



«ΔΙΕΞΑΓΩΓΗ ΔΗΜΟΣΙΑΣ ΔΙΑΒΟΥΛΕΥΣΗΣ ΑΝΑΦΟΡΙΚΑ ΜΕ ΤΗΝ ΠΡΟΤΑΣΗ ΤΗΣ ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ «ΟΤΕ Α.Ε.», ΓΙΑ ΤΡΟΠΟΠΟΙΗΣΗ ΤΗΣ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ ΑΝΑΦΟΡΑΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΔΕΣΜΟΠΟΙΗΤΗ ΠΡΟΣΒΑΣΗ ΣΤΟΝ ΤΟΠΙΚΟ ΒΡΟΧΟ ΚΑΙ ΣΧΕΤΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ (ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 24)»

Παρατηρήσεις επί των θεμάτων της Δημόσιας Διαβούλευσης

Με το παρόν, η Εταιρεία μας υποβάλλει τις παρατηρήσεις και τα σχόλιά της σε σχέση με την Δημόσια Διαβούλευση αναφορικά με την πρόταση ΟΤΕ για την τροποποίηση της Προσφοράς Αναφοράς για την Αδεσμοποιητή Πρόσβαση στον Τοπικό Βρόχο και τις σχετικές υπηρεσίες (Παράρτημα 24). Σε γενικές γραμμές θεωρούμε σκόπιμο όπως τονίσουμε την ανάγκη διασφάλισης συγχρονισμού των υπηρεσιών τηλεφωνίας και ευρυζωνικότητας. Τηλεφωνία και Ευρυζωνικότητα θα πρέπει να θεωρούνται και να υλοποιούνται ως μια ενιαία υπηρεσία, διαχειριζόμενη από το ίδιο μέσο. Σε κάθε περίπτωση και πριν κάθε εμπορική διάθεση εκτιμούμε ότι το προϊόν πρέπει να αποτελεί αποτέλεσμα σαφούς ρύθμισης ενώ η λειτουργία του θα πρέπει να διακατέχεται από αμοιβαία αποδεκτούς και εγκεκριμένους όρους στην αγορά.

Παράρτημα 24- Υπηρεσίες VPU και VPU Light

24.2.1. Παρεχόμενη Υπηρεσία

Ενόψει του επικείμενου συγχρονισμού υπηρεσιών τηλεφωνίας και ευρυζωνικότητας, θεωρούμε απαραίτητο όπως δεν υπάρχει ολιγόλεπτη διακοπή υπηρεσιών στα πλαίσια της ενεργοποίησης της υπηρεσίας. Σε κάθε περίπτωση θα πρέπει να τεκμηριώνεται σχετικά η εν λόγω διακοπή, η οποία δεν θα μπορεί να υπερβαίνει τα 15 λεπτά. Κρίνεται εύλογο όπως η ενδεχόμενη αδυναμία διάθεσης της υπηρεσίας Α.Ρ.Υ.Σ. από πλευράς ΟΤΕ, λαμβάνει χώρα κατά το χρονικό περιθώριο της επιλεξιμότητας και όχι κατά τη διαδικασία ενεργοποίησης, προκειμένου ο συνδρομητής να έχει άμεση ενημέρωση αναφορικά με την πορεία της αίτησης του.

24.1 Ορισμοί- Συντμήσεις

Κρίνεται εν γένει απαραίτητο όπως ορισθεί και ειδικά προσδιορισθεί το σημείο οριοθέτησης (ΣΟ) σύνδεσης των δικτύων μεταξύ των παρόχων αναφορικά με κάθε υπηρεσία π.χ. τηλεφωνίας ή ευρυζωνικότητας ΕΜΑ. Η εν λόγω προσθήκη στο κείμενο είναι πολύ σημαντική για τον εντοπισμό της θέσης των βλαβών, τον μετέπειτα προσδιορισμό της υπαιτιότητας και σε κάθε περίπτωση την αποτελεσματικότερη διαχείριση της βλαβοληψίας.



Αναφορικά με το Π/Σ W-VDSL, που αποτελεί ένα ολοκληρωμένο πληροφοριακό σύστημα, σχεδιασμένο για τις ανάγκες πώλησης των υπηρεσιών χονδρικής ΑΡΥΣ τεχνολογίας VDSL, θεωρούμε ότι, κατ' αντιστοιχία με το Π.Σ. ΟΤΕ W-CRM, είναι απαραίτητο όπως παρασχεθούν ειδικές πληροφορίες που σχετίζονται με τη λειτουργία του (ενδεικτικά αναφερομένων των ωρών λειτουργίας), ενώ θα πρέπει να περιγραφεί η υποχρέωση του ΟΤΕ να παρέχει Γενικές Πληροφορίες Ευρυζωνικότητας σε αντίστοιχα πεδία του νέου συστήματος π.χ. αναφορικά με τη διαθεσιμότητα της υπηρεσίας, πλήρες σχετικό διευθυνσιολόγιο Α/Κ με τη σαφή αντιστοιχία των οδών κλπ. Τέλος και κατόπιν της πρόσφατης εμπειρίας, κρίνεται απαραίτητο όπως διασφαλισθεί η προηγούμενη ύπαρξη και επιβεβαίωση καλής λειτουργίας ενός άμεσου προς λειτουργία δοκιμαστικού περιβάλλοντος για κάθε νέα εισαγωγή διαδικασίας με σαφή χρονικά περιθώρια διάθεσης στους παρόχους προκειμένου να υποβάλλουν τις παρατηρήσεις τους.

24.2.2 Προϋποθέσεις διάθεσης της υπηρεσίας

Σημειώνεται ότι δεν υφίσταται οιοσδήποτε εύλογος λόγος που θα επέβαλε την υποχρέωση σύναψης της πιο πρόσφατης αναθεώρησης των συμβάσεων RUO - RBO για την παροχή της συγκεκριμένης υπηρεσίας, εφόσον έχουν υπογραφεί σχετικές συμβάσεις, οι οποίες παραμένουν σε ισχύ (θεωρούμενων ως τροποποιημένων από τις εκάστοτε ισχύουσες προσφορές αναφοράς, οι διατάξεις των οποίων υπερισχύουν). Συνεπώς η σχετική διάταξη θα πρέπει να διαγραφεί.

Σε κάθε περίπτωση θεωρούμε αναγκαίο όπως διευκρινισθεί ότι η όποια ενδεχόμενη καθυστέρηση υπογραφής των εν λόγω νέων συμβάσεων λόγω υποβολής σχολίων επί του κειμένου από τον πάροχο ή χρονοτριβής υπογραφής του κειμένου από ΟΤΕ, δεν θα αποτελεί παράγοντα άρνησης παροχής των εν λόγω υπηρεσιών από τον ΟΤΕ.

24.2.3. Περιορισμοί στη διάθεση της υπηρεσίας VPU

Αναφορικά με τους περιορισμούς στη Διάθεση της Υπηρεσίας ΟΤΕ προς τους παρόχους, κρίνεται αναγκαίο όπως παρέχονται τυχόν εναλλακτικοί τρόποι διάθεσης των υπηρεσιών, ενώ σε κάθε περίπτωση θα πρέπει να αποδεικνύεται με έγγραφη τεκμηρίωση η όποια αδυναμία διάθεσης δικτύου (η οποία, προφανώς, θα πρέπει να επιβεβαιώνεται ότι ισχύει και για τους συνδρομητές λιανικής του ΟΤΕ). Στην περίπτωση που διαπιστώνεται η μη διαθεσιμότητα πόρων ΟΤΕ, θα πρέπει να παρέχεται παράλληλα και ενημέρωση αναφορικά με την εκτιμώμενη ημερομηνία προγραμματισμού της σχετικής επέκτασης δικτύου, η οποία θα διασφαλίζεται ότι είναι ίδια και ως προς την διάθεση υπηρεσιών λιανικής ΟΤΕ στην ίδια περιοχή.



24.3. Λειτουργική Περιγραφή & 3.3. Διαδικασίες VPU

Θεωρούμε ότι θα πρέπει να περιγραφούν αναλυτικά οι διαδικασίες πιστοποιημένης παράδοσης και μη αποδοχής των ευρυζωνικών αιτημάτων των παρόχων, καθώς και όλα τα στάδια κατασκευής, από την υποβολή του αιτήματος, την διαδικασία ελέγχου και επλεξιμότητας έως και την ολοκλήρωση της συγχρονισμένης υλοποίησης της υπηρεσίας τηλεφωνίας και των λοιπών ευρυζωνικών υπηρεσιών.

Θα πρέπει να ορίζονται σαφώς οι χρόνοι του ελέγχου διαθεσιμότητας της υποδομής καθώς και της διαθεσιμότητας πόρτας στο DSLAM, καθώς και οι χρόνοι ενημέρωσης του παρόχου μέσα από το Π.Σ. ΟΤΕ W-CRM αναφορικά με την πορεία της αίτησης του.

Τέλος, εκλείπουν εντελώς οι διατάξεις αναφορικά με τους χρόνους κατασκευής (sla's), και τη δυνατότητα ενημέρωσης του παρόχου σχετικά με την πιθανή ημερομηνία κατασκευής, δυσχεραίνοντας έτσι τον προγραμματισμό των ενεργειών του παρόχου για την εκπλήρωση της υποχρέωσης παροχής ενημέρωσης προς τον συνδρομητή για την πορεία της αίτησης αυτού, βάσει των οριζομένων στο ρυθμιστικό πλαίσιο.

Σε περίπτωση που θεωρείται ότι ως προς την παράγραφο αυτή εφαρμόζονται οι αντίστοιχες διατάξεις των οικείων Προσφορών Αναφοράς που έχουν ήδη εγκριθεί από την ΕΕΤΤ, αυτό θα πρέπει να αποτυπώνεται με σαφήνεια στο κείμενο.

24. 3.5. Κατάργηση της υπηρεσίας VPU

Η παρούσα παράγραφος, κρίνεται ως ιδιαίτερος συνοπτική. Διαπιστώνεται ότι δεν υπάρχει οποιαδήποτε αναφορά στους χρόνους και τις σχετικές διαδικασίες. Σε περίπτωση που θεωρείται ότι ως προς την παράγραφο αυτή εφαρμόζονται οι αντίστοιχες διατάξεις των οικείων Προσφορών Αναφοράς που έχουν ήδη εγκριθεί από την ΕΕΤΤ, αυτό θα πρέπει να αποτυπώνεται με σαφήνεια στο κείμενο.

24.3.6. Διάρκεια Παροχής της υπηρεσίας VPU

Εκλείπει παντελώς η αναφορά της ελάχιστης διάρκειας παροχής της υπηρεσίας.

Σε περίπτωση που θεωρείται ότι ως προς την παράγραφο αυτή εφαρμόζονται οι αντίστοιχες διατάξεις των οικείων Προσφορών Αναφοράς που έχουν ήδη εγκριθεί από την ΕΕΤΤ, αυτό θα πρέπει να αποτυπώνεται με σαφήνεια στο κείμενο.

24. 3.7 Διαδικασία Βλαβοληψίας / Βλαβοδιαχείρισης

Η παρούσα παράγραφος, κρίνεται ως ιδιαίτερος συνοπτική. Σε συνέχεια των σχολίων μας αναφορικά με τα θέματα βλαβοληψίας ως διατυπώθηκαν σε σχέση με την Προσφορά Αναφοράς Αδεσμοποίητης Πρόσβασης στον Τοπικό Βρόχο και Συναφείς ευκολίες, θεωρούμε επιτακτικό όπως προσδιορισθούν οι κοινώς αποδεκτές τιμές συγχρονισμού της υπηρεσίας VDSL τόσο κατά την παράδοση της υπηρεσίας όσο και κατά την



βλαβοδιαχείριση της (για βρόχο και υποβρόχο) με εξειδικευμένες μετρήσεις και όχι μόνο σε επίπεδο τηλεφωνίας. Ειδικότερα, επί του ζητήματος των μετρήσεων, επιβεβαιώνεται ότι με την παρουσία μόνιμα ενεργού εξοπλισμού του ΟΤΕ, η μέτρηση RLLU κατά στην βλαβοδιαχείριση του ΤοΒ πρέπει να απαλειφθεί.

Επιπροσθέτως, θεωρούμε ότι η διαχείριση της βλάβης από τον ΟΤΕ πρέπει να πραγματοποιείται ενιαία και να ελέγχεται για το σύνολο των υπηρεσιών του βρόχου/υποβρόχου ταυτόχρονα. Επίσης, υπογραμμίζουμε ότι σε περίπτωση βλάβης ταυτόχρονα στη φωνή και στην ευρυζωνικότητα διαπιστώνεται ότι ενδέχεται να διπλασιαστεί ο χρόνος αποκατάστασης της βλάβης εις βάρος του συνδρομητικού κοινού, παράμετρος της διαδικασίας βλαβοληψίας που προτείνουμε όπως τροποποιηθεί σχετικά.

Τέλος, βάσει της υφιστάμενης διαδικασίας, ο πάροχος υποβάλλει αναφορά βλάβης μόνο για τις ευρυζωνικές υπηρεσίες, μέσω του Π/Σ WCRM-VDSL. Αν κατά τη διαδικασία άρσης βλάβης V-ΑΡΥΣ [KV] (ο οποίος αποτελεί μέρος της VPU υπηρεσίας), δεν διαπιστωθεί βλάβη στην ευρυζωνικότητα, η βλάβη κλείνει με υπαιτιότητα ΠΑΡΟΧΟΥ, ενώ δεν πραγματοποιείται έλεγχος του φυσικού φορέα (χάλκινο ζεύγος). Σε αυτή την περίπτωση θεωρούμε σημαντικό όπως ελέγχεται και η ποιότητα του υποβρόχου, ενώ αναφορικά με την ένδειξη της υπαιτιότητας, θα πρέπει ορίζεται κατ' αναλογία και η υπαιτιότητα ΟΤΕ με τις σχετικές «κυρώσεις» που αυτή συνεπάγεται. Σε κάθε περίπτωση, η όποια ένδειξη υπαιτιότητας, θα πρέπει να αποδεικνύεται με τα σχετικά δηλωτικά - αποδεικτικά έγγραφα.

Σε γενικές γραμμές, θα πρέπει να διασφαλισθεί ότι εφαρμόζονται οι αντίστοιχες διατάξεις των οικείων Προσφορών Αναφοράς που έχουν ήδη εγκριθεί από την ΕΕΤΤ. Λόγου χάρη διαπιστώνεται ότι εκλείπουν παντελώς οι όροι κωδικοποίησης των βλαβών στο Π.Σ. ΟΤΕ WCRM καθώς και η υποχρέωση εμφάνισης μετρήσεων και υιοθέτησης της πιστοποιημένης διαδικασίας βλαβοληψίας όπως έχει πρόσφατα εισαχθεί σε σχέση με τον ΤοΒ. Επιπλέον είναι επιτακτικό όπως προσαρτηθούν οι σχετικές μετρήσεις ευρυζωνικότητας και στα σχετικά έντυπα βλαβοληψίας κατά τις συνδυαστικές επισκέψεις τεχνικών.

Σε περίπτωση που θεωρείται ότι ως προς την παράγραφο αυτή εφαρμόζονται οι αντίστοιχες διατάξεις των οικείων Προσφορών Αναφοράς που έχουν ήδη εγκριθεί από την ΕΕΤΤ, αυτό θα πρέπει να αποτυπώνεται με σαφήνεια στο κείμενο.

24.3.8 και 24.6.5. Θέματα Τιμολόγησης

Θεωρούμε ότι θα πρέπει να υπάρξει εκ νέου σχετικός εξορθολογισμός των υφισταμένων τιμών χονδρικής για προϊόντα VPU, οι οποίες στην παρούσα φάση, εξακολουθούν να εκτιμώνται ως ιδιαίτερα υψηλές για τους παρόχους, δεδομένου ότι η υπηρεσία δεν παρέχεται ως ενιαίο προϊόν με ενιαία κοστολόγηση.

Κατά γενική εκτίμηση το προϊόν EMA διακατέχεται αφενός από μίας πολυσύνθετης μορφής διαδικασία διάθεσης προς τους παρόχους και το καταναλωτικό κοινό, ενώ αξίζει να σημειωθεί η κατ' εξακολούθηση διαπίστωση των παρόχων που έχουν δραστηριοποιηθεί και παρέχουν το προϊόν μέχρι στιγμής, περί μικρής ζήτησης από την πλευρά των



συνδρομητών. Οι προτεινόμενες υψηλές τιμές διάθεσης δυσχεραίνουν τις επενδύσεις των παρόχων αναφορικά με την υπηρεσία, αυξάνοντας τα λειτουργικά κόστη τους και απαξιώνοντας ενδεχομένως τις προηγούμενες τεχνολογίες, οδηγώντας έτσι την αγορά σε συμπεριφορά μονοπωλίου.

Επιπλέον οι πάροχοι δεν έχουν στη διάθεση τους τα προτεινόμενα οικονομικά μοντέλα ΟΤΕ και συνεπώς η κατ' αντιστοιχία επιχειρηματολογία στις προτεινόμενες τιμές υπηρεσιών EMA είναι αδύνατη από πλευράς των παρόχων.

Τέλος, θεωρούμε ότι κατ' αναλογία της επιβολής στον Τ.Π. τέλους άσκοπης μετάβασης συνεργείου ΟΤΕ, θα πρέπει, σε περίπτωση που αποδεικνύεται υπαιτιότητα ΟΤΕ ή σε περίπτωση μη εμφάνισης τεχνικών του, να προβλεφθεί, αντίστοιχο τέλος υπέρ των παρόχων, που θα καλύπτει απορρέοντα λειτουργικά έξοδα και δαπάνες αυτών. Σημειώνεται δε, ότι ειδικά για θέματα υπαιτιότητας και συνεπώς χρεώσεων άσκοπης μετάβασης για άρση βλάβης, η όποια ένδειξη υπαιτιότητας, θα πρέπει να αποδεικνύεται με τα σχετικά δηλωτικά - αποδεικτικά έγγραφα βάσει αντικειμενικών κριτηρίων και συμφωνημένων μετρήσεων ευρυζωνικότητας.

24.4.και 24.7. ΒΑΣΙΚΗ ΣΥΜΦΩΝΙΑ (BASIC SLA) ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ VPU και VPU Light

24.4.1. Παράδοση υπηρεσίας VPU

Η παρούσα παράγραφος, κρίνεται ως ιδιαίτερος συνοπτική. Κρίνεται εν γένει απαραίτητο όπως ελεγχθούν από την ΕΕΤΤ οι χρόνοι υλοποίησης των απαιτούμενων εργασιών για την παροχή αντίστοιχων υπηρεσιών από το λιανικό άκρο του ΟΤΕ. Σε περίπτωση που επιβεβαιωθεί ότι οι εν λόγω χρόνοι δεν συμβαδίζουν με τους ήδη ταχθέντες χρόνους παράδοσης των υπηρεσιών στους παρόχους, θα πρέπει να μειωθούν αντίστοιχα και οι χρόνοι παράδοσης των υπηρεσιών σε επίπεδο χονδρικής.

24.4.5.1. SLA άρσης βλαβών υπηρεσίας VPU

Κατά τα ανωτέρω, δεν αντιλαμβανόμαστε τον λόγο για τον οποίο έχουν τεθεί οι προτεινόμενοι χρόνοι άρσης, οι οποίοι θα έπρεπε να είναι πιο σύντομοι. Κρίνεται εν γένει απαραίτητο όπως ελεγχθούν από την ΕΕΤΤ οι χρόνοι υλοποίησης των απαιτούμενων εργασιών βλαβοληψίας για την παροχή αντίστοιχων υπηρεσιών από το λιανικό άκρο του ΟΤΕ. Σε περίπτωση που επιβεβαιωθεί ότι οι εν λόγω χρόνοι δεν συμβαδίζουν με τους ήδη ταχθέντες χρόνους των παρεχόμενων υπηρεσιών στους παρόχους, θα πρέπει να μειωθούν αντίστοιχα και οι χρόνοι άρσης βλάβης των υπηρεσιών σε επίπεδο χονδρικής.

24.5. Περιγραφή Υπηρεσίας VPU Light

24.5.3. Σχηματική απεικόνιση υπηρεσίας VPU Light Τύπου DSLAM



Αναφορικά με τα αιτήματα ΣΥΜΕ Φ.Σ. βάσει της προτεινόμενης διαδικασίας, οι πάροχοι είναι υποχρεωμένοι όπως υποβάλλουν πολλαπλές αιτήσεις για DSLAM δυσχεραίνοντας αφενός την διαδικασία παροχής, αυξάνοντας αφετέρου το απαιτούμενο κόστος που επωμίζονται. Προτείνεται όπως ο πάροχος υποβάλλει «συγκεντρωτική» αίτηση, απλοποιώντας έτσι τη διαδικασία διάθεσης της υπηρεσίας.

24.5.5. Περιορισμοί στη διάθεση της υπηρεσίας VPU Light

Στην περίπτωση που διαπιστώνεται η μη διαθεσιμότητα πόρων ΟΤΕ, θα πρέπει να παρέχεται παράλληλα και ενημέρωση αναφορικά με την εκτιμώμενη ημερομηνία προγραμματισμού της σχετικής επέκτασης δικτύου, η οποία θα διασφαλίζεται ότι είναι ίδια και ως προς την διάθεση υπηρεσιών λιανικής ΟΤΕ στην ίδια περιοχή. Τέλος διαπιστώνεται ότι δεν υπάρχει διορία ανταπόκρισης ΟΤΕ προς τον πάροχο αναφορικά με την ενημέρωση επιλεξιμότητας της υπηρεσίας. Σε περίπτωση που εφαρμόζονται οι αντίστοιχες διατάξεις των οικείων Προσφορών Αναφοράς που έχουν ήδη εγκριθεί από την ΕΕΤΤ, αυτό θα πρέπει να αποτυπώνεται με σαφήνεια στο κείμενο.

24.5.6. Διάρκεια Παροχής VPU Light

Εκλείπει παντελώς η αναφορά της ελάχιστης διάρκειας παροχής της υπηρεσίας.

Σε περίπτωση που θεωρείται ότι ως προς την παράγραφο αυτή εφαρμόζονται οι αντίστοιχες διατάξεις των οικείων Προσφορών Αναφοράς που έχουν ήδη εγκριθεί από την ΕΕΤΤ, αυτό θα πρέπει να αποτυπώνεται με σαφήνεια στο κείμενο.

24.6.1 Διαδικασία Παροχής VPU Light

24.6.1.3 Μεταβάσεις Υπηρεσιών

Η παρούσα παράγραφος, κρίνεται ως ιδιαίτερος συνοπτική. Διαπιστώνεται ότι δεν υπάρχει οποιαδήποτε αναφορά σχετικά με τον τύπο μετάβασης για υπηρεσίες ιδίου παρόχου. Περαιτέρω κρίνεται απαραίτητο όπως τεθεί σαφώς το χρονοδιάγραμμα εντός του οποίου ενδέχεται να μην είναι δυνατή η παροχή υπηρεσιών στον συνδρομητή στα πλαίσια ολοκλήρωσης της μετάβασης της υπηρεσίας καθώς και το χρονικό περιθώριο που παρέχεται για την ολοκλήρωση της δρομολόγησης της ευρυζωνικής τηλεφωνικής σύνδεσης από τα δίκτυα όλων των παρόχων.

Ομοίως, ως άνω, σε περίπτωση που θεωρείται ότι ως προς την παράγραφο αυτή εφαρμόζονται οι αντίστοιχες διατάξεις των οικείων Προσφορών Αναφοράς που έχουν ήδη εγκριθεί από την ΕΕΤΤ, αυτό θα πρέπει να αποτυπώνεται με σαφήνεια στο κείμενο.