

ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ ΕΠΙ ΤΟΥ ΠΡΟΤΕΙΝΟΜΕΝΟΥ ΚΕΙΜΕΝΟΥ

Γενικές παρατηρήσεις:

Εισαγωγικά θέλουμε να επαναλάβουμε την πάγια θέση μας ότι το πλαίσιο θα πρέπει να διασφαλίζει, σύμφωνα άλλωστε και με τα προβλεπόμενα στο ευρωπαϊκό πλαίσιο, τη διαμόρφωση VULA προϊόντων με ίδια χαρακτηριστικά όπως αυτά των προϊόντων φυσικής υποδομής, μέσω των οποίων οι εναλλακτικοί πάροχοι θα είναι σε θέση να διαμορφώσουν νέα καινοτόμα χαρακτηριστικά υπηρεσιών και να καθορίζουν με μεγαλύτερη ευελιξία την ποιότητα και την τιμολογιακή τους πολιτική, αξιοποιώντας νέες τεχνολογίες και χωρίς να επωμίζονται κόστη για υποδομή που δεν χρειάζονται.

Στο πλαίσιο αυτό θεωρούμε ότι θα πρέπει να υπάρξουν βελτιώσεις σε ουσιώδη χαρακτηριστικά της υφιστάμενης παροχής, όπως αυτά αναλύονται κατωτέρω. Η υφιστάμενη παροχή και με την μέχρι τώρα εμπειρία μας δεν διασφαλίζει σε καμία περίπτωση την πλήρη εμπορική αξιοποίηση.

Ειδικότερα:

1. Αναφορικά με την κοστολόγηση της υπηρεσίας VPU Light

Κρίνουμε απαραίτητη την αποτύπωση ουσιαστικής διαφοροποίησης μεταξύ των υπηρεσιών VPU και VPU Light στο κοστολογικό μέρος. Μέχρι και σήμερα και την πρόσφατη δημοσίευση των Αποτελεσμάτων του Κοστολογικού Ελέγχου 2015 ο πάροχος που παρείχε υπηρεσίες VPU Light, επωμιζόταν τα ίδια ακριβώς μηνιαία κόστη (ήτοι το άθροισμα του μηνιαίου τέλους V-APYΣ[KV] και του μηνιαίου τέλους χρήσης υποβρόχου) με τους λοιπούς παρόχους που χρησιμοποιούσαν υπηρεσίες VPU. Ο ΟΤΕ είχε προβεί σε τιμολογιακή διαφοροποίηση μεταξύ των ως άνω δύο υπηρεσιών, μόνο στα εφάπαξ κόστη.

Στα μηνιαία τέλη ωστόσο, που ουσιαστικά καθορίζουν και την κερδοφορία του προϊόντος, ήδη μετά από ενάμιση έτος διάθεσης του προϊόντος VPU light, μόλις στον Κοστολογικό Έλεγχο του 2015, αναφέρεται ότι το προϊόν VPU επιβαρύνεται με μια προσαύξηση που προσδιορίζεται αυθαίρετα, αντιστοιχεί δε στο κόστος μεταξύ καμπίνας και κέντρου και ανέρχεται σε 0,25€ ανά μήνα. Ταυτόχρονα όμως λαμβάνει και την έκπτωση που αντιστοιχεί στη διαφορά του μηνιαίου τέλους βρόχου και υποβρόχου, χωρίς αυτή έκπτωση να υποστηρίζεται κοστολογικά!

Ως εκ τούτου δεν είναι αντιληπτό πως αποτυπώνεται η ουσιαστική διαφοροποίηση των δύο προϊόντων και πως τεκμηριώνεται το παραπάνω επαυξητικό κόστος. Δεδομένου ότι στα μηνιαία τέλη της υπηρεσίας VPU, έχει ενσωματωθεί ένα είδος έκπτωσης, ίση με τη διαφορά του μηνιαίου τέλους βρόχου και υποβρόχου, θα πρέπει αντίστοιχα στα μηνιαία τέλη της υπηρεσίας VPU Light η παραπάνω διαφοροποίηση/ έκπτωση **να είναι τουλάχιστον ανάλογη της διαφοράς μεταξύ του κόστους του βρόχου και του υποβρόχου. Σε διαφορετική περίπτωση**

η ισχύουσα έκπτωση θα πρέπει να παρέχεται μόνο στην υπηρεσία VPU Light. Ενδεχόμενη διατήρηση του ίδιου μηνιαίου τέλους για VPU και VPU Light, με την παραπάνω αόριστη αναφορά εγείρει ζητήματα διάκρισης εις βάρος της Εταιρείας μας. Προς επίρρωση του παραπάνω, εφόσον κοστολογικά έχει προκύψει ότι η διαφορά κόστους μεταξύ ΤοΒ και ΤοΥΒ είναι 0,25 €, θα πρέπει να εφαρμοσθεί τέλος μηνιαίου ΤοΒ, το άθροισμα του μηνιαίου τέλους ΤοΥΒ, 4,91 €, προσαυξημένο με 0,25 €.

Σε περίπτωση που δεν διασφαλιστεί ουσιαστική διαφοροποίηση ρυθμιστικά, απαξιώνεται πλήρως η λογική και ο χαρακτηρισμός της υπηρεσίας του VPU Light ως VULA προϊόν καθώς και η επένδυση παρόχων όπως η Εταιρεία μας, που επένδυσε εξαρχής στην υλοποίηση IP core δικτύου και που θα έπρεπε να είχε μια ουσιαστική διαφοροποίηση κοστολογικά.

Επιπρόσθετα, θέλουμε να αναφέρουμε εκ νέου την εισήγησή μας όπως διατυπώθηκε σε προηγούμενη διαβούλευση για την εμπορική διάθεση των υπηρεσιών VPU Light, αναφορικά με την ανάγκη διαμόρφωσης ενιαίας κοστολόγησης του μηνιαίου κόστους, ως μια υπηρεσία, όπως ισχύει ήδη και στα προσωρινά εφάπαξ τέλη της υπηρεσίας VPU Light. Θα πρέπει να εξεταστεί από την Επιτροπή σας ο καθορισμός ενιαίας κοστολόγησης που δύναται να ενσωματώνει σημαντική έκπτωση σε σύγκριση με το άθροισμα των επιμέρους τελών που ισχύουν χωριστά για τις υπηρεσίες του υποβρόχου και του V-ARYS, λαμβάνοντας υπόψη οικονομίες κλίμακος οι οποίες θα μπορούσαν να οδηγήσουν σε μείωση του απαιτούμενου χρόνου εργασιών από πλευράς ΟΤΕ, συμπεριλαμβανομένων τυχόν επικαλύψεων στο κόστος παροχής της υπηρεσίας καθώς και στο κόστος που προκαλείται λόγω μη αποδοτικού τρόπου παροχής της υπηρεσίας το οποίο δεν πρέπει να τιμολογείται.

2. Αναφορικά με τη συστημική υποστήριξη της δυνατότητας υποβολής αιτήματος VPU light σε περίπτωση που ο πάροχος δεν διαθέτει συνεγκατάσταση στο A/K.

Θεωρούμε αυτονόητη την παροχή της παραπάνω δυνατότητας καθώς σε διαφορετική περίπτωση το προϊόν χονδρικής που λαμβάνουμε δεν συνιστά VULA προϊόν. Θεωρούσαμε δε δεδομένο ότι ο ΟΤΕ θα παρείχε συστημικά την ως άνω δυνατότητα ήδη από το μεταβατικό στάδιο καθώς επί της ουσίας, χωρίς την εν λόγω δυνατότητα η ως άνω παροχή δεν συνιστά προϊόν εικονικής πρόσβασης (VPU light) αλλά επί της ουσίας είναι απλά μετονομασία του υφιστάμενου προϊόντος VPU μέσω του οποίου καθίσταται υποχρεωτική η συνεγκατάσταση και στα οικεία A/K (και όχι μόνο στα υπερκείμενα), προκειμένου ένας πάροχος να λαμβάνει υπηρεσίες.

Επισημαίνουμε δε ότι ο ΟΤΕ λιανικής ήδη **δύναται να παρέχει και παρέχει** σε όλα τα A/K υπηρεσίες VPU light. Είναι προφανές το ανταγωνιστικό του πλεονέκτημα ως κάτοχος του μοναδικού πανελλαδικά δικτύου πρόσβασης, να επιλέγει με εμπορικά κριτήρια σε ποιες περιοχές-A/K θα παρέχει υπηρεσίες VPU light. Εντούτοις αντίστοιχη δυνατότητα δεν παρέχεται στην λοιπή αγορά και δη στην Εταιρεία μας, αποστερώντας μας τη δυνατότητα να εκμεταλλευτούμε εμπορικά το προϊόν και να αποκτήσουμε ανταγωνιστικό πλεονέκτημα ακόμη και σε A/K που έχει παρουσία μόνο ο ΟΤΕ.

Συνεπώς έχουμε στη διάθεσή μας ένα προϊόν που παρουσιάζει σοβαρά μειονεκτήματα τόσο σε λειτουργικό όσο και σε κοστολογικό επίπεδο. Δεν μας επιτρέπει να διαφοροποιηθούμε οικονομικά, δεδομένου ότι η τιμή χονδρικής ουσιαστικά είναι ίδια με την τιμή που παρέχεται και το VPU. Περαιτέρω δεν μας επιτρέπει να διαφοροποιηθούμε και τεχνικά καθώς δεν μπορούμε να εκμεταλλευτούμε την εικονική δήθεν πρόσβαση. Ακολουθώντας αδυνατούμε τόσο τεχνικά όσο και οικονομικά να «επαναλάβουμε» (replicate) την υπηρεσία, όπως την παρέχει το λιανικό άκρο του ΟΤΕ.

Έως ότου παρέχει ολοκληρωμένα το προϊόν θεωρούμε ότι θα έπρεπε να είχε αντίστοιχους περιορισμούς διάθεσης και στη λιανική του. Σε διαφορετική περίπτωση κρίνουμε ότι παραβιάζεται ευθέως το ισχύον πλαίσιο και η ειδική ευθύνη και υποχρεώσεις που έχει ο ΟΤΕ τόσο ως πάροχος με ΣΙΑ όσο και ως ο δεσπόζων πάροχος της αγοράς, δημιουργώντας περαιτέρω στρεβλώσεις στον ανταγωνισμό.

3. Αναφορικά με την πρόταση του ΟΤΕ για την αντιμετώπιση βλαβών VPU/VPU Light με σύμπτωμα «χαμηλή ταχύτητα xDSL»

Ως προς την πρόταση του ΟΤΕ για την διαχείριση δυσλειτουργιών VPU Light με σύμπτωμα χαμηλή ταχύτητα, όπως αυτή περιγράφεται σε διάφορα σημεία μέσα στο κείμενο της διαβούλευσης, θέλουμε επί της αρχής να επισημάνουμε ότι δεδομένης της μικρής αναλογικά συνδρομητικής μάζας και ακολούθως της έλλειψης ουσιαστικής μετρήσιμης προσέγγισης του συμπτώματος της χαμηλής ταχύτητας, κατανοούμε ότι είναι πολύ δύσκολο σε αυτή τη φάση να προσεγγίσουμε με ασφάλεια την διαδικασία που μπορούμε να εφαρμόσουμε σε συνεργασία και με τον ΟΤΕ. Εντούτοις, αναφερόμαστε σε NGA υποδομή και υπηρεσία και υπό αυτήν την έννοια δεν μπορούμε να θέσουμε ρυθμιστικά a priori «εκπτώσεις» στην ποιότητα της υπηρεσίας και την εμπειρία του πελάτη που εξ ορισμού πρέπει να είναι ποιοτικά αναβαθμισμένη.

Υπό αυτό το πρίσμα παραθέτουμε κάποιες επιφυλάξεις και παρατηρήσεις ως προς την πρόταση του ΟΤΕ. Σε κάθε περίπτωση επισημαίνουμε ότι οιαδήποτε πρόταση τυχόν υιοθετηθεί και προκριθεί σε αυτή τη φάση ως σημείο αφετηρίας της διαδικασίας, θα πρέπει να επαναξιολογηθεί και επικαιροποιηθεί εφόσον απαιτηθεί σε άμεσο χρόνο, εκμεταλλευόμενοι και την εμπειρία της ομάδας εργασίας που έχει συσταθεί και ήδη παράγει έργο για τον καθορισμό των ευρυζωνικών μετρήσεων LLU.

- Ως προς την ταχύτητα αναφοράς, δεν συμφωνούμε να επικαιροποιείται η τιμή της ονομαστικής ταχύτητας της παρεχόμενης υπηρεσίας σε περίπτωση βλαβοδιαχείρισης (ευρυζωνικών ή μικτών συμπτωμάτων). Η ανανέωση της δύναται να οδηγεί σε βαθμιαία υποβάθμιση της γραμμής έως και απαξίωσης της VDSL υπηρεσίας.
- Η ταχύτητα αναφοράς δεν θα πρέπει να ακολουθεί τη σύνδεση του τελικού συνδρομητή όταν αυτή μεταφέρεται σε άλλον πάροχο (πχ σε μια γραμμή που θα δηλώσει βλάβη ο αρχικός πάροχος και έχει

συγχρονισμό 36mbps και ο ΟΤΕ προβεί σε μετρήσεις που δείχνουν ότι είναι στα όρια ευθύνης παρόχου, εάν ο πελάτης μεταφερθεί σε άλλον πάροχο, η ταχύτητα αναφοράς της σύνδεσής του θα πρέπει να πέσει κάτω από τα 25,2mbps προκειμένου να δηλωθεί βλάβη (σχεδόν 50% της ονομαστικής).

Επιπρόσθετα επισημαίνουμε ότι υπάρχει ο κίνδυνος ύπαρξης λανθασμένης διάγνωσης και μέτρησης του προηγούμενου παρόχου. Συνεπώς ο όποιος τυχόν λάθος χειρισμός δεν μπορεί να λειτουργήσει ως δεδικασμένο για τον επόμενο πάροχο. Θα πρέπει ο νέος πάροχος να έχει το δικαίωμα και την δυνατότητα να ελέγξει εκ νέου τη γραμμή και να προβεί σε σχετική δήλωση βλάβης εφόσον τούτο απαιτηθεί.

- Αναφορικά με το όριο του 30%, καταρχήν επισημαίνουμε ότι είναι υψηλό και θα υποβαθμίζει σημαντικά την σύνδεση του πελάτη. Θεωρούμε ότι δεν πρέπει να υιοθετηθεί ποσοστό απόκλισης ως κατώφλι, εφόσον όμως υιοθετηθεί, δεν θα πρέπει να είναι μεγαλύτερο του 10%.
- Δεν γίνεται καμία αναφορά πως θα αντιμετωπίζονται οι βλάβες με σύμπτωμα χαμηλής ταχύτητας στην ανερχόμενη ζεύξη (upstream). Δεδομένου ότι πολλοί πελάτες επιλέγουν συνδέσεις VDSL λόγω των αναγκών τους για μεγάλη ταχύτητα στο upstream, θα πρέπει να οριστεί αντίστοιχο ποσοστό.
- Ως προς τις ενέργειες βλαβοδιαχείρισης του τεχνικού του ΟΤΕ, θα πρέπει να καταγραφεί ρητά ότι σε αυτές συμπεριλαμβάνεται και η αλλαγή ορίου. Στο πλαίσιο αυτό επισημαίνουμε την ανάγκη προσδιορισμού μιας διαφανούς διαδικασίας στην διάθεση των ελεύθερων ορίων όπου θα διασφαλίζεται η ίση μεταχείριση μεταξύ των αιτημάτων.
- Σε περίπτωση που δεν υπάρχει διαθέσιμο απερχόμενο, θα πρέπει να οριστεί ότι οι βλάβες θα κλείνουν με αιτία βλάβης «ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΙΚΗ ΤΕΧΝΙΚΗ ΑΔΥΝΑΜΙΑ» και υπαιτιότητα ΟΤΕ. Εφόσον ο πάροχος δηλώσει εκ νέου βλάβη, τότε να ακολουθούνται τα προβλεπόμενα στην ισχύουσα διαδικασία του LLU.
- Σε περίπτωση που στα πλαίσια βλαβοδιαχείρισης η ταχύτητα συγχρονισμού αποκλίνει μέχρι 15% από την ονομαστική ταχύτητα του αμέσως χαμηλότερου πακέτου από αυτό που παρήγγειλε ο Πάροχος, τότε, δεδομένου ότι δεν μπορεί να βελτιωθεί η ταχύτητα, ο τελευταίος θα πρέπει να έχει την δυνατότητα να υποβάλει ατελώς αίτημα υποβάθμισης για τη συγκεκριμένη σύνδεση σε διαθέσιμο πακέτο χαμηλότερης ταχύτητας, προκειμένου να διασφαλιστεί ότι ο τελικός χρήστης θα λαμβάνει υπηρεσία που είναι κοντά στην ονομαστική τιμή της υπηρεσίας που αγόρασε.

4. Αναφορικά με την διαδικασία Παροχής/Ενεργοποίησης

Θεωρούμε απαραίτητο να διασφαλιστούν τα κάτωθι:

- a. Να δοθεί στους παρόχους πλήρες και ακριβές διευθυνσιολόγιο των KV, το οποίο θα περιλαμβάνει το διευθυνσιολόγιο του ΟΤΕ, προκειμένου να έχουν πραγματική εικόνα σε ποια KV αντιστοιχούν οι πελάτες, και να

διασφαλίζεται ο ορθός έλεγχος διαθεσιμότητας και ακολούθως η ενημέρωση των καταναλωτών. Περαιτέρω τα εν λόγω στοιχεία πρέπει να δίνονται με αυτοματοποιημένο τρόπο μέσω του Πληροφοριακού Συστήματος και όχι σε φύλλα excel, ώστε να είναι εύχρηστα.

- b. Επίσης θα πρέπει να είναι διαθέσιμος μέσω του ΠΣ ΟΤΕ ο αριθμός συνδρομητών που καλύπτει κάθε ΚV, προκειμένου οι πάροχοι να είναι σε θέση, όπως και το λιανικό άκρο του ΟΤΕ, να καθορίζουν επιχειρησιακά και γεωγραφικά την εμπορική διάθεση της υπηρεσίας. Εξάλλου αντίστοιχα στοιχεία παρέχονται και σε επίπεδο Α/Κ.
- c. Κρίνεται απαραίτητη η διαμόρφωση στη φόρμα υποβολής αίτησης VPU light μέσω gui στο wcrm-llu, πεδίου για την συμπλήρωση από τον πάροχο, του πρωτοκόλλου παρόχου, και κατ' επέκταση τη δυνατότητα εμφάνιση στα αποτελέσματα αναζήτησης, της εν λόγω πληροφορίας, όπως ισχύει ήδη στα αιτήματα παροχής LLU, καθώς και μέσω api. Επισημαίνουμε ότι η εμφάνιση της εν λόγω πληροφορίας αυτοματοποιημένα μέσω GUI, είναι πολύ σημαντική καθώς αποτελεί το κλειδί που συνδέει το ΠΣ ΟΤΕ με τα δικά μας εσωτερικά πληροφοριακά συστήματα και μέσω αυτής γίνονται οι ενημερώσεις για την εξέλιξη των αιτημάτων.

Παρατηρήσεις επί των άρθρων:

1. Ως προς την παράγραφο «24.1.1 Ορισμοί»

«Ταχύτητα Αναφοράς: Ταχύτητα συγχρονισμού που αποτελεί σημείο αναφοράς για την υποβολή βλάβης με σύμπτωμα «Χαμηλή Ταχύτητα xDSL». Αρχικά παίρνει ως τιμή την ονομαστική ταχύτητα της παρεχόμενης υπηρεσίας και επικαιροποιείται σε περίπτωση βλαβοδιαχείρισης. Ακολουθεί τη σύνδεση του τελικού συνδρομητή ακόμα και στην περίπτωση που αυτή μεταφέρεται σε άλλον Πάροχο.»

Όπως αναφέρουμε και ανωτέρω στις γενικές παρατηρήσεις, δεν συμφωνούμε με την πρόταση του ΟΤΕ να επικαιροποιείται η τιμή της ονομαστικής ταχύτητας της παρεχόμενης υπηρεσίας σε περίπτωση βλαβοδιαχείρισης, όπως επίσης δεν συμφωνούμε να ακολουθεί την σύνδεση του συνδρομητή όταν μεταφέρεται σε άλλον Πάροχο. Ως εκ τούτου προτείνουμε τη διαγραφή και αναδιατύπωση ως κατωτέρω:

Ταχύτητα Αναφοράς: Ταχύτητα συγχρονισμού που αποτελεί σημείο αναφοράς για την υποβολή βλάβης με σύμπτωμα «Χαμηλή Ταχύτητα xDSL». ~~*Αρχικά και παίρνει ως τιμή την ονομαστική ταχύτητα της παρεχόμενης υπηρεσίας και επικαιροποιείται σε περίπτωση βλαβοδιαχείρισης. Ακολουθεί τη σύνδεση του τελικού συνδρομητή ακόμα και στην περίπτωση που αυτή μεταφέρεται σε άλλον Πάροχο.»*~~

2. Ως προς την παράγραφο «24.6.1.1 Διαδικασία Παροχής VPU light σε μη υφιστάμενο συνδρομητή»

- «Εάν ο Πάροχος δεν προσέλθει στο ραντεβού για την παραλαβή της υπηρεσίας, ο ΟΤΕ, εφόσον είναι εφικτό να εισέλθει στο κτίριο, υλοποιεί τη σύνδεση και πραγματοποιεί δοκιμή. Εάν το συνεργείο δεν καταφέρει να εισέλθει στο κτίριο ή του αρνηθεί η πρόσβαση, επιστρέφει το δελτίο κατασκευής με την ένδειξη «ΚΛΕΙΣΤΟ». Ο Πάροχος ενημερώνεται μέσω του Π/Σ ΟΤΕ για την ακριβή ώρα και ημέρα επίσκεψης του τεχνικού του ΟΤΕ, ο οποίος βρήκε το κτίριο κλειστό και χρεώνεται τέλος άσκοπης μετάβασης συνεργείου για παράδοση VPU light.»

Θα πρέπει να τροποποιηθεί η ανωτέρω παράγραφος, σύμφωνα με τις αντίστοιχες διατάξεις για το LLU, και να προστεθούν οι κάτωθι υπογραμμισμένες προτάσεις:

«Εάν ο Πάροχος δεν προσέλθει στο ραντεβού για την παραλαβή της υπηρεσίας, ο ΟΤΕ, εφόσον είναι εφικτό να εισέλθει στο κτίριο, υλοποιεί τη σύνδεση και πραγματοποιεί δοκιμή. Ο ΟΤΕ μετά το πέρας των δοκιμών επανατοποθετεί στο ζεύγος αποδεικτικό επίσκεψης του τεχνικού, με το οποίο επιβεβαιώνεται η καλή παράδοση του VPU light. Εάν το συνεργείο δεν καταφέρει να εισέλθει στο κτίριο ή του αρνηθεί η πρόσβαση, επιστρέφει το δελτίο κατασκευής με την ένδειξη «ΚΛΕΙΣΤΟ». Και στις δύο περιπτώσεις το αποδεικτικό επίσκεψης του τεχνικού ΟΤΕ καταγράφεται σε ειδικό διπλότυπο μπλοκ. Το δεύτερο αντίτυπο του αποδεικτικού οφείλει ο ΟΤΕ να προσκομίσει σε περίπτωση αμφισβήτησης ως αποδεικτικό στοιχείο μετάβασης του τεχνικού στο χώρο του πελάτη. Ο Πάροχος ενημερώνεται μέσω του Π/Σ ΟΤΕ για την ακριβή ώρα και ημέρα επίσκεψης του τεχνικού του ΟΤΕ, ο οποίος βρήκε το κτίριο κλειστό καθώς και για τον αύξοντα αριθμό του διπλότυπου μπλοκ που ενημερωτικά άφησε στον τόπο της επίσκεψης, ώστε να καθίσταται δυνατός ο εκ των υστέρων έλεγχος της ακρίβειας των στοιχείων, και χρεώνεται τέλος άσκοπης μετάβασης συνεργείου για παράδοση VPU light.»

- «Εάν το VPU light είναι επιλέξιμο, η αίτηση προωθείται για υλοποίηση και ο Πάροχος ενημερώνεται από το Π/Σ ΟΤΕ για την προγραμματισμένη ημερομηνία κατασκευής του VPU light, καθώς και το χρονικό παράθυρο των 4 ωρών εντός του οποίου θα μεταβεί το συνεργείο στη διεύθυνση του τελικού χρήστη.....Ο ΟΤΕ θα ενημερώνει εντός της επόμενης εργάσιμης ημέρας μέσω του Π/Σ ΟΤΕ για τη νέα ημερομηνία και το νέο προκαθορισμένο χρονικό παράθυρο διάρκειας τεσσάρων (4) ωρών εντός του οποίου θα πραγματοποιηθεί η επίσκεψη για την υλοποίηση του VPU light σε μη υφιστάμενο συνδρομητή.»

Κρίνουμε απαραίτητη τη μείωση του 4ωρου χρονικού παραθύρου μετάβασης των τεχνικών ΟΤΕ στο χώρο του συνδρομητή, προκειμένου να υπάρχει η μικρότερη δυνατή αναμονή από πλευράς συνδρομητή καθώς και του τεχνικού του Παρόχου ο οποίος επιθυμεί να παρευρεθεί στην παράδοση της υπηρεσίας. Επίσης θα πρέπει να καταγράφονται στο wcm τα στοιχεία επικοινωνίας των τεχνικών του ΟΤΕ που μεταβούν, ώστε να υπάρχει καλύτερος συντονισμός των δύο πλευρών.

- *«Σε περίπτωση που ο τεχνικός του ΟΤΕ βρει για τρίτη φορά κλειστό το οίκημα, η αίτηση VPU light σε μη υφιστάμενο συνδρομητή «παγώνει» στα Π/Σ ΟΤΕ για 10 ΕΗ, ώστε να μη μετράει ο χρόνος, και η αίτηση αλλάζει κατάσταση σε «Επιστροφή Αίτησης από τα συνέργεια».*

Για λόγους ιστορικότητας, θα πρέπει να διατηρείται η πληροφορία όλων των σταδίων – ημερομηνιών που βρέθηκε κλειστό το οίκημα, προκειμένου να είναι εφικτός ο υπολογισμός των ανενεργών χρόνων του ΟΤΕ. Εξάλλου βάσει του ανενεργού χρόνου υπολογίζονται και οι αξιώσεις για απόδοση ρητρών εκ μέρους των παρόχων αναφορικά με τις καθυστερήσεις παραδόσεων. Επιπρόσθετα θα πρέπει να δημιουργηθεί ξεχωριστό πεδίο το οποίο θα καταγράφει τον ακριβή αριθμό των κλειστών ώστε να είναι δυνατή η καταμέτρηση και η παρακολούθηση αυτών των περιπτώσεων.

3. Ως προς την παράγραφο «24.6.1.2 Διαδικασία Παροχής VPU light σε υφιστάμενο συνδρομητή»

«Με την καταχώρησή της, η αίτηση θα ελέγχεται αυτόματα από το Π/Σ, αλλά και από την αρμόδια Υπηρεσία του ΟΤΕ ως προς το επώνυμο ή επωνυμία και τον αριθμό τηλεφωνικής σύνδεσης.»

Δεδομένου ότι σύμφωνα με τον Κανονισμό Φορητότητας τυχόν διαφορά στα στοιχεία επωνυμίας που διαθέτουν ο πάροχος-δότης και ο πάροχος-δέκτης δεν αποτελεί λόγο απόρριψης του αιτήματος φορητότητας από τον πάροχο δότη αλλά γίνεται αποδοχή και αποστέλλεται μήνυμα ειδοποίησης για επιβεβαίωση από τον πάροχο δέκτη των στοιχείων, κρίνουμε επιβεβλημένη την αφαίρεση και στο RUO του ελέγχου της επωνυμίας και κατ' επέκταση του αντίστοιχου κωδικού απόρριψης λόγω διαφορετικού ονόματος/επωνύμου. Σε κάθε περίπτωση η διατήρηση του παραπάνω κωδικού μόνο για τα αιτήματα στα οποία ο ΟΤΕ είναι ο πάροχος δότης συνιστά διάκριση υπέρ του ΟΤΕ δεδομένου ότι ουδείς άλλος πάροχος έχει αυτήν την δυνατότητα.

4. Ως προς την παράγραφο «24.6.1.3 Μεταβάσεις υπηρεσιών»

- *« • Μετάβαση VPU light • ΠΤοΒ ίδιου ή άλλου Παρόχου (με ή χωρίς φορητότητα)»*

Θα πρέπει να διασφαλιστεί ότι η εν λόγω μετάβαση θα επιτυγχάνεται με την υποβολή στο wcrm μίας και μόνο αίτησης διασφαλίζοντας την αδιάκοπη υπηρεσία του πελάτη, και η οποία θα χρεώνεται με ένα ενιαίο τέλος που θα ανταποκρίνεται στις πραγματικές εργασίες του ΟΤΕ. Σε καμία περίπτωση δεν γίνεται αποδεκτό να εξακολουθεί να ισχύει η υφιστάμενη διαδικασία, ήτοι να υποχρεώνεται ο πάροχος να υποβάλει ένα αίτημα για την κατάργηση του VPU Light και ένα αίτημα παροχής ANToB και να επωμίζεται τα αντίστοιχα τέλη κατάργησης και ενεργοποίησης.

Αναφορικά με τον τύπο μετάβασης, επισημαίνουμε ότι δεν γνωρίζουμε με ποια υπηρεσία έρχεται στο δίκτυό μας ο πελάτης (ΑΡΥΣ, ΜΤοΒ, ΠΤοΒ κλπ) και προτείνεται αυτή η τιμή να συμπληρώνεται αυτόματα από τον ΟΤΕ για να αποφεύγονται απορρίψεις και καθυστερήσεις στο αίτημα του καταναλωτή.

5. Ως προς την παράγραφο «24.6.1.5 Αλλαγή Ημερομηνίας Υλοποίησης»

«Στην περίπτωση που ο ΟΤΕ χρειαστεί να αλλάξει την ημερομηνία κατασκευής του VPU light, τότε θα πρέπει να ενημερώσει τον Πάροχο μέσω του Π/Σ για τη νέα ημερομηνία υλοποίησης του VPU light τουλάχιστον 2 εργάσιμες ημέρες πριν από την αρχική ημερομηνία υλοποίησης της υπηρεσίας.»

Θα πρέπει να τροποποιηθεί η ανωτέρω παράγραφος, σύμφωνα με τις αντίστοιχες διατάξεις για το LLU, και να προστεθεί η κάτωθι υπογραμμισμένη πρόταση, καθώς είναι σημαντικό να γνωρίζει ο Πάροχος έγκαιρα για την νέα προγραμματισμένη ημερομηνία κατασκευής ώστε να μπορεί να προβεί σε ακύρωση αίτησης παροχής εντός του ορισμένου χρονικού περιθωρίου.

«Στην περίπτωση που ο ΟΤΕ χρειαστεί να αλλάξει την ημερομηνία κατασκευής του VPU light, τότε θα πρέπει να ενημερώσει τον Πάροχο μέσω του Π/Σ για τη νέα ημερομηνία υλοποίησης του VPU light τουλάχιστον 2 εργάσιμες ημέρες πριν από την αρχική ημερομηνία υλοποίησης της υπηρεσίας και τουλάχιστον δύο (2) ΕΗ πριν την νέα προγραμματισμένη ημερομηνία κατασκευής.»

6. Ως προς την παράγραφο «24.6.2 Επιλεξιμότητα / Λόγοι Απόρριψης»

➤ *«Μετά την κατάθεση του αιτήματος παροχής VPU light από τον ΠΑΡΟΧΟ, ο ΟΤΕ οφείλει να ενημερώσει - μέσω του Π/Σ ΟΤΕ - τον ΠΑΡΟΧΟ σχετικά με την απόρριψη ή όχι του αιτήματος, **εντός τεσσάρων (4) εργάσιμων ημερών** από την ημερομηνία κατάθεσης της αίτησης. Ειδικότερα στην περίπτωση αιτήματος VPU light σε μη υφιστάμενο συνδρομητή η προθεσμία αυτή αυξάνεται **σε έξι (6) εργάσιμες ημέρες.**»*

Θα πρέπει να μειωθούν οι ανωτέρω προτεινόμενοι χρόνοι για την απόκριση του ΟΤΕ για την επιλεξιμότητα του VPU light, και να γίνουν 3ΕΗ και 5ΕΗ αντίστοιχα, όπως ισχύει και στην περίπτωση του ΤοΥΒ, αλλά και του VPU, άλλως να διευκρινιστεί – τεκμηριωθεί ο λόγος της σημαντικής αυτής χρονικής απόκλισης που προτείνεται.

➤ *«Σε κάθε περίπτωση, ο έλεγχος επιλεξιμότητας περιλαμβάνει και τον έλεγχο διαθεσιμότητας πόρτας DSLAM.»*

Κρίνουμε απαραίτητο στις περιπτώσεις έλλειψης διαθεσιμότητας πόρτας DSLAM και στο πλαίσιο διαφάνειας και αποφυγής φαινομένων διακριτικής μεταχείρισης, το αίτημα να μπαίνει σε λίστα αναμονής διάρκειας 1 μηνός, μαζί με τα αιτήματα όλων των παρόχων, και το αίτημα να παγώνει και να μην απορρίπτεται απευθείας, προκειμένου να πραγματοποιούνται οι απαραίτητες εργασίες από τον ΟΤΕ ώστε να καθίσταται εφικτή η

υλοποίηση του αιτήματος. Σε κάθε περίπτωση θα πρέπει να υπάρχει ουσιαστική ενημέρωση προς τον πάροχο σχετικά με: α) τα στοιχεία του KV στο οποίο ανήκει ο Πελάτης και υπάρχει η έλλειψη διαθεσιμότητας, και β) με τις ενέργειες του ΟΤΕ καθώς και το χρονοδιάγραμμα ολοκλήρωσης τους προκειμένου ο πάροχος να ενημερώνει με την σειρά του τον πελάτη του.

- *«Με σκοπό την αποφυγή απορρίψεων αιτημάτων σε περιπτώσεις ημιαστικών ή αγροτικών περιοχών όπου απουσιάζει το Διευθυνσιολόγιο και ο προσδιορισμός της Δ/νσης του πελάτη επιτυγχάνεται μέσω της αναγραφής τοπωνυμίου ή άλλων χαρακτηριστικών σημείων της περιοχής ενδιαφέροντος, με αποτέλεσμα να καθίσταται ασαφής ή απροσδιόριστη η Δ/νση του Πελάτη, εφαρμόζεται η κάτωθι διαδικασία...• Το αρχείο αυτό θα έχει προέλθει με χρήση της εφαρμογής google earth, όπου θα δεικνύεται με κατάλληλη σήμανση (pin) η θέση του σημείου που αντιστοιχεί στη συγκεκριμένη Δ/νση του πελάτη του Παρόχου».*

Θα πρέπει να προστεθεί για λόγους πληρότητας, και η δυνατότητα του Παρόχου να εισάγει χειροκίνητα τις συντεταγμένες του χώρου του τελικού χρήστη, μέσω εισαγωγής του σημείου σε χάρτη google maps που θα είναι διαθέσιμος για το σκοπό αυτό στο WCRM, όπως λειτουργεί σήμερα η σχετική διαδικασία. Η εν λόγω δυνατότητα θα πρέπει να είναι δυνατή τόσο μέσω api όσο και μέσω gui.

- Θα πρέπει να προστεθούν οι κάτωθι διατάξεις, αναφορικά με τα αιτήματα που δεν μπορούν να υλοποιηθούν άμεσα λόγω έλλειψης απερχομένου δικτύου, καθώς και για τα αιτήματα που απαιτούν ειδική κατασκευή εντός των 200μ, όπως ισχύει για την περίπτωση ΤοΥΒ:

«Αιτήματα κατασκευής VPU Light, τα οποία όσον αφορά την επιλεξιμότητα ή μη του VPU Light χαρακτηρίζονται ως ελλείψει δικτύου, θα παραμένουν σε εκκρεμότητα μαζί με τα αντίστοιχα αιτήματα πελατών λιανικής του ΟΤΕ. Για τα εν λόγω εκκρεμή αιτήματα τηρείται σειρά προτεραιότητας και η αντίστοιχη διαχείρισή τους γίνεται κατά ενιαίο τρόπο, μόλις διατεθεί ή απελευθερωθεί ζευγάρι απερχομένου δικτύου. Τα σχετικά αιτήματα θα παραμένουν σε αναμονή, για χρονικό διάστημα δύο μηνών μετά την παρέλευση του οποίου, θα γίνεται αυτόματη ακύρωσή τους. Για όσο χρονικό διάστημα παραμένουν σε αναμονή δεν θα προσμετρώνται SLA χρόνοι. Περίπτωση ακύρωσης εκκρεμούς αιτήματος από τον Τ.Π. δεν επιφέρει κανένα κόστος. Αντίθετα, εάν ο Τ.Π. ακυρώσει αίτημα μετά την ειδοποίηση από τον ΟΤΕ μέσω του ΠΣ ΟΤΕ ότι βρέθηκε ο σχετικός πόρος, ο ΟΤΕ θα χρεώσει τον πάροχο με το αντίστοιχο τέλος ακύρωσης της αίτησης.

Αιτήματα κατασκευής VPU Light που απαιτούν ειδική κατασκευή εντός των 200 m θα διαφοροποιούνται σε σχέση με τα ελλείψει δικτύου και θα παρακολουθούνται ξεχωριστά δεδομένου ότι στις περισσότερες των περιπτώσεων αυτών απαιτείται εργολαβία για την τοποθέτηση στύλων ή το τράβηγμα του καλωδίου και συνεπώς το αίτημα δεν μπορεί να υλοποιηθεί άμεσα ούτε μπορεί να υπάρχει δέσμευση ως προς το χρόνο

υλοποίησης. Τα σχετικά αιτήματα θα παραμένουν σε αναμονή, για χρονικό διάστημα έξι μηνών μετά την παρέλευση του οποίου, θα γίνεται αυτόματη ακύρωσή τους. Για όσο χρονικό διάστημα παραμένουν σε αναμονή δεν θα προσμετρώνται SLA χρόνοι.

Για τις ως άνω περιπτώσεις ο ΟΤΕ θα παρέχει στην ΕΕΤΤ προς ενημέρωση των ΤΠ στιγμιότυπο της κατάστασης των αιτημάτων, διαμέσου σχετικής αναφοράς που θα λαμβάνεται μέσω του WCRM/LLU. Η αναφορά θα επικαιροποιείται ανά εβδομάδα.

Οι Τ.Π. θα έχουν την δυνατότητα να παρακολουθούν την σειρά των ανωτέρω αιτημάτων στην ενιαία λίστα μέσω του ΠΣ ΟΤΕ, με κατάλληλη επιλογή του αιτήματος VPU Light. Επιπρόσθετα θα έχουν την δυνατότητα μέσω του ΠΣ ΟΤΕ να βλέπουν σε ενιαία λίστα το σύνολο των εκκρεμών αιτημάτων τους και την σειρά προτεραιότητας του καθενός από αυτά.»

- «Στην περίπτωση VPU light σε μη υφιστάμενο συνδρομητή σε νέες μονοκατοικίες / διπλοκατοικίες / μεζονέτες, οι οποίες εξυπηρετούνται κατά κύριο λόγο από ακραίο διακλαδωτή ή κουτί διανομής (box) τοποθετημένο σε στύλο, απαιτείται από την πλευρά του τελικού χρήστη η ύπαρξη κατάλληλης υποδομής στην οποία θα καταλήγει το καλώδιο του ΟΤΕ το οποίο ξεκινά από το box και καταλήγει στην εγκατάσταση του συνδρομητή. Σε αυτές τις περιπτώσεις ο λιανικός πελάτης του Παρόχου πρέπει να τοποθετήσει έναν ιστό (χαλύβδινη σωλήνα κατάλληλης διατομής) στα όρια της ιδιοκτησίας του ή να χρησιμοποιείται η υποδομή που κατασκευάζεται για τη ΔΕΗ. Με τον τρόπο αυτό, το καλώδιο του ΟΤΕ που ξεκινά από το box που ευρίσκεται στο στύλο (ύψους περίπου 5 μέτρων), χωρίς να διέρχεται από άλλες ιδιοκτησίες καταλήγει στον ιστό του πελάτη που φτάνει σε παρόμοιο ύψος, ακολουθεί τον ιστό και τερματίζει σε εσωτερικό κατανεμητή / αντίστοιχο του χαλύβδινου (κατασκευής του τελικού πελάτη).»

Θα πρέπει να διευκρινιστεί αν τα ανωτέρω ισχύουν και σε κατοικίες που υπάρχει ήδη κατασκευασμένη ατομική γραμμή με ΧΚ ΟΤΕ πάνω στο κτίριο του πελάτη, περνώντας μέσα από την ιδιοκτησία του. Σε διαφορετική περίπτωση οι τεχνικοί του ΟΤΕ θα πρέπει να προβαίνουν σε αλλαγή του καλωδίου της ατομικής γραμμής, και το αίτημα παράδοσης να μην απορρίπτεται για τον ανωτέρω λόγο.

7. Ως προς την παράγραφο «24.6.3 Διαδικασία Παράδοσης – Παραλαβής»

- «Το τεχνικό προσωπικό του ΟΤΕ προβαίνει σε έλεγχο του VPU light. Μετά τον έλεγχο του VPU light, και το αργότερο εντός δύο (2) ΕΗ από την ημερομηνία καταχώρησης στο Π/Σ από τον Πάροχο της «Μη Αποδοχής VPU light», ο Πάροχος ενημερώνεται μέσω του Π/Σ από τον ΟΤΕ για τα ακόλουθα:

Τη νέα ημερομηνία κατασκευής του VPU light, σε περίπτωση που η δυσλειτουργία καταχωρηθεί υπαιτιότητας ΟΤΕ, η οποία τοποθετείται εντός δύο (2) ΕΗ από την ενημέρωση του Παρόχου.

Την υπαιτιότητα για τη δυσλειτουργία (δύναται να καταχωρηθεί σε βάρος του Παρόχου ή του ΟΤΕ).

Σε περίπτωση που η δυσλειτουργία καταχωρηθεί στο Π/Σ ως υπαιτιότητας ΟΤΕ, ο ΟΤΕ, αφού προβεί στις απαραίτητες για την άρση της δυσλειτουργίας ενέργειες, ενημερώνει εκ νέου τον Πάροχο μέσω του Π/Σ ΟΤΕ για την ημερομηνία που ολοκληρώθηκε η άρση.»

Πρέπει να γίνει επαναφορά των ανωτέρω προτάσεων. Είναι απαραίτητο να ορίζεται συγκεκριμένο χρονικό περιθώριο εντός του οποίου οι τεχνικοί του ΟΤΕ θα προβαίνουν στις απαραίτητες ενέργειες για τον έλεγχο και επίλυση της δυσλειτουργίας, και στην συνέχεια στην ενημέρωση για την νέα ημερομηνία κατασκευής.

- *«Ειδικά σε περίπτωση που η δυσλειτουργία αφορά σύμπτωμα χαμηλής ταχύτητας συγχρονισμού, ακολουθείται η παραπάνω διαδικασία μη αποδοχής παράδοσης, αλλά ο Τ.Π. έχει δυνατότητα να δηλώσει μη αποδοχής παράδοσης μόνον εάν η ταχύτητα στην κατερχόμενη ζεύξη (downstream) που μετρά από το σημείο οριοθέτησης στις εγκαταστάσεις του τελικού πελάτη (εσκαλίτ ή χαλύβδινο) αποκλίνει περισσότερο από τριάντα τοις εκατό (30%) της υφιστάμενης «ταχύτητας αναφοράς». Εφόσον κατά τον επανέλεγχο της καλής λειτουργίας απαιτηθεί μετάβαση τεχνικού, πραγματοποιείται επιπλέον μέτρηση της ταχύτητας συγχρονισμού downstream αφού γίνει ο έλεγχος ή (εάν απαιτηθεί) η άρση της δυσλειτουργίας και η μετρούμενη ταχύτητα αποτελεί την «ταχύτητα αναφοράς» για τη συγκεκριμένη σύνδεση. Σε περίπτωση που από τον επανέλεγχο του ΟΤΕ διαπιστωθεί ότι η ταχύτητα downstream της σύνδεσης αποκλίνει λιγότερο ή έως και τριάντα τοις εκατό (30%) της υφιστάμενης «ταχύτητας αναφοράς», ο επανέλεγχος κλείνει με υπαιτιότητα Παρόχου.»*

Όπως έχουμε ήδη τοποθετηθεί ανωτέρω στις γενικές παρατηρήσεις, δεν συμφωνούμε με το ποσοστό του 30% ως κατώφλι, καθώς είναι πολύ υψηλό. Θα πρέπει να μειωθεί τουλάχιστον στο 10%. Επίσης δεν υπάρχει πρόβλεψη για την διαχείριση δυσλειτουργίας με σύμπτωμα χαμηλή ταχύτητα συγχρονισμού στην ανερχόμενη ζεύξη. Επιπρόσθετα θα πρέπει κατά την παράδοση της γραμμής, οι τεχνικοί του ΟΤΕ να καταγράφουν στο wcrn σε σχετικό πεδίο το attainable bitrate της γραμμής.

- Θα πρέπει να προστεθεί η δυνατότητα του Παρόχου να αιτηθεί συνδυαστικό ραντεβού σε περίπτωση που μετά τη μη αποδοχή του VPU light, διαπιστωθεί εκ νέου από τον Πάροχο δυσλειτουργία στην περιοχή ευθύνης του ΟΤΕ. Συγκεκριμένα, προτείνουμε την προσθήκη των κάτωθι διατάξεων, αντίστοιχων αυτών που ισχύουν στην παράδοση ΤοΥΒ.

«Ο Τ.Π. δύναται εκ νέου, εντός 2 ΕΗ από την ημερομηνία που ο ΟΤΕ τον ενημέρωσε μέσω του Π/Σ ΟΤΕ για την άρση της δυσλειτουργίας ή την ημερομηνία κατά την οποία καταχωρήθηκε στο Π/Σ ΟΤΕ η δυσλειτουργία ως μη υπαιτιότητας ΟΤΕ, να τον ελέγξει με τα συστήματα εποπτείας & διαχείρισης που διαθέτει. Ο χρόνος από την έναρξη των ως άνω 2 ΕΗ και μέχρι να δηλώσει εκ νέου ο Τ.Π. «Μη αποδοχή VPU light» θεωρείται ανενεργός χρόνος και δεν υπολογίζεται στο SLA.

Αφού παρέλθουν οι 2 ΕΗ εντός των οποίων ο Τ.Π. έχει τη δυνατότητα να ελέγξει το VPU light, και ο Τ.Π. δε δηλώσει «Μη αποδοχή Βρόχου», γίνεται αυτόματη αποδοχή του VPU light.

Ο Τ.Π. εφόσον εντός των 2 ΕΗ διαπιστώσει ότι το VPU light:

- Λειτουργεί καλώς, δηλώνει στο ΠΣ «Αποδοχή VPU light».
- Δεν λειτουργεί καλώς, ελέγχει αν η δυσλειτουργία είναι στην περιοχή ευθύνης του. Σε περίπτωση που δε διαπιστώσει δυσλειτουργία στην περιοχή ευθύνης του, καταχωρεί στο Π/Σ αίτημα για συνδυαστικό ραντεβού, ακολουθώντας αναλογικά τη «ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΡΑΝΤΕΒΟΥ», που περιγράφεται στο RUO.»

Ακόμα θα πρέπει να υπάρχει στην περίπτωση μη αποδοχής, η δυνατότητα να δηλώσει ο ΤΠ διαφορετικό σημείο τερματισμού, στο οποίο επιθυμεί να παραδοθεί η σύνδεση.

8. Ως προς την παράγραφο «24.6.4.2 Προκαταρκτικός έλεγχος Παρόχου»

- «Για τη διευκόλυνση του Παρόχου στην εκτίμηση της κατάστασης της υπηρεσίας VPU / VPU Light, σε περίπτωση που έχει απολεσθεί η συνδεσιμότητα με τον τερματικό εξοπλισμό (CPE) του τελικού του συνδρομητή, παρέχεται στον Τ.Π. η δυνατότητα να υποβάλει ατελώς ειδικό "Αίτημα Ελέγχου Σύνδεσης Πελάτη". Η κατάθεση του αιτήματος γίνεται μέσω του Π/Σ WCRM και αποτελεί προαιρετικό βήμα στη διαδικασία βλαβοδιαχείρισης που περιγράφεται στην παράγραφο 24.6.4.3, ενώ μηχανισμός θα ελέγχει την ισχύ πολιτικής ορθής χρήσης.»

Θα πρέπει να διευκρινιστεί ποια είναι η πολιτική ορθής χρήσης, δηλαδή με ποια κριτήρια ορίζεται.

- «Το σύστημα αφού επιβεβαιώσει ότι ο φανταστικός αριθμός αντιστοιχεί σε ενεργή σύνδεση VPU Light, αναζητά και εμφανίζει σε πραγματικό χρόνο και σε νέο παράθυρο τις ακόλουθες πληροφορίες:
 - Τις γνωστές βλάβες σε ενεργό εξοπλισμό ΟΤΕ που χρησιμοποιεί η συγκεκριμένη σύνδεση (αν υπάρχουν).
 - Τα VLAN Ids της σύνδεσης του τελικού συνδρομητή»

Θα πρέπει να προστεθεί στα ανωτέρω και η εξής πληροφορία, η οποία περιλαμβανόταν στην αντίστοιχη πρόταση του ΟΤΕ όπως είχε κοινοποιηθεί στους παρόχους τον Μάρτιο του 2016:

«Τα δεδομένα (ταχύτητα συγχρονισμού, Attenuation) της πόρτας του DSLAM που είναι συνδεδεμένος ο Πελάτης Παρόχου»

Επιπρόσθετα θα βοηθήσει σημαντικά στο διαγνωστικό έλεγχο η διάθεση από τον ΟΤΕ της πληροφορίας του transmission mode.

9. Ως προς την παράγραφο «24.6.4.3 Καταχώρηση βλάβης για υπηρεσίες VPU Light»

- «Ο Πάροχος ελέγχει ότι το πρόβλημα δεν οφείλεται στο δίκτυο ευθύνης του, με κατάλληλο έλεγχο από το σημείο οριοθέτησης στις εγκαταστάσεις του τελικού πελάτη. Για τις περιπτώσεις που το πρόβλημα που αντιμετωπίζει ο πελάτης του Παρόχου είναι χαμηλή ταχύτητα στην κατερχόμενη ζεύξη (downstream), εφόσον η ταχύτητα που λαμβάνει ο Πάροχος από το σημείο οριοθέτησης στις εγκαταστάσεις του τελικού πελάτη (εσκαλίτ ή χαλύβδινο) αποκλίνει έως και 30 τοις εκατό (30%) από την πιο πρόσφατη «Ταχύτητα Αναφοράς» για τη συγκεκριμένη σύνδεση, ο Πάροχος δε θα δηλώνει βλάβη με σύμπτωμα «Χαμηλή Ταχύτητα xDSL».

Όπως έχουμε ήδη τοποθετηθεί ανωτέρω στις γενικές παρατηρήσεις, δεν συμφωνούμε με το ποσοστό του 30% ως κατώφλι, καθώς είναι πολύ υψηλό. Θα πρέπει να μειωθεί τουλάχιστον στο 10%.

- «Ο Πάροχος θα μπορεί να υποβάλλει βλάβη με σύμπτωμα «ΧΑΜΗΛΗ ΤΑΧΥΤΗΤΑ», μόνο όταν ο τύπος υπηρεσίας και το transmission mode είναι το ίδιο (π.χ. ADSL-ADSL ή VDSL-VDSL)»

Θα πρέπει να διευκρινιστεί αν το transmission mode αφορά στο cpe του συνδρομητή, οπότε είναι ευθύνη του Παρόχου να διασφαλίζει την ταύτιση της υπηρεσίας και του transmission mode. Σε διαφορετική περίπτωση, δηλαδή αν αφορά στην πόρτα του ds-lam ΟΤΕ, τότε έγκειται στα όρια ευθύνης του ΟΤΕ να ρυθμίζει σωστά την πόρτα.

10. Ως προς την παράγραφο «24.6.4. Πορεία των αιτημάτων βλάβης για υπηρεσίες VPU light»

- Ανάλογα με την έκβαση του ελέγχου της βλάβης, σύμφωνα με τα παραπάνω, θα ενημερωθεί συστημικά το Π.Σ WCRM οπότε τελικά θα ενημερωθεί σχετικά ο Πάροχος. Στην Αναζήτηση Βλαβών του Π.Σ WCRM θα υπάρχει στήλη στην οποία για κάθε βλάβη καταγράφεται ~~πότε ήταν η αιτία~~ υπαιτιότητα της βλάβης (ΟΤΕ ή Παρόχου).

Θεωρούμε ότι δεν πρέπει να αφαιρεθεί η αναφορά στην εμφάνιση στο wcrm της αιτίας της βλάβης, αντίθετα θα πρέπει επιπρόσθετα να εμφανίζεται η θέση εντοπισμού και η εργασία των τεχνικών ΟΤΕ, όπως άλλωστε γίνεται ήδη στο wcrm.

- «~~Με την άρση της βλάβης από τους τεχνικούς του ΟΤΕ, ο Πάροχος θα έχει τη δυνατότητα να επαναλάβει τον έλεγχο με τα συστήματα εποπτείας του καλής λειτουργίας της υπηρεσίας από το σημείο οριοθέτησης στις εγκαταστάσεις του τελικού πελάτη, και αν δεν είναι ικανοποιημένος με την άρση της, να δηλώσει μη αποδοχή.~~»

Δεν συμφωνούμε με την διαγραφή της φράσης «με τα συστήματα εποπτείας του». Θα πρέπει να δίνονται στους παρόχους και οι δύο εναλλακτικές δυνατότητες, δηλαδή και απομακρυσμένα με τα συστήματα εποπτείας τους αλλά και με μετρήσεις στο σημείο οριοθέτησης.

- «Σε αυτήν την περίπτωση εφόσον η βλάβη αφορά σύμπτωμα «Χαμηλή Ταχύτητα xDSL» ο Πάροχος δύναται να υποβάλει αίτημα για την πραγματοποίηση Συνδυαστικού Ραντεβού (ΣΡ). Το αίτημα θα προωθείται στις αρμόδιες υπηρεσίες του ΟΤΕ για απομακρυσμένο επανέλεγχο και στη συνέχεια:
- Είτε θα επιλύεται με υπαιτιότητα ΟΤΕ εφόσον από τον απομακρυσμένο έλεγχο διαπιστωθεί πρόβλημα το οποίο είναι εφικτή η άρση του μέσω συστήματος διαχείρισης οπότε το ΣΡ θα κλείνει με υπαιτιότητα ΟΤΕ αλλά ο Πάροχος δε θα χρεώνει τον ΟΤΕ για το ΣΡ.
 - Είτε θα ακολουθείται η κάτωθι διαδικασία πραγματοποίησης του ΣΡ και συγκεκριμένα:
 - Ο τεχνικός του Παρόχου και του ΟΤΕ θα βρίσκονται από κοινού στο Α/Κ που εξυπηρετεί τη συγκεκριμένη σύνδεση VPU light (προκειμένου να αποφευχθεί το ενδεχόμενο να υπάρξει οποιαδήποτε καθυστέρηση ή αδυναμία συνεύρεσης λόγω ασαφούς διεύθυνσης στις εγκαταστάσεις του τελικού πελάτη). Στη συνέχεια θα μεταβαίνουν απευθείας από κοινού στο σημείο οριοθέτησης της υπηρεσίας, στις εγκαταστάσεις του τελικού πελάτη, χωρίς να πραγματοποιείται κάποιος έλεγχος στο Α/Κ.
 - Τόσο ο Πάροχος όσο και ο ΟΤΕ θα πραγματοποιούν την ίδια μέτρηση ελέγχου (ταχύτητα συγχρονισμού downstream) από το σημείο οριοθέτησης και θα αναγράφουν τα αποτελέσματα σε κατάλληλο δελτίο συνδυαστικής επίσκεψης.
 - Εφόσον από τις μετρήσεις προκύπτει απόκλιση από την «Ταχύτητα Αναφοράς» μεγαλύτερη από 30%, ο ΟΤΕ προβαίνει στις όποιες ενέργειες για την άρση του προβλήματος και καταχωρεί στο δελτίο την ευριζωνική μέτρηση που πραγματοποίησε μετά την άρση, η οποία αποτελεί τη νέα «Ταχύτητα Αναφοράς», ενώ το συνδυαστικό ραντεβού κλείνει με υπαιτιότητα ΟΤΕ και ο Πάροχος δύναται να χρεώσει τον ΟΤΕ με το τέλος άσκοπης μετάβασης για το συνδυαστικό ραντεβού. Το ύψος του τέλους άσκοπης μετάβασης για το συνδυαστικό ραντεβού, εκτός αν άλλως συμφωνηθεί από τα μέρη, ορίζεται στο ύψος των αντίστοιχων τελών που χρεώνει ο ΟΤΕ τον Τ.Π., όπως αυτό εγκρίνεται ετησίως από την ΕΕΤΤ στο πλαίσιο του κοστολογικού ελέγχου του ΟΤΕ.
 - Εφόσον από τις μετρήσεις δεν διαπιστώνεται απόκλιση από την «Ταχύτητα Αναφοράς» μεγαλύτερη από 30%, το ραντεβού θα κλείνει με υπαιτιότητα Παρόχου και ο Πάροχος χρεώνεται το τέλος άσκοπης μετάβασης για το συνδυαστικό ραντεβού.
 - Κατά τα λοιπά, όσον αφορά στην ενημέρωση του Παρόχου για την πραγματοποίηση του συνδυαστικού ραντεβού, ισχύουν οι ίδιες διαδικασίες με αυτές που περιγράφονται στην παράγραφο 5.2.3 της ισχύουσας Προσφοράς Αναφοράς ΑΠΤοΒ (εμφάνιση ημερομηνίας ραντεβού και χρονικού παραθύρου τριάντα λεπτών για τον προγραμματισμό των ραντεβού και ολοκλήρωση του συνδυαστικού ραντεβού με τον κατάλληλο κωδικό άρσης βλάβης ανάλογα την έκβαση που είχε).»

Όπως έχουμε ήδη τοποθετηθεί ανωτέρω στις γενικές παρατηρήσεις, δεν υπάρχει πρόβλεψη για την διαχείριση βλάβης στην ανερχόμενη ζεύξη. Δεν συμφωνούμε με το ποσοστό του 30% ως κατώφλι, θεωρούμε ότι είναι πολύ υψηλό και θα πρέπει να μειωθεί τουλάχιστον στο 10%, και επίσης δεν συμφωνούμε να επικαιροποιείται η τιμή της ονομαστικής ταχύτητας της παρεχόμενης υπηρεσίας σε περίπτωση βλαβοδιαχείρισης.

Επιπρόσθετα, κρίνουμε απαραίτητο να δοθεί η δυνατότητα για από κοινού συνάντηση τεχνικών ΟΤΕ και Παρόχου προς επίτευξη συμφωνίας για επιδιόρθωση βλάβης, και στην περίπτωση μη αποδοχής από τον Πάροχο βλάβης με σύμπτωμα διαφορετικό του χαμηλού συγχρονισμού, ειδικότερα αναφέρουμε τα συμπτώματα «δεν συγχρονίζει» και «συχνές αποσυνδέσεις», καθώς επίσης και την περίπτωση της «λανθασμένης αντιστοιχίας» το οποίο και θα πρέπει να προστεθεί στην λίστα συμπτωμάτων στο wcrn.

- *«Στην περίπτωση επίσης που κατά τον έλεγχο της βλάβης απαιτείται έλεγχος στο χώρο του πελάτη του Παρόχου 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 και θα πρέπει να δηλώσει νέα βλάβη. Η νέα δήλωση της βλάβης δε θεωρείται σε καμία περίπτωση αμφισβήτηση της άρσης της αρχικής βλάβης.**»*

Ο Πάροχος θα πρέπει να έχει την δυνατότητα να αιτηθεί συνδυαστικό ραντεβού μετά το κλείσιμο της αρχικής βλάβης με τον χαρακτηρισμό «ΚΛΕΙΣΤΟ», χωρίς να υποχρεούται να ανοίξει νέα βλάβη. Σε κάθε περίπτωση διαφωνούμε με την παραπάνω διατύπωση και κρίνουμε επιβεβλημένη τη διαγραφή της ως προς το σημείο που περιορίζει την δυνατότητα αμφισβήτησης της αρχικής βλάβης μέσω της δεύτερη δήλωσης. Ιδίως δε όταν βάσει της εμπειρίας μας σε πολλές περιπτώσεις έχει εντοπιστεί ότι η βλάβη θα μπορούσε να είχε επιλυθεί από την πρώτη δήλωση «ΚΛΕΙΣΤΟ», καθώς εν τέλει η βλάβη εντοπίστηκε σε άλλο σημείο του δικτύου ΟΤΕ ή σε άλλες περιπτώσεις απεδείχθη ότι δεν ήταν αδύνατη η πρόσβαση στο χώρο του πελάτη.

- *«Σε περίπτωση που κατά τον έλεγχο (ή την άρση εφόσον διαπιστωθεί πρόβλημα στο δίκτυο ΟΤΕ) της βλάβης ευρυζωνικότητας πραγματοποιείται μετάβαση από το συνεργείο ΟΤΕ, ο τεχνικός πεδίου λαμβάνει μέτρηση ευρυζωνικότητας (download ταχύτητα συγχρονισμού) στο σημείο οριοθέτησης στις εγκαταστάσεις του τελικού πελάτη (εσκαλίτ ή χαλύβδινο), για την οποία ενημερώνεται ο Πάροχος μέσω του WCRM. Η μέτρηση αυτή αποτελεί τη νέα «Ταχύτητα Αναφοράς» για την υποβολή βλάβης με σύμπτωμα «Χαμηλή Ταχύτητα xDSL» και ακολουθούν τη σύνδεση του τελικού συνδρομητή ακόμα και στην περίπτωση που αυτή μεταφέρεται σε άλλον Πάροχο.*

Βλάβες που υποβάλλονται από τον Πάροχο με σύμπτωμα «Χαμηλή Ταχύτητα xDSL» και κατά τον έλεγχο της βλάβης ο ΟΤΕ λάβει μέτρηση ευρυζωνικότητας η οποία διαφέρει από τη Ταχύτητα Αναφοράς» σε ποσοστό μικρότερο του 30%, θα κλείνουν με υπαιτιότητα Παρόχου και ο Πάροχος χρεώνεται με το αντίστοιχο εφάπαξ τέλος ανάλογα με τις ενέργειες που πραγματοποιήθηκαν.

Σε περίπτωση που η εκάστοτε «Ταχύτητα Αναφοράς» για μία συγκεκριμένη σύνδεση είναι μικρότερη από την ονομαστική ταχύτητα του αμέσως χαμηλότερου πακέτου από αυτό που παρήγγειλε ο Πάροχος, ο τελευταίος δύναται να υποβάλει ατελώς αίτημα υποβάθμισης για τη συγκεκριμένη σύνδεση σε διαθέσιμο πακέτο χαμηλότερης ταχύτητας, το οποίο θα ολοκληρώνεται σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στην ισχύουσα Προσφορά Αναφοράς Χονδρικής Ευρυζωνικής Πρόσβασης.»

Όπως έχουμε ήδη τοποθετηθεί ανωτέρω στις γενικές παρατηρήσεις, δεν υπάρχει πρόβλεψη για την διαχείριση βλάβης στην ανερχόμενη ζεύξη. Δεν συμφωνούμε με το ποσοστό του 30% ως κατώφλι, θεωρούμε ότι είναι πολύ υψηλό και θα πρέπει να μειωθεί τουλάχιστον στο 10%, και επίσης δεν συμφωνούμε να επικαιροποιείται η τιμή της ονομαστικής ταχύτητας της παρεχόμενης υπηρεσίας σε περίπτωση βλαβοδιαχείρισης. Επιπρόσθετα η δυνατότητα υποβολής ατελώς αιτήματος υποβάθμισης για συγκεκριμένη σύνδεση σε διαθέσιμο πακέτο χαμηλότερης ταχύτητας θα πρέπει να δίνεται και όταν η ταχύτητα συγχρονισμού αποκλίνει κατά 15% από την ονομαστική ταχύτητα του αμέσως χαμηλότερου πακέτου από αυτό που παρήγγειλε ο Πάροχος.

11. Ως προς την παράγραφο «24.7.2.1 Χρόνοι παράδοσης VPU light»

Κρίνουμε απαραίτητο να μειωθούν οι προτεινόμενοι χρόνοι παράδοσης της υπηρεσίας VPU Light σε υφιστάμενο συνδρομητή καθώς και οι χρόνοι μετάβασης σε VPU Light στις 8ΕΗ, όπως ισχύει και για το LLU. Σε διαφορετική περίπτωση να υπάρχει σαφής περιγραφή των πρόσθετων ενεργειών που προβαίνει ο ΟΤΕ και αιτιολόγηση των μεγαλύτερων χρόνων.

Επιπρόσθετα θα πρέπει να μειωθεί στην 1ΕΗ ο χρόνος για την αλλαγή ταχύτητας VPU Light. Δεδομένου ότι στα πλαίσια της διαδικασίας διαχείρισης βλαβών με σύμπτωμα χαμηλή ταχύτητα ο Πάροχος θα μπορεί να αιτηθεί την υποβάθμιση της σύνδεσης σε διαθέσιμο πακέτο χαμηλότερης ταχύτητας, θα πρέπει η εν λόγω αλλαγή ταχύτητας να γίνεται σε άμεσο χρόνο. Κατ' επέκταση και ενόψει της έκδοσης των αποτελεσμάτων κοστολογικού ελέγχου του ΟΤΕ θα πρέπει να μειωθεί το τέλος αλλαγής ταχύτητας, καθώς είναι πολύ υψηλό.

12. Ως προς την παράγραφο «24.7.2.3 Ρήτρες Παράδοσης Υπηρεσίας VPU light»

Στο τέλος της παραγράφου, θα πρέπει να προστεθεί αναφορά σχετικά με τον ορισμό ρήτρας απόρριψης του VPU light μετά την καταχώρηση του ως επιλέξιμου, αναλογικά με την περίπτωση των ΤοΒ/ΤοΥΒ.

13. Ως προς την παράγραφο «24.7.3.1 Χρόνοι Άρσης Βλάβης»

Να μειωθεί ο προτεινόμενος χρόνος άρσης VPU Light από 3ΕΗ σε 1ΕΗ από την επόμενη εργάσιμη της αναγγελίας της βλάβης στο wcm, όπως ισχύει και στο LLU. Κρίνουμε ότι είναι πολύ μεγάλο το διάστημα και μη αναλογικό σε σχέση με τις εργασίες που απαιτούνται για την άρση της βλάβης από την πλευρά των τεχνικών του ΟΤΕ. Δεν νοείται οι βλάβες ευρυζωνικότητας να απαιτούν περισσότερο χρόνο για επίλυση σε σχέση με τις βλάβες στο LLU. Σε κάθε περίπτωση, και δεδομένου ότι πάνω από το VPU Light η εταιρεία μας θα παρέχει υπηρεσίες φωνής στους συνδρομητές της, θα πρέπει να διασφαλίζεται ότι οι συνδρομητές δεν θα παραμένουν χωρίς την βασική υπηρεσία φωνής, για διάστημα μεγαλύτερο της μίας ημέρας από την αναγγελία.

14. Ως προς την παράγραφο «24.7.3.2 Ρήτρες σε περίπτωση καθυστέρησης άρσης βλάβης»

«Στο ποσοστό 95%, περιλαμβάνονται και οι αναγγελθείσες βλάβες που διαπιστωμένα δεν οφείλονται σε «Υπαιτιότητα ΟΤΕ». Ρήτρες αποδίδονται για τις καθυστερημένες βλάβες υπαιτιότητας ΟΤΕ. Οι ρήτρες θα υπολογίζονται σε ετήσια βάση.»

Να τροποποιηθεί η ανωτέρω παράγραφος με την προσθήκη της κάτωθι υπογραμμισμένης φράσης, ώστε να συνάδει και με τα προβλεπόμενα στην ισχύουσα Προσφορά Αναφοράς ΑΠΤΒ.

«Στο ποσοστό 95%, περιλαμβάνονται και οι αναγγελθείσες βλάβες που διαπιστωμένα δεν οφείλονται σε «Υπαιτιότητα ΟΤΕ». Ρήτρες αποδίδονται για τις καθυστερημένες βλάβες υπαιτιότητας ΟΤΕ όσο και υπαιτιότητας Τ.Π. Οι ρήτρες θα υπολογίζονται σε ετήσια βάση.»

15. Ως προς την παράγραφο «24.8.1.2 Πλευρά Παρόχου: Διεπαφές GigE»

«Στις περιπτώσεις που εγκαθίσταται νέος BNG λόγω της ανάγκης να εξυπηρετηθεί μεγαλύτερος αριθμός καμπινών, σε Α/Κ του οποίου τα DSLAMs προηγούμενα εξυπηρετούνταν από άλλο BNG σε υπερκείμενο Α/Κ, Μετά την πάροδο του 4μήνου ο ΟΤΕ θα εξυπηρετεί την κίνηση των ανωτέρω DSLAMs αποκλειστικά μέσω του νέου BNG.»

Στην περίπτωση επαύξησης των BNGs σε ένα Υπερκείμενο Α/Κ, θεωρούμε ότι θα πρέπει να υπάρχει ξεχωριστή ενημέρωση για κάθε Πάροχο, ο οποίος είναι ήδη διασυνδεδεμένος στο εν λόγω Υπερκείμενο Α/Κ με ένα τουλάχιστον BNG. Η ενημέρωση αυτή να περιλαμβάνει πληροφορίες για τα νέα BNGs που προστέθηκαν στα Υπερκείμενα Α/Κ που είναι διασυνδεδεμένος ο Πάροχος.

Εάν η εν λόγω ενέργεια επαύξησης συνεπάγεται την μεταφορά της κίνησης τελικών πελατών από ένα BNG σε άλλο BNG, ο ΟΤΕ θα πρέπει να διασφαλίσει αφενός ότι αυτοί οι πελάτες θα απολαμβάνουν την ίδια ή καλύτερη ποιοτικά υπηρεσία με αυτή που αρχικά είχαν και αφετέρου ότι η εργασία αυτή δεν θα επηρεάσει τις υπηρεσίες των πελατών σε εργάσιμες ημέρες και ώρες.

16. Ως προς την παράγραφο «24.8.3 Μηχανισμοί Qos»

Downstream Traffic: Κύκλωμα OKΣΥΑ DSLAM (Εξοπλισμός Παρόχου/BNG)

Το policing που προτείνεται για την Class Medium δεν επαρκεί ούτε για τα υφιστάμενα κανάλια πόσω μάλλον και για μελλοντική προσθήκη νέων καναλιών. Προτείνεται να αυξηθεί το ποσοστό στο 25% του εύρους ζώνης του Uplink και να υπάρχει πρόνοια για μελλοντική αύξηση ανά πάροχο.

17. Ως προς την παράγραφο «24.8.4 Πληροφορίες Συνδρομητικού βρόχου»

Κρίνουμε απαραίτητο να εμφανίζονται και στα αποτελέσματα αναζήτησης αιτημάτων βρόχου, εκτός από τους λειτουργούντες βρόχους, οι πληροφορίες των DSLAM Code, DSLAM Slot, DSLAM Type, και DSLAM Port. Οι εν λόγω πληροφορίες να είναι διαθέσιμες έγκαιρα στους παρόχους με την κατασκευή του VPU light (status 14) και όχι με την αποδοχή της παράδοσης (status 16 ή 17).

18. Ως προς την παράγραφο «24.9 Ενεργοποίηση ειδικού profile για την υποστήριξη των IPTV υπηρεσιών του Παρόχου»

Τονίζουμε ότι κατά την ενεργοποίηση της υπηρεσίας, θα πρέπει το profile να είναι παραμετροποιημένο έτσι ώστε να υποστηρίζει τις υπηρεσίες IPTV και ο πάροχος να μπορεί να το επιλέγει χωρίς την παρεμβολή της περιγραφόμενης διαδικασίας είτε στην αρχή της σύνδεσης είτε ως πρόσθετο service.

Σε κάθε περίπτωση η διαδικασία που περιγράφεται παρακάτω με πλάγια γραμματοσειρά είναι χρονοβόρα και δεν τεκμηριώνεται το κόστος της. Ειδικότερα η εργασία γίνεται απομακρυσμένα και δεν απαιτεί περισσότερο από μερικά λεπτά. Κατ' επέκταση δεν τεκμηριώνεται και η ύπαρξη τέλους αλλαγής profile που σε κάθε περίπτωση είναι ιδιαίτερα υψηλό. Επιπρόσθετα, θα πρέπει να αναθεωρηθεί ο συντελεστής του 3% για την ρήτρα υπέρβασης του χρόνου ολοκλήρωσης της αλλαγής και προτείνουμε να οριστεί στο 30% για κάθε ημέρα καθυστέρησης. Εξάλλου σκοπός επιβολής της ρήτρας είναι να λειτουργεί ως αποτρεπτικό μέτρο σε φαινόμενα καθυστέρησης.

- *«Το αίτημα αλλαγής του profile ολοκληρώνεται το αργότερο εντός δύο εργάσιμων ημερών (2ΕΗ) από την ημερομηνία υποβολής του αιτήματος, με την ολοκλήρωση του οποίου ο Πάροχος χρεώνεται με το εφάπαξ τέλος αλλαγής profile, σύμφωνα με τον ισχύοντα τιμοκατάλογο.*

Σε περίπτωση που ο ΟΤΕ υπερβεί τον παραπάνω χρόνο ολοκλήρωσης αλλαγής profile, για κάθε εργάσιμη ημέρα καθυστέρησης, θα καταπίπτει μετά από αίτηση του Παρόχου σε βάρος του ΟΤΕ και υπέρ του Παρόχου ποινική ρήτρα η οποία θα υπολογίζεται σε ετήσια βάση, σύμφωνα με τον παρακάτω Πίνακα:

<i>Ρήτρα</i>
<i>Το 3% του εφάπαξ τέλους αλλαγής profile για κάθε ΕΗ καθυστέρησης</i>

- Στα πλαίσια βέλτιστης και άμεσης διαχείρισης του profile της σύνδεσης του πελάτη, προτείνουμε τα κάτωθι:
 - Να δοθεί η δυνατότητα μέσω interface, αλλαγής profile από τον ίδιο τον Πάροχο, ατελώς
 - Να δοθεί η δυνατότητα μέσω interface, αλλαγής του transmission mode από ATM σε PTM ή αντίστροφα.
 - Να δημιουργηθεί στα πλαίσια βλαβοδιαχείρισης, ένα πρόσθετο ειδικό profile TS αποσυγχρονισμούς με αυξημένο INP (impulse noise protection) και TNM (target noise margin) σε σχέση με το default profile. Με αυτό τον τρόπο θα μειωθεί η ανάγκη μετάβασης τεχνικού του Παρόχου αλλά και τεχνικού ΟΤΕ που θα ήταν απαραίτητη η περίπτωση που δηλωνόταν βλάβη στο wcrn.
- Η εν λόγω παράγραφος για την ενεργοποίηση του ειδικού profile για την υποστήριξη των υπηρεσιών IPTV περιγράφει μόνο την προτεινόμενη διαδικασία που θα ακολουθείται σε περίπτωση αιτήματος από τον Πάροχο αλλαγής profile, και δεν περιλαμβάνει καθόλου πληροφορίες για το ποιο θα είναι το ειδικό profile, ποια τα χαρακτηριστικά του. Θα πρέπει να δοθούν περισσότερα στοιχεία στους Παρόχους.