

**Παρατηρήσεις της Vodafone-Πάναφον στη Δημόσια Διαβούλευση  
αναφορικά με την Προσφορά Αναφοράς ΟΤΕ για την παροχή  
Μισθωμένων Γραμμών Χονδρικής, σύμφωνα με την Απόφαση της  
ΕΕΤΤ ΑΠ 674/009/29-11-2012 «Ορισμός Αγορών Μισθωμένων  
Γραμμών Χονδρικής, Καθορισμός Επιχειρήσεων με Σημαντική  
Ισχύ στις εν λόγω Αγορές και υποχρεώσεις αυτών (2<sup>ος</sup> Γύρος  
Ανάλυσης)»**

ΜΑΙΟΣ 2013

**Πίνακας Περιεχομένων**

<b>1</b>	<b>Εισαγωγή.....</b>	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>Σχόλια – Παρατηρήσεις Vodafone .....</b>	<b>3</b>

## 1 Εισαγωγή

Το παρόν κείμενο παραθέτει τα σχόλια και τις παρατηρήσεις της Vodafone– Πάναφον ΑΕΕΤ (εφεξής Vodafone) στη Δημόσια Διαβούλευση αναφορικά με την Προσφορά Αναφοράς ΟΤΕ για την παροχή Μισθωμένων Γραμμών Χονδρικής, σύμφωνα με την Απόφαση της ΕΕΤΤ ΑΠ 674/009/29-11-2012 «Ορισμός Αγορών Μισθωμένων Γραμμών Χονδρικής, Καθορισμός Επιχειρήσεων με Σημαντική Ισχύ στις εν λόγω Αγορές και υποχρεώσεις αυτών (2ος Γύρος Ανάλυσης)».

## 2 Σχόλια – Παρατηρήσεις Vodafone

1. Δεδομένου ότι ο ΟΤΕ παρέχει ήδη μισθωμένα κυκλώματα χονδρικής στην χωρητικότητα των 622Mbps/s (βάση καταλόγου είναι διαθέσιμα κανονικά χωρίς ειδική διαδικασία) προτείνουμε να αναφέρεται και αυτή η χωρητικότητα στην περιγραφή όλων των προσφερόμενων υπηρεσιών (ενδεικτικά στις παραγράφους 2.3.5, 2.3.6, 2.3.7, 2.3.9, 2.3.10, 2.3.11, 2.3.12.2).
2. Στην παράγραφο 2.5.4 στον *Πίνακα 10: Είδη Αιτήσεων ΜΓΧ PDH/ SDH Τεχνολογίας* σχετικά με το προϊόν “POINT TO POINT”, πρέπει να εμφανίζεται ότι επιτρέπεται η “ΑΝΑΔΟΜΗΣΗ” στο είδος των αιτήσεων ως εκ τούτου πρέπει στον αντίστοιχο σημείο του πίνακα να εμφανίζεται “✓” και όχι “x”.
3. Στην παράγραφο 2.5.13 αναφέρεται ότι “*Το ΠΠΠ αναρτάται ηλεκτρονικά στο Π.Σ. του ΟΤΕ*”. Θα πρέπει να προστεθεί η φράση ότι “*Ο ΟΤΕ υποχρεούται να ενημερώνει τον Πάροχο σχετικά με το/τα σημεία κατάληξης του δικτύου του ΟΤΕ μέσω του ΠΣ κατά το στάδιο κατασκευής του και πριν τη παράδοση της υπηρεσίας*”



**vodafone**

Στην ίδια παράγραφο (2.5.13) θα θέλαμε να επαυξηθεί το διάστημα που ο Πάροχος κάνει αποδεκτό το ΠΠΠ από 5 σε 7 εργάσιμες ημέρες. Ο λόγος είναι ότι ειδικά στις μεταβολές το διάστημα των 5 ημερών δεν επαρκεί ώστε ο Πάροχος να προλάβει να στείλει τις αντίστοιχες εντολές εργασίας και τα κυκλώματα μεταβάλλονται πριν ο Πάροχος προλάβει να στείλει εργολάβο στο χώρο του πελάτη για την υλοποίηση των αλλαγών.

Στην ίδια παράγραφο (2.5.13) αναφέρεται ότι *“η χρέωση του κυκλώματος ξεκινά από την επόμενη της ανάρτησης του ΠΠΠ στο Π.Σ. ΟΤΕ”*. Η χρέωση του κυκλώματος πρέπει να γίνεται από την επόμενη της αποδοχής οπότε προτείνουμε να μετατραπεί η συγκεκριμένη πρόταση ανάλογα δηλαδή *“η χρέωση του κυκλώματος ξεκινά από την επόμενη της **αποδοχής** του ΠΠΠ στο Π.Σ. ΟΤΕ”*.

Στην ίδια παράγραφο (2.5.13) αναφέρεται ότι *“Η απόρριψη του ΠΠΠ μπορεί να γίνει από πλευράς Παρόχου μέχρι και δύο (2) φορές. Στην τρίτη ηλεκτρονική ανάρτηση του ΠΠΠ από τον ΟΤΕ γίνεται αυτόματη αποδοχή του”*. Η αποδοχή του ΠΠΠ μπορεί να γίνει από τον Πάροχο μόνο όταν αποκατασταθούν τα προβλήματα από τον ΟΤΕ. Κατά συνέπεια η πρόταση πρέπει να τροποποιηθεί ως εξής: *“Η απόρριψη του ΠΠΠ μπορεί να γίνει από πλευράς Παρόχου μέχρι **την αποκατάσταση του προβλήματος από τον ΟΤΕ”***

**4.** Στην παράγραφο 3.11.3 θα θέλαμε να επαυξηθεί το διάστημα που ο Πάροχος ελέγχει τη καλή λειτουργία των Υπηρεσιών ΜΓ Ethernet Χονδρικής που παραδίδονται από τον ΟΤΕ από 5 σε 7 εργάσιμες ημέρες από την ημερομηνία παράδοσή τους.

5. Στην παράγραφο 3.13.4: *Προγραμματισμένες εργασίες συντήρησης*, θα πρέπει να προστεθεί/συμπεριληφθεί στο κείμενο ότι “ο ΟΤΕ θα πρέπει να ενημερώνει τον Πάροχο την επόμενη ημέρα ότι η προγραμματισμένη εργασία εκτελέστηκε κανονικά ή ακυρώθηκε/αναβλήθηκε.” Επίσης θα πρέπει να προστεθεί/συμπεριληφθεί στο κείμενο ότι “ο ΟΤΕ θα πρέπει να ενημερώνει τον Πάροχο την επόμενη ημέρα για τις επιπτώσεις που είχε η συγκεκριμένη εργασία στη λειτουργία των κυκλωμάτων που παρέχει στον Πάροχο”.

Η έλλειψη των παραπάνω δημιουργεί σοβαρό πρόβλημα στην έγκυρη ενημέρωση των εταιρικών πελατών.

6. Στην παράγραφο 3.14.3: *Έλεγχος και αριθμοδότηση αναγγελιών βλάβης*, η αναγγελία βλάβης δεν σηματοδοτεί και την αυτόματη γνωστοποίηση του αριθμού βλάβης (A/A) του ΟΤΕ. Θα πρέπει μετά από κάποια ώρα, να πραγματοποιηθεί κλήση προς το Κέντρο Διαχείρισης Παρόχων για να γνωστοποιηθεί ο αριθμός βλάβης. Συνεπώς θα πρέπει να συμπεριληφθεί στο κείμενο ότι “ο ΟΤΕ θα πρέπει να ενημερώνει άμεσα τον Πάροχο κατά την αναγγελία βλάβης για τον αριθμό της βλάβης ή να επικοινωνεί τον αριθμό βλάβης στον Πάροχο τηλεφωνικά ή με ηλεκτρονικό ταχυδρομείο.”

7. Στην παράγραφο 3.14.4: *Ωράριο υποστήριξης*, δεν αναφέρεται τι προβλέπεται κατά τις αργίες ή τα Σαβ/κα και τις καθημερινές ώρες μετά τις 15:00 μέχρι και 07:20 της επόμενης εργάσιμης ημέρας. Μόνον στο κεφάλαιο 3.18 (παρ. 1) “*Βασικό SLA Αποκατάστασης βλαβών*”, αναφέρεται ότι μεταφέρονται τα θέματα του Παρόχου την επόμενη εργάσιμη ημέρα.



**vodafone**

Θα πρέπει να ο ΟΤΕ να αντιμετωπίζει τα προβλήματα και σε ωράριο εκτός του προαναφερόμενου, με στόχο τη την μείωση του χρόνου αποκατάστασης της βλάβης.

**8.** Στην παράγραφο 3.14.5: *Αποκατάσταση βλαβών*. Συμβαίνει συχνά να λαμβάνουμε ενημερώσεις αποκατάστασης, χωρίς να έχει γίνει πρώτα προφορική επικοινωνία (τηλεφωνική) από το τμήμα που είναι αρμόδιο και έλεγξε το πρόβλημα. Έτσι συμβαίνει να μην υπάρχει πραγματική αποκατάσταση και να πρέπει να αρχίσει η διαδικασία από την αρχή. Θα πρέπει να συμπεριληφθεί στο κείμενο ότι *“ο τεχνικός του ΟΤΕ που διαχειρίζεται τη βλάβη θα πρέπει να ενημερώνει τηλεφωνικά τον Πάροχο όταν επιλύει τη βλάβη και βρίσκεται ακόμα στο σημείο της βλάβης, με στόχο την επιβεβαίωση ή μη της ορθής λειτουργίας της υπηρεσίας από τον Πάροχο”*.

**9.** Στην παράγραφο 3.14.7 *Προγραμματισμός μεταβάσεων*, περιγράφεται ότι, σε περίπτωση που ο Πάροχος ή/και ο Τελικός Πελάτης δεν είναι παρόντες κατά τη μετάβαση των Τεχνικών ΟΤΕ, προγραμματίζεται νέα μετάβαση από τον ΟΤΕ και ο Πάροχος επιβαρύνεται με το Τέλος Άσκοπης Μετάβασης.

Θα πρέπει να συμπεριληφθεί στο κείμενο ότι *“σε περίπτωση που ο Πάροχος ή/και ο Τελικός Πελάτης δεν είναι παρόντες κατά τη μετάβαση των Τεχνικών ΟΤΕ, τότε ο Τεχνικός του ΟΤΕ θα καλεί τον Πάροχο στα τηλέφωνα που έχει δώσει και αν δεν υπάρξει επικοινωνία, να υπάρχει ένα διάστημα αναμονής 15 λεπτών προτού αποχωρήσει και τότε θα προγραμματίζεται νέα μετάβαση από τον ΟΤΕ”*.

Επίσης θα προτείνουμε να υπάρχει αντίστοιχη πρόβλεψη άσκοπης μετάβασης και από τη μεριά του ΟΤΕ, δηλαδή ο ΟΤΕ να επιβαρύνεται με το Τέλος Άσκοπης Μετάβασης, όταν δηλαδή σε προγραμματισμένο ραντεβού, δεν



**vodafone**

εμφανιστεί ή καθυστερήσει ο τεχνικός του ΟΤΕ, και υπάρχει τεχνικός του Παρόχου στο σημείο.