

hellas online A.E.
Αδριανείου 2
115 25 Αθήνα

Αθήνα, 31/05/2013
Αριθ. Πρωτ.441/05-2013

ΠΡΟΣ: Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων
Λ. Κηφισίας 60
151 25 Μαρούσι

ΘΕΜΑ: «Δημόσια Διαβούλευση της ΕΕΤΤ αναφορικά με την πρόταση του ΟΤΕ βάσει της υποχρέωσης του από το Άρθρο 4 της απόφασης της ΕΕΤΤ 673/02/20.11.2012 (ΦΕΚ 3090/Β/20.11.2012) για τη βέλτιστη παροχή του χονδρικού προϊόντος ΕΜΑ. »

Κύριοι,

Σας κοινοποιούμε συνημμένα τα σχόλια της εταιρείας μας στην ως άνω Δημόσια Διαβούλευση.

Η παρούσα επιστολή σας αποστέλλεται σήμερα μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου στη διεύθυνση ypu@eett.gr.

Είμαστε στη διάθεσή σας για κάθε περαιτέρω διευκρίνιση.

Με εκτίμηση,



Κατερίνα Μανέλη
Regulatory Affairs Manager

ΣΥΝΗΜΜΕΝΑ: 6 σελίδες

HELLAS ONLINE ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΕΣ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΕΣ
ΑΝΩΝΥΜΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ Δ.Τ. HELLAS ONLINE
ΕΔΡΑ: ΑΔΡΙΑΝΕΙΟΥ 2 & ΠΑΠΑΔΑ ΤΚ 11525 ΑΘΗΝΑ
ΤΗΛ.: 213-0004000 FAX: 213-0005000
ΑΦΜ: 094285523 ΔΟΥ: ΜΕΤΑΛΛΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ
ΑΡΙΘΜ. Γ.Ε.ΜΗ.: 8330701000

«Δημόσια Διαβούλευση της ΕΕΤΤ αναφορικά με την πρόταση του ΟΤΕ βάσει της υποχρέωσης του από το Άρθρο 4 της απόφασης της ΕΕΤΤ 673/02/20.11.2012 (ΦΕΚ 3090/Β/20.11.2012) για τη βέλτιστη παροχή του χονδρικού προϊόντος ΕΜΑ. »

Σχόλια hellas online

(Τα σχόλια της hellas online παρατίθενται κατωτέρω με σαφή ένδειξη της παραγράφου στην οποία αντιστοιχούν)

Παράγραφος 3.2. «Εξαρτήσεις από άλλες Υπηρεσίες». Είναι απαραίτητο να προστεθεί ότι το ευρυζωνικό μέρος της υπηρεσίας VPU (V-APYΣ [KV]) παρέχεται στις ίδιες ταχύτητες και με την ίδια ποιότητα και τεχνικά χαρακτηριστικά που παρέχεται και η αντίστοιχη υπηρεσία V-APYΣ [KV].

Παράγραφος 3.3. «Διαδικασία Παροχής VPU».

Θεωρούμε ότι θα πρέπει να προστεθεί η διευκρίνιση ότι η Υπηρεσία VPU συνίσταται από τον συνδυασμό των επιμέρους υφιστάμενων υπηρεσιών ΠΤοΒ και V-APYΣ [KV].

3.3.1.2 & 3.3.3. Στις εν λόγω υπο-παραγράφους ορίζεται έλεγχος διαθεσιμότητας σε δύο διαφορετικές φάσεις παροχής της υπηρεσίας VPU. Κρίνουμε ιδιαίτερος σημαντικό, ο έλεγχος διαθεσιμότητας, τόσο για την παροχή της υπηρεσίας V-ARYS, όσο και για τη διαθεσιμότητα πόρτας στο DSLAM να διενεργείται ταυτόχρονα και ο Τ.Π να ενημερώνεται μία φορά αναφορικά με την ύπαρξη διαθεσιμότητας, προκειμένου να ενημερώνεται άπαξ και εγκαίρως και ο συνδρομητής του παρόχου.

Ως εκ τούτου, προτείνουμε την απαλοιφή της παραγράφου 3.3.3. και τη διαμόρφωση της παραγράφου 3.3.1.2 ως εξής:

“Έλεγχος διαθεσιμότητας υποδομής για την παροχή της υπηρεσίας V-ARYS και για την ύπαρξη πόρτας στο DSLAM. Σε περίπτωση που δεν υπάρχει διαθεσιμότητα υποδομής για την παροχή της υπηρεσίας V-ARYS ή/και διαθεσιμότητα πόρτας στο DSLAM, το αίτημα V-ARYS απορρίπτεται και ταυτόχρονα απορρίπτεται το σχετιζόμενο αίτημα βρόχου.”

Ο έλεγχος επιλεξιμότητας από τον ΟΤΕ θα πρέπει να διενεργείται εντός συγκεκριμένης προθεσμίας από την ημερομηνία υποβολής του αιτήματος του Τ.Π. Θεωρούμε ότι θα πρέπει να οριστούν οι χρονικές προθεσμίες καθώς και οι περιοριστικοί λόγοι απόρριψης αιτημάτων παροχής ΤοΒ όπως αυτοί ορίζονται στο RUO 2012 και συγκεκριμένα στην παράγραφο 1.7 «*Επιλεξιμότητα Βρόχου / Λόγοι Απόρριψης*» του Παραρτήματος 1 «*Διαδικασίες Παροχής ΤοΒ*» .

Παράγραφος 3.7. «Διαδικασία Βλαβοληψίας/Βλαβοδιαχείρισης».

Από την περιγραφόμενη διαδικασία βλαβοληψίας:

1. Απουσιάζει οιαδήποτε αναφορά στην απόδοση υπαιτιότητας για τη βλάβη. Θεωρούμε ότι η απόδοση υπαιτιότητας θα πρέπει να γίνεται βάσει κωδικού άρσης βλάβης (θέση - αιτία - εργασία) κατά τα πρότυπα της *Παραγράφου 5.3 Κωδικοί Άρσης Βλάβης* του Παραρτήματος 5. *Βλαβοδιαχείριση ΤΟΒ/ΤΟΥΒ* του RUO 2012 ή του εκάστοτε ισχύοντος RUO.
2. Χρειάζονται διευκρινίσεις σχετικά με το αν η φόρμα δήλωσης βλάβης θα εμφανίζεται στον χρήστη μόνο υπό την προϋπόθεση ότι στο LLU έχει συνδυασμένη υπηρεσία VPU. Αν ισχύει το παραπάνω, πρέπει να εξηγηθεί γιατί στο πεδίο Transmission mode υπάρχει διαθέσιμη και η τιμή ADSL.
3. Στην φόρμα δήλωσης βλάβης αναφορικά με την τηλεφωνία, δεν υπάρχουν τα παρακάτω συμπτώματα βλάβης:
 - a. ΕΝΩΣΗ
 - b. ΕΠΑΦΗ
 - c. ΘΟΡΥΒΟΣ ΓΡΑΜΜΗΣ

Επιπρόσθετα, θα πρέπει να δοθούν διευκρινίσεις αναφορικά με τον τρόπο δήλωσης βλάβης σε περιπτώσεις που το πρόβλημα αφορά τόσο την τηλεφωνία όσο και την ευρυζωνικότητα.

4. Σε περίπτωση κατά την οποία, το πρόβλημα το οποίο επιθυμεί να δηλώσει ο πάροχος εντοπίζεται στην τηλεφωνία και ο πελάτης έχει VPU υπηρεσία υπάρχουν οι εξής αναντιστοιχίες σε σχέση με την διαδικασία που υπάρχει στο ισχύον RUO αναφορικά με τον τρόπο δήλωσης βλάβης:
 - a. SLA άρσης βλάβης 3ΕΗ έναντι 1ΕΗ που προβλέπεται για το LLU,
 - b. Αδυναμία καταχώρισης ηλεκτρικών μετρήσεων κατά την δήλωση και άρση αυτής από τον ΟΤΕ,
 - c. Αδυναμία δήλωσης αίτησης για συνδυαστικό ραντεβού (θα πρέπει να περιγραφεί ακριβώς η διαδικασία αίτησης και διεξαγωγής συνδυαστικού ραντεβού),
 - d. Οι έλεγχοι που περιγράφονται στο 3.7.3.2 σχετικά με την τηλεφωνία και την ευρυζωνικότητα είναι ελλιπείς και θα πρέπει να ακολουθούν την λογική του ισχύοντος RUO .
5. Απουσιάζει πρόβλεψη για την ενημέρωση του WCRM σχετικά με την ημερομηνία επίσκεψης στο χώρο του συνδρομητή και ακριβής περιγραφή των ελέγχων τους οποίους ο τεχνικός ΟΤΕ οφείλει να διεξάγει ανεξαρτήτως αν το πρόβλημα έχει εντοπισθεί στην ευρυζωνικότητα ή στην τηλεφωνία.
6. Θα πρέπει να διασφαλιστεί ότι σε περιπτώσεις που υπάρχει «ενεργό» αίτημα ενεργοποίησης ή κατάργησης υπηρεσίας VPU δεν θα επηρεάζεται καθόλου η διαδικασία δήλωσης βλάβης για τον τοπικό βρόχο.
7. Για τις περιπτώσεις όπου ο πελάτης συγχρονίζει με χαμηλή ταχύτητα και αυτό οφείλεται σε αδυναμία δικτύου, θα πρέπει ο κωδικός άρσης να ακολουθεί το ισχύον RUU, δηλαδή να είναι ο Κωδικός: 15-28-43)

Παράγραφος 4.2. «Προβλέψεις Παρόχων»

Θεωρούμε ότι η διαφοροποίηση προβλέψεων αιτημάτων VPU σε λειτουργούντες βρόχους του παρόχου και νέους βρόχους (ΕΝΤοΒ, ΑΝΤοΒ κλπ) προσθέτει πολυπλοκότητα, ενώ αποσκοπεί τελικά στο να προβλέψει πανομοιότυπες εργασίες της ΟΤΕ Α.Ε στα ΚV. Εκ των πραγμάτων, ο κύριος όγκος προέρχεται από υφιστάμενους πελάτες (καθώς είμαστε σε ώριμη αγορά), οπότε προτείνουμε οι προβλέψεις νέων & υφιστάμενων πελατών να δίνονται ενιαία.

Παράγραφος 4.3. «Ρήτρες παράδοσης υπηρεσίας VPU». Οι ρήτρες παράδοσης υπηρεσίας VPU σε λειτουργούντα βρόχο του ίδιου παρόχου, δεν θα πρέπει να διαφοροποιούνται σε σχέση με τις ρήτρες για τα υπόλοιπα είδη αιτημάτων VPU (οι οποίες και ορθά ταυτίζονται με τα ποσοστά απόδοσης ρητρών του ισχύοντος RUO 2012, Παράρτημα 4 «SLA ΤΟΒ/ΤΟΥΒ», παράγραφος 4.5.3 «Ρήτρες - Ρήτρες Υπέρβασης Πραγματικού Χρόνου Παράδοσης»).

Παράγραφος 4.4.1. «SLA άρσης βλαβών υπηρεσίας VPU». Θεωρούμε ότι ο πραγματικός χρόνος άρσης βλάβης VPU θα πρέπει να μειωθεί σε μία (1) εργάσιμη ημέρα όπως άλλωστε ισχύει για τις βλάβες ΤοΒ/ΤοΥΒ (βλ RUO 2012, Παράρτημα 4 «SLA ΤΟΒ/ΤΟΥΒ», παράγραφος «4.6.1 Χρόνοι Άρσης Βλάβης».

Παράγραφος 4.4.1. «Ρήτρες σε περίπτωση καθυστέρησης άρσης βλάβης».

Οι ρήτρες θα πρέπει να υπολογίζονται κατά τα πρότυπα του RUO 2012, Παράρτημα 4 «SLA TOB/TOYB», παράγραφος 4.6.2 «Ρήτρες Βλαβών» και συγκεκριμένα βάσει του κάτωθι πίνακα:

(στο 95% των αναγγελθεισών βλαβών με καθυστέρηση όπου εξαιρούνται αυτές με την μικρότερη καθυστέρηση)

Υπέρβαση πραγματικού χρόνου άρσης των αναγγελθεισών βλαβών σε ΕΗ	ΡΗΤΡΑ	
	VPU για τις περιοχές Α & Β	VPU για τις περιοχές Γ & Δ
1 ^η -4 ^η	Το 1/5 του ποσού που προκύπτει από το άθροισμα των μηνιαίων μισθωμάτων των υπηρεσιών V-APYΣ και ΤοB μείον την σχετική έκπτωση για κάθε ΕΗ καθυστέρησης	Το 1/11 του ποσού που προκύπτει από το άθροισμα των μηνιαίων μισθωμάτων των υπηρεσιών V-APYΣ και ΤοB μείον την σχετική έκπτωση για κάθε ΕΗ καθυστέρησης
Για την 5 ^η και μετά	Το 1/3 του ποσού που προκύπτει από το άθροισμα των μηνιαίων μισθωμάτων των υπηρεσιών V-APYΣ και ΤοB μείον την σχετική έκπτωση για κάθε ΕΗ καθυστέρησης	Το 1/5 του ποσού που προκύπτει από το άθροισμα των μηνιαίων μισθωμάτων των υπηρεσιών V-APYΣ και ΤοB μείον την σχετική έκπτωση για κάθε ΕΗ καθυστέρησης

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

Κεφάλαιο 5 Τεχνική Περιγραφή υπηρεσίας VPU

Παράγραφος 5.1. QOS

Γενικό Σχόλιο. Αν και η συγκεκριμένη παράγραφος φέρει το τίτλο QoS (Quality of Service ή ποιότητα της υπηρεσίας), δεν υπάρχει καμιά τεχνική ή άλλη αναφορά σε κάποια προτεινόμενη υλοποίηση που να αφορά την εξασφάλιση της ποιότητας της υπηρεσίας. Σίγουρα η προτεινόμενη υλοποίηση με χρήση VLANs εξασφαλίζει το λογικό διαχωρισμό μεταξύ των υπηρεσιών και θέτει τη δυνατότητα για χρήση κάποιων τεχνικών διαφοροποίησης από την πλευρά του παρόχου ως προς τις υπηρεσίες αλλά δεν καλύπτει ουσιαστικά την διαφοροποίηση που θα ήθελε η hellas online να εξασφαλίσει κατά την διακίνηση των δεδομένων (VoIP, IPTV ή Data) μέσα από το δίκτυο του ΟΤΕ (DSLAMs, BNGs, L2 Access Switches κλπ). Δεχόμαστε λοιπόν την προτεινόμενη υλοποίηση με τις επιμέρους παρατηρήσεις μας, όπως αυτές παρατίθενται κατωτέρω, με την επιφύλαξη ότι αν στο μέλλον διαπιστώσουμε από μετρήσεις ή παρατηρήσεις μας ότι το προτεινόμενο μοντέλο δεν καλύπτει πλήρως τις ανάγκες των υπηρεσιών μας, ο ΟΤΕ θα πρέπει να επανεξετάσει το θέμα και να προτείνει την υιοθέτηση δεδομένων μηχανισμών QoS όπως πχ το IEEE P802.1p.

Παράγραφος 5.1.2 Λογικό Επίπεδο

- A. Θεωρούμε σημαντικό τα διάφορα virtual local area networks (VLAN's) που έχουν προδιαγραφεί σε επίπεδο DSLAM να ορισθούν σειριακά ως προς το είδος της υπηρεσίας και όχι ανά DSLAM ID, ώστε να είναι δυνατή η ομαδοποίηση στο επίπεδο των διεπαφών της Προώθησης της κίνησης από τον BNG του ΟΤΕ προς πάροχο.

Με βάση επίσημη ενημέρωση την οποία έχουμε λάβει από τον ΟΤΕ, αναφορικά με τα VLANs ανά DSLAM, ενδεικτικά για το ΑΚ Αμπελοκήπων ισχύουν εξής:

A/A	A/K	DSLAM_ID	SRV_835_30 M	SRV_835_50 M	SRV_83 6	SRV_83 7
1	ΑΜΠ	11001	1101	1102	1106	1107
2	ΑΜΠ	11003	1111	1112	1116	1117
3	ΑΜΠ	11002	1121	1122	1126	1127
4	ΑΜΠ	11000	1131	1132	1136	1137
5	ΑΜΠ	10805	1141	1142	1146	1147
6	ΑΜΠ	10765	1151	1152	1156	1157
7	ΑΜΠ	11008	1161	1162	1166	1167
....						

Στο ανωτέρω παράδειγμα, προτείνουμε τα VLAN's που έχουν προδιαγραφεί σε επίπεδο DSLAM να ορισθούν ως εξής:

A/A	A/K	DSLAM_ID	SRV_835_30 M	SRV_835_50 M	SRV_836	SRV_837
1	ΑΜΠ	11001	1101	1201	1601	1701
2	ΑΜΠ	11003	1102	1202	1602	1702
3	ΑΜΠ	11002	1103	1203	1603	1703
4	ΑΜΠ	11000	1104	1204	1604	1704
5	ΑΜΠ	10805	1105	1205	1605	1705
6	ΑΜΠ	10765	1106	1206	1606	1706
7	ΑΜΠ	11008	1107	1207	1607	1707
....						

Η ανωτέρω ομαδοποίηση είναι χρήσιμη προκειμένου τα VLANs που αφορούν την υπηρεσία SRV_835_30M να ομαδοποιηθούν ως «1101 - 11xx» αντί να πρέπει να καταχωρηθούν στην παραμετροποίηση του εξοπλισμού ως «1101, 1121, 1131, ...».

- B. επίσης, θεωρούμε ότι θα βελτίωνε (απλοποιούσε) σημαντικά την παραμετροποίηση του εξοπλισμού η τεχνική προσθήκη της ενθυλάκωσης IEEE 802.1Q-in-Q VLAN Tag ώστε πολλαπλά VLANs να ενθυλακώνονται σε ένα εξωτερικό 2ου επιπέδου (Q-in-Q) VLAN Tag. Για παράδειγμα στην παραπάνω περίπτωση όλα τα VLANs που αφορούν την υπηρεσία SRV_835_30M θα μπορούσαν να ενταχθούν σε ένα 2ου επιπέδου VLAN πχ με ID 835 το οποίο θα ήταν μοναδικό για την hellas online και περιλαμβάνει τα επιμέρους VLANs «1101 - 11xx».

- C. Θεωρούμε ότι θα πρέπει να διευκρινιστεί πόσα και ποιά VLANs θα διατεθούν για multicast κίνηση εφόσον τα προτεινόμενα VLAN IDs 835, 836 και 837 θα διατεθούν μόνο για unicast κίνηση.
- D. Θα θέλαμε να διατεθούν δύο επιπλέον VLAN για unicast κίνηση όπως π.χ τα VLAN IDs 838 και 839 για μελλοντικές υπηρεσίες ή ένα επιπλέον αν τελικά το (ή τα) VLANs που θα διατεθούν για multicast κίνηση δεν είναι το VLAN IDs 837 (το οποίο θα διατεθεί μόνο για unicast κίνηση).

Παράγραφος 5.2. Πληροφορίες Συνδρομητικού Βρόχου

- E. Θεωρούμε ότι είναι σημαντική βελτίωση στην λειτουργία της υπηρεσίας EMA η πρόθεση του ΟΤΕ για την παροχή του πληροφοριών δικτύου μέσω του DHCP Option 82 PPPoE Intermediate Agent. Για να γίνει πλήρης αξιοποίηση της παρεχόμενης πληροφορίας θα πρέπει να δοθούν τα στοιχεία-πληροφορίες «Circuit-id» κατά την διάρκεια της αρχικής διαδικασίας παροχής (provisioning) της υπηρεσίας σε ειδικό πεδίο που θα συμπληρώνεται και θα παρέχεται για τον κάθε συνδρομητή του παρόχου μέσω του WCRM -LLU. Στην περίπτωση που η πρόταση μας αυτή υλοποιηθεί, θα μπορεί να γίνει άμεσα ταυτοποίηση του συνδρομητή της hellas online βάσει των στοιχείων (πληροφοριών δικτύου) του WCRM -LLU με τα αντίστοιχα στοιχεία τα οποία θα λαμβάνονται αυτόματα από το DSLAM. Με τον τρόπο αυτό, θα μπορούν άμεσα να διαπιστωθούν και πιθανές ασυμφωνίες κατά την ενεργοποίηση των υπηρεσιών.
- F. **Πληροφορίες δικτύου: Huawei DSLAMs.** Η προτεινόμενη μορφή του πεδίου Circuit-ID καλύπτει τις ανάγκες της hellas online. Θεωρούμε όμως ότι ο ΟΤΕ θα πρέπει να διασφαλίσει την ομοιομορφία της σύνταξης ανεξάρτητα του κατασκευαστικού οίκου ενεργού εξοπλισμού DSLAM, καθώς εναλλαγές στην μορφή θα σημάνουν σημαντικές αλλαγές σε χρόνο και κόστος στα συστήματα της hellas online (και γενικότερα των παρόχων), οι οποίες θα επηρεάσουν αρνητικά την εμπορική επιτυχία του προϊόντος EMA.

Παράγραφος 5.3. Multicast / IPTV

Configuration σε BNG (ανά πάροχο)

Αναφέρεται ότι «*Ta multicast groups και τα αντίστοιχα sources θα έχουν συμφωνηθεί με τον ΟΤΕ*». Συμφωνούμε απόλυτα με την διατύπωση επισημαίνοντας ότι με δεδομένο ότι ο ΟΤΕ θα χρειαστεί να γνωρίζει τα Multicast Groups των παρόχων, η χρήση τους θα πρέπει να είναι μοναδιαία μεταξύ τους (συγκεκριμένα ανά πάροχο). Σε περίπτωση που υπάρχει επικάλυψη (overlapping) μεταξύ των Multicast Groups των παρόχων, προτείνουμε να γίνει χρήση GLOP διευθύνσεων (public unip per Autonomous Systems) όπως προκύπτουν βάσει του RFC5771 (Best Current Practice).