

30 Μαΐου 2014  
Αριθ. Πρωτ.423/05 -14

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

**ΘΕΜΑ:** Δημόσια Διαβούλευση αναφορικά με την πρόταση του ΟΤΕ βάσει της υποχρέωσης του από το άρθρο Α της Απόφασης της ΕΕΤΤ 707/11/13.02.2014 για αναθεώρηση της εγκριθείσας με την ΑΠ ΕΕΤΤ 675/09/11-12-2012 Προσφοράς Αναφοράς πλήρους και μεριζόμενης αδεσμοποίητης πρόσβασης στον τοπικό βρόχο και υποβρόχο και τις σχετικές υπηρεσίες, ως ισχύει σήμερα

Αξιότιμοι Κύριοι,

Σε συνέχεια της ως άνω Δημόσιας Διαβούλευσης σας προωθούμε συνημμένα τα σχόλια της εταιρείας μας. Η παρούσα επιστολή, σας αποστέλλεται σήμερα εγγράφως και ηλεκτρονικά στη διεύθυνση [ruo@eett.gr](mailto:ruo@eett.gr).

Παραμένουμε στη διάθεσή σας για κάθε περαιτέρω διευκρίνιση.

Με εκτίμηση,



Κατερίνα Μανέλη  
Regulatory Affairs Manager

ΣΥΝΗΜΜΕΝΑ: Σχόλια hellas online - 14 σελίδες

**Δημόσια Διαβούλευση αναφορικά με την πρόταση του ΟΤΕ βάσει της υποχρέωσης του από το άρθρο Α της Απόφασης της ΕΕΤΤ 707/11/13.02.2014 για αναθεώρηση της εγκριθείσας με την ΑΠ ΕΕΤΤ 675/09/11-12-2012 Προσφοράς Αναφοράς πλήρους και μεριζόμενης αδεσμοποίητης πρόσβασης στον τοπικό βρόχο και υποβρόχο και τις σχετικές υπηρεσίες, ως ισχύει σήμερα**

*Σχόλια hellas online*

### Γενικό Σχόλιο

Αρχικά θα θέλαμε να χαιρετίσουμε την πρωτοβουλία της Επιτροπής σας αναφορικά με τη Διεξαγωγή της παρούσας Δημόσιας Διαβούλευσης, η οποία μάλιστα θίγει μέρος σημαντικών θεμάτων τα οποία κατά καιρούς τόσο η εταιρεία μας όσο και η πλειοψηφία των τηλεπικοινωνιακών παρόχων είχε θέσει ενώπιον της Επιτροπής σας. Ειδικότερα θα θέλαμε να επισημάνουμε την ευχάριστη για εμάς εξέλιξη, να λάβουμε κωδικοποιημένα τις αλλαγές που προτείνει η Επιτροπή σας επί του υφιστάμενου κειμένου της Προσφοράς Αναφοράς για την Αδεσμοποίητη Πρόσβαση στον Τοπικό Βρόχο και σε μορφή «track changes» τις προτάσεις του ΟΤΕ. Θεωρούμε ότι με τον τρόπο αυτό η διαδικασία της Δημόσιας Διαβούλευσης είναι πιο ολοκληρωμένη και επιτρέπει στο σύνολο των τηλεπικοινωνιακών παρόχων να παρέχουν συγκεκριμένα και ακριβή σχόλια επί των προτεινόμενων αλλαγών. Δεν μπορούμε όμως να μην σχολιάσουμε τον εξαιρετικά δυσμενή για εμάς περιορισμό στην υποβολή σχολίων αποκλειστικά για τα σημεία των οποίων η αναθεώρηση ζητήθηκε από την ΕΕΤΤ και προτάθηκαν από τον ΟΤΕ, πολλώ δε μάλλον όταν έχουμε υποβάλλει στην Επιτροπή σας, από τον περασμένο Σεπτέμβριο, συγκεκριμένα ζητήματα τα οποία θεωρούμε ότι πρέπει να αναθεωρηθούν ή προστεθούν στην ισχύουσα Προσφορά Αναφοράς για την Αδεσμοποίητη Πρόσβαση στον Τοπικό Βρόχο (RUO 2012) και τα οποία δεν θίγονται στην παρούσα Δημόσια Διαβούλευση. Ενδεικτικά αναφέρουμε το αίτημά μας αναφορικά με τον ορισμό συγκεκριμένης διαδικασίας μετακόμισης κατά τα πρότυπα και τα κόστη του αντίστοιχου προϊόντος λιανικής το οποίο παρέχει ο ΟΤΕ στους συνδρομητές του.

### Σχόλια επί των προτεινόμενων αλλαγών της ΕΕΤΤ:

i. Κεφάλαιο 3, ενότητα 3.9.1 (Σκοπός Π.Σ.)

Αναφορικά με τα τις αναφορές προβλημάτων και τα ερωτήματα τα οποία θα υποβάλλονται στην ηλεκτρονική διεύθυνση [dep-llu@ote.gr](mailto:dep-llu@ote.gr), συμφωνούμε αναφορικά με την πρόταση του ΟΤΕ να αποστέλλονται οι συγκεκριμένες αναφορές προβλημάτων όπως αυτές διατυπώνονται στην πρότασή του. Θεωρούμε όμως ότι από τη φύση των εν λόγω προβλημάτων είναι προφανές πως πρόκειται για επείγουσες περιπτώσεις όπου ο χρόνος απόκρισης θα πρέπει να συνάδει με το χρόνο διαθεσιμότητας της εφαρμογής, δηλαδή να είναι κάποιες εργάσιμες ώρες και όχι ημέρες. Προτείνουμε συνεπώς το SLA απάντησης να είναι 2 εργάσιμες ώρες. Ως ορθή και πλήρης απάντηση θα πρέπει να λογίζεται: 1) η επιβεβαίωση ή όχι του προβλήματος, 2) η ενημέρωση για την εκτιμώμενη ώρα επιδιόρθωσης και 3) η εκ νέου ενημέρωση και επιβεβαίωση για την αποκατάσταση του προβλήματος.

Αναφορικά με την ανάγκη δημιουργίας νέου e-mail account στο οποίο οι πάροχοι θα αποστέλλουν θέματα που αφορούν ερωτήματα/προβλήματα που δεν άπτονται των ανωτέρω, οι από εμάς προτεινόμενες κατηγορίες ερωτημάτων έχουν ως εξής:

1. Περιπτώσεις προβληματικού δικτύου από ανθρώπινους ή μη παράγοντες (κατεστραμμένα BOX ,κν , ατομικές πελατών),
2. Ενημερώσεις λειτουργίας ορίου σε εισαγωγή/κκ,
3. Περιπτώσεις καθυστερούμενων βλαβών ή συνδυαστικών ραντεβού,
4. Επισπεύσεις βλαβών ή άλλων αιτημάτων (π. χ. αλλαγές ορίου),
5. Αποστολή αρχείου βλαβών εκτός SLA,
6. Θέματα που σχετίζονται με αποδόσεις AK , γεωγραφικές περιοχές, τηλεπικοινωνιακά διαμερίσματα,
7. Θέματα απορρίψεων αιτήσεων ενεργοποίησης. Ως αποδεκτή απάντηση θα πρέπει να θεωρείται αυτή που θα καθορίζει την πραγματική αιτία της απόρριψης και την καθοδήγηση για την εκ νέου σωστή και οριστική κατάθεση του αιτήματος. Η απάντηση στα εν λόγω ζητήματα δεν θα πρέπει να ξεπερνάει τις 5 εργάσιμες ημέρες,
8. Θέματα καθυστερημένων αιτήσεων. Ως αποδεκτή απάντηση θα πρέπει να θεωρείται αυτή που περιλαμβάνει την οριστική και τελική ημερομηνία ολοκλήρωσής της αίτησης. Η απάντηση δεν θα πρέπει να ξεπερνάει τις 3 εργάσιμες ημέρες.
9. Θέματα εξακρίβωσης σωστού αστικού κέντρου βάση τηλεφωνικής σύνδεσης ΟΤΕ καθώς υπάρχουν περιπτώσεις όπου για τηλεφωνική σύνδεση ΟΤΕ, το Π.Σ WCRM δεν δίνει αποτέλεσμα αναφορικά με το αστικό κέντρο στο οποίο ανήκουν. Η απάντηση δεν θα πρέπει να ξεπερνάει την 1 εργάσιμη ημέρα.
10. Θέματα ασυμφωνίας στην κατάσταση των αιτήσεων. Αφορά τις περιπτώσεις που η εικόνα που έχουμε εμείς για μία αίτηση (είτε ενεργοποίησης είτε κατάργησης) διαφέρει από την εικόνα που έχει το Π.Σ WCRM.
11. Θέματα συστηματικά «κολλημένων» αιτήσεων - π.χ αίτηση που έχει κολλήσει σε κατάσταση «11 - Για ακύρωση» και εμποδίζει την καταχώρηση νέας αίτησης. Ως αποδεκτή απάντηση θα πρέπει να θεωρείται αυτή που θα δίνει την τελική ημερομηνία ολοκλήρωσης της αίτησης. Η απάντηση δεν θα πρέπει να ξεπερνάει τις 3 εργάσιμες ημέρες.
12. Μία επιπλέον κατηγορία θα πρέπει να αφορά ζητήματα που επηρεάζουν την γενικότερη λειτουργία του Π.Σ WCRM ή περισσότερους από έναν πελάτες. Ενδεικτικά αναφέρουμε θέματα όπως: αλλαγή διευθυνσιολογίου χωρίς πρότερη ενημέρωση των παρόχων.

Να σημειώσουμε ότι θεωρούμε πως όλη η διαδικασία αναφοράς ερωτήσεων/προβλημάτων στον ΟΤΕ, θα μπορούσε, ιδανικά, να υποστηριχθεί από σύστημα ηλεκτρονικής αποστολής/καταγραφής των αιτημάτων μας (σύστημα ticketing), το οποίο θα εξυπηρετούσε την άμεση και ορθά καταγεγραμμένη επικοινωνία μας με τον ΟΤΕ.

ii. Κεφάλαιο 4, ενότητα 4.4 (Τέλη):

Συμφωνούμε αναφορικά με την πρόταση της ΕΕΤΤ να αποτελέσει ο κατάλογος των τελών της προσφοράς αναφοράς ΑΠΤοΒ ανεξάρτητο παράρτημα. Διαφωνούμε όμως με την πρόταση του ΟΤΕ, όπως αυτή αποτυπώθηκε στο κείμενο της Δημόσιας Διαβούλευσης, ότι η εν λόγω λίστα είναι «ενδεικτική λίστα των υφιστάμενων τελών για υπηρεσίες Αδεσμοποίησης Πρόσβασης στον Τοπικό Βρόχο και συνεγκατάστασης». Τα τέλη των υπηρεσιών Αδεσμοποίησης Πρόσβασης στον Τοπικό Βρόχο και συνεγκατάστασης δεν μπορεί να είναι ενδεικτικά. Θα πρέπει να είναι εκείνα τα οποία ορίζονται από την εκάστοτε ισχύουσα Απόφαση Κοστολογικού Ελέγχου της ΕΕΤΤ για τις υπό ρύθμιση αγορές χονδρικής και λιανικής στις οποίες έχει επιβληθεί στον ΟΤΕ υποχρέωση ελέγχου τιμών, κοστολόγησης και λογιστικού διαχωρισμού.

iii. Κεφάλαιο 4, ενότητα 4.2 (Έκδοση τιμολογίων):

Σε ότι αφορά στην αποστολή e-mail ενημερωτικού χαρακτήρα σχετικά με τη διαθεσιμότητα του τιμολογίου, θεωρούμε ότι για λόγους διασφάλισης πέρα από την παραλαβή του e-mail θα πρέπει να υπάρχει κάποιος επιπλέον μηχανισμός ώστε να επιβεβαιώνεται ότι ο εκάστοτε πάροχος παρέλαβε και απέκτησε ολοκληρωμένη πρόσβαση στο αρχείο.

Δεδομένου ότι το e-mail δεν περιλαμβάνει το τιμολόγιο, και ο πάροχος μπορεί να αντιμετωπίσει αντικειμενικές δυσκολίες στη παραλαβή του τιμολογίου, όπως ενδεικτικά βλάβη του SFTP server, καθυστέρηση παραλαβής σε φυσικό μέσο (CD, εκτύπωση κλπ), προτείνεται αναδιατύπωση ώστε: 1) η παραλαβή του e-mail να αποτελεί αποδεικτικό ότι ο πάροχος έλαβε γνώση για την έκδοση νέου τιμολογίου, και 2) το Log ανάκτησης από τον SFTP server να αποτελεί αποδεικτικό παραλαβής. Μεταξύ των δύο ενεργειών, οποιαδήποτε επικοινωνία για αδυναμία ανάκτησης των τιμολογίων θα τεκμαίρεται ως ανενεργός χρόνος για τον πάροχο.

iv. Κεφάλαιο 4, ενότητα 4.9.7 (Ανανέωση εγγυητικής επιστολής-σημείο νί των προτάσεων της ΕΕΤΤ)

Η πρόταση της ΕΕΤΤ αναφέρονταν στη διαδικασία ανανέωσης της εγγυητικής επιστολής, συμπεριλαμβάνοντας τη διαδικασία διακοπής των υπηρεσιών σε περίπτωση μη ανανέωσης. Ο ΟΤΕ προτείνει επιπλέον αυτού την αλλαγή της

προθεσμίας προσκόμισης της ανανέωσης της εγγυητικής από 5 ΕΗ (όπως ορίζεται στο υφιστάμενο ΡUΟ) σε 35 ΕΗ. Διαφωνούμε με την εν λόγω αλλαγή καθώς ο ΟΤΕ είναι διασφαλισμένος με την προσκόμιση ανανέωσης της εγγυητικής επιστολής 5 ΕΗ πριν τη λήξη της. Προτείνουμε να παραμείνει ίδια η προθεσμία ανανέωσης της εγγυητικής επιστολής, δηλαδή η υποχρέωση προσκόμισης της από τον πάροχο το αργότερο εντός 5 ΕΗ, άλλως εάν υιοθετηθεί η πρόταση του ΟΤΕ θα επιβαρυνθούν αδικαιολόγητα οι χρηματοοικονομικές ροές των παρόχων.

ν. Παράρτημα 1, ενότητα 1.7 (Επιλεξιμότητα Βρόχου / Λόγοι απόρριψης- σημείο ιχ των προτάσεων της ΕΕΤΤ)

Αναφορικά με τους λόγους απόρριψης τοπικού βρόχου και συγκεκριμένα την προσθήκη στους λόγους απόρριψης των:

- «Έλλειψη δικτύου χαλκού στο τμήμα μεταξύ Υπαίθριας Καμπίνας Οπτικού Δικτύου και ΚΚΜ» για αιτήματα ΑΝΤοΒ,
- «Ακατάλληλη υποδομή στις εγκαταστάσεις του τελικού πελάτη, στην οποία καταλήγει το καλώδιο του ΟΤΕ»,
- «Παροχή συνδρομητών από υπαίθρια καμπίνα»

χρειαζόμαστε διευκρινίσεις αναφορικά με τις προϋποθέσεις χρήσης των εν λόγω κωδικών απόρριψης, οι οποίες θα πρέπει αναλυτικά να μας παρασχεθούν από τον ΟΤΕ πριν τη έναρξη χρήσης των εν λόγω κωδικών.

Ειδικότερα αναφορικά με τους λόγους απόρριψης «Έλλειψη δικτύου χαλκού στο τμήμα μεταξύ Υπαίθριας Καμπίνας Οπτικού Δικτύου και ΚΚΜ» και «Παροχή συνδρομητών από υπαίθρια καμπίνα», θεωρούμε ότι στο πλαίσιο της υποχρέωσης Διαφάνειας και Μη Διακριτικής Μεταχείρισης που ισχύει για τον ΟΤΕ, θα πρέπει να δημοσιεύεται στο ΠΣ ΟΤΕ η λίστα με τις Υπαίθριες Καμπίνες Οπτικού Δικτύου όπου υπάρχει έλλειψη δικτύου χαλκού, ή πρόκειται να γίνουν εργασίες κατάργησης δικτύου χαλκού, σύμφωνα, μεταξύ άλλων, με τα προβλεπόμενα στην ΑΠ ΕΕΤΤ 614/13/28-7-2011 «Ορισμός Εθνικής Αγοράς Χονδρικής Παροχής (Φυσικής) Πρόσβασης σε Υποδομή Δικτύου (συμπεριλαμβανομένης μεριζόμενης και πλήρως αποδεσμοποιημένης πρόσβασης) σε σταθερή θέση, Καθορισμός Επιχειρήσεων με Σημαντική Ισχύ στην εν λόγω Αγορά και Υποχρεώσεις αυτών (3ος Γύρος Ανάλυσης)» άρθρο 5.8 «.....ο ΟΤΕ οφείλει να ενημερώνει αναλυτικά την ΕΕΤΤ και τους εναλλακτικούς φορείς εκμετάλλευσης τουλάχιστον έξι (6) μήνες νωρίτερα από οποιαδήποτε σημαντική αλλαγή στο δίκτυο του και ιδίως στις περιπτώσεις: (α) κατάργησης δικτύων χαλκού και (β) ανάπτυξης δικτύων οπτικής ίνας».

Στο πλαίσιο της ανωτέρω υποχρέωσης και προκειμένου να υποστηριχθεί σωστά η διαδικασία ενημέρωσης των Τ.Π και κατ'επέκταση των συνδρομητών τους, προτείνουμε ο ΟΤΕ να ενημερώνει στο Π.Σ WCRM τους "λειτουργούντες

βρόχους" με τον αριθμό KV από το οποίο εξυπηρετείται ο βρόχος. Χρειάζεται να μπορούμε να λαμβάνουμε την εν λόγω πληροφορία, προκειμένου να γνωρίζουμε για κάθε KV, αν έχει διαθεσιμότητα VDSL, αν υπάρχει εγκατεστημένος πάροχος κλπ. Εμείς προτείνουμε τη δημιουργία ενός εργαλείου που για κάθε αριθμό βρόχου θα απαντά από ποιο KV εξυπηρετείται. Επιπρόσθετα, πρέπει να προβλεφθεί συγκεκριμένος κωδικός απόρριψης στο ΠΣ ΟΤΕ για την εν λόγω αιτιολογία.

Σχετικά με τον λόγο απόρριψης «Ακατάλληλη υποδομή στις εγκαταστάσεις του τελικού πελάτη, στην οποία καταλήγει το καλώδιο του ΟΤΕ», χρειάζεται να γνωρίζουμε ποιές περιπτώσεις προβλημάτων μπορούν να επιλυθούν και ποιές είναι οι ενδεδειγμένες ενέργειες επίλυσης του προβλήματος.

Τέλος, αναφορικά με τις περιπτώσεις όπου ο πάροχος υποβάλλει αίτημα ΕΝΤοΒ για συνδρομητή ο οποίος ήδη λαμβάνει υπηρεσίες από άλλο πάροχο / ΟΤΕ στο Κ/Υ και όχι στο ΑΚ, δεν είμαστε σύμφωνοι με την προτεινόμενη διαδικασία της κατάθεσης αιτήματος ΑΝΤοΒ προκειμένου να εξετάζεται η εφικτότητα ικανοποίησης του αιτήματος ανάλογα με την ύπαρξη ή όχι χαλκού από την υπαίθρια καμπίνα προς το υπερκείμενο ΑΚ. Προτείνουμε να προβλεφθεί νέα διαδικασία μετάβασης των καταναλωτών από τον πάροχο τους σε νέο πάροχο, χωρίς να απαιτείται η κατασκευή νέου βρόχου η οποία πέρα από το αυξημένο κόστος για τους παρόχους, επιφέρει μεγαλύτερη πολυπλοκότητα και για τον τελικό καταναλωτή (αυξημένη πιθανότητα απόρριψης αιτήματος, χρονική δέσμευση του καταναλωτή για την παράδοση/μεικτονόμηση του βρόχου).

Προτάσεις hellas online αναφορικά με τους λοιπούς λόγους απόρριψης:

- Προτείνουμε να αφαιρεθούν τα «Πλημμελή ή ανακριβή στοιχεία αίτησης» από τους λόγους απόρριψης αιτήματος ΑΝΤοΒ καθώς ο ΟΤΕ δεν μπορεί να διαπιστώσει και να εξακριβώσει κανένα στοιχείο που να αιτιολογεί τη χρήση του εν λόγω κωδικού.
- Ο λόγος απόρριψης «Μη ολοκληρωμένη προγενέστερη αίτηση από άλλον Τ.Π.» δεν μπορεί να υφίσταται για ανενεργό βρόχο.
- Αναφορικά με την προσθήκη λόγων απόρριψης που εξαιρούνται από τη ρήτρα απόρριψης μετά το στάδιο της επιλεξιμότητας, θεωρούμε ότι για τον λόγο απόρριψης "Μη εξεύρεση του αιτούντα ή άλλου προσώπου αντ' αυτού στις περιπτώσεις που απαιτείται", το υφιστάμενο λεκτικό στο Π.Σ WCRM, "Κλειστό", αντιπροσωπεύει καλύτερα το συγκεκριμένο λόγο απόρριψης και τη διαδικασία η οποία περιγράφεται στην παράγραφο 1.10.2. (στο προτεινόμενο κείμενο § 2.6.2).

vi. Παράρτημα 1, ενότητα 1.7 (Επιλεξιμότητα Βρόχου / Λόγοι απόρριψης-σημείο x των προτάσεων της ΕΕΤΤ)

Αναφορικά με την πρόταση «Οι Τ.Π. θα έχουν τη δυνατότητα να παρακολουθούν τη σειρά των αιτημάτων τα οποία βρίσκονται σε κατάσταση αναμονής λόγω έλλειψης δικτύου, στην ενιαία λίστα μέσω του Π.Σ. ΟΤΕ με την κατάλληλη επιλογή του αιτήματος ANToB» θεωρούμε ότι θα πρέπει να είναι εμφανής η σειρά προτεραιότητας δηλαδή η πρόταση να αναδιατυπωθεί ως εξής:

«Οι Τ.Π. θα έχουν τη δυνατότητα να παρακολουθούν τη σειρά προτεραιότητας των αιτημάτων τα οποία βρίσκονται σε κατάσταση αναμονής λόγω έλλειψης δικτύου, στην ενιαία λίστα μέσω του Π.Σ. ΟΤΕ με την κατάλληλη επιλογή του αιτήματος ANToB».

Επιπλέον χρειάζεται να παρακολουθούμε με τον ίδιο ακριβώς τρόπο και τις αιτήσεις οι οποίες παραμένουν σε αναμονή επειδή απαιτείται ειδική κατασκευή εντός 200μ, δηλαδή η πρόταση πρέπει να αναδιατυπωθεί ως εξής:

«Οι Τ.Π. θα έχουν τη δυνατότητα να παρακολουθούν τον αριθμό και τη σειρά προτεραιότητας των αιτημάτων για τα οποία απαιτείται ειδική κατασκευή εντός 200μ. μέσω του Π.Σ. ΟΤΕ.»

Τέλος, θα πρέπει να διευκρινιστεί ο τρόπος με τον οποίο θα λαμβάνουμε το εν λόγω αρχείο.

vii. Παράρτημα 1, ενότητα 1.9 (Μετρήσεις - Δοκιμές σημείο χι των προτάσεων της ΕΕΤΤ)

Μας προβληματίζει ιδιαίτερα η παράδοση βρόχου με μετρήσεις εκτός ορίων έτσι όπως προτείνεται από τον ΟΤΕ .

Η γενική μας παρατήρηση αναφορικά με τη διαχείριση βρόχων κακής ποιότητας είναι ότι χρειάζεται να μας γνωστοποιηθεί από τον ΟΤΕ το ποσοστό των βρόχων που αντιμετωπίζουν προβλήματα και να προγραμματιστεί από τον ΟΤΕ η αντικατάστασή τους.

Ειδικότερα σημειώνουμε τα εξής:

Προκειμένου να αποφύγουμε τη μεικτονόμηση βρόχων κακής ποιότητας προτιμάμε, εάν δεν υπάρχει κατάλληλος βρόχος, το αίτημα να παραμένει σε εκκρεμότητα σε σειρά προτεραιότητας μέχρι την εξεύρεσή κατάλληλου βρόχου και μέχρι το χρονικό διάστημα των 2 μηνών.

Η δυνατότητα δήλωσης βλάβης θα πρέπει πάντα να είναι διαθέσιμη στον Τ.Π καθώς:

- Υπάρχει πιθανότητα να προκύψει βλάβη μη σχετιζόμενη με την κακή ποιότητα, π.χ πλήρης διακοπή. Ο ΟΤΕ στις περιπτώσεις αυτές θα μπορεί να κλείνει τη βλάβη με «αντικειμενική τεχνική



αδυναμία» δίνοντας μας και το χρονικό παράθυρο άρσης της τεχνικής αδυναμίας,

- Ενδέχεται να εμφανιστεί καλωδιακή βλάβη

Αναφορικά με την πρόβλεψη να καταχωρούνται στο ιστορικό ΤοΒ στο Π.Σ WCRM οι ΤοΒ με μετρήσεις εκτός ορίων, προτείνουμε να ισχύσει και για τους ANTOB με μετρήσεις εντός ορίων η αντίστοιχη πρόβλεψη.

viii. Παράρτημα 3 (Διαδικασία Παράδοσης/Παραλαβής ΤοΒ/ΤοΥΒ -σημείο xii των προτάσεων της ΕΕΤΤ)

Θα πρέπει να προβλεφθεί και η χρέωση του ΟΤΕ σε αντίστοιχη περίπτωση άσκοπης μετάβασης συνεργείου παρόχου σε βλάβη υπαιτιότητας ΟΤΕ. Εναλλακτικά, θα πρέπει να αφαιρεθεί η χρέωση του παρόχου.

ix. Παράρτημα 4, ενότητα 4.5.3 (Ρήτρες σημείο xiii των προτάσεων της ΕΕΤΤ)

Προτείνουμε την επί της αρχής αναδιατύπωση της παραγράφου που προβλέπει την απόδοση από τον ΟΤΕ ρήτρας σε περίπτωση απόρριψης της αίτησης του Τ.Π μετά το στάδιο της επιλεξιμότητας, προκειμένου να αποσαφηνιστεί ότι η ρήτρα ισχύει και στην περίπτωση κατά την οποία ο ΟΤΕ παρόλο που έχει αρχικώς ενημερώσει θετικά τον Τ.Π αναφορικά με την επιλεξιμότητα του βρόχου, τελικώς αναιρεί την αρχική του ενημέρωση απορρίπτοντας το αίτημα παροχής ΤοΒ. Η αναδιατύπωση μπορεί να έχει ως εξής:

*«.....Στην περίπτωση κατά την οποία ο ΟΤΕ προβαίνει σε απόρριψη της αίτησης του Τ.Π. για ΤοΒ/ΤοΥΒ, ενώ έχει ενημερωθεί ο Πάροχος μέσω του ΠΣ ΟΤΕ ότι ο ΤοΒ/ΤοΥΒ είναι επιλέξιμος, καταπίπτει σε βάρος του ΟΤΕ ποινική ρήτρα ετεροχρονισμένης ακύρωσης η οποία ισούται με εφάπαξ τέλος ακύρωσης αίτησης.»*

Αναφορικά με την προσθήκη λόγων απόρριψης που εξαιρούνται από τη ρήτρα απόρριψης μετά το στάδιο της επιλεξιμότητας, θεωρούμε ότι για τον λόγο απόρριψης "Μη εξεύρεση του αιτούντα ή άλλου προσώπου αντ' αυτού στις περιπτώσεις που απαιτείται", το υφιστάμενο λεκτικό στο WCRM, "Κλειστό", αντιπροσωπεύει καλύτερα το συγκεκριμένο λόγο απόρριψης και τη διαδικασία η οποία περιγράφεται στην παράγραφο 1.10.2.(στο προτεινόμενο κείμενο § 2.6.2).

x. Παράρτημα 4, ενότητα 4.8 (Προγραμματισμένες & Έκτακτες εργασίες - σημείο xiv των προτάσεων της ΕΕΤΤ)

Χρειάζεται να ενημερωθούμε τουλάχιστον 2 εργάσιμες ημέρες πριν τις προγραμματισμένες εργασίες και να μας έχουν γνωστοποιηθεί οι

επηρεαζόμενοι βρόχοι ώστε να αποσταλεί εμπρόθεσμα ενημέρωση στους συνδρομητές μας. Επίσης, θα πρέπει να προσδιοριστούν επακριβώς οι εργασίες που θα πραγματοποιηθούν.

xi. Παράρτημα 5, ενότητα 5.2 (Διαδικασία άρσης βλάβης- σημείο xvi των προτάσεων της ΕΕΤΤ)

Θα πρέπει να μεταβληθεί η διατύπωση της παραγράφου που αναφέρεται στην «...περίπτωση που δεν είναι δυνατή η παροχή του συνόλου των υπηρεσιών ...», σε «...περίπτωση που δεν είναι δυνατή η παροχή του συνόλου ή μέρους των υπηρεσιών όπως αυτές έχουν δηλωθεί από τον πάροχο κατά την διαδικασία δήλωσης βλάβης, ...».

Επιπλέον θα πρέπει να προβλεφθεί χρονικό παράθυρο άρσης της αντικειμενικής τεχνικής αδυναμίας, δηλαδή ενημέρωση για τον χρόνο αποκατάστασής της, προκειμένου να γνωρίζει ο πάροχος πότε έχει δυνατότητα για νέα δήλωση βλάβης η οποία πλέον, δεν θα συνδέεται με την τεχνική αδυναμία.

xii. Παράρτημα 5, ενότητα 5.2 (Διαδικασία άρσης βλάβης - σημείο xvii των προτάσεων της ΕΕΤΤ)

Πρέπει να προβλεφθεί η πρόταση της ΕΕΤΤ η οποία θα συμπληρώσει την παράγραφο 5.2.1.18 και αφορά στις περιπτώσεις ποιότητας υπηρεσίας ADSL που είναι χαμηλή ή αδύνατον να παρασχεθεί, ενώ η απόσταση του πελάτη από το ΑΚ δεν είναι μεγάλη και οι ηλεκτρικές μετρήσεις είναι εντός ορίων.

Θα πρέπει να συμπεριληφθεί και η ποιότητα τηλεφωνίας POTS, ανεξάρτητα από την απόσταση και εφόσον οι ηλεκτρικές μετρήσεις είναι εντός ορίων.

Η δική μας πρόταση είναι ότι εφόσον γίνεται αλλαγή απερχόμενου ή κύριου δικτύου και η βλάβη αποκαθίσταται (λειτουργεί ADSL που δεν λειτουργούσε, ή βελτιώνεται αισθητά η ποιότητα της παρεχόμενης υπηρεσίας ADSL ή/και POTS τηλεφωνίας) η βλάβη θα πρέπει να κλείνει με υπαιτιότητα ΟΤΕ και εφόσον δεν είναι τεχνικά εφικτή η αλλαγή δικτύου, η βλάβη να κλείνει με «αντικειμενική τεχνική αδυναμία» και υπαιτιότητα ΟΤΕ.

Επιπλέον, θεωρούμε απαραίτητο να παραμείνει η κάτωθι παράγραφος που στο ισχύον ΡUΟ συμπεριλαμβάνεται στην παράγραφο 5.2.1.18 αλλά από τον ΟΤΕ προτείνεται η διαγραφή της:

*«Σε περιπτώσεις που η απόσταση δεν είναι μεγάλη και η ποιότητα της παρεχόμενης ADSL υπηρεσίας μπορεί να είναι χαμηλή, ή και αδύνατον να παρασχεθεί, ο Τ.Π δηλώνει βλάβη με ένδειξη μικρή απόσταση με χαμηλό ή ανύπαρκτο ADSL σήμα. Στα πλαίσια των ενεργειών, στις οποίες οφείλει να προβαίνει ο ΟΤΕ για άρση της βλάβης, συμπεριλαμβάνεται, ως έσχατη λύση, εφόσον καθίσταται άλλως αδύνατη η άρση της βλάβης και εφόσον αυτό είναι*

τεχνικά εφικτό, η αλλαγή του ζεύγους του εν λόγω συνδρομητή, είτε στο κύριο είτε στο απερχόμενο δίκτυο. Σε κάθε περίπτωση ενημερώνεται άμεσα το ΠΣ (WCRM/LLU) του ΟΤΕ, προκειμένου ο ενδιαφερόμενος Τ.Π. να έχει τη δυνατότητα να γνωστοποιήσει την κατάσταση της βλάβης στο συνδρομητή».

xiii. Παράρτημα 5, ενότητα 5.2 (Διαδικασία άρσης βλάβης) - σημείο xviii των προτάσεων της ΕΕΤΤ)

Θεωρούμε απαραίτητο η νέα δήλωση της βλάβης να είναι δυνατό να θεωρηθεί ως αμφισβήτηση της άρσης της αρχικής βλάβης, στην περίπτωση που ο έλεγχος έχει γίνει σε ώρες/ημέρες εκτός του τετράωρου παραθύρου που αναφέρονται στα σχόλια/ραντεβού της αρχικής βλάβης.

xiv. Παράρτημα 5, ενότητα 5.2 (Διαδικασία άρσης βλάβης - σημείο xix των προτάσεων της ΕΕΤΤ)

Θα πρέπει, κατ' εφαρμογή της πρότασης της ΕΕΤΤ να καταχωρηθούν όλες οι μετρήσεις όπως αυτές αναφέρονται στην παράγραφο 5.2.1.17 και για τις καλωδιακές βλάβες.

xv. Παράρτημα 5, ενότητα 5.2 (Διαδικασία άρσης βλάβης- σημείο xx των προτάσεων της ΕΕΤΤ)

Θεωρούμε ότι η δέσμευση ορίων εκ των προτέρων, δηλαδή η δήλωσή τους κατά τη διάρκεια κατάθεσης αιτήματος συνδυαστικού ραντεβού, δεν είναι αποδοτική, καθότι το νέο όριο μπορεί να επηρεάζεται από το ίδιο πρόβλημα που επηρεάζει το παλιό όριο. Θα πρέπει να επιτρέπεται η αλλαγή ορίου σε νέο όριο που θα προσδιορίζει ο τεχνικός του παρόχου με επί τόπου μέτρηση, κατά τη διάρκεια του ραντεβού.

Η "παραμονή σε εκκρεμότητα" μπορεί να γίνει αποδεκτή μόνο αν δοθεί στον πάροχο η δυνατότητα να ακυρώσει το αίτημα βλάβης. Μπορεί στο μεταξύ να αλλάξουν τα χαρακτηριστικά της βλάβης και να μην απαιτείται αλλαγή ορίου, οπότε η "παραμονή σε εκκρεμότητα" να είναι άσκοπη και να παρεμποδίζει τη διαδικασία επίλυσης του προβλήματος του πελάτη.

Επίσης, σε περίπτωση που η βλάβη δεν εντοπίζεται στις εγκαταστάσεις παρόχου, θα πρέπει να προβλεφθεί η συνέχεια του ραντεβού με έλεγχο στο δίκτυο με αντίστοιχο συνεργείο ΟΤΕ.

xvi. Παράρτημα 5, ενότητα 5.2 (Διαδικασία άρσης βλάβης- σημείο xxi των προτάσεων της ΕΕΤΤ).

Θα πρέπει να προβλεφθεί από τον ΟΤΕ, η πρόταση της ΕΕΤΤ, αναφορικά με την χρέωση του ΟΤΕ με τέλος άσκοπης μετάβασης συνεργείου του Παρόχου

στις περιπτώσεις βλαβών που: Α) Είτε ήρθαν μετά από συνδυαστικό ραντεβού των τεχνικών του παρόχου και του ΟΤΕ, κατά το οποίο διαπιστώθηκε η υπαιτιότητα του ΟΤΕ για τη βλάβη, Β) Είτε το συνεργείο του ΟΤΕ δεν εμφανίστηκε στο προγραμματισμένο συνδυαστικό ραντεβού για άρση βλάβης εντός των προβλεπόμενων 30 λεπτών αναμονής. Ειδικά για την περίπτωση Α) να προβλέπεται η χρέωση του ΟΤΕ με επιπλέον τέλος άσκοπης μετάβασης και για την αρχική βλάβη.

### Σχόλια επί των ανεξάρτητων προτάσεων του ΟΤΕ :

i. Παράρτημα 1, ενότητα 1.7 (Επιλεξιμότητα Βρόχου / Λόγοι απόρριψης)

*“Τα αιτήματα που δε μπορούν να υλοποιηθούν άμεσα λόγω έλλειψης κυρίου ή ακραίου δικτύου, θα παραμένουν σε αναμονή για χρονικό διάστημα έξι μηνών.”*

Προτείνουμε να παραμείνει η αναμονή χρονικής διάρκειας 2 μηνών, καθώς θεωρούμε ότι το χρονικό διάστημα των έξι μηνών είναι εξαιρετικά μεγάλο διάστημα αναμονής για τον τελικό καταναλωτή και ενδέχεται τελικά να μην λειτουργήσει προς όφελός του.

Στην ίδια παράγραφο αναφέρεται ότι για τα αιτήματα που είναι σε αναμονή λόγω έλλειψης δικτύου καθώς και σε αυτά που είναι σε αναμονή λόγω ειδικής κατασκευής, εάν περάσει το εξάμηνο και δεν έχει βρεθεί δίκτυο ή δεν έχει γίνει η κατασκευή, θα γίνεται αυτόματη διαγραφή τους. Για λόγους ορθής διατύπωσης, θα πρέπει να αναφερθεί πως τα αιτήματα δεν διαγράφονται αλλά απορρίπτονται με τον αντίστοιχο λόγο απόρριψης.

ii. Παράρτημα 1, ΝΕΑ Ενότητα 1.14

Θα πρέπει να διευκρινιστεί η διαδικασία καθώς και οι σχετικές χρεώσεις εφόσον πραγματοποιείται αλλαγή κεντρικού και απερχόμενου, ή μόνο κεντρικού ή απερχόμενου δικτύου. Οι χρεώσεις θα πρέπει να είναι ανάλογες με το είδος της εργασίας. Για παράδειγμα για την περίπτωση iii η χρέωση θα πρέπει να είναι μικρότερη εφόσον δεν θα πραγματοποιηθεί αλλαγή ορίου. Επιπλέον εάν η απόσταση του πελάτη από το αστικό κέντρο είναι μικρότερη από 4 km, η αλλαγή ορίου θα πρέπει να γίνεται χωρίς χρέωση όπως προβλέπεται στην τελευταία παράγραφο της 5.2.1.18 την οποία, όπως σημειώνουμε και ανωτέρω, θεωρούμε απαραίτητο να παραμείνει.

Η συγκεκριμένη παράγραφος ορίζει ότι:

*«Σε περιπτώσεις που η απόσταση δεν είναι μεγάλη και η ποιότητα της παρεχόμενης ADSL υπηρεσίας μπορεί να είναι χαμηλή, ή και αδύνατον να παρασχεθεί, ο Τ.Π δηλώνει βλάβη με ένδειξη μικρή απόσταση με χαμηλό ή*

ανύπαρκτο ADSL σήμα. Στα πλαίσια των ενεργειών, στις οποίες οφείλει να προβαίνει ο ΟΤΕ για άρση της βλάβης, συμπεριλαμβάνεται, ως έσχατη λύση, εφόσον καθίσταται άλλως αδύνατη η άρση της βλάβης και εφόσον αυτό είναι τεχνικά εφικτό, η αλλαγή του ζεύγους του εν λόγω συνδρομητή, είτε στο κύριο είτε στο απερχόμενο δίκτυο. Σε κάθε περίπτωση ενημερώνεται άμεσα το ΠΣ (WCRM/LLU) του ΟΤΕ, προκειμένου ο ενδιαφερόμενος Τ.Π. να έχει τη δυνατότητα να γνωστοποιήσει την κατάσταση της βλάβης στο συνδρομητή».

iii. Παράρτημα 4, Ενότητα 4.5.3 (Ρήτρες)

Γενικό Σχόλιο αναφορικά με την χρήση του διευθυνσιολογίου: Προκειμένου να διευκολύνουμε τη διαδικασία ορθής επιλογής διεύθυνσης από το διευθυνσιολόγιο του ΟΤΕ, προτείνουμε να προστεθεί σε αυτό η πληροφορία του ταχυδρομικού κωδικού ανά διεύθυνση καθώς και το αστικό κέντρο στο οποίο ανήκει κάθε μία εξ αυτών.

Στη διαδικασία προσδιορισμού διεύθυνσης με γεωγραφικές συντεταγμένες, αναφέρεται, τόσο στο υφιστάμενο όσο και στο υπό διαβούλευση RUO, η επισύναψη αρχείου KMZ. Η τρέχουσα υλοποίηση είναι διαφορετική. Συγκεκριμένα αναγράφονται συντεταγμένες σε ειδικά πεδία - οπότε το κείμενο θα πρέπει να προσαρμοστεί ανάλογα. Επίσης, επειδή γίνεται χρήση χαρτών με παλαιότητα 1-5 χρόνων (Google Maps) θα πρέπει να γίνει σαφές ότι δεν απαιτείται στην κάτοψη του Google Maps να εμφανίζεται κτίσμα. Μπορεί το κτίσμα να έχει κτιστεί μετά την αεροφωτογράφιση.

iv. Ενότητα 5.2 (Διαδικασία άρσης βλάβης) Παρ.5.2.3

Διαδικασία Ελέγχου Βλάβης VPU

«Στην περίπτωση που ο ΤΠ δηλώνει βλάβη VPU θα συμπληρώνει το τυποποιημένο ερωτηματολόγιο στη σχετική φόρμα στο ΠΣ WCRM LLU , όπως περιγράφεται στην παράγραφο 24.3.7.2.2 της Προσφοράς Αναφοράς ΑΠΤοΒ. Ανάλογα με το συνδυασμό συμπτωμάτων η βλάβη θα προωθείται στην αρμόδια Τεχνική Υπηρεσία του ΟΤΕ προς έλεγχο και επίλυση.

Για την άρση της βλάβης θα δηλώνεται υποχρεωτικά από την αρμόδια Τεχνική Υπηρεσία του ΟΤΕ η ΘΕΣΗ - ΑΙΤΙΑ - ΕΡΓΑΣΙΑ για την υπηρεσία VPU και η Υπαιτιότητα ( ΟΤΕ / ΠΑΡΟΧΟΥ).

Ειδικά για τη βλάβη με σύμπτωμα «Χαμηλή Ταχύτητα» ο ΟΤΕ υποχρεούται να επιστρέφει μετρήσεις ευρυζωνικότητας όπως αυτές αναφέρονται στο σχετικό τυποποιημένο ερωτηματολόγιο της παραγράφου 24.3.7.2.2 της Προσφοράς Αναφοράς ΑΠΤοΒ»

Στο κείμενο της παραγράφου 24.3.7.2.2 αναφέρεται ότι κατά τη δήλωση της βλάβης, το πεδίο του ερωτηματολογίου βλάβης "Transmission mode" (ADSL/VDSL) συμπληρώνεται από τον πάροχο και εφόσον επιλεγεί ADSL δεν θα είναι δυνατή η υποβολή αιτήματος με σύμπτωμα "χαμηλή ταχύτητα" ή "δυσλειτουργία πρόσθετων υπηρεσιών". Σύμφωνα με τις διευκρινήσεις που λάβαμε από τον ΟΤΕ αναφορικά με τη νέα έκδοση (release) του Π.Σ WCRM που έχει προγραμματιστεί για τις 2/6/2014, το "Transmission mode" έχει προεπιλεγμένη τιμή VDSL. Θα πρέπει να διατυπωθεί σωστά και στην παράγραφο 24.3.7.2.2

v. Παράρτημα 4 Παράγραφος 4.6.2 Πίνακας 5

Στον Πίνακα 5 να παραμείνουν στον τίτλο οι λέξεις «με καθυστέρηση», οι οποίες έχουν διαγραφεί.

vi. Παράρτημα 24 Παράγραφος 24.4.5.1 SLA άρσης βλαβών υπηρεσίας VPU

Θεωρούμε ότι θα πρέπει να ισχύσει για τις άρσεις βλαβών VPU, ότι ισχύει στο RUO 2012 για τις βλάβες ΤοΒ δηλαδή ο πραγματικός χρόνος άρσης βλάβης να ορίζεται σε 1 ΕΗ.

vii. Παράρτημα 24 Παράγραφος 24.3.7.3

Θα πρέπει να προβλεφθεί η χρέωση του ΟΤΕ με τέλος άσκοπης μετάβασης συνεργείου του Παρόχου στις περιπτώσεις βλαβών VPU που: Α) Είτε ήρθαν μετά από συνδυαστικό ραντεβού των τεχνικών του παρόχου και του ΟΤΕ, κατά το οποίο διαπιστώθηκε η υπαιτιότητα του ΟΤΕ για τη βλάβη VPU, Β) Είτε το συνεργείο του ΟΤΕ δεν εμφανίστηκε στο προγραμματισμένο συνδυαστικό ραντεβού για άρση βλάβης VPU εντός των προβλεπόμενων 30 λεπτών αναμονής. Ειδικά για την περίπτωση Α) να προβλέπεται η χρέωση του ΟΤΕ με επιπλέον τέλος άσκοπης μετάβασης και για την αρχική βλάβη VPU.