



## *«Δημόσια Διαβούλευση αναφορικά με τη διαδικασία διαχείρισης αδυναμίας παράδοσης προϊόντων μισθωμένων γραμμών χονδρικής»*

### **Παρατηρήσεις επί των θεμάτων της Δημόσιας Διαβούλευσης**

Με το παρόν, η Εταιρεία μας υποβάλλει τις παρατηρήσεις και τα σχόλιά της στη Δημόσια Διαβούλευση αναφορικά με τη διαδικασία διαχείρισης αδυναμίας παράδοσης προϊόντων μισθωμένων γραμμών χονδρικής.

Σε γενικές γραμμές, θεωρούμε ότι η προτεινόμενη διαδικασία από τον ΟΤΕ αποβλέπει κυρίως αφενός μεν στην άμεση ενεργοποίηση των υπηρεσιών του καταναλωτή μέσω της σύνδεσης με τις γραμμές χονδρικής, αφετέρου δε στην ταχύτερη λειτουργία της σύνδεσης όταν το κύκλωμα καθίσταται έτοιμο προς παράδοση από τον ΟΤΕ. Εντούτοις, η διαδικασία δεν περιλαμβάνει στο ελάχιστο αντίστοιχες διατάξεις που θα βελτιώσουν τις παρούσες συνθήκες αναφορικά με προηγούμενα στάδια της διαδικασίας που εκκινούν από την υποβολή αίτησης του Παρόχου μέχρι και την κατασκευή από τον ΟΤΕ.

Επιπρόσθετα, διαπιστώνεται ότι προτείνονται διαδικασίες που υποστηρίζουν την εφαρμογή αυτοβούλως από τον ΟΤΕ νέων χρεώσεων εις βάρος του παρόχου όπως οι χρεώσεις άσκοπης μετάβασης συνεργείου, χωρίς να γίνεται αναφορά σε ή εξάρτηση από προϋποθέσεις ή αντικειμενικά κριτήρια που δικαιολογούν την επιβολή των χρεώσεων όπως υποχρεωτική προσκόμιση δηλωτικών καθώς και την απαραίτητη προϋπόθεση αποδοχής του παρόχου. Η εμπειρία των παρόχων αναφορικά με τις χρεώσεις των ασκόπων μεταβάσεων στην βλαβοληψία του βρόχου έχει αποδείξει ότι η εφαρμογή τέτοιου είδους χρεώσεων πρέπει να διέπεται από σαφή αντικειμενικά κριτήρια που θα καθορισθούν δυνάμει σχετικών ρυθμιστικών παρεμβάσεων και να αποδεικνύεται διά της προσκόμισης σχετικών αποδεικτικών στοιχείων.

Εν όψει της νέας Απόφασης, ως αποτέλεσμα της παρούσας Διαβούλευσης, αξίζει να σημειωθεί ότι από τον Ιανουάριο 2012 έχει ήδη συσταθεί το νέο Π.Σ. ΟΤΕ WLL, όπου οι πάροχοι έχουν πλέον τη δυνατότητα ηλεκτρονικής υποβολής των προϊόντων μισθωμένων γραμμών χονδρικής. Σε κάθε περίπτωση οι νέοι όροι «υπαιτιότητας παρόχου» έχουν ήδη προσαρτηθεί στο Π.Σ. ΟΤΕ, γεγονός που καθιστά πιθανό το ενδεχόμενο καταχρηστικής διεκδίκησης από πλευράς ΟΤΕ αναδρομικών χρεώσεων για περιπτώσεις άσκοπης μετάβασης συνεργείου προς τους παρόχους. Ως εκ τούτου επιστούμε τη σχετική προσοχή των αρμοδίων μερών στο ζήτημα.



Επ' ευκαιρίας της παρούσας Διαβούλευσης, κρίνεται επιτακτικό όπως ορισθούν σαφώς όλα τα βήματα της διαδικασίας παραγγελιοληψίας προϊόντων μισθωμένων γραμμών χονδρικής και όχι μόνο οι περιπτώσεις καθυστέρησης παραλαβής τους από τους παρόχους.

Πιο συγκεκριμένα και σε αντιπαραβολή με το υπ' αριθμ. 1116/22-7-2010 ΦΕΚ, παραθέτουμε κάτωθι τα σχόλια μας:

Κατά την υφιστάμενη διαδικασία παράδοσης/παραλαβής του προϊόντος μισθωμένων γραμμών χονδρικής, ο πάροχος εντός 5Η από την παράδοση του κυκλώματος καλείται όπως προβεί στις απαιτούμενες ενέργειες ελέγχου καλής λειτουργίας προκειμένου να αποστείλει το σχετικό ΠΠ. Στην επικείμενη πρόταση του ΟΤΕ προβλέπεται ότι εάν ο πάροχος δεν ανταποκρίνεται εντός του 5ήμερου και για αιτήματα που εκκρεμούν για περισσότερο από 30 ΗΗ, ο ΟΤΕ ενημερώνει σχετικά το Π.Σ. και καλεί τον πάροχο εντός 15 ΗΗ να ακυρώσει ή να άρει την υπαιτιότητα του αποδεχόμενος το κύκλωμα. Σε κάθε περίπτωση θα δηλώνεται η υπαιτιότητα του παρόχου καθώς και θα εφαρμόζεται η σχετική χρέωση άσκοπης μετάβασης, ενώ από την επόμενη φορά που δεν ολοκληρώνεται η ενεργοποίηση το αίτημα ακυρώνεται αυτόματα από το σύστημα.

Προς αποφυγή νέων χρεώσεων αυτοβούλως από ΟΤΕ, θεωρούμε απαραίτητο όπως οριστεί σαφώς ότι ο ΟΤΕ υποχρεούται όπως ενημερώσει τον πάροχο για την ημερομηνία παράδοσης εντός μίας ημέρας από την χρονικό περιθώριο της διαδικασίας επιλεξιμότητας το οποίο όπως αναφέρουμε σε κάτωθι σημείο προτείνεται όπως μειωθεί. Με τον τρόπο αυτό ο πάροχος αφενός μεν θα έχει στη διάθεση του εύλογο χρονικό περιθώριο προετοιμασίας του δικτύου του για την παραλαβή του κυκλώματος, αφετέρου θα μπορεί να ενημερώσει επαρκώς τον ενδιαφερόμενο καταναλωτή η υπηρεσία του οποίου θα συνδεθεί.

Επιπλέον προτείνουμε όπως ορισθούν σαφή σημεία επικοινωνίας με τον ΟΤΕ έτσι ώστε να διασφαλίζεται συνεχής ενημέρωση σχετικά με την κατάσταση των αιτημάτων προκειμένου να αποτρέπεται οποιαδήποτε καθυστέρηση και από τα δύο μέρη.

Τέλος, κρίνεται απαραίτητο όπως υπάρχει αντίστοιχη συστημική δυνατότητα από πλευράς παρόχου π.χ. εντός 5 ΗΗ από την τελική ημερομηνία παράδοσης του κυκλώματος, στην οποία ο πάροχος να μπορεί να ανακαλεί την τελική ημερομηνία που του γνωστοποιήθηκε από τον ΟΤΕ. Η παρούσα πρόταση σκοπό έχει να προβλέψει περιπτώσεις όπου ο συνδρομητής δεν δύναται να παρευρεθεί στον χώρο παράδοσης καθώς και να προλάβει έκτακτα γεγονότα αδυναμίας παραλαβής του έργου. π.χ. αδυναμία παρουσίας του εργολάβου από πλευράς παρόχου.

Σε κάθε περίπτωση ουδεμία νέα χρέωση για άσκοπη μετάβαση δεν δύναται να επιβληθεί εύλογα, εάν δεν συνοδεύεται από σχετικά αποδεικτικά στοιχεία και δεν έχει γίνει αποδεικτική από τον πάροχο, ενώ θα πρέπει να προβλεφθούν αντίστοιχα υποχρεώσεις επιβολής στον ΟΤΕ χρεώσεων άσκοπης μετάβασης συνεργείου παρόχου, σε περιπτώσεις μη ανταπόκρισης ΟΤΕ στις ενέργειες ενεργοποίησης της υπηρεσίας.



Σημειώνεται ότι η δυνατότητα ακύρωσης του αιτήματος, και ειδικά στο στάδιο της παράδοσης θα πρέπει να δίνεται μόνο στον Πάροχο, όπως άλλωστε τον έχει εξουσιοδοτήσει ο καταναλωτής. Αντίστοιχη ενέργεια από πλευράς ΟΤΕ θεωρείται καταχρηστική. Σε καμία άλλη περίπτωση δεν θα πρέπει να ακυρώνεται αυτόματα στο Π.Σ. ΟΤΕ το αίτημα λόγω καθυστερημένης παραλαβής ή όπως αναφέρεται στο κείμενο «αδιαφορίας» του παρόχου.

Τέλος στην αποτύπωση του ιστορικού στο Π.Σ. ΟΤΕ προτείνεται όπως προσαρτηθεί συγκεκριμένο πεδίο στο οποίο ο Πάροχος να έχει τη δυνατότητα αποδοχής ή όχι της υπαιτιότητας που δηλώνει ο ΟΤΕ, προκειμένου οι περιπτώσεις αυτές να προωθούνται στην αρμόδια Μεικτή Επιτροπή Επίλυσης Διαφορών σε περίπτωση διαφωνίας.

Αναφορικά με τη διαδικασία της διαχείρισης αιτημάτων, υπ' αριθμ. 1116/22-7-2012 ΦΕΚ Παρ. 6.2.2 Κατάθεση -Παραλαβή Αιτήσεων, παραθέτουμε τις κάτωθι συμπληρωματικές βελτιωτικές προτάσεις:

Εν όψει του νεοσυσταθέντος συστήματος ηλεκτρονικής υποβολής των αιτημάτων, κρίνεται αναγκαίο όπως ανανεωθεί ο όρος «Ο δικαιούχος υποβάλλει εγγράφως στην αρμόδια υπηρεσία ΟΤΕ πλήρως συμπληρωμένο και υπογεγραμμένο έντυπο της αιτήσεως», με την προσθήκη της δυνατότητας της ηλεκτρονικής πλέον υποβολής.

Η διαδικασία ελέγχου των αιτημάτων από τον ΟΤΕ αφενός για την ορθότητα της συμπλήρωσης τους (μέχρι 2 ΕΗ) και αφετέρου για την διερεύνηση της διαθεσιμότητας της υπηρεσίας (μέχρι 10 ΕΗ) κρίνεται ιδιαίτερα χρονοβόρα. Προτείνουμε όπως το συνολικό ανώτατο χρονικό περιθώριο των 12 ΕΗ μειωθεί στις 5 ΕΗ.

Επιπροσθέτως, θεωρούμε απαραίτητο όπως οριστεί σαφώς ότι ο ΟΤΕ υποχρεούται όπως ενημερώσει τον πάροχο για την ημερομηνία παράδοσης εντός μίας ημέρας από το χρονικό περιθώριο της διαδικασίας επιλεξιμότητας το οποίο όπως αναφέρουμε στο ανωτέρω σημείο προτείνεται όπως μειωθεί. Με τον τρόπο αυτό ο πάροχος θα έχει στη διάθεση του εύλογο χρονικό περιθώριο προετοιμασίας του δικτύου του για την παραλαβή του κυκλώματος και αφετέρου θα μπορεί να ενημερώσει επαρκώς τον ενδιαφερόμενο καταναλωτή. Η διορία των 20ΕΗ για την αποστολή της τεχνοοικονομικής προσφοράς είναι ιδιαίτερος χρονοβόρα.

Τέλος, σε περίπτωση απόρριψης του αιτήματος παρόχου, πιστεύουμε ότι είναι ο ΟΤΕ υποχρεούται όπως αιτιολογεί με αντικειμενικά κριτήρια τον λόγο απόρριψης της αίτησης, δίνοντας παράλληλα εναλλακτικές μεθόδους υλοποίησης του έργου. Για παράδειγμα:

- Στις περιπτώσεις έλλειψης διαθέσιμου χώρου στις υποδομές ΟΤΕ, κρίνεται απαραίτητο όπως η εν λόγω δήλωση επιβεβαιώνεται με αυτοψία στον χώρο, παρουσία του παρόχου.
- Στις περιπτώσεις διαφύλαξης της ακεραιότητας δικτύου ΟΤΕ, θα πρέπει να παρέχονται στον πάροχο σχετικές διευκρινίσεις.
- Στις περιπτώσεις όπου ο ΟΤΕ κρίνει ότι δεν διαθέτει την απαραίτητη χωρητικότητα και επαρκές δίκτυο για την εξυπηρέτηση του αιτήματος, η σχετική ενημέρωση του παρόχου θα πρέπει να επιβεβαιώνεται με σχετικά αποδεικτικά στοιχεία ενώ



παράλληλα ο ΟΤΕ πρέπει να ενημερώνει για την εκτιμώμενη ημερομηνία παράδοσης του έργου, κατόπιν της αναγκαίας αναβάθμισης δικτύου που καλείται να πραγματοποιήσει. Η εν λόγω πληροφορία είναι απαραίτητη για την πλήρη ενημέρωση του ενδιαφερόμενου καταναλωτή που θα συνδεθεί με την υπηρεσία.