

ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ ΕΠΙ ΤΟΥ ΠΡΟΤΕΙΝΟΜΕΝΟΥ ΚΕΙΜΕΝΟΥ

Γενικές παρατηρήσεις:

1. Ως προς την εισαγωγή των νέων «premium» ADSL πακέτων Ταχύτητας Πρόσβασης:

- Οι εν λόγω υπηρεσίες δεν συνιστούν μια απλή προσθήκη διαφοροποιημένων ταχυτήτων αλλά ένα νέο προϊόν τα χαρακτηριστικά του οποίου (κοστολογικά – τεχνικά- διαχειριστικά) θα πρέπει κατά την άποψή μας να διαχωριστούν από το προϊόν VPU – VPU Light. Πρόκειται για ένα νέο προϊόν με προνομιακό προφίλ ταχυτήτων πρόσβασης, το οποίο απευθύνεται ουσιαστικά στην πλειοψηφία της σημερινής βάσης συνδρομητών η οποία δυνητικά μπορεί να αποκτήσει εγγυημένες ADSL ταχύτητες με χαμηλότερο και πιο ελκυστικό κόστος σε σχέση με την VDSL υπηρεσία, που ούτως ή άλλως λόγω κυρίως του κόστους, απευθύνεται σε ειδικό αγοραστικό κοινό. Ακολούθως ο ΟΤΕ έχει τη δυνατότητα να εκκινήσει άμεσα και να επεκτείνει πανελλαδικά την εμπορική διάθεση του νέου προϊόντος, εκμεταλλευόμενος την υφιστάμενη NGN υποδομή και με σαφές ανταγωνιστικό πλεονέκτημα, οδεύοντας σε μια εκ νέου μονοπωλιακή πρακτική για τη διάθεση εγγυημένων ταχυτήτων.
- Δεδομένου ότι το εν λόγω προϊόν θα κοστολογηθεί εξαρχής από τον ΟΤΕ και θα εγκριθεί από την ΕΕΤΤ βάσει του κόστους που υπολογίζει ο ΟΤΕ για τις υπηρεσίες VPU και VPU light, ενισχύεται το γεγονός ότι αφορά σε διαφορετικό προϊόν. Στο πλαίσιο αυτό θα πρέπει να γίνει επαναξιολόγηση κοστολογικά των αντίστοιχων προϊόντων λιανικής ΟΤΕ.
- Το νέο προϊόν συνιστά ένα ισχυρό εργαλείο προσέλκυσης πελατών στον ΟΤΕ με δυνατότητα άμεσης εμπορικής εκμετάλλευσης σε ευρεία κλίμακα την ώρα που οι υπόλοιποι πάροχοι ακόμα παλεύουν να λάβουν EMA προϊόν, λόγω κυρίως των κοστολογικών εμποδίων όπως έχουν επανειλημμένως καταγραφεί.
- Η διάθεση του εν λόγω προϊόντος δεν μπορεί να αντιμετωπιστεί ως απλή «ένταξη ταχυτήτων» στο υπάρχον VPU, καθώς είναι δεδομένο ότι βάσει των χαρακτηριστικών του (εγγυημένες γρήγορες ταχύτητες σε συνδυασμό με την χαμηλή τιμή) θα αποκτήσει ιδιαίτερα βαρύνουσα σημασία για το κοινό και θα προσφέρει ανταγωνιστικό πλεονέκτημα και προβάδισμα στον ΟΤΕ αφού θα μπορεί να το προσφέρει από την πρώτη ημέρα σε ευρεία κλίμακα και προφανώς σε διαφορετικές και χαμηλότερες τιμές.
- Περαιτέρω βάσει της πρότασης ΟΤΕ για το νέο αυτό προϊόν θα χρησιμοποιούνται NGN υποδομές και ακολούθως θα παρέχεται αποτέλεσμα ισοδύναμο με τα όσα προβλέπονται για τις υψηλές ταχύτητες. Συνεπώς το εν λόγω προϊόν δύναται να υποκαταστήσει τα υφιστάμενα προϊόντα NGA και βάσει αυτού θα πρέπει να υπάρξει σχετική ανάλυση εκ μέρους της Επιτροπής ως προς τον αντίκτυπο που θα είχε το



γεγονός αυτό στην εξέλιξη της αγοράς και στην ανάπτυξη των νέων προϊόντων NGA στο πλαίσιο επίτευξης και των στόχων DAE.

- Τα υπάρχοντα προϊόντα τοπικού βρόχου που μας παρέχονται από τον ΟΤΕ μέσω των οποίων γίνεται η παροχή ADSL δεν εγγυώνται ούτε διασφαλίζουν την ταχύτητα πρόσβασης και μάλιστα εξαιτίας των φθορών του δικτύου του ΟΤΕ και της ελλιπούς συντήρησής του, οι υπάρχουσες ταχύτητες που αγοράζουμε όταν επιτυγχάνονται, είναι απλώς η εξαίρεση. Ως εκ τούτου η επίτευξη 24Mbps σε μια γραμμή τείνει να αποτελεί ιδιαίτερα υψηλή ταχύτητα πρόσβασης και η τιμή της προσιτή για την αγορά στην Ελλάδα. Η ΕΕΤΤ γνωρίζει τα προβλήματα ευρυζωνικών μετρήσεων που δηλώνονται από την Εταιρεία μας και τα ζητήματα που αντιμετωπίζουμε ως προς την επίλυσή τους. Έτσι τα υφιστάμενα προϊόντα δεν μπορούν να θεωρηθούν ότι εξασφαλίζουν αποτελεσματικό ανταγωνισμό.
- Το δε γεγονός ότι το προϊόν βασίζεται στις νέες τεχνολογίες καθώς σύμφωνα με τη Σύσταση (2010) για τα δίκτυα πρόσβασης νέας γενιάς, το προϊόν έστω και μερικά εκμεταλλεύεται «οπτικά στοιχεία που είναι ικανά να παρέχουν ευρυζωνικές υπηρεσίες πρόσβασης με βελτιωμένα χαρακτηριστικά¹» μας οδηγεί στο συμπέρασμα ότι οι πρόνοιες της Σύστασης αν όχι ευθέως θα πρέπει να εφαρμοσθούν αναλογικά ώστε να παρασχεθεί ο αναγκαίος και εύλογος χρόνος στους παρόχους να ανταπεξέλθουν στην λιανική του ΟΤΕ που αναμένεται ότι θα βομβαρδίσει την αγορά με το εν λόγω νέο προϊόν². Σύμφωνα με την αρχή της αμεροληψίας είτε ευθέως είτε αναλογικά λόγω της ιδιομορφίας του προϊόντος η ΕΕΤΤ θα πρέπει να εξασφαλίσει εύλογη χρονική περίοδο στους λοιπούς παρόχους για να αντιδράσουν στην έναρξη διάθεσης των εν λόγω προϊόντων που δεν μπορεί να υπολείπεται του εξαμήνου.
- Στην επικείμενη κοστολογική ανάλυση που θα διενεργήσει η Επιτροπή σας αναμένουμε ότι θα λάβετε υπόψη τη σημαντικά αυξημένη ζήτηση που θα έχει το προς εξέταση προϊόν, με φυσικό επακόλουθο τη μείωση του κόστους χονδρικής των υποδομών VPU.

Σε συνέχεια των ανωτέρω κρίνουμε επιβεβλημένο η Επιτροπή να προβεί σε ολοκληρωμένη ανάλυση του νέου αυτού προϊόντος δίνοντας την δυνατότητα στην αγορά να τοποθετηθεί ολοκληρωμένα με χωριστή διαβούλευση και να προετοιμάσει τον επιχειρησιακό της σχεδιασμό βασιζόμενη σε απτά στοιχεία. Στο

¹ SEC(2010) 1037: Ως «δίκτυα πρόσβασης επόμενης γενιάς (NGA)» νοούνται ενσύρματα δίκτυα που αποτελούνται στο σύνολό τους **ή εν μέρει από οπτικά στοιχεία** και που είναι ικανά να παρέχουν ευρυζωνικές υπηρεσίες πρόσβασης με βελτιωμένα χαρακτηριστικά (όπως υψηλότερη διεκπεραιωτικότητα) σε σύγκριση με τις υπηρεσίες που παρέχουν τα υφιστάμενα δίκτυα χαλκού. Στις περισσότερες περιπτώσεις τα NGA είναι αποτέλεσμα αναβάθμισης ήδη υφιστάμενου χάλκινου ή ομοαξονικού δικτύου πρόσβασης.

² (ομοίως) Οι ΕΡΑ οφείλουν να εφαρμόζουν αρχές αμεροληψίας ώστε να αποφεύγεται κάθε χρονικό πλεονέκτημα για το λιανικό σκέλος του φορέα εκμετάλλευσης με ΣΙΑ. Ο τελευταίος πρέπει να υποχρεούται να επικαιροποιεί τη χονδρική δυφινορευματική προσφορά του πριν από την εκκίνηση νέων λιανικών υπηρεσιών **που βασίζονται σε οπτική ίνα** ώστε να δοθεί σε ανταγωνιζόμενους φορείς εκμετάλλευσης που έχουν πρόσβαση **εύλογο χρονικό διάστημα για να αντιδράσουν στην έναρξη διάθεσης των εν λόγω προϊόντων**. Ως εύλογη χρονική περίοδος για τις αναγκαίες προσαρμογές θεωρείται το ένα εξάμηνο, εκτός εάν υφίστανται άλλες αποτελεσματικές διασφαλίσεις που εγγυώνται αμεροληψία.





πλαίσιο αυτό και καθώς επίκειται ανάλυση αγορών, θεωρούμε απαραίτητο να ενταχθεί στην επικείμενη ανάλυση το εν λόγω προϊόν και ακολούθως στην σχετική διαβούλευση που θα διενεργηθεί, προκειμένου να διαμορφωθούν ουσιαστικά και τεκμηριωμένα τόσο τα τεχνικά χαρακτηριστικά του προϊόντος όσο και τα κοστολογικά του στοιχεία. Η εν λόγω πρόταση θα συντελέσει στο να αποφευχθούν αιφνιδιαστικές μεταβολές στην αγορά οι οποίες σε διαφορετική περίπτωση είναι βέβαιον ότι θα οδηγήσουν σε περαιτέρω φαινόμενα στρέβλωσης.

2. Χονδρικό Προϊόν EMA LIGHT

Αναφορικά με το κοστολογικό μέρος της πρότασης:

Κρίνουμε απαραίτητο στο πλαίσιο διαφάνειας να καταγραφούν - γνωστοποιηθούν τα είδη εργασιών που εντάσσει ο ΟΤΕ στην κοστολόγηση καθώς και το κόστος των υποδομών του VPU σε σχέση πάντα με την αναμενόμενη ζήτηση. Στο πλαίσιο διαμόρφωσης ενός δίκαιου και διαφανούς πλαισίου θα πρέπει η πρόταση κοστολογικά να λαμβάνει υπόψη τις κάτωθι παραμέτρους και να διασφαλίζει την αποφυγή συμπίεσης περιθωρίου κέρδους σε όλα τα επίπεδα κόστους:

- Η ζήτηση από τους παρόχους θα πρέπει να συνυπολογιστεί στον κοστολογικό έλεγχο, προκειμένου να μειωθούν τα ιδιαίτερα υψηλά κόστη υποδομών VPU του ΟΤΕ.
- Επισημαίνουμε ότι για το υπό εξέταση προϊόν VPU light απαιτείται η χρήση μόνο του απερχόμενου μέρους του βρόχου, και αντιστοίχως του φάσματος, εν αντιθέσει με το βασικό προϊόν στο οποίο απαιτείται το σύνολο του φυσικού βρόχου προκειμένου να παρασχεθεί η υπηρεσία.
- Θα πρέπει να οριστούν κόστη ενεργοποίησης για μαζικά αιτήματα. Για παράδειγμα το ανά μονάδα κόστος για εργασίες στο KV διαφοροποιείται σημαντικά αν οι εργασίες αφορούν επίσκεψη για υλοποίηση περισσότερων του ενός αιτήματος.

Επιμέρους παρατηρήσεις:

- 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 των ΠΣ ΟΤΕ ο αριθμός συνδρομητών που καλύπτει κάθε KV, προκειμένου οι πάροχοι να είναι σε θέση, όπως και το λιανικό άκρο του ΟΤΕ, να καθορίζουν επιχειρησιακά και γεωγραφικά την εμπορική διάθεση της υπηρεσίας. Άλλωστε αντίστοιχα στοιχεία παρέχονται και σε επίπεδο Α/Κ.

➤ Αναφορικά με την διαδικασία Βλαβοδιαχείρισης, θα πρέπει να προσδιοριστούν οι έλεγχοι και οι μετρήσεις που πρέπει να διενεργούνται και από τα δύο Μέρη. Ειδικότερα:

a. Θα πρέπει να καθοριστεί ένα ελάχιστο επίπεδο αποδεκτής ταχύτητας στο πλαίσιο βλαβοδιαχείρισης τόσο για τα 30mbps όσο και για τα 50mbps. Με τον τρόπο αυτό θα διασφαλίζεται ότι σε περίπτωση που η ταχύτητα είναι χαμηλότερη από το εν λόγω όριο, ο ΟΤΕ θα προβαίνει σε περαιτέρω έλεγχο του βρόχου και σε αλλαγή ορίου ατελώς, εφόσον απαιτείται.

b. Για να μπορούν οι πάροχοι να παρακολουθούν την ποιότητα υπηρεσίας και να εντοπίζουν πιθανές βλάβες, θεωρούμε ότι θα πρέπει να τους δοθεί η δυνατότητα να λαμβάνουν μετρήσεις σε επίπεδο VDSL (πχ. actual data rate, noise margin, attenuation) καθώς και να εκτελούν διαγνωστικούς ελέγχους SELT. Οι μετρήσεις και οι διαγνωστικοί έλεγχοι θα πρέπει να είναι εκτελέσιμοι σε πραγματικό χρόνο από τους παρόχους μέσω του ΠΣ ΟΤΕ. Επιπλέον, πιστεύουμε ότι οι πάροχοι θα πρέπει να έχουν πληροφόρηση και για τις ρυθμίσεις σε επίπεδο VDSL που έχουν γίνει στις γραμμές των συνδρομητών τους (πχ. maximum data rate, minimum data rate, target noise margin, κλπ) καθώς και να μπορούν να ζητήσουν αλλαγές μέσω του ΠΣ ΟΤΕ σε περίπτωση βλάβης ή μη ικανοποιητικής ποιότητας υπηρεσίας. Για τη διευκόλυνση της διαδικασίας, ο ΟΤΕ θα μπορούσε να ορίσει προκαθορισμένα προφίλ ρυθμίσεων DSL εκ των οποίων θα επιλέγουν οι πάροχοι.

c. Θα πρέπει να καθοριστούν συγκεκριμένοι κωδικοί άρσης βλάβης VPU (θέση – αιτία – εργασία), κατά τα πρότυπα του LLU, και να αποτυπώνεται ξεκάθαρα η υπαιτιότητα της βλάβης. Να καθοριστούν επίσης ρητά οι περιπτώσεις που η υπαιτιότητα είναι του Παρόχου, ώστε να είναι σαφές πότε είναι άσκοπη η μετάβαση και η απασχόληση συνεργείου του ΟΤΕ. Τα παραπάνω δεν πρέπει να αντικαταστήσουν τα σχόλια των συνεργείων του ΟΤΕ αλλά να τα συμπληρώνουν.

d. Θα πρέπει να τυποποιηθούν οι μετρήσεις ευρυζωνικότητας που θα διενεργεί ο ΟΤΕ, καθώς στην ισχύουσα Προσφορά Αναφοράς ΧΕΠ (παράγραφο 2.4.2.) δεν υπάρχει σχετική αναφορά για το είδος των μετρήσεων που οφείλει να κάνει και να ενημερώνει τον Πάροχο. Σε κάθε περίπτωση θα πρέπει οπωσδήποτε να περιλαμβάνουν τα εξής:

- Μέγιστος συγχρονισμός στα κανάλια καθόδου/ανόδου (attainable download/upload bitrate)
- Εξασθένιση σήματος ανά μπάντα (attenuation per band)
- Λόγος σήματος προς θόρυβο ανά μπάντα (SNR per band)
- Ισχύς σήματος (output power)

Παρατηρήσεις επί των άρθρων:

1. Ως προς την παράγραφο «24.5.1 Παρεχόμενη Υπηρεσία VPU light»

«Η υπηρεσία VPU light παρέχεται μόνο στα σημεία όπου ο DSL εξοπλισμός είναι εγκαταστημένος στην υπαίθρια καμπίνα (όπως αυτά επεκτείνονται σταδιακά στα πλαίσια του σχετικού roll-out). Η παραπάνω πληροφορία παρέχεται μέσω των Π/Σ W-CRM και ενημερώνεται τουλάχιστον τέσσερις (4) μήνες προ της ενεργοποίησης των νέων DSLAMs σε υπαίθριες καμπίνες.»

Θα πρέπει να γίνει τροποποίηση της ανωτέρω παραγράφου με την προσθήκη των κάτωθι υπογραμμισμένων προτάσεων, σύμφωνα με την ισχύουσα Προσφορά Αναφοράς ΧΕΠ.

«Η υπηρεσία VPU light παρέχεται μόνο στα σημεία όπου ο DSL εξοπλισμός είναι εγκαταστημένος στην υπαίθρια καμπίνα (όπως αυτά επεκτείνονται σταδιακά στα πλαίσια του σχετικού roll-out). Η παραπάνω πληροφορία παρέχεται μέσω των Π/Σ W-CRM και ενημερώνεται τουλάχιστον τέσσερις (4) μήνες προ της ενεργοποίησης των νέων DSLAMs σε υπαίθριες καμπίνες, σύμφωνα με τα οριζόμενα στο άρθρο 3.3 σημείο 10 της Προσφοράς Αναφοράς Χονδρικής Ευρυζωνικής Πρόσβασης. Ο ΟΤΕ αναρτά στο W-CRM, ανά εξάμηνο, πρόβλεψη των περιοχών (Κωδικός και Όνομα Αστικού Κέντρου (Α/Κ), αριθμός και διεύθυνση ΚV) στις οποίες σκοπεύει να επεκτείνει το NGA δίκτυο του τους επόμενους έξι μήνες.»

2. Ως προς την παράγραφο «24.5.4 Προϋποθέσεις διάθεσης της υπηρεσίας VPU»

«Για την παροχή της υπηρεσίας VPU light, ισχύουν οι παρακάτω προϋποθέσεις:

- *Προϋπόθεση 1: Ο ΠΑΡΟΧΟΣ θα πρέπει να υπογράψει την ισχύουσα σύμβαση RUO η οποία να του δίνει την δυνατότητα να λαμβάνει υπηρεσίες VPU light.*
- *Προϋπόθεση 2: Ο ΠΑΡΟΧΟΣ θα πρέπει να υπογράψει την ισχύουσα Σύμβαση RBO»*

Δεν πρέπει να θεωρείται προϋπόθεση η υπογραφή της ισχύουσας σύμβασης για την διάθεση της υπηρεσίας. Θα πρέπει να αρκεί η υπογραφή σύμβασης RUO και αντίστοιχα RBO. Θα πρέπει επίσης να προστεθεί ότι σε κάθε περίπτωση ισχύουν τα οριζόμενα στην εκάστοτε ισχύουσα Προσφορά Αναφοράς.

3. 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 ΠΣ ΟΤΕ για την ακριβή ώρα και ημέρα επίσκεψης του τεχνικού του ΟΤΕ, ο οποίος βρήκε το κτίριο κλειστό.»

Θα πρέπει να τροποποιηθεί η ανωτέρω παράγραφος, σύμφωνα με τις αντίστοιχες διατάξεις στην Προσφορά Αναφοράς ΑΠΤΒ, 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 ΠΣ 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.»

4. 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 πέντε (5) εργάσιμων ημερών** από την ημερομηνία κατάθεσης της αίτησης. Ειδικότερα στην περίπτωση αιτήματος VPU light σε μη υφιστάμενο συνδρομητή η προθεσμία αυτή αυξάνεται **σε επτά (7) 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 όπου περιλαμβάνεται επίσης ο έλεγχος διαθεσιμότητας πόρτας DSLAM, άλλως να διευκρινιστεί – τεκμηριωθεί ο λόγος της σημαντικής αυτής χρονικής απόκλισης που προτείνεται.

- «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 απροσδιορίστη 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.

- 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.»

- *«Οι λόγοι απόρριψης του αιτήματος VPU light είναι περιοριστικά οι κάτωθι:... για περιπτώσεις VPU light σε υφιστάμενο συνδρομητή... ° Διεύθυνση λειτουργίας σύνδεσης εκτός ορίων ΤΚΜ όπου έχει λάβει ο ΠΑΡΟΧΟΣ Απομακρυσμένη Συνεγκατάσταση».*



Θεωρούμε ότι θα πρέπει να απαλειφθεί η ανωτέρω υπογραμμισμένη πρόταση καθώς το VPU Light δεν συνδέεται με την υπηρεσία της Απομακρυσμένης συνεγκατάστασης.

5. Ως προς την παράγραφο «24.6.3 Διαδικασία Παράδοσης - Παραλαβής»

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 ΠΣ 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.»*

6. Ως προς την παράγραφο «24.6.4.2 Πορεία των αιτημάτων βλάβης για υπηρεσίες VPU light»

➤ **«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, και **αν δεν είναι ικανοποιημένος με την άρσης της, να δηλώσει μη αποδοχή.** Σε αυτή την περίπτωση θα ανοίξει **μία νέα βλάβη** και θα **επαναληφθούν οι προγραμματισμένοι έλεγχοι από τους τεχνικούς του ΟΤΕ.**»**

Κρίνουμε απαραίτητο στην ανωτέρω περίπτωση μη αποδοχής της βλάβης από τον Πάροχο, να δοθεί η δυνατότητα να αιτηθεί αποκλειστικά από κοινού συνάντηση τεχνικών ΟΤΕ και Παρόχου προς επίτευξη συμφωνίας για την επιδιόρθωση της ως άνω βλάβης, κατά τα οριζόμενα στην Προσφορά Αναφοράς ΑΠΤΒ. Το αποτέλεσμα της συμφωνίας σχετικά με την υπαιτιότητα της βλάβης μετά το συνδυαστικό ραντεβού θα πρέπει σε κάθε περίπτωση να αφορά στη βλάβη στο σύνολό της (το συνδυαστικό



ραντεβού και το αίτημα βλάβης). Επίσης ανάλογα με τα όρια ευθύνης της βλάβης στο σύνολό της (ΟΤΕ ή Παρόχου) θα γίνεται και η αντίστοιχη χρέωση άσκοπης μετάβασης συνεργείου.

- *«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.»*

Όπως αναφέρουμε και ανωτέρω, 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 δεύτερης 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.

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

Κρίνουμε απαραίτητο να μειωθούν οι προτεινόμενοι χρόνοι παράδοσης της υπηρεσίας VPU Light. Αν και οι εν λόγω χρόνοι είναι ίδιοι με τους αντίστοιχους για την παράδοση της υπηρεσίας ΤοΥΒ, ωστόσο δεδομένου ότι το VPU Light δεν περιλαμβάνει τις ίδιες ακριβώς εργασίες και χαρακτηριστικά με τον ΤοΥΒ, θεωρούμε ότι δεν πρέπει να έχουν τους ίδιους χρόνους υλοποίησης.

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

- *Ο ενεργός αριθμός VPU light ανά ομάδα Α/Κ εκτός SLA (Α) υπολογίζεται ως ακολούθως: ως υπερβάλλουσες το 110% των αντίστοιχων μηνιαίων προβλέψεων του Τ.Π. και οι οποίες ενεργοποιήθηκαν κατά το υπό εκκαθάριση έτος».*

Θα πρέπει να γίνει διόρθωση και αντικατάσταση στην ανωτέρω παράγραφο της λέξης "ΤοΒ/ ΤοΥΒ" με την λέξη "VPU Light".

- Στο τέλος της παραγράφου 24.7.2.3, 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.

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

Να μειωθούν οι προτεινόμενοι χρόνοι 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. Βάσει δε των στατιστικών άρσης βλαβών που έχει δηλώσει η εταιρεία μας στο LLU, φαίνεται ότι μόνο οι μισές βλάβες έχουν εντοπιστεί σε απερχόμενο δίκτυο, ατομική γραμμή και υπαίθριο καταναλωτή. Οι υπόλοιπες βλάβες αν λειτουργούσαν σε VPU light δεν θα υφίσταντο, μειώνοντας σημαντικά τον χρόνο και το κόστος διαχείρισης βλαβών από τα συνεργεία του ΟΤΕ. 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 των δύο ημερών (1 ημέρα για την αναγγελία και 1 για την άρση της βλάβης).

10. 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.»

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

- *«Σε περίπτωση που μελλοντικά εγκατασταθούν κόμβοι BNG πιο κοντά σε κάποια DSLAMs (λόγω συνεχούς εμπλουτισμού του δικτύου NGA) ο Πάροχος θα πρέπει να διασυνδεθεί εντός εύλογου διαστήματος με νέα κυκλώματα Ο.Κ.ΣΥ.Α. / ΣΥΜΕΦΣ στον κοντινότερο κόμβο BNG στα συγκεκριμένα DSLAMs.»*

Κρίνουμε σκόπιμη την διαγραφή της ανωτέρω παραγράφου. Θεωρούμε καταχρηστική την όποια αυθαίρετη και μονομερή τροποποίηση από τον ΟΤΕ του τεχνικού μοντέλου πάνω στο οποίο λειτουργεί η αγορά και στο οποίο έχουν επενδύσει οι Τ.Π. Εφόσον ο ΟΤΕ επιλέγει στην παρούσα σχεδίαση να



υπάρχουν BNG σε επίπεδο A/K, η πιθανή εγκατάσταση BNG σε άλλο επίπεδο θα αποτελέσει άλλο «προϊόν».

- *«Υπάρχουν περιπτώσεις κέντρων όπου λόγω του πλήθους των DSLAMs, αυτά συγκεντρώνονται σε περισσότερους του ενός κόμβων BNG. Στις περιπτώσεις αυτές ο κάθε Πάροχος για να καλύψει όλα τα DSLAMs του κέντρου αυτού, θα πρέπει να έχει ξεχωριστό κύκλωμα O.K.ΣΥ.Α τύπου DSLAM ή ΣΥ.ΜΕ.Φ.Σ. τύπου DSLAM με καθένα από αυτούς.»*

Ένα ζήτημα που θέλουμε να θίξουμε αναφορικά με την υλοποίηση των backhaul υπηρεσιών είναι ότι ο σχεδιασμός και υλοποίηση που έχει επιλεγεί από τον ΟΤΕ και ειδικότερα η κατανομή των ομάδων DSLAM σε διαφορετικά switches, υποχρεώνει τους παρόχους σε ορισμένα A/K να προμηθεύονται πολλαπλές ΣΥΜΕΦΣ στο ίδιο A/K, προκειμένου να μπορούν να δραστηριοποιηθούν στο σύνολο των καμπινών του A/K όπου παρέχονται υπηρεσίες τύπου DSLAM. Το γεγονός αυτό προκαλεί πρόσθετο σημαντικό κόστος για τους παρόχους. Στο πλαίσιο αυτό κρίνουμε επιβεβλημένο να εξεταστεί και να υλοποιηθεί νέος τρόπος σύνδεσης και συγκεκριμένα η σύνδεση να υλοποιείται με μια ενιαία ΣΥΜΕΦΣ τύπου DSLAM σε interface 1GB ή 10GB όπου υπάρχει ανάγκη επαύξησης.

12. Ως προς την παράγραφο «24.9 Τερματικός Εξοπλισμός για υπηρεσίες VPU και VPU light»

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

Θα πρέπει να γίνει αναδιτύπωση των ανωτέρω έτσι ώστε ο ΟΤΕ να μην έχει ευθύνη μόνο α) εφόσον ο εξοπλισμός του είναι συμβατός με τα διεθνή πρότυπα, και β) εφόσον ο ΟΤΕ έχει δημοσιεύσει εγκαίρως αναλυτικές τεχνικές προδιαγραφές διασύνδεσης και οδηγίες χρήσης των υπηρεσιών.

