

Μαρούσι, 16/11/2017

ΑΠ 835/09

### **ΑΠΟΦΑΣΗ**

«Τροποποίηση της εγκριθείσας με την ΑΠ ΕΕΤΤ 675/09/ 11.12.2012 Προσφοράς Αναφοράς πλήρους και μεριζόμενης αδεσμοποίητης πρόσβασης στον τοπικό βρόχο και υποβρόχο και τις σχετικές υπηρεσίες, ως ισχύει, αναφορικά με το χονδρικό προϊόν Εικονικά Μερικά Αδεσμοποίητου Βρόχου (Virtual Partially Unbundled, VPU) σε αρχιτεκτονική FTTH (VPU/ FTTH)»

**Η Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων (ΕΕΤΤ), αφού έλαβε υπόψη:**

- α. Το Νόμο 4070/2012 (ΦΕΚ 82/Α΄/10.04.2012) «Ρυθμίσεις Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών, Μεταφορών, Δημοσίων Έργων και άλλες διατάξεις» και ιδίως το άρθρο 12 παρ. α, ιβ, κστ, μγ και μδ, τα άρθρα 17, 47, 50 και ιδίως την παράγραφο 1, στοιχείο α), περίπτωση αγ, καθώς και τα άρθρα 51,52 και 79, ως ισχύει,
- β. τη Οδηγία 2009/140/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 25ης Νοεμβρίου 2009, για την τροποποίηση των οδηγιών 2002/21/ΕΚ σχετικά με κοινό κανονιστικό πλαίσιο για δίκτυα και υπηρεσίες ηλεκτρονικών επικοινωνιών, 2002/19/ΕΚ σχετικά με την πρόσβαση σε δίκτυα ηλεκτρονικών επικοινωνιών και συναφείς ευκολίες καθώς και με τη διασύνδεσή τους, και 2002/20/ΕΚ για την αδειοδότηση δικτύων και υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών, Επίσημη Εφημερίδα αριθ. L337 της 18/12/2009, σ. 37,
- γ. τη Οδηγία 2002/21/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 7ης Μαρτίου 2002, σχετικά με ένα κοινό κανονιστικό

πλαίσιο για Δίκτυα και Υπηρεσίες Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών (Οδηγία Πλαίσιο), ιδίως δε τα άρθρα 6, 7, 14, 15 και 16 αυτής, Επίσημη Εφημερίδα αριθ. L 108 της 24/04/2002 σ. 0033,

- δ. τη Οδηγία 2002/19/EK του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 7ης Μαρτίου 2002, σχετικά με την πρόσβαση σε Δίκτυα Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών και συναφείς ευκολίες, καθώς και με τη διασύνδεσή τους (Οδηγία για την Πρόσβαση), Επίσημη Εφημερίδα αριθ. L 108 της 24/04/2002 σ. 0007 – 0020, ιδίως δε το άρθρο 7 παρ. 3 και 8 έως και 13 αυτής,
- ε. τη Σύσταση της Επιτροπής της 9ης Οκτωβρίου 2014 «σχετικά με σημαντικές αγορές προϊόντων και υπηρεσιών στον τομέα των ηλεκτρονικών επικοινωνιών, οι οποίες επιδέχονται εκ των προτέρων κανονιστική ρύθμιση, σύμφωνα με την οδηγία 2002/21/EK του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου σχετικά με κοινό κανονιστικό πλαίσιο για δίκτυα και υπηρεσίες ηλεκτρονικών επικοινωνιών» (2014/710/ΕΕ), ΕΕ L 295/79,
- στ. τη Σύσταση της Επιτροπής της 20ης Σεπτεμβρίου 2010 σχετικά με τη ρυθμιζόμενη πρόσβαση σε δίκτυα πρόσβασης νέας γενιάς (NGA) [2010/572/ΕΕ, ΕΕ L 251/35, 25–9–2010],
- ζ. την απόφαση της ΕΕΤΤ ΑΠ 792/07/22.12.2016, «Ορισμός Εθνικής αγοράς χονδρικής τοπικής πρόσβασης σε σταθερή θέση, καθορισμός επιχειρήσεων με σημαντική ισχύ στην εν λόγω αγορά και υποχρεώσεις αυτών» (ΦΕΚ 4505/Β/30.12.2016),
- η. την απόφαση της ΕΕΤΤ ΑΠ 614/013/28.07.2011 «Ορισμός Εθνικής 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), (4ος Κύκλος Ανάλυσης)», (ΦΕΚ 4505/Β/30.12.2016),

- θ. την απόφαση της ΕΕΤΤ ΑΠ 675/09/11.12.2012 «Έγκριση Προσφοράς Αναφοράς ΟΤΕ 2012 για την Αδεσμοποίητη Πρόσβαση στον Τοπικό Βρόχο και τις Σχετικές Υπηρεσίες, σε εφαρμογή της απόφασης της ΕΕΤΤ ΑΠ 614/013/28.07.2011 (ΦΕΚ 1908/Β/30.08.2011)» (ΦΕΚ 3402/Β/20.12.2012), ως ισχύει σήμερα,
- ι. την Απόφαση της ΕΕΤΤ ΑΠ 802/06/09.03.2017 «Διεξαγωγή Εθνικής Δημόσιας Διαβούλευσης της ΕΕΤΤ αναφορικά με τον καθορισμό των τεχνικών προδιαγραφών και των ελάχιστων χαρακτηριστικών του χονδρικού προϊόντος Εικονικής Τοπικής Αδεσμοποίητης Πρόσβασης (Virtual Local Unbundling – VLU), όπως ορίζεται στο Παράρτημα 3 της ΑΠ ΕΕΤΤ 792/07/22.12.2016 (ΦΕΚ 4505/Β/30.12.2016)»,
- ια. την Απόφαση της ΕΕΤΤ ΑΠ 808/01/27.04.2017 «Απαντήσεις της ΕΕΤΤ στις παρατηρήσεις των συμμετεχόντων παρόχων επί της από 10/03.2017 διεξαχθείσας Εθνικής δημόσιας διαβούλευσης αναφορικά με τον καθορισμό των τεχνικών προδιαγραφών και των ελάχιστων χαρακτηριστικών του χονδρικού προϊόντος Εικονικής Τοπικής Αδεσμοποίητης Πρόσβασης (Virtual Local Unbundling – VLU), όπως ορίζεται στο Παράρτημα 3 της ΑΠ ΕΕΤΤ 792/07/22.12.2016 (ΦΕΚ 4505/Β/30.12.2016)»,
- ιβ. την απόφαση της ΕΕΤΤ ΑΠ 808/02/27.04.2017 «Προσωρινά μέτρα της ΕΕΤΤ, σύμφωνα με το άρθρο 45 παρ. 6 του Ν. 4070/2012 (άρθρο 7 παρ. 9 Οδηγίας 2002/21/ΕΚ, ως ισχύει), για τον καθορισμό των τεχνικών προδιαγραφών και των ελάχιστων χαρακτηριστικών του χονδρικού προϊόντος Εικονικής Τοπικής Αδεσμοποίητης Πρόσβασης (Virtual Local Unbundling – VLU), όπως ορίζεται στο Παράρτημα 3 της ΑΠ ΕΕΤΤ 792/07/22.12.2016 (ΦΕΚ4505/Β/30.12.2016)», (ΦΕΚ1743/Β/19.05.2017),
- ιγ. την απόφαση της ΕΕΤΤ ΑΠ 818/06/13.07.2017 «Διαπίστωση της Συμμόρφωσης του προϊόντος VPU light του ΟΤΕ με το χονδρικό προϊόν VLU όπως αυτό προδιαγράφεται στην Απόφαση της ΕΕΤΤ ΑΠ 808/002/27-4-2017»,

- ιδ. τη με αριθ. πρωτ. ΕΕΤΤ 28847/13.10.2017 επιστολή της εταιρείας ΟΤΕ Α.Ε. με θέμα «Υποβολή προσφοράς αναφοράς χονδρικού προϊόντος υπηρεσιών FTTH»,
- ιε. τη με αριθ. πρωτ. ΕΕΤΤ 30552/30.10.2017 επιστολή της εταιρείας ΟΤΕ Α.Ε. με θέμα «Παροχή υπηρεσιών FTTH»,
- ιστ. τη με αριθ. πρωτ. ΕΕΤΤ 30594/30.10.2017 επιστολή της εταιρείας ΟΤΕ Α.Ε. με θέμα «Προσφορά αναφοράς χονδρικού προϊόντος υπηρεσιών FTTH»,
- ιζ. τη με αριθ. πρωτ. ΕΕΤΤ 31551/06.11.2017 επιστολή της εταιρείας ΟΤΕ Α.Ε. με θέμα «Υποβολή προσφοράς αναφοράς χονδρικού προϊόντος υπηρεσιών FTTH»,
- ιη. τη με αριθ. πρωτ. ΕΕΤΤ 31580/06.11.2017 επιστολή της εταιρείας ΟΤΕ Α.Ε. με θέμα «Προσφορά αναφοράς χονδρικού προϊόντος»,
- ιθ. τη με αριθ. πρωτ. 31854/Φ.600/13.11.2017 Εισήγηση της αρμόδιας Υπηρεσίας της ΕΕΤΤ,
- κ. το γεγονός ότι από τις διατάξεις της παρούσας δεν προκαλείται δαπάνη ούτε σε βάρος του προϋπολογισμού της ΕΕΤΤ, ούτε σε βάρος του κρατικού προϋπολογισμού,

**Εκτιμώντας ότι:**

- 1 Σύμφωνα με το άρθρο 50 παρ. 1 του Νόμου 4070/2012, ως ισχύει σήμερα:  
*«Με απόφαση της Ε.Ε.Τ.Τ. μπορεί να επιβάλλονται στους φορείς εκμετάλλευσης όσον αφορά την πρόσβαση ή / και τη διασύνδεση, υποχρεώσεις:*

*[...*

*1. α) Διαφάνειας:*

*...*

*αβ) Βάσει των οποίων μπορεί να απαιτείται η δημοσίευση Υποδείγματος Προσφοράς Αναφοράς Υπηρεσίας πρόσβασης ή διασύνδεσης, ιδίως σε*

περίπτωση που ο φορέας εκμετάλλευσης υπέχει τις υποχρεώσεις του εδαφίου β'. Το Υπόδειγμα Προσφοράς Υπηρεσίας πρέπει να είναι επαρκώς αναλυτικό, να περιγράφει τις σχετικές προσφορές διαχωρισμένες ανά στοιχείο ανάλογα με τις ανάγκες της αγοράς, καθώς και τους συναφείς όρους πρόσβασης ή διασύνδεσης συμπεριλαμβανομένων των τιμών, προκειμένου οι επιχειρήσεις να μην πληρώνουν για ευκολίες, οι οποίες δεν είναι αναγκαίες για τη ζητούμενη υπηρεσία. Τα Υποδείγματα Προσφοράς Υπηρεσίας υποβάλλονται στην Ε.Ε.Τ.Τ., η οποία μπορεί μεταξύ άλλων να ελέγχει τη συμμόρφωσή τους με τους όρους του παρόντος και να τα τροποποιεί για την εκπλήρωση τυχόν υποχρεώσεων, που επιβάλλονται δυνάμει του παρόντος.

αγ) Βάσει των οποίων μπορεί να απαιτείται η δημοσίευση Υποδείγματος Προσφοράς Αναφοράς, το οποίο περιέχει τουλάχιστον τα στοιχεία του Παραρτήματος II, εφόσον ο φορέας εκμετάλλευσης υπέχει υποχρέωση παροχής πρόσβασης σε δίκτυο υποδομής για την παροχή χονδρικών υπηρεσιών σύμφωνα με το άρθρο 51 του παρόντος.

.....

2. Με την απόφαση της παραγράφου 1 μπορεί να καθορίζεται αναλυτικά το περιεχόμενο, ο απαιτούμενος βαθμός λεπτομέρειας, ο τρόπος δημοσίευσης κάθε Υποδείγματος Προσφοράς – Αναφοράς, Υπηρεσίας διασύνδεσης ή / και πρόσβασης για συγκεκριμένη μορφή πρόσβασης συμπεριλαμβανομένης της διαδικασίας υποβολής, ελέγχου και έγκρισής του από την Ε.Ε.Τ.Τ., καθώς και κάθε σχετική λεπτομέρεια σύμφωνα με τις διατάξεις του παρόντος.

...]

- 2 Σε εφαρμογή των διατάξεων της απόφασης ΑΠ ΕΕΤΤ 614/13/28.07.2011, η ΕΕΤΤ εξέδωσε την απόφαση ΕΕΤΤ ΑΠ 675/09/11.12.2012 (ΦΕΚ 3402/Β/20.12.2012), ως ισχύει σήμερα,
- 3 Στις 30 Δεκεμβρίου 2016 δημοσιεύτηκε στην Εφημερίδα της Κυβερνήσεως η απόφαση της ΕΕΤΤ ΑΠ 792/07/22.12.2016, «Ορισμός Εθνικής αγοράς χονδρικής τοπικής πρόσβασης σε σταθερή θέση, καθορισμός επιχειρήσεων με σημαντική ισχύ στην εν λόγω αγορά και υποχρεώσεις αυτών (4ος Κύκλος Ανάλυσης)», (ΦΕΚ 4505/Β/30.12.2016). Η νέα απόφαση κατήργησε και

αντικατέστησε την ΑΠ ΕΕΤΤ 614/013/28-07-2011 «Ορισμός Εθνικής 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).

- 4 Με την ως άνω Απόφασή της (ΑΠ 792/07/22.12.2016), η ΕΕΤΤ, βάσει των αρμοδιοτήτων της από το άρθρο 12 (α) του Ν. 4070/2012 (ΦΕΚ 82/Α΄/10.04.2012) και ακολουθώντας τη διαδικασία ορισμού αγορών όπως αυτή περιγράφεται στο Κεφ. Ε του Ν. 4070/2012 σε εναρμόνιση της Οδηγίας 2002/21/ΕΚ (εφεξής Οδηγία Πλαίσιο) και τηρουμένων των άρθρων 16 και 17 του Ν. 4070/2012 (άρθρα 6 και 7 της Οδηγίας Πλαίσιο), όρισε μια διακριτή αγορά για τη χονδρική παροχή τοπικής πρόσβασης σε σταθερή θέση στην Ελληνική Επικράτεια, στην οποία η εταιρεία με την επωνυμία «Οργανισμός Τηλεπικοινωνιών της Ελλάδος, (ΟΤΕ Α.Ε.)» ορίστηκε εκ νέου ως Οργανισμός με Σημαντική Ισχύ (ΣΙΑ) και της επιβλήθηκε μία σειρά κανονιστικών υποχρεώσεων, μεταξύ των οποίων, υποχρέωση διαφάνειας.
- 5 Η ως άνω απόφαση της ΕΕΤΤ, αναφορικά με τις υποχρεώσεις διαφάνειας του ΟΤΕ, υιοθετεί και διατηρεί ουσιαστικά τις διατάξεις της καταργηθείσας απόφασης ΑΠ ΕΕΤΤ 614/013/28.07.2011.
- 6 Αναφορικά με την ανάγκη και τη διαδικασία επικαιροποίησης της ως άνω Προσφοράς, η απόφαση της ΕΕΤΤ ΑΠ 792/07/22.12.2016, (Κεφάλαιο Α, Υποκεφάλαιο ΙΙΙ, Κανονιστικές Υποχρεώσεις, ενότητα (5), υποενότητα 5.3) διατηρεί κατ' αντιστοιχία με την ΑΠ ΕΕΤΤ 614/13/28.07.2011 (Κεφάλαιο Α, Υποκεφάλαιο ΙΙΙ, Κανονιστικές Υποχρεώσεις, ενότητα (5), υποενότητα 5.3), τις υποχρεώσεις του ΟΤΕ στην ως άνω αγορά και ορίζει τα ακόλουθα:

[...]

*5.3 Η Προσφορά Αναφοράς αναθεωρείται κατόπιν πρωτοβουλίας της ΕΕΤΤ ή/και θεμελιωμένου αιτήματος είτε του ΟΤΕ ή οποιουδήποτε άλλου αδειοδοτημένου παρόχου. Ειδικότερα:*

...

5.3.2 Για την περίπτωση όπου ο ΟΤΕ ζητήσει αναθεώρηση της Προσφοράς Αναφοράς στο σύνολό της ή σε συγκεκριμένα σημεία αυτής, η ΕΕΤΤ λαμβάνοντας υπόψη τις όποιες σχετικές εξελίξεις της αγοράς, καθώς και την εμπειρία που αποκτήθηκε στα πλαίσια προγενέστερης εφαρμογής Προσφοράς Αναφοράς, θα εξετάσει εντός εύλογης περιόδου, εάν οι προτεινόμενες αλλαγές είναι κατάλληλες και αιτιολογημένες. Η ΕΕΤΤ δύναται να εγκρίνει, απορρίψει ή και να επιβάλει αλλαγές στις προτάσεις του ΟΤΕ για την αναθεώρηση της Προσφοράς Αναφοράς, στις περιπτώσεις όπου κρίνει ότι τέτοιες αλλαγές είναι αναγκαίες και αναλογικές.

...

5.3.5 Στις περιπτώσεις που κρίνει κατάλληλο, η ΕΕΤΤ δύναται να διεξάγει δημόσια διαβούλευση παρέχοντας στα ενδιαφερόμενα μέρη την δυνατότητα να εκφράσουν τις απόψεις τους αναφορικά με τις προτεινόμενες τροποποιήσεις/ αναθεωρήσεις της Προσφοράς Αναφοράς.

...]

#### **Επειδή:**

7 Ο ΟΤΕ, με την από 13/10/2017 επιστολή του (σχετ. ιδ), ενημέρωσε μεταξύ άλλων την ΕΕΤΤ για τα ακόλουθα:

[... προτίθεται να προχωρήσει στην εμπορική διάθεση υπηρεσιών FTTH τεχνολογίας GPON αναπτύσσοντας αντίστοιχα προϊόντα τόσο σε επίπεδο χονδρικής όσο και λιανικής.

...]

[...

Το χονδρικό προϊόν που θα παρέχεται θα ακολουθεί τις τεχνικές προδιαγραφές και χαρακτηριστικά του προϊόντος VLU/FTTH όπως ορίζονται στην υπ' αριθμ. 808/02/27.04.2017 Απόφαση της ΕΕΤΤ.

...]

8 Στο πλαίσιο της πρόθεσής της να προχωρήσει στην εμπορική διάθεση υπηρεσιών FTTH τεχνολογίας GPON σε επίπεδο χονδρικής και λιανικής, η

ΟΤΕ Α.Ε., με τις από 30/10/2017 σχετικές επιστολές της (σχετ. ιε, ιστ), υπέβαλε προς έγκριση στην ΕΕΤΤ επικαιροποιημένη Προσφορά Αναφοράς Αδεσμοποίητης Πρόσβασης στον Τοπικό Βρόχο, ενσωματώνοντας σε αυτή και νέο Παράρτημα (Παράρτημα 26) τις τεχνικές και λειτουργικές προδιαγραφές της υπηρεσίας VPU/FTTH.

Σύμφωνα με την ΟΤΕ Α.Ε., το νέο χονδρικό προϊόν VPU/FTTH, όπως απεικονίζεται στο υποβληθέν από αυτή Παράρτημα 26, ικανοποιεί την υποχρέωση της τεχνικής αναπαραγωγιμότητας και είναι σύμφωνο με τις τεχνικές προδιαγραφές και τα χαρακτηριστικά του προϊόντος VLU/FTTH, όπως αυτά ορίζονται στην απόφαση της ΕΕΤΤ ΑΠ 808/02/27.04.2017. Στη συνοδευτική επιστολή της, υπό στοιχείο ιδ, η ΟΤΕ Α.Ε. επισημαίνει:

*[...η πρόβλεψη για ενεργοποίηση ειδικού προφίλ για την υποστήριξη IPTV υπηρεσιών (παράγραφος 2.9.5) δεν συμπεριλήφθηκε στο Παράρτημα 26. Αυτή η διαφοροποίηση σε σχέση με την 808/02/27.04.2017 απόφαση της ΕΕΤΤ αφορά απαραίτητη τεχνική αλλαγή ώστε να συνάδει με τα τεχνολογικά χαρακτηριστικά του FTTH. Στο FTTH η δυνατότητα multicast είναι πάντα ενεργοποιημένη καθώς δεν υπάρχει η λογική του profile στο GPON, που υπάρχει στο FTTC. Επομένως το profile δεν αποτελεί πρόσθετο χαρακτηριστικό του FTTH, δεν θα χρεώνεται και ενώ ο ΤΠ δεν το θέλει απλά δεν θα το χρησιμοποιεί.*

*...]*

- 9 Με τις από 6/11/2017 σχετικές επιστολές της (σχετ. ιζ, ιη), η ΟΤΕ Α.Ε. υπέβαλε εκ νέου στην ΕΕΤΤ την επικαιροποιημένη Προσφορά Αναφοράς Αδεσμοποίητης Πρόσβασης στον Τοπικό Βρόχο, συμπεριλαμβάνοντας στο Παράρτημα 26, όπως επισημαίνεται στη συνοδευτική επιστολή, «...το κουτί ορόφου (floor box) ως μία από τις επιλογές υλοποίησης του κατανεμητή οπτικών ινών σύμφωνα με τις τεχνικές προδιαγραφές και τα ελάχιστα χαρακτηριστικά του χονδρικού προϊόντος VLU/FTTH».
- 10 Μετά από σχετικό από την ΕΕΤΤ έλεγχο διαπιστώνεται ότι οι προτεινόμενες από την ΟΤΕ Α.Ε. τεχνικές και λειτουργικές προδιαγραφές της υπηρεσίας VPU/FTTH, όπως αποτυπώνονται στο Παράρτημα 26 το οποίο υπέβαλε η εν λόγω εταιρεία την 6<sup>η</sup> Νοεμβρίου 2017 (σχετ. ιζ, ιη) καλύπτουν τις τεχνικές



και λειτουργικές προδιαγραφές του χονδρικού προϊόντος VLU/FTTH, όπως αυτές αποτυπώθηκαν και εγκρίθηκαν στην ΑΠ ΕΕΤΤ 808/02/27.04.2017(ΦΕΚ 1743/Β/19.05.2017) (σχετ. ιβ).

- 11 Η ΕΕΤΤ, στο πλαίσιο της έκδοσης της ΑΠ ΕΕΤΤ 808/02/27.04.2017 (σχετ. ιβ), είχε διεξάγει Εθνική δημόσια διαβούλευση (σχετ. ι) και είχε απαντήσει στα κυριότερα σχόλια των συμμετεχόντων σε αυτή αναφορικά με τις προτεινόμενες από την ΕΕΤΤ τεχνικές και λειτουργικές προδιαγραφές της υπηρεσίας VPU/FTTH (σχετ. ια).
- 12 Κατά συνέπεια, κρίνεται ότι, εφόσον το προτεινόμενο από την ΟΤΕ Α.Ε. Παράρτημα 26 ακολουθεί και καλύπτει τις προδιαγραφές της ΑΠ ΕΕΤΤ 808/02/27.04.2017, δεν είναι αναγκαίο να διεξαχθεί εκ νέου εθνική δημόσια διαβούλευση αναφορικά με τις προτεινόμενες από την ΟΤΕ στο Παράρτημα 26 με το υπό στοιχείο ιστ ανωτέρω σχετικό.
- 13 Επειδή η ΕΕΤΤ, με την απόφασή της ΑΠ ΕΕΤΤ 808/02/27.04.2017 (σχετ. ιβ), έλαβε προσωρινά μέτρα και θέσπισε συγκεκριμένες μεταβατικές διατάξεις, καλώντας τον ΟΤΕ και τους λοιπούς τηλεπικοινωνιακούς παρόχους δικτύου ηλεκτρονικών επικοινωνιών, οι οποίοι συμμετέχουν στη διαδικασία εισαγωγής της τεχνολογίας VDSL vectoring στο δίκτυο πρόσβασης, να συνεργαστούν στο πλαίσιο Ομάδας Εργασίας υπό το συντονισμό της, με σκοπό τον καθορισμό, συγκεκριμένων στοιχείων τα οποία θα ληφθούν υπόψη στη διαμόρφωση του τελικού μέτρου που θα θεσπισθεί.
- 14 Επειδή με την λήψη απόφασης από την ΕΕΤΤ για την έγκριση του τελικού μέτρου για τον καθορισμό των τεχνικών προδιαγραφών και των ελάχιστων χαρακτηριστικών του χονδρικού προϊόντος Εικονικής Τοπικής Αδεσμοποίητης Πρόσβασης (Virtual Local Unbundling – VLU) όπως ορίζεται στο Παράρτημα 3 της ΑΠ ΕΕΤΤ 792/07/22.12.2016 (ΦΕΚ 4505/Β/30.12.2016), θα καταστεί αναγκαία η επικαιροποίηση του με το στοιχείο ιστ' σχετικού, Παραρτήματος 26.
- 15 Επειδή την αναγκαιότητα αυτή αναγνωρίζει και η ΟΤΕ Α.Ε., η οποία σημειώνει στην από 30/10/2017 επιστολή της (σχετ. ιδ, ιε) τα ακόλουθα:

[...]

*Παράλληλα, λαμβάνοντας υπόψη ότι η εμπειρία των παρόχων από την ανάπτυξη του FTTH αλλά και την εμπορική του διάθεση είναι περιορισμένη σε επιμέρους ζητήματα, όπως η βλαβοδιαχείριση, ενώ η συνεργασία των παρόχων για την εξειδίκευση των επιμέρους ζητημάτων για την παροχή υπηρεσιών μέσω FTTH συνεχίζονται στο πλαίσιο των σχετικών ομάδων εργασίας, τυχόν τροποποιήσεις που προκύψουν θα συμπεριληφθούν στις τεχνικές και λειτουργικές προδιαγραφές της υπηρεσίας VPU/FTTH.»*

*...]*

#### 16 Επειδή η ΕΕΤΤ:

- οφείλει να εξασφαλίζει την τήρηση των αρχών του άρθρου 3 του Ν.4070/2012 μεταξύ των οποίων της διαφάνειας, της αναλογικότητας, της προστασίας του ανταγωνισμού και της αποφυγής στρέβλωσης της αγοράς και παράλληλα οφείλει να προάγει τον ανταγωνισμό στην παροχή δικτύων ή και υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών και συναφών ευκολιών και υπηρεσιών, διασφαλίζοντας το δημόσιο συμφέρον το οποίο μεταξύ άλλων επιτυγχάνεται εξασφαλίζοντας ότι οι χρήστες αποκομίζουν το μέγιστο όφελος σε επίπεδο επιλογών, τιμής και ποιότητας αλλά και εξασφαλίζοντας ότι δεν υφίσταται στρέβλωση ή άλλος περιορισμός του ανταγωνισμού στον τομέα των ηλεκτρονικών επικοινωνιών,
- ρυθμίζει, σύμφωνα με το άρθρο 12 παρ. α του ν. 4070/2012, κάθε θέμα, που αφορά στον ορισμό και τις υποχρεώσεις παρόχων με Σημαντική Ισχύ στις ανωτέρω σχετικές αγορές, ενεργώντας σύμφωνα με τις διατάξεις του παρόντος,
- είναι αρμόδια, σύμφωνα με το άρθρο 12 παρ. κστ του ν. 4070/2012, για την πρόσβαση και τη διασύνδεση σύμφωνα με τις διατάξεις του παρόντος, εκδίδοντας κανονιστικές πράξεις σε όσες περιπτώσεις αυτό απαιτείται,
- εκδίδει, σύμφωνα με το άρθρο 12 παρ. μγ του ίδιου Νόμου κανονιστικές ή ατομικές πράξεις με τις οποίες ρυθμίζεται κάθε διαδικασία και λεπτομέρεια σε σχέση με τις ανωτέρω αρμοδιότητές της,

- σύμφωνα με την Απόφαση της ΑΠ ΕΕΤΤ 792/07/22.12.2016 (Κεφάλαιο II, III), η οποία κατήργησε την ΑΠ ΕΕΤΤ 614/013/28-07-2011, ο Οργανισμός Τηλεπικοινωνιών της Ελλάδος, ως επιχείρηση με ΣΙΑ στην αγορά χονδρικής τοπικής πρόσβασης υποχρεούται να εκπληρώνει όλες τις υποχρεώσεις που επιβάλλονται με την εν λόγω Απόφαση, σύμφωνα με τα αναφερόμενα στην κείμενη Εθνική και Ευρωπαϊκή νομοθεσία,
- σύμφωνα με το άρθρο 50 παρ.1 α), αβ) εδάφιο γ του Νόμου τα Υποδείγματα Προσφοράς Αναφοράς υποβάλλονται στην Ε.Ε.Τ.Τ., η οποία μπορεί μεταξύ άλλων να ελέγχει τη συμμόρφωσή τους με τους όρους του παρόντος και να τα τροποποιεί για την εκπλήρωση τυχόν υποχρεώσεων, που επιβάλλονται δυνάμει του παρόντος.

17 Επειδή οι προτεινόμενες από την ΟΤΕ Α.Ε. τεχνικές και λειτουργικές προδιαγραφές της υπηρεσίας VPU/FTTH, όπως περιγράφονται στο Παράρτημα 26 της από 6/11/2017 επιστολής του ΟΤΕ (σχετ. ιη) είναι σύμφωνες με τις διατάξεις της υπ' αριθμ. 808/02/27.04.2017 Απόφασης της ΕΕΤΤ (σχετ. ιβ).

18 Επειδή, οι τροποποιήσεις τις οποίες με την παρούσα επιβάλλει η ΕΕΤΤ, αν και ενσωματώνονται στις συμβατικές σχέσεις μεταξύ των συμβαλλομένων επιχειρήσεων παροχής υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών ως αναγκαστικοί όροι των σχέσεων αυτών, επιβάλλονται στον υπόχρεο πάροχο, ΟΤΕ, κυριαρχικώς με μονομερείς πράξεις, δεν αποσκοπούν στην ικανοποίηση των συμφερόντων των αντισυμβαλλομένων επιχειρήσεων παροχής ηλεκτρονικών επικοινωνιών, αλλά πρωτίστως στην εξασφάλιση αποτελεσματικής ρυθμίσεως συμπεριφοράς του υπόχρεου παρόχου, χάριν σκοπών δημοσίου συμφέροντος.

19 Επειδή, στους λόγους δημοσίου συμφέροντος ανάγονται τόσο η εύρυθμη λειτουργία εν γένει της αγοράς ηλεκτρονικών επικοινωνιών αλλά και ιδίως της αγοράς χονδρικής τοπικής πρόσβασης σε σταθερή θέση στο πλαίσιο της οποίας εφαρμόζεται η υπό κρίση προσφορά αναφοράς, ως ισχύει και με την παρούσα τροποποιείται, καθώς και η προστασία και ανάπτυξη του ελεύθερου ανταγωνισμού σε αυτή προς το σκοπό διασφάλισης των συμφερόντων του τελικού χρήστη ηλεκτρονικών επικοινωνιών [κατ' ευθεία

νομοθετική εξουσιοδότηση από τα άρθρα 12 (περ. κστ και μγ), 17 (παρ. 1) και 50 (παρ.1, περ. α υποπερ. αβ) του νόμου 4070/2012, ως ισχύει] και υπό το πρίσμα και σε εφαρμογή των ανωτέρω:

**Αποφασίζει:**

A. **Εγκρίνει** αποκλειστικά το Παράρτημα 26 από την πρόταση της εταιρείας ΟΤΕ Α.Ε. αναφορικά με το χονδρικό προϊόν Εικονικά Μερικά Αδεσμοποίητου Βρόχου (Virtual Partially Unbundled, VPU) σε αρχιτεκτονική FTTH (VPU/FTTH), η οποία υποβλήθηκε ως στην ΕΕΤΤ με τη με αριθ. πρωτ. ΕΕΤΤ 31580/06.11.2017 επιστολή της ΟΤΕ Α.Ε. με θέμα «Προσφορά Αναφοράς Χονδρικού Προϊόντος υπηρεσιών FTTH» (σχετ. ιη) για την τροποποίηση της εγκριθείσας με την ΑΠ ΕΕΤΤ 675/09/11-12-2012 Προσφοράς Αναφοράς πλήρους και μεριζόμενης αδεσμοποίητης πρόσβασης στον τοπικό βρόχο και υποβρόχο και τις σχετικές υπηρεσίες, ως ισχύει σήμερα.

B. **Ενσωματώνει** το συνημμένο στην παρούσα Παράρτημα 26 στην απόφαση της ΕΕΤΤ ΑΠ 675/09/11.12.2012, «Έγκριση Προσφοράς Αναφοράς ΟΤΕ 2012 για την Αδεσμοποίητη Πρόσβαση στον Τοπικό Βρόχο και τις Σχετικές Υπηρεσίες, σε εφαρμογή της απόφασης της ΕΕΤΤ ΑΠ 614/013/28-07-2011 (ΦΕΚ 1908/Β/30-08-2011)» (ΦΕΚ 3402/Β/ 20-12-2012), ως ισχύει σήμερα.

## ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 26. ΥΠΗΡΕΣΙΑ VPU/FTTH

---

### 26.1 Παρεχόμενη Υπηρεσία VPU/FTTH

Η υπηρεσία VPU/FTTH δίνει τη δυνατότητα στον Τ.Π. να παρέχει στον Τελικό Χρήστη/συνδρομητή του υψίρρυθμες ευρυζωνικές συνδέσεις μέσω του οπτικού δικτύου του ΟΤΕ και του αντίστοιχου οπτικού κυκλώματος που καταλήγει στο εσωτερικό της κατοικίας αυτού.

Για το σκοπό αυτό χρησιμοποιείται κατάλληλος εξοπλισμός ενεργού δικτύου και οπτικού δικτύου (καλώδια οπτικών ινών - ΚΟΙ) του ΟΤΕ που καταλήγουν μέχρι και το κτίριο στο οποίο βρίσκεται η κατοικία του τελικού χρήστη του Τ.Π.

Σημεία οριοθέτησης της υπηρεσίας αποτελούν:

- i. **στην πλευρά τελικού χρήστη**, ο κατανεμητής οπτικών ινών, που αποτελεί το σημείο τερματισμού του οπτικού δικτύου του ΟΤΕ στο κτίριο που βρίσκεται η κατοικία αυτού και
- ii. **στην πλευρά δικτύου**, ο κόμβος συγκέντρωσης στο Α/Κ του ΟΤΕ.

Ως κατανεμητής οπτικών ινών νοείται το σημείο στο οποίο θα τερματίζεται το οπτικό δίκτυο πρόσβασης του ΟΤΕ. Το σημείο αυτό είναι το σημείο εισόδου στο κτίριο (Building Entry Point - BEP) του τελικού χρήστη είτε τα «κουτιά ορόφου» (floor boxes) , είτε εναλλακτικά σημεία στο κτίριο του τελικού χρήστη ανάλογα με την δυνατότητα κατασκευής. Σε κάθε περίπτωση ο τρόπος υλοποίησης/κατασκευής του κατανεμητή οπτικών ινών εξαρτάται και καθορίζεται κάθε φορά από τις ιδιαιτερότητες/περιορισμούς του κάθε κτιρίου. Το BEP μπορεί να βρίσκεται είτε στο εσωτερικό του κτιρίου είτε εξωτερικά ανάλογα με τον τρόπο καλωδίωσης του κτιρίου όπως περιγράφεται παρακάτω. Αναλυτικότερα, η υπηρεσία FTTH παρέχει συνδέσεις τεχνολογίας οπτικής πρόσβασης μεταξύ:

- της διεπαφής τύπου ETHERNET του τερματικού εξοπλισμού του οπτικού δικτύου (ONT – Optical Network Terminal) που ανήκει και εγκαθίσταται από τον Τ.Π., εντός της κατοικίας του Τελικού Χρήστη,
- του κόμβου συγκέντρωσης που βρίσκεται στο Α/Κ του ΟΤΕ στο οποίο συγκεντρώνεται η κίνηση των οπτικών κυκλωμάτων (όπου συνδέεται ο Τελικός Χρήστης).

Κάθε κόμβος ETHERNET AGGREGATION συγκεντρώνει κίνηση από έναν αριθμό κατοικιών μέσω ενός εκτεταμένου Δικτύου Οπτικών Ινών. Η σύνδεση μεταξύ του ενεργού εξοπλισμού κάθε κατοικίας και του κόμβου τερματισμού του οπτικού δικτύου (Optical Line Termination - OLT) γίνεται μέσω κατάλληλων οπτικών συνδέσεων. Εν συνεχεία κάθε κόμβος OLT συνδέεται μέσω επαρκών οπτικών διεπαφών με τον Κόμβο Συγκέντρωσης ο οποίος βρίσκεται στο Α/Κ του ΟΤΕ.

Ο ΟΤΕ ανακοινώνει μέσω του Π/Σ ΟΤΕ λίστα με το σύνολο των διευθύνσεων στις οποίες διατίθεται η υπηρεσία VPU/FTTH. Τα κτίρια που βρίσκονται στις διευθύνσεις αυτές χαρακτηρίζονται ως Home Passed και θα αποτελούν τα δυνητικά σημεία για τα οποία ο Τ.Π. μπορεί να αιτείται τη διάθεση υπηρεσιών VPU/FTTH για λογαριασμό των συνδρομητών του. Η παραπάνω πληροφορία παρέχεται μέσω του Π/Σ ΟΤΕ και ενημερώνεται τουλάχιστον τέσσερις (4) μήνες προ της διαθεσιμότητας της υπηρεσίας στα εν λόγω σημεία.

Στα Α/Κ του ΟΤΕ συγκεντρώνονται οι συνδέσεις κτιρίων/οικιών που καλύπτονται από αυτά.. Η αντιστοίχιση εκάστου τελικού χρήστη, και Α/Κ του ΟΤΕ ανακοινώνεται στον Τ.Π. μέσω του Π/Σ ΟΤΕ.

## **26.2 Τρόπος Υλοποίησης - Αρχιτεκτονική**

Η ακριβής αρχιτεκτονική της οπτικής καλωδίωσης εντός ή εκτός του κτιρίου είναι στην διακριτική ευχέρεια του ΟΤΕ ο οποίος και θα επιλέγει την βέλτιστη και δόκιμη τεχνικά λύση κατά περίπτωση με βάση τις ιδιαιτερότητες του κτιρίου. Ενδεικτικά αναφέρονται οι κάτωθι τρόποι υλοποίησης:

- Δομημένη καλωδίωση εντός κτιρίου με είσοδο από το ισόγειο της πολυκατοικίας
- Δομημένη καλωδίωση εντός κτιρίου με είσοδο από την ταράτσα της πολυκατοικίας
- Είσοδος στον ισόγειο/υπόγειο κοινόχρηστο χώρο της πολυκατοικίας
- Είσοδος από την ταράτσα της πολυκατοικίας
- Καλωδίωση τύπου facade (αφορά καλωδίωση που υλοποιείται στην πρόσοψη της πολυκατοικίας)

### 26.3 Προϋποθέσεις διάθεσης της υπηρεσίας VPU/FTTH

Για την παροχή της υπηρεσίας VPU/FTTH, και υπό την επιφύλαξη τυχόν πρόσθετων προϋποθέσεων/περιορισμών, βάσει της κείμενης νομοθεσίας, ισχύουν οι παρακάτω προϋποθέσεις:

**Προϋπόθεση 1:** Ο Τ.Π. θα πρέπει να υπογράψει την ισχύουσα Σύμβαση RUO, η οποία να του δίνει την δυνατότητα να λαμβάνει υπηρεσίες VPU/FTTH .

**Προϋπόθεση 2:** Ο Τ.Π. θα πρέπει να λαμβάνει την υπηρεσία Ο.Κ.ΣΥ.Α τύπου DSLAM με τους όρους και προϋποθέσεις που περιγράφονται στην ισχύουσα Προσφορά Αναφοράς του ΟΤΕ για την Παροχή Υπηρεσιών Χονδρικής Ευρυζωνικής πρόσβασης (RBO), από το Α/Κ του ΟΤΕ στο οποίο ανήκει ο κόμβος πρόσβασης που εξυπηρετεί τον Τελικό Χρήστη.

**Προϋπόθεση 3:** Το κτίριο του τελικού Χρήστη είναι Home Passed σύμφωνα με την ενημέρωση που υπάρχει στο Π/Σ ΟΤΕ.

**Προϋπόθεση 4:** Να είναι επιτυχής η επιθεώρηση κτιρίου (site survey) στο κτίριο του Τελικού Χρήστη.

**Προϋπόθεση 5:** Να είναι επιτρεπτή η πρόσβαση και εφικτή η εγκατάσταση οπτικής καλωδίωσης μέχρι τον κατανεμητή οπτικών ινών στο κτίριο ή/και στον όροφο που βρίσκεται η κατοικία του Τελικού Χρήστη.

### 26.4 Περιορισμοί στην διάθεση της Υπηρεσίας

Η παροχή της υπηρεσίας δεν είναι εφικτή στις περιπτώσεις που δεν είναι εφικτή:

- i. Η εγκατάσταση από τον Τ.Π. οπτικής καλωδίωσης από τον κατανεμητή οπτικών ινών μέχρι εντός της κατοικίας του Τελικού Χρήστη.
- ii. Η εγκατάσταση του τερματικού εξοπλισμού του οπτικού δικτύου (ONT) που ανήκει και εγκαθίσταται από τον Τ.Π. εντός της κατοικίας του Τελικού Χρήστη.

## 26.5 Διάρκεια Παροχής

Η διάρκεια παροχής της υπηρεσίας VPU/FTTH είναι αορίστου χρόνου. Ο Τ.Π. δύναται οποιαδήποτε στιγμή επιθυμεί να καταργήσει την υπηρεσία, υποβάλλοντας σχετικό αίτημα, σύμφωνα με τη διαδικασία της παραγράφου “Κατάργηση υπηρεσίας”

## 26.6 Στοιχεία Υπηρεσίας

Ο ΟΤΕ θα διαθέτει τα παρακάτω προϊόντα FTTH στις ακόλουθες ταχύτητες (downstream/upstream):

Εμπορικό πακέτο	Downstream (up to)	Upstream (up to)
VPU/FTTH 30/3	30	3
VPU/FTTH 50/5	50	5
VPU/FTTH 100/10	100	10
VPU/FTTH 200/20	200	20

Οποιοδήποτε νέο προϊόν/ταχύτητα θα επικοινωνείται στους Τ.Π., σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στη παρούσα Προσφορά και το ισχύον ρυθμιστικό πλαίσιο.

## 26.7 Εγκατεστημένη χωρητικότητα και ενημέρωση Επέκτασης Δικτύου σε Παρόχους

Ο ΟΤΕ καλύπτει (κατάσταση “home passed”) όλα τα κτίρια που ανήκουν στο σύνολο των σημείων κάλυψης της υπηρεσίας, κατ’ αντιστοιχία της ενημέρωσης που παρέχεται μέσω του Π/Σ ΟΤΕ. Προς το σκοπό αυτό εγκαθιστά τον απαραίτητο εξοπλισμό (καλώδια οπτικών ινών κλπ.) για την κάλυψη του 100% των ενεργών συνδέσεων των κτιρίων, που έχουν χαρακτηριστεί “Home Passed”.

Σε περιπτώσεις που ανατεθούν στον ΟΤΕ ΥΚΚ ή ΥΚΕΕ στο πλαίσιο του κανονισμού Vectoring και ο ΟΤΕ εφαρμόσει στην περιοχή του Α/Κ αποκλειστικά τεχνολογία FTTH θα καλύψει όλα τα κτίρια (κατάσταση “home passed”) που καλύπτονται από τους ΥΚΚ ή τις ΥΚΕΕ που του έχουν ανατεθεί. Προς το σκοπό αυτό θα εγκαταστήσει τον απαραίτητο εξοπλισμό (καλώδια οπτικών ινών κλπ.) για την κάλυψη του 100% των ενεργών συνδέσεων των κτιρίων και θα καλύψει το 100% των κτιρίων καθώς και ενεργό εξοπλισμό σε κάθε ΑΚ του που θα καλύπτει τουλάχιστον το 25 % των ενεργών



συνδέσεων του ΑΚ και σε περίπτωση που το ποσοστό κατάληψης της εγκατεστημένης χωρητικότητας φτάσει το 60% εντός ενός (1) μηνός θα εγκαταστήσει εξοπλισμό που να καλύπτει επιπλέον 25% των ενεργών συνδέσεων του ΑΚ.

Ανά κτίριο που συνδέει, ο ΟΤΕ εγκαθιστά εξοπλισμό (καταναμητές οπτικών ινών) που καλύπτει το σύνολο των διαμερισμάτων του κτιρίου.

Στην περίπτωση που εμφανιστούν ελλείψεις σε χωρητικότητα, ο ΟΤΕ παρέχει ενημέρωση μέσω του Π/Σ ΟΤΕ αναφορικά με ενδεχόμενες επεκτάσεις/προσθήκες σε αριθμό καλωδίων οπτικών ινών στα σημεία όπου διατίθεται ήδη η υπηρεσία VPU/FTTH, για την κάλυψη των εν λόγω ελλείψεων.

## **26.8 Λειτουργική Περιγραφή & Διαδικασίες VPU/FTTH**

### **26.8.1 Αίτηση για νέα σύνδεση**

Η διαδικασία παροχής της υπηρεσίας VPU/FTTH γίνεται αποκλειστικά μέσα από το Π/Σ ΟΤΕ και πραγματοποιείται μέσω των ακόλουθων αιτήσεων:

- i. Αίτηση νέας σύνδεσης σε ανενεργή ίνα
- ii. Αίτηση μετάβασης σε ενεργή ίνα από Τ.Π.1 σε Τ.Π.2

Ο Τ.Π. μέσω κατάλληλου εργαλείου διαθεσιμότητας που παρέχει ο ΟΤΕ στο WRCM, έχει τη δυνατότητα, πριν την υποβολή του αιτήματος, να ελέγξει τη διαθεσιμότητα της υπηρεσίας. Συγκεκριμένα ο έλεγχος διαθεσιμότητας υπηρεσίας στη διεύθυνση ενός Τελικού Χρήστη, ελέγχει αν μια συγκεκριμένη διεύθυνση, η οποία αποτελεί το δεδομένο εισόδου, ανήκει στο σύνολο των σημείων διάθεσης της υπηρεσίας VPU/FTTH που έχει ανακοινώσει ο ΟΤΕ. Στην εν λόγω ενημέρωση θα δίνεται επιπλέον η δυνατότητα στον Τ.Π. να ελέγχει σε πραγματικό χρόνο το είδος των χονδρικών υπηρεσιών που προσφέρει ο ΟΤΕ στη συγκεκριμένη διεύθυνση.

Η διεύθυνση του Τελικού Χρήστη καθορίζεται με κάποιον από τους ακόλουθους τρόπους:

- Ταχυδρομική Διεύθυνση (Νομός, Πόλη, ΤΚ, Οδός)
- Με χρήση του Φανταστικού Αριθμού Σύνδεσης Τελικού Χρήστη στη περίπτωση που ήδη είναι ενεργός στο δίκτυο του ΟΤΕ

Ο Τελικός Χρήστης υποβάλλει σχετική αίτηση παροχής υπηρεσιών στον Τ.Π.. Η πρωτότυπη αίτηση του Τελικού Χρήστη ακολουθεί το υπόδειγμα της παραγράφου 26.14 και περιλαμβάνει εξουσιοδότηση - δήλωση του Τελικού Χρήστη προς τον Τ.Π., προκειμένου ο Τ.Π. να υποβάλει σχετικό αίτημα στον ΟΤΕ και να προβεί σε όλες τις απαραίτητες ενέργειες ώστε να διακοπούν οι υφιστάμενες υπηρεσίες του τελικού χρήστη από όποιον πάροχο τις προμηθεύεται, διασφαλίζοντας ότι δεν θα υπάρχει χρονικό διάστημα στο οποίο δεν θα λαμβάνει υπηρεσίες ο Τελικός Χρήστης

Ειδικά στην περίπτωση αίτησης παροχής VPU/FTTH σε μη υφιστάμενο συνδρομητή του ΟΤΕ, ο οποίος δεν λαμβάνει υπηρεσίες από άλλο πάροχο, ο Τ.Π. οφείλει να έχει στη διάθεσή του όλα τα απαραίτητα από τη Νομοθεσία δικαιολογητικά, με τα οποία βεβαιώνεται αρμοδίως ότι το κτίσμα του συνδρομητή/πελάτη του είναι νόμιμο και όχι αυθαίρετο. Επιπλέον, με την εισαγωγή του αιτήματος στο Π/Σ ΟΤΕ, ο Τ.Π. δηλώνει υπεύθυνα ότι έχει ελέγξει την τήρηση όλων των διατάξεων της κείμενης Νομοθεσίας σχετικά με τη 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. Σε διαφορετική περίπτωση, είτε δεν θα ολοκληρώνεται η καταχώρηση του αιτήματος, είτε το αίτημα θα απορρίπτεται εμφανίζοντας κατάλληλο μήνυμα.

Σημειώνεται ότι οποιαδήποτε ενέργεια σχετικά με την τυχόν υφιστάμενη σύνδεση μέσω χάλκινου ζεύγους στην κατοικία του Τελικού Χρήστη, συμπεριλαμβανομένης και της τυχόν φορητότητας του αριθμού αποτελεί ευθύνη του Τ.Π., χωρίς να υπάρχει καμία εμπλοκή του ΟΤΕ.

#### **Βήμα 1.** Υποβολή αίτησης στο Π/Σ ΟΤΕ.

Ο Τ.Π. προβαίνει σε έλεγχο της αίτησης, ως προς την ορθότητα και πληρότητα των στοιχείων της και καταχωρεί την αίτηση στο Π/Σ ΟΤΕ. Η προθεσμία της μίας εργάσιμης ημέρας ισχύει από την ημερομηνία υποβολής της ορθά συμπληρωμένης και πλήρους εξουσιοδότησης του καταναλωτή. Σε όλες τις αιτήσεις, τα στοιχεία του Τ.Π., θα συμπληρώνονται αυτόματα από το σύστημα, ανάλογα με το username που έχει χρησιμοποιηθεί για την σύνδεση με αυτό. Τα πεδία που θα πρέπει υποχρεωτικά να

συμπληρώνονται από τον Τ.Π. σε κάθε αίτηση VPU/FTTH προσδιορίζονται από τον ΟΤΕ.

Η αίτηση εισάγεται 24 ώρες στο 24ωρο, 365 ημέρες στο έτος. Η αίτηση που εισάγεται σε μη εργάσιμη ημέρα και ώρα θεωρείται ότι κατατέθηκε την επόμενη εργάσιμη ημέρα.

Η ηλεκτρονική υποβολή αίτησης παροχής της υπηρεσίας VPU/FTTH δεν σημαίνει αυτόματη αποδοχή της αίτησης και παροχή της αντίστοιχης υπηρεσίας. Κατά την υποβολή της γίνονται αυτόματα από το Π/Σ ΟΤΕ αρχικοί έλεγχοι σε σχέση με την ορθότητα των στοιχείων της αίτησης:

- Εάν τα στοιχεία της αίτησης είναι ελλιπή, ανακριβή ή λάθος, τότε, είτε δεν θα ολοκληρώνεται η καταχώρηση του αιτήματος, είτε το αίτημα θα απορρίπτεται με σχετική ενημέρωση του Τ.Π. μέσω κατάλληλου μηνύματος από το Π/Σ ΟΤΕ.
- Εφόσον οι έλεγχοι είναι επιτυχείς, τότε η αίτηση καταχωρείται στο Π/Σ ΟΤΕ

Η εκ νέου υποβολή της ίδιας αίτησης με τα ορθά στοιχεία, αποτελεί νέα αίτηση. Ως ημερομηνία κατάθεσης της αίτησης (ημερομηνία εισαγωγής της αίτησης στο σύστημα) θα λαμβάνεται η ημερομηνία του Π/Σ ΟΤΕ. Με την εισαγωγή της στο Π/Σ ΟΤΕ, η αίτηση παίρνει αυτόματα μοναδικό αύξοντα αριθμό πρωτοκόλλου. Οι αιτήσεις ικανοποιούνται κατά σειρά προτεραιότητας σύμφωνα με την ημερομηνία και ώρα κατάθεσής τους. Είναι δυνατή και η εισαγωγή αιτήσεων στο Π/Σ ΟΤΕ μέσω API.

## **Βήμα 2.** Έλεγχος επιλεξιμότητας

Μετά την επιτυχή καταχώριση μιας αίτησης στο Π/Σ ΟΤΕ, αυτή θα μεταβαίνει στο στάδιο ελέγχου επιλεξιμότητας.

Στο στάδιο αυτό πραγματοποιείται α) έλεγχος της διεύθυνσης και συγκεκριμένα ότι στην εν λόγω διεύθυνση παρέχεται υπηρεσία VPU/FTTH και β) έλεγχος διαθεσιμότητας πόρων εντός του δικτύου του ΟΤΕ προκειμένου να προσφερθεί υπηρεσία VPU/FTTH. Ειδικότερα για την διαθεσιμότητα των αναγκαίων πόρων εντός του δικτύου του ΟΤΕ, θα πρέπει να έχει προηγηθεί Επιθεώρηση Κτιρίου. Σε αιτήσεις που απαιτείται Επιθεώρηση Κτιρίου, ο έλεγχος διαθεσιμότητας πόρων εντός του δικτύου θα γίνεται μετά την ολοκλήρωσή της Επιθεώρησης Κτιρίου.

(α) Ο έλεγχος διαθεσιμότητας υπηρεσίας στη διεύθυνση ενός Τελικού Χρήστη, ελέγχει αν σε μια συγκεκριμένη διεύθυνση, η οποία αποτελεί το δεδομένο εισόδου, υπάρχει δυνατότητα παροχής υπηρεσίας VPU/FTTH.

Η διεύθυνση του Τελικού Χρήστη καθορίζεται με κάποιον από τους ακόλουθους τρόπους:

1. Ταχυδρομική Διεύθυνση [Νομός, Πόλη, ΤΚ, Οδός, Αριθμός, Κτίριο, Όροφος]
2. Συντεταγμένες γεωγραφικού πλάτους και γεωγραφικού μήκους (στο σύστημα συντεταγμένων WGS84 σε δεκαδική μορφή) σύμφωνα με το πρότυπο [X,Y, Κτίριο, Όροφος]
3. Με χρήση του Φανταστικού Αριθμού Σύνδεσης Τελικού Χρήστη στη περίπτωση που ήδη είναι ενεργός στο δίκτυο του ΟΤΕ Το σύστημα θα μετατρέπει τα δεδομένα σε διεύθυνση και στη συνέχεια θα κάνει έλεγχο διαθεσιμότητας. Στη περίπτωση πολυκατοικιών, τα αποτελέσματα διαθεσιμότητας θα εμφανίζονται ανά όροφο.

Ο έλεγχος διαθεσιμότητας θα εμφανίζει κατάλληλο μήνυμα για να περιγράψει μία από τις παρακάτω καταστάσεις:

- **Δεν υπάρχει διαθεσιμότητα:** Το αποτέλεσμα αυτό σημαίνει ότι το συγκεκριμένο κτίριο δεν είναι Home Passed.
- **Home Passed, απαιτείται Επιθεώρηση Κτιρίου:** Το αποτέλεσμα αυτό σημαίνει ότι το συγκεκριμένο κτίριο είναι Home Passed και απαιτείται Επιθεώρηση Κτιρίου ή είναι ήδη σε εξέλιξη η οποία δεν έχει ολοκληρωθεί ακόμη.
- **Home Passed, απαιτείται κατασκευή Οπτικής Υποδομής συμπεριλαμβανομένου και του Κατανεμητή Οπτικών Ινών :** το αποτέλεσμα αυτό σημαίνει ότι στο συγκεκριμένο κτίριο έχει γίνει επιτυχημένη επιθεώρηση κτιρίου και το επόμενο βήμα είναι η κατασκευή οπτικής υποδομής συμπεριλαμβανομένου και του κατανεμητή οπτικών ινών ή είναι σε εξέλιξη

ήδη η κατασκευή οπτικής υποδομής συμπεριλαμβανομένου και του κατανεμητή οπτικών ινών αλλά δεν έχει ολοκληρωθεί ακόμη.

- **Partially Home Passed, απαιτείται διασύνδεση κατοικίας:** Το αποτέλεσμα αυτό σημαίνει ότι έχει γίνει μερική κατασκευή οπτικής υποδομής που δεν καλύπτει όλο το κτίριο αλλά ενδεχομένως να απαιτείται αυτοψία για διασύνδεση κατοικίας
- **Home Passed, απαιτείται διασύνδεση κατοικίας:** Το αποτέλεσμα αυτό σημαίνει ότι στο συγκεκριμένο κτίριο και στον συγκεκριμένο όροφο έχει γίνει η κατασκευή οπτικής υποδομής συμπεριλαμβανομένου και του κατανεμητή οπτικών ινών και είναι έτοιμο να γίνει το last drop από τον Τ.Π..
- **Home passed τεχνική αδυναμία:** Έχει διαπιστωθεί ότι τεχνικά δεν είναι εφικτή η κατασκευή οπτικής υποδομής συμπεριλαμβανομένου και του κατανεμητή οπτικών ινών.

(β) Ο έλεγχος διαθεσιμότητας πόρων

Στην περίπτωση που ο έλεγχος διαθεσιμότητας της υπηρεσίας (βήμα (α) ανωτέρω) είναι θετικός και εφόσον έχει ολοκληρωθεί η Επιθεώρηση Κτιρίου, γίνεται έλεγχος για τη διαθεσιμότητα των αναγκαίων πόρων εντός του δικτύου του ΟΤΕ, προκειμένου να προσφερθεί η συγκεκριμένη υπηρεσία. Σε περίπτωση αρνητικής απάντησης ο Τ.Π. ενημερώνεται σχετικά, ενώ σε περίπτωση θετικής απάντησης επιστρέφονται οι κωδικοί των σχετικών πακέτων σύνδεσης τα οποία είναι διαθέσιμα.

Βάσει της παραπάνω διαδικασίας η αίτηση:

- είτε απορρίπτεται
- είτε εμφανίζεται ως επιλέξιμη, οπότε γίνεται δέσμευση των κατάλληλων πόρων του οπτικού δικτύου. Η δέσμευση πόρων συνεπάγεται αυτόματα το κατάλληλο profile provisioning ως προς τον πάροχο που έκανε την υποβολή.
- είτε καθίσταται σε κατάσταση αναμονής λόγω έλλειψης διαθεσιμότητας και ακολουθείται η διαδικασία της παραγράφου 26.9.2.

Εφόσον μία αίτηση κριθεί επιλέξιμη, προχωρά στο στάδιο κατασκευής, το οποίο ανακοινώνεται στον Τ.Π., μέσω των αντίστοιχων πεδίων στο Π/Σ\_ΟΤΕ.

Οι λόγοι απόρριψης του αιτήματος στο στάδιο της επιλεξιμότητας είναι:

- Δεν υπάρχει διαθεσιμότητα
- Τεχνική αδυναμία κτιρίου
- Μη ολοκληρωμένη προγενέστερη αίτηση από άλλον Τ.Π.. Αφορά μόνο αιτήσεις μετάβασης ενεργής ίνας.
- Πλημμελή ή ανακριβή στοιχεία αίτησης
- Λανθασμένη διεύθυνση
- Ασαφή διεύθυνση
- Δεν παρέχεται η υπηρεσία στη συγκεκριμένη Δ/νση
- Απαιτείται ειδική εγκατάσταση υψηλού κόστους το οποίο δεν έχει γίνει δεκτό από το Τ.Π.
- Άρνηση Γενικής Συνέλευσης
- Άρνηση Τελικού Χρήστη

### **Βήμα 3**

Το επόμενο βήμα της διαδικασίας καθορίζεται ανάλογα με την κατάσταση του κτιρίου στο οποίο έχει αιτηθεί την υπηρεσία VPU/FTTH ο Τ.Π., όσον αφορά τη διαθεσιμότητα της συγκεκριμένης υπηρεσίας. Δυνατές καταστάσεις είναι οι ακόλουθες. Σε κάθε περίπτωση ανάλογα με την υλοποίηση του ΟΤΕ οι παρακάτω καταστάσεις μπορούν να ενοποιηθούν ή να αναλυθούν περαιτέρω αλλά θα διασφαλίζεται πάντα ότι ο Τ.Π. θα λαμβάνει όλη την απαραίτητη πληροφορία για την κατάσταση της αίτησής του

- **Προς Επιθεώρηση Κτιρίου:** Σε αυτό το στάδιο ο ΟΤΕ ενημερώνει τον Τ.Π. μέσω του Π/Σ ΟΤΕ για τη δρομολόγηση του ραντεβού για την Επιθεώρηση Κτιρίου, ορίζοντας συγκεκριμένη ημερομηνία και χρονικό παράθυρο 4 ωρών εντός του οποίου θα μεταβεί ο τεχνικός του ΟΤΕ προκειμένου να εκκινήσει η Επιθεώρηση του Κτιρίου. Ο Τ.Π. είναι υπεύθυνος για να εξασφαλίσει την πρόσβαση και σχετική ενημέρωση του διαχειριστή του κτιρίου και κοινοποιεί τα στοιχεία επικοινωνίας του προς τον ΟΤΕ. Ο Τ.Π. μπορεί προαιρετικά να παραβρεθεί στην Επιθεώρηση του Κτιρίου. Αν η προγραμματισμένη

Επιθεώρηση Κτιρίου δεν πραγματοποιηθεί για λόγους μη ευθύνης του ΟΤΕ, ακολουθείται η διαδικασία της παραγράφου 26.9.1 “Διαδικασία σε περίπτωση αδυναμίας εισόδου στο κτίριο”. Κατά τη διάρκεια της επίσκεψης ο τεχνικός του ΟΤΕ διερευνά και αξιολογεί όλες τις εναλλακτικές για την κατασκευή της αναγκαίας οπτικής υποδομής:

- Οδεύσεις των εξωκτηριακών σκαμμάτων η/και σωληνώσεων, καλωδίων,
- Οδεύσεις των ενδοκτηριακών σωληνώσεων ή/και καλωδίων και
- Σημείο εισαγωγής εντός του κτιρίου
- Θέση εγκατάστασης του κατανεμητή οπτικών ινών

Στη συνέχεια και υπό την επιφύλαξη των προβλεπόμενων στον νόμο 4463/2017 «Μέτρα μείωσης του κόστους εγκατάστασης υψίρρυθμων δικτύων ηλεκτρονικών επικοινωνιών - Εναρμόνιση της νομοθεσίας στην Οδηγία 2014/61/ΕΕ και άλλες διατάξεις» όπως εκάστοτε ισχύει, θα ενημερώνει τον Διαχειριστή ή εκπρόσωπο της Γενικής Συνέλευσης προκειμένου να οριστικοποιηθούν όλες οι τεχνικές λεπτομέρειες της κατασκευής και να εφαρμοστούν τα προβλεπόμενα βάσει νομοθεσίας. Εάν δεν καταστεί εφικτή η πρόσβαση στο κτίριο ακολουθείται η διαδικασία της παραγράφου 26.9.1 “Διαδικασία σε περίπτωση αδυναμίας εισόδου στο κτίριο”.

- **Προγραμματισμένη Επιθεώρηση Κτιρίου:** Η κατάσταση αυτή σημαίνει ότι το συγκεκριμένο κτίριο είναι Home Passed και έχει ήδη προγραμματισθεί Επιθεώρηση Κτιρίου μέσω άλλης αίτηση νέας σύνδεσης. Ο Τ.Π. ενημερώνεται για την ημερομηνία της προγραμματισμένης ήδη Επιθεώρησης Κτιρίου χωρίς να απαιτείται κάποια ενέργεια ούτε από τον ίδιο, ούτε από τον πελάτη του. Εάν η αίτηση βάση της οποίας έχει προγραμματιστεί η Επιθεώρηση Κτιρίου ακυρωθεί για λόγους που δεν αφορούν στην Επιθεώρηση Κτιρίου, τότε η συγκεκριμένη αίτηση θα μεταβεί σε κατάσταση Προς “Επιθεώρηση Κτιρίου”.
- **Επιθεώρηση Κτιρίου για έγκριση από Τ.Π.:** Η κατάσταση αυτή σημαίνει πως από την Επιθεώρηση Κτιρίου προέκυψε η ανάγκη ειδικής κατασκευής υψηλού κόστους, το οποίο υπερβαίνει το κόστος που εκτιμάται βάσει του τεχνοοικονομικού μοντέλου το οποίο θα αναπτυχθεί βάσει της ΑΠ ΕΕΤΤ

792/07/22.12.2016 (ΦΕΚ 4505/Β/30.12.2016) . Στην περίπτωση αυτή ο Τ.Π. πρέπει να αποδεχτεί το επιπλέον κόστος για την σύνδεση του κτιρίου. Ο Τ.Π. πρέπει να δηλώσει αν αποδέχεται το επιπλέον κόστος, για την ύπαρξη και το ύψος του οποίου ενημερώνεται μέσω του Π/Σ ΟΤΕ. Αν δεν το κάνει σε καθορισμένο χρόνο, το αίτημα θα απορρίπτεται αυτόματα με αντίστοιχο λόγο απόρριψης.

- **Αποτέλεσμα Επιθεώρησης Κτιρίου από προηγούμενη αίτηση:** Αφορά κατάσταση που το αποτέλεσμα της Επιθεώρησης Κτιρίου προέρχεται από προηγούμενη αίτηση. Σε ειδικό πεδίο θα πρέπει να αναφέρεται ο λόγος αποτυχίας της Επιθεώρησης Κτιρίου, που μπορεί να είναι ένας από τους:

- Άρνηση Γενικής Συνέλευσης
- Άρνηση τελικού χρήστη
- Ειδική κατασκευή υψηλού κόστους
- Λάθος διεύθυνση τελικού χρήστη
- Αδυναμία εισόδου στο κτίριο

Ο Τ.Π. θα έχει την δυνατότητα να ζητήσει να επαναληφθεί η προσπάθεια για Επιθεώρηση Κτιρίου, το οποίο θα γυρίσει την αίτηση σε κατάσταση Προς Επιθεώρηση Κτιρίου. Αν δε το κάνει σε καθορισμένο χρόνο, το αίτημα θα απορρίπτεται αυτόματα με αντίστοιχο λόγο απόρριψης.

- Άρνηση Γενικής Συνέλευσης
- Άρνηση τελικού χρήστη
- Λάθος διεύθυνση τελικού χρήστη
- Αδυναμία εισόδου στο κτίριο

Σε όλες τις προαναφερθείσες περιπτώσεις ο Τ.Π. θα χρεώνεται με το σχετικό τέλος άσκοπης μετάβασης του τεχνικού εκπροσώπου του ΟΤΕ

- **Αποτυχία Επιθεώρησης Κτιρίου:** Σε ειδικό πεδίο θα πρέπει να αναφέρεται ο λόγος αδυναμίας της σύνδεσης που μπορεί να είναι ένας από τους:



- Αδυναμία εγκατάστασης αναγκαίου εξοπλισμού λόγω τεχνικής αδυναμίας κτιρίου
- Ειδική κατασκευή υψηλού κόστους
- Άρνηση Γενικής Συνέλευσης
- Άρνηση τελικού χρήστη

Σε περιπτώσεις άρνησης διαχειριστή ή τελικού χρήστη, ο Τ.Π. θα χρεώνεται με το σχετικό τέλος άσκοπης μετάβασης του τεχνικού εκπροσώπου του ΟΤΕ.

- **Προς κατασκευή Οπτικής Υποδομής συμπεριλαμβανομένου και του Κατανεμητή Οπτικών Ινών :** Σε αυτό το στάδιο ο ΟΤΕ ενημερώνει τον Τ.Π. μέσω του Π/Σ ΟΤΕ για την προγραμματισμένη ημερομηνία και το χρονικό παράθυρο τεσσάρων (4) ωρών εντός του οποίου θα μεταβεί ο τεχνικός του ΟΤΕ, προκειμένου να εκκινήσει τη κατασκευή της οπτικής υποδομής συμπεριλαμβανομένου και του κατανεμητή οπτικών ινών. Ο Τ.Π. είναι υπεύθυνος για να εξασφαλίσει την πρόσβαση στο κτίριο για τα συνεργεία του ΟΤΕ. Ο Τ.Π. μπορεί προαιρετικά να παραβρεθεί στην ως άνω κατασκευή. Αν η κατασκευή δεν πραγματοποιηθεί για λόγους μη ευθύνης του ΟΤΕ, τότε ακολουθείται η διαδικασία της παραγράφου 26.9.1. “Διαδικασία σε περίπτωση αδυναμίας εισόδου στο κτίριο”.
- **Προγραμματισμένη κατασκευή Οπτικής Υποδομής συμπεριλαμβανομένου και του Κατανεμητή Οπτικών Ινών (:** Η κατάσταση αυτή σημαίνει ότι το συγκεκριμένο κτίριο είναι home passed και έχει ήδη προγραμματισθεί κατασκευή της οπτικής υποδομής, συμπεριλαμβανομένου και του κατανεμητή οπτικών ινών, μέσω άλλης αίτηση νέας σύνδεσης. Ο Τ.Π. ενημερώνεται για την ημερομηνία του προγραμματισμένου ήδη ραντεβού χωρίς να απαιτείται κάποια ενέργεια ούτε από τον ίδιο, ούτε από τον πελάτη του. Εάν η αίτηση βάσει της οποίας έχει προγραμματιστεί η κατασκευή ακυρωθεί για λόγους που δεν αφορούν την Επιθεώρηση Κτιρίου, τότε η συγκεκριμένη αίτηση θα μεταβεί σε κατάσταση “προς κατασκευή οπτικής υποδομής συμπεριλαμβανομένου και του κατανεμητή οπτικών ινών”.

- **Αποτυχία κατασκευής οπτικής υποδομής συμπεριλαμβανομένου και του Κατανεμητή Οπτικών Ινών** σε προηγούμενη αίτηση: Αφορά κατάσταση που το αποτέλεσμα προέρχεται από προηγούμενη αίτηση. Σε ειδικό πεδίο θα πρέπει να αναφέρεται ο λόγος αποτυχίας κατασκευής της οπτικής υποδομής, συμπεριλαμβανομένου και του κατανεμητή οπτικών ινών, που μπορεί να είναι ένας από τους:
  - Αδυναμία εγκατάστασης αναγκαίου εξοπλισμού λόγω τεχνικής αδυναμίας κτιρίου
  - Ειδική κατασκευή υψηλού κόστους
  - Άρνηση Γενικής Συνέλευσης
  - Άρνηση τελικού χρήστη

Τ.Π. έχει την δυνατότητα να ζητήσει να επαναληφθεί η προσπάθεια για κατασκευή οπτικής υποδομής συμπεριλαμβανομένου και του κατανεμητή οπτικών ινών, το οποίο θα γυρίσει την αίτηση σε κατάσταση “Προς κατασκευή οπτικής υποδομής συμπεριλαμβανομένου και του κατανεμητή οπτικών ινών”. Αν δεν το κάνει σε καθορισμένο χρόνο, το αίτημα θα απορρίπτεται αυτόματα με αντίστοιχο λόγο απόρριψης.

- **Προς διασύνδεση κατοικίας:** Ο Τ.Π. εγκαθιστά στην κατοικία του συνδρομητή τον εξοπλισμό ONT/CPE. Η εγκατάσταση οποιασδήποτε ενδοκτιριακής καλωδίωσης πέραν της οπτικής υποδομής, συμπεριλαμβανομένου και του κατανεμητή οπτικών ινών, είναι ευθύνη του Τ.Π.. Μέσα σε χρονικό διάστημα 10 ΕΗ από την ολοκλήρωση της κατασκευής από τον ΟΤΕ, ο Τ.Π. πρέπει να προβεί στην τελική διασύνδεση της κατοικίας σύμφωνα με τις προδιαγραφές που έχουν δοθεί από τον ΟΤΕ και να έχει προβεί στους απαραίτητους ελέγχους του κυκλώματος. Συγκεκριμένα, ο Τ.Π. οφείλει με δική του ευθύνη να προβεί σε όλες εργασίες που απαιτούνται βάσει των “προδιαγραφών εγκατάστασης ενδοκτιριακής καλωδίωσης” που είναι αναρτημένο στο Π/Σ ΟΤΕ – ενδεικτικά να:
  - Εγκαταστήσει εντός της κατοικίας του τελικού χρήστη το “κουτί κατοικίας” (πριζάκι)

- Εγκαταστήσει το οπτικό καλώδιο στη διαδρομή μεταξύ της θέσης στον καταναεμητή οπτικών ιών που έχει υποδειχθεί από τον ΟΤΕ έως την κατοικία του τελικού χρήστη.
- Δοκιμάσει την ως άνω σύνδεση end-to-end (από το «κουτί κατοικίας» έως το Α/Κ του ΟΤΕ που ανήκει ο τελικός χρήστης)
- Εγκαταστήσει τη συσκευή τερματισμού του οπτικού δικτύου (ONT).
- Αναρτήσει στο Π/Σ ΟΤΕ τις μετρήσεις που λήφθηκαν από τον εγκαταστάτη στη συγκεκριμένη θέση στο «κουτί κατοικίας» και να επικαιροποιήσει την κατάσταση της κατοικίας σε “Κατοικία Συνδεδεμένη”, εφόσον οι μετρήσεις βρίσκονται εντός των αποδεκτών ορίων που περιγράφονται στο έγγραφο “προδιαγραφές εγκατάστασης ενδοκιριακής καλωδίωσης”.

Ο Τ.Π. εγκαθιστά το ONT και καταχωρεί στο Π/Σ ΟΤΕ τον αριθμό της αίτησης και το σειριακό αριθμό (Serial No.) του ONT. Με τα στοιχεία αυτά ο ΟΤΕ πραγματοποιεί όλες τις ενέργειες που απαιτούνται από τη δική του πλευρά (διαδικασία provisioning) ώστε η κίνηση που θα συνδέεται στη διεπαφή Ethernet του ONT που εγκαταστάθηκε στην κατοικία του χρήστη να μπορεί να παραδοθεί προς τον Τ.Π. Όταν ολοκληρώσει την διαδικασία ο ΟΤΕ ενεργοποιεί τη σύνδεση και ενημερώνει τον Τ.Π. μέσω του Π/Σ ΟΤΕ. Στη συνέχεια ακολουθεί η διαδικασία παράδοσης – παραλαβής της ενότητας 26.9 Εάν όμως, ο Τ.Π. εντός 10 ΕΗ από την ολοκλήρωση της κατασκευής από τον ΟΤΕ δεν καταχωρήσει στο Π/Σ ΟΤΕ τον αριθμό της αίτησης και το σειριακό αριθμό του ONT, τότε ολοκληρώνεται η ενεργοποίηση της υπηρεσίας VPU/FTTH, ο Τ.Π. χάνει το δικαίωμα μη αποδοχής της υπηρεσίας και εκκινεί η χρέωση αυτής.

- **Αποδοχή από πάροχο:** Τελική κατάσταση αίτησης κατά την οποία ο Τ.Π. έχει κάνει την αποδοχή.
- **Μη αποδοχή:** Στην μη αποδοχή ο Τ.Π. πρέπει να προβεί σε σχετικό έλεγχο του δικού του πεδίου ευθύνης και ακολούθως να δηλώσει μη αποδοχή στον ΟΤΕ.

- **Αυτόματη αποδοχή:** Τελική κατάσταση της αίτησης η οποία έγινε αυτόματα από τον ΟΤΕ εφόσον ο Τ.Π. δεν δήλωσε μη αποδοχή στο προκαθορισμένο χρονικό διάστημα

### **26.8.2 Είδη Αιτήσεων υπηρεσίας VPU/FTTH**

Για την παροχή της υπηρεσίας VPU/FTTH προβλέπονται τα ακόλουθα είδη αιτήσεων:

- Αίτηση νέας σύνδεσης VPU/FTTH σε ανενεργή ίνα.
- Αίτηση μετάβασης από VPU/FTTH Τ.Π.1 σε VPU/FTTH Τ.Π.2.
- Αίτηση παροχής VPU/FTTH σε υφιστάμενη ίνα. Σημειώνεται ότι οποιαδήποτε ενέργεια σχετικά με την τυχόν υφιστάμενη σύνδεση μέσω χάλκινου ζεύγους στην κατοικία του Τελικού Χρήστη, συμπεριλαμβανομένης και της φορητότητας αριθμού αποτελεί ευθύνη του Τ.Π., χωρίς να υπάρχει καμία εμπλοκή του ΟΤΕ.
- Αίτηση μεταβολής χαρακτηριστικών (αλλαγής ταχύτητας, προσθήκης/αφαίρεσης προφίλ), υπό την προϋπόθεση ότι δεν απαιτείται αλλαγή των φυσικών υποδομών που εμπλέκονται στην παροχή τους.
- Αίτηση κατάργησης.

Σε όλες τις παραπάνω περιπτώσεις ισχύουν τα ακόλουθα:

- Τα αιτήματα παροχής εισάγονται στο ΠΣ ΟΤΕ βάσει της διεύθυνσης του συνδρομητή ή του Φανταστικού Αριθμού Σύνδεσης Τελικού Χρήστη ή άλλου κατάλληλου στοιχείου, το οποίο ορίζει μονοσήμαντα το σημείο ή την ίνα για την οποία υπεβλήθη η αίτηση. Ο Τ.Π. υποχρεούται να γνωστοποιεί τον Φανταστικό Αριθμό Σύνδεσης Τελικού Χρήστη στον ενδιαφερόμενο συνδρομητή, μέσω υποχρεωτικής αναγραφής του στα στοιχεία του τιμολογίου/λογαριασμού που αποστέλλει σε αυτόν.
- Τα αιτήματα παροχής υπηρεσίας εξυπηρετούνται σύμφωνα με τη σειρά εισαγωγής τους στο αντίστοιχο πληροφοριακό σύστημα.
- Σε κάθε περίπτωση ο ΟΤΕ λαμβάνει όλα εκείνα τα μέτρα και προβαίνει σε όλες τις δέουσες ενέργειες που απαιτούνται και είναι εφικτό να υλοποιηθούν, ώστε η μετάβαση από την μία υπηρεσία στην άλλη να γίνεται με τον ταχύτερο και

ασφαλέστερο τρόπο, μεριμνώντας για την ελαχιστοποίηση της διακοπής των υπηρεσιών στον τελικό χρήστη.

## **26.9 Παράδοση – Παραλαβή Υπηρεσίας VPU/FTTH**

Ο Τ.Π. οφείλει, εντός δύο (2) εργασίμων ημερών από την ημερομηνία που ενημερώθηκε μέσω του Π/Σ ΟΤΕ για την ολοκλήρωση υλοποίησης του αιτήματος VPU/FTTH να το ελέγξει με τα συστήματα εποπτείας & διαχείρισης που διαθέτει. Αν παρέλθει το ως άνω διάστημα, γίνεται αυτόματη αποδοχή του αιτήματος.

Ο Τ.Π. εφόσον εντός των δύο (2) ΕΗ διαπιστώσει ότι η υπηρεσία:

- Λειτουργεί καλώς, δηλώνει στο Π/Σ ΟΤΕ “Αποδοχή Υπηρεσίας VPU/FTTH”.
- Δεν λειτουργεί καλώς, ελέγχει αν η δυσλειτουργία είναι στην περιοχή ευθύνης του και εάν δεν διαπιστώσει δυσλειτουργία στην περιοχή ευθύνης του, δηλώνει στο Π/Σ\_ΟΤΕ “Μη Αποδοχή VPU/FTTH”. Η μη αποδοχή συνοδεύεται και από τις σχετικές μετρήσεις που περιγράφονται στο κεφάλαιο “Βλαβοληψία και Βλαβοδιαχείριση” (μάσκα αναγγελίας βλάβης) και αποτελεί μία νέα καταχώρηση στο Π/Σ ΟΤΕ με τη μορφή βλάβης. Ακολούθως πραγματοποιείται έλεγχος της καλής λειτουργίας της υπηρεσίας από τον ΟΤΕ. Βάσει του αποτελέσματος του ελέγχου, διακρίνονται οι κάτωθι περιπτώσεις:
  - Εφόσον διαπιστωθεί πρόβλημα στην περιοχή ευθύνης του ΟΤΕ ως ημερομηνία παράδοσης θεωρείται η ημερομηνία άρσης του προβλήματος.
  - Εφόσον δεν διαπιστωθεί πρόβλημα στη περιοχή ευθύνης του ΟΤΕ, ως ημερομηνία παράδοσης, θεωρείται η ημερομηνία ολοκλήρωσης υλοποίησης της υπηρεσίας, όπως αποτυπώνεται στο Π/Σ ΟΤΕ.

Το τέλος τυχόν άσκοπης μετάβασης χρεώνεται στον Τ.Π. που έχει την υπαιτιότητα για τη δυσλειτουργία.

Η χρέωση των υπηρεσιών από τον ΟΤΕ προς τον Τ.Π. ξεκινά:

- Στην περίπτωση αποδοχής της υπηρεσίας VPU/FTTH, (είτε μετά από αποδοχή από τον Τ.Π. είτε αυτόματα) την αμέσως επόμενη ημερολογιακή ημέρα της ημερομηνίας παράδοσης.

- στην περίπτωση μη αποδοχής της υπηρεσίας VPU/FTTH, όπου η μη αποδοχή καταλήξει με ευθύνη του ΟΤΕ, την αμέσως επόμενη ημερολογιακή ημέρα από την άρση του προβλήματος (που ισοδυναμεί με την παράδοση της υπηρεσίας),
- στην περίπτωση μη αποδοχής της υπηρεσίας VPU/FTTH, όπου η μη αποδοχή καταλήξει με ευθύνη του Τ.Π., την αμέσως επόμενη ημερολογιακή ημέρα της ημερομηνίας παράδοσης.

### **26.9.1 Διαδικασία σε περίπτωση αδυναμίας εισόδου στο κτίριο**

Εάν ο ΟΤΕ σε οποιοδήποτε από τα προγραμματισμένα ραντεβού δεν μπορέσει να μπει στο κτίριο ή να έρθει σε επαφή με τον αρμόδιο, τότε επισυνάπτει στο Π/Σ ΟΤΕ φωτογραφία του σημείου επίσκεψης, συνοδευόμενη από τα στοιχεία του τεχνικού τμήματος, την ημερομηνία, την ώρα επίσκεψης και τις συντεταγμένες του σημείου λήψης της φωτογραφίας, ως αποδεικτικό επίσκεψης του συνεργείου του ΟΤΕ. Ο Τ.Π. ενημερώνεται μέσω του Π/Σ ΟΤΕ για την ακριβή ώρα και ημέρα επίσκεψης του συνεργείου του ΟΤΕ το οποίο βρήκε το κτίριο κλειστό, ώστε να καθίσταται δυνατός ο εκ των υστέρων έλεγχος της ακρίβειας των στοιχείων. Σε κάθε επίσκεψη που ο ΟΤΕ δεν μπόρεσε να μπει στο κτίριο ή να έρθει σε επαφή με τον αρμόδιο, ο Τ.Π. χρεώνεται με τέλος άσκοπης μετάβασης συνεργείου.

Σε περίπτωση που μία αίτηση επιστρέψει από τα συνεργεία με την ένδειξη “Κλειστό”, τότε ο ΟΤΕ ενημερώνει εντός της επόμενης εργάσιμης ημέρας μέσω του Π/Σ ΟΤΕ για την νέα ημερομηνία και το νέο προκαθορισμένο χρονικό παράθυρο διάρκειας τεσσάρων (4) ωρών εντός του οποίου θα πραγματοποιηθεί η νέα επίσκεψη, 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 υλοποίησή της, θα υπολογίζεται ως ανενεργός χρόνος, καθώς οφείλεται σε λόγους μη υπαιτιότητας του ΟΤΕ, με την προϋπόθεση ότι η επίσκεψη για την υλοποίηση του αιτήματος θα πραγματοποιηθεί εντός του ως άνω διαστήματος. Αυτό ισχύει κάθε φορά που απαιτείται νέο ραντεβού λόγω κλειστού κτιρίου.

Η ίδια διαδικασία που περιγράφεται ως άνω θα ακολουθηθεί σε περίπτωση που ο τεχνικός βρει για δεύτερη φορά το οίκημα κλειστό κατά την προγραμματισμένη επίσκεψη Σε περίπτωση που ο τεχνικός βρει για τρίτη φορά κλειστό το οίκημα τότε:

- i. παγώνει το αίτημα στο Π/Σ ΟΤΕ, ώστε να μην μετράει ο χρόνος και
- ii. η αίτηση αλλάζει κατάσταση σε “Επιστροφή Αίτησης Από τα Συνεργεία”.

Ο Τ.Π. εντός δέκα (10) εργασίμων ημερών δύναται είτε να ακυρώσει την εν λόγω αίτηση είτε να ζητήσει εκ νέου την υλοποίησή της. Ακολούθως διακρίνονται οι κάτωθι περιπτώσεις:

Στην περίπτωση όπου ο Τ.Π. εντός του εν λόγω διαστήματος αιτηθεί εκ νέου υλοποίηση, το αίτημα αντιμετωπίζεται ως νέο αίτημα.

- Στην περίπτωση όπου ο Τ.Π. εντός του εν λόγω διαστήματος δεν αιτηθεί ακύρωση ή εκ νέου υλοποίηση, τότε το Π/Σ ΟΤΕ δημιουργεί αυτόματα αίτηση ακύρωσης και θα χρεώνεται το κόστος ακύρωσης της αρχικής αίτησης

#### **26.9.2 Διαδικασία σε περίπτωση που απαιτείται αναβάθμιση δικτύου**

Εάν ένα αίτημα παροχής υπηρεσίας τεθεί σε κατάσταση αναμονής λόγω έλλειψης διαθεσιμότητας πόρων δικτύου του ΟΤΕ, το αίτημα παραμένει σε κατάσταση αναμονής για μέγιστο διάστημα τριών (3) μηνών και εξυπηρετείται με σειρά προτεραιότητας. Στην ίδια λίστα εισάγονται και αιτήματα του λιανικού άκρου του ΟΤΕ. Το χρονικό διάστημα που παραμένει το αίτημα σε αναμονή προσμετρείται στον SLA χρόνο, σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στο Κεφάλαιο “Βασική Συμφωνία Υπηρεσίας (ΠΡΟΒΛΕΨΕΙΣ - SLA – ΡΗΤΡΕΣ)”. Περίπτωση ακύρωσης εκκρεμούς αιτήματος από τον Τ.Π. δεν θα επιφέρει κανένα κόστος κατά το διάστημα που η αίτηση παραμένει στην κατάσταση αναμονής. Σε αυτή τη περίπτωση ο Τ.Π. δεν θα δικαιούται αξίωσης ρήτρας. Αντίθετα, εάν ο Τ.Π. ακυρώσει αίτημα μετά την ειδοποίηση από τον ΟΤΕ, μέσω του Π/Σ ΟΤΕ, για εύρεση του σχετικού πόρου, ο ΟΤΕ θα χρεώσει τον Τ.Π. με το αντίστοιχο τέλος ακύρωσης της αίτησης. Αν παρέλθει το χρονικό διάστημα αναμονής των τριών (3) μηνών, χωρίς να ενεργοποιηθεί η γραμμή, η αίτηση ακυρώνεται αυτόματα χωρίς να υπάρχει χρέωση προς τον Τ.Π. και ο ΟΤΕ καταβάλλει τη σχετική ρήτρα στον Τ.Π..

### **26.9.3 Αλλαγή ημερομηνίας ραντεβού**

Στη περίπτωση προγραμματισμένου ραντεβού από πλευράς ΟΤΕ, εάν υπάρξει αλλαγή στην ημερομηνία κατασκευής/ραντεβού από πλευράς του ΟΤΕ, τότε ο ΟΤΕ θα ενημερώσει τον Τ.Π. μέσω του Π/Σ ΟΤΕ για την νέα ημερομηνία υλοποίησης/ραντεβού τουλάχιστον τρεις (3) ΕΗ πριν από την αρχική προγραμματισμένη ημερομηνία υλοποίησης και τουλάχιστον δύο (2) ΕΗ πριν την νέα προγραμματισμένη ημερομηνία κατασκευής. Στο Π/Σ ΟΤΕ, θα αναγράφεται τόσο η αρχική προγραμματισμένη ημερομηνία κατασκευής/ραντεβού, όσο και η νέα προγραμματισμένη ημερομηνία κατασκευής/ραντεβού. Σε κάθε περίπτωση ο ΟΤΕ δικαιούται να προβεί περιοριστικά σε δύο (2) αλλαγές της προγραμματισμένης ημερομηνίας.

Όλες οι ημερομηνίες θα περιλαμβάνουν προκαθορισμένο χρονικό παράθυρο διάρκειας τεσσάρων (4) ωρών εντός του οποίου θα πραγματοποιηθεί η κάθε επίσκεψη για την υλοποίηση.

### **26.9.4 Ακύρωση αίτησης παροχής**

Για την ακύρωση αιτημάτων παροχής VPU/FTTH, ο Τ.Π. υποχρεούται να καταθέσει αίτημα ακύρωσης τουλάχιστον δύο (2) ΕΗ πριν από την προγραμματισμένη ενεργοποίηση της υπηρεσίας. Υποβολή αιτήματος ακύρωσης σε χρόνο μικρότερο των ανωτέρω οριζόμενων ενδεχομένως να μην είναι δυνατόν να υλοποιηθεί και να προκαλέσει διακοπή υπηρεσιών στον τελικό συνδρομητή η οποία δεν θα οφείλεται σε υπαιτιότητα του ΟΤΕ. Σε περίπτωση που δεν ενημερώσει εντός των ως άνω δύο ημερών και μεταβεί τεχνικός του ΟΤΕ, τότε ο Τ.Π. θα χρεωθεί άσκοπη μετάβαση.

### **26.9.5 Μεταβολή χαρακτηριστικών υπηρεσίας**

Τα αιτήματα μεταβολής χαρακτηριστικών υπηρεσίας αφορούν στην τροποποίηση μιας ήδη παρεχόμενης υπηρεσίας υπό την προϋπόθεση ότι δεν απαιτείται αλλαγή των φυσικών υποδομών που εμπλέκονται στην παροχή τους.

### **26.9.6 Κατάργηση Υπηρεσίας**

Μία υπηρεσία μέσω VPU/FTTH μπορεί να καταργηθεί είτε:



- με αίτηση κατάργησης της υπηρεσίας από τον Τ.Π., είτε
- με αίτηση μετάβασης σε υπηρεσία VPU/FTTH άλλου Τ.Π. ,  
η οποία θα δημιουργήσει αυτόματη κατάργηση

Σε όλες τις παραπάνω περιπτώσεις η υπηρεσία καταργείται, και σε περίπτωση που η κατάργηση είναι μέσω αυτόματου αιτήματος, παρέχεται στον νέο Τ.Π. η υπηρεσία που έχει ζητήσει.

## **26.10 Βλαβοδιαχείριση Υπηρεσιών VPU/FTTH**

### **26.10.1 Γενικά**

Η παρούσα διαδικασία περιγράφει τα βήματα που αφορούν την αναγγελία και καταχώρηση βλάβης για συνδέσεις VPU/FTTH καθώς και την πορεία των αιτημάτων βλάβης μέχρι και την ολοκλήρωσή τους στα πληροφοριακά συστήματα του ΟΤΕ. Ο Τ.Π. θα αναγγέλλει τη βλάβη στον ΟΤΕ αποκλειστικά μέσω του Π/Σ ΟΤΕ.

Η αναγγελία της βλάβης της υπηρεσίας VPU/FTTH, θα πραγματοποιείται μέσω του Π/Σ ΟΤΕ σε 24ωρη βάση, 365 μέρες το χρόνο. Η αναγγελία βλάβης που θα εισάγεται σε μη εργάσιμες ημέρες και ώρες, θα υπολογίζεται ότι κατατέθηκε την επόμενη εργάσιμη ημέρα. Η παρακολούθηση της βλάβης γίνεται μέσω του Π/Σ ΟΤΕ (ημερομηνία αναγγελίας και άρσης βλάβης).

### **26.10.2 Καταχώρηση Βλάβης για υπηρεσίες VPU/FTTH**

Η διαδικασία καταχώρησης βλάβης VPU/FTTH που θα πρέπει να ακολουθήσει ο Πάροχος είναι η ακόλουθη:

- Ο Πάροχος ελέγχει ότι το πρόβλημα δεν οφείλεται στο δίκτυο ευθύνης του, με κατάλληλο έλεγχο από το σημείο οριοθέτησης στις εγκαταστάσεις του τελικού πελάτη καθώς και πιθανά προβλήματα που ενδέχεται να έχουν προκύψει σε επίπεδο διασύνδεσης ή/και γενικά δρομολόγησης προτού προχωρήσει σε κατάθεση βλάβης. Μέσα από κατάλληλο μενού στο Π/Σ ΟΤΕ ο Πάροχος συμπληρώνει τη κατάλληλη φόρμα δήλωσης βλάβης.
- Ο Πάροχος έχει τη δυνατότητα να δηλώσει ένα ή (σε ορισμένες περιπτώσεις βλάβης) περισσότερα του ενός συμπτώματα βλάβης και ανάλογα με το

σύμπτωμα, να παρέχει τις απαιτούμενες πληροφορίες για τον κατάλληλο έλεγχο από τον ΟΤΕ.

Στην περίπτωση που το πρόβλημα δεν εντοπίζεται στο δικό του δίκτυο ευθύνης προχωρά στην αναγγελία βλάβης. Σε κάθε περίπτωση φροντίζει να ενημερώσει τον Πελάτη του να διατηρήσει τον εξοπλισμό του ενεργό και συνδεδεμένο στο δίκτυο, ούτως ώστε ο ΟΤΕ να είναι σε θέση να επιβεβαιώνει τυχόν αλλαγές μετά από ενέργειες αν και εφόσον υφίστανται.

Ο Πάροχος αναγγέλλει τη βλάβη παρέχοντας τις ακόλουθες πληροφορίες:

Πάροχος	< συμπληρώνεται αυτόματα από το σύστημα >
Παρεχόμενη υπηρεσία	< συμπληρώνεται αυτόματα από το σύστημα >
Αριθμός FTTH	< συμπληρώνεται αυτόματα από το σύστημα >
Τύπος Πρόσβασης	< συμπληρώνεται αυτόματα από το σύστημα > <b>Τιμές: BRAS / DSLAM</b>
Επωνυμία Τελικού Χρήστη	< συμπληρώνεται αυτόματα από το σύστημα >
Όνομα Τελικού Χρήστη	< συμπληρώνεται αυτόματα από το σύστημα >
Τύπος του modem που χρησιμοποιείται; *	< συμπληρώνεται από τον Πάροχο> <b>&lt; free text &gt;</b>
Έλεγχος σωστής καλωδίωσης και συνδεσμολογίας; *	< συμπληρώνεται από τον Πάροχο μέσω drop-down menu > <b>&lt;Τιμές: Ναι / Όχι&gt;</b>
Έλεγχος καλής λειτουργίας του εξοπλισμού; *	< συμπληρώνεται από τον Πάροχο μέσω drop-down menu > <b>&lt;Τιμές: Ναι / Όχι&gt;</b>
Υπηρεσία Υποστηριζόμενη από SLA: *	ΝΑΙ (radio button disabled)
Σύμπτωμα Βλάβης	< συμπληρώνεται από τον Πάροχο, είναι δυνατή η επιλογή περισσότερων του ενός συμπτωμάτων, οι δυνατοί συνδυασμοί όμως είναι συγκεκριμένοι > - <i>Επιλέξτε Σύμπτωμα Βλάβης</i> ΑΛΒ – ΑΛΛΗ ΒΛΑΒΗ, BAD – ΣΥΓΧΡΟΝΙΣΜΟΣ ONT ΑΛΛΑ ΔΕΝ ΛΑΜΒΑΝΕΙ IP ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΤΟ CPE, ΑΟΔ – ΑΣΤΑΘΕΙΑ ΟΠΤΙΚΗΣ ΔΙΑΣΥΝΔΕΣΗΣ, ΔΟΔ – ΔΙΑΚΟΠΗ ΟΠΤΙΚΗΣ ΔΙΑΣΥΝΔΕΣΗΣ, ΔΠΟΥ – ΔΥΣΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΠΡΟΣΘΕΤΩΝ, ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ μέσω πρόσθετων VLAN>
Περιγραφή Βλάβης	< συμπληρώνεται από τον Πάροχο > <b>&lt; free text &gt;</b>
Υπεύθυνος Συνεννόησης Παρόχου *	< συμπληρώνεται από τον Πάροχο > <b>&lt; free text &gt;</b>
Τηλ. Συνεννόησης Παρόχου	< συμπληρώνεται από τον Πάροχο > <b>&lt; Τηλέφωνο &gt;</b>
Ημερομηνία δήλωσης Βλάβης	< συμπληρώνεται αυτόματα από το σύστημα > <b>&lt; ημερομηνία &gt;</b>
Ημερομηνία Έναρξης Βλάβης (Τελικού Χρήστη)	< συμπληρώνεται από τον Πάροχο> <b>&lt; ημερομηνία &gt;</b>

\*Υποχρεωτικό πεδίο

Παρατήρηση:

- Εάν οποιαδήποτε πληροφορία από το παραπάνω ερωτηματολόγιο βλάβης απαντηθεί με «Όχι», δε θα είναι δυνατή η καταχώρηση της βλάβης.

Ο ΟΤΕ αφού παραλάβει το αίτημα της βλάβης θα προχωρήσει σε όλες τις απαραίτητες ενέργειες για τον έλεγχο της καλής λειτουργίας και την αποκατάσταση των όποιων τεχνικών θεμάτων εφόσον υφίστανται. Στις περιπτώσεις όπου είναι γνωστό γενικό πρόβλημα δικτύου (ειδική βλάβη) που επηρεάζει πλήθος συνδρομητών ενημερώνει τη σχετική βλάβη με την κατάσταση, την αιτία (εφόσον είναι γνωστή τη συγκεκριμένη στιγμή) καθώς και τον πιθανό χρόνο επίλυσης. Η ειδική βλάβη, θα κλείνει με υπαιτιότητα ΟΤΕ, μετά την αποκατάσταση του στοιχείου του δικτύου που είχε το πρόβλημα χωρίς να πραγματοποιούνται πρόσθετοι έλεγχοι από τον ΟΤΕ. Για την ειδική αυτή βλάβη θα ισχύουν οι χρόνοι άρσης βλάβης του Basic SLA VPU/FTTH (§26.11.5). Μετά την ολοκλήρωση της παραπάνω διαδικασίας και εφόσον ο συνδρομητής εξακολουθεί να μην λαμβάνει υπηρεσία ο Πάροχος πρέπει να δηλώσει νέα βλάβη σύμφωνα με την κανονική διαδικασία βλαβοδιαχείρισης VPU/FTTH, που περιγράφεται στην παράγραφο 26.10.

Κατά τη μετάβαση του συνεργείου του ΟΤΕ στο χώρο του τελικού χρήστη για την πραγματοποίηση εργασιών συντήρησης (π.χ. άρση βλάβης), ο τεχνικός του ΟΤΕ σε κάθε περίπτωση θα επισυνάπτει φωτογραφία του σημείου επίσκεψης, συνοδευόμενη από τα στοιχεία του τεχνικού τμήματος την ημερομηνία, την ώρα επίσκεψης και τις συντεταγμένες του σημείου λήψης της φωτογραφίας. Το συνημμένο αποδεικτικό επίσκεψης θα υπάρχει στο Π/Σ. Στην περίπτωση επίσης που κατά τον έλεγχο της βλάβης απαιτείται έλεγχος στο χώρο του πελάτη του Τ.Π αλλά δεν ήταν δυνατή η πρόσβαση (ΚΛΕΙΣΤΟ) και συνεπώς δεν ήταν δυνατός ο έλεγχος της βλάβης από τον ΟΤΕ, ο Πάροχος θα χρεώνεται με το τέλος άσκοπης μετάβασης της αρχικής βλάβης. Στην περίπτωση όπου πραγματοποιηθεί στη συνέχεια συνδυαστικό ραντεβού το οποίο λήξει με υπαιτιότητα ΟΤΕ, δεν θα αλλάζει η υπαιτιότητα της αρχικής βλάβης και ο ΟΤΕ θα χρεώνεται μόνο με το τέλος άσκοπής μετάβασης του συνδυαστικού ραντεβού. Ανάλογα με την έκβαση του ελέγχου της βλάβης, σύμφωνα με τα παραπάνω, θα ενημερωθεί συστημικά το Π/ΣΤΕ οπότε τελικά θα ενημερωθεί σχετικά ο Πάροχος. Στην Αναζήτηση Βλαβών του Π/Σ ΟΤΕ θα υπάρχει στήλη στην οποία για κάθε βλάβη καταγράφεται ποια ήταν η αιτία και ποια η υπαιτιότητα της βλάβης (ΟΤΕ ή Παρόχου).

Σε περίπτωση που από τον έλεγχο της βλάβης προκύψει ότι δεν υπήρχε πρόβλημα στο δίκτυο ευθύνης ΟΤΕ, η βλάβη κλείνει με υπαιτιότητα Παρόχου και ο Πάροχος χρεώνεται με το αντίστοιχο εφάπαξ τέλος ανάλογα με τις ενέργειες που πραγματοποιήθηκαν

Με την ολοκλήρωση – επίλυση της βλάβης αυτή μεταβαίνει σε κατάσταση «Ολοκληρώθηκε». Ταυτόχρονα ανακοινώνεται στον Τ.Π. και η οριστική κατάσταση της βλάβης η οποία περιγράφεται στον κάτωθι Πίνακα:

ΘΕΣΗ ΕΝΤΟΠΙΣΜΟΥ ΒΛΑΒΗΣ	ΑΙΤΙΑ ΒΛΑΒΗΣ	ΕΙΔΟΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	ΥΠΑΙΤΙΟΤ ΒΛΑΒΗ
ΟΠΤΙΚΟ ΔΙΚΤΥΟ/ΚΥΡΙΟ ΔΙΚΤΥΟ	ΦΥΣΙΟΛΟΓΙΚΗ ΦΘΟΡΑ	ΑΛΛΑΓΗ, ΕΠΙΣΚΕΥΗ, ΡΥΘΜΙΣΗ ΟΠΤΙΚΗΣ ΙΝΑΣ	ΟΤΕ
ΟΠΤΙΚΟ ΔΙΚΤΥΟ/ΚΥΡΙΟ ΔΙΚΤΥΟ	ΟΠΤΙΚΗ ΜΙΚΤΟΝΟΜΗΣΗ	ΑΛΛΑΓΗ / ΕΠΙΔΙΟΡΘΩΣΗ ΜΙΚΤΟΝΟΜΗΣΗΣ	ΟΤΕ
ΟΠΤΙΚΟ ΔΙΚΤΥΟ/ΚΥΡΙΟ ΔΙΚΤΥΟ	ΚΑΛΩΔΙΑΚΗ ΒΛΑΒΗ ΟΠΤΙΚΟΥ ΔΙΚΤΥΟΥ	ΑΠΟΚΑΤΑΣΤΑΣΗ	ΟΤΕ
ΟΠΤΙΚΟ ΔΙΚΤΥΟ/ΚΥΡΙΟ ΔΙΚΤΥΟ	ΕΡΓΑΣΙΕΣ ΣΥΝΤΗΡΗΣΗΣ ΔΙΚΤΥΟΥ	ΟΛΟΚΛΗΡΩΣΗ ΕΡΓΑΣΙΩΝ	ΟΤΕ
CABINET/ΚΑΤΑΝΕΜΗΤΗΣ Π.Π	ΦΥΣΙΟΛΟΓΙΚΗ ΦΘΟΡΑ	ΑΛΛΑΓΗ, ΕΠΙΣΚΕΥΗ, ΡΥΘΜΙΣΗ ΟΠΤΙΚΗΣ ΙΝΑΣ	ΟΤΕ
CABINET/ΚΑΤΑΝΕΜΗΤΗΣ Π.Π	ΟΠΤΙΚΗ ΜΙΚΤΟΝΟΜΗΣΗ	ΑΛΛΑΓΗ / ΕΠΙΔΙΟΡΘΩΣΗ ΜΙΚΤΟΝΟΜΗΣΗΣ	ΟΤΕ
ΕΝΕΡΓΟΣ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΣ Π.Π	ΔΥΣΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΚΑΡΤΑΣ/ΠΟΡΤΑΣ	ΑΠΟΚΑΤΑΣΤΑΣΗ	ΟΤΕ
ΕΝΕΡΓΟΣ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΣ Π.Π	ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΓΡΑΜΜΗΣ	ΠΑΡΑΜΕΤΡΟΠΟΙΗΣΗ ΣΤΟ LINE PROFILE	ΟΤΕ
ΕΝΕΡΓΟΣ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΣ Π.Π	ΓΕΝΙΚΕΥΜΕΝΗ ΒΛΑΒΗ Ε.Ε	ΑΠΟΚΑΤΑΣΤΑΣΗ	ΟΤΕ
ΕΝΕΡΓΟΣ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΣ Π.Π	ΓΕΝΙΚΕΥΜΕΝΗ ΒΛΑΒΗ ΚV	ΑΠΟΚΑΤΑΣΤΑΣΗ	ΟΤΕ
ΕΝΕΡΓΟΣ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΣ Π.Π	ΓΕΝΙΚΕΥΜΕΝΗ ΒΛΑΒΗ ETHERNET	ΑΠΟΚΑΤΑΣΤΑΣΗ	ΟΤΕ
ΟΠΤΙΚΟ ΔΙΚΤΥΟ/ ΔΙΚΤΥΟ ΔΙΑΝΟΜΗΣ	ΦΥΣΙΟΛΟΓΙΚΗ ΦΘΟΡΑ	ΑΛΛΑΓΗ, ΕΠΙΣΚΕΥΗ, ΡΥΘΜΙΣΗ ΟΠΤΙΚΗΣ ΙΝΑΣ	ΟΤΕ
ΟΠΤΙΚΟ ΔΙΚΤΥΟ/ ΔΙΚΤΥΟ ΔΙΑΝΟΜΗΣ	ΟΠΤΙΚΗ ΜΙΚΤΟΝΟΜΗΣΗ	ΑΛΛΑΓΗ / ΕΠΙΔΙΟΡΘΩΣΗ ΜΙΚΤΟΝΟΜΗΣΗΣ	ΟΤΕ
ΟΠΤΙΚΟ ΔΙΚΤΥΟ/ ΔΙΚΤΥΟ ΔΙΑΝΟΜΗΣ	ΚΑΛΩΔΙΑΚΗ ΒΛΑΒΗ ΟΠΤΙΚΟΥ ΔΙΚΤΥΟΥ	ΑΠΟΚΑΤΑΣΤΑΣΗ	ΟΤΕ
ΟΠΤΙΚΟ ΔΙΚΤΥΟ/ ΔΙΚΤΥΟ ΔΙΑΝΟΜΗΣ	ΕΡΓΑΣΙΕΣ ΣΥΝΤΗΡΗΣΗΣ ΔΙΚΤΥΟΥ	ΟΛΟΚΛΗΡΩΣΗ ΕΡΓΑΣΙΩΝ	ΟΤΕ
ΤΟΠΙΚΟΣ ΚΑΤΑΝΕΜΗΤΗΣ Π.Π (ΚΟΙ)	ΟΠΤΙΚΗ ΜΙΚΤΟΝΟΜΗΣΗ	ΑΛΛΑΓΗ / ΕΠΙΔΙΟΡΘΩΣΗ ΜΙΚΤΟΝΟΜΗΣΗΣ	ΟΤΕ
ΤΟΠΙΚΟΣ ΚΑΤΑΝΕΜΗΤΗΣ Π.Π (ΚΟΙ)	ΓΕΝΙΚΕΥΜΕΝΗ ΒΛΑΒΗ ΤΚ Π.Π	ΑΠΟΚΑΤΑΣΤΑΣΗ	ΟΤΕ
ΚΤΗΡΙΑΚΕΣ ΥΠΟΔΟΜΕΣ ΠΠ	ΠΡΟΒΛΗΜΑ ΣΤΗΝ ΟΠΤΙΚΗ ΚΑΛΩΔΙΩΣΗ	ΑΠΟΚΑΤΑΣΤΑΣΗ	ΟΤΕ
ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ Π.Π	ΠΑΡΑΜΕΤΡΟΠΟΙΗΣΗ ΣΕΙΡΙΑΚΟΥ	ΑΠΟΚΑΤΑΣΤΑΣΗ	ΟΤΕ
ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ Π.Π	ΠΑΡΑΜΕΤΡΟΠΟΙΗΣΗ IP	ΑΠΟΚΑΤΑΣΤΑΣΗ	ΟΤΕ
ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ Π.Π	ΠΑΡΑΜΕΤΡΟΠΟΙΗΣΗ VLAN	ΑΠΟΚΑΤΑΣΤΑΣΗ	ΟΤΕ
ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ Π.Π	ΠΑΡΑΜΕΤΡΟΠΟΙΗΣΗ PROFILE	ΑΠΟΚΑΤΑΣΤΑΣΗ	ΟΤΕ
ΔΙΑΦΟΡΑ ΜΕΤΡΗΣΕΙΣ ΔΟΚΙΜΕΣ	ΑΠΟ ΔΟΚΙΜΗ ΣΤΟ ΔΙΚΤΥΟ ΕΥΡΕΘΗ ΚΑΛΩΣ	ΕΛΕΓΧΟΣ ΓΡΑΜΜΗΣ (ΜΕΤΡΗΣΕΙΣ, ΔΟΚΙΜΕΣ)	Τ.Π.
ΔΙΑΦΟΡΑ ΜΕΤΡΗΣΕΙΣ ΔΟΚΙΜΕΣ	ΔΕΝ ΠΡΑΓΜΑΤΟΠΟΙΗΘΗΚΕ ΕΛΕΓΧΟΣ ΛΟΓΩ ΑΔΥΝΑΜΙΑΣ ΠΡΟΣΒΑΣΗΣ ΣΤΟ Σ/Ο ΠΕΛΑΤΗ ΠΑΡΟΧΟΥ	ΚΛΕΙΣΤΟ	Τ.Π.
ΔΙΑΦΟΡΑ ΜΕΤΡΗΣΕΙΣ ΔΟΚΙΜΕΣ	ΔΕΝ ΠΡΑΓΜΑΤΟΠΟΙΗΘΗΚΕ ΕΛΕΓΧΟΣ ΛΟΓΩ ΑΔΥΝΑΜΙΑΣ ΠΡΟΣΒΑΣΗΣ ΣΤΟ Σ/Ο ΠΕΛΑΤΗ ΠΑΡΟΧΟΥ	ΑΡΝΗΣΗ ΕΙΣΟΔΟΥ	Τ.Π.

ΘΕΣΗ ΕΝΤΟΠΙΣΜΟΥ ΒΛΑΒΗΣ	ΑΙΤΙΑ ΒΛΑΒΗΣ	ΕΙΔΟΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	ΥΠΑΙΤΙΟΤ ΒΛΑΒΗ
ΔΙΑΦΟΡΑ ΜΕΤΡΗΣΕΙΣ ΔΟΚΙΜΕΣ	ΑΠΟ ΔΟΚΙΜΗ ΣΤΟ ΔΙΚΤΥΟ ΕΥΡΕΘΗ ΚΑΛΩΣ	ΑΣΚΟΠΗ ΜΕΤΑΒΑΣΗ ΣΥΝΕΡΓΕΙΟΥ ΠΠ ΣΕ ΣΥΝΔΥΑΣΤΙΚΗ ΕΠΙΣΚΕΨΗ	Τ.Π.
ΔΕΝ ΔΙΑΠΙΣΤΩΘΗΚΕ ΒΛΑΒΗ	ΔΕΝ ΔΙΑΠΙΣΤΩΘΗΚΕ ΠΡΟΒΛΗΜΑ ΣΤΗΝ ΥΠΗΡΕΣΙΑ	ΕΠΙΒΕΒΑΙΩΣΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ ΕΠΕΙΤΑ ΑΠΟ ΑΠΑΙΤΟΥΜΕΝΕΣ ΜΕΤΡΗΣΕΙΣ	Τ.Π.
ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΕΙΣ ΤΕΛΙΚΟΥ ΠΕΛΑΤΗ	ΠΡΟΒΛΗΜΑ ΣΤΟΝ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟ ΠΕΛΑΤΗ /ΟΝΤ	ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ ΠΥ	Τ.Π.
ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΕΙΣ ΤΕΛΙΚΟΥ ΠΕΛΑΤΗ	ΠΡΟΒΛΗΜΑ ΣΤΟΝ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟ ΠΕΛΑΤΗ /ΣΕΙΡΙΑΚΟ	ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ ΠΥ	Τ.Π.
ΔΙΑΦΟΡΑ ΜΕΤΡΗΣΕΙΣ ΔΟΚΙΜΕΣ	ΔΕΝ ΠΡΟΣΗΛΘΕ Ο ΤΕΧΝΙΚΟΣ ΠΑΡΟΧΟΥ ΠΡΟΣΒΑΣΗΣ ΣΤΟ ΣΥΝΔΥΑΣΤΙΚΟ Ρ/Β	ΑΣΚΟΠΗ ΜΕΤΑΒΑΣΗ ΤΕΧΝΙΚΟΥ ΠΥ	ΟΤΕ
ΔΙΑΦΟΡΑ ΜΕΤΡΗΣΕΙΣ ΔΟΚΙΜΕΣ	ΔΕΝ ΠΡΟΣΗΛΘΕ Ο ΤΕΧΝΙΚΟΣ ΠΑΡΟΧΟΥ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ ΣΤΟ ΣΥΝΔΥΑΣΤΙΚΟ Ρ/Β	ΑΣΚΟΠΗ ΜΕΤΑΒΑΣΗ ΤΕΧΝΙΚΟΥ ΠΠ	Τ.Π.
ΚΤΗΡΙΑΚΕΣ ΥΠΟΔΟΜΕΣ ΠΥ	ΠΡΟΒΛΗΜΑ ΣΤΗΝ ΟΠΤΙΚΗ ΚΑΛΩΔΙΩΣΗ	ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ Π.Υ.	Τ.Π.

Ο Τ.Π. μπορεί αν επιθυμεί να απορρίψει την άρση της βλάβης. Σε αυτή την περίπτωση η βλάβη μεταβαίνει σε κατάσταση «Απαιτείται συνδυαστικό ραντεβού με τον ΟΤΕ».

## 26.11 Βασική Συμφωνία Επιπέδου Υπηρεσιών (SLA) υπηρεσιών VPU/FTTH

### 26.11.1 Γενικά

Η βασική συμφωνία ισχύει μόνο για τις υπερβάσεις ευθύνης του ΟΤΕ κατά την παράδοση υπηρεσίας, την μεταβολή χαρακτηριστικών υπηρεσίας και την άρση βλάβης. Οι καθυστερήσεις που οφείλονται στα κατωτέρω συμβάντα δεν θα προσμετρούνται στον υπολογισμό του χρόνου καθυστέρησης είτε πρόκειται για παροχή ή μεταβολή χαρακτηριστικών υπηρεσίας, είτε για άρση βλάβης:

- περίπτωση καταστροφικής βλάβης του δικτύου ή σε εξαιρετικές περιπτώσεις ανωτέρας βίας όπως, κατ' ενδεικτική αναφορά, ακραίες καιρικές συνθήκες, σεισμοί, πλημμύρες, κεραυνοί ή πυρκαγιές. Ο ΟΤΕ θα καταβάλει κάθε προσπάθεια για να διατηρείται η παρεχόμενη υπηρεσία στο ανώτατο δυνατό επίπεδο.
- αδυναμία λήψης των απαιτούμενων αδειών και εγκρίσεων των Δημοσίων, Δημοτικών Αρχών και Νομικών Προσώπων του ευρύτερου Δημοσίου Τομέα, για την υλοποίηση των απαιτούμενων εργασιών.

Λόγω της γεωγραφικής ιδιαιτερότητας και της ευρείας διασποράς των PoP – σημείων συγκέντρωσης του ΟΤΕ και των υπηρεσιών τους, για την αποτελεσματικότερη

υλοποίηση της Βασικής Συμφωνίας Επιπέδου Υπηρεσιών, τα PoPs ομαδοποιήθηκαν σε τέσσερις ευρύτερες περιοχές, όπως αυτές ορίζονται στον ακόλουθο Πίνακα:

A/A	Περιοχές	Σημείο Συγκέντρωσης (PoP) ΟΤΕ
1	A	Νομοί: Αττικής, Θεσσαλονίκης
2	B	Πρωτεύουσες Νομών Ηπειρωτικής Ελλάδας συμπεριλαμβανομένων των Νομών της Κρήτης
3	Γ /Δ	Τα PoPs τα οποία δεν περιλαμβάνονται στις A και B περιοχές

Για τα PoPs που εντάσσονται στις περιοχές Γ & Δ του παραπάνω Πίνακα, λόγω της έλλειψης απαραίτητων προϋποθέσεων (όπως πχ. ανεπίβλεπτα κέντρα, μεγάλες αποστάσεις έδρας τμήματος διαχείρισης της βλάβης από τα κέντρα) οι ρήτρες διαφοροποιούνται από τις αντίστοιχες ρήτρες στις περιοχές A και B.

#### **26.11.2 Λόγοι καθυστέρησης “Μη υπαιτιότητας ΟΤΕ”**

Για τον υπολογισμό του χρόνου καθυστέρησης για τον οποίο οφείλεται ρήτρα κατ’ εφαρμογή της παρούσας, δεν υπολογίζεται το άθροισμα του χρόνου των συμβάντων τα οποία αποδεδειγμένα δεν οφείλονται σε υπαιτιότητα (δόλο ή / και αμέλεια) του ΟΤΕ, καθώς και αυτών που συνιστούν ανωτέρα βία, στην έννοια της οποίας, κατά τις συναφείς διατάξεις του νόμου, συμπεριλαμβάνονται περιστατικά, τα οποία σαφώς και αποδεδειγμένα βρίσκονται υπεράνω του ελέγχου και της ευθύνης των συμβαλλομένων μερών. Ως συμβάντα τα οποία δύνανται να συνιστούν λόγο καθυστέρησης, ο οποίος δεν οφείλονται σε “υπαιτιότητα ΟΤΕ”, ορίζονται τα παρακάτω:

- **Για την παροχή των υπηρεσιών VPU/FTTH**
  - Αδυναμία λήψης αδειοδοτικών εγκρίσεων για την υλοποίηση των απαραίτητων κατασκευαστικών έργων

- Ζημιά που προκλήθηκε από τρίτο σε καλώδιο/ίνα ΟΤΕ
  - Ζημιά που προκλήθηκε εκτός δικτύου του ΟΤΕ από τρίτους, αλλά επηρεάζει την παροχή της σχετικής υπηρεσίας.
  - Μη ύπαρξη διαθεσιμότητας της υπηρεσίας λόγω προγραμματισμένων εργασιών σύμφωνα με την ισχύουσα προσφορά.
  - Μη έγκαιρη συνεργασία με το προσωπικό του Τ.Π. ή του τελικού χρήστη, η οποία αποδεδειγμένα δεν οφείλεται σε υπαιτιότητα ΟΤΕ
  - Ανωτέρα βία (σύμφωνα με τα ανωτέρω)
  - Όταν δεν καθίσταται δυνατή η πρόσβαση του ΟΤΕ στο χώρο του Τ.Π. ή του τελικού χρήστη στην περίπτωση που αυτό είναι αναγκαίο για την παροχή της υπηρεσίας.
  - Χρόνος που απαιτείται για να δοθεί η συγκατάθεση του Διαχειριστή ή του ιδιοκτήτη του κτιρίου προκειμένου να εκκινήσουν οι εργασίες
  - Οιαδήποτε καθυστέρηση οφείλεται αποδεδειγμένα σε τρίτο μέρος
- **Για την Άρση Βλάβης των υπηρεσιών VPU/FTTH**
    - Ζημιά που προκλήθηκε από τρίτο σε καλώδιο/ίνα του ΟΤΕ
    - Ζημιά που προκλήθηκε εκτός δικτύου του ΟΤΕ από τρίτους, αλλά επηρεάζει την παροχή της σχετικής υπηρεσίας
    - Ζημιά προκλήθηκε εκτός δικτύου του ΟΤΕ από διακοπή Παρόχου ρεύματος
    - Ζημιά που προκλήθηκε στο τερματικό του τελικού χρήστη
    - Όταν έχει αναφερθεί βλάβη αλλά αποδεδειγμένα δεν ανιχνεύεται από τον ΟΤΕ σε end to end test
    - Μη έγκαιρη συνεργασία με το προσωπικό του Τ.Π.

ή του πελάτη του Τ.Π., η οποία αποδεδειγμένα δεν οφείλεται σε υπαιτιότητα ΟΤΕ,

- Ανωτέρα Βία (σύμφωνα με τα ανωτέρω)
- Όταν δεν καθίσταται δυνατή η πρόσβαση του ΟΤΕ στο χώρο του Τ.Π. ή του τελικού χρήστη στην περίπτωση που αυτό είναι αναγκαίο για την άρση της βλάβης.
- Όταν δεν αναφερθεί η βλάβη σύμφωνα με τη διαδικασία που προβλέπεται στην ισχύουσα προσφορά.
- Οιαδήποτε καθυστέρηση οφείλεται αποδεδειγμένα σε τρίτο μέρος

### **26.11.3 Προβλέψεις VPU/FTTH**

Ο Τ.Π. θα υποβάλει προβλέψεις για τον εκτιμώμενο αριθμό συνδέσεων ανά Α/Κ για το σύνολο των σημείων κάλυψης της υπηρεσίας VPU/FTTH όπως αποτυπώνονται στο Π/Σ ΟΤΕ.

– για διάστημα ενός έτους, ανά μήνα για το πρώτο τρίμηνο και ανά τρίμηνο για το υπόλοιπο έτος. Οι αρχικές προβλέψεις του Τ.Π. θα υποβληθούν ένα (1) μήνα μετά την ενημέρωση του ΟΤΕ για τις περιοχές που θα αναπτύξει δίκτυο VPU/FTTH και μετέπειτα θα υποβάλλονται ανά τρίμηνο και συγκεκριμένα:

- Μέχρι 15 Φεβρουαρίου κάθε έτους για το δωδεκάμηνο που αρχίζει στις 1 Απριλίου.
- Μέχρι 15 Μαΐου κάθε έτους για το δωδεκάμηνο που αρχίζει στις 1 Ιουλίου.
- Μέχρι 15 Αυγούστου κάθε έτους για το δωδεκάμηνο που αρχίζει στις 1 Οκτωβρίου.
- Μέχρι 15 Νοεμβρίου κάθε έτους για το δωδεκάμηνο που αρχίζει στις 1 Ιανουαρίου.

Ειδικά για την περίπτωση που ανατεθούν στον ΟΤΕ ΥΚΚ ή ΥΚΕΕ στο πλαίσιο του κανονισμού Vectoring και ο ΟΤΕ εφαρμόσει στην περιοχή του Α/Κ αποκλειστικά



τεχνολογία FTTH, τότε για τις περιοχές αυτές ο Τ.Π. θα υποβάλει προβλέψεις στις ανωτέρω προθεσμίες για αριθμό συνδέσεων κτιρίων ανά περιοχή ΥΚΚ/ΥΚΕΕ του δικτύου ΟΤΕ.

Οι υποβαλλόμενες αιτήσεις εξυπηρετούνται σύμφωνα με την ημερομηνία υποβολής τους στο Π/Σ ΟΤΕ, εφόσον το πλήθος των μηνιαίων αιτημάτων ανά Τ.Π. δεν διαφοροποιείται από τις αντίστοιχες μηνιαίες προβλέψεις μέχρι ποσοστού +10% αυτών.

Οι αιτήσεις οι οποίες υπερβαίνουν το όριο του +10% των αντίστοιχων μηνιαίων προβλέψεων, δεν περιλαμβάνονται στη παρούσα συμφωνία και θα ικανοποιούνται στο συντομότερο δυνατό διάστημα. Στις περιπτώσεις αυτές ο ΟΤΕ απαλλάσσεται από την υποχρέωση καταβολής ρήτρας.

Σε περίπτωση που οι αιτήσεις που υποβλήθηκαν σ' ένα τρίμηνο αντιστοιχούν σε ποσοστό μικρότερο του 80% των αντίστοιχων προβλέψεων τριμήνου, τότε ο ΟΤΕ δύναται να τροποποιεί τις προβλέψεις του Τ.Π. για το επόμενο τρίμηνο ως εξής:

Οι αναπροσαρμοσμένες συνολικές προβλέψεις για το επόμενο τρίμηνο ισούνται με το άθροισμα των αιτημάτων που υποβλήθηκαν στο προηγούμενο τρίμηνο αυξημένου κατά 20%, με την προϋπόθεση ότι ο αριθμός των τροποποιημένων προβλέψεων είναι μικρότερος των προβλέψεων που είχε κάνει ο Τ.Π..

Ο επιμερισμός των προβλέψεων ανά μήνα θα γίνει με τον ακόλουθο τρόπο:

$$Π_i = \{Π_{αν} * Π_{τι_i}\} / \{Σ(Π_{τι_i})\} \text{ Όπου}$$

**Π<sub>i</sub> :** Η τροποποιημένη πρόβλεψη για τον μήνα **i**, **i:** Ο μήνας, **i=1-3**

**Π<sub>αν</sub> :** Οι αναπροσαρμοσμένες συνολικές προβλέψεις για το επόμενο τρίμηνο

**Π<sub>τι\_i</sub> :** Η αρχική πρόβλεψη του Τ.Π. για τον μήνα **i**

Εάν ο Τ.Π. δεν υποβάλλει τις προβλέψεις του εντός των ως άνω καθορισμένων προθεσμιών, τότε οι αιτήσεις του δεν περιλαμβάνονται στη παρούσα συμφωνία και θα ικανοποιούνται στον συντομότερο δυνατό χρόνο.

## 26.11.4 Παράδοση Υπηρεσιών

### 26.11.4.1 Χρόνοι Παράδοσης Υπηρεσιών

Για τον υπολογισμό του SLA της υπηρεσίας VPU/FTTH, ορίζονται οι παρακάτω χρόνοι ολοκλήρωσης αιτημάτων. Ο χρόνος παράδοσης εκκινεί από την επόμενη εργάσιμη ημέρα (ΕΗ) κατάθεσης του αιτήματος από τον Τ.Π. στον ΟΤΕ. Ο ΟΤΕ θα ολοκληρώνει τα αιτήματα στους πραγματικούς χρόνους που εμφανίζονται στον παρακάτω πίνακα:

A/A	Υπηρεσία	Πραγματικός Χρόνος Παράδοσης (ΕΗ)	Έναρξη Προθεσμίας
1	Ολοκλήρωση Επιθεώρησης Κτιρίου και παράδοση σχετικής μελέτης στο διαχειριστή/ιδιοκτήτη κτιρίου	10	Από την επόμενη ΕΗ κατάθεσης του αιτήματος στο Π/Σ ΟΤΕ
2	Παράδοση VPU/FTTH σε κτίριο που ο τελικός χρήστης και η Γενική Συνέλευση έχουν επιτρέψει την εκτέλεση των εργασιών	20	Από την επόμενη ΕΗ της ενημέρωσης του ΟΤΕ ότι μπορεί να προχωρήσει στις εργασίες
3	Ενεργοποίηση υπηρεσίας VPU/FTTH σε τελικό χρήστη αφού ο Τ.Π. έχει συνδέσει τον χρήστη στον οπτικό καταναμητή	1	Για αιτήματα μέχρι της 11:00 εργάσιμης ημέρας, εντός ίδιας εργάσιμης ημέρας. Για αιτήματα μετά τις 11:00, εντός της επόμενης ΕΗ
4	Αλλαγή πακέτου	2	Από την επόμενη ΕΗ κατάθεσης του αιτήματος στο Π/Σ ΟΤΕ
5	Μετάβαση από VPU/FTTH Τ.Π.1 σε VPU/FTTH παρόχου Τ.Π.2	2	Από την επόμενη ΕΗ κατάθεσης του αιτήματος στο Π/Σ ΟΤΕ

### 26.11.4.2 Ρήτρες Παράδοσης

Σε περίπτωση μη τήρησης των σχετικών χρόνων παράδοσης της υπηρεσίας που προβλέπονται ανωτέρω στην παράγραφο 26.12.5.1, “Χρόνοι παράδοσης Υπηρεσιών” με υπαιτιότητα του ΟΤΕ θα εφαρμόζονται οι ακόλουθες ρήτρες:

Εργάσιμες Ημέρες υπέρβασης από τον πραγματικό χρόνο παράδοσης	Ρήτρα για τις περιοχές A & B	Ρήτρα για τις περιοχές Γ & Δ
1 <sup>η</sup> – 6 <sup>η</sup>	Το <b>5%</b> του εφάπαξ τέλους της υπηρεσίας VPU/FTTH για κάθε ΕΗ καθυστέρησης	Το <b>3%</b> του εφάπαξ τέλους της υπηρεσίας VLU/FTTH, για κάθε ΕΗ καθυστέρησης
7 <sup>η</sup> – 12 <sup>η</sup>	Το <b>10%</b> του εφάπαξ τέλους της υπηρεσίας VPU/FTTH, για κάθε ΕΗ καθυστέρησης	Το <b>6%</b> του εφάπαξ τέλους της υπηρεσίας VLU/FTTH, για κάθε ΕΗ καθυστέρησης
13 <sup>η</sup> και μετά	Το <b>20%</b> του εφάπαξ τέλους της υπηρεσίας VPU/FTTH, για κάθε ΕΗ καθυστέρησης	Το <b>12%</b> του εφάπαξ τέλους της υπηρεσίας VPU/FTTH, για κάθε ΕΗ καθυστέρησης

Οι ρήτρες θα υπολογίζονται σε ποσοστό 95%, του συνόλου των καθυστερημένων αιτημάτων (όπου εξαιρούνται αυτές με την μικρότερη καθυστέρηση), που διαπιστωμένα οφείλονται σε “υπαιτιότητα ΟΤΕ”. Οι ρήτρες θα υπολογίζονται σε ετήσια βάση.

## 26.11.5 Βλάβες Υπηρεσιών

### 26.11.5.1 Χρόνοι Άρσης Βλάβης

Ο ΟΤΕ υποχρεούται να άρει την αναγγελθείσα βλάβη σε υπηρεσία VPU/FTTH, το αργότερο στους παρακάτω πραγματικούς χρόνους άρσης βλάβης:

Είδος	Πραγματικοί Χρόνοι άρσης βλάβης FTTH
VPU/FTTH	1 ΕΗ από την επόμενη ΕΗ της αναγγελίας
Καλωδιακή βλάβη	3 ΕΗ από τον χαρακτηρισμό της στο Π/Σ ΟΤΕ

Ο χρόνος άρσης θα εκκινεί από την επόμενη εργάσιμη ημέρα (ΕΗ) αναγγελίας της βλάβης από τον Τ.Π. στον ΟΤΕ.

### 26.11.5.2 Ρήτρες Άρσης Βλάβης

Σε περίπτωση που ο ΟΤΕ υπερβεί τον ως άνω πραγματικό χρόνο άρσης βλάβης, για κάθε ημέρα καθυστέρησης καταπίπτει αυτοδικαίως σε βάρος του και υπέρ του Τ.Π., ποινική ρήτρα, η οποία υπολογίζεται σύμφωνα με τον παρακάτω πίνακα. Οι ρήτρες υπολογίζονται για κάθε Τ.Π.. Ειδικά στις περιπτώσεις καλωδιακών βλαβών, εάν η ενημέρωση του Τ.Π., δεν πραγματοποιηθεί εντός δύο (2) ΕΗ από την πρώτη εργάσιμη ημέρα μετά την αναγγελία της βλάβης, ο ΟΤΕ για κάθε ημέρα καθυστέρησης και μέχρι τον χαρακτηρισμό της βλάβης ως καλωδιακής στο Π/Σ\_ΟΤΕ χρεώνεται με την προβλεπόμενη ποινική ρήτρα. Σε περίπτωση μη τήρησης των σχετικών χρόνων εφαρμόζονται οι ακόλουθες ρήτρες:

Υπέρβαση πραγματικού χρόνου άρσης των αναγγελθεισών βλαβών σε ΕΗ	VPU/FTTH για τις περιοχές Α & Β	VPU/FTTH για τις περιοχές Γ & Δ
1 <sup>η</sup> - 4 <sup>η</sup>	Το 1/5 του μηνιαίου μισθώματος της υπηρεσίας VPU/FTTH, για κάθε ΕΗ καθυστέρησης	Το 1/11 του μηνιαίου μισθώματος της υπηρεσίας VPU/FTTH, για κάθε ΕΗ καθυστέρησης
για την 5 <sup>η</sup> και μετά	Το 1/3 του μηνιαίου μισθώματος της υπηρεσίας VPU/FTTH, για κάθε ΕΗ καθυστέρησης	Το 1/5 του μηνιαίου μισθώματος της υπηρεσίας VPU/FTTH, για κάθε ΕΗ καθυστέρησης

Η υπέρβαση υπολογίζεται επί του πραγματικού χρόνου άρσης των αναγγελθεισών βλαβών σε ΕΗ των υπηρεσιών VPU/FTTH (στο 95% των αναγγελθεισών βλαβών με καθυστέρηση όπου εξαιρούνται αυτές με τη μικρότερη καθυστέρηση).

Στο ποσοστό 95%, περιλαμβάνονται και οι αναγγελθείσες βλάβες με καθυστέρηση που διαπιστωμένα δεν οφείλονται σε “υπαιτιότητα ΟΤΕ”. Οι ρήτρες θα υπολογίζονται σε ετήσια βάση.

## 26.12 Ποιοτικά χαρακτηριστικά Υπηρεσιών VPU/FTTH

### 26.12.1 VLANs

Σε λογικό επίπεδο ο ΟΤΕ παρέχει τουλάχιστον 4 λογικά κυκλώματα (VLANs) στην πλευρά του συνδρομητή. Ενδεικτικά:

- VLAN 835: πρόσβασης στο διαδίκτυο (internet)
- VLAN 836: χρήση τηλεόρασης – Video (IPTV/VoD)
- VLAN 837: Ενδεικτικά για χρήση τηλεφωνίας (VoIP) για οικιακούς χρήστες
- VLAN 838: υπηρεσιών διαχείρισης εξοπλισμού (CPE management)

### 26.12.2 Μηχανισμοί QoS

Στο πλαίσιο των υπηρεσιών VLU/FTTH υποστηρίζονται μηχανισμοί προτεραιοποίησης της συνδρομητικής κίνησης σύμφωνα με τα παρακάτω: Ορίζονται συνολικά 4 διαφορετικές κλάσεις για προτεραιοποίηση της κίνησης. Η συνδρομητική κίνηση θα αντιστοιχίζεται σε κάθε μία από αυτές με βάση την τιμή 802.1p. Η τιμή 802.1p θα έχει ήδη τεθεί πριν η κίνηση εισέλθει στο δίκτυο του ΟΤΕ. Συγκεκριμένα ορίζονται:

- Class\_Control: 802.1p = 6,7
- Class\_High: 802.1p = 4,5
- Class\_Medium: 802.1p = 2,3
- Best\_Effort: υπόλοιπες τιμές

### 26.12.3 Πληροφορίες Συνδρομητικού βρόχου

Μέσω του Π/Σ ΟΤΕ, ο ΟΤΕ θα παρέχει στους Τ.Π. πληροφορίες που αφορούν το δίκτυο για κάθε ενεργή σύνδεση FTTH και ειδικότερα τα στοιχεία:

- OLT type
- OLT code
- OLT slot
- OLT port

Τα παραπάνω στοιχεία θα ενημερώνονται στο Π/Σ ΟΤΕ αμέσως μετά το στάδιο της επιλεξιμότητας και πριν την ολοκλήρωση της κατασκευής και μηχανισμών DHCP Option 82 και PPPoE intermediate Agent (με την ολοκλήρωση του provisioning). Η παραπάνω ενημέρωση θα υποστηρίζεται και μέσω τεχνολογίας API.

Για κάθε ένα από τα λογικά κυκλώματα, τα οποία υλοποιούνται για την υπηρεσία FTTH, θα ενεργοποιούνται οι μηχανισμοί DHCP Option 82 & PPPoE intermediate agent. Η πληροφορία εμπλουτίζεται από τα σχετικά στοιχεία δικτύου του ΟΤΕ και παρέχεται προς τον Τ.Π. ως ένα ενιαίο πεδίο (string). Οι Τ.Π. με βάση την πληροφορία αυτή είναι σε θέση να συσχετίζει τους τελικούς πελάτες – χρήστες τους καθώς και τα σχετικά CPEs ή/και STBs για τα οποία οφείλουν να κρατούν αναλυτικές πληροφορίες. Σε περίπτωση αλλαγής της μορφής της πληροφορίας, ο ΟΤΕ ενημερώνει σε εύλογο χρόνο και σε κάθε περίπτωση πριν την αρχική ενεργοποίηση νέου ενεργού εξοπλισμού, στο πλαίσιο έγκαιρης και κατάλληλης προετοιμασίας των συστημάτων των παρόχων.

#### **26.12.4 Multicast IPTV**

Οι υπηρεσίες VPU/FTTH του ΟΤΕ δίνουν τη δυνατότητα υποστήριξης multicast κίνησης με κύριο στόχο τη παροχή υπηρεσίας IPTV. Η διασύνδεση για την υποστήριξη multicast πραγματοποιείται σε κάθε κόμβο Ethernet Aggregation - PoP μέσω L3 multicast VPN, ξεχωριστό για κάθε Τ.Π..

Για το σκοπό αυτό σε κάθε κόμβο συγκέντρωσης ή Ethernet Aggregation – PoP ο Τ.Π. θα παραδίδει σε ξεχωριστό λογικό κύκλωμα (L2 VLAN), μέσα από το υπάρχον φυσικό κύκλωμα διασύνδεσής του, την multicast κίνηση την οποία θέλει να διαθέσει προς τους τελικούς του πελάτες – χρήστες. Επιπλέον της διασύνδεσης για την υποστήριξη multicast, παρέχονται και τα αντίστοιχα NNI VLANs ανά εξοπλισμό ΟΤΕ για την ολοκληρωμένη υποστήριξη της υπηρεσίας IPTV του Τ.Π., στα οποία θα γίνεται αντιστοίχιση με τα VLANs σε επίπεδο συνδρομητικού εξοπλισμού.

Για την επικοινωνία με τον τελικό πελάτη – χρήστη θα χρησιμοποιείται το VLAN 836 και το πρωτόκολλο IGMPv2 το οποίο θα πρέπει να υποστηρίζεται από το CPE ή/και το STB του Τ.Π.. Το VLAN 836 θα μετατρέπεται από τον εξοπλισμό ΟΤΕ σε ένα ξεχωριστό service VLAN για Unicast και ένα ξεχωριστό service VLAN για Multicast.

Ο μέγιστος αριθμός multicast groups τα οποία υποστηρίζονται ανά Τ.Π. θα αποτελέσει σημείο διευκρίνησης με βάση τα αιτήματα των Τ.Π. και το συνολικό αριθμό multicast groups όλων των Τ.Π. τα οποία θα κληθεί να υποστηρίξει το δίκτυο του ΟΤΕ, λαμβανομένων υπόψη των τεχνικών περιορισμών του εξοπλισμού του ΟΤΕ.

### 26.12.5 Τερματικός Εξοπλισμός για υπηρεσίες VPU/FTTH

Στο χώρο του Τελικού Χρήστη εγκαθίσταται συνδυασμός ONT και CPE εξοπλισμός που να συνδυάζει και τα δύο, συμβατός με προδιαγραφές που θέτει ο ΟΤΕ με ευθύνη του Τ.Π.

Ο τερματικός εξοπλισμός που παρέχεται στον Τελικό Χρήστη από τον Τ.Π. ή τρίτο πρέπει να είναι εγκεκριμένου τύπου, σύμφωνα με ειδικά πρότυπα (standards) που παραθέτει ο ΟΤΕ στο Π/Σ ΟΤΕ. Προκειμένου να ενεργοποιηθεί η σύνδεση ενός πελάτη του Τ.Π. θα πρέπει προηγουμένως να καταχωρείται ο Σειριακός Αριθμός του ONT ή τυχόν άλλος μοναδικός αριθμός ή κωδικός, σε κατάλληλο πεδίο στο Π/Σ ΟΤΕ.

Ο ΟΤΕ ουδεμία ευθύνη φέρει για την καταλληλότητα, τη συμβατότητα και τη διαλειτουργικότητα με το δίκτυο ΟΤΕ και την εν γένει ομαλή λειτουργία του τερματικού εξοπλισμού. Επιπρόσθετα ο ΟΤΕ ουδεμία ευθύνη φέρει για το χρονικό διάστημα διακοπής οποιασδήποτε υπηρεσίας ή βλάβης στην υπηρεσία VPU/FTTH, λόγω εσφαλμένης εγκατάστασης ή ρύθμισης του τερματικού εξοπλισμού από τον Τ.Π. ή τρίτο.

Δεδομένου ότι η χρήση μη συμβατού τερματικού εξοπλισμού δύναται να επηρεάζει δυσμενώς την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών σε άλλους χρήστες ο ΟΤΕ λαμβάνει προληπτικά μέτρα για την αντιμετώπιση των περιπτώσεων αυτών. Ο Τ.Π. οφείλει να λαμβάνει κάθε δυνατό μέτρο και να ενημερώνει τους τελικούς χρήστες ώστε να χρησιμοποιούν συμβατό εξοπλισμό. Ειδικότερα, σε περίπτωση που ο ΟΤΕ διαπιστώσει μέσω των συστημάτων εποπτείας δικτύου ότι ένας Τελικός Χρήστης έχει μη συμβατό εξοπλισμό τότε δύναται, χωρίς άλλη ενημέρωση, να υποβαθμίζει ή/και να διακόπτει την υπηρεσία του Τελικού Χρήστη μέχρι αυτός να αντικαταστήσει τον εξοπλισμό με άλλον συμβατό. Σε περίπτωση αναγγελίας βλάβης λόγω μη συμβατού εξοπλισμού θα κλείνει με υπαιτιότητα του Τ.Π.

## 26.13 Πληροφοριακά Συστήματα

### 26.13.1 Περιεχόμενα Συστήματος

Οι υπηρεσίες VPU/FTTH του ΟΤΕ θα υποστηρίζονται από το ενιαίο Π/Σ ΟΤΕ, του οποίου οι γενικές προδιαγραφές περιγράφονται στην παράγραφο 3.9 του Κεφαλαίου 3 της παρούσης. Ειδικότερα, στα περιεχόμενα του συστήματος θα φαίνονται διακριτά οι περιγραφές των VPU/FTTH υπηρεσιών. Θα δημιουργηθούν διακριτά menu μέσω των οποίων οι εξουσιοδοτημένοι χρήστες των Τ.Π. θα μπορούν να καταθέτουν αιτήματα παροχής, αλλαγής χαρακτηριστικών υπηρεσίας, μετάβασης και βλάβης καθώς και να λαμβάνουν αναφορές για τα αιτήματα που τους αφορούν.

Επιπλέον, οι διαδικασίες διαχείρισης αιτημάτων παροχής και βλαβοδιαχείρισης για τις υπηρεσίες VPU/FTTH θα υποστηρίζονται από τεχνικές διεπαφές (Web Services APIs) διευκολύνοντας την αυτοματοποιημένη ανταλλαγή πληροφοριών μεταξύ του Π/Σ ΟΤΕ και των συστημάτων των παρόχων. Η ανάπτυξη των APIs αυτών στο ΠΣ ΟΤΕ θα πραγματοποιηθεί εντός έξι (6) μηνών από την ένταξη των υπηρεσιών VPU/FTTH στο GUI / Web Portal περιβάλλον του Π/Σ ΟΤΕ.

### 26.13.2 Δείκτες Αποδοτικότητας

Ο ΟΤΕ θα δημοσιοποιεί στο Π/Σ ΟΤΕ ανά τρίμηνο τους δείκτες αποδοτικότητας των υπηρεσιών VPU/FTTH συνολικά και ανά Τ.Π. για την ΕΕΤΤ και ανά Τ.Π. για κάθε Τ.Π.. Μέχρι την υλοποίηση της δυνατότητας αυτόματου υπολογισμού των δεικτών αποδοτικότητας από το Π/Σ ΟΤΕ, το Π/Σ θα παρέχει στους Τ.Π. την δυνατότητα εξαγωγής αναλυτικά των εγγραφών που τον αφορούν έτσι ώστε να προβαίνει σε όποια στατιστική ανάλυση επιθυμούν. Η ίδια δυνατότητα θα παρέχεται στην ΕΕΤΤ για το σύνολο των Τ.Π..

Οι δείκτες αποδοτικότητας δημοσιεύονται ανά κατηγορία υπηρεσίας VPU/FTTH, ανά ΑΚ και συνολικά για όλα τα ΑΚ. Οι δείκτες αποδοτικότητας θα περιλαμβάνουν μεταξύ άλλων, τα εξής στοιχεία ανά κατηγορία υπηρεσίας:

- Αριθμός αιτήσεων ανά μήνα
- Αριθμός Επιθεωρήσεων Κτιρίων ανά μήνα
- Παραδόσεις κυκλωμάτων VPU/FTTH
- Αριθμός κυκλωμάτων VPU/FTTH που παραδόθηκαν εμπρόθεσμα ανά μήνα



- Αριθμός Επιθεωρήσεων Κτιρίων ανά μήνα που πραγματοποιήθηκαν εμπρόθεσμα
- Αριθμός αιτήσεων που απορρίφθηκαν και λόγοι απόρριψης ανά μήνα
- Μέσος χρόνος παράδοσης υπηρεσίας VPU/FTTH σε ενεργή σύνδεση ανά μήνα
- Μέσος χρόνος παράδοσης υπηρεσίας VPU/FTTH σε μη ενεργή σύνδεση ανά μήνα
- Μέσος χρόνος μετάβασης από VPU/FTTH Τ.Π. σε σύνδεση VPU/FTTH ΟΤΕ ανά μήνα
- Αριθμός ενεργών κυκλωμάτων VPU/ FTTH
- Αριθμός καταργηθέντων κυκλωμάτων VPU/FTTH
- Αριθμός αναφερόμενων βλαβών (ανά προτεραιότητα) ανά μήνα
- Αριθμός βλαβών που αποκαταστάθηκαν εντός του χρονοδιαγράμματος που προβλέπεται στο συμφωνημένο SLA ανά μήνα
- Αριθμός βλαβών που αποκαταστάθηκαν εκτός του χρονοδιαγράμματος που προβλέπεται στο συμφωνημένο SLA ανά υπαιτιότητα (Τ.Π. ή ΟΤΕ) ανά μήνα
- Μέσος αριθμός εργασίμων ημερών καθυστέρησης για την άρση βλάβης ανά μήνα
- Μέσος αριθμός ημερολογιακών ημερών καθυστέρησης για την άρση βλάβης ανά μήνα
- Αριθμός βλαβών για τις οποίες πραγματοποιήθηκε συνδυαστικό ραντεβού ανά μήνα

## 26.14 Φόρμες Αίτησης

### 26.14.1 Παροχή Υπηρεσίας FTTH

Εγώ ο/η υποφαινόμενος/η ..... του  
 ..... , με ΑΔΤ....., Εκδ. Αρχή  
 ....., με ΑΦΜ ..... και ΔΟΥ  
 ....., κάτοικος της Πόλης:.....,  
 Περιοχή:....., Οδός:....., Αριθμ ..... και κάτοχος  
 της τηλεφωνικής σύνδεσης  
 ..... (10ψήφιος αριθμός)

Δηλώνω υπεύθυνα ότι είμαι κάτοχος του ανωτέρω τηλεφωνικού αριθμού και εξουσιοδοτώ την εταιρεία ..... νόμιμα εκπροσωπούμενη από τον συνυπογράφοντα την παρούσα εξουσιοδότηση εκπρόσωπό της, να προβεί αντ'εμού και για λογαριασμό μου σε όλες τις δέουσες ενέργειες προκειμένου να λάβω υπηρεσίες από αυτήν χρησιμοποιώντας κατά την κρίση της και δίκτυα τρίτων παρόχων ηλεκτρονικών επικοινωνιών. Εξουσιοδοτώ επίσης την ανωτέρω εταιρεία να αιτηθεί για λογαριασμό μου, εφόσον απαιτείται, την ενεργοποίηση υπηρεσιών τρίτων παρόχων, αμέσως ή εμμέσως.

Δηλώνω υπεύθυνα ότι έχω πλήρη γνώση των εργασιών που θα απαιτηθούν κατά τη διάρκεια της εγκατάστασης στους κοινόχρηστους χώρους του κτιρίου μου και ότι θα παράσχω πρόσβαση σε αυτούς.

Δηλώνω επίσης ότι με την παρούσα εξουσιοδοτώ την ανωτέρω εταιρεία να προχωρήσει για λογαριασμό μου σε καταγγελία της/των σχετικής/κών σύμβασης/σεων μου με την εταιρεία ..... και διακοπή όλων των υπηρεσιών που λαμβάνω από αυτήν.

Δεσμεύομαι να εξοφλήσω τον τελικό λογαριασμό που θα εκδοθεί για τις υπηρεσίες που ελάμβανα μέχρι σήμερα και των οποίων την διακοπή αιτούμαι δια της παρούσης καθώς και να επιστρέψω οιοσδήποτε τερματικές διατάξεις [κυριότητας του παρόχου] που μου έχουν δοθεί στα πλαίσια της μεταξύ μας σύμβασης και έχουν τυχόν εγκατασταθεί στον χώρο μου για την παροχή των λαμβανομένων υπηρεσιών. Σε περίπτωση που δεν τις επιστρέψω, δέχομαι να χρεωθώ για τις διατάξεις αυτές.

Τέλος συναινώ ρητώς για την επεξεργασία των ανωτέρω προσωπικών δεδομένων μου από την ανωτέρω εταιρεία για την υλοποίηση της εν λόγω μεταβίβασης και τον εξουσιοδοτώ όπως προβεί σε κάθε σχετική ενέργεια για την καταχώριση αυτής και σε κάθε αναγκαία γνωστοποίηση προς οιονδήποτε τρίτο, με την επιφύλαξη των διατάξεων της Εθνικής και Κοινοτικής Νομοθεσίας περί προστασίας των προσωπικών δεδομένων, ως εκάστοτε ισχύουν».

Τόπος & Ημερ/νία: .....

Ο Εξουσιοδοτών

Ο Εξουσιοδοτούμενος

Όνοματεπώνυμο :

Όνοματεπώνυμο :

Υπογραφή

Υπογραφή

Γ. **Καλεί** την εταιρεία ΟΤΕ Α.Ε., εντός δέκα εργασίμων ημερών (10 ΕΗ) από την έναρξη ισχύος της παρούσας, να υποβάλει στην ΕΕΤΤ, καθώς και να αναρτήσει στην ιστοσελίδα της, κωδικοποιημένο το κείμενο της Προσφοράς Αναφοράς Αδεσμοποίητης Πρόσβασης στον Τοπικό Βρόχο, ως τροποποιείται με την παρούσα.

Δ. **Καλεί** την εταιρεία ΟΤΕ Α.Ε. να επικαιροποιήσει το Παράρτημα 26, εντός τριάντα (30) ημερολογιακών ημερών από την υιοθέτηση από την ΕΕΤΤ του τελικού μέτρου αναφορικά με τον καθορισμό των τεχνικών προδιαγραφών και των ελάχιστων χαρακτηριστικών του χονδρικού προϊόντος Εικονικής Τοπικής Αδεσμοποίητης Πρόσβασης (Virtual Local Unbundling – VLU), όπως ορίζεται στο Παράρτημα 3 της ΑΠ ΕΕΤΤ 792/07/22.12.2016 (ΦΕΚ 4505/Β/30.12.2016)» (ΦΕΚ 1743/Β/19.05.2017) και να το υποβάλει στην ΕΕΤΤ για έγκριση και τροποποίηση της προσφοράς αναφοράς για την αδεσμοποίητη πρόσβαση στον τοπικό βρόχο.

Ε. **Ορίζει** ως χρόνο έναρξης ισχύος της παρούσας την ημερομηνία δημοσίευσής της στην Εφημερίδα της Κυβερνήσεως (ΦΕΚ).

ΣΤ. **Εντέλλεται** την κοινοποίηση της παρούσας στην εταιρεία ΟΤΕ Α.Ε.

Ζ. **Εντέλλεται** τη δημοσίευση της παρούσας καθώς και του συνημμένου σε αυτήν Παραρτήματος στην Εφημερίδα της Κυβερνήσεως (ΦΕΚ).

Ο Πρόεδρος,

Καθηγητής Δημ. Τσαμάκης  
Πρόεδρος