απώλειας. Συνεπώς, προτείνουμε την ακόλουθη αναμόρφωση της ταξινόμησης:



Προτεραιότητα 1: Σφάλματα που προκαλούν ολική απώλεια υπηρεσίας διασύνδεσης ή και μερική απώλεια ή επηρεάζουν την ομαλή λειτουργία υπηρεσίας διασύνδεσης (π.χ. σε ποσοστό 60%)

Προτεραιότητα 2: Σφάλματα που προκαλούν μερική απώλεια ή επηρεάζουν την ομαλή λειτουργία υπηρεσίας διασύνδεσης (π.χ. σε ποσοστό 40%)

3.7 Χρόνοι αποκατάστασης σφαλμάτων

Ο μέγιστος χρόνος αποκατάστασης σφαλμάτων, σε περίπτωση σφάλματος προτεραιότητας 1 εκτιμούμε εύλογο όπως μειωθεί στις 12 ώρες. Αντίστοιχα, στις περιπτώσεις σφάλματος προτεραιότητας 2, στις 24 ώρες και προτεραιότητας 3, στις 32 ώρες.

ΠΡΟΣΑΡΤΗΜΑ V - ΒΑΣΙΚΗ ΣΥΜΦΩΝΙΑ ΕΠΙΠΕΔΟΥ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ (Basic S.L.A.)

4. Χρόνοι Παράδοσης Υπηρεσιών

4.1 Παροχή Ζεύξεων Διασύνδεσης

Θα πρέπει να μειωθούν οι εγγυημένοι καθαροί χρόνοι παράδοσης ανά κατηγορία αιτήματος διασύνδεσης, ως επίσης και το χρονικό περιθώριο της προσαύξησης των 20 ΕΗ σε περίπτωση που δεν υπάρχει διαθέσιμο ΦΥΠ και απαιτούνται εργασίες υποδομής.

4.2 Παροχή Καναλιών Σηματοδοσίας 64kbit/s

Η προθεσμία των 30 ΕΗ για την υλοποίηση αιτήματος ενεργοποίησης καναλιού σηματοδοσίας 64kbit/s, προτείνεται όπως μειωθεί στις 15ΕΗ.

ΠΡΟΣΑΡΤΗΜΑ VIII - ΟΡΟΙ ΣΥΜΒΑΣΗΣ ΔΙΑΣΥΝΔΕΣΗΣ

11.1 Θα πρέπει να γίνει αναφορά στη διαδικασία επίλυσης διαφορών που προβλέπεται στον Κανονισμό Πρόσβασης και Διασύνδεσης σε περίπτωση μη επίτευξης συμφωνίας διασύνδεσης ή τροποποίησης υφιστάμενης εντός των τασσομένων προθεσμιών.

11.3 Προσθήκη όρου: *«Με την επιφύλαξη της αρμοδιότητας της ΕΕΤΤ να επιληφθεί διαφοράς που φέρεται ενώπιόν της κατά τα προβλεπόμενα στο ισχύον ρυθμιστικό πλαίσιο και στην παρούσα ανωτέρω,...»*