

ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ ΕΠΙ ΤΟΥ ΠΡΟΤΕΙΝΟΜΕΝΟΥ ΚΕΙΜΕΝΟΥ

Γενικές παρατηρήσεις:

Επί της αρχής θα θέλαμε να επισημάνουμε την ανάγκη διασφάλισης ενός διαφανούς και δίκαιου πλαισίου το οποίο θα λαμβάνει υπόψη τις τεχνολογικές ιδιαιτερότητες των δικτύων νέας γενιάς, τις βέλτιστες διεθνείς πρακτικές και το όφελος των τελικών χρηστών. Άλλωστε, τα δίκτυα νέας γενιάς αναδεικνύονται από την ευρωπαϊκή ψηφιακή ατζέντα, ως ο βασικότερος πυλώνας ανάπτυξης. Ως εκ τούτου η διασφάλιση της παροχής ευρυζωνικών υπηρεσιών βασιζόμενες σε διαφορετική τεχνολογία από την παραδοσιακή POTS τεχνολογία κρίνουμε ότι θα πρέπει να είναι η βασική μέριμνα της Ρυθμιστικής Αρχής, αφού η λειτουργία δικτύων νέας γενιάς σε ένα ασύμβατο και ασύμφορο πλαίσιο δράσης επιδρά αρνητικά στην ανάπτυξη και στον ευρωπαϊκό προσανατολισμό γενικότερα.

Στο πλαίσιο αυτό θα θέλαμε να επισημάνουμε, όπως έχουμε τοποθετηθεί και στο παρελθόν, ότι το υφιστάμενο προϊόν χονδρικής VPU φωτογραφίζει την δυνατότητα παροχής ενός μόνο είδους τεχνολογίας, προκαλώντας σοβαρή ανισορροπία στην Αγορά.

Ειδικότερα κρίνουμε ότι το υφιστάμενο προϊόν VPU δεν είναι τεχνολογικά ουδέτερο και εξουδετερώνει τα πλεονεκτήματα της IP τεχνολογίας στην οποία η Εταιρεία μας έχει επενδύσει, ως ο πρώτος πάροχος στην Ελλάδα που παρέχει ολοκληρωμένες υπηρεσίες ηλεκτρονικών επικοινωνιών μέσω τεχνολογίας VoIP, ενώ η ως άνω υπηρεσία θα πρέπει να αναδεικνύει τα πλεονεκτήματα των νέων τεχνολογιών, ώστε να συντελέσει και στην πραγματοποίηση μελλοντικών επενδύσεων από το σύνολο της αγοράς προς τις νέες τεχνολογίες.

Τα μειονεκτήματα από τη διατήρηση της συνδυαστικής υπηρεσίας - λειτουργίας για ένα πάροχο με VoIP τεχνολογία, αφορούν:

α) στο κοστολογικό μέρος, όχι μόνο σχετικά με το κόστος του βρόχου, αλλά και ως προς το επιπρόσθετο κόστος που προκύπτει από την υποχρεωτική διατήρηση συνεγκατάστασης (φυσικής ή απομακρυσμένης) για τον τερματισμό των βρόχων, χωρίς να υπάρχει ανάγκη από την πλευρά του ως άνω παρόχου για εγκατάσταση εξοπλισμού. Στα πλαίσια διασφάλισης του αποτελεσματικού ανταγωνισμού θα πρέπει να παρέχεται η δυνατότητα στους παρόχους ανάλογα με την τεχνολογία που κατέχουν, να τιμολογούνται αντίστοιχα **μόνο για την υπηρεσία που πραγματικά χρησιμοποιούν,**

β) το λειτουργικό μέρος, όπου πιθανή έλλειψη βρόχων για διάφορους λόγους που αφορούν στους φυσικούς βρόχους θα σημαίνει καθυστέρηση στην παροχή της υπηρεσίας, και

γ) το σκέλος βλαβοδιαχείρισης, όπου η δική μας υλοποίηση διαφέρει από των άλλων παρόχων.

Ως εκ τούτου η Εταιρεία μας, κρίνει απαραίτητη την **διάθεση ενός ανεξάρτητου προϊόντος (μοντέλο naked xDSL),** όπου δεν θα είναι υποχρεωτικός ο συνδυασμός της παροχής υπηρεσιών bitstream, με τη



μίσθωση χάλκινου συνδρομητικού βρόχου έως το Αστικό Κέντρο ΟΤΕ, όπως συμβαίνει σήμερα με το προϊόν χονδρικής VPU. Το ως άνω εύλογο αίτημά μας αναφέρεται στην διαμόρφωση ενός νέου ανεξάρτητου προϊόντος το οποίο απαιτεί καταρχήν διαφορετική κοστολόγηση από την ΕΕΤΤ. Απαιτείται να υπάρχει μια διαφορετική τιμολογιακή διαφοροποίηση για τον πάροχο με VoIP τεχνολογία δεδομένου ότι η μηνιαία κοστολόγηση μόνο του υποβρόχου, σύμφωνα με το ισχύον προϊόν VPU, παρέχεται τόσο για τον πάροχο με POTS τεχνολογία όσο και με τον πάροχο με VoIP τεχνολογία.

Παρατηρήσεις επί των άρθρων:

1. Κεφάλαιο 1 , ενότητα 1.1 «Ορισμοί»

«Δίκτυο Πρόσβασης Νέας Γενιάς (NGA): ενσύρματο δίκτυο πρόσβασης το οποίο αποτελείται εξολοκλήρου ή εν μέρει από οπτικά στοιχεία δικτύου (optical elements) ικανό να παρέχει ευρυζωνικές υπηρεσίες πρόσβασης σε πολύ υψηλές ταχύτητες.

VDSL (Very-High-bitrate Digital Subscriber Line – Ασύμμετρη Ψηφιακή Συνδρομητική Γραμμή): Τεχνολογία πρόσβασης μέσω της οποίας παρέχονται υπηρεσίες που απαιτούν πολύ υψηλές ταχύτητες λήψης και αποστολής δεδομένων.»

Δεν κατανοούμε τον λόγο για τον οποίο αφαιρέθηκαν οι ανωτέρω ορισμοί από την Προσφορά Αναφοράς. Επιπρόσθετα αν παραμείνει ο ανωτέρω ορισμός για το VDSL, θα πρέπει να διορθωθεί καθώς η εν λόγω μετάφραση παραπέμπει στον ορισμό της έννοιας του ADSL (Asynchronous Digital Subscriber Line), και όχι του VDSL.

2. Κεφάλαιο 2, ενότητα 2.1.4 «Προϋποθέσεις Διάθεσης της Υπηρεσίας Α.ΠΥ.Σ»

«.....Ο ΟΤΕ ουδεμία ευθύνη φέρει για την ασφάλεια, την ποιότητα, και την επάρκεια δικτύων τρίτων Παρόχων ή προσώπων όπου θα έχει πρόσβαση ο ΠΑΡΟΧΟΣ και ο Τελικός Χρήστης μέσω της σύνδεσης Α.ΠΥ.Σ.».

Θα πρέπει να προστεθεί για λόγους πληρότητας, η κάτωθι σχετική αναφορά, σύμφωνα με τα οριζόμενα στις υποχρεώσεις βάσει της ανάλυσης αγοράς αλλά και την ρητή πρόβλεψη στην υφιστάμενη προσφορά αναφοράς:

«.....Με την επιφύλαξη των όσων προβλέπονται στην κείμενη νομοθεσία, ο ΟΤΕ ουδεμία ευθύνη φέρει για την ασφάλεια, την ποιότητα, και την επάρκεια δικτύων τρίτων Παρόχων ή προσώπων όπου θα έχει πρόσβαση ο ΠΑΡΟΧΟΣ και ο Τελικός Χρήστης μέσω της σύνδεσης Α.ΠΥ.Σ.».

3. Ως προς το Άρθρο 2.1.5 «Περιορισμοί στη διάθεση της υπηρεσίας Α.Ρ.Υ.Σ»

«Η ενεργοποίηση ή/και η παροχή της υπηρεσίας Α.Ρ.Υ.Σ. δεν είναι εφικτή σε περιπτώσεις:...όπου έχει ήδη γίνει αντικατάσταση καλωδίων χαλκού με καλώδια οπτικών ινών (ΚΟΙ) που αναπτύσσει και εγκαθιστά ο ΟΤΕ, στην περίπτωση που δεν είναι διαθέσιμη εφεδρεία καλωδίων χαλκού και ο ΟΤΕ δεν έχει εγκαταστήσει DSLAMs σε υπαίθρια καμπίνα καθιστώντας με αυτό τον τρόπο δυνατή την ευρυζωνική σύνδεση του Τελικού Χρήστη. Στη συγκεκριμένη περίπτωση ο ΟΤΕ οφείλει να παρέχει πληροφόρηση για το σύνολο των συνδρομητών που αδυνατεί τεχνικά να δώσει υπηρεσία Α.Ρ.Υ.Σ., μέσω του Π.Σ. WCRM.»

Το γεγονός της ενδεχόμενης αντικατάστασης καλωδίων χαλκού με καλώδια οπτικών ινών (ΚΟΙ), βάσει της επιχειρησιακής πολιτικής ΟΤΕ και παράλληλα η μη ύπαρξη εφεδρείας καλωδίων χαλκού και η μη ύπαρξη DSLAMs σε υπαίθρια καμπίνα δεν πρέπει σε καμία περίπτωση να συνιστά λόγο άρνησης παροχής πρόσβασης. Ο ΟΤΕ ως πάροχος με ΣΙΑ έχει συγκεκριμένες υποχρεώσεις ως προς την παροχή πρόσβασης και την παροχή εναλλακτικών μεθόδων παράδοσης εν τέλει της υπηρεσίας. Μια τέτοια ενδεχόμενη άρνηση παροχής πρόσβασης δύναται να οδηγήσει σε σοβαρή διάκριση υπέρ του λιανικού άκρου ΟΤΕ. Επίσης κρίνουμε σκόπιμο να προστεθεί ως διαδικασία ότι σε αυτές τις περιπτώσεις θα γνωστοποιείται η εν λόγω πληροφορία στην ΕΕΤΤ η οποία στο πλαίσιο αρμοδιοτήτων της θα διενεργεί ελέγχους προκειμένου να ελέγχονται οι λόγοι απόρριψης και να διασφαλίζεται η παροχή πρόσβασης, όπου αυτό είναι εφικτό.

4. Ως προς το Άρθρο 2.2.2 «Κατάθεση - Παραλαβή Αιτήσεων»

«...10) Στον προβλεπόμενο χρόνο χορήγησης της νέας σύνδεσης Α.Ρ.Υ.Σ σύμφωνα με την ενότητα 2.3, δεν συνυπολογίζεται τυχόν χρόνος καθυστέρησης ο οποίος δεν οφείλεται στον ΟΤΕ, σύμφωνα με τα οριζόμενα στο ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6 της παρούσας Προσφοράς».

Στο πλαίσιο διαφάνειας και προκειμένου να τεκμηριώνεται ο χρόνος καθυστέρησης που δεν συνυπολογίζεται στα όρια ευθύνης ΟΤΕ, θα πρέπει να γίνεται από τον ΟΤΕ καταγραφή της αιτιολόγησης καθυστέρησης σε κάθε αίτημα.

5. Ως προς το Άρθρο 2.4.2 «Άρση Βλάβης»

«.....4) Σε περίπτωση ταυτόχρονης βλάβης στην φωνητική υπηρεσία και στην υπηρεσία ΑΡΥΣ.....Σε περίπτωση που ο ΟΤΕ διαπιστώσει ότι η βλάβη της υπηρεσίας Α.Ρ.Υ.Σ. που του αναγγέλθηκε από τον ΠΑΡΟΧΟ προς άρση δεν εντοπίζεται στο δίκτυο αρμοδιότητάς του, και χρεώνει στον ΠΑΡΟΧΟ τέλος άσκοπης μετάβασης συνεργείου ή άσκοπης απασχόλησης, σύμφωνα με τον εκάστοτε ισχύοντα τιμοκατάλογό του.....»



Προκειμένου να διασφαλιστεί ότι δεν θα επωμίζεται ο πάροχος άσκοπες μεταβάσεις συνεργείου ΟΤΕ ή και άσκοπης απασχόλησης, κρίνουμε απαραίτητο να προηγείται της ως άνω παραγράφου, η προηγούμενη συμφωνία μεταξύ ΟΤΕ και Παρόχου για την μετάβαση τεχνικού συνεργείου ΟΤΕ στο χώρο του τελικού χρήστη προκειμένου να ελέγχει τη σύνδεση, σύμφωνα με τα οριζόμενα στην παράγραφο 6 του εν λόγω άρθρου. Επίσης στο πλαίσιο διαφάνειας και διασφάλισης της διαδικασίας, κρίνουμε σκόπιμο ο ΟΤΕ να ενημερώνει τον Πάροχο μέσω του Π.Σ. W-CRM αναφορικά με τα αποτελέσματα των μετρήσεων που διεξάγει.

6. Κεφάλαιο 5, ενότητα 5.2 «Εξόφληση τιμολογίων»

«1) Ο ΠΑΡΟΧΟΣ υποχρεούται να εξοφλεί τα τιμολόγια εντός της αναγραφόμενης σε κάθε ένα από αυτά προθεσμίας εξόφλησης, η οποία δεν θα είναι μικρότερη των τριάντα (30) ημερολογιακών ημερών από την ημερομηνία έκδοσης του τιμολογίου υπό την προϋπόθεση ότι θα έχει παραδοθεί το αργότερο εντός πενθημέρου από την έκδοσή του (η παράδοση θα αποδεικνύεται πάντα με αποδεικτικό). Στην περίπτωση κατά την οποία το τιμολόγιο δεν παραδοθεί εντός πενθημέρου από την έκδοσή του τότε η προθεσμία εξόφλησης του παρατείνεται έως την επόμενη εργάσιμη ημέρα από τη συμπλήρωση είκοσι πέντε (25) ημερολογιακών ημερών από την ημερομηνία παράδοσής του στον ΠΑΡΟΧΟ. Στην περίπτωση της αμφισβήτησης λογαριασμού εφαρμόζονται τα προβλεπόμενα στην ενότητα 5.5.»

Δεν συμφωνούμε με την πρόταση του ΟΤΕ να μειώσει τους χρόνους για την εξόφληση των τιμολογίων στην εν λόγω αγορά, όταν εν γένει η αγορά των τηλεπικοινωνιών έχει ομαλοποιηθεί και η εξόφληση των τιμολογίων γίνεται εντός 45 ημερολογιακών ημερών από την έκδοση του τιμολογίου. Ως εκ τούτου πρέπει να διατηρηθούν οι προθεσμίες εξόφλησης όπως ισχύουν στην υφιστάμενη Προσφορά Αναφοράς, επομένως η ανωτέρω παράγραφος να γίνει ως εξής:

*«1) Ο ΠΑΡΟΧΟΣ υποχρεούται να εξοφλεί τα τιμολόγια εντός της αναγραφόμενης σε κάθε ένα από αυτά προθεσμίας εξόφλησης, η οποία δεν θα είναι μικρότερη των **σαράντα πέντε (45) ημερολογιακών** ημερών από την ημερομηνία έκδοσης του τιμολογίου υπό την προϋπόθεση ότι θα έχει παραδοθεί το αργότερο εντός πενθημέρου από την έκδοσή του (η παράδοση θα αποδεικνύεται πάντα με αποδεικτικό). Στην περίπτωση κατά την οποία το τιμολόγιο δεν παραδοθεί εντός πενθημέρου από την έκδοσή του τότε η προθεσμία εξόφλησης του παρατείνεται έως την επόμενη εργάσιμη ημέρα από τη συμπλήρωση **σαράντα (40) ημερολογιακών ημερών** από την ημερομηνία παράδοσής του στον ΠΑΡΟΧΟ.»*

7. Ως προς το Άρθρο 5.4 «Τέλη – Χρεώσεις, παρ. 5.4.1.2. και 5.4.2.2»

Στα τέλη περιλαμβάνονται και τέλη που αφορούν στο εφάπαξ τέλος άσκοπης μετάβασης συνεργείου, καθώς επίσης και στο εφάπαξ τέλος άσκοπης απασχόλησης. Κρίνουμε απαραίτητο να υπάρξει σαφής αναφορά των περιπτώσεων και προϋποθέσεων, βάσει των οποίων ο ΟΤΕ θα χρεώνει τα ως άνω τέλη. Περαιτέρω θα πρέπει

να διασφαλιστεί ως υποχρέωση από πλευράς ΟΤΕ η προσκόμιση των σχετικών αποδεικτικών αναφορικά με την επιβεβαίωση της άσκοπης απασχόλησης ή/και μετάβασης των συνεργείων, συμπεριλαμβανομένων και των μετρήσεων στις οποίες πρέπει να προβεί προκειμένου να αποφανθεί για τα όρια ευθύνης.

Επίσης θα πρέπει να προσδιοριστεί ρητά αντίστοιχο δικαίωμα χρέωσης άσκοπης μετάβασης και απασχόλησης των τεχνικών των παρόχων.

8. Κεφάλαιο 5, ενότητα 5.8.3 «Πολιτική εγγυοδοσίας»

«4) Στην περίπτωση που ο ΤΠ δεν κατέστη υπερήμερος αναφορικά με την καταβολή οφειλών του προς τον ΟΤΕ, από την παροχή υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών, κατά την χρονική περίοδο των δύο (2) τελευταίων ετών από την ημερομηνία αξιολόγησής του, ο ΟΤΕ δεν απαιτεί κάποιας μορφής εγγύηση πλέον της εγγύησης που προσκομίστηκε προσυμβατικά για την υπογραφή της σύμβασης.

5) Δεν θεωρείται ότι ο ΤΠ έχει καταστεί υπερήμερος όταν στην προαναφερόμενη διετία υπάρχουν οφειλές που οφείλονται σε τιμολόγια τα οποία δεν εξοφλήθηκαν επί τη βάση απόφασης της ΕΕΤΤ ή αρμόδιας δικαστικής αρχής, και λόγω του ότι η αμφισβήτηση ενώπιον της σχετικής Επιτροπής, δεν έχει ακόμη τελειώσει τις εργασίες της.»

Δεν συμφωνούμε με την πρόταση του ΟΤΕ να αυξηθεί το διάστημα αξιολόγησης της υπερημερίας του παρόχου αναφορικά με την προσκόμιση εγγυητικής επιστολής. Κρίνουμε επιβεβλημένο να διατηρηθούν οι παραπάνω αναφορές. Η υφιστάμενη διάρκεια ελέγχου συναλλακτικής συμπεριφοράς των έξι μηνών είναι η πλέον εύλογη σύμφωνα με τα δεδομένα και τις συνθήκες της αγοράς. Στο ίδιο πλαίσιο θεωρούμε δυσανάλογο να γίνεται έλεγχος αν ο Πάροχος είναι υπερήμερος στο σύνολο των υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών που λαμβάνει από τον ΟΤΕ. Η συγκεκριμένη διάταξη είναι καταχρηστική και δυσανάλογη ως προς το εύρος ρύθμισης που απαιτείται. Ως εκ τούτου απαιτείται η τροποποίηση της ώστε να λαμβάνεται υπόψη η συναλλακτική ιστορικότητα στις συγκεκριμένες υπηρεσίες χονδρικής που παρέχονται από τον ΟΤΕ.

Επομένως θα πρέπει να διατηρηθεί η εξάμηνη χρονική περίοδος και να προσδιοριστεί ότι ο έλεγχος ως προς την καταβολή οφειλών θα αφορά την παροχή υπηρεσιών ΧΕΠ. Ως εκ τούτου προτείνεται η κάτωθι αναδιατύπωση:

*«4) Στην περίπτωση που ο ΤΠ δεν κατέστη υπερήμερος αναφορικά με την καταβολή οφειλών του προς τον ΟΤΕ, από την παροχή των υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών, **που παρέχονται σύμφωνα με την παρούσα** κατά την χρονική περίοδο των **έξι (6) τελευταίων μηνών** από την ημερομηνία αξιολόγησής του, ο ΟΤΕ δεν απαιτεί κάποιας μορφής εγγύηση πλέον της εγγύησης που προσκομίστηκε προσυμβατικά για την υπογραφή της σύμβασης.*

*5) Δεν θεωρείται ότι ο ΤΠ έχει καταστεί υπερήμερος όταν **προαναφερόμενο διάστημα των έξι (6) μηνών** υπάρχουν οφειλές που οφείλονται σε τιμολόγια τα οποία δεν εξοφλήθηκαν επί τη βάση απόφασης*



της ΕΕΤΤ ή αρμόδιας δικαστικής αρχής, και λόγω του ότι η αμφισβήτηση ενώπιον της σχετικής Επιτροπής, δεν έχει ακόμη τελειώσει τις εργασίες της.»

9. Κεφάλαιο 5, Ενότητα 5.8.7 «Ανανέωση Εγγυητικής Επιστολής»

«Εφόσον ο Τ.Π. δεν προσκομίσει τη νέα αυτή εγγυητική επιστολή μέσα στην ανωτέρω προθεσμία, ο ΟΤΕ ειδοποιεί εγγράφως τον Τ.Π., με κοινοποίηση στην ΕΕΤΤ, τάσσοντας προθεσμία τριάντα (30) ΕΗ για την προσκόμιση της νέας εγγυητικής επιστολής. Σε περίπτωση άπρακτης παρέλευσης της νέας αυτής προθεσμίας, ο ΟΤΕ δικαιούται να διακόψει προσωρινά την παροχή υπηρεσιών της παρούσας Προσφοράς την παροχή υπηρεσιών ΧΕΠ, ή και να προβεί στην κατάρπτωση της εγγυητικής που έχει στη διάθεσή του μόνο εφόσον υπάρχουν ληξιπρόθεσμες και απαιτητές οφειλές του Δικαιούχου προς τον ΟΤΕ από την παροχή των υπηρεσιών της παρούσας και μέχρι το ποσό αυτών....»

Η ανωτέρω παράγραφος να παραμείνει ως έχει στην ισχύουσα Προσφορά Αναφοράς, δηλαδή:

*«Εφόσον ο Τ.Π. δεν προσκομίσει τη νέα αυτή εγγυητική επιστολή μέσα στην ανωτέρω προθεσμία, ο ΟΤΕ ειδοποιεί εγγράφως τον Τ.Π., με κοινοποίηση στην ΕΕΤΤ, τάσσοντας προθεσμία τριάντα (30) ΕΗ για την προσκόμιση της νέας εγγυητικής επιστολής. Σε περίπτωση άπρακτης παρέλευσης της νέας αυτής προθεσμίας, ο ΟΤΕ δικαιούται να διακόψει **την παροχή υπηρεσιών ΧΕΠ, αφού προηγουμένως έχει ενημερώσει, με νέα έγγραφη όχληση τόσο τον Τ.Π. όσο και την ΕΕΤΤ, τουλάχιστον προ είκοσι (20) ΕΗ. Από τη στιγμή δε της επίδοσης δύναται να μην υλοποιεί νέα αιτήματα για υπηρεσίες της παρούσας Προσφοράς μέχρις ότου ο Τ.Π. εκτελέσει την υποχρέωση προσκόμισης εγγυητικής. Στο διάστημα των ως ανωτέρω ΕΗ κατά τις οποίες ο ΟΤΕ δεν διαθέτει καμία διασφάλιση, έχει τη δυνατότητα σε προσωρινή (έως την προσκόμιση της εγγυητικής) παρακράτηση τυχόν πιστωτικών υπολοίπων μέχρι και οριστικής παρακράτησης αυτών ως χρηματική εγγύηση εάν επανειλημμένως (από τρεις και άνω) ο Τ.Π. αμελεί την έγκαιρη προσκόμιση της σχετικής ανανέωσης.....»***

10. Κεφάλαιο 6, ενότητα 6.3.2 «Προβλέψεις Παρόχων»

«1) Η παροχή προβλέψεων από τον ΠΑΡΟΧΟ είναι υποχρεωτική στα πλαίσια της Βασικής Συμφωνίας Επιπέδου (Basic SLA) για την υπηρεσία Α.ΡΥ.Σ. Τα στοιχεία που θα πρέπει να παρέχονται από τον ΠΑΡΟΧΟ για την υπηρεσία Α.ΡΥ.Σ. αφορούν:

- Αριθμό Α.ΡΥ.Σ. ανά Α/Κ για τις πρωτεύουσες των Νομών (συμπεριλαμβανομένης της Αθήνας και του Πειραιά) και συνολικά για τον υπόλοιπο Νομό.*

- Κατανομή των στοιχείων αυτών σε διάστημα 12 μηνών, ανά μήνα για το πρώτο τρίμηνο και ανά τρίμηνο για τον υπόλοιπο χρόνο.
- Υποβολή επικαιροποιημένων προβλέψεων ανά τρίμηνο.
- Αποστολή σε ηλεκτρονική και έντυπη μορφή στον ΟΤΕ / Γενική Διεύθυνση Εγχώριων Παρόχων των προβλέψεων ανά τρίμηνο και συγκεκριμένα:...»

Προτείνουμε να αφαιρεθεί η ανωτέρω υπογραμμισμένη φράση και οι προβλέψεις να υποβάλλονται μόνο ηλεκτρονικά μέσω του ΠΣ ΟΤΕ ή και με e-mail.

11. Ως προς το Άρθρο 6.4.2 Άρση Βλαβών (Βλάβες Υπηρεσίας Α.ΡΥ.Σ.)

«...1) Ο ΟΤΕ υποχρεούται να άρει τη αναγγελθείσα βλάβη των Α.ΡΥ.Σ. το αργότερο στους πραγματικούς χρόνους άρσης βλάβης που φαίνονται στον Πίνακα 6.4...»

Πίνακας 6.4

<i>Πραγματικοί Χρόνοι άρσης βλάβης στο 95% των αναγγελθεισών βλαβών της Α.ΡΥ.Σ.</i>
3 ΕΗ

Ο χρόνος των 3ΕΗ για αποκατάσταση βλάβης συνδρομητή είναι πολύ μεγάλος, καθώς ο συνδρομητής θα μείνει χωρίς υπηρεσία για αυτό το διάστημα. Θα πρέπει ο μέγιστος χρόνος να οριστεί στην 1ΕΗ, όπως ισχύει και στο RUO, αλλά για το 99% των αναγγελθεισών βλαβών.

12. Παράρτημα 6, ενότητα 6.4.3 «Ρήτρες Βλαβών Υπηρεσίας Α.ΡΥ.Σ.»

«2) Η υπέρβαση υπολογίζεται επί του πραγματικού χρόνου άρσης των αναγγελθεισών βλαβών σε ΕΗ των Α.ΡΥ.Σ., ως εξής:...»

Θεωρούμε ότι η υπέρβαση επί του πραγματικού χρόνου άρσης βλάβης πρέπει να υπολογίζεται στις αναγγελθείσες βλάβες με καθυστέρηση, ώστε να συνάδει και με τις αντίστοιχες διατάξεις περί ρητρών βλαβών στην ισχύουσα Προσφορά Αναφοράς ΑΠΤΒ. Σύμφωνα με το αιτιολογικό της ΕΕΤΤ στην σχετική ΑΠ 675/09/11-12-2012, «ο υπολογισμός στο σύνολο των αναγγελθεισών βλαβών και όχι σε αυτές που τελικά παρουσίασαν καθυστέρηση, είναι λάθος επί της αρχής, καθώς έτσι ο Τ.Π. ουσιαστικά τιμωρείται για το σύνολο των βλαβών τις οποίες καταχωρεί στο ΠΣ ΟΤΕ...». Επίσης θεωρούμε ότι πρέπει να προσδιοριστεί ότι οι ρήτρες να αποδίδονται για τις καθυστερημένες βλάβες υπαιτιότητας ΟΤΕ όσο και υπαιτιότητας Τ.Π. στα πλαίσια ομοιομορφίας με το RUO, και σύμφωνα με το αιτιολογικό της ΕΕΤΤ στην ΑΠ 675/09/11-12-2012 «Η ΕΕΤΤ κρίνει σκόπιμο να προσθέσει τη διευκρίνιση αυτή για λόγους σαφήνειας, παρά το γεγονός ότι οι



καθυστερημένες άρσεις βλαβών υπαιτιότητας Τ.Π. δεν είχαν ποτέ εξαιρεθεί από την απόδοση ρητρών. Όταν ο ΟΤΕ καθυστερεί να εξετάσει μία βλάβη και τελικά να την κλείσει ως υπαιτιότητα Τ.Π., καθυστερεί αντιστοίχως και η επανεξέταση της βλάβης από τον Τ.Π., άρα και η τελική άρση της, με συνέπεια το τελικό αποτέλεσμα για τον καταναλωτή να είναι δυσμενές. Η ΕΕΤΤ θεωρεί εύλογο να αποδίδονται ρήτρες από τον ΟΤΕ για όλες τις καθυστερήσεις, ανεξαρτήτου υπαιτιότητας.» Επομένως προτείνουμε την κάτωθι τροποποίηση:

*«2) Η υπέρβαση υπολογίζεται επί του πραγματικού χρόνου άρσης των αναγγελθεισών βλαβών **με καθυστέρηση (όπου εξαιρούνται αυτές με την μικρότερη καθυστέρηση)** σε ΕΗ των Α.ΡΥ.Σ., ως εξής:... Ρήτρες αποδίδονται για τις καθυστερημένες βλάβες υπαιτιότητας ΟΤΕ όσο και υπαιτιότητας Τ.Π..».*