

Απόψεις/προτάσεις της εταιρείας Forthnet A.E. επί της Δημόσιας Διαβούλευσης αναφορικά με την πρόταση της εταιρείας «ΟΤΕ Α.Ε.» που υποβλήθηκε τον Ιούλιο 2016, για την τροποποίηση της Προσφοράς Αναφοράς για την Αδεσμοποίητη Πρόσβαση στον Τοπικό Βρόχο και σχετικές υπηρεσίες (ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 24)

ΓΕΝΙΚΕΣ ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ:

- Με την παρούσα διαβούλευση της ΕΕΤΤ, οι πάροχοι καλούνται να σχολιάσουν/υποβάλουν τις προτάσεις τους σχετικά με τους όρους και τις προϋποθέσεις υπό τις οποίες ο ΟΤΕ θα διαθέτει τα χονδρικά προϊόντα VPU/VPU Light. Ωστόσο, παράλληλα, βρίσκεται σε εξέλιξη η διαβούλευση της ΕΕΤΤ για τους όρους και τις προϋποθέσεις υπό τις οποίες καθετοποιημένοι τηλεπικοινωνιακοί πάροχοι θα αναπτύσσουν μονοπωλιακή τεχνολογία τεχνολογία VDSL/Vectoring σε περιοχές που θα τους έχουν “ανατεθεί”, διαθέτοντας στους λοιπούς παρόχους το χονδρικό προϊόν VPU Light. Η ευρύτερη εικόνα που διαμορφώνεται στην ελληνική αγορά των ηλεκτρονικών επικοινωνιών βάσει των πρωτοβουλιών της ΕΕΤΤ πρέπει να ληφθεί υπόψη και στο πλαίσιο της παρούσας διαβούλευσης και να ληφθούν όλα τα απαραίτητα μέτρα προκειμένου να εξασφαλίζεται η τεχνική και οικονομική επαναληψιμότητα των προϊόντων / υπηρεσιών λιανικής των παρόχων, καθώς και η διαφάνεια και προβλεψιμότητα στους όρους χονδρικής πρόσβασης. Υπάρχει δε ανάγκη το χονδρικό προϊόν VPU/VPU Light, ανεξαρτήτως από τον πάροχο από τον οποίο διατίθεται, να έχει κοινά βασικά χαρακτηριστικά και κοινές διαδικασίες ενεργοποίησης/αποκατάστασης βλαβών/SLAs/Ρήτρες κλπ. Θα πρέπει να οριστούν αναλυτικά “Key Performance Indicators” (KPIs) και να δημιουργηθούν μηχανισμοί εποπτείας, ελέγχου και διαφάνειας που θα επιτρέπουν μεταξύ άλλων την εξαγωγή έγκυρων στατιστικών δεδομένων αναφορικά με τη χονδρική πρόσβαση κλπ. Εκτός από την λεπτομερή περιγραφή των επιμέρους χαρακτηριστικών των υπηρεσιών, είναι εξίσου σημαντική και η περιγραφή του τρόπου διεπαφής των συστημάτων ώστε να περιοριστεί κατά το δυνατόν η χρήση διαφορετικών συστημάτων και διαδικασιών που δυσχεραίνει σημαντικά και καθυστερεί την εξυπηρέτηση των αιτημάτων των τελικών χρηστών. Εάν η ΕΕΤΤ επιτρέψει τελικά την εισαγωγή της τεχνολογίας vectoring, θα πρέπει να φροντίσει ώστε κάθε πάροχος που το επιθυμεί, να λαμβάνει υπηρεσίες VPU Light, με όρους ισοτιμίας και διαφάνειας. Η εταιρεία μας έχει ήδη καταθέσει στην ΕΕΤΤ λύσεις που μπορούν να συμβάλλουν καθοριστικά στην επίτευξη του στόχου αυτού. Σημαντικό εργαλείο μπορεί επίσης να αποδειχθεί και η χρήση KPIs (μέσος χρόνος ενεργοποίησης υπηρεσίας συνολικά, μέσος χρόνος ενεργοποίησης υπηρεσιών για τον πάροχο, μέσος χρόνος ενεργοποίησης υπηρεσιών για τον πάροχο υπηρεσιών χονδρικής πρόσβασης) οι οποίοι θα είναι διαθέσιμοι σε κάθε πάροχο.

Περαιτέρω, για να είναι οι πάροχοι σε θέση να διατυπώσουν τις προτάσεις τους αναφορικά με τις αναγκαίες προσαρμογές για την παροχή των χονδρικών προϊόντων VPU/VPU Light από τον ΟΤΕ είναι απαραίτητο να γνωρίζουν ποιες θα είναι οι βασικές υποχρεώσεις που θα επιβληθούν στον ΟΤΕ στο πλαίσιο της ανάλυσης των αγορών χονδρικής τοπικής πρόσβασης και χονδρικής κεντρικής πρόσβασης. Το γεγονός ότι οι υποχρεώσεις που θα επιβληθούν στον ΟΤΕ ως επιχείρηση με ΣΙΑ στις αγορές χονδρικής τοπικής πρόσβασης και της χονδρικής κεντρικής πρόσβασης καθοριστούν σε επόμενο χρονικό διάστημα από την ΕΕΤΤ, πιθανά να οδηγήσει πολύ σύντομα στην ανάγκη ριζικής αναθεώρησης των σχετικών Προσφορών

Αναφοράς ΟΤΕ. Λαμβάνοντας υπόψη τα ανωτέρω, η εταιρεία μας οφείλει να επαναλάβει με το παρόν κείμενο κάποιες από τις βασικές της τοποθετήσεις αναφορικά με τις υποχρεώσεις που θα πρέπει να επιβληθούν στο ΟΤΕ στο πλαίσιο ανάλυσης αγορών και να ζητήσει από την ΕΕΤΤ να διεξαγάγει, αμέσως μετά την ολοκλήρωση της ανάλυσης των σχετικών αγορών, διαβούλευση για την άμεση προσαρμογή των σχετικών Προσφορών Αναφοράς ΟΤΕ στις οποίες θα αποτυπώνονται αναλυτικότερα οι όροι και προϋποθέσεις βάσει των οποίων ο ΟΤΕ υποχρεούται να παρέχει υπηρεσίες χονδρικής πρόσβασης στους παρόχους. Με την επιφύλαξη των όσων θα καταθέσουμε κατά την διαδικασία των διαβουλεύσεων για την τροποποίηση των σχετικών Προσφορών Αναφοράς ΟΤΕ, οι οποίες θα εκδοθούν σε συμμόρφωση του ΟΤΕ προς την απόφαση ΕΕΤΤ για τις αγορές χονδρικής τοπικής πρόσβασης και της χονδρικής κεντρικής πρόσβασης, παραθέτουμε κατωτέρω τις παρατηρήσεις μας:

Α) Η εταιρεία μας έχει επανειλημμένα τονίσει ότι επιβολή της υποχρέωσης ισοδυναμίας εισροών (EoI) αποτελεί την ελάχιστη προϋπόθεση προκειμένου να διασφαλισθεί η συμμόρφωση του ΟΤΕ με την υποχρέωση μη διακριτικής μεταχείρισης, ιδίως για τα NGA δίκτυα. Οι λόγοι είναι προφανείς:

- ο Προκειμένου να λειτουργεί αποτελεσματικά ο ανταγωνισμός ιδίως σε ένα περιβάλλον που μεταβαίνει σταδιακά σε NGA προϊόντα, είναι απαραίτητο να διασφαλιστεί a priori η ίση πρόσβαση όλων των παρόχων, και του λιανικού άκρου του ΟΤΕ στα προϊόντα αυτά. Θεωρούμε ότι η προάσπιση του ανταγωνισμού από την προσπάθεια του ΟΤΕ να εκμεταλλευθεί την καθετοποιημένη δομή του και στο NGA περιβάλλον θα έχει δραστικά οφέλη που δικαιολογούν πλήρως τυχόν αυξημένο κόστος που ενδέχεται να συνεπάγεται η ανάπτυξη συστημάτων για τη συμμόρφωση με την υποχρέωση EoI, ένα σημαντικό μέρος του οποίου, όμως, θεωρούμε ότι ο ΟΤΕ θα κληθεί ούτως ή άλλως να δαπανήσει στο υπό διαμόρφωση νέο τηλεπικοινωνιακό τοπίο.
- Υπογραμμίζεται ότι η προτεινόμενη από την ΕΕΤΤ υποχρέωση μη διακριτικής μεταχείρισης επί τη βάσει EoI δεν εξασφαλίζει, όπως προβλέπει η σχετική Σύσταση της ΕΕ, τη χρήση των σχετικών συστημάτων και διαδικασιών από τους παρόχους με τον ίδιο βαθμό αξιοπιστίας και τις ίδιες επιδόσεις όπως το λιανικό άκρο του ΟΤΕ. Η μέχρι σήμερα εμπειρία της λειτουργίας της χονδρικής πρόσβασης στην Ελλάδα και το γεγονός ότι πρακτικές υπονόμησης της ανταγωνιστικότητας των εναλλακτικών παρόχων υπέσκαψαν τα περιθώρια κερδοφορίας τους θα πρέπει να ληφθεί σοβαρά υπόψη. Ζητούμε από την ΕΕΤΤ να επανεξετάσει την λύση της EoI, προβαίνοντας σε εις βάθος αξιολόγηση του κόστους συμμόρφωσης έναντι του οφέλους για τον ανταγωνισμό, μελετώντας εμπειριστατωμένα και με διαφάνεια τις συνθήκες της ελληνικής αγοράς.
- Η μειωμένη, έως και σήμερα, ζήτηση των προϊόντων VPU στην αγορά είναι ενδεικτική του “market failure” και της ανάγκης εκ βάθρων ανασχεδιασμού τους ώστε να προσομοιάζουν με προϊόντα VULA. Επιπλέον, το μερίδιο του ΟΤΕ στο τμήμα της λιανικής αγοράς NGA, δείχνει ότι ο ανταγωνισμός δεν λειτουργεί επαρκώς σε αυτό το τμήμα της λιανικής ευρυζωνικής αγοράς με άμεσο κίνδυνο την επιστροφή σε περιβάλλον μονοπωλίου στη λιανική αγορά, με μη αναστρέψιμες βλάβες στον ανταγωνισμό.
- Δεν είναι αποδεκτό τα NGA προϊόντα να είναι υλοποιημένα με διαδικασίες και συστήματα που έχουν αναπτυχθεί για τα legacy προϊόντα, καθώς θεωρούμε ότι αδυνατούν να καλύψουν τις ανάγκες provisioning και βλαβησιμότητας των NGA. Το πρόβλημα δε αναμένεται να γίνει εντονότερο με την πλήρη μεταφορά των PSTN υπηρεσιών σε IP, καθώς αναμένεται οι διαδικασίες αυτές να είναι ριζικά διαφορετικές από αυτές που έχουν υλοποιηθεί στα υφιστάμενα συστήματα. Συνεπώς, εκ των πραγμάτων ο ΟΤΕ θα πρέπει να αναπτύξει νέες

διαδικασίες provisioning και βλαβοληψίας, και στην περίπτωση που δεν υλοποιηθεί το Eoi, αυτό θα πρέπει να γίνει σε 2 διαφορετικά συστήματα, στο σύστημα λιανικής και στο WCRM, κάτι που θα επιφέρει αυξημένα κόστη συντήρησης των συστημάτων.

- Δεν διασφαλίζεται η τεχνική αναπαραγωγικότητα στις NGAυπηρεσίες χωρίς Eoi. Οι χρόνοι ενεργοποίησης και αποκατάστασης και οι εν γένει διαδικασίες υποβολής και ικανοποίησης αιτημάτων θα πρέπει να λαμβάνονται επίσης υπόψη. Χωρίς την εφαρμογή Eoi δεν είναι ορατό πως κάτι τέτοιο μπορεί να επιτευχθεί.

Β) Είναι σημαντικό η ρύθμιση να εξασφαλίζει συνθήκες διαφάνειας, σταθερότητας και προβλεψιμότητας στην αγορά. Δεδομένης της ιδιαίτερης βαρύτητας που έχουν για την λήψη επιχειρηματικών αποφάσεων από τους παρόχους οι τιμές των χονδρικών προϊόντων αλλά και η σχέση των τιμών μεταξύ των συναφών αγορών λιανικής και χονδρικής ευρυζωνικής πρόσβασης θα πρέπει η ΕΕΤΤ αφενός να επιβάλλει την αυτοτελή κοστολόγηση κάθε χονδρικού προϊόντος που διατίθεται στο πλαίσιο ανάπτυξης δικτύων NGA και αφετέρου να διασφαλίσει τη δυνατότητα επαναληψιμότητας (από τεχνικής και οικονομικής απόψεως) των αντίστοιχων προσφορών λιανικής του ΟΤΕ. Στο ίδιο πνεύμα, είναι σημαντικό η ΕΕΤΤ να αναθεωρήσει τις παραμέτρους του μοντέλου έλεγχου συμπίεσης περιθωρίου κέρδους (margin squeeze) για την ex-ante εξέταση των οικονομικών προγραμμάτων του ΟΤΕ κατά τέτοιο τρόπο ώστε να διασφαλίζεται ότι τα οικονομικά προγράμματα του ΟΤΕ που βασίζονται σε NGA προϊόντα θα ελέγχονται ξεχωριστά από αυτά που βασίζονται σε προϊόντα του δικτύου χαλκού.

Γ) Η εταιρεία μας έχει επανειλημμένα τονίσει την ανάγκη επανασχεδιασμού και αυτοτελούς κοστολόγησης των χονδρικών προϊόντων VPU/VPU Light. Οι προτάσεις που υποβάλλουμε κατωτέρω αποτελούν την ελάχιστη διασφάλιση ότι η μετάβαση σε νέα χονδρικά προϊόντα δεν θα δίνει στους παρόχους μικρότερα περιθώρια επιχειρηματικής ευελιξίας (πχ θα πρέπει να μπορούν οι ίδιοι οι πάροχοι να προσδιορίζουν τις ταχύτητες των διατιθέμενων λιανικών προϊόντων τους) και ότι οι πάροχοι δεν θα επιβαρυνθούν αδικαιολόγητα με κόστη μετάβασης στο νέο περιβάλλον χονδρικής πρόσβασης.

Δ) Ζητούμε από την ΕΕΤΤ να εξετάσει με αυξημένη προσοχή και επιμέλεια τις γενικότερες συνθήκες και τα κόστη που θα αντιμετωπίζουν οι εθνικοί/πανελλαδικοί πάροχοι δικτύων και υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών και να λάβει κάθε αναγκαίο μέτρο προκειμένου να διασφαλιστούν δίκαιοι όροι ανταγωνισμού μεταξύ των παρόχων. Για παράδειγμα, θα πρέπει οι όροι της χονδρικής πρόσβασης να έχουν λάβει υπόψη τις υποχρεώσεις των παρόχων για την πίστωση τιμήματος της υπηρεσίας σε περίπτωση βλάβης, ή για τα ελάχιστα εγγυημένα επίπεδα ποιότητας της υπηρεσίας, τα δικαιώματα του τελικού χρήστη όταν αυτά δεν τηρούνται κλπ.

ΛΟΙΠΑ ΣΧΕΤΙΚΑ ΖΗΤΗΜΑΤΑ:

Εξ αφορμής της παρούσας διαβούλευσης για την τροποποίηση του RUO και λαμβάνοντας υπόψη την ανάγκη αναθεώρησης διατάξεων του RUO, θεωρούμε ότι η ΕΕΤΤ θα πρέπει να εξετάσει, προς βελτίωση του ρυθμιστικού πλαισίου, τα ακόλουθα θέματα:

- Τους όρους πληρωμής των τιμολογίων ΟΤΕ για τις υπηρεσίες ToB/ToYB/VPU/VPU Light:
Η εξόφληση των τιμολογίων εντός προθεσμίας 45 ημερών από την έκδοσή τους δεν συναντάται συχνά πλέον στην ελληνική αγορά. Εύκολα η ΕΕΤΤ μπορεί να διαπιστώσει ότι

ακόμη και ο ίδιος ο ΟΤΕ αποπληρώνει τους προμηθευτές του σε χρόνους πολύ μεγαλύτερους. Έτσι η τρέχουσα συναλλακτική πρακτική επιβάλλει την παροχή πίστωσης από 90 έως και 120 ημερών για την αποπληρωμή των τιμολογίων. Από την άλλη πλευρά, δεν θα πρέπει να ξεχνάμε ότι το ρυθμιστικό πλαίσιο έχει τεθεί για να διασφαλίσει κυρίως ότι η δεσπόζουσα επιχείρηση δεν επιβάλλει όρους για την παροχή των υπηρεσιών χονδρικής οι οποίοι θα μπορούσαν να οδηγήσουν τους ανταγωνιστές της εκτός αγοράς. Υπό την παρούσα οικονομική συγκυρία, οι προτεινόμενοι από τον ΟΤΕ οικονομικοί όροι & εγγυήσεις αποδεικνύονται όλως ανελαστικοί, μη ανταποκρινόμενοι στις τρέχουσες συνθήκες της αγοράς.

Η πρόταση του ΟΤΕ, όπως αυτή αποτυπώνεται στην ισχύουσα Προσφορά Αναφοράς ΟΤΕ για την Αδεσμοποίητη Πρόσβαση στον Τοπικό Βρόχο, προβλέπει ότι:

Ο πάροχος υποχρεούται εντός προθεσμίας 45 ημερών να εξοφλήσει έκαστο τιμολόγιο

Μετά την πάροδο της ως άνω προθεσμίας, δίδεται στον πάροχο, με την επίδοση έγγραφης όχλησης, προθεσμία 15 ημερών για την εξόφληση του ληξιπρόθεσμου τιμολογίου. Σημειωτέον, ότι οι παρεχόμενες υπηρεσίες δεν διακόπτονται και ως εκ τούτου τιμολογούνται από τον ΟΤΕ.

Μετά την πάροδο άπρακτης της ως άνω προθεσμίας ο ΟΤΕ τάσσει νέα προθεσμία 20 εργασίμων ημερών, μετά το πέρας της οποίας ο ΟΤΕ δικαιούται να διακόψει την πρόσβαση του παρόχου στο ΠΣ ΟΤΕ και την παροχή των υπηρεσιών.

Τέλος, ο ΟΤΕ, εφόσον παρέλθει άπρακτη και η προθεσμία των 20 εργασίμων ημερών, δύναται τάσσοντας στον πάροχο νέα προθεσμία συμμόρφωσης 30 εργασίμων ημερών, να καταγγείλει τη μεταξύ αυτού και του παρόχου σύμβαση, τα αποτελέσματα της οποίας επέρχονται μετά το πέρας της ανωτέρω προθεσμίας.

Από τα παραπάνω συνάγεται ότι μόνο με την καταγγελία της σύμβασης, ήτοι με την διακοπή των υπηρεσιών, η οποία επέρχεται μετά το πέρας 125 και πλέον ημερολογιακών ημερών από την έκδοση του τιμολογίου, ο ΟΤΕ περιορίζει την επισφάλειά του, καθώς παύει πλέον να τιμολογεί τον πάροχο.

Εκτιμώντας ότι η ως άνω πρόταση του ΟΤΕ έχει προκύψει μετά από αξιολόγηση και λελογισμένη ανάληψη του οικονομικού του κινδύνου, προτείνουμε να εξεταστεί η κάτωθι εναλλακτική πρόταση, η οποία, κατά την άποψή μας, ενώ δεν αυξάνει περαιτέρω τον οικονομικό κίνδυνο του ΟΤΕ, προσφέρει σημαντική διευκόλυνση στους παρόχους:

Α) Ο πάροχος υποχρεούται εντός προθεσμίας 60 ημερών να εξοφλήσει το τιμολόγιο

Β) Μετά την πάροδο της ως άνω προθεσμίας, δίδεται στον πάροχο, με την επίδοση έγγραφης όχλησης, προθεσμία 15 ημερολογιακών ημερών για την εξόφληση της ληξιπρόθεσμης οφειλής του. Με την επίδοση της ως άνω όχλησης ο ΟΤΕ δύναται να μην υλοποιεί νέα αιτήματα. Με το πέρας άπρακτης της ταχθείσας προθεσμίας ο ΟΤΕ μπορεί να προβεί σε κατάπτωση της εγγυητικής επιστολής.

Γ) Μετά την πάροδο άπρακτης της ως άνω προθεσμίας, ο ΟΤΕ τάσσει νέα προθεσμία 15 ημερολογιακών ημερών, μετά το πέρας της οποίας ο ΟΤΕ δικαιούται να διακόψει την πρόσβαση του παρόχου στο ΠΣ ΟΤΕ.

Δ) Τέλος, ο ΟΤΕ, εφόσον παρέλθει άπρακτη και η προθεσμία των ως άνω 15 ημερολογιακών ημερών, δύναται, τάσσοντας στον πάροχο νέα προθεσμία συμμόρφωσης 30 εργασίμων ημερών, να καταγγείλει την μεταξύ αυτού και του παρόχου σύμβαση, τα αποτελέσματα της οποίας επέρχονται μετά το πέρας άπρακτης της ανωτέρω προθεσμίας. Με την έλευση των αποτελεσμάτων της καταγγελίας διακόπτεται η παροχή κάθε υπηρεσίας προς τον πάροχο.

Στο σημείο αυτό θα πρέπει να τονίσουμε ότι η υιοθέτηση της ως άνω προτεινόμενης διαδικασίας θα έχει θετική επίδραση στην αγορά υπό την προϋπόθεση ότι αυτή δεν θα οδηγήσει στην επιβολή επαχθέστερων όρων εγγυοδοσίας. Στο πλαίσιο εξέτασης των όρων εγγυοδοσίας, η ΕΕΤΤ θα πρέπει να λάβει υπόψη της ότι η ισχύουσα διαδικασία παροχής εγγυήσεων στον ΟΤΕ έχει αποδειχθεί εξαιρετικά ανελαστική και υπέρμετρα επαχθής για τους παρόχους. Έως σήμερα, ο ΟΤΕ έχει εξαντλήσει αδιακρίτως τα περιθώρια που του παρέχει το ρυθμιστικό πλαίσιο ζητώντας από τους παρόχους το ανώτατο προβλεπόμενο όριο εγγυήσεων. Επιπλέον, έχει εξαρτήσει την αξιολόγηση της φερεγγυότητας των παρόχων από ένα και μοναδικό κριτήριο, ήτοι την συνδρομή ή μη γεγονότος «υπερημερίας», χωρίς να εξετάζει εάν αυτή οφείλεται σε γεγονός για το οποίο δεν έχει ευθύνη ο πάροχος ή είναι τυχαία και σποραδική και δεν δύναται να αποδοθεί σε δυστροπία του παρόχου. Για όλους τους παραπάνω λόγους, κρίνουμε αναγκαίο, παράλληλα με την επανεξέταση των οικονομικών όρων, τον επανακαθορισμό των κριτηρίων αξιολόγησης της φερεγγυότητας του παρόχου.

Η εδραίωση υγιών συναλλακτικών σχέσεων μεταξύ ΟΤΕ και παρόχων, σε μια εξαιρετικά κρίσιμη οικονομική συγκυρία, αποτελεί ζητούμενο για την λειτουργία της αγοράς. Με γνώμονα την προστασία του ανταγωνισμού και προτάσσοντας το δημόσιο συμφέρον, καλείται η ΕΕΤΤ να καθορίσει, σύμφωνα με τα ανωτέρω, τους όρους παροχής των υπό ρύθμιση υπηρεσιών χονδρικής, κατά τρόπο που θα επιτρέπει στους παρόχους και τον ΟΤΕ να συνεχίσουν να δραστηριοποιούνται, υπό τις τρέχουσες συνθήκες, σε μια ιδιαίτερως σημαντική για την εθνική οικονομία αγορά.

- Ένα από τα πλέον σημαντικά ζητήματα που έχουν ανακύψει είναι οι αξιώσεις του ΟΤΕ για κάλυψη από τους παρόχους του κόστους αντικατάστασης φθαρμένων προϊόντων/εξοπλισμών (βλ. μπαταρίες κλπ) στους χώρους Φυσικής Συνεγκατάστασης. Με βάση τις υποχρεώσεις του ΟΤΕ, (RUO 6.12.3. “Εγκαταστάσεις DC - Πίνακας DC”) “Το σύνολο του ενεργού εξοπλισμού θα ηλεκτροδοτείται με αδιάλειπτη παροχή συνεχούς ρεύματος DC με τάση -54V (ονομαστικό -48V)”. Μολονότι ο πάροχος έχει αιτηθεί υπηρεσία η οποία υποχρεωτικά περιλαμβάνει και το παραπάνω χαρακτηριστικό και για την οποία καταβάλλει το ορισθέν αντίτιμο, καλείται από τον ΟΤΕ να πληρώσει επιπλέον ποσά για την συμμόρφωση του ΟΤΕ με την υποχρέωση του αυτή. Σημειώνεται πως υπάρχουν ΑΚ στα οποία οι πάροχοι έχουν πληρώσει για την παροχή ΕΗΖ και οι μπαταρίες δεν επαρκούν ούτε για τον χρόνο που απαιτείται για να εκκινήσει το ΕΗΖ. Θα πρέπει επίσης να σημειωθεί ότι οι πάροχοι έχουν ζητήσει να υλοποιηθεί ή να προγραμματιστεί για το αμέσως επόμενο χρονικό διάστημα η υπηρεσία ΕΗΖ στο σύνολο των ΑΚ για τα οποία ο ΟΤΕ έχει δηλώσει διαθεσιμότητα.

Για τους λόγους αυτούς θεωρούμε ότι θα πρέπει να γίνει ρητή αναφορά ότι στα τέλη συντήρησης της ΦΣ περιλαμβάνονται και τα κόστη για τις μπαταρίες και τις λοιπές σχετικές ανάγκες, χωρίς να μπορεί ο ΟΤΕ να αναζητήσει οποιοδήποτε επιπλέον ποσό ή τέλος πέραν αυτών που προβλέπονται στο πλαίσιο και εγκρίνονται με τον ετήσιο κοστολογικό έλεγχο του ΟΤΕ.

- Είναι αναγκαίος ο επανασχεδιασμός της υπηρεσίας ΣΥΜΕΦΣ. Χαρακτηριστικό είναι ότι από τις 90 περίπου ΣΥΜΕΦΣ που καλούνται οι πάροχοι να ενεργοποιήσουν, το 37% είναι ΣΥΜΕΦΣ που εξυπηρετούν το πολύ 10 καμπίνες. Οι πάροχοι επωμίζονται τα κόστη ενεργοποίησης και λειτουργίας περισσότερων ΣΥΜΕΦΣ από αυτές που είναι αναγκαίες για να εξυπηρετηθούν οι ανάγκες τους, χωρίς να γνωρίζουν τον

ακριβή σχεδιασμό του ΟΤΕ ώστε να γίνεται βέλτιστη δυνατή χρήση των διαθέσιμων πόρων. Πιο συγκεκριμένα

- 1) Στην Τρίπολη έχουν ζητηθεί 3 ΣΥΜΕΦΣ οι οποίες εξυπηρετούν αθροιστικά 17 καμπίνες (10+5+2)
- 2) Στο ΝΥΜΑ έχουν ζητηθεί 2 ΣΥΜΕΦΣ οι οποίες εξυπηρετούν αθροιστικά 11 καμπίνες (8+3)
- 3) Στο ΑΚ Ερμού έχουν ζητηθεί 2 ΣΥΜΕΦΣ οι οποίες εξυπηρετούν αθροιστικά 7 καμπίνες (6+1)
- 4) Στον Ιλισό έχουν ζητηθεί 2 ΣΥΜΕΦΣ οι οποίες εξυπηρετούν αθροιστικά 25 καμπίνες (24+1)
- 5) Στα Ιωάννινα έχουν ζητηθεί 3 ΣΥΜΕΦΣ οι οποίες εξυπηρετούν αθροιστικά 73 καμπίνες (52+15+1)
- 6) Στην Λάρισα έχουν ζητηθεί 2 ΣΥΜΕΦΣ οι οποίες εξυπηρετούν αθροιστικά 22 καμπίνες (19+3)

Από τα παρακάτω γίνεται εύκολα αντιληπτό ότι η απουσία ενημέρωσης αναφορικά με τον σχεδιασμό του ΟΤΕ καθιστά αδύνατο τον προγραμματισμό από πλευράς παρόχων.

Πρόταση μας είναι:

- 1) Να μας γνωστοποιούνται ανά ΣΥΜΕΦΣ ποια ΚV εξυπηρετούνται
- 2) Να γνωρίζουμε το πλάνο των ΣΥΜΕΦΣ που θα απαιτηθούν ανά έτος με την προϋπόθεση να έχει καθοριστεί κατώφλι ενεργοποιημένων καμπινών μετά το οποίο θα χρειάζεται να ενεργοποιηθεί νέα ΣΥΜΕΦΣ.

Εκτός από τα παραπάνω ο ΟΤΕ δεν ενημερώνει έγκαιρα για την ΣΥΜΕΦΣ με την οποία θα συνδεθεί η εκάστοτε καμπίνα. Στο αρχείο του roll out η ΣΥΜΕΦΣ που θα απαιτηθεί συμπληρώνεται περίπου ένα μήνα πριν την ενεργοποίηση της καμπίνας, χρόνος μη επαρκής για να ενεργοποιήσει ο Πάροχος νέα ΣΥΜΕΦΣ και ο οποίος δίνεται στον ΟΤΕ να δραστηριοποιείται μόνος του εμπορικά στην εκάστοτε περιοχή.

ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΑ ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ ΤΩΝ ΧΟΝΔΡΙΚΩΝ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ VPU/VPU LIGHT

Το χονδρικό προϊόν VPU/VPU Light θα πρέπει να επανασχεδιαστεί για να προσομοιάζει με προϊόν Layer2 Wholesale Access Product¹ και να είναι λειτουργικά διαθέσιμο από το ΟΤΕ πριν από την διάθεση του αντίστοιχου λιανικού προϊόντος του. Υπό αυτή την έννοια θα πρέπει το προϊόν που θα διατεθεί από τον ΟΤΕ να πληροί τις κάτωθι ελάχιστες τεχνικές προϋποθέσεις, όπως αυτές έχουν προσδιορισθεί από το BEREC²:

- o Technology
- o CPE/Modem
- o Bandwidth
- o Quality of service
- o Traffic prioritisation
- o Multicast
- o Number of VLANs
- o Customer identification
- o Security
- o Fault management

¹ BEREC BoR (16) 95, "Common Position on Layer 2 Wholesale Access Products

² BEREC BoR (16) 95, "Common Position on Layer 2 Wholesale Access Products

Ως προς το χαρακτηριστικό «Bandwidth» θα πρέπει να αναφέρουμε ότι το χονδρικό προϊόν VPU Light που παρέχεται σήμερα από τον ΟΤΕ δεν παρέχει την δυνατότητα διαφοροποίησης της υπηρεσίας ως προς τις ταχύτητες καθόδου/ανόδου (download/upload speeds).

Οι πάροχοι θα πρέπει να έχουν τη δυνατότητα διαφοροποίησης των ταχυτήτων (download and upload speeds) των υπηρεσιών τους. Για τον λόγο αυτό το χονδρικό προϊόν θα πρέπει να επιτρέπει στους παρόχους να ελέγχουν την ταχύτητα των υπηρεσιών που προσφέρουν εντός των ορίων της γραμμής πρόσβασης.

Έτσι, προκειμένου να είναι δυνατή η διαφοροποίηση ως προς τις υπηρεσίες που παρέχονται από τους παρόχους, θα πρέπει να υπάρχει η δυνατότητα (που υπάρχει σε χώρες όπως η Δανία, η Ισπανία κλπ) πολλαπλών επιλογών, ώστε ο πάροχος να μπορεί να ζητήσει όποιο προφίλ επιθυμεί (πχ 100/50, 80/20, 50/50 κοκ).

Εναλλακτικά θα μπορούσε το DSLAM να είναι ρυθμισμένο για να πιάνει την maximum ταχύτητα και ο πάροχος να μπορεί να εφαρμόσει τα προφίλ που επιθυμεί για να παράσχει διαφοροποιημένες υπηρεσίες στους συνδρομητές (Γαλλία). Η δυνατότητα να επιλέξουν οι πάροχοι από μια λίστα προφίλ (συμμετρικά και ασύμμετρα) ανάλογα με τις ανάγκες του κάθε συνδρομητή και αυτό να εφαρμόζεται real-time καλύπτει με τον ιδανικότερο τρόπο και με την καλύτερη δυνατή διαχείριση τις ανάγκες του παρόχου για παροχή διαφοροποιημένων υπηρεσιών στους συνδρομητές του.

Ως προς το χαρακτηριστικό «Quality of service», πρόταση μας είναι η υπηρεσία να ήταν uncontented σε όλο της το μήκος. Οι πάροχοι θα πρέπει να είναι σε θέση να επιλέξουν την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών και να παρέχουν υπηρεσίες με υψηλότερου επιπέδου προδιαγραφές (QoS). Αυτή τη στιγμή ενδέχεται να υπάρξει congestion από την καμπίνα στο ΑΚ.

Ως προς χαρακτηριστικό «Customer identification», εκκρεμεί από τον ΟΤΕ η διάθεση του option-82. Δεν γνωρίζουμε αυτή τη στιγμή εάν και με ποιόν τρόπο θα παρασχεθεί από τον ΟΤΕ και εάν θα μπορεί να γίνεται χωρίς να απαιτείται καμία άλλη ενέργεια από τον πάροχο η αναγνώριση της ταυτότητας του συνδρομητή

Ως προς χαρακτηριστικό «Fault management», οι προτεινόμενες αλλαγές στην προσφορά αναφοράς για το χονδρικό προϊόν VPU/VPU Light για την διάθεση μέσω CRM ΟΤΕ των παρακάτω πληροφοριών:

- ο Τις γνωστές βλάβες σε ενεργό εξοπλισμό ΟΤΕ που χρησιμοποιεί η συγκεκριμένη σύνδεση, αν υπάρχουν.
- ο Τα VLAN Ids της σύνδεσης του τελικού συνδρομητή

επ ουδενί δεν επαρκούν για την αποτελεσματική και έγκαιρη βλαβοδιαχείριση, ούτε είναι συμβατά με τις κατευθύνσεις που έχουν δοθεί από το BEREC αναφορικά με τα χαρακτηριστικά που θα πρέπει να έχει ένα Layer2 Wholesale Access προϊόν. Για την ορθή και έγκαιρη αντιμετώπιση των βλαβών στις υπηρεσίες VPU/VPU LIGHT θα πρέπει να υπάρχει:

i) η δυνατότητα ελέγχου της γραμμής (διαγνωστικά). Κάποια (ενδεικτικά) από τα χαρακτηριστικά που μπορεί να επιστρέφει είναι:

1. R
2. C
3. line length
4. Port state
5. Line Profile
6. Loop Attn
7. Bitrate
8. Max Attainable BR
9. VP
10. VC

ii) Η δυνατότητα αλλαγής κάποιων παραμέτρων της γραμμής.

Στο πλαίσιο ελέγχου καλής λειτουργίας της υπηρεσίας του συνδρομητή είναι σημαντική η δυνατότητα εξαγωγής performance statistics, ειδοποίησης (alarms) αλλά και (περιορισμένης) παραμετροποίησης της υπηρεσίας. Με αυτό τον τρόπο, ο πάροχος θα έχει στην διάθεσή του δυνατότητες διάγνωσης προβλημάτων και αποτελεσματικότερης διαχείρισης/αντιμετώπισής τους, αντίστοιχες με αυτές που έχει στην διάθεσή του το λιανικό άκρο ΟΤΕ. Η απουσία τέτοιων εργαλείων θα οδηγήσει αναπόφευκτα σε αδικαιολόγητη αύξηση του κόστους διαχείρισης (π.χ. αύξηση του αριθμού ασκόπων μεταβάσεων ή του αριθμού των δηλωθεισών βλαβών).

Ενδεικτικά αναφέρουμε τα εξής:

- Performance statistics: snr, snr_margin, CRC errors, reinitializations/disconnections, attenuation, attainable rate, κ.λπ.

Η παροχή των ανωτέρω είναι σημαντική, δεδομένου ότι, κατά τη διακοπή της υπηρεσίας, ή την εμφάνιση του προβλήματος, ο πάροχος δεν έχει πρόσβαση στο CPE και άρα ούτε στα εν λόγω στατιστικά στοιχεία.

- Alarms

Η πληροφορία από τα alarms του backhaul και backbone δικτύου είναι επίσης πολύτιμη, κατά τη διάγνωση βλάβης, καθώς δίνει την δυνατότητα έγκαιρης αναγνώρισης μαζικών προβλημάτων και συμβάλλει στην αποφυγή αδικαιολόγητου φόρτου στα τεχνικά τμήματα υποστήριξης. Χαρακτηριστικό παράδειγμα αποτελούν οι διακοπές δικτύου, οι οποίες, εφόσον αναγνωριστούν έγκαιρα, μπορούν, με την κατάλληλη διαχείριση, να συμβάλλουν στην αποσύρφορηση των τηλεφωνικών κέντρων και των τμημάτων εξυπηρέτησης πελατών. Στη ίδια κατηγορία υπάγεται και η δυνατότητα διενέργειας μετρήσεων στη γραμμή (π.χ. SELT, DELT, showtime)

- Configuration

Παροχή δυνατότητας διαχείρισης παραμέτρων της υπηρεσίας του συνδρομητή. Πιο συγκεκριμένα, ο πάροχος θα πρέπει να έχει τη δυνατότητα αλλαγής προφίλ των συνδρομητών του ενώ θα πρέπει να μπορεί μέσω διαδικασίας που θα οριστεί να υποβάλει αίτημα δημιουργίας νέου/ων προφίλ.

ΕΛΕΓΧΟΣ ΔΙΑΘΕΣΙΜΟΤΗΤΑΣ ΚΑΙ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΕΝΕΡΓΟΠΟΙΗΣΗΣ ΤΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ

1. Έχουμε επανειλημμένα αιτηθεί την παροχή πληροφοριών αναφορικά με τον αριθμό των υποβρόχων ανά ΚΑΦΑΟ, αλλά και με το ποιές υπαίθριες καμπίνες ΟΤΕ εξυπηρετούν ποιούς συνδρομητές. Οι πληροφορίες αυτές είναι απαραίτητες για τον σωστό προγραμματισμό των ενεργειών των Παρόχων, για την υποβολή προβλέψεων στον ΟΤΕ και την διευκόλυνση της διαδικασίας υποβολής αιτημάτων μαζικής μετάβασης από μια υπηρεσία σε άλλη. Ελλείψει τέτοιων πληροφοριών αφενός η διείδυση της υπηρεσίας θα είναι χαμηλή αφετέρου τα παράπονα και η ταλαιπωρία των πελατών/υποψήφιων συνδρομητών της υπηρεσίας θα αυξάνονται.

2. Σήμερα η διαδικασία ελέγχου διαθεσιμότητας των υπηρεσιών VPU/VPU LIGHT είναι εξαιρετικά προβληματική. Η σχετική ενημέρωση γίνεται μέσω ενός excel, το οποίο είναι δύσκολα επεξεργάσιμο και δεν μπορεί να οδηγήσει σε ασφαλή συμπεράσματα και ακριβή αντιστοίχιση με το διευθυνσιολόγιο που χρησιμοποιείται από τους παρόχους. Είναι απολύτως απαραίτητο, ο ΟΤΕ να παρέχει πληροφορίες γεωγραφικής κάλυψης ανά ΚV. Οι πληροφορίες αυτές θα πρέπει να παρέχονται σε μορφή ψηφιακών γεωγραφικών δεδομένων και να επικαιροποιούνται τακτικά.

Επίσης, θα πρέπει να προβλέπεται η παροχή στοιχείων συγχρονισμού ανά ΚV (μέση, μέγιστη, ελάχιστη τιμή attainable rate τόσο για το upstream όσο και για το downstream). Εξίσου σημαντική είναι και η παροχή γραφημάτων χρήσης χωρητικότητας για τα uplinks ώστε να υπάρχει δυνατότητα ελέγχου τήρησης της απαίτησης για un-contented bandwidth στις υπηρεσίες backhaul.

ΒΛΑΒΟΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ

1. Αναφορικά με την διαδικασία αναγγελίας βλάβης, ο πάροχος καλείται να συμπληρώσει μια σειρά από πεδία όπως πχ έλεγχος σωστής χρήσης των κωδικών πρόσβασης, σωστής παραμετροποίησης του εξοπλισμού, καλής λειτουργίας του εξοπλισμού, απαντώντας με Ναι/Όχι. Για να καταχωρηθεί επιτυχώς η αναγγελία βλάβης και να προχωρήσει ο ΟΤΕ στον έλεγχο και την αποκατάστασή της, θα πρέπει ο πάροχος σε όλες τις παραπάνω ερωτήσεις να απαντήσει θετικά. Αυτό προσθέτει αδικαιολόγητο διαχειριστικό φόρτο στον πάροχο. Για τον λόγο αυτό, προτείνουμε, εκτός από τα πεδία που συμπληρώνονται αυτόματα από το σύστημα, να παραμείνουν μόνο τα πεδία με το σύμπτωμα βλάβης, την περιγραφή της βλάβης, τον υπεύθυνο συνεννόησης και τα στοιχεία επικοινωνίας του παρόχου και εν τέλει όχι περισσότερα από εκείνα τα στοιχεία που ζητάει το λιανικό άκρο ΟΤΕ από τον πελάτη του.

2. Ο χρόνος αποκατάστασης της βλάβης βάσει SLA ορίζεται στις 3ΕH. Λαμβάνοντας υπόψη ότι μιλάμε για προηγμένη υπηρεσία, δεν είναι δυνατόν να προβλέπεται χρόνος αποκατάστασης 3 ΕH, όταν ο χρόνος αποκατάστασης βλαβών στον τοπικό βρόχο είναι 1 ΕH.

3. Εν τέλει, είναι σημαντικό, στο νέο NGA περιβάλλον, να μην επαναληφθούν οι αστοχίες του παρελθόντος τόσο στην διαδικασία ενεργοποίησης της υπηρεσίας όσο και στην διαδικασία αποκατάστασης βλαβών. Είναι κεφαλαιώδους σημασίας να αποκλειστεί/περιοριστεί, με κάθε τρόπο, η δυνατότητα εφαρμογής πρακτικών διακριτικής μεταχείρισης υπερ του λιανικού άκρου του ΟΤΕ που δοκίμασαν και εξακολουθούν να δοκιμάζουν εδώ και πολλά έτη τους παρόχους και τους υποβάλλουν σε αδικαιολόγητα κόστη. Υπό αυτό το πρίσμα και προκειμένου να επικρατήσει μεγαλύτερη διαφάνεια στις διαδικασίες, αλλά και σημαντική

απλούστευσή τους, ώστε να διευκολυνθεί η διείσδυση των NGA, ενδεχομένως, να ήταν σκόπιμο να εξεταστεί η δυνατότητα ανάθεσης σε τρίτους, ανεξάρτητους φορείς (πιστοποιημένους από τον ΟΤΕ), της διαδικασίας αποκατάστασης βλαβών (ή/και ενεργοποίησης/διακοπής των υπηρεσιών), η οποία θα περιλαμβάνει τις εργασίες που πρέπει να εκτελεστούν στο δίκτυο ευθύνης τόσο του παρόχου όσο και του ΟΤΕ.

ΚΟΣΤΟΛΟΓΙΚΑ ΘΕΜΑΤΑ

1. Είναι σημαντικό να υπάρχει διαφάνεια στην κοστολόγηση των υπηρεσιών χονδρικής πρόσβασης. Διατηρούμε σοβαρές επιφυλάξεις αναφορικά με τον υφιστάμενο τρόπο κοστολόγησης των υπηρεσιών VPU/VPU Light. Θεωρούμε ότι θα πρέπει να εφαρμοστεί αυτοτελής κοστολόγηση των υπηρεσιών VPU/VPU Light και όχι η τιμή της χονδρικής υπηρεσίας να αποτελεί άθροισμα των κοστοστρεφών τιμών δύο υπηρεσιών που συνθέτουν τις υπηρεσίες VPU ή VPU Light. Η μη αυτοτελής κοστολόγηση της χονδρικής υπηρεσίας εγείρει σοβαρούς προβληματισμούς αναφορικά με την ορθότητα της μεθόδου κοστολόγησης που εφαρμόζει η ΕΕΤΤ. Ενδεικτικά αναφέρεται ότι το άθροισμα των τιμών των επιμέρους υπηρεσιών, οι οποίες δεν έχουν απαραίτητα αντίστοιχους αριθμούς συνδέσεων (volume), δεν ανταποκρίνεται απαραίτητα στα κόστη της συντιθέμενης υπηρεσίας χονδρικής, ενώ δεν αποκλείεται και η πιθανότητα αλληλοκάλυψης κοστολογούμενων στοιχείων στις αθροιζόμενες υπηρεσίες.

2. Αντιστοίχως, ο έλεγχος συμπίεσης περιθωρίου κέρδους των σχετικών οικονομικών προγραμμάτων του ΟΤΕ θα πρέπει να διενεργείται διακριτά και να μην περιλαμβάνονται σε αυτόν στοιχεία κόστους προϊόντων που δεν ανήκουν στην κατηγορία των NGA προϊόντων. Στο πλαίσιο αυτό, είναι απαραίτητη η αναδιαμόρφωση των σχετικών μοντέλων ελέγχου που έχει αναπτύξει η ΕΕΤΤ, σε συνεννόηση και μετά από διαβούλευση με τους φορείς της αγοράς.

3. Επίσης, ζητούμε να προβλεφθεί η δυνατότητα υποβολής αιτήματος μαζικής μετάβασης πελατών από υπηρεσίες LLU σε VPU/VPU-light ή/και από υπηρεσίες APYΣ BRAS σε υπηρεσίες APYΣ DSLAM και να κοστολογηθεί αναλόγως, η υλοποίηση του εν λόγω αιτήματος, λαμβάνοντας υπόψη τις ενέργειες που απαιτείται να γίνουν και την εν γένει απασχόληση του τεχνικού του ΟΤΕ.

4. Τέλος, λαμβάνοντας υπόψη τα ευρύτερα δεδομένα της αγοράς των ηλεκτρονικών επικοινωνιών και τις ειδικότερες συνθήκες που δημιουργούνται για τους παρόχους που δραστηριοποιούνται πανελλαδικά μέσω χονδρικής πρόσβασης, θα πρέπει να ληφθεί μέριμνα ώστε η μετάβαση σε δίκτυα νέας γενιάς να μην υποβαθμίσει τα ποιοτικά χαρακτηριστικά των υπηρεσιών που παρέχουν, αλλά και γενικότερα να μη μειώσει τις δυνατότητες διαφοροποίησής των λιανικών υπηρεσιών τους από τις υπηρεσίες λιανικής του παρόχου χονδρικής πρόσβασης (ενδεικτικά: δυνατότητα διαμόρφωσης προφίλ ταχυτήτων κλπ). Θεωρούμε εύλογο δε να παρασχεθεί η δυνατότητα δωρεάν μετάβασης από τις υπηρεσίες τοπικού βρόχου σε υπηρεσίες αντίστοιχων ποιοτικών χαρακτηριστικών που παρέχονται μέσω δικτύων νέας γενιάς (βλ. και σχετική πρακτική άλλων Κρατών Μελών όπως η Αυστρία), αλλά και τα τέλη για τις υπηρεσίες που βασίζονται στα δίκτυα νέας γενιάς να μην υπερβαίνουν τα τέλη που εφαρμόζονται για στις αντίστοιχες υπηρεσίες του τοπικού βρόχου.

ΕΠΙ ΤΟΥ ΚΕΙΜΕΝΟΥ ΤΗΣ ΔΙΑΒΟΥΛΕΥΣΗΣ:

Παράγραφοι 24.4.1/24.7.2:

Οι προτεινόμενοι χρόνοι παράδοσης των υπηρεσιών VPU/VPU Light δεν αιτιολογούνται επαρκώς και θα πρέπει να μειωθούν. Άλλωστε έχουμε ήδη εκφράσει σοβαρές επιφυλάξεις για τους προβλεπόμενους χρόνους παράδοσης τοπικού βρόχου και έχουμε επισημάνει στην Επιτροπή σας ότι οι αντίστοιχοι χρόνοι παράδοσης του λιανικού άκρου του ΟΤΕ κυμαίνονται σχεδόν στο μισό. Από την σχετική έρευνα που διεξάγει εδώ και πολύ καιρό η ΕΕΤΤ έχει προκύψει η διακριτική μεταχείριση υπέρ του λιανικού άκρου του ΟΤΕ στους χρόνους ενεργοποίησης των υπηρεσιών. Μολονότι η υπόθεση εκκρεμεί ακόμη ενώπιον της Επιτροπής, τα πορίσματα της έρευνας θα πρέπει να οδηγήσουν την ΕΕΤΤ στην σημαντική μείωση του χρόνου παράδοσης των υπηρεσιών ToB του ΟΤΕ και να ληφθούν αντιστοίχως υπόψη για τον καθορισμό του χρόνου παράδοσης των υπηρεσιών VPU/VPU Light. Υπό αυτό το πρίσμα, οι προτεινόμενοι χρόνοι παράδοσης για υπηρεσίες VPU/VPU Light χρήζουν αναθεώρησης και θα πρέπει να εξομοιωθούν με τους χρόνους παράδοσης του λιανικού άκρου του ΟΤΕ για υπηρεσίες ToB, στο πλαίσιο εφαρμογής της αρχής της αναλογικότητας και της μη διακριτικής μεταχείρισης. Υπογραμμίζεται ότι η ΕΕΤΤ έχει συγκεντρώσει ήδη πλήθος στοιχείων για τις επιδόσεις του λιανικού άκρου του ΟΤΕ, στο πλαίσιο εξέτασης των καταγγελιών των παρόχων για άνιση μεταχείριση του λιανικού άκρου του ΟΤΕ στην διαδικασία ενεργοποίησης ToB και αποκατάστασης βλαβών, τα οποία θα μπορούσε κάλλιστα να χρησιμοποιήσει για να εξορθολογήσει τους χρόνους του SLA τόσο για τις υπηρεσίες ToB, όσο και για τις υπηρεσίες VPU/VPU Light.

Παράγραφοι 24.4.2/24.7.2.2:

Ο βαθμός ανάλυσης τον οποίο ζητά ο ΟΤΕ στις προβλέψεις, που οφείλουν να του υποβάλλουν οι Πάροχοι, δεν λαμβάνει υπόψη ότι οι Πάροχοι δεν γνωρίζουν σε ποιά υπαίθρια καμπίνα ΟΤΕ καταλήγει η γραμμή κάθε πελάτη τους, ότι οι προβλέψεις των Παρόχων θα ακολουθούν το roll out του ΟΤΕ, επομένως κάθε φορά που επικαιροποιεί ο ΟΤΕ τα πλάνα του, οι Πάροχοι θα πρέπει να έχουν τη δυνατότητα να επικαιροποιούν τις προβλέψεις τους χωρίς αυτό να έχει αντίκτυπο στον υπολογισμό των ρητρών. Επίσης δεν αιτιολογείται για ποιο λόγο ζητείται οι προβλέψεις να παρέχονται ξεχωριστά για κάθε προϊόν (VPU / VPU light), πληροφορία η οποία εν τέλει αποκαλύπτει πλήρως το επιχειρησιακό πλάνο των Παρόχων.

Εάν ο ΟΤΕ δεν δώσει τις απαραίτητες πληροφορίες στους παρόχους και δεν προβλεφθεί διαδικασία επικαιροποίησης των προβλέψεων ανάλογα με το roll out του ΟΤΕ, τότε οι προβλέψεις των Παρόχων δεν μπορούν να είναι δεσμευτικές και θα πρέπει να παρέχονται μόνο στο βαθμό που εξυπηρετούν τις ανάγκες προγραμματισμού του ΟΤΕ. Επίσης θα πρέπει να ληφθούν υπόψη τα κατωτέρω:

- Η υποχρέωση πρότερης ενημέρωσης για το roll out είναι στους 4 μήνες
 - Το χρονοδιάγραμμα του roll out δεν τηρείται
 - Δεν γίνονται εξ'αρχής γνωστά τα σημεία συγκέντρωσης (BNG) ώστε να αποφασίσει ο ΤΠ αν θα παραγγείλει τυχόν νέα ΣΥΜΕΦΣ
 - Δεν ενεργοποιούνται έγκαιρα οι ΣΥΜΕΦΣ
- Στα παραπάνω να συνυπολογίσουμε και το γεγονός ότι η εφαρμογή κατάθεσης προβλέψεων στο VPU δεν έχει λειτουργήσει ως σήμερα

Στο σημείο αυτό οφείλουμε να υπενθυμίσουμε ότι ο ΟΤΕ δεν έχει ανταποκριθεί στο αίτημα της ΕΕΤΤ να δηλώσει εάν και με ποιόν τρόπο αξιοποιεί τις προβλέψεις των Παρόχων, στο πλαίσιο παροχής υπηρεσιών τοπικού βρόχου ούτε εάν το λιανικό του άκρο υπέχει αντίστοιχη υποχρέωση.

Με βάση τα ανωτέρω και έως ότου ο ΟΤΕ τεκμηριώσει την ανάγκη υποβολής δεσμευτικών προβλέψεων από τους παρόχους προτείνουμε οι προβλέψεις που καταθέτουν οι πάροχοι στον ΟΤΕ να μην έχουν δεσμευτικό χαρακτήρα και να μην λαμβάνονται υπόψη για τον υπολογισμό τυχόν ρητρών που οφείλει ο ΟΤΕ στους παρόχους.

Σε κάθε περίπτωση, το γεγονός ότι τα αιτήματα του παρόχου που υπερβαίνουν το 10% των προβλέψεων που έχει καταθέσει στον ΟΤΕ εξυπηρετούνται εκτός SLA στο συντομότερο δυνατό χρόνο και επομένως εξαιρούνται από τον υπολογισμό των ρητρών από μόνο του δρα αποτρεπτικά για τον πάροχο. Η πρόσθετη πρόβλεψη ότι θα τροποποιεί τις προβλέψεις του παρόχου για το επόμενο τρίμηνο έχει τιμωρητικό χαρακτήρα και δεν έχει τεθεί προς εξυπηρέτηση των αναγκών προγραμματισμού του ΟΤΕ.

Παράγραφος 24.4.3:

Η ενημέρωση για ενδεχόμενες επεκτάσεις/προσθήκες χωρητικότητας θα πρέπει να παρέχεται σε κάθε περίπτωση και όχι μόνο όταν εμφανιστούν ελλείψεις χωρητικότητας.

Παράγραφοι 24.4.4/24.7.2.3:

Εκτός από τις ρήτρες παράδοσης υπηρεσίας VPU/VPU Light προτείνουμε να προβλεφθούν και οι εξής ρήτρες:

- i) Ρήτρα μη τήρησης της ημερομηνίας κατασκευής:
 - Θα πρέπει να προβλέπεται ρητά ότι η ενημέρωση θα γίνεται ταυτόχρονα με την ενημέρωση για την επιλεξιμότητα
 - Σε περίπτωση μετάθεσης της ημερομηνίας κατασκευής σε μεταγενέστερη ημερομηνία να προβλεφθεί ρήτρα της τάξης των 20 ευρώ για κάθε μεταβολή (Βέλγιο).
- ii) Ρήτρα μη έγκαιρης ενεργοποίησης καμπίνας που έχει ενταχθεί στον προγραμματισμό του ΟΤΕ. Έχει διαπιστωθεί ότι πάνω από το 60% των καμπινών που έχει ανακοινώσει ο ΟΤΕ έχει καθυστερήσει να ενεργοποιηθεί περισσότερο από μια εβδομάδα με μέσο χρόνο καθυστέρησης τους 5 μήνες. Η καθυστέρηση αυτή στην ενεργοποίηση δυσχεραίνει σημαντικά τα επιχειρηματικά πλάνα και τον χρονοπρογραμματισμό των ενεργειών των παρόχων.

Παράγραφοι 24.4.5.1/24.7.3.1:

Ως προς τους χρόνους αποκατάστασης βλάβης προτείνουμε SLA:

Εντός 3 εργασίμων ωρών από την δήλωση για τις βλάβες εντός ΑΚ και 8 εργασίμων ωρών αν απαιτείται μετάβαση. Με την ολοκλήρωση των ελέγχων εντός του ΑΚ θα πρέπει να γνωστοποιείται στον Πάροχο και η αναγκαιότητα μετάβασης στον συνδρομητή.

Ομοίως και για τις υπηρεσίες VPU/VPU Light όπου οι 3 ώρες απαιτούνται για την ολοκλήρωση των ελέγχων του DSLAM και οι λοιπές για μετάβαση.

Δεδομένου ότι ο ΟΤΕ ισχυρίζεται πως απαιτείται μετάβαση σε ποσοστό >80% των βλαβών βρόχου δεν προκύπτει γιατί οι βλάβες VPU/VPU Light θα πρέπει να έχουν μεγαλύτερο SLA.

Παράγραφοι 24.4.5.2/24.7.3.2.:

Εκτός από τις ρήτρες σε περίπτωση καθυστέρησης άρσης βλάβης για τις υπηρεσίες VPU/VPU Light προτείνουμε να προβλεφθούν και οι εξής ρήτρες:

- i) Ρήτρα προγραμματισμένων εργασιών. Στις περιπτώσεις που δεν τηρείται η έγκαιρη ενημέρωση των παρόχων (5 ΕΗ) θα πρέπει να προβλεφθεί διαδικασία αποζημίωσης τους, αναλογική με τους επηρεαζόμενους πελάτες.
- ii) Ρήτρα αναφορών προβλημάτων: Προκειμένου να λαμβάνουμε απαντήσεις έγκαιρα και έγκυρα θα πρέπει να υπάρχει μεθοδολογία υπολογισμού ρήτρας στα γραπτά αιτήματα που διατυπώνονται στον ΟΤΕ.
- iii) Ρήτρα διαθεσιμότητας ΠΣ ΟΤΕ: Θα πρέπει να προβλεφθεί ρήτρα που να περιλαμβάνει το GUI όσο και το API.
- iv) Θα πρέπει να οριστεί ένα διάστημα υπέρμετρης καθυστέρησης τόσο παράδοσης όσο και αποκατάστασης βλαβών. Πρόταση μας είναι οι 20 ημερολογιακές ημέρες για την παράδοση και οι 10 για τις βλάβες. Μετά την πάροδο:
 - A) των 20 ημερών για αίτημα παράδοσης ο ΤΠ θα πρέπει (κατ'ελάχιστο) να μην καταβάλλει τέλος ακύρωσης του αιτήματος δεδομένου ότι η ακύρωση πραγματοποιείται εξαιτίας της καθυστέρησης.
 - B) Σε περίπτωση υπέρμετρης καθυστέρησης παράδοσης ή αποκατάστασης βλάβης με το πέρας του SLA (των 20 ή 10 ημερών αντίστοιχα) οι ρήτρες για το υπόλοιπο διάστημα θα πρέπει να είναι διπλάσιες.

Παράγραφοι 24.3.3./24.6.1:

Είναι απαραίτητη η παροχή πληροφοριών στους Παρόχους αναφορικά με τον αριθμό των υποβρόχων ανά ΚΑΦΑΟ, όπως ισχύει και για τον αριθμό βρόχων ανά ΑΚ αλλά και αλλά και με το ποιές υπαίθριες καμπίνες ΟΤΕ εξυπηρετούν ποιούς συνδρομητές. Η πληροφορία αυτή είναι απαραίτητη για τον σωστό προγραμματισμό των ενεργειών των Παρόχων, για την υποβολή προβλέψεων στον ΟΤΕ και την διευκόλυνση της διαδικασίας υποβολής αιτημάτων μαζικής μετάβασης από μια υπηρεσία σε άλλη.

Παράγραφος 24.6.2:

Προκειμένου να εκλείψουν οι απορρίψεις λόγω λανθασμένης ή ασαφούς διεύθυνσης (οι οποίες δεν υφίστανται στην λιανική ΟΤΕ) προτείνουμε:

- Η απόρριψη ενός αιτήματος λόγω λανθασμένης ή ασαφούς διεύθυνσης να γίνεται αποκλειστικά εντός του χρονικού διαστήματος της επιλεξιμότητας. Ειδάλλως να δικαιούται ρήτρα ο ΤΠ.
- Σε περίπτωση απόρριψης ασαφούς ή λανθασμένης διεύθυνσης να ορίζεται συνδυαστικό ραντεβού από κοινού με τεχνικό του ΤΠ, ο οποίος θα αναλαμβάνει να καθοδηγήσει τον τεχνικό ΟΤΕ στο οίκημα που επιθυμεί ο Πάροχος την παράδοση.

- Σε κάθε περίπτωση πρέπει να γίνει σαφές στο κείμενο πως εφόσον ο ΤΠ υποδεικνύει κτήριο, ο ΟΤΕ υποχρεούται να παραδώσει βρόχο σε αυτό.

Για τον περιορισμό των προβλημάτων λόγω «έλλειψης κυρίου ή ακραίου δικτύου» θα πρέπει να προβλεφθούν τα παρακάτω:

1. Η σε πραγματικό χρόνο ενημέρωση των παρόχων για τις περιοχές που αντιμετωπίζουν πρόβλημα έλλειψης δικτύου. Αυτό θα πρέπει να γίνεται σε επίπεδο εξυπηρετούμενων διευθύνσεων ώστε να γνωρίζει ο ΤΠ προτού καταθέσει ένα αίτημα ότι υπάρχει περιορισμένη ή καθόλου διαθεσιμότητα. Όπως έχει δηλώσει ο ΟΤΕ στα πλαίσια σχετικών ακροάσεων ένα μεγάλο μέρος του δικτύου του είναι χαρτογραφημένο-ψηφιοποιημένο και γι αυτό θα πρέπει να παράσχει όλη τη διαθέσιμη πληροφορία.
2. Επίσης μαζί με τα παραπάνω θα πρέπει να παρέχεται και η πληροφορία για προγραμματιζόμενους εμπλουτισμούς δικτύου
3. Με την ισχύουσα σήμερα κατάσταση (παραμονή στην ενιαία λίστα αναμονής για συγκεκριμένο χρονικό διάστημα) τίθεται ζήτημα διακριτικής μεταχείρισης (τα αντίστοιχα αιτήματα του λιανικού άκρου ΟΤΕ δεν απορρίπτονται) αλλά και αδυναμίας εξυπηρέτησης των συνδρομητών με δίκαιο τρόπο καθώς συνδρομητές που μπορεί να αναμένουν βρόχο για αρκετούς μήνες μπορεί να «χάσουν την σειρά τους» στο διάστημα μεταξύ απόρριψης και επανυποβολής και να εξυπηρετηθούν άλλοι συνδρομητές ενδιάμεσα. Σημειώνουμε πως στο διάστημα που τα αιτήματα έμεναν όσο καιρό χρειάζονταν μέχρι να εξευρεθεί δίκτυο το 60% των αιτημάτων εξυπηρετούν σε χρονικό διάστημα μεγαλύτερο των 60 ημερών.
4. Το τελευταίο διάστημα παρατηρείται η πρακτική αιτήματα να βγαίνουν από την λίστα αναμονής και κατόπιν να εισέρχονται εκ νέου, χωρίς να δίνεται από τον ΟΤΕ καμία εξήγηση γι αυτό. Αυτό δημιουργεί εύλογα ερωτηματικά και υπόνοιες ότι, ενδιάμεσα, εξυπηρετούνται άλλοι συνδρομητές (πιθανότατα του ΟΤΕ) που βρίσκονταν πιο πίσω στην λίστα αναμονής. Θα πρέπει να διασφαλιστεί πως σε περίπτωση εξόδου από την λίστα αναμονής το αίτημα θα κατασκευάζεται. Ειδάλλως δεν θα προσμετράται ανενεργός χρόνος και ο ΤΠ θα δικαιούται ρήτρα.
5. Για τους λόγους αυτούς καλούμε την ΕΕΤΤ να επανεξετάσει το θέμα προς την κατεύθυνση της παραμονής σε λίστα αναμονής των αιτημάτων των συνδρομητών για όσο χρονικό διάστημα απαιτείται για να ικανοποιηθεί το αίτημά τους

Αναφορικά με τους λόγους απόρριψης «έλλειψη εισαγωγής» – «ειδική κατασκευή» – «ακατάλληλη υποδομή», θα πρέπει να διευκρινιστεί ότι ο πάροχος θα δικαιούται ρήτρα σε περίπτωση που ενημερωθεί γι αυτό μετά την επιλεξιμότητα.

Παράγραφος 24.6.4.4:

Η εταιρεία μας γίνεται συχνά αποδέκτης παραπόνων πολλών συνδρομητών της οι οποίοι διαμαρτύρονται ότι κατά την ημέρα και ώρα που ειδοποιήθηκαν να βρίσκονται στην οικία τους για την επίλυση της βλάβης δεν εμφανίστηκε κανείς. Για την επίλυση του προβλήματος αυτού προτείνουμε η μέρα και ώρα μετάβασης του τεχνικού του ΟΤΕ να αποδεικνύεται από timestamp που θα αποστέλλεται real time από το (WFM) Pad του τεχνικού το οποίο θα περιλαμβάνει και στίγμα στο οποίο βρίσκεται ο τεχνικός. Έτσι θα επιβεβαιώνεται και θα μπορεί δύσκολα να αμφισβητηθεί τόσο η μετάβαση του στο χώρο του συνδρομητή όσο και η μέρα και ώρα που πραγματοποιήθηκε η μετάβαση.

Σε κάθε περίπτωση, είναι σημαντικό για την διαδικασία αποκατάστασης των βλαβών ο πάροχος να γνωρίζει εγκαίρως την αναγκαιότητα μετάβασης στον συνδρομητή, προκειμένου να τον ενημερώνει κατάλληλα.

Ως προς τον όρο «ταχύτητας αναφοράς»: Στην πρόταση του ΟΤΕ αναφέρεται ότι σημείο αναφοράς για την υποβολή βλάβης με σύμπτωμα «Χαμηλή Ταχύτητα xDSL» αποτελεί αρχικά η ονομαστική ταχύτητα της παρεχόμενης υπηρεσίας, η οποία στη συνέχεια επικαιροποιείται κάθε φορά που δηλώνεται βλάβη και γίνεται νέα μέτρηση της ταχύτητας συγχρονισμού. Δεν συμφωνούμε με την επικαιροποίηση της «ταχύτητας αναφοράς» καθώς με τον τρόπο αυτό ο πάροχος αποδέχεται το γεγονός ότι η υπηρεσία του συνδρομητή ενδέχεται να υποβαθμιστεί σημαντικά χωρίς να υπάρχει δυνατότητα διερεύνησης του προβλήματος που αντιμετωπίζει ο συνδρομητής από τον ΟΤΕ, μολονότι ο πάροχος εξακολουθεί να καταβάλλει το ίδιο ποσό στον ΟΤΕ χωρίς ενδεχομένως να μπορεί να εισπράξει από τον συνδρομητή του το αντίτιμο της υπηρεσίας. Θεωρούμε ότι ο πάροχος θα πρέπει να έχει την δυνατότητα να ζητήσει έλεγχο της βλάβης με σύμπτωμα «Χαμηλή Ταχύτητα xDSL» χωρίς περιορισμούς. Ο ορισμός ταχύτητας αναφοράς θα είχε νόημα μόνο σε σχέση με την δυνατότητα του παρόχου να ζητήσει ατελώς την υποβάθμιση της παρεχόμενης υπηρεσίας (βλ. παρ. 3 κατωτέρω). Δεν συμφωνούμε όμως ούτε με τον καθορισμό του ποσοστού του 30% από τον ΟΤΕ ως προϋπόθεση για την δήλωση βλάβης με σύμπτωμα «χαμηλή ταχύτητα xDSL», το οποίο αυθαίρετα και χωρίς καμία τεκμηρίωση έχει θέσει ο ΟΤΕ.

Από τα στοιχεία που έχουμε στη διάθεσή μας προκύπτει ότι περίπου το 3,5% των συνδρομητών VPU 50 Mbps λαμβάνουν υπηρεσίες με ταχύτητα συγχρονισμού από 35 έως 45 Mbps. Από τα παραπάνω προκύπτει ότι, για παράδειγμα, για έναν, όχι αμελητέο, αριθμό συνδρομητών στις υπηρεσίες VPU 50 Mbps δεν θα μπορεί να δηλωθεί βλάβη για την ανίχνευση τυχόν προβλήματος χαμηλής ταχύτητας στην σύνδεσή τους, το οποίο ενδεχομένως να μπορεί να επιλυθεί. Καλούμαστε, λοιπόν, να αποδεχθούμε ως φυσιολογική την απόκλιση αυτή χωρίς να μπορούμε να αξιώσουμε από τον ΟΤΕ τον έλεγχο της σύνδεσης ή άλλου είδους αποκατάσταση (πχ αζήμια υποβάθμιση της σύνδεσης του συνδρομητή ή απομείωση του μηνιαίου τέλους). Η διαδικασία «επικαιροποίησης» της ταχύτητας αναφοράς ενδέχεται να οδηγήσει σε περαιτέρω απαξίωση της παρεχόμενης υπηρεσίας χωρίς να υπάρχει η δυνατότητα παροχής «αποζημίωσης» του παρόχου ή του συνδρομητή του.

Καταχώρηση βλάβης με σύμπτωμα «Χαμηλή Ταχύτητα xDSL»: Ζήτημα στην πρόταση του ΟΤΕ ανακύπτει και επί των διαδικαστικών, καθώς πριν δηλωθεί μια βλάβη χαμηλού συγχρονισμού θα πρέπει να ελέγχεται εάν έχει προηγηθεί δήλωση βλάβης κατά την οποία έγινε καταχώρηση της ταχύτητας συγχρονισμού από τον ΟΤΕ στο σύστημα και να λαμβάνεται υπόψη η καταχώρηση αυτή. Το βασικότερο πρόβλημα εστιάζεται, ωστόσο, στο γεγονός ότι δεν είναι δυνατόν ο πάροχος να έχει εικόνα για τις καταχωρήσεις (άρσεις βλαβών) άλλου παρόχου ώστε να γνωρίζει την ταχύτητα αναφοράς της βλάβης.

Διαχείριση: Δεν συμφωνούμε με την πρόταση του ΟΤΕ να μπορεί ο πάροχος να υποβάλλει (έστω και αν αυτό γίνεται ατελώς) αίτημα υποβάθμισης της σύνδεσης συνδρομητή του σε διαθέσιμο πακέτο χαμηλότερης ταχύτητας, σε περίπτωση που η εκάστοτε «Ταχύτητα Αναφοράς» για μια συγκεκριμένη σύνδεση είναι μικρότερη από την ονομαστική ταχύτητα

του αμέσως χαμηλότερου πακέτου από αυτό που παρήγγειλε ο πάροχος. Θα πρέπει ο κανόνας για την δυνατότητα υποβάθμισης της σύνδεσης του συνδρομητή ατελώς για τον πάροχο να είναι διαφορετικός. Προτείνουμε να προβλεφθεί η δυνατότητα του παρόχου να αιτηθεί την υποβάθμιση της σύνδεσης συνδρομητή του σε διαθέσιμο πακέτο χαμηλότερης ταχύτητας, σε περίπτωση που η ταχύτητα συγχρονισμού αποκλίνει έως και 10% από την ταχύτητα αναφοράς, δηλαδή από την ονομαστική ταχύτητα της παρεχόμενης υπηρεσίας.

Στην περίπτωση που η ταχύτητα αποκλίνει περισσότερο από 5% της ονομαστικής θα πρέπει να τεκμηριώνεται από τον ΟΤΕ αν αυτό οφείλεται στην απόσταση ή στην ποιότητα δικτύου. Οι βλάβες που οφείλονται σε μεγάλη απόσταση από την καμπίνα αποδεικνύονται σε μεγάλο βαθμό και από σερβιέρες που μπορούν να πραγματοποιούνται σύμφωνα με όσα έχουμε προτείνει παραπάνω. Στην περίπτωση αυτή ο πάροχος θα δικαιούται να υποβαθμίσει ατελώς την σύνδεση του συνδρομητή του. Αν η απόκλιση οφείλεται στην ποιότητα δικτύου και εφόσον ο Πάροχος δεν λαμβάνει προγραμματισμό εξυγίανσης δικτύου, θα μπορεί να δηλώνει μια φορά το μήνα ατελώς βλάβη προκειμένου να γίνονται δοκιμές με νέα ζεύγη μέχρι να βρεθεί καλύτερο ή να εξυγιανθεί το υφιστάμενο δίκτυο.

Θα πρέπει να προβλεφθεί η παροχή ενημέρωσης σε πραγματικό χρόνο στους παρόχους για τις γνωστές καλωδιακές βλάβες και τους επηρεαζόμενους βρόχους κάθε παρόχου. Σημειώνουμε πως οι συνδρομητές του λιανικού άκρου ΟΤΕ όταν καλούν το βλαβοληπτικό τμήμα του ΟΤΕ λαμβάνουν αντίστοιχη ενημέρωση από IVR. Στο πλαίσιο της αρχής της άνισης μεταχείρισης και δεδομένης της συχνότητας εμφάνισης καλωδιακών βλαβών, κρίνεται απαραίτητη η διάθεση σε πραγματικό χρόνο της πληροφορίας για τις γνωστές καλωδιακές βλάβες και τους επηρεαζόμενους βρόχους.

Επίσης, στο σημείο αυτό θα θέλαμε να επαναλάβουμε την πάγια θέση μας για την ανάγκη διαχωρισμού των καλωδιακών βλαβών. Οι καλωδιακές βλάβες θα πρέπει να χωριστούν σε επίπεδα (καλώδιο ακραίου δικτύου, KV, κύριο καλώδιο) ώστε :

A) να υπάρχει διαφορετικό SLA ανάλογα με τις απαιτούμενες εργασίες και επηρεαζόμενους συνδρομητές

B) να υπάρχει διακριτή ενημέρωση των ΤΠ.

Προκειμένου να μειωθεί το διαχειριστικό κόστος για τα μέρη, σε περίπτωση αμφισβήτησης χρέωσης αναφορικά με άρση βλάβης καθώς και για να διευκολυνθεί η διαδικασία εξέτασης των επιμέρους περιπτώσεων προτείνεται η δημιουργία κατάλληλων πεδίων στο WCRM ΟΤΕ στα οποία ο πάροχος, κατά το κλείσιμο της βλάβης, θα καταγράφει:

α) Τις μετρήσεις που λαμβάνει από τον συνδρομητή

β) Αν έχει αρθεί η βλάβη

γ) αν αποδέχεται την υπαιτιότητα

δ) τυχόν σχόλια

Με αυτό τον τρόπο θα γνωρίζουν αμφότερα τα μέρη (αλλά και κάθε τρίτος που θα κληθεί να εξετάσει τις περιπτώσεις) τα προβλήματα που έχουν ανακύψει αλλά και θα μπορούν να ολοκληρώσουν την εξέταση των επιμέρους περιπτώσεων και να καταλήξουν ταχύτερα σε επίλυση της διαφοράς .

| A/A | Ενότητα | Παράγραφος | Σχόλια Forthnet | Προτάσεις-Σχόλια |
|-----|---------|------------|-----------------|------------------|
|-----|---------|------------|-----------------|------------------|

| | Προσφοράς Αναφοράς ΟΤΕ | | | |
|---|------------------------|--|---|--|
| 1 | 24.3.1 | Πίνακας πακέτων ταχυτήτων | Οι ταχύτητες δεν μπορεί να είναι δεσμευτικές και θα πρέπει να μπορεί ο ΤΠ να καθορίζει το πακέτο (όπως στο σχόλιο παραπάνω) | Να υπάρξει πρόβλεψη προκειμένου να είναι δυνατή η διαφοροποίηση ως προς τις υπηρεσίες που παρέχονται από τους παρόχους. Θα πρέπει να υπάρχει η δυνατότητα (όπως συμβαίνει σε άλλες χώρες όπως η Δανία, η Ισπανία κλπ) πολλαπλών επιλογών, ώστε ο πάροχος να μπορεί να ζητήσει όποιο προφίλ επιθυμεί (πχ 100/50, 80/20, κοκ). Εναλλακτικά θα μπορούσε το DSLAM να είναι ρυθμισμένο για να πιάνει την maximum ταχύτητα και ο πάροχος να μπορεί να εφαρμόσει τα προφίλ που επιθυμεί για να παράσχει διαφοροποιημένες υπηρεσίες στους συνδρομητές (Γαλλία). Η δυνατότητα να επιλέξουν οι πάροχοι από μια λίστα προφίλ (συμμετρικά και ασύμμετρα) ανάλογα με τις ανάγκες του κάθε συνδρομητή και αυτό να εφαρμόζεται real-time καλύπτει με τον ιδανικότερο τρόπο και με την καλύτερη δυνατή διαχείριση τις ανάγκες του παρόχου για παροχή διαφοροποιημένων υπηρεσιών στους συνδρομητές του. |
| 2 | 24.3.3.2 | Παροχή VPU σε ανενεργό βρόχο, ενεργή τ/φ ΟΤΕ ή βρόχο άλλου Παρόχου | «Σε περίπτωση που κατά τον έλεγχο διαπιστωθεί μη διαθεσιμότητα ελεύθερης πόρτας, το αίτημα του Παρόχου θα απορρίπτεται και ο Πάροχος θα ενημερώνεται σχετικά μέσω του Π.Σ WCRM-LLU» | Προκειμένου να μην εμφανιστούν τα ίδια ζητήματα που περιγράφουμε και παραπάνω λόγω «έλλειψης» δικτύου θα πρέπει το αίτημα να μπαίνει σε αναμονή για ορισμένο χρονικό διάστημα, το οποίο θα μπορούσε να είναι αντίστοιχο με αυτό που προβλέπεται σε περίπτωση έλλειψης δικτύου. |
| 3 | 24.3.3 | Διαδικασία παροχής VPU | | Η κατάθεση και διαχείριση αιτημάτων και βλαβών θα πρέπει |

| | | | | |
|---|----------|---|---|--|
| | | | | να γίνεται μέσω APIs |
| 4 | 24.3.5 | Διαδικασία Παράδοσης - Παραλαβής | Στην διαδικασία παράδοσης – παραλαβής της υπηρεσίας δεν περιγράφονται οι αντίστοιχοι έλεγχοι που περιγράφονται για τον ΤοΒ | Να προβλεφθούν οι αντίστοιχοι έλεγχοι και η καταχώρηση των μετρήσεων όπως και για τους ΤοΒ |
| 5 | 24.3.8.2 | | <p>Το σύστημα αφού επιβεβαιώσει ότι ο φανταστικός αριθμός αντιστοιχεί σε ενεργή σύνδεση VPU, αναζητά και εμφανίζει σε πραγματικό χρόνο και σε νέο παράθυρο τις ακόλουθες πληροφορίες:</p> <p>-Τις γνωστές βλάβες σε ενεργό εξοπλισμό ΟΤΕ που χρησιμοποιεί η συγκεκριμένη σύνδεση, αν υπάρχουν.</p> <p>-Τα VLAN Ids της σύνδεσης του τελικού συνδρομητή.</p> | Όπως αναφέρουμε και παραπάνω κατά τον έλεγχο απαιτείται να γίνονται διαφορετικά σετ μετρήσεων προκειμένου ο ΤΠ να αποκτά εικόνα για το πρόβλημα του συνδρομητή. Επίσης η πρόβλεψη ότι το CRM θα κάνει έλεγχο σε πραγματικό χρόνο γνωστές βλάβες ενισχύει την πρότασή μας, σχετικά με τις καλωδιακές βλάβες |
| 6 | 24.3.8.2 | Πίνακας 1 | Ο ΤΠ καλείται να συμπληρώσει περίπου 20 πεδία εκ των οποίων 7 από αυτά αποτελούν δηλώσεις | <p>Να αφαιρεθούν τα :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Έλεγχος από Σ.Ο. ΤοΒ (εισαγωγή - χαλύβδινο) μέχρι Πελάτη Τηλεπ. Παρόχου; 2. Έλεγχος από ΦΥΠ μέχρι τις εγκαταστάσεις του; 3. Έλεγχος σωστής χρήσης των κωδικών πρόσβασης; 4. Έλεγχος σωστής παραμετροποίησης του εξοπλισμού; 5. Έλεγχος σωστής καλωδίωσης και συνδεσμολογίας; 6. Έλεγχος καλής λειτουργίας του εξοπλισμού; 7. Υπηρεσία Υποστηριζόμενη από SLA: <p>Τα οποία αποτελούν δηλώσεις. Το CRM είναι το μέσο δήλωσης της βλάβης. Η προσθήκη επιπλέον πεδίων αφενός καθιστά πιο δυσχερή την χρήση, και αφετέρου επιβαρύνει τους πόρους του συστήματος Είναι αυτονόητο πως ΤΠ προτού δηλώσει μια βλάβη θα κάνει όλους τους απαραίτητους ελέγχους.</p> |

| | | | | |
|----|----------|---|--|--|
| | | | | |
| 7 | 24.3.8.4 | I | «I. Στην περίπτωση βλάβης με σύμπτωμα Τηλεφωνίας ακολουθείται η διαδικασία που περιγράφεται στην παράγραφο 5.2. (Διαδικασία Άρσης Βλάβης) του Παραρτήματος 5 της Προσφοράς Αναφοράς ΑΠΤοΒ (ορισμός 4ωρου χρονικού παραθύρου για την άρση της βλάβης σε περίπτωση που απαιτείται μετάβαση συνεργείου στο χώρο του τελικού χρήστη, πιθανός χαρακτηρισμός της βλάβης ως καλωδιακής, δυνατότητα μη αποδοχής της άρσης βλάβης και ορισμός συνδυαστικού ραντεβού κ.α.), <u>εκτός από τις ηλεκτρικές μετρήσεις βρόχου (έλεγχος & άρση) και το μήκος βρόχου»</u> | Οι ηλεκτρικές μετρήσεις βρόχου καθώς και το μήκος αυτού θα πρέπει να μετρούνται σε κάθε περίπτωση |
| 8 | 24.4.1 | SLA Παράδοσης | Βλ. σχόλιο 24.4.1/24.7.2 ανωτέρω | |
| 9 | 24.4.2 | Προβλέψεις | Βλ. σχόλιο 24.4.2/24.7.2.2 ανωτέρω | |
| 10 | 24.4.4 | Ρήτρες | | |
| 11 | 24.4.5 | Χρόνος άρσης βλάβης | Βλ. σχόλιο 24.4.5.1/24.7.3.1 ανωτέρω | |
| 12 | 24.4.5.2 | Ρήτρες σε περίπτωση καθυστέρησης άρσης βλάβης | «Στο ποσοστό 95%, περιλαμβάνονται και οι αναγγελθείσες βλάβες που διαπιστωμένα <u>δεν</u> οφείλονται σε «υπαιτιότητα ΟΤΕ». Ρήτρες αποδίδονται για τις καθυστερημένες βλάβες υπαιτιότητας ΟΤΕ. Οι ρήτρες θα υπολογίζονται σε ετήσια βάση. Όσον αφορά στην εκκαθάριση ρητρών, ακολουθείται η διαδικασία που περιγράφεται στην παράγραφο 4.8 (Τακτοποίηση (Εκκαθάριση) Ρητρών) του Κεφαλαίου 4 της Προσφοράς Αναφοράς ΑΠΤοΒ για τις ρήτρες Τοπικού Βρόχου.» | Να τροποποιηθεί κατά τα πρότυπα του RUO όπου συνηπολογίζονται όλες οι βλάβες ανεξαρτήτως υπαιτιότητας. |
| 13 | 24.5.3 | Σχηματική απεικόνιση | Αυτή τη στιγμή ο ΟΤΕ είναι ελεύθερος να ορίσει ως BNG οποιοδήποτε ΑΚ | Θα πρέπει να προβλεφθεί πως οι ΣΥΜΕΦΣ θα παραδίδονται σε ΑΚ |

| | | | | |
|----|----------|-----------------------------|--|---|
| | | υπηρεσίας | | όπου έχουν Φυσική Συνεγκατάσταση ≥ 2 ΤΠ. Επίσης για τα νέα σημεία που πρόκειται να λειτουργήσουν BNGs θα πρέπει να προβλεφθεί πρότερη ενημέρωση 9 μηνών και για την προσθήκη νέου BNG σε ΑΚ το οποίο έχει ήδη BNG να υπάρχει πρότερη ενημέρωση 6 μηνών. Βλ. σχετικά και σελ.5-6 «Λοιπά σχετικά ζητήματα» |
| 14 | 24.5.7 | Πίνακας πακέτων ταχυτήτων | Ομοίως με σχόλιο 1 | |
| 15 | 24.5.9 | Ενημέρωση επέκτασης δικτύου | Βλ. σχόλιο 24.4.3 ανωτέρω | |
| 16 | 24.6.1.1 | | «Ο Πάροχος, δύναται να παρευρίσκεται για τη δοκιμή/ παραλαβή του ζεύγους σύνδεσης του VPU light στη διεύθυνση που έχει ορίσει να τερματίσει το VPU light» | Σε προσπάθειες των ΤΠ προκειμένου να γίνει από κοινού παράδοση ο ΟΤΕ προτρέπει τον τεχνικό του ΤΠ να περιμένει στην οικία του συνδρομητή. Με χρονικό παράθυρο 4 ωρών είναι πρακτικά αδύνατο να ακολουθηθεί η παρούσα διαδικασία. Θα πρέπει να εξειδικευτούν οι προβλέψεις για από κοινού παράδοση, ώστε να καταστεί εφικτή και λειτουργική η διαδικασία |
| 17 | 24.6.1.1 | | Βλ. σχόλιο 24.6.2 ανωτέρω | |
| 18 | 24.6.1.5 | | Βλ. σχόλιο 24.4.4/24.7.2.3 ανωτέρω | |
| 19 | 24.6.1.5 | | Βλ. σχόλιο 8 | |
| 20 | 24.6.2 | | Στην αίτηση υποβολής για την παροχή VPU light σε μη υφιστάμενο συνδρομητή και μόνον στην περίπτωση που η Δ/νση του πελάτη δεν μπορεί να προσδιοριστεί μοναδικά μέσω αναγραφής συγκεκριμένης οδού και αντίστοιχου, <u>θα επισυνάπτεται από τον Πάροχο, με χρήση ειδικού εργαλείου, αρχείο μορφής .kmz. ο Το αρχείο αυτό θα έχει προέλθει με χρήση της εφαρμογής google earth, όπου θα</u> | Παρόλο που υπάρχει αντίστοιχη πρόβλεψη και για τις υπηρεσίες βρόχου, δεν έχει υλοποιηθεί δυνατότητα επισύναψης Kmz αρχείου. Αντίθετα ο ΤΠ βάζει γεωγραφικό μήκος και πλάτος στα αντίστοιχα free text πεδία. Επίσης, δεδομένου ότι για τις ίδιες συντεταγμένες οι διαφορετικές εφαρμογές της Google (Earth,Maps,δουροφορική |

| | | | | |
|----|----------|------------------------------------|--|--|
| | | | <u>δεικνύεται με κατάλληλη σήμανση (pin) η θέση του σημείου που αντιστοιχεί στη συγκεκριμένη Δ/ση του πελάτη του Παρόχου</u> | απεικόνιση, street View) σε αρκετές περιπτώσεις εμφανίζουν διαφορετικό σημείο, θα πρέπει να προβλεφθεί η δυνατότητα ο ΤΠ να καταχωρεί το μέσο από το οποίο έλαβε τις συντεταγμένες προκειμένου να καθοδηγεί σωστά τον ΟΤΕ. |
| 21 | 24.6.3 | Διαδικασία Παράδοσης - Παραλαβής | Ομοίως με σχόλιο 24.3.5 ανωτέρω | |
| 22 | 24.6.4.3 | Ερωτηματολόγιο βλάβης | Για τους ίδιους λόγους με το σχόλιο 3 | <p>Να αφαιρεθούν τα:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Έλεγχος σωστής καλωδίωσης και συνδεσμολογίας; * 2. Έλεγχος καλής λειτουργίας του εξοπλισμού; * 3. Υπηρεσία Υποστηριζόμενη από SLA: * |
| 23 | 24.7.2.1 | | Ομοίως με σχόλιο 8 | |
| 24 | 24.7.2.2 | Προβλέψεις | Ομοίως με σχόλιο 9 | |
| 25 | 24.7.3.1 | Χρόνος άρσης βλάβης | Ομοίως με σχόλιο 11 | |
| 26 | 24.8.1.2 | Διεπαφές | «Η σύνδεση μεταξύ DSLAM και κόμβου BNG είναι οπτική τύπου GigE.» | Να τροποποιηθεί σε «Η σύνδεση μεταξύ DSLAM και κόμβου BNG είναι οπτική τύπου GigE ή 10GigE.» |
| 27 | 24.8.4 | Πληροφορίες συνδρομητικού ύ βρόχου | <p>«Μέσω του Π/Σ WCRM, ο ΟΤΕ θα παρέχει στους Παρόχους πληροφορίες που αφορούν το δίκτυο για κάθε ενεργή σύνδεση VPU / VPU Light και ειδικότερα τα στοιχεία:</p> <ul style="list-style-type: none"> • DSLAM type • DLSAM code • DSLAM slot • DSLAM port» | <ol style="list-style-type: none"> 1) Όπως τονίστηκε και στις σχετικές συναντήσεις το να παρέχονται οι πληροφορίες αυτές όταν το αίτημα έχει ολοκληρωθεί (κατάσταση 17) δεν έχει καμία αξία και επίσης δεν είναι συμβατό με την πρόβλεψη «Στις περιπτώσεις μεταβάσεων, ο ΟΤΕ και ο νέος πάροχος υποχρεούνται να ενεργούν έτσι ώστε η διακοπή των υφιστάμενων υπηρεσιών του συνδρομητή και η υλοποίηση του VPU light να λάβουν χώρα την ίδια εργάσιμη μέρα». Θα πρέπει η πληροφορία να |

| | | | | |
|----|----------|--|---|--|
| | | | | <p>λαμβάνεται κατά την επιλεξιμότητα (δέσμευση της πόρτας) ή το αργότερο κατά την ενημέρωση ενεργοποίησης (όταν το αίτημα αλλάζει από κατάσταση 9 σε κατάσταση 14) όπου παίρνουμε και τον ΑΤοΒ.</p> <p>2) Θα πρέπει να παρέχονται unified όπως θα απεικονίζονται στα logs. Η μέχρι τώρα εμπειρία μας έχει δείξει πως δεν ακολουθείται standard format.</p> |
| 28 | 24.8.4.1 | <p>Πληροφορίες δικτύου: Huawei DSLAMs</p> | <p>Η παρούσα περιγραφή δεν επαρκεί μιας και η πλειοψηφία των DSLAMs είναι Alcatel και αυτά πρόκειται να αυξηθούν στα επόμενα 2 χρόνια</p> | <p>Να ακολουθηθεί standardization του format και στα Alcatel DSLAMs</p> |