



Δημόσια Διαβούλευση σχεδίου Διακήρυξης Ανοικτού Διεθνούς Διαγωνισμού Επιλογής Αναδόχου για το Έργο «Σύστημα Μέτρησης και Παρουσίασης Δεικτών Ποιότητας Δικτύων Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών».

Παρατηρήσεις επί των θεμάτων της Δημόσιας Διαβούλευσης

Με το παρόν, η Εταιρεία μας υποβάλλει τις παρατηρήσεις και τα σχόλιά της αναφορικά με τη Δημόσια Διαβούλευση σχεδίου Διακήρυξης Ανοικτού Διεθνούς Διαγωνισμού Επιλογής Αναδόχου για το Έργο «Σύστημα Μέτρησης και Παρουσίασης Δεικτών Ποιότητας Δικτύων Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών».

Καταρχήν, η Εταιρεία μας χαιρετίζει την πρωτοβουλία της ΕΕΤΤ όπως συστήσει διαδικτυακή πλατφόρμα προκειμένου ο χρήστης/καταναλωτής/επενδυτής να έχει πληροφορίες αναφορικά με την ποιότητα των δικτύων και των προσφερόμενων υπηρεσιών του.

Εκτιμούμε ότι η αποτύπωση των ποιοτικών χαρακτηριστικών ευρυζωνικών συνδέσεων καθώς η δημιουργία ενός εκσυγχρονισμένου συστήματος μέτρησης και παρουσίασης των σχετικών δεικτών ποιότητας δικτύων, θα αποτελέσει παράγοντα προαγωγής του ανταγωνισμού, προωθώντας την επέκταση της ευρυζωνικής κάλυψης στην ελληνική επικράτεια.

Τέλος και υπό την προϋπόθεση ότι το εν λόγω εγχείρημα θα βασίζεται σε κοινώς αποδεκτά κριτήρια, όρους και μεθοδολογία που διασφαλίζουν τη διαφάνεια, την αντικειμενικότητα, την ακρίβεια και την αξιοπιστία, θεωρούμε ότι το εν λόγω εγχείρημα θα αποτελέσει ένα σημαντικό εργαλείο ενημέρωσης του καταναλωτικού κοινού διευκολύνοντας την ανεξάρτητη αξιολόγηση των προσφερόμενων υπηρεσιών.

Επιπροσθέτως και στα πλαίσια των αρμοδιοτήτων της ΕΕΤΤ, θεωρούμε σημαντικό όπως το εν λόγω Σύστημα αποτελέσει έναν επιπλέον άξονα παρακολούθησης και εποπτείας της ανάπτυξης της ευρυζωνικότητας και της ποιοτικής παροχής των τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών, ιδίως σε σχέση με την καλή λειτουργία του υφισταμένου δικτύου του ΟΤΕ ανά περιοχή, και να χρησιμοποιηθεί ως εργαλείο διαπίστωσης τυχόν ανάγκης επέκτασης και αναβάθμισης αυτού και κατ' επέκταση ως μέσο επιβολής αντίστοιχων υποχρεώσεων στον ΟΤΕ (ενδεικτικά αναφερομένων περιοχών στις οποίες παρατηρούνται σε μόνιμη βάση χαμηλές ταχύτητες συνδρομητών).

Σε κάθε περίπτωση εφιστούμε την προσοχή στον όρο «συγκρίσιμες πληροφορίες» που θα παρέχονται στο κοινό αναφορικά με την ποιότητα των δικτύων και των προσφερόμενων υπηρεσιών. Βασική προϋπόθεση εξαγωγής ορθών αποτελεσμάτων σύγκρισης είναι η εφαρμογή των συγκριτικών κριτηρίων και μεθοδολογίας επί υπηρεσιών και δικτύων μεταξύ ΟΤΕ και λοιπών Παρόχων με παντελώς ίδια χαρακτηριστικά.

Τέλος, είναι απαραίτητο όπως αντιμετωπισθούν ορθώς οποιαδήποτε ζητήματα που άπτονται της προστασίας των δικαιωμάτων πνευματικής ιδιοκτησίας και να ρυθμιστούν τυχόν συναφή θέματα, και διασφαλισθεί η παροχή των απαραίτητων αδειών και εγκρίσεων πρόσβασης και χρήσης του συστήματος. Θα πρέπει να προσδιορισθούν όρια ευθύνης ως προς το περιεχόμενο που θα προβάλλεται μέσω της εφαρμογής, ενώ θα πρέπει να ρυθμισθούν αφενός μεν ζητήματα που



ανακύπτουν από την αναδημοσίευση στοιχείων πλατφόρμας από τρίτους αφετέρου δε συναφή θέματα εμπορικής διαχείρισης της πληροφορίας.

Επιπλέον, θα πρέπει να ληφθούν τα απαραίτητα μέτρα προκειμένου να διασφαλίζεται η προστασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και απορρήτου των επικοινωνιών, ενώ θα πρέπει να προβλεφθεί ρητά ότι οποιαδήποτε στοιχεία ή δεδομένα λαμβάνονται δεν θα χρησιμοποιούνται για άλλους σκοπούς πέραν αυτών που ρητά προβλέπονται στην εφαρμογή.

Πιο συγκεκριμένα επί του κειμένου της Διαβούλευσης, παραθέτουμε τα ακόλουθα σχόλια:

Μέρος Α΄ - Αντικείμενο και Προδιαγραφές του Έργου

A.2. Αντικείμενο, στόχοι και κρίσιμοι παράγοντες επιτυχίας του Έργου (Σελ.18)

Σκοπεύοντας στην παροχή προς το καταναλωτικό κοινό της δυνατότητας ενημέρωσης προκειμένου να επιλέξει τον πάροχο με τα καλύτερα ποιοτικά χαρακτηριστικά, θα πρέπει να ληφθεί υπόψη, αφενός μεν το γεγονός αδυναμίας καθολικής γεωγραφικής κάλυψης των εναλλακτικών Παρόχων σε σχέση με τον ΟΤΕ, αφετέρου δε της εγκατάστασης και λειτουργίας διαφορετικών ειδών δικτύου SR, PCM, ONU και λοιπών καλωδιώσεων δια των οποίων δεν είναι εφικτή η παροχή ευρυζωνικής κάλυψης. Θεωρούμε ότι η εν λόγω πληροφορία θα πρέπει να παρέχεται μέσα από το Σύστημα.

Επίσης, η εταιρεία μας προτείνει όπως παράλληλα αποτυπώνεται στις πληροφορίες σύνδεσης ευρυζωνικότητας και η πληροφορία ένδειξης του πλησιέστερου Α/Κ ΟΤΕ καθώς και της ονομαστικής/πραγματικής ταχύτητας που δύναται να παρέχεται. Επίσης στα στοιχεία/αποτελέσματα μετρήσεων των Παρόχων κρίνεται εύλογο όπως προστεθεί η πληροφορία απόστασης (σε μέτρα) από το Α/Κ ΟΤΕ που αντιστοιχεί στην εκάστοτε διεύθυνση, προκειμένου να υπάρχει η δυνατότητα σύγκρισης της ποιότητας ευρυζωνικών υπηρεσιών ανά δίκτυο.

A. 3. Λειτουργίες Μετρητικών Διατάξεων και Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες (Σελ.26)

Αναφορικά με τη διασύνδεση των συστημάτων με αυτά του Παρόχου, στο κείμενο της διαβούλευσης αναφέρεται ότι «*Η επικοινωνία θα βασίζεται σε XML τεχνολογίες και Web Services και θα υιοθετηθεί η λογική Πολυεπίπεδων Αρχιτεκτονικών. Όπου δεν είναι εφικτή η χρήση XML και Web Services, θα χρησιμοποιηθούν αυστηρά δομημένα γραμμογραφημένα αρχεία.*» Η εταιρεία μας συμφωνεί καταρχήν με τα ανωτέρω. Πλην όμως, θα πρέπει να καθορισθούν σαφείς τεχνικές προδιαγραφές, κατόπιν συνεννόησης και συμφωνίας με τους υπόχρεους Παρόχους.



A.13. Χρονοδιάγραμμα και Φάσεις Έργου (Σελ.52)

Αναφορικά με τα στάδια υλοποίησης του έργου, σημειώνουμε ότι κατόπιν της ολοκλήρωσης της υλοποίησης θα πρέπει να προβλεφθεί εύλογο χρονικό διάστημα δοκιμαστικής λειτουργίας όχι μικρότερο των έξι μηνών, προκειμένου να διασφαλισθεί η ορθή και κοινώς αποδεκτή με τους Παρόχους παρουσίαση των στοιχείων που τους αφορούν σε τρίτους αλλά και να παρασχεθεί η δυνατότητα δοκιμών των συστημάτων και εφαρμογών των Παρόχων. Στα πλαίσια αυτά, προτείνουμε όπως συσταθεί εκείνη την περίοδο σχετική Ομάδα Εργασίας ΕΕΤΤ, Αναδόχου και Παρόχων για την αξιολόγηση της εφαρμογής μέσω της οποίας θα διασφαλίζεται κατάλληλη επικοινωνία και υποβολή ερωτήσεων, παρατηρήσεων και σχολίων αναφορικά με τον τρόπο καταγραφής, αποθήκευσης, μέτρησης, επαλήθευσης και παρουσίασης των στοιχείων.

Περαιτέρω, θεωρούμε ότι θα πρέπει να προβλεφθεί ρητώς, ότι κατά το πρώτο έτος λειτουργίας του Συστήματος Μέτρησης και Παρουσίασης Δεικτών Ποιότητας Δικτύων Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών, οι δυνατότητες του χρήστη περιορίζονται μόνο στην παρουσίαση των στοιχείων των υποχρεωμένων Παρόχων. Μόνον κατόπιν της παρέλευσης του πρώτου έτους, και, σε κάθε περίπτωση, σε συνεργασία και συνεννόηση με τους Παρόχους, μπορεί να εξετασθεί το ενδεχόμενο παροχής δυνατότητας συγκριτικής ανάλυσης στοιχείων, εάν κάτι τέτοιο θεωρηθεί αναγκαίο από την ΕΕΤΤ. Σημειώνεται ότι στην περίπτωση αυτή θα πρέπει να ορισθούν σαφώς τα κριτήρια μέτρησης και επαλήθευσης των στοιχείων προς συστημική σύγκριση.

Μέρος Γ'-Υποδείγματα και Πίνακες Συμμόρφωσης

Γ.3.3. Απαιτήσεις Συμμόρφωσης Συστήματος Παρουσίασης Αποτελεσμάτων από τις μετρήσεις Δ.Π. (Σελ.47)

Αναφορικά με το περιεχόμενο της διαδικτυακής πλατφόρμας, σημειώνουμε ότι θα πρέπει να παρασχεθούν διευκρινίσεις επί της μεθοδολογίας των μετρητικών διατάξεων.

Εκτιμούμε ότι η αποτύπωση των ποιοτικών χαρακτηριστικών ευρυζωνικών συνδέσεων όλων των Παρόχων μέσω της δημοσιοποίησης των στατιστικών αποτελεί καταρχήν προστιθέμενο όφελος για τον καταναλωτή και κατ' επέκταση και για τους Παρόχους τηλεπικοινωνιών. Δεδομένου ότι βασική παράμετρος του έργου θα είναι η αποτύπωση όλων των υπηρεσιών δικτύων για όλους τους Παρόχους αναφορικά με την ονομαστική και παράλληλα την πραγματική ταχύτητα, θεωρούμε ότι η απεικόνιση των στατιστικών δεν θα πρέπει να αφορά σε μεμονωμένες μόνο συνδέσεις. Πιο συγκεκριμένα προτείνεται όπως είναι εφικτή η παραγωγή στατιστικών αναφορικά με τη γενικότερη εικόνα πέραν της μίας σύνδεσης που θα επιλέγει ο κάθε χρήστης ανά περιοχή. Με τον τρόπο αυτό διευκολύνεται έτσι και το έργο παρακολούθησης της τηλεπικοινωνιακής δραστηριότητας της Ρυθμιστικής Αρχής. Με την παραδοχή ότι θα είναι εφικτή η παράλληλη πληροφορία ονομαστικής και πραγματικής ταχύτητας σε σχέση με την απόσταση από το Α/Κ ΟΤΕ και αναφορικά με τις συνδέσεις δικτύου όλων των εναλλακτικών Παρόχων και του ΟΤΕ ανεξαιρέτως, θεωρούμε ότι η δημοσιοποίηση στατιστικών που περιγράφουν την απόδοση του συνόλου ή κατ' επιλογήν υποσυνόλου μετρήσεων ευρυζωνικών συνδέσεων ανά περιοχή θα αποβεί προς όφελος κάθε ενδιαφερόμενης εταιρείας. Η ορθή αποτύπωση του κάθε δικτύου ενδυναμώνει την εμπορική δραστηριότητα μεταξύ των Παρόχων.



Σε σχέση με την διαδικτυακή πλατφόρμα και τις εφαρμογές που καλείται να υλοποιήσει ο Ανάδοχος για την διαχείριση των διεπαφών διαδικτύου ως καναλιού επικοινωνίας με το ευρύ κοινό, θεωρούμε σημαντικό όπως κοινοποιηθεί και συμφωνηθεί με τους Παρόχους, η αναλυτική περιγραφή των ενεργειών που πρόκειται να απεικονισθούν, εκκινώντας από το στάδιο της υποβολής της πληροφορίας μέχρι την έγκριση του περιεχομένου αυτής από τους Παρόχους και την συνακόλουθη ανάρτηση αυτού σε προσυμφωνημένη μορφή προς χρήση από το καταναλωτικό κοινό.

Ως προεκτέθηκε, αναφορικά με τη διασύνδεση των συστημάτων με αυτά του Παρόχου, στο κείμενο της διαβούλευσης αναφέρεται ότι *«Η επικοινωνία θα βασίζεται σε XML τεχνολογίες και Web Services και θα υιοθετηθεί η λογική Πολυεπίπεδων Αρχιτεκτονικών. Όπου δεν είναι εφικτή η χρήση XML και Web Services, θα χρησιμοποιηθούν αυστηρά δομημένα γραμμογραφημένα αρχεία.»* Η εταιρεία μας συμφωνεί καταρχήν με τα ανωτέρω. Πλην όμως, θα πρέπει να καθορισθούν σαφείς τεχνικές προδιαγραφές, κατόπιν συνεννόησης και συμφωνίας με τους υπόχρεους Παρόχους.

Αναφορικά με τη δυνατότητα προεπισκόπησης (preview) των στοιχείων προς ανάρτηση, θεωρούμε απαραίτητο όπως δίνεται συστημικά η δυνατότητα στον Πάροχο να τροποποιεί τα στοιχεία που τον αφορούν σε περιπτώσεις υποβολών δεικτών υπηρεσιών υπό την μορφή ορθής επανάληψης.

Τα πρότυπα επιλογών παρουσίασης των αποτελεσμάτων (templates), κρίνεται απαραίτητο όπως κοινοποιηθούν πριν την επίσημη ανάρτηση τους στους υπόχρεους παρόχους, προκειμένου οι τελευταίοι να έχουν τη δυνατότητα αποστολής σχολίων και σχετικών παρατηρήσεων προς διευκρίνιση.

Ενότητα Γ.6 Πλαίσιο Εγγυημένου Επιπέδου Υπηρεσιών Τεχνικής Υποστήριξης (Σελ. 139)

Κρίνεται απαραίτητο όπως κοινοποιηθούν τα στοιχεία επικοινωνίας (Τηλ, Fax, email), των αρμοδίων διαχειριστών από πλευράς Παρόχων, Αναδόχου και ΕΕΤΤ. Η επικοινωνία αυτή δεν θα αφορά μόνο σε περιπτώσεις συστημικής αδυναμίας της πλατφόρμας αλλά και σε θέματα υπολογισμού των μετρήσεων προς ανάρτηση.

Κλείνοντας, μολοντί δεν αποτελεί αντικείμενο της παρούσας Διαβούλευσης, κρίνουμε σκόπιμο, με την ευκαιρία αυτή, να εκθέσουμε τις απόψεις μας επί του ακόλουθου ζητήματος: Στα πλαίσια της υλοποίησης των απαιτούμενων μέτρων για τη συμμόρφωση των Παρόχων με τις προβλέψεις της απόφασης της ΕΕΤΤ ΑΠ ΕΕΤΤ 621/011/2011 που αφορά στην Τροποποίηση και κωδικοποίηση της απόφασης της ΕΕΤΤ ΑΠ. 480/017/13-05-2008 *«Καθορισμός των δεικτών ποιότητας των παρεχόμενων προς το κοινό υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών και προσδιορισμός του περιεχομένου και της μορφής των προς δημοσίευση πληροφοριών καθώς και του τρόπου και χρόνου δημοσίευσής τους από τους Παρόχους υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών»*, ιδίως σε σχέση με την εγκατάσταση και θέση σε λειτουργία των συστημάτων διεπαφών των Παρόχων με την πλατφόρμα της ΕΕΤΤ, οι Πάροχοι υφίστανται ιδιαίτερα σημαντική οικονομική επιβάρυνση. Ως εκ τούτου, προτείνουμε όπως ενδεικτικά κατά τα πρώτα έτη υλοποίησης του Συστήματος Μέτρησης και Παρουσίασης Δεικτών Ποιότητας Δικτύων Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών, προβλεφθεί ειδική κατ' εξαίρεση μείωση του ύψους των ετησίων διοικητικών τελών που καταβάλλονται στην ΕΕΤΤ (ενδεικτικά, σε ποσοστό 10-15%). Σε κάθε περίπτωση και ενστερνιζόμενη την ιδιαιτερότητα της παρούσας οικονομικής κατάστασης, επιβάλλεται όπως η ΕΕΤΤ λάβει έγκαιρα όποιο σχετικό μέτρο οικονομικής υποστήριξης των Παρόχων, προκειμένου να ολοκληρωθούν άμεσα οι απαιτούμενες ενέργειες.