



2 Οκτωβρίου 2017

ΠΡΟΣ:

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

Σχετικά μας: RID/ L2496/MS/2/10/2017

ΘΕΜΑ: «Δημόσια Διαβούλευση αναφορικά με την Προσφορά Αναφοράς ΟΤΕ 2017 για την Χονδρική Κεντρική Πρόσβαση, σε εφαρμογή της απόφασης της ΕΕΤΤ ΑΠ 792/09/22-12-2016 (ΦΕΚ 4501/Β/30-12-2016)»

Αξιότιμοι Κύριοι,

Σε συνέχεια της ως άνω Δημόσιας Διαβούλευσης σας προωθούμε συνημμένα τα σχόλια της Εταιρείας μας.

Η παρούσα επιστολή, σας αποστέλλεται σήμερα ηλεκτρονικά στη διεύθυνση rbo@eett.gr.

Παραμένουμε στη διάθεσή σας για κάθε περαιτέρω διευκρίνιση.

Με εκτίμηση,
Μαρία Σκάγκου
Head of Legal & External Affairs

Συνημμένα: Σχόλια Vodafone –40 σελίδες



«Δημόσια Διαβούλευση αναφορικά με την Προσφορά Αναφοράς
OTE 2017 για την Χονδρική Κεντρική Πρόσβαση, σε εφαρμογή
της απόφασης της ΕΕΤΤ ΑΠ 792/09/22-12-2016 (ΦΕΚ
4501/B/30-12-2016)»

Σχόλια Vodafone



Γενική Τοποθέτηση

Επί της αρχής κρίνουμε σκόπιμο να επισημάνουμε την κρισιμότητα επικαιροποίησης και διαμόρφωσης των υπηρεσιών Χονδρικής Κεντρικής Πρόσβασης, ώστε να ανταποκρίνονται στις ανάγκες της αγοράς και να είναι σε θέση οι πάροχοι να αξιοποιήσουν ουσιαστικά τα προϊόντα χονδρικής που ήδη ο ΟΤΕ έχει αναπτύξει και πρόκειται να διαθέσει σε ταχύτητες έως και 100Mbps. Στο πλαίσιο αυτό κρίνουμε επιβεβλημένο να αναβαθμιστούν από πλευράς ΟΤΕ οι προβλεπόμενες διαδικασίες Χονδρικής Κεντρικής Πρόσβασης με τις αντίστοιχες διαδικασίες που προβλέπονται στην Προσφορά Αναφοράς ΑΠΤΒ (RUO), καθώς και στα προϊόντα VLU, όπου αυτό είναι εφικτό. Ενδεικτικό παράδειγμα συνιστά το αίτημά μας να δοθεί η πληροφορία δικτύου του Circuit-ID για τα λογικά κυκλώματα της υπηρεσίας VPU/VPU light τύπου BRAS (μέσω Ο.Κ.ΣΥ.Α. τύπου A - BRAS), στο πλαίσιο εναρμόνισης των διαδικασιών που ήδη ορίζονται για τις υπηρεσίες VPU/VPU light τύπου DSLAM (ΑΠΤΒ), καθώς και για το χονδρικό προϊόν VLU, ώστε να διασφαλιστεί η αξιόπιστη παροχή της υπηρεσίας.

Επιπρόσθετα κρίνουμε απαραίτητο να επικαιροποιηθεί η Συμφωνία Επιπέδου Υπηρεσιών (SLA's), ώστε οι χρόνοι sla του ΟΤΕ να συνάδουν με τα προβλεπόμενα στις υπηρεσίες ΑΠΤΒ, όπου υπό την επιφύλαξη των σχολίων μας στην εν εξελίξει δημόσια διαβούλευση για την χονδρική τοπική πρόσβαση, κρίνουμε ότι πρέπει να μειωθούν.

Στο πλαίσιο δε, διασφάλισης του ισότιμου ανταγωνισμού κρίνουμε επιβεβλημένη την ενίσχυση των προβλεπόμενων διαδικασιών που αφορούν στην ενημέρωση και την εξασφάλιση έγκαιρης εμπορικής ετοιμότητας των παρόχων (ενδεικτικά, η ενημέρωση για αλλαγές στις ημερομηνίες διάθεσης νέων καμπινών και η διαμόρφωση συγκεκριμένης διαδικασίας – προθεσμιών για την λειτουργία δοκιμαστικού περιβάλλοντος).



Σχόλια επί των παραγράφων:

1. Ως προς τη παράγραφο 1.1 «Ορισμοί»,

- «Φραγή υπηρεσιών: Διακοπή δυνατότητας του Τ.Π. για κατάθεση νέων αιτημάτων στο Π.Σ. ΟΤΕ και υλοποίησης αιτημάτων παροχής υπηρεσίας που έχουν κατατεθεί αλλά δεν έχει ολοκληρωθεί η υλοποίησή τους, για το σύνολο των υπηρεσιών της παρούσας προσφοράς (εξαιρουμένων των αιτημάτων σχετικών με τη διαδικασία βλαβοδιαχείρισης και μεταφοράς γραμμών υφιστάμενων συνδρομητών), με υποχρέωση για άρση της φραγής εντός 2 (δύο) εργάσιμων ημερών εφόσον δεν ισχύει πλέον ο λόγος που οδήγησε στη φραγή».

Οι διαδικασίες προσωρινής και οριστικής διακοπής προσδιορίζονται αναλυτικά στο κεφάλαιο 7. Συνεπώς δεν θεωρούμε ότι πρέπει να προσδιοριστούν στους ορισμούς, όπως άλλωστε δεν προβλέπονται και στην ισχύουσα Προσφορά Αναφοράς ΧΕΠ. Σε περίπτωση ωστόσο που διατηρηθεί, κρίνουμε επιβεβλημένο να αναδιατυπωθεί η ως άνω παράγραφος, ώστε η υλοποίηση των αιτημάτων που έχουν ήδη κατατεθεί και είναι σε στάδιο υλοποίησης, να μην διακόπιται. Ο αποκλεισμός πρέπει να περιοριστεί μόνο στη δυνατότητα κατάθεσης νέων αιτημάτων, όπως άλλωστε προβλέπεται στην ισχύουσα Προσφορά Αναφοράς ΧΕΠ (παρ. 5.6. Προσωρινή και οριστική διακοπή των υπηρεσιών «ο ΟΤΕ ενημερώνει εγγράφως τον ΠΑΡΟΧΟ για την καθυστέρηση εξόφλησης της οφειλής του τάσσοντας προθεσμία για την εξόφληση της οφειλής του δεκαπέντε (15) ημερολογιακών ημερών από την επίδοση της έγγραφης όχλησης αποδεικνυμένης εγγράφως. Από την επομένη της επίδοσης της ανωτέρω όχλησης ο ΟΤΕ δύναται να μην υλοποιεί νέες αιτήσεις για παροχή υπηρεσιών Ο.Κ.ΣΥ.Α τύπου Α, Β και Γ και ΑΡΥΣ.»).

Αντίστοιχη πρόβλεψη ορίζεται και στις υπηρεσίες ΑΠΤΒ – ισχύον RUO (παρ. 4.7 «Διακοπή Υπηρεσίας»), κατά την οποία ο ΟΤΕ από τη στιγμή της πρώτης επίδοσης, δύναται να μην υλοποιεί νέα αιτήματα, αποκλείοντας τη δυνατότητα κατάθεσης σχετικών αιτημάτων του Τ.Π. στο Π.Σ. ΟΤΕ. Ως εκ τούτου προτείνεται η κάτωθι αναδιατύπωση:

«Φραγή υπηρεσιών: Με τη φραγή υπηρεσιών ο ΤΠ παύει να έχει τη δυνατότητα κατάθεσης νέων αιτημάτων χορήγησης στο Π.Σ. ΟΤΕ, για το σύνολο των υπηρεσιών της παρούσας προσφοράς (εξαιρουμένων των αιτημάτων σχετικών με τη διαδικασία βλαβοδιαχείρισης και μεταφοράς γραμμών υφιστάμενων συνδρομητών), με υποχρέωση για άρση της φραγής εντός 2 (δύο) εργάσιμων ημερών εφόσον δεν ισχύει πλέον ο λόγος που οδήγησε στη φραγή».

- «Προσωρινή διακοπή υπηρεσιών: Διακοπή παροχής για το σύνολο των υπηρεσιών της παρούσας προσφοράς, με υποχρέωση για άρση της προσωρινής διακοπής και της φραγής υπηρεσιών εντός 2 (δύο) εργάσιμων ημερών εφόσον δεν ισχύει πλέον ο λόγος που οδήγησε στην προσωρινή διακοπή. Κατά την προσωρινή διακοπή υπηρεσιών διατίθεται στον Τ.Π. πρόσβαση στο Π.Σ. ΟΤΕ με δυνατότητα μόνο ανάγνωσης.....Οριστική



διακοπή υπηρεσιών: Διακοπή παροχής για το σύνολο των υπηρεσιών της παρούσας προσφοράς, καθώς και πρόσβασης στο Π.Σ. ΟΤΕ χωρίς να υπάρχει δυνατότητα για άρση της διακοπής. Εφόσον προκύψει οριστική διακοπή η σύμβαση παροχής των υπηρεσιών της παρούσας καταγγέλεται αυτόματα από τον ΟΤΕ.»

Όπως επισημάναμε ανωτέρω εισηγούμαστε να απαλειφθεί από τους ορισμούς η αναφορά στη φραγή των υπηρεσιών καθώς προσδιορίζεται αναλυτικά η διαδικασία και οι προϋποθέσεις εφαρμογής τους από τον ΟΤΕ σε χωριστό κεφάλαιο. Εντούτοις, σε περίπτωση που διατηρηθούν κρίνουμε επιβεβλημένο να αναδιατυπωθεί η αναφορά της προσωρινής και οριστικής διακοπής ως εξής:

«Προσωρινή διακοπή υπηρεσιών: Διακοπή παροχής των υπηρεσιών της παρούσας προσφοράς, σύμφωνα με τα ειδικώς οριζόμενα στο άρθρο 7.7 της παρούσας.Οριστική διακοπή υπηρεσιών: Διακοπή παροχής για το σύνολο των υπηρεσιών της παρούσας προσφοράς, καθώς και πρόσβασης στο Π.Σ. ΟΤΕ σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στο άρθρο 7.7 της παρούσας.

2. Ως προς τη παράγραφο 2.1 «Γενικά»

- «Οι ριπές ρυθμού (*burst rates*) μπορεί να παρουσιάζουν διακυμάνσεις λόγω της ταυτόχρονης συνύπαρξης πολλών Τελικών Χρηστών μέσα στο δίκτυο DSL του ΟΤΕ ή/και στη σύνδεση ΟΤΕ – ΠΑΡΟΧΟΥ (υπηρεσία Ο.Κ.ΣΥ.Α. ή Σ.Υ.Μ.Ε.Φ.Σ.) ή λόγω της προσαρμογής ρυθμού του τερματικού εξοπλισμού λόγω επιβάρυνσης της γραμμής, και εξαρτώνται από τα συγκεκριμένα πρωτόκολλα που χρησιμοποιούνται. Ο ΠΑΡΟΧΟΣ οφείλει να ενημερώνει τους Τελικούς Χρήστες σχετικά. Σε κάθε περίπτωση ο ΟΤΕ παρακολουθεί την συμπεριφορά του δικτύου DSL και προβαίνει στις απαραίτητες ενέργειες, όπως για παράδειγμα αναβαθμίσεις χωρητικοτήτων, προκειμένου να εξασφαλίζεται η ομαλή λειτουργία του δικτύου.

Προτείνεται η κάτωθι υπογραμμισμένη προσθήκη σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στην ισχύουσα Προσφορά Αναφοράς (παρ. 2.1.1 «Παρεχόμενες Υπηρεσίες»), προκειμένου να προσδιορίζεται ρητά η υποχρέωση του ΟΤΕ ως προς την εξασφάλισης της ομαλής λειτουργίας του δικτύου.

«Οι ριπές ρυθμού (*burst rates*) μπορεί να παρουσιάζουν διακυμάνσεις λόγω της ταυτόχρονης συνύπαρξης πολλών Τελικών Χρηστών μέσα στο δίκτυο DSL του ΟΤΕ ή/και στη σύνδεση ΟΤΕ – ΠΑΡΟΧΟΥ (υπηρεσία Ο.Κ.ΣΥ.Α. ή Σ.Υ.Μ.Ε.Φ.Σ.) ή λόγω της προσαρμογής ρυθμού του τερματικού εξοπλισμού λόγω επιβάρυνσης της γραμμής, και εξαρτώνται από τα συγκεκριμένα πρωτόκολλα που χρησιμοποιούνται. Ο ΠΑΡΟΧΟΣ οφείλει να ενημερώνει τους Τελικούς Χρήστες σχετικά. Σε κάθε περίπτωση ο ΟΤΕ παρακολουθεί την συμπεριφορά του δικτύου DSL και προβαίνει στις απαραίτητες ενέργειες, όπως για παράδειγμα αναβαθμίσεις χωρητικοτήτων, προκειμένου να εξασφαλίζεται η ομαλή λειτουργία του δικτύου και να είναι πάντα σε θέση να παρέχει ένα



συγκεκριμένο λόγο συγκέντρωσης (contention ratio) στις υπηρεσίες Α.Π.Υ.Σ. (λόγος συγκέντρωσης ανά πακέτο ταχύτητας Α.Π.Υ.Σ.) ο οποίος ανακοινώνεται στην ιστοσελίδα του (www.otewholesale.gr).

- «....Κατά τη διαδικασία ενεργοποίησης της υπηρεσίας Α.Π.Υ.Σ. είναι δυνατό να υπάρξει ολιγόλεπτη διακοπή, που δεν μπορεί να υπερβαίνει τα εξήντα (60) λεπτά, της τηλεφωνικής σύνδεσης του Τελικού Χρήστη. Ο ΠΑΡΟΧΟΣ οφείλει να ενημερώνει εγγράφως τον εκάστοτε Τελικό Χρήστη σχετικά....»

Κρίνουμε επιβεβλημένο να διατηρηθεί η διάρκεια της ολιγόλεπτης διακοπής που προβλέπεται στην ισχύουσα Προσφορά Αναφοράς (παρ. 2.1.1 Παρεχόμενες Υπηρεσίες), η οποία δεν πρέπει να υπερβαίνει τα τριάντα (30) λεπτά. Ακολούθως προτείνεται η κάτωθι αναδιατύπωση:

«....Κατά τη διαδικασία ενεργοποίησης της υπηρεσίας Α.Π.Υ.Σ. είναι δυνατό να υπάρξει ολιγόλεπτη διακοπή, που δεν μπορεί να υπερβαίνει τα τριάντα (30) λεπτά, της τηλεφωνικής σύνδεσης του Τελικού Χρήστη. Ο ΠΑΡΟΧΟΣ οφείλει να ενημερώνει εγγράφως τον εκάστοτε Τελικό Χρήστη σχετικά....»

3. Ως προς τη παράγραφο 2.1.1. «Πακέτα Ταχυτήτων Υπηρεσίας Α.Π.Υ.Σ.»

«Ο ΟΤΕ διατηρεί το δικαίωμα αναπροσαρμογής των πακέτων ταχυτήτων Α.Π.Υ.Σ., καθώς και της προσθήκης νέων πακέτων ταχυτήτων με την επιφύλαξη των υποχρεώσεων που του επιβάλλονται δια της υπ' αριθμ. 792/09/22-12-2016 ΑΠ ΕΕΤΤ.

Σε κάθε περίπτωση αναπροσαρμογής, ο ΟΤΕ υποχρεούται να ενημερώνει, την ΕΕΤΤ και τους ΠΑΡΟΧΟΥΣ που λαμβάνουν ήδη υπηρεσίες Α.Π.Υ.Σ., τόσο για τα τεχνικά χαρακτηριστικά των νέων προϊόντων όσο και για τις νέες τιμές τουλάχιστον δύο (2) μήνες πριν την επιθυμητή ημερομηνία εφαρμογής τους.»

Στο πλαίσιο ορθότερης διατύπωσης προτείνεται η κάτωθι αναδιατύπωση στην αναφορά των νέων προϊόντων, προς αποφυγήν οιασδήποτε διαφορετικής ερμηνείας καθώς σύμφωνα με τον ορισμό αγοράς το δίμηνο αναφέρεται αποκλειστικά και μόνο στην αναβάθμιση ταχυτήτων σε ήδη παρεχόμενες υπηρεσίες, ενώ για νέα προϊόντα ισχύει η διάρκεια των NGA υπηρεσιών¹. Επιπρόσθετα η τιμολογιακή

¹ 792/09/22-12-2016ΑΠ ΕΕΤΤ «4.6 Υπηρεσίες NGA οι οποίες συνιστούν μόνο αναβάθμιση ταχυτήτων σε σχέση με ήδη παρεχόμενες υπηρεσίες NGA και δεν διαφέρουν ως προς τον τρόπο και τους όρους παροχής από τις υφιστάμενες υπηρεσίες δεν εντάσσονται στο περιοριστικό διάστημα των έξι (6) μηνών μεταξύ της διάθεσης προϊόντων λιανικής – χονδρικής. Στις περιπτώσεις αυτές επαρκεί ένα διάστημα δύο (2) μηνών μεταξύ της διάθεσης του αναβαθμισμένου προϊόντος χονδρικής και της έναρξης διάθεσης του προϊόντος στην λιανική του ΟΤΕ. Το διάστημα αυτό παύει αυτοδικαίως να ισχύει, στην περίπτωση που οποιοσδήποτε εναλλακτικός πάροχος προμηθευτεί από τον ΟΤΕ τις συγκεκριμένες χονδρικές υπηρεσίες, με σκοπό την εμπορική διάθεση υπηρεσιών λιανικής στο κοινό, βάσει υπογραφείσας σύμβασης και κατά την έναρξη της παροχής των υπηρεσιών βάσει της συμβάσεως αυτής.»



πολιτική που θα εφαρμόσει ο ΟΤΕ σε επίπεδο χονδρικής θα πρέπει να εγκριθεί από την ΕΕΤΤ. Ως εκ τούτου προτείνεται η κάτωθι διατύπωση:

«.....Σε κάθε περίπτωση αναπροσαρμογής ταχυτήτων, ο ΟΤΕ υποχρεούται να ενημερώνει την ΕΕΤΤ και τους ΠΑΡΟΧΟΥΣ που λαμβάνουν ήδη υπηρεσίες Α.ΡΥ.Σ., ως προς τα χαρακτηριστικά των αναβαθμισμένων προϊόντων δύο (2) μήνες πριν την επιθυμητή ημερομηνία εφαρμογής τους και υπό την επιφύλαξη προηγούμενης έγκρισης των τιμών από την ΕΕΤΤ»

4. Ως προς τη παράγραφο 2.1.2. «Διάρκεια Παροχής υπηρεσίας Α.ΡΥ.Σ.»

«...Με την επιφύλαξη διαφορετικής συμφωνίας μεταξύ ΟΤΕ και ΠΑΡΟΧΟΥ, ο ελάχιστος χρόνος παροχής υπηρεσιών για κάθε σύνδεση Α.ΡΥ.Σ. που παρέχεται στον ΠΑΡΟΧΟ στο πλαίσιο της παρούσης Προσφοράς είναι ένας (1) μήνας (καλούμενη «υποχρεωτική διάρκεια ισχύος» της υπηρεσίας Α.ΡΥ.Σ.), μετά το πέρας του οποίου ανανεώνεται σιωπηρά και γίνεται πλέον αορίστου χρόνου...»

Θα πρέπει να προσδιοριστεί για λόγους πληρότητας και σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στην ισχύουσα Προσφορά Αναφοράς RBO (παρ. 2.1.3 «Διάρκεια Παροχής υπηρεσίας Α.ΡΥ.Σ.»), η κάτωθι υπογραμμισμένη προσθήκη:

«...Με την επιφύλαξη διαφορετικής συμφωνίας μεταξύ ΟΤΕ και ΠΑΡΟΧΟΥ, ο ελάχιστος χρόνος παροχής υπηρεσιών για κάθε σύνδεση Α.ΡΥ.Σ. που παρέχεται στον ΠΑΡΟΧΟ στο πλαίσιο της παρούσης Προσφοράς είναι ένας (1) μήνας (καλούμενη «υποχρεωτική διάρκεια ισχύος» της υπηρεσίας Α.ΡΥ.Σ.), μετά το πέρας του οποίου ανανεώνεται σιωπηρά και γίνεται πλέον αορίστου χρόνου. Ο ΠΑΡΟΧΟΣ, μετά τη λήξη του ελάχιστου χρόνου του ενός (1) μηνός, έχει δικαίωμα να αιτηθεί κατάργηση της σύνδεσης Α.ΡΥ.Σ., σύμφωνα με τις διατάξεις του Αστικού Κώδικα.»

5. Ως προς τη παράγραφο 2.1.4. «Περιορισμοί στη Διάθεση της Υπηρεσίας Α.ΡΥ.Σ.»

«Η ενεργοποίηση ή/και η παροχή της υπηρεσίας Α.ΡΥ.Σ. δεν είναι εφικτή σε περιπτώσεις: όπου η τηλεφωνική σύνδεση του Τελικού Χρήστη, παρέχεται μέσω γραμμών με ενεργό εξοπλισμό, όπως PCM, ISDN/PRI, 2 Mbps κ.λ.π. γραμμών στις οποίες συνδέονται καρτοτηλέφωνα σε υπαίθριες καμπίνες στις οποίες ο ΟΤΕ δεν έχει εγκαταστήσει DSLAMs και επιπλέον, έχει ήδη γίνει αντικατάσταση καλωδίων κυρίου δικτύου χαλκού με καλώδια οπτικών ινών (KOI) χωρίς να είναι διαθέσιμη εφεδρεία καλωδίων χαλκού.όπου δεν υπάρχει διαθεσιμότητα πόρων του DSL δικτύου του ΟΤΕ. Ο ΟΤΕ οφείλει να παρέχει τη σχετική πληροφόρηση στο Π-Σ WCRM...»

Να προστεθεί η κάτωθι υπογραμμισμένη αναφορά σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στην ισχύουσα Προσφορά Αναφοράς RBO (παρ. 2.1.5 «Περιορισμοί στη Διάθεση της Υπηρεσίας Α.ΡΥ.Σ.»):



«..Η ενεργοποίηση ή/και η παροχή της υπηρεσίας A.PY.Σ. δεν είναι εφικτή σε περιπτώσεις: όπου η PSTN ή ISDN-BRA τηλεφωνική σύνδεση του Τελικού Χρήστη, παρέχεται μέσω γραμμών με ενεργό εξοπλισμό, όπως PCM, ISDN/PRI, 2 Mbps κ.λ.π. γραμμών στις οποίες συνδέονται καρτοτηλέφωνα όπου έχει ήδη γίνει αντικατάσταση καλωδίων χαλκού με καλώδια οπτικών ινών (KOI) που αναπτύσσεται 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 A.PY.Σ., μέσω του Π.Σ. WCRM, όπου δεν υπάρχει διαθεσιμότητα πόρων του DSL δικτύου του ΟΤΕ. Ο ΟΤΕ οφείλει να παρέχει τη σχετική πληροφόρηση στο Π-Σ WCRM....»

6. Ως προς τη παράγραφο 2.4.2. «Άρση Βλάβης»

Κρίνουμε σκόπιμο για λόγους πληρότητας να διατηρηθεί η κάτωθι παράγραφος, η οποία έχει αφαιρεθεί από το υπό διαβούλευση κείμενο, όπως προβλέπεται στην ισχύουσα Προσφορά Αναφοράς RBO (παρ. 2.4.2 «Άρση Βλάβης»).

«..Σε περίπτωση βλάβης μόνο στην παροχή φωνητικής τηλεφωνίας μέσω της PSTN ή ISDN-BRA σύνδεσης υπεύθυνος για τη λήψη και αποκατάσταση της βλάβης είναι ο ΟΤΕ, σύμφωνα με τις υφιστάμενες διαδικασίες αναγγελίας και άρσης βλάβης υπηρεσιών τηλεφωνίας. Αν η βλάβη αυτή οφείλεται σε εργασίες που πραγματοποιήθηκαν στο χώρο του Τελικού Χρήστη από οποιονδήποτε τρίτο πλην του ΟΤΕ, η αποκατάσταση της βλάβης βαρύνει τον Τελικό Χρήστη...»

7. Ως προς τη παράγραφο 2.5.2.1 «Λόγοι Καθυστέρησης «Μη Υπαιτιότητας ΟΤΕ»

- «..Στο συνολικό χρόνο του συμφωνημένου επιπέδου υπηρεσιών A.PY.Σ., δεν προσμετράται το άθροισμα του χρόνου των συμβάντων τα οποία δεν οφείλονται σε υπαιτιότητα ΟΤΕ. Ως συμβάντα τα οποία συνιστούν, λόγο καθυστέρησης «μη υπαιτιότητας ΟΤΕ», ορίζονται μεταξύ άλλων, τα παρακάτω...»

Θεωρούμε ότι πρέπει να διαγραφεί η ενδεικτική αναφορά των λόγων μη υπαιτιότητας ΟΤΕ και να προσδιοριστούν περιοριστικά. Ως εκ τούτου προτείνεται η κάτωθι αναδιατύπωση:

«..Στο συνολικό χρόνο του συμφωνημένου επιπέδου υπηρεσιών A.PY.Σ., δεν προσμετράται το άθροισμα του χρόνου των συμβάντων τα οποία δεν οφείλονται σε υπαιτιότητα ΟΤΕ. Ως συμβάντα τα οποία συνιστούν, λόγο καθυστέρησης «μη υπαιτιότητας ΟΤΕ», ορίζονται περιοριστικά, τα παρακάτω...»



- «...Ως συμβάντα τα οποία συνιστούν, λόγο καθυστέρησης «μη υπαιτιότητας ΟΤΕ», ορίζονται μεταξύ άλλων, τα παρακάτω: Για την Άρση της Βλάβης των υπηρεσιών:.....Όταν έχει αναφερθεί βλάβη αλλά αποδεδειγμένα δεν ανιχνεύεται από τον ΟΤΕ σε end to end test...»

Στην περίπτωση που δεν ανιχνευτεί η βλάβη μέσω οιουδήποτε είδους ελέγχου από πλευράς ΟΤΕ, συμπεριλαμβανομένου και του «end to end test», τότε η βλάβη θα κλείνει με υπαιτιότητα παρόχου και προφανώς θα επωμίζεται και το αντίστοιχο κόστος για τις εργασίες/ελέγχους που θα έχει εκτελέσει ο ΟΤΕ. Εντούτοις το όριο ευθύνης μιας βλάβης σε καμία περίπτωση δεν πρέπει να συνδεθεί με την καθυστέρηση απόκρισης του ΟΤΕ. Εφόσον καθυστερήσει να αποκριθεί για το πόρισμα του ελέγχου θα πρέπει να εμπίπτει στις καθυστερήσεις για τις οποίες δικαιούται ο Πάροχος να αξιώσει ρήτρα, καθώς η οποία καθυστέρηση από πλευράς ΟΤΕ θα έχει σοβαρό αντίκτυπο στην τελική άρση της βλάβης και εν τέλει στην απρόσκοπτη παροχή της υπηρεσίας του τελικού χρήστη. Συνεπώς κρίνουμε επιβεβλημένο να αφαιρεθεί από τους λόγους καθυστέρησης μη υπαιτιότητας ΟΤΕ, η παραπάνω υπογραμμισμένη αναφορά.

8. Ως προς τη παράγραφο 2.5.3.1 «Χρόνοι Παράδοσης/Κατάργησης»

«..Στην περίπτωση κατά την οποία υποβάλεται συνδυασμένο αίτημα μετατροπής υπηρεσιών σύμφωνα με τα οριζόμενα στην παράγραφο 2.2.3.4 της παρούσης, ο πραγματικός χρόνος παράδοσης Α.Π.Υ.Σ. γίνεται 10 εργάσιμες ημέρες...»

Σε συνέχεια της τοποθέτησής μας στην διαβούλευση για την υπηρεσία της χονδρικής εκμίσθωσης γραμμών (παράγραφος III.4.1. «Χρόνος χορήγησης ΧΕΓ» Παράρτημα III. Βασική συμφωνία επιπέδου υπηρεσιών), θεωρούμε ότι το sla του ΟΤΕ στο συνδυασμένο αίτημα θα πρέπει να μειωθεί και να προσδιοριστεί σε έξι (6) εργάσιμες ημέρες. Ως εκ τούτου προτείνεται η κάτωθι αναδιατύπωση:

«..Στην περίπτωση κατά την οποία υποβάλεται συνδυασμένο αίτημα μετατροπής υπηρεσιών σύμφωνα με τα οριζόμενα στην παράγραφο 2.2.3.4 της παρούσης, ο πραγματικός χρόνος παράδοσης Α.Π.Υ.Σ. γίνεται σε έξι (6) εργάσιμες ημέρες...»

9. Ως προς τη παράγραφο 2.5.4.2 «Άρση Βλαβών»

Κρίνουμε επιβεβλημένο να αξιολογηθεί ο χρόνος sla άρσης βλάβης της υπηρεσίας Α.Π.Υ.Σ. και να επικαιροποιηθεί, κατ' αναλογία με τα προβλεπόμενα στους χρόνους άρσης βλάβης ΤοΒ. Ως εκ τούτου προτείνεται να μειωθεί ο χρόνος από τρεις (3) εργάσιμες ημέρες σε μια (1) εργάσιμη ημέρα, ως εξής:

Πραγματικοί Χρόνοι άρσης βλάβης στο 95% των αναγγελθεισών βλαβών της Α.Π.Υ.Σ.
1 ΕΗ



10. Ως προς τη παράγραφο 2.6 «Τερματικός Εξοπλισμός»

«...Δεδομένου ότι η χρήση μη συμβατού τερματικού εξοπλισμού δύναται να επηρεάζει δυσμενώς την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών σε άλλους χρήστες ο ΟΤΕ λαμβάνει προληπτικά μέτρα για την αντιμετώπιση των περιπτώσεων αυτών. Ο ΠΑΡΟΧΟΣ οφείλει να λαμβάνει κάθε δυνατό μέτρο και να ενημερώνει τους τελικούς χρήστες ώστε να χρησιμοποιούν συμβατό εξοπλισμό. Ειδικότερα, σε περίπτωση που ο ΟΤΕ διαπιστώσει μέσω των συστημάτων εποπτείας δικτύου ότι ένας Τελικός Χρήστης έχει μη συμβατό εξοπλισμό τότε δύναται, χωρίς άλλη ενημέρωση, να υποβαθμίζει ή/και να διακόπτει την υπηρεσία του Τελικού Χρήστη μέχρι αυτός να αντικαταστήσει τον εξοπλισμό με άλλον συμβατό. Σε περίπτωση αναγγελίας βλάβης λόγω μη συμβατού εξοπλισμού θα κλείνει με υπαιτιότητα του ΠΑΡΟΧΟΥ...»

Κρίνουμε ως μη εύλογη την δυνατότητα του ΟΤΕ να διακόπτει την υπηρεσία χωρίς προηγούμενη ενημέρωση. Θεωρούμε ότι το δικαίωμά του θα πρέπει να περιοριστεί μόνο στην δυνατότητα υποβάθμισης της υπηρεσίας, ενώ θα πρέπει να αναφέρεται η τεχνική λύση σύμφωνα με την οποία υλοποιείται η υποβάθμιση της υπηρεσίας σε περίπτωση ύπαρξης CPE μη συμβατού με την εκάστη παρεχόμενη υπηρεσία (πχ με Vectoring). Ως εκ τούτου θα πρέπει να γίνει επικαιροποίηση του άρθρου και να απαλειφθεί η αναφορά περί διακοπής της υπηρεσίας, ως κάτωθι:

«...Δεδομένου ότι η χρήση μη συμβατού τερματικού εξοπλισμού δύναται να επηρεάζει δυσμενώς την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών σε άλλους χρήστες ο ΟΤΕ λαμβάνει προληπτικά μέτρα για την αντιμετώπιση των περιπτώσεων αυτών. Ο ΠΑΡΟΧΟΣ οφείλει να λαμβάνει κάθε δυνατό μέτρο και να ενημερώνει τους τελικούς χρήστες ώστε να χρησιμοποιούν συμβατό εξοπλισμό. Ειδικότερα, σε περίπτωση που ο ΟΤΕ διαπιστώσει μέσω των συστημάτων εποπτείας δικτύου ότι ένας Τελικός Χρήστης έχει μη συμβατό εξοπλισμό τότε δύναται, χωρίς άλλη ενημέρωση, να υποβαθμίζει την υπηρεσία του Τελικού Χρήστη μέχρι αυτός να αντικαταστήσει τον εξοπλισμό με άλλον συμβατό. Ο ΟΤΕ θα γνωστοποιεί στους Τ.Π. την τεχνική λύση σύμφωνα με την οποία υλοποιείται η υποβάθμιση της υπηρεσίας. Σε περίπτωση αναγγελίας βλάβης λόγω μη συμβατού εξοπλισμού θα κλείνει με υπαιτιότητα του ΠΑΡΟΧΟΥ...»

11. Ως προς τη παράγραφο 3.1. «Παρεχόμενη Υπηρεσία»

«..Η υπηρεσία VPU παρέχεται μόνο στα σημεία όπου ο xDSL 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-LLU και W-DSL και ενημερώνεται τουλάχιστον τέσσερις (4) μήνες προ της ενεργοποίησης των νέων DSLAMs σε υπαίθριες καμπίνες...»

Στο πλαίσιο διασφάλισης της εμπορικής ετοιμότητας των παρόχων και κατ' αναλογία με τα προβλεπόμενα στις διαδικασίες του προϊόντος χονδρικής VLU, θα πρέπει να προσδιοριστεί η υποχρέωση σε περίπτωση που δεν τηρηθεί η αρχικά προβλεπόμενη ημερομηνία, ο ΟΤΕ να ενημερώνει τους παρόχους εγκαίρως με την νέα



επικαιροποιημένη ημερομηνία διάθεσης της υπηρεσίας, τουλάχιστον δύο (2) εβδομάδες πριν την εκκίνηση διάθεσης των υπηρεσιών. Ως εκ τούτου προτείνεται η κάτωθι προσθήκη ως συνέχεια της παραγράφου:

«Σε περίπτωση καθυστέρησης στις ημερομηνίες διάθεσης των προγραμματισμένων καμπινών, ο ΟΤΕ υποχρεούται να ενημερώνει εγκαίρως και **τουλάχιστον μία (1) εβδομάδα** πριν το πέρας της αρχικά δηλωθείσας προγραμματισμένης ημερομηνίας, ότι πρόκειται να μεταβληθεί η εν λόγω ημερομηνία διάθεσης. Σε περίπτωση που είναι γνωστή στον ΟΤΕ η νέα επικαιροποιημένη ημερομηνία διάθεσης, οφείλει να την γνωστοποιήσει μαζί με την ως άνω ενημέρωση, άλλως οφείλει να ενημερώσει αμελλητί τους Τ.Π. μόλις λάβει γνώση της νέας προγραμματισμένης ημερομηνίας.

Σε κάθε περίπτωση ο ΟΤΕ οφείλει να γνωστοποιήσει την νέα προγραμματισμένη ημερομηνία τουλάχιστον δύο (2) εβδομάδες πριν την έναρξη διάθεσης, ώστε να είναι σε θέση οι Τ.Π. να διασφαλίζουν την εμπορική τους ετοιμότητα στα νέα χρονικά δεδομένα»

12. Ως προς τη παράγραφο 3.2.6. «Μεταβάσεις Υπηρεσιών»

«...Ο πάροχος δέκτης δηλώνει την υπηρεσία που λαμβάνει ο συγκεκριμένος συνδρομητής από τον πάροχο δότη. Η συγκεκριμένη πληροφορία παρέχεται από τον ΟΤΕ μέσω κατάλληλου πεδίου στο ΠΣ ΟΤΕ κατά τη διαδικασία υποβολής του αιτήματος...»

Σε συνέχεια των υλοποίησεων που ο ΟΤΕ έχει ήδη δρομολογήσει για τις υπηρεσίες VLU και ΑΠΤΒ, θα πρέπει να διαγραφεί η ανωτέρω πρόβλεψη καθώς ο πάροχος δεν είναι σε θέση να γνωρίζει τις τεχνικές λεπτομέρειες της προηγούμενης υλοποίησης του τελικού χρήστη και επομένως να δηλώνει συγκεκριμένο κωδικό μετάβασης. Χρειάζεται να προστεθεί ένα πεδίο όπου ο πάροχος θα δηλώνει ότι αποδέχεται τη χρέωση της μετάβασης και στη συνέχεια στην αίτηση δεν θα απαιτείται η επιλογή του είδους μετάβασης. Το είδος της μετάβασης θα εμφανίζεται κατά την ολοκλήρωση της αίτησης, προκειμένου να γνωρίζει ο πάροχος τη χρέωση την οποία θα επωμιστεί ανάλογα με τη μετάβαση που υλοποιήθηκε.

13. Ως προς τη παράγραφο 3.2.7. «Διαδικασία Παράδοσης – Παραλαβής»

«...Σε περίπτωση που από τον επανέλεγχο του ΟΤΕ διαπιστωθεί ότι η ταχύτητα downstream και upstream της σύνδεσης αποκλίνει λιγότερο από τριάντα τοις εκατό (30%) της υφιστάμενης ονομαστικής ταχύτητας, ο επανέλεγχος κλείνει με υπαιτιότητα Παρόχου...»

Προτείνουμε να τροποποιηθεί η ανωτέρω παράγραφος προκειμένου να είναι σαφές ότι το ποσοστό τριάντα τοις εκατό (30%) υπολογίζεται διακριτά για τις ταχύτητες downstream και upstream. Επισημαίνουμε ότι οι υπηρεσίες αυτές τόσο σε επίπεδο όγκου βλαβών όσο και ποιότητας χαλκού προφανώς δεν μπορούν να αξιολογηθούν και συγκριθούν με τον όγκο και ποιότητα των βλαβών που αναμένουμε μέσω του προϊόντος



VLU και της τεχνολογίας vectoring. Ως εκ τούτου κρίνουμε επιβεβλημένο στις υπηρεσίες Χονδρικής Κεντρικής Πρόσβασης να μην λειτουργεί αθροιστικά ο κανόνας. Ως εκ τούτου προτείνεται η κάτωθι αναδιατύπωση:

«...Σε περίπτωση που από τον επανέλεγχο του ΟΤΕ διαπιστώθει ότι η ταχύτητα downstream ή αντιστοίχως του upstream της σύνδεσης αποκλίνει λιγότερο από τριάντα τοις εκατό (30%) της υφιστάμενης ονομαστικής ταχύτητας, ο επανέλεγχος κλείνει με υπαιτιότητα Παρόχου...»

14. Ως προς τη παράγραφο 3.3.2 «Προκαταρκτικός έλεγχος Παρόχου»

«....Στο Π.Σ. WCRM ο Τ.Π. επιλέγει «Έλεγχος Σύνδεσης Πελάτη»... Αν υπάρχει γνωστή βλάβη η οποία επηρεάζει.....συγκεκριμένο φανταστικό αριθμό...Η ειδική βλάβη, κλείνει με υπαιτιότητα ΟΤΕ μετά την αποκατάσταση του στοιχείου του δικτύου που είχε το πρόβλημα χωρίς να πραγματοποιούνται πρόσθετοι έλεγχοι από τον ΟΤΕ. Για την ειδική αυτή βλάβη ισχύουν οι χρόνοι άρσης βλάβης του Basic SLA VPU (παράγραφος 3.4)....Μετά την ολοκλήρωση ... κανονική διαδικασία βλαβοδιαχείρισης VPU...»

Κρίνουμε επιβεβλημένο στον «Έλεγχο Σύνδεσης» και στην ειδικού τύπου βλάβη να υπάρχει ενημέρωση για πιθανή (ή προγραμματισμένη) ημερομηνία αποκατάστασης εφόσον θα υπάρχουν γνωστές βλάβες σε ενεργό εξοπλισμό ΟΤΕ που χρησιμοποιεί η συγκεκριμένη σύνδεση, ώστε να αποφεύγονται στο μέτρο του εφικτού, δηλώσεις «ειδικών» ή/και «κανονικών» βλαβών.

Επίσης, και όπως τοποθετούμαστε σχετικά στις υπ' αρ. 9 και 19 παρατηρήσεις μας, θεωρούμε ότι ο χρόνος αποκατάστασης βλάβης VPU πρέπει να μειωθεί σε 1εργάσιμη ημέρα. Ακολούθως και στις ειδικές βλάβες θεωρούμε ότι θα πρέπει ομοίως να ισχύει ο ίδιος ως άνω χρόνος, ήτοι έως 1 ΕΗ, δεδομένου ότι η ειδική βλάβη μπορεί να αφορά σε γνωστό πρόβλημα στον ενεργό εξοπλισμό ΟΤΕ, ή στο configuration και συνεπώς δεν απαιτείται μετάβαση συνεργείου.

Περαιτέρω θα πρέπει να παρέχεται παράλληλα και ενώ το αίτημα ελέγχου σύνδεσης είναι ανοιχτό, η δυνατότητα καταχώρησης κανονικής βλάβης, δεδομένου ότι μπορεί να έχει εντοπιστεί παράλληλα και άλλο πρόβλημα. Ως εκ τούτου προτείνεται η κάτωθι προσθήκη:

«....Στο Π.Σ. WCRM ο Τ.Π. επιλέγει «Έλεγχος Σύνδεσης Πελάτη»... Αν υπάρχει γνωστή βλάβη η οποία επηρεάζει.....συγκεκριμένο φανταστικό αριθμό. **Στον «Έλεγχο Σύνδεσης» και στην ειδικού τύπου βλάβη θα υπάρχει ενημέρωση για πιθανή (ή προγραμματισμένη) ημερομηνία αποκατάστασης της γνωστής βλάβης στον ενεργό εξοπλισμό του ΟΤΕ.**

Ο Πάροχος έχει τη δυνατότητα καταχώρησης κανονικής βλάβης ακόμα και στην περίπτωση που ο πάροχος επιλέξει το ειδικό "Άίτημα Ελέγχου Σύνδεσης Πελάτη" ή / και στην περίπτωση που υπάρχει ειδική βλάβη σε εκκρεμότητα σε περίπτωση που εντοπίσει παράλληλα και άλλο σύμπτωμα βλάβης μη συνδεόμενο με την ειδική βλάβη...Η ειδική βλάβη, κλείνει με υπαιτιότητα ΟΤΕ μετά την αποκατάσταση του στοιχείου του δικτύου που είχε το πρόβλημα χωρίς να πραγματοποιούνται πρόσθετοι έλεγχοι από τον ΟΤΕ. Για την ειδική αυτή βλάβη ισχύουν οι χρόνοι άρσης βλάβης του Basic SLA VPU....»



15. Ως προς τη παράγραφο 3.3.3. «Καταχώρηση βλάβης για υπηρεσίες VPU»

- «... Για τις περιπτώσεις που το πρόβλημα που αντιμετωπίζει ο πελάτης του Παρόχου είναι χαμηλή ταχύτητα στην κατερχόμενη ζεύξη (downstream) ή στην ανερχόμενη ζεύξη (upstream), εφόσον η ταχύτητα που λαμβάνει ο Πάροχος από το σημείο οριοθέτησης στις εγκαταστάσεις του τελικού πελάτη (εσκαλίτ ή χαλύβδινο) αποκλίνει έως και 30 τοις εκατό (30%) από την «Ονομαστική Ταχύτητα» για τη συγκεκριμένη σύνδεση, ο Πάροχος δε θα δηλώνει βλάβη με σύμπτωμα «Χαμηλή Ταχύτητα xDSL». Μέσα από το τεμαχισμό «Τοπικός Βρόχος Διαχείριση Βλαβών», ο Πάροχος επιλέγει «Δήλωση Βλάβης».

Σε συνέχεια της ως άνω υπ' αρ. 13 παρατήρησής μας, προτείνεται η κάτωθι αναδιατύπωση ώστε να είναι ξεκάθαρο ότι ο υπολογισμός του πισσοστού γίνεται διακριτά για το downstream ή upstream.:

«... Για τις περιπτώσεις που το πρόβλημα που αντιμετωπίζει ο πελάτης του Παρόχου είναι χαμηλή ταχύτητα στην κατερχόμενη ζεύξη (downstream) ή στην ανερχόμενη ζεύξη (upstream), εφόσον η ταχύτητα που λαμβάνει ο Πάροχος από το σημείο οριοθέτησης στις εγκαταστάσεις του τελικού πελάτη (εσκαλίτ ή χαλύβδινο) αποκλίνει έως και 30 τοις εκατό (30%) από την «Ονομαστική Ταχύτητα» του downstream ή αντιστοίχως του upstream για τη συγκεκριμένη σύνδεση, ο Πάροχος δε θα δηλώνει βλάβη με σύμπτωμα «Χαμηλή Ταχύτητα xDSL». Μέσα από το τεμαχισμό «Τοπικός Βρόχος Διαχείριση Βλαβών», ο Πάροχος επιλέγει «Δήλωση Βλάβης».

- Για όσα πεδία του παρακάτω Πίνακα δε συμπληρώνονται αυτόμata από το σύστημα, ο Πάροχος συμπληρώνει τα σχετικά πεδία και στη συνέχεια θα καταχωρεί τη βλάβη.... Πίνακας I: Ερωτηματολόγιο Βλάβης.....ΔΣΥ-ΔΕΝ ΣΥΓΧΡΟΝΙΖΕΙ... ΣΑΠ - ΣΥΧΝΕΣ ΑΠΟΣΥΝΔΕΣΕΙΣ.... Παρατηρήσεις:.....»

Θα πρέπει να εμπλουτιστεί ο πίνακας συμπτωμάτων με το κάτωθι σύμπτωμα κατ' αναλογία με τα προβλεπόμενα στο RUO:

«ΜΣΔ – MODEM ΣΥΓΧΡΟΝΙΣΜΕΝΟ ΆΛΛΑ INTERNET ΜΕ ΔΙΑΚΟΠΕΣ»

16. Ως προς τη παράγραφο 3.4.1. «Παράδοση υπηρεσίας VPU»

«Υπόλοιπα είδη αιτημάτων VPU (ENToB, ENToB με φορητότητα, ANToB, μεταβάσεις από Τ.Π.1 σε Τ.Π.2): Δεδομένου ότι για τα συγκεκριμένα είδη αιτημάτων απαιτείται κατασκευή βρόχου, το SLA παράδοσης των εν λόγω αιτημάτων VPU θα είναι εκείνο που ισχύει στην Προσφορά Αναφοράς Χονδρικής Τοπικής Πρόσβασης για



τα αντίστοιχα είδη αιτημάτων παράδοσης ΤοΒ, δηλαδή: 8 ΕΗ για τα αιτήματα ENToB και ENToB με φορητότητα (με 3 ΕΗ για την επιλεξιμότητα του βρόχου και στη συνέχεια 1 ΕΗ για τον έλεγχο διαθεσιμότητας πόρτας), 12 ΕΗ για τα αιτήματα ANToB (με 5 ΕΗ για την επιλεξιμότητα του βρόχου και στη συνέχεια 1ΕΗ για τον έλεγχο διαθεσιμότητας πόρτας).»

Υπό την επιφύλαξη των σχολίων μας στην εν εξελίξει δημόσια διαβούλευση για την χονδρική τοπική πρόσβαση, κρίνουμε επιβεβλημένο να μειωθούν οι προβλεπόμενοι χρόνοι sla για τις υπηρεσίες ΤοΒ του ΟΤΕ. Ως εκ τούτου προτείνεται να απαλειφθεί η ρητή αναφορά των χρόνων sla έως ότου καταλήξει η Επιτροπή στους χρόνους sla ΤοΒ και να περιοριστεί η αναφορά στα προβλεπόμενα στο RUO. Ακολούθως προτείνεται η κάτωθι αναδιατύπωση:

«Υπόλοιπα είδη αιτημάτων VPU (ENToB, ENToB με φορητότητα, ANToB, μεταβάσεις από Τ.Π.1 σε Τ.Π.2): Δεδομένου ότι για τα συγκεκριμένα είδη αιτημάτων απαιτείται κατασκευή βρόχου, το SLA παράδοσης των εν λόγω αιτημάτων VPU θα είναι το εκάστοτε οριζόμενο στην Προσφορά Αναφοράς Χονδρικής Τοπικής Πρόσβασης για τα αντίστοιχα είδη αιτημάτων παράδοσης ΤοΒ.»

17. Ως προς τη παράγραφο 3.5 «Τερματικός Εξοπλισμός για υπηρεσίες VPU»

«...Δεδομένου ότι η χρήση μη συμβατού τερματικού εξοπλισμού δύναται να επηρεάζει δυσμενώς την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών σε άλλους χρήστες ο ΟΤΕ λαμβάνει προληπτικά μέτρα για την αντιμετώπιση των περιπτώσεων αυτών. Ο ΠΑΡΟΧΟΣ οφείλει να λαμβάνει κάθε δυνατό μέτρο και να ενημερώνει τους τελικούς χρήστες ώστε να χρησιμοποιούν συμβατό εξοπλισμό. Ειδικότερα, σε περίπτωση που ο ΟΤΕ διαπιστώσει μέσω των συστημάτων εποπτείας δικτύου ότι ένας Τελικός Χρήστης έχει μη συμβατό εξοπλισμό τότε δύναται, χωρίς άλλη ενημέρωση, να υποβαθμίζει ή/και να διακόπτει την υπηρεσία του Τελικού Χρήστη μέχρι αυτός να αντικαταστήσει τον εξοπλισμό με άλλον συμβατό. Σε περίπτωση αναγγελίας βλάβης λόγω μη συμβατού εξοπλισμού θα κλείνει με υπαιτιότητα του ΠΑΡΟΧΟΥ...»

Σε συνέχεια της ως άνω υπ' αρ. 10 παρατήρησής μας, αναφορικά με τη διαδικασία που ακολουθεί ο ΟΤΕ σε περίπτωση μη συμβατού εξοπλισμού του Τελικού Χρήστη, προτείνεται η αναδιατύπωση της ως άνω παραγράφου, ώστε το δικαίωμα παρέμβασης του ΟΤΕ να περιορίζεται στην υποβάθμιση μόνο της υπηρεσίας και όχι στη διακοπή, ενώ θα πρέπει να αναφέρεται η τεχνική λύση σύμφωνα με την οποία υλοποιείται η υποβάθμιση της υπηρεσίας σε περίπτωση ύπαρξης CPE μη συμβατού με την εκάστη παρεχόμενη υπηρεσία (πχ με Vectoring). Ως εκ τούτου θα πρέπει να γίνει επικαιροποίηση του άρθρου και να απαλειφθεί η αναφορά περί διακοπής της υπηρεσίας, ως κάτωθι:

«...Δεδομένου ότι η χρήση μη συμβατού τερματικού εξοπλισμού δύναται να επηρεάζει δυσμενώς την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών σε άλλους χρήστες ο ΟΤΕ λαμβάνει προληπτικά μέτρα για την αντιμετώπιση των περιπτώσεων αυτών. Ο ΠΑΡΟΧΟΣ οφείλει να λαμβάνει κάθε δυνατό μέτρο και να



ενημερώνει τους τελικούς χρήστες ώστε να χρησιμοποιούν συμβατό εξοπλισμό. Ειδικότερα, σε περίπτωση που ο ΟΤΕ διαπιστώσει μέσω των συστημάτων εποπτείας δικτύου ότι ένας Τελικός Χρήστης έχει μη συμβατό εξοπλισμό τότε δύναται, χωρίς άλλη ενημέρωση, να υποβαθμίζει την υπηρεσία του Τελικού Χρήστη μέχρι αυτός να αντικαταστήσει τον εξοπλισμό με άλλον συμβατό. Ο ΟΤΕ θα γνωστοποιεί στους Τ.Π. την τεχνική λύση σύμφωνα με την οποία υλοποιείται η υποβάθμιση της υπηρεσίας. Σε περίπτωση αναγγελίας βλάβης λόγω μη συμβατού εξοπλισμού θα κλείνει με υπαιτιότητα του ΠΑΡΟΧΟΥ...»

18. Ως προς τη παράγραφο 3.6.1 «Ποινική Ρήτρα Απόρριψης της υπηρεσίας VPU μετά την καταχώρησή της ως επιλέξιμη»

«...Δεν θεωρείται ασαφής η διεύθυνση, η οποία αν και δεν περιέχει τα στοιχεία μιας τυπικής διεύθυνσης (π.χ. οδό, αριθμό), λόγω μη ύπαρξης αυτών των στοιχείων, εντούτοις η διεύθυνση εισόδου του κτιρίου του πελάτη Τ.Π. προσδιορίζεται μονοσήμαντα με συντεταγμένες...»

Θα πρέπει να προστεθεί για λόγους πληρότητας και κατ' αναλογία με τα προβλεπόμενα στην ισχύουσα Προσφορά Αναφοράς RUO (παρ. 23.4.4.1 «Ρήτρα Απόρριψης της υπηρεσίας VPU μετά την καταχώρησή της ως επιλέξιμη»), η κάτωθι υπογραμμισμένη προσθήκη:

«...Δεν θεωρείται ασαφής η διεύθυνση, η οποία αν και δεν περιέχει τα στοιχεία μιας τυπικής διεύθυνσης (π.χ. οδό, αριθμό), λόγω μη ύπαρξης αυτών των στοιχείων, εντούτοις η διεύθυνση εισόδου του κτιρίου του πελάτη Τ.Π. προσδιορίζεται μονοσήμαντα με συντεταγμένες, είτε προσδιορίζεται πλήρως και μονοσήμαντα με άλλα επαρκή αντικειμενικά στοιχεία από τον Τ.Π., ώστε δεν γεννούνται αμφιβολίες ως προς τον προσδιορισμό και ταυτοποίηση αυτής....»

19. Ως προς τη παράγραφο 3.7.1 «SLA άρσης βλαβών υπηρεσίας VPU»

Δεδομένου ότι ο πάροχος κατά τη δήλωση της βλάβης δύναται να περιορίσει το εύρος της βλάβης, ήτοι αν αφορά μόνο στη τηλεφωνία ή στο ευρυζωνικό μέρος, θεωρούμε ότι ο γενικός κανόνας του *sla* άρσης βλαβών VPU των ΖΕΗ δεν πρέπει να ισχύσει και εφόσον είναι εφικτό, αναλόγως της βλάβης (αν αφορά φωνή ή ευρυζωνική πρόσβαση) να ισχύει αντίστοιχα και η προβλεπόμενη προθεσμία στις ισχύουσες προσφορές αναφοράς. Σε κάθε περίπτωση και σε συνέχεια της ως άνω υπ' αρ. 9 παρατήρησής μας, αναφορικά με τον χρόνο *sla* άρσης βλάβης της υπηρεσίας Α.Π.Υ.Σ., θεωρούμε, ότι ο χρόνος των ΖΕΗ που αφορά στην υπηρεσία ΑΡΥΣ είναι πλέον ιδιαίτερα υψηλός και θα πρέπει να επικαιροποιηθεί κατ αναλογία με τα προβλεπόμενα στις υπηρεσίες ΑΠΤΒ/LLU, άλλως κρίνουμε ότι θα πρέπει να τεκμηριωθεί από πλευράς ΟΤΕ ο λόγος διατήρησής της ως άνω προθεσμίας.



20. Ως προς τη παράγραφο 4.2.2 «Διαδικασία Παροχής VPU light σε μη υφιστάμενο συνδρομητή»

«Ο Πάροχος προβαίνει σε έλεγχο της αίτησης, ως προς την ορθότητα των στοιχείων της και καταχωρεί την αίτηση στο Π.Σ. WCRM, εντός μίας (1) εργάσιμης ημέρας από την ημερομηνία υποβολής της εξουσιοδότησης / δήλωσης του τελικού χρήστη. Η προθεσμία της μίας εργάσιμης ημέρας ισχύει από την ημερομηνία υποβολής της ορθά συμπληρωμένης και πλήρους εξουσιοδότησης του καταναλωτή.»

Θεωρούμε ότι δε χρειάζεται να αποτυπωθεί η ρητά περιοριστική αναφορά του χρόνου υποβολής του αιτήματος του τελικού πελάτη στο WCRM OTE, καθώς ο χρόνος υποβολής του αιτήματος εξαρτάται από την συμβατική σχέση του πελάτη/τελικού χρήστη με τον πάροχο και βάσει διαδικασιών που εφαρμόζει ο πάροχος προκειμένου να διασφαλίσει την προσήκουσα παροχή της υπηρεσίας (Ενδεικτικά, μετά την υπογραφή της αίτησης από τον συνδρομητή, για τη διασφάλιση της υπηρεσίας τεχνολογίας VoIP, ενδέχεται να χρειαστεί να αποσταλεί κατάλληλος τερματικός εξοπλισμός πριν την υποβολή του αιτήματος στο Π.Σ WCRM ώστε να διασφαλιστεί ότι θα έχει παραληφθεί εγκαίρως ο εξοπλισμός). Ως εκ τούτου προτείνεται η διαγραφή της παραπάνω υπογραμμισμένης αναφοράς.

21. Ως προς τη παράγραφο 4.2.3 «Διαδικασία Παροχής VPU light σε υφιστάμενο συνδρομητή»

«Ο Πάροχος προβαίνει σε έλεγχο της αίτησης, ως προς την ορθότητα των στοιχείων της και καταχωρεί την αίτηση στο Π.Σ. WCRM, εντός μίας (1) εργάσιμης ημέρας από την ημερομηνία υποβολής της εξουσιοδότησης / δήλωσης του τελικού χρήστη. Η προθεσμία της μίας εργάσιμης ημέρας ισχύει από την ημερομηνία υποβολής της ορθά συμπληρωμένης και πλήρους εξουσιοδότησης του καταναλωτή.»

Ομοίως με την υπ' αρ. 20 παρατήρησή μας, θεωρούμε ότι δεν χρειάζεται να αποτυπωθεί η ρητά περιοριστική αναφορά του χρόνου υποβολής του αιτήματος του τελικού πελάτη στο WCRM OTE. Ως εκ τούτο προτείνεται η διαγραφή της παραπάνω υπογραμμισμένης αναφοράς.

22. Ως προς τη παράγραφο 4.2.4. «Μεταβάσεις Υπηρεσιών»

«...ο Πάροχος δέκτης δηλώνει το είδος υπηρεσίας που λαμβάνει ήδη ο συνδρομητής από τον ΟΤΕ. Η συγκεκριμένη πληροφορία του είδους υπηρεσίας, παρέχεται από τον ΟΤΕ μέσω κατάλληλου πεδίου στο Π.Σ. WCRM κατά τη διαδικασία υποβολής του αιτήματος....»

Ομοίως με την ως άνω υπ' αρ. 12 παρατήρησή μας, θεωρούμε ότι θα πρέπει να διαγραφεί η ανωτέρω πρόβλεψη καθώς ο πάροχος δεν είναι σε θέση να γνωρίζει τις τεχνικές λεπτομέρειες της προηγούμενης υλοποίησης του τελικού χρήστη και επομένως να δηλώνει συγκεκριμένο κωδικό μετάβασης. Χρειάζεται να



προστεθεί ένα πεδίο όπου ο πάροχος θα δηλώνει ότι αποδέχεται τη χρέωση της μετάβασης και στη συνέχεια στην αίτηση δεν θα απαιτείται η επιλογή του είδους μετάβασης. Το είδος της μετάβασης θα εμφανίζεται κατά την ολοκλήρωση της αίτησης, προκειμένου να γνωρίζει ο πάροχος τη χρέωση την οποία θα επωμιστεί ανάλογα με τη μετάβαση που υλοποιήθηκε.

23. Ως προς τη παράγραφο 4.2.6. «Αλλαγή Ημερομηνίας Υλοποίησης»

«Στην περίπτωση που ο ΟΤΕ χρειαστεί να αλλάξει την ημερομηνία κατασκευής του VPU light, τότε θα πρέπει να ενημερώσει τον Πάροχο μέσω του Π.Σ. WCRM για τη νέα ημερομηνία κατασκευής του VPU light τουλάχιστον 3 εργάσιμες ημέρες πριν από την αρχική προγραμματισμένη ημερομηνία κατασκευής της υπηρεσίας και τουλάχιστον δύο (2) ΕΗ πριν την νέα προγραμματισμένη ημερομηνία κατασκευής.....Ο ΟΤΕ δικαιούται να προβεί περιοριστικά σε δύο (2) αλλαγές της προγραμματισμένης ημερομηνίας εφόσον ο λόγος δεν αφορά το δίκτυο χαλκού.

Δεν γίνεται αντιληπτή η ως άνω προτεινόμενη υπογραμμισμένη προσθήκη, καθώς υπονοείται ότι στην περίπτωση δικτύου χαλκού, ο ΟΤΕ θα δικαιούται να τροποποιεί και πέραν των προβλεπόμενων στις υπηρεσίες ΤοΒ (2 φορές) την ημερομηνία κατασκευής. Σε κάθε περίπτωση κρίνουμε επιβεβλημένη την διαγραφή της. Ο ΟΤΕ λαμβάνει προβλέψεις και βάσει αυτών θα πρέπει να προγραμματίζει τις ημερομηνίες κατασκευής. Συνεπώς κρίνουμε ότι οι δύο φορές που προσδιορίζονται ως προς τη δυνατότητα του ΟΤΕ να τροποποιήσει την προγραμματισμένη ημερομηνία προφανώς και θα πρέπει να αφορά και στο δίκτυο χαλκού.

«Στην περίπτωση που ο ΟΤΕ χρειαστεί να αλλάξει την ημερομηνία κατασκευής του VPU light, τότε θα πρέπει να ενημερώσει τον Πάροχο μέσω του Π.Σ. WCRM για τη νέα ημερομηνία κατασκευής του VPU light τουλάχιστον 3 εργάσιμες ημέρες πριν από την αρχική προγραμματισμένη ημερομηνία κατασκευής της υπηρεσίας και τουλάχιστον δύο (2) ΕΗ πριν την νέα προγραμματισμένη ημερομηνία κατασκευής.....Ο ΟΤΕ δικαιούται να προβεί περιοριστικά σε δύο (2) αλλαγές της προγραμματισμένης ημερομηνίας.»

24. Ως προς τη παράγραφο 4.2.8 «Επιλεξιμότητα / Λόγοι Απόρριψης»

«...Μετά την κατάθεση του αιτήματος παροχής VPU light από τον ΠΑΡΟΧΟ, ο ΟΤΕ οφείλει να ενημερώσει - μέσω του Π.Σ. WCRM - τον ΠΑΡΟΧΟ σχετικά με την απόρριψη ή όχι του αιτήματος, εντός τεσσάρων (4) εργασίμων ημερών από την ημερομηνία κατάθεσης της αίτησης. Ειδικότερα στην περίπτωση αιτήματος VPU light σε μη υφιστάμενο συνδρομητή η προθεσμία αυτή αυξάνεται σε **έξι (6) εργάσιμες ημέρες**. Σε κάθε περίπτωση, ο έλεγχος επιλεξιμότητας περιλαμβάνει και τον έλεγχο διαθεσιμότητας πόρτας DSLAM....»

Θεωρούμε ότι οι ανωτέρω χρόνοι χρειάζεται να μειωθούν σε εντός τριών (3) και εντός πέντε (5) εργασίμων ημερών αντίστοιχα, όπως ισχύει και για τα αιτήματα ΤοΒ. Επιπλέον, κρίνουμε ότι οι 3 και 5 εργάσιμες ημέρες,



αποτελούν επαρκή χρόνο για τον ΟΤΕ προκειμένου να ελέγξει τη διαθεσιμότητα πόρτας DSLAM καθώς επίσης και να μας ενημερώσει για την επιλεξιμότητα. Ακολούθως προτείνεται η κάτωθι αναδιατύπωση:

«...Μετά την κατάθεση του αιτήματος παροχής VPU light από τον ΠΑΡΟΧΟ, ο ΟΤΕ οφείλει να ενημερώσει - μέσω του Π.Σ. WCRM - τον ΠΑΡΟΧΟ σχετικά με την απόρριψη ή όχι του αιτήματος, εντός τριών (3) εργασιμών ημερών από την ημερομηνία κατάθεσης της αίτησης. Ειδικότερα στην περίπτωση αιτήματος VPU light σε μη υφιστάμενο συνδρομητή η προθεσμία αυτή αυξάνεται σε πέντε (5) εργάσιμες ημέρες. Σε κάθε περίπτωση, ο έλεγχος επιλεξιμότητας περιλαμβάνει και τον έλεγχο διαθεσιμότητας πόρτας DSLAM....»

25. Ως προς τη παράγραφο 4.3.2 «Προκαταρκτικός έλεγχος Παρόχου»

«....Στη συνέχεια, ο Πάροχος χρησιμοποιώντας τις ανωτέρω πληροφορίες μπορεί να προβεί στις ακόλουθες ενέργειες:..... Για την ειδική αυτή βλάβη ισχύουν οι χρόνοι άρσης βλάβης του Basic SLAΜετά την ολοκλήρωση της παραπάνω διαδικασίας και εφόσον ο συνδρομητής εξακολουθεί να μην λαμβάνει υπηρεσία ο Πάροχος πρέπει να δηλώσει νέα βλάβη σύμφωνα με την κανονική διαδικασία βλαβοδιαχείρισης»

Κρίνουμε επιβεβλημένο στον «Έλεγχο Σύνδεσης» και στην ειδικού τύπου βλάβη να υπάρχει ενημέρωση για πιθανή (ή προγραμματισμένη) ημερομηνία αποκατάστασης εφόσον θα υπάρχουν γνωστές βλάβες σε ενεργό εξοπλισμό ΟΤΕ που χρησιμοποιεί η συγκεκριμένη σύνδεση, ώστε να αποφεύγονται στο μέτρο του εφικτού, δηλώσεις «ειδικών» ή/και «κανονικών» βλαβών.

Επίσης, και όπως τοποθετούμαστε σχετικά στην υπ' αριθμόν 30 παρατήρησή μας, θεωρούμε ότι ο χρόνος αποκατάστασης βλάβης VPU Light πρέπει να μειωθεί σε 1εργάσιμη ημέρα. Ακολούθως και στις ειδικές βλάβες θεωρούμε ότι θα πρέπει ομοίως να ισχύει ο ίδιος ως άνω χρόνος, ήτοι έως 1 ΕΗ, δεδομένου ότι η ειδική βλάβη μπορεί να αφορά σε γνωστό πρόβλημα στον ενεργό εξοπλισμό ΟΤΕ, ή στο configuration και συνεπώς δεν απαιτείται μετάβαση συνεργείου.

Περαιτέρω θα πρέπει να παρέχεται παράλληλα και ενώ το αίτημα ελέγχου σύνδεσης είναι ανοιχτό, η δυνατότητα καταχώρησης κανονικής βλάβης, δεδομένου ότι μπορεί να έχει εντοπιστεί παράλληλα και άλλο πρόβλημα. Ως εκ τούτου προτείνεται η κάτωθι προσθήκη:

«....Στο Π.Σ. WCRM ο Τ.Π. επιλέγει «Έλεγχος Σύνδεσης Πελάτη»... Αν υπάρχει γνωστή βλάβη η οποία επηρεάζει.....συγκεκριμένο φανταστικό αριθμό. Στον «Έλεγχο Σύνδεσης» και στην ειδικού τύπου βλάβη θα υπάρχει ενημέρωση για πιθανή (ή προγραμματισμένη) ημερομηνία αποκατάστασης της γνωστής βλάβης στον ενεργό εξοπλισμό του ΟΤΕ. Ο Πάροχος έχει τη δυνατότητα καταχώρησης κανονικής βλάβης ακόμα και στην περίπτωση που ο πάροχος επιλέξει το ειδικό "Άιτημα Ελέγχου Σύνδεσης Πελάτη" ή/ και στην περίπτωση που υπάρχει ειδική βλάβη σε εκκρεμότητα σε περίπτωση που εντοπίσει παράλληλα και άλλο σύμπτωμα βλάβης μη συνδεόμενο με την ειδική βλάβη.



Η ειδική βλάβη, κλείνει με υπαιτιότητα ΟΤΕ μετά την αποκατάσταση του στοιχείου του δικτύου που είχε το πρόβλημα χωρίς να πραγματοποιούνται πρόσθετοι έλεγχοι από τον ΟΤΕ. Για την ειδική αυτή βλάβη ισχύουν οι χρόνοι άρσης βλάβης του Basic SLA VPU Light....»

26. Ως προς τη παράγραφο 4.3.3. Καταχώρηση βλάβης για υπηρεσίες VPU Light

«...Για όσα πεδία του παρακάτω Πίνακα δε συμπληρώνονται αυτόματα από το σύστημα, ο Πάροχος συμπληρώνει τα σχετικά πεδία και στη συνέχεια θα καταχωρεί τη βλάβη..»

Θα πρέπει να εμπλουτιστεί ο πίνακας συμπτωμάτων με το κάτωθι σύμπτωμα κατ' αναλογία με τα προβλεπόμενα στο RUO:

«ΜΣΔ – MODEM ΣΥΓΧΡΟΝΙΣΜΕΝΟ ΆΛΛΑ INTERNET ΜΕ ΔΙΑΚΟΠΕΣ»

27. Ως προς τη παράγραφο 4.3.4. «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 καλής λειτουργίας της υπηρεσίας από το σημείο οριοθέτησης στις εγκαταστάσεις του τελικού πελάτη, και αν δεν είναι ικανοποιημένος με την άρση της, να δηλώσει μη αποδοχή. Σε αυτήν την περίπτωση εφόσον η βλάβη αφορά σύμπτωμα «Χαμηλή Ταχύτητα xDSL» ο Πάροχος δύναται να υποβάλει αίτημα για την πραγματοποίηση Συνδυαστικού Ραντεβού (ΣΡ)...»

Θεωρούμε ότι θα πρέπει να αναδιατυπωθεί η ανωτέρω παράγραφος προκειμένου να διευκρινιστεί ότι ο Πάροχος θα έχει τη δυνατότητα να αιτηθεί την πραγματοποίηση Συνδυαστικού Ραντεβού (ΣΡ) για κάθε βλάβη ευρυζωνικότητας στις περιπτώσεις που παρόλο που έκλεισε η βλάβη από πλευράς ΟΤΕ, εντούτοις δεν αποκαταστάθηκε η υπηρεσία του Τελικού Χρήστη. Ως εκ τούτου προτείνεται η κάτωθι αναδιατύπωση:

«...Με την άρση της βλάβης από τους τεχνικούς του ΟΤΕ, ο Πάροχος θα έχει τη δυνατότητα να επαναλάβει τον έλεγχο καλής λειτουργίας της υπηρεσίας από το σημείο οριοθέτησης στις εγκαταστάσεις του τελικού πελάτη, και αν δεν είναι ικανοποιημένος με την άρση της, να δηλώσει μη αποδοχή. Σε αυτήν την περίπτωση εφόσον η βλάβη αφορά σύμπτωμα «Χαμηλή Ταχύτητα xDSL» ο Πάροχος δύναται να υποβάλει αίτημα για την πραγματοποίηση Συνδυαστικού Ραντεβού (ΣΡ).Ο Πάροχος δύναται να υποβάλει αίτημα για την πραγματοποίηση Συνδυαστικού Ραντεβού (ΣΡ), για κάθε βλάβη με σύμπτωμα ευρυζωνικότητας, εφόσον κρίνει ότι δεν έχει επιλυθεί η βλάβη»



28. Ως προς τη παράγραφο 4.4.2.1 «Χρόνοι παράδοσης VPU light»

Ο πίνακας με τους πραγματικούς χρόνους παράδοσης της υπηρεσίας VPU Light, διαπιστώνουμε ότι δεν ακολουθεί τους χρόνους ως ισχύουν στην ισχύουσα Προσφορά Αναφοράς RUO (παρ. 23.7.2.1 «Χρόνοι παράδοσης VPU light»). Σε κάθε περίπτωση και υπό την επιφύλαξη των σχολίων μας στην εξελίξει δημόσια διαβούλευση για την χονδρική τοπική πρόσβαση, κρίνουμε επιβεβλημένο να μειωθούν οι προβλεπόμενοι χρόνοι sla για τις υπηρεσίες ToB του ΟΤΕ. Ως εκ τούτου προτείνεται να απαλειφθεί η ρητή αναφορά των χρόνων sla έως ότου καταλήξει η Επιτροπή στους χρόνους sla ToB και να περιοριστεί η αναφορά στα προβλεπόμενα στο RUO.

29. Ως προς τη παράγραφο 4.5.1 «Ποινική Ρήτρα Απόρριψης της υπηρεσίας VPU light μετά την καταχώρησή της ως επιλέξιμη»

«...Δεν θεωρείται ασαφής η διεύθυνση, η οποία αν και δεν περιέχει τα στοιχεία μιας τυπικής διεύθυνσης (π.χ. οδό, αριθμό), λόγω μη ύπαρξης αυτών των στοιχείων, εντούτοις η διεύθυνση εισόδου του κτιρίου του πελάτη Τ.Π. προσδιορίζεται μονοσήμαντα με συντεταγμένες...»

Θα πρέπει να προστεθεί για λόγους πληρότητας και σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στην ισχύουσα Προσφορά Αναφοράς RUO (παρ. 23.7.2.3.1 «Ρήτρα Απόρριψης της υπηρεσίας VPU light μετά την καταχώρησή της ως επιλέξιμη»), η κάτωθι υπογραμμισμένη προσθήκη:

«...Δεν θεωρείται ασαφής η διεύθυνση, η οποία αν και δεν περιέχει τα στοιχεία μιας τυπικής διεύθυνσης (π.χ. οδό, αριθμό), λόγω μη ύπαρξης αυτών των στοιχείων, εντούτοις η διεύθυνση εισόδου του κτιρίου του πελάτη Τ.Π. προσδιορίζεται μονοσήμαντα με συντεταγμένες, είτε προσδιορίζεται πλήρως και μονοσήμαντα με άλλα επαρκή αντικειμενικά στοιχεία από τον Τ.Π., ώστε δεν γεννούνται αμφιβολίες ως προς τον προσδιορισμό και ταυτοποίηση αυτής....»

30. Ως προς τη παράγραφο 4.6.1 «Χρόνοι Άρσης Βλάβης»

Κρίνουμε επιβεβλημένο να αξιολογηθεί ο χρόνος sla άρσης βλάβης της υπηρεσίας VPU Light και να επικαιροποιηθεί, κατ' αναλογία με τα προβλεπόμενα των χρόνων άρσης βλάβης του προϊόντος χονδρικής VLU, καθώς και των υπηρεσιών ToB. Ως εκ τούτου προτείνεται να μειωθεί ο χρόνος από δύο (2) εργάσιμες ημέρες σε μια (1) εργάσιμη ημέρα, ως εξής:

Πραγματικοί Χρόνοι άρσης βλάβης VPU Light
1 ΕΗ από την επόμενη ΕΗ της αναγγελίας

Τζαβέλλα 1-3, Χαλάνδρι
152 31 Ελλάδα
Legal & External Affairs

Τηλ +30 (210) 6702 000
Fax +30 (210) 6703 200

vodafone.gr



31. Ως προς τη παράγραφο 4.7 «Τερματικός Εξοπλισμός για υπηρεσίες VPU light»

«...Δεδομένου ότι η χρήση μη συμβατού τερματικού εξοπλισμού δύναται να επηρεάζει δυσμενώς την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών σε άλλους χρήστες ο ΟΤΕ λαμβάνει προληπτικά μέτρα για την αντιμετώπιση των περιπτώσεων αυτών. Ο ΠΑΡΟΧΟΣ οφείλει να λαμβάνει κάθε δυνατό μέτρο και να ενημερώνει τους τελικούς χρήστες ώστε να χρησιμοποιούν συμβατό εξοπλισμό. Ειδικότερα, σε περίπτωση που ο ΟΤΕ διαπιστώσει μέσω των συστημάτων εποπτείας δικτύου ότι ένας Τελικός Χρήστης έχει μη συμβατό εξοπλισμό τότε δύναται, χωρίς άλλη ενημέρωση, να υποβαθμίζει ή/και να διακόπτει την υπηρεσία του Τελικού Χρήστη μέχρι αυτός να αντικαταστήσει τον εξοπλισμό με άλλον συμβατό. Σε περίπτωση αναγγελίας βλάβης λόγω μη συμβατού εξοπλισμού θα κλείνει με υπαιτιότητα του ΠΑΡΟΧΟΥ...»

Σε συνέχεια των ως άνω υπ' αρ. 10 και 17 παρατηρήσεών μας, αναφορικά με τη διαδικασία που ακολουθεί ο ΟΤΕ σε περίπτωση μη συμβατού εξοπλισμού του Τελικού Χρήστη, προτείνεται η αναδιατύπωση της ως άνω παραγράφου, ώστε το δικαίωμα παρέμβασης του ΟΤΕ να περιορίζεται στην υποβάθμιση μόνο της υπηρεσίας και όχι στη διακοπή, ενώ θα πρέπει να αναφέρεται η τεχνική λύση σύμφωνα με την οποία υλοποιείται η υποβάθμιση της υπηρεσίας σε περίπτωση ύπαρξης CPE μη συμβατού με την εκάστη παρεχόμενη υπηρεσία (πχ με Vectoring). Ως εκ τούτου προτείνεται η κάτωθι αναδιατύπωση:

«...Δεδομένου ότι η χρήση μη συμβατού τερματικού εξοπλισμού δύναται να επηρεάζει δυσμενώς την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών σε άλλους χρήστες ο ΟΤΕ λαμβάνει προληπτικά μέτρα για την αντιμετώπιση των περιπτώσεων αυτών. Ο ΠΑΡΟΧΟΣ οφείλει να λαμβάνει κάθε δυνατό μέτρο και να ενημερώνει τους τελικούς χρήστες ώστε να χρησιμοποιούν συμβατό εξοπλισμό. Ειδικότερα, σε περίπτωση που ο ΟΤΕ διαπιστώσει μέσω των συστημάτων εποπτείας δικτύου ότι ένας Τελικός Χρήστης έχει μη συμβατό εξοπλισμό τότε δύναται, χωρίς άλλη ενημέρωση, να υποβαθμίζει την υπηρεσία του Τελικού Χρήστη μέχρι αυτός να αντικαταστήσει τον εξοπλισμό με άλλον συμβατό. Ο ΟΤΕ θα γνωστοποιεί στους Τ.Π. την τεχνική λύση σύμφωνα με την οποία υλοποιείται η υποβάθμιση της υπηρεσίας. Σε περίπτωση αναγγελίας βλάβης λόγω μη συμβατού εξοπλισμού θα κλείνει με υπαιτιότητα του ΠΑΡΟΧΟΥ...»

32. Ως προς τη παράγραφο 5.2.1 «Ο.Κ.ΣΥ.Α. Πρόσβαση Τύπου Α»

Στο πλαίσιο εναρμόνισης των διαδικασιών που ήδη ορίζονται για τις υπηρεσίες VPU/VPU light τύπου DSLAM (ΑΠΤΒ), καθώς και για το χονδρικό προϊόν VLU και προκειμένου να διασφαλιστεί η αξιόπιστη παροχή της υπηρεσίας καθώς και η εμπειρία του συνδρομητή της υπηρεσίας τύπου BRAS, θεωρούμε σημαντικό να δοθεί η πληροφορία δικτύου του Circuit-ID για τα λογικά κυκλώματα της υπηρεσίας VPU/VPU light τύπου BRAS (μέσω Ο.Κ.ΣΥ.Α. τύπου A - BRAS). Επισημαίνουμε ότι η σχετική πληροφορία του πεδίου Circuit-ID η οποία παρέχεται μέσω της Ο.Κ.ΣΥ.Α. BRAS και λαμβάνεται σε επίπεδο BRAS από τα συστήματα της εταιρείας μας δεν



«ακολουθεί» την ίδια μορφή των υπηρεσιών VPU/VPU light τύπου DSLAM, ώστε να μπορούμε να προβούμε σε χρήση της για την ταυτοποίηση της συνδρομητικής πόρτας. Παράλληλα, η σχετική πληροφορία μέσω του Π/Σ WCRM παρέχεται για κάθε ενεργή σύνδεση VPU είτε τύπου DSLAM είτε τύπου BRAS, με την ίδια μορφή ώστε να μπορεί να χρησιμοποιηθεί για την ταυτοποίηση της συνδρομητικής πόρτας.

33. Ως προς τη παράγραφο 5.2.2.6 « ΣΥ.ΜΕ.Φ.Σ.BRAS-ΤΟΠ: Τοπική Σύνδεση Μετάδοσης Φυσικής Συνεγκατάστασης στο δίκτυο DSL πρόσβασης τύπου Β»

«...Η υπηρεσία παρέχεται και στα σημεία όπου ο ΟΤΕ εγκαθιστά εξοπλισμό δικτύου πρόσβασης (DSLAMs) σε υπαίθριες καμπίνες ο οποίος συνδέεται σε έναν κόμβο συγκέντρωσης. Για τα σημεία αυτά, τα οποία αποτελούν νέα ΣΠ ΕΕΑΠ, θα πραγματοποιείται σχετική ενημέρωση προς τους Παρόχους τουλάχιστον 2 μήνες πριν την ενεργοποίησή τους, σύμφωνα και με την ενότητα 5.3...»

Θεωρούμε, ότι η ανωτέρω σχετική ενημέρωση προς τους Παρόχους θα πρέπει να πραγματοποιείται τουλάχιστον 4 μήνες πριν την ενεργοποίηση των νέων ΣΠ ΕΕΑΠ, όπως προβλέπεται στην ισχύουσα Προσφορά Αναφοράς RBO (παρ. 3.2.2.6 «ΣΥ.ΜΕ.Φ.Σ.BRAS-ΤΟΠ: Τοπική Σύνδεση Μετάδοσης Φυσικής Συνεγκατάστασης στο δίκτυο DSL πρόσβασης τύπου Β»). Ως εκ τούτου προτείνεται η κάτωθι αναδιατύπωση:

«...Η υπηρεσία παρέχεται και στα σημεία όπου ο ΟΤΕ εγκαθιστά εξοπλισμό δικτύου πρόσβασης (DSLAMs) σε υπαίθριες καμπίνες ο οποίος συνδέεται σε έναν κόμβο συγκέντρωσης. Για τα σημεία αυτά, τα οποία αποτελούν νέα ΣΠ ΕΕΑΠ, θα πραγματοποιείται σχετική ενημέρωση προς τους Παρόχους τουλάχιστον 4 μήνες πριν την ενεργοποίησή τους, σύμφωνα και με την ενότητα 5.3...»

34. Ως προς τη παράγραφο 5.3 «Προϋποθέσεις Διάθεσης των υπηρεσιών Ο.Κ.ΣΥ.Α. και ΣΥ.ΜΕ.Φ.Σ»

- «...Ο ΟΤΕ θα ειδοποιεί εγγράφως τον ΠΑΡΟΧΟ για την εγκατάσταση νέων ΣΠ ΕΕΑΠ τουλάχιστον 2 μήνες πριν από τη θέση σε λειτουργία των εν λόγω ΣΠ ΕΕΑΠ...»

Θεωρούμε, ότι η ανωτέρω ειδοποίηση προς τον Πάροχο για την εγκατάσταση νέων ΣΠ ΕΕΑΠ θα πρέπει να πραγματοποιείται τουλάχιστον 4 μήνες πριν τη θέση σε λειτουργία των εν λόγω ΣΠ ΕΕΑΠ, όπως προβλέπεται στην ισχύουσα Προσφορά Αναφοράς ΧΕΠ (παρ. 3.3 «Προϋποθέσεις Διάθεσης των υπηρεσιών Ο.Κ.ΣΥ.Α. και ΣΥ.ΜΕ.Φ.Σ»). Ως εκ τούτου προτείνεται η κάτωθι αναδιατύπωση:

«...Ο ΟΤΕ θα ειδοποιεί εγγράφως τον ΠΑΡΟΧΟ για την εγκατάσταση νέων ΣΠ ΕΕΑΠ τουλάχιστον 4 μήνες πριν από τη θέση σε λειτουργία των εν λόγω ΣΠ ΕΕΑΠ...»



35. Ως προς τη παράγραφο 5.5.2 «Κατάθεση – Παραλαβή Αιτήσεων»

Σε περίπτωση που ο ΠΑΡΟΧΟΣ θεωρεί ότι το κύκλωμα δεν λειτουργεί καλώς και αδυνατεί να υπογράψει το ΠΠΠ, θα πρέπει εντός δύο (2) εργάσιμων ημερών από την παραλαβή του, να αποστέλλει Fax στην αποστέλλουσα Υπηρεσία του ΟΤΕ, περιγράφοντας ακριβώς και με σαφήνεια τις μετρήσεις και τις δοκιμές που πραγματοποίησε προκειμένου να καταλήξει σε αυτή την απόφαση.

Προτείνεται να προστεθεί στους τρόπους επικοινωνίας με τον ΟΤΕ και η δυνατότητα αποστολής μέσω ηλεκτρονικού μηνύματος (e-mail) Ως εκ τούτου προτείνεται η κάτωθι αναδιατύπωση:

Σε περίπτωση που ο ΠΑΡΟΧΟΣ θεωρεί ότι το κύκλωμα δεν λειτουργεί καλώς και αδυνατεί να υπογράψει το ΠΠΠ, θα πρέπει εντός δύο (2) εργάσιμων ημερών από την παραλαβή του, να αποστέλλει Fax ή/και ηλεκτρονικό μήνυμα (e-mail) στην αποστέλλουσα Υπηρεσία του ΟΤΕ, περιγράφοντας ακριβώς και με σαφήνεια τις μετρήσεις και τις δοκιμές που πραγματοποίησε προκειμένου να καταλήξει σε αυτή την απόφαση.

36. Ως προς τη παράγραφο 6.1. «Ανωτέρα Βία»

«Αν τα Μέρη δεν κατορθώσουν να συμφωνήσουν να αναλάβουν δράση ή να τροποποιήσουν τους όρους της Σύμβασης ή να λύσουν τη ΣύμβασηΤο δικαίωμα καταγγελίας του ΟΤΕ τελεί υπό την επιφύλαξη των υποχρεώσεων που του επιβάλλονται δυνάμει της ΑΠΕΕΤΤ 792/09/22-12-2016 (ΦΕΚ 4501/Β/30-12-2016).

Να προστεθεί για λόγους πληρότητας η κάτωθι αναφορά σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στο ισχύον RBO («παρ. 4.1 «Ανωτέρα Βία»):

«Εάν, συνεπεία γεγονότος ανωτέρας βίας ή τυχηρού, το Μέρος, που υφίσταται τα γεγονότα αυτά, αδυνατεί να εκπληρώσει μέρος των εκ της Σύμβασης υποχρεώσεων του, τότε αυτό θα συνεχίσει να εκπληρώνει τις υποχρεώσεις του εκείνες που δεν επηρεάζονται από τα γεγονότα αυτά.»

37. Ως προς τη παράγραφο 6.4. «Διάρκεια Σύμβασης»

«...Η Σύμβαση για την παροχή υπηρεσιών της παρούσας, συμφωνείται να είναι διάρκειας ενός (1) έτους με την επιφύλαξη της ελάχιστης διάρκειας εκάστης υπηρεσίας που παρέχεται στα πλαίσια της παρούσας....»

Προτείνεται η διάρκεια της σύμβασης να είναι αορίστου εξ αρχής με την επιφύλαξη της τυχόν ειδικότερης ελάχιστης διάρκειας έκαστης υπηρεσίας, σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στο ισχύον RBO (παρ. 4.10 «Ισχύς Σύμβασης»)



«...Η Σύμβαση για την παροχή υπηρεσιών ΧΕΠ, συμφωνείται να ισχύει για αόριστο χρονικό διάστημα με την επιφύλαξη της ελάχιστης προβλεπόμενης διάρκειας εκάστης υπηρεσίας που παρέχεται στα πλαίσια της παρούσας. Ως ημερομηνία έναρξης ορίζεται η ημερομηνία υπογραφής της σύμβασης...»

38. Ως προς τη παράγραφο «6.5. Αποζημίωση – Ευθύνη»

«...Έκαστο συμβαλλόμενο Μέρος θα είναι υπεύθυνο μόνο για τις θετικές ζημίες που προκαλεί στο άλλο συμβαλλόμενο Μέρος. Κανένα από τα συμβαλλόμενα Μέρη δεν ευθύνεται έναντι του αντισυμβαλλομένου για έμμεσες, αποθετικές ζημίες ή διαφυγόντα κέρδη που μπορεί να προκύψουν στο πλαίσιο εκτέλεσης της παρούσας.»

Η ως άνω προτεινόμενη προσθήκη θα πρέπει να αφαιρεθεί. Ο Τ.Π. έχει δικαίωμα να διεκδικήσει την περαιτέρω αποκατάσταση κάθε ζημίας, σύμφωνα με την κείμενη νομοθεσία.

39. Ως προς τη παράγραφο 6.8. «Καταγγελία»

➤ «Σε περίπτωση που ένα συμβαλλόμενο μέρος δεν τηρεί υπαίτια τις υποχρεώσεις που απορρέουν από την παρούσα Προσφορά, τότε το άλλο μέρος δύναται με έγγραφη ειδοποίηση να τάξει προθεσμία 15 ημερολογιακών ημερών για συμμόρφωση προς τις υποχρεώσεις του. Στην περίπτωση που παρέλθει άκαρπη, από την επίδοση της έγγραφης ειδοποίηση, η ταχθείσα προς το υπαίτιο μέρος, προθεσμία των δεκαπέντε (15) ημερολογιακών ημερών για συμμόρφωση στις υποχρεώσεις του, τότε το άλλο μέρος, αποστέλλει δεύτερη έγγραφη όχληση, κοινοποιώντας την και στην ΕΕΤΤ, τάσσοντας προθεσμία τριάντα (30) εργασίμων ημερών για συμμόρφωση. Στην περίπτωση που παρέλθει, άκαρπη και η δεύτερη προθεσμία συμμόρφωσης και δη η προθεσμία των τριάντα (30) εργασίμων ημερών από την επίδοση της δεύτερης έγγραφης όχλησης τότε το αναίτιο μέρος έχει το δικαίωμα να καταγγείλει άμεσα τη σύμβαση.»

Διαφωνούμε με την τροποποίηση των προθεσμιών σε σχέση με τα προβλεπόμενα στο ισχύον RBO (παρ. 4.11 «Λύση της Σύμβασης»). Η σύμβαση που θα υπογραφεί βάσει του παρόντος δεν συνιστά μια απλή εμπορική συμφωνία, αλλά οι όροι της διέπονται από τις ειδικότερες υποχρεώσεις που φέρει ο ΟΤΕ ως πάροχος με ΣΙΑ. Επισημαίνουμε δε ότι σε αυτή βασίζονται υπηρεσίες τελικών χρηστών/καταναλωτών. Συνεπώς, κρίνουμε επιβεβλημένη τη διατήρηση των εν ισχύ προβλέψεων του άρθρου 4.11 «Λύση της Σύμβασης». Σε κάθε περίπτωση επισημαίνουμε ότι ο ΟΤΕ διασφαλίζεται τόσο από την ισχύουσα διαδικασία προσωρινής διακοπής όσο και από την κατάπτωση της εγγυητικής εφόσον έχει αξιολογηθεί και κριθεί η προσκόμισή της. Ως εκ τούτου και κατ' αναλογία με τα προβλεπόμενα στην ισχύουσα Προσφορά Αναφοράς ΧΕΠ (παρ. 4.11 «Λύση της Σύμβασης») προτείνεται η κάτωθι αναδιατύπωση:



«6.8 Λύση της Σύμβασης

Η Σύμβαση για την παροχή υπηρεσιών λύεται:

Καθ' οιονδήποτε χρόνο με τη γραπτή συμφωνία των συμβαλλομένων

Με έγγραφη ανατιολόγητη καταγγελία του ΠΑΡΟΧΟΥ κοινοποιούμενη προ εξήντα (60) ημερολογιακών ημερών στον ΟΤΕ.

Με έγγραφη καταγγελία για ορισμένο ειδικό και σπουδαίο λόγο, ιδίως για την περίπτωση υπαίτιας παράβασης ουσιώδους όρου αυτής, κοινοποιούμενη από το αναίτιο μέρος στο υπαίτιο μέρος. Σε περίπτωση που ένα συμβαλλόμενο μέρος δεν τηρεί υπαίτια τις υποχρεώσεις που απορρέουν από την παρούσα Προσφορά, τότε το άλλο μέρος δύναται με έγγραφη ειδοποίηση να τάξει προθεσμία δεκαπέντε (15) ημερολογιακών ημερών για συμμόρφωση προς τις υποχρεώσεις του. Στην περίπτωση που παρέλθει άκαρπη, από την επίδοση της έγγραφης ειδοποίησης, η ταχθείσα προς το υπαίτιο μέρος, προθεσμία των δεκαπέντε (15) ημερολογιακών ημερών, τότε το άλλο μέρος, αποστέλλει δεύτερη έγγραφη όχληση, κοινοποιώντας την και στην ΕΕΤΤ, τάσσοντας προθεσμία είκοσι (20) εργασίμων ημερών για συμμόρφωση. Στην περίπτωση που παρέλθει άκαρπη και η δεύτερη προθεσμία συμμόρφωσης των είκοσι (20) εργασίμων ημερών από την επίδοση της δεύτερης έγγραφης όχλησης, τότε το αναίτιο μέρος έχει το δικαίωμα να καταγγείλει τη σύμβαση. Τα αποτελέσματα της καταγγελίας επέρχονται μετά την επίδοση τρίτης έγγραφης όχλησης προς τον Τ.Π. κοινοποιούμενης και στην ΕΕΤΤ, με την οποία το αναίτιο μέρος τάσσει νέα προθεσμία τριάντα (30) εργασίμων ημερών για συμμόρφωση προς όλες τις υποχρεώσεις του αντισυμβαλλόμενου υπαιτίου από την μεταξύ τους σύμβαση, άλλως ορίζει δτι μετά το πέρας της προθεσμίας αυτής επέρχονται τα αποτελέσματα της καταγγελίας...»

➤ «.....Εάν ο ΤΠ προκαλέσει τη λύση της σύμβασης και δε συντρέχει λόγος καταγγελίας με βάση τις διατάξεις της παρούσας Προσφοράς, ο ΠΑΡΟΧΟΣ δεν έχει κανένα δικαίωμα αποζημίωσης με βάση την παρούσα, ούτε δικαιούται να του επιστραφεί ποσό που τυχόν έχει καταβάλει...»

Η εν λόγω προτεινόμενη προσθήκη κρίνεται καταχρηστική και προτείνεται να απαλειφθεί από το τελικό κείμενο. Εφόσον ο Τ.Π. έχει τεκμηριωμένο δικαίωμα αποζημίωσης, ή αξιώσης ποινικής ρήτρας ή/και εν γένει δικαιούται επιστροφής ποσού που τυχόν έχει καταβάλει και αφορά σε αμφισβήτηση λογαριασμού ή/και λανθασμένη χρέωση από πλευράς ΟΤΕ, τότε ο Τ.Π. πρέπει να έχει εξασφαλισμένο το δικαίωμα της απαίτησης.

➤ Επιπρόσθετα και για λόγους πληρότητας κρίνουμε σκόπιμο να προστεθεί η κάτωθι παράγραφος κατ' αναλογία με τα προβλεπόμενα στο ισχύον RBO (παρ. 4.11 «Λύση της Σύμβασης»):

«..Η καταγγελία επιψέρους υπηρεσιών Ο.Κ.ΣΥ.Α τύπου Α, Β ή Σ.Υ.Μ.Ε.Φ.Σ. δεν αποτελεί προϋπόθεση για την διακοπή ή την κατάργηση της παροχής οποιασδήποτε υπηρεσίας / σύνδεσης παρέχεται από τον ΟΤΕ στον



ΠΑΡΟΧΟ στο πλαίσιο της Σύμβασης και για τους λόγους που ορίζονται σε αυτήν. Οι συμφωνημένοι όροι της Σύμβασης παραμένουν σε ισχύ για τις υπόλοιπες υπηρεσίες / συνδέσεις, η παροχή των οποίων δεν διακόπτεται ή καταργείται.»

40. Ως προς τη παράγραφο 6.10. 1 «Πληροφοριακά Συστήματα – Γενικά»

«...Ενημέρωση/Επέκταση του ΠΣ ΟΤΕ σε επίπεδο λειτουργικότητας θα γίνεται με τρόπο ώστε να μην επηρεάζει την απρόσκοπη λειτουργία του συστήματος. Ο ΟΤΕ θα ενημερώνει τους ΠΑΡΟΧΟΥΣ για τη νέα έκδοση του λογισμικού του ΠΣ ΟΤΕ τουλάχιστον 2 μήνες πριν την ένταξη των αλλαγών στο Π.Σ παρέχοντας παράλληλα πλήρη περιγραφή των αλλαγών που θα περιέχει η νέα έκδοση εφόσον κάτι τέτοιο είναι εφικτό και δεν συντρέχουν λόγοι ταχύτερης διάθεσης της νέας έκδοσης..... Εάν οι αλλαγές του ΠΣ ΟΤΕ αφορούν σε νέα προϊόντα ή εάν επηρεάζουν την υφιστάμενη λειτουργικότητα χειρισμού του συστήματος από τους ΠΑΡΟΧΟΥΣ, ο ΟΤΕ θα ενημερώνει για την ολοκλήρωση της υλοποίησης προκειμένου να προγραμματιστεί δοκιμαστικός έλεγχος αυτών αλλά και για να δοθεί ο χρόνος στους ΠΑΡΟΧΟΥΣ να εντάξουν τις αλλαγές στα δικά τους Π.Σ συστήματα. Ο ΟΤΕ θα ενημερώνει για την ακριβή ημερομηνία εφαρμογής των αλλαγών στο Π.Σ WCRM τουλάχιστον 5 εργάσιμες μέρες νωρίτερα από την προγραμματισμένη εφαρμογή. ...»

Βάσει της εμπειρίας μας ως προς το δοκιμαστικό περιβάλλον, κρίνουμε σκόπιμο να προσδιοριστεί ρητά χρόνος που θα διατίθεται το δοκιμαστικό περιβάλλον ο οποίος δεν πρέπει να είναι μικρότερος των 30 ημερολογιακών ημερών πριν την εισαγωγή νέων λειτουργικοτήτων ή/και νέων υπηρεσιών και 30 ημερολογιακών ημερών μετά την ένταξη των εν λόγω λειτουργικοτήτων στο παραγωγικό Π.Σ. ΟΤΕ, προκειμένου να διορθωθούν τυχόν σφάλματα και υπό την προϋπόθεση ότι ο χρόνος αυτός δεν εμποδίζει την έναρξη δοκιμών ενός επόμενου έργου. Ιδίως δε, για σημαντικές υλοποιήσεις για τις οποίες υπάρχει χρονική δέσμευση ένταξης των αλλαγών στο παραγωγικό Π.Σ. ΟΤΕ (οι οποίες πιθανόν προέρχονται και από σχετική ΑΠ ΕΕΤΤ), ο χρόνος διάθεσης του δοκιμαστικού περιβάλλοντος θα πρέπει να συμφωνείται από κοινού μεταξύ του ΟΤΕ και των Παρόχων ώστε να είναι ανάλογος με το μέγεθος του έργου και τον προγραμματισμό των παρόχων σε σχέση και με την προθεσμία που τυχόν τάσσεται από την Απόφαση της ΕΕΤΤ. Σε περιπτώσεις που διαπιστωθεί από τις δοκιμές σημαντικό πρόβλημα σε μια λειτουργικότητα θα πρέπει να προβλεφθεί ότι δεν θα βγαίνει στο παραγωγικό σύστημα εάν πρώτα ο ΟΤΕ δεν έχει αποκαταστήσει το πρόβλημα σε μια ροή/διαδικασία και δεν έχει δώσει εκ νέου και για εύλογο χρόνο την δυνατότητα να δοκιμαστεί από τους παρόχους. Επίσης θα πρέπει να προβλεφθεί και συγκεκριμένος χρόνος απόκρισης (SLA) σε περίπτωση προβλημάτων /ερωτημάτων από πλευράς παρόχων κατά την δοκιμαστική λειτουργία προκειμένου να διασφαλιστεί η αποτελεσματικότητα των δοκιμών στην προθεσμία που παρέχει ο ΟΤΕ για δοκιμές.

Επισημαίνουμε δε ότι στο δοκιμαστικό περιβάλλον θα πρέπει να λειτουργούν όλες οι προγενέστερες λειτουργικότητες, προκειμένου να εκτελούνται δοκιμές επιβεβαίωσης ότι η νέα υλοποίηση δεν επηρέασε παλαιότερες λειτουργικότητες. Τα σενάρια των εν λόγω δοκιμών θα μπορούσαν να είναι προσυμφωνημένα ώστε να επαναλαμβάνονται τα ίδια σε κάθε νέα υλοποίηση. Οι δοκιμές ελέγχου της λειτουργικότητας των

Τζαβέλλα 1-3, Χαλάνδρι

152 31 Ελλάδα

Legal & External Affairs

Τηλ +30 (210) 6702 000

Fax +30 (210) 6703 200

vodafone.gr



παλαιότερων λειτουργιών μπορούν να εκτελούνται 7 ημερολογιακές ημέρες πριν την ένταξη των νέων υλοποιήσεων στο παραγωγικό Π.Σ. ΟΤΕ, υπό την προϋπόθεση ότι ο κώδικας είναι πλέον σταθερός.

Στην περίπτωση που ο ΟΤΕ προβαίνει σε εσωτερικές βελτιώσεις του κώδικα, ήτοι χωρίς αλλαγή των προδιαγραφών, θα πρέπει να διαθέτει δοκιμαστικό περιβάλλον την τελευταία εβδομάδα πριν την ένταξη των νέων υλοποιήσεων στο παραγωγικό Π.Σ. ΟΤΕ (7 ημερολογιακές ημέρες), προκειμένου ο πάροχος να εκτελέσει δοκιμές και να επιβεβαιώσει ότι οι βελτιώσεις δεν επηρέασαν την υφιστάμενη λειτουργικότητα.

➤ «....Όλες οι δυνατές λειτουργίες του ΠΣ (καταχώρηση αιτημάτων, ενημέρωση για την κατάσταση ενός αιτήματος, ανταλλαγή πάσης φύσης δεδομένων κ.α.), θα είναι διαθέσιμες στους Τηλεπικοινωνιακούς Παρόχους με τη μορφή τεχνικών διεπαφών (Web Services Application Programmer's Interface / API) που επιτρέπουν την αυτοματοποιημένη (χωρίς ανθρώπινη παρέμβαση) ανταλλαγή δεδομένων μεταξύ του ΠΣ και των συστημάτων πληροφορικής των Παρόχων. Οι σχετικές Τεχνικές Διεπαφές (API) θα πρέπει να ορίζονται και να υλοποιούνται βάσει Διεθνών Προτύπων Web Services (π.χ. W3C Web Services Standards, ISO/IEC 29362:2008 WS-I, κλπ)....»

Επισημαίνουμε ότι ενώ προβλέπεται ήδη στην ισχύουσα Προσφορά Αναφοράς η παροχή API, εντούτοις η υπηρεσία συνεχίζει να παρέχεται μόνο μέσω GUI. Κρίνουμε απαραίτητο στην Απόφαση της Επιτροπής να προσδιοριστεί ρητά η προθεσμία στην οποία ο ΟΤΕ θα υποχρεωθεί να διαθέσει τις τεχνικές διεπαφές (API).

41. Ως προς τη παράγραφο 7.2. Έκδοση «Λογαριασμών/ Τιμολογίων»

«....Τυχόν πιστωτικά, συμπεριλαμβάνονται από τον ΟΤΕ σε επόμενο τιμολόγιο/ λογαριασμό από την χρονική στιγμή που προκύπτει η υποχρέωση. Εάν το επόμενο τιμολόγιο/ λογαριασμός λόγω των πιστωτικών εγγραφών προκύψει στο σύνολο του πιστωτικό και υπάρχει ανοιχτή ληξιπρόθεσμη οφειλή σε ομοειδείς υπηρεσίες τότε συμψηφίζεται αυτομάτως με τη παλαιότερη οφειλή διαφορετικά με επόμενο τιμολόγιο/ λογαριασμό. Σε περίπτωση λύσης/ καταγγελίας σύμβασης των υπηρεσιών της παρούσας, ο ΟΤΕ δύναται να συμψηφίζει τυχόν πιστωτικά που προκύπτουν από τις εν λόγω υπηρεσίες, με οφειλές άλλων υπηρεσιών χονδρικής μετά από σχετική ενημέρωση στον ΤΠ....»

Θα πρέπει να διασφαλιστεί συγκεκριμένη προθεσμία εντός της οποίας ο ΟΤΕ θα προβαίνει σε σχετική πίστωση. Η αναφορά «σε επόμενο λογαριασμό» είναι γενικευμένη. Ως εκ τούτου θα πρέπει να προβλεφθεί είτε η διάταξη της ισχύουσας Προσφοράς Αναφοράς ΧΕΠ (άρθρο 5.5.3. Αμφισβήτηση ενώπιον του ΟΤΕ) κατά την οποία τα πιστωτικά σημειώματα εκδίδονται από τον ΟΤΕ εντός πέντε (5) εργασίμων ημερών από το χρονικό σημείο που προκύπτει η υποχρέωσή του για την έκδοσή τους, είτε ότι τα πιστωτικά θα συμπεριλαμβάνονται στο αμέσως επόμενο τιμολόγιο/ λογαριασμό από την χρονική στιγμή που προκύπτει η υποχρέωση.



42. Ως προς τη παράγραφο 7.3. «Εξόφληση Λογαριασμών/ Τιμολογίων»

«...Τ.Π. υποχρεούται να εξοφλεί τα τιμολόγια/ λογαριασμούς εντός της αναγραφόμενης σε αυτά προθεσμίας εξόφλησης η οποία δεν θα είναι μικρότερη των τριάντα (30) ημερολογιακών ημερών από την ημερομηνία έκδοσης του σχετικού παραστατικού, υπό την προϋπόθεση ότι θα έχει τεθεί στη διάθεσή του....Στην περίπτωση κατά την οποία το τιμολόγιο/λογαριασμός δεν τεθεί στη διάθεσή του εντός πέντε εργασίμων από την έκδοσή του τότε η προθεσμία εξόφλησης του παρατείνεται τόσες εργάσιμες ώσες και οι μέρες καθυστέρησης της επίδοσης πέραν των πέντε εργασίμων στον Τ.Π....»

Θεωρούμε επιβεβλημένο να διατηρηθεί ως ισχύει στην υφιστάμενη Προσφορά Αναφοράς ΧΕΠ, καθώς επίσης και στις υπηρεσίες ΑΠΤΒ, η προθεσμία των σαράντα πέντε (45) ημερολογιακών ημερών, αντί της προτεινόμενης προθεσμίας των τριάντα (30) ημερών.

Επιπρόσθετα και αναφορικά με τον προβλεπόμενο χρόνο εξόφλησης, σε περίπτωση καθυστέρησης παράδοσης από πλευράς ΟΤΕ, θεωρούμε ότι είτε θα πρέπει να διατηρηθεί η ισχύουσα πρόνοια όπου η νέα προθεσμία άρχεται από την επόμενη εργάσιμη ημέρα τη παράδοσης (παρ. 5.2. «Εξόφληση τιμολογίων.....Στην περίπτωση κατά την οποία το τιμολόγιο δεν παραδοθεί εντός πενθήμερου 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»), είτε να αναδιατυπωθεί το προτεινόμενο κείμενο ως εξής:

«..Στην περίπτωση κατά την οποία το τιμολόγιο/λογαριασμός δεν τεθεί στη διάθεσή του εντός πέντε εργασίμων από την έκδοσή του τότε η προθεσμία εξόφλησής του παρατείνεται τόσες εργάσιμες ώσες και οι μέρες καθυστέρησης της επίδοσης πέραν των πέντε εργασίμων στον Τ.Π. . Η νέα προθεσμία άρχεται από την επόμενη της παράδοσης εργάσιμη ημέρα...»

➤ «..Ο Τ.Π. δύναται να προβαίνει σε συμψηφισμό των οφειλών του προς τον ΟΤΕ που απορρέουν από την παροχή υπηρεσιών της παρούσας Προσφοράς με ομοειδείς απαιτήσεις του προς τον ΟΤΕ, οι οποίες δεν έχουν υπαχθεί προς επίλυση διαφοράς στη Μικτή Επιτροπή Επίλυσης Διαφορών, σύμφωνα με τις διατάξεις της παρούσας. Ως ομοειδής θεωρείται κάθε απαίτηση που προέρχεται ή σχετίζεται με την παροχή υπηρεσιών της παρούσας Προσφοράς...»

Για λόγους πληρότητας θεωρούμε ότι θα πρέπει να προστεθεί η κάτωθι υπογραμμισμένη πρόταση σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στην ισχύουσα Προσφορά Αναφοράς ΧΕΠ:

«..Ο Τ.Π. δύναται να προβαίνει σε συμψηφισμό των οφειλών του προς τον ΟΤΕ που απορρέουν από την παροχή υπηρεσιών της παρούσας Προσφοράς με ομοειδείς απαιτήσεις του προς τον ΟΤΕ, οι οποίες δεν έχουν υπαχθεί προς επίλυση διαφοράς στη Μικτή Επιτροπή Επίλυσης Διαφορών, σύμφωνα με τις διατάξεις της



παρούσας. Ως ομοειδής θεωρείται κάθε απαίτηση που προέρχεται ή σχετίζεται με την παροχή υπηρεσιών της παρούσας Προσφοράς, συμπεριλαμβανομένης της καταβολής ποινικών ρητρών δυνάμει της παρούσας προσφοράς...

43. Ως προς τη παράγραφο 7.4. «Τέλη – Χρεώσεις»

«Τα τέλη των υπηρεσιών της παρούσας Προσφοράς χρεώνονται σύμφωνα με τον εκάστοτε ισχύοντα τιμοκατάλογο του ΟΤΕ, όπως αυτός δημοσιεύεται μέσω του δικτυακού τόπου του ΟΤΕ (www.otewholesale.gr). Ο ΟΤΕ διατηρεί το δικαίωμα αναπροσαρμογής των τελών που περιλαμβάνονται στον τιμοκατάλογό του, σύμφωνα με τις διατάξεις της κείμενης νομοθεσίας.»

Για λόγους πληρότητας θεωρούμε ότι θα πρέπει να προστεθεί η κάτωθι υπογραμμισμένη πρόταση σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στην ισχύουσα Προσφορά Αναφοράς:

«Τα τέλη των υπηρεσιών της παρούσας Προσφοράς χρεώνονται σύμφωνα με τον εκάστοτε ισχύοντα τιμοκατάλογο του ΟΤΕ, όπως αυτός δημοσιεύεται μέσω του δικτυακού τόπου του ΟΤΕ (www.otewholesale.gr). Ο τιμοκατάλογος προσδιορίζεται βάση της εκάστοτε ισχύουσας απόφασης της ΕΕΤΤ αναφορικά με τον ετήσιο κοστολογικό έλεγχο του ΟΤΕ.

Ο ΟΤΕ διατηρεί το δικαίωμα αναπροσαρμογής των τελών που περιλαμβάνονται στον τιμοκατάλογό του, σύμφωνα με τις διατάξεις της κείμενης νομοθεσίας. Ο τιμοκατάλογος προσδιορίζεται βάση της εκάστοτε ισχύουσας απόφασης της ΕΕΤΤ αναφορικά με τον ετήσιο κοστολογικό έλεγχο του ΟΤΕ.»

44. Ως προς τη παράγραφο 7.6.2. «Προϋπόθεση»

«...Να μην πληρώσει το ποσό το οποίο αμφισβητεί στη δήλη ημερομηνία την οποία ορίζει το τιμολόγιο/λογαριασμό και να επιβαρυνθεί με τόκους υπερημερίας από την ημερομηνία λήξης και μέχρι την ημερομηνία εξόφλησης. Στην περίπτωση αυτή ο ΟΤΕ δικαιούται να ζητήσει και ο ΤΠ υποχρεούται να προσκομίσει εγγυητική επιστολή η οποία να καλύπτει το 100% του ποσού της αμφισβήτησης. Η ελάχιστη διάρκεια της εγγυητικής επιστολής είναι δώδεκα (12) μηνών με δυνατότητα παράτασης μέχρι την οριστική τακτοποίηση της υπό αμφισβήτησης οικονομικής διαφοράς..»

Διαφωνούμε με την μη εύλογη, κατά την εκτίμησή μας, αύξηση της διάρκειας της εγγυητικής. Δεδομένου ότι προβλέπεται ήδη από την ισχύουσα Προσφορά, η δυνατότητα παράτασης της αρχικά 4μηνης διάρκειας εγγυητικής επιστολής, μέχρι την οριστική τακτοποίηση της υπό αμφισβήτησης οικονομικής διαφοράς, θεωρούμε ότι θα πρέπει η εν λόγω παράγραφος να διατηρηθεί ως κάτωθι βάσει και της ισχύουσας



Προσφοράς Αναφοράς. Επιπρόσθετα και για λόγους πληρότητας προτείνουμε την προσθήκη της υπογραμμισμένης πρότασης, ομοίως σύμφωνα με τα οριζόμενα στην ισχύουσα Προσφορά Αναφοράς:

«Να μην πληρώσει το ποσό το οποίο αμφισβητεί στη δήλη ημερομηνία την οποία ορίζει το τιμολόγιο και να επιβαρυνθεί με τόκους υπερημερίας από την ημερομηνία λήξης και μέχρι την ημερομηνία εξόφλησης, ανάλογα με την αποδοχή ή όχι του ποσού της αμφισβήτησης του. Στην περίπτωση αυτή ο ΟΤΕ δικαιούται να ζητήσει και ο ΤΠ υποχρεούται να προσκομίσει εγγυητική επιστολή η οποία να καλύπτει το 100% του ποσού της αμφισβήτησης. Η ελάχιστη διάρκεια της εγγυητικής επιστολής είναι τεσσάρων (4) μηνών με δυνατότητα παράτασης μέχρι την οριστική τακτοποίηση της υπό αμφισβήτησης οικονομικής διαφοράς..»

45. Ως προς τη παράγραφο 7.6.3. «Αμφισβήτηση Ενώπιον του ΟΤΕ»

«...Σε περίπτωση –ολικής ή μερικής– αποδοχής της αίτησης από τον ΟΤΕ λαμβανομένων υπ' όψιν των ήδη εκδοθέντων τιμολογίων/ λογαριασμών ο ΟΤΕ εκδίδει πιστωτικό τιμολόγιο/ λογαριασμό για το ποσό το οποίο ο ΟΤΕ αποδέχθηκε ως μη οφειλόμενο από τον Τ.Π..»

Διαφωνούμε με την προτεινόμενη σύντμηση της παραγράφου σε σχέση με το ισχύουσα Προσφορά Αναφοράς ΧΕΠ. Θεωρούμε επιβεβλημένο να διατηρηθεί αναλυτική περιγραφή της υποχρέωσης του ΟΤΕ να προβαίνει σε συγκεκριμένη προθεσμία στην έκδοση του πιστωτικού για το ποσό που αποδέχτηκε ο ΟΤΕ ως μη οφειλόμενο, προσαυξημένο με το νόμιμο τόκο υπερημερίας. Αντίστοιχη πρόνοια περιγράφεται και για τον ΤΠ. Ως εκ τούτου προτείνεται η διατήρηση της ισχύουσας παραγράφου ως εξής:

«Σε περίπτωση –ολικής ή μερικής – αποδοχής του αιτήματος από τον ΟΤΕ (λαμβανομένων υπ' όψιν των ήδη εκδοθέντων τιμολογίων) εξετάζονται οι εξής περιπτώσεις:

- στην περίπτωση κατά την οποία ο ΤΠ έχει καταβάλει το υπό αμφισβήτηση ποσό, ο ΟΤΕ εκδίδει εντός πέντε (5) ΕΗ από την απάντησή του προς τον ΤΠ, πιστωτικό τιμολόγιο για το ποσό το οποίο ο ΟΤΕ αποδέχθηκε ως μη οφειλόμενο από τον ΤΠ, προσαυξημένο με το νόμιμο τόκο υπερημερίας. Ο τόκος υπερημερίας θα υπολογίζεται από την ημερομηνία καταβολής του ποσού από τον ΤΠ προς τον ΟΤΕ ή από τη δήλη ημέρα την οποία το αρχικό τιμολόγιο δριζε για την πληρωμή του, όποια εκ των δύο είναι χρονικά μεταγενέστερη.
- στην περίπτωση κατά την οποία ο ΤΠ δεν έχει καταβάλει το υπό αμφισβήτηση ποσό, ο ΟΤΕ εκδίδει, εντός πέντε (5) ΕΗ από την απάντησή του προς τον ΤΠ, πιστωτικό ή χρεωστικό τιμολόγιο στο οποίο θα συνυπολογίζονται: i) πίστωση για το ποσό το οποίο ο ΟΤΕ αποδέχθηκε ως μη οφειλόμενο από τον ΤΠ, ii) χρέωση για τους τόκους του ποσού, το οποίο ο ΟΤΕ εξακολουθεί να θεωρεί ως οφειλόμενο από



τον ΤΠ. Ο τόκος υπερημερίας θα υπολογίζεται από την δήλη ημέρα την οποία το αρχικό τιμολόγιο όριζε για την πληρωμή του.»

46. Ως προς τη παράγραφο 7.6.4. «Αμφισβήτηση Ενώπιον Μικτής Επιτροπής Επίλυσης Διαφορών»

«...Σε περίπτωση – ολικής ή μερικής – αποδοχής της αίτησης του αμφισβητούμενου ποσού από τον ΟΤΕ, λαμβανομένων υπ' όψιν τυχόν χρεώσεων/πιστώσεων, μετά το πέρας του πρώτου σταδίου ο ΟΤΕ εκδίδει, πιστωτικό τιμολόγιο/λογαριασμό για το ποσό το οποίο η Επιτροπή αποδέχθηκε ως μη οφειλόμενο από τον Τ.Π. Ορίζεται, ειδικά, ότι στην αμφισβήτηση τιμολογίου/λογαριασμού κάθε πίστωση ποσού ή χρέωση από τον ΟΤΕ γίνεται σε επόμενο τιμολόγιο/λογαριασμό από την έγγραφη ειδοποίηση του Τ.Π. περί αποδοχής της αίτησής του από τον ΟΤΕ ή από την έκδοση της απόφασης της Μικτής Επιτροπής Επίλυσης Διαφορών. Διευκρινίζεται, όμως, ότι μετά το πέρας κάθε σταδίου από τα ανωτέρω, τα μέρη δύνανται να συμψηφίσουν τις διαφορές για τα ποσά τα οποία καταλήγουν σε συμφωνία με την επιφύλαξη της εκάστοτε κείμενης φορολογικής νομοθεσίας....»

Θεωρούμε επιβεβλημένο να διατηρηθεί αναλυτική περιγραφή της υποχρέωσης του ΟΤΕ να προβαίνει σε συγκεκριμένη προθεσμία στην έκδοση του πιστωτικού για το ποσό που αποδέχτηκε ο ΟΤΕ ως μη οφειλόμενο, προσαυξημένο με το νόμιμο τόκο υπερημερίας. Αντίστοιχη πρόνοια περιγράφεται και για τον ΤΠ. Ως εκ τούτου προτείνεται η διατήρηση της ισχύουσας παραγράφου ως εξής:

«Σε περίπτωση – ολικής ή μερικής – αποδοχής της αίτησης, λαμβανομένων υπ' όψιν τυχόν χρεώσεων/πιστώσεων, μετά το πέρας του πρώτου σταδίου:

- στην περίπτωση κατά την οποία ο ΤΠ έχει καταβάλει το υπό αμφισβήτηση ποσό, ο ΟΤΕ εκδίδει, εντός πέντε (5) ΕΗ από την έκδοση της απόφασης της Μικτής Επιτροπής, πιστωτικό τιμολόγιο για το ποσό το οποίο η Επιτροπή αποδέχθηκε ως μη οφειλόμενο από τον ΤΠ, προσαυξημένο με το νόμιμο τόκο υπερημερίας. Ο τόκος υπερημερίας θα υπολογίζεται από την ημερομηνία καταβολής του ποσού από τον ΤΠ προς τον ΟΤΕ ή από τη δήλη ημέρα την οποία το αρχικό τιμολόγιο όριζε για την πληρωμή του, όποια εκ των δύο είναι χρονικά μεταγενέστερη.
- στην περίπτωση κατά την οποία ο ΤΠ δεν έχει καταβάλει το υπό αμφισβήτηση ποσό, ο ΟΤΕ εκδίδει, εντός πέντε (5) ΕΗ από την έκδοση της απόφασης της Μικτής Επιτροπής, πιστωτικό ή χρεωστικό τιμολόγιο στο οποίο θα συνυπολογίζονται: i) πίστωση για το ποσό το οποίο η Επιτροπή αποδέχθηκε ως μη οφειλόμενο από τον ΤΠ, ii) χρέωση για τους τόκους του ποσού το οποίο η Επιτροπή κατέληξε ως οφειλόμενο από τον ΤΠ. Ο τόκος υπερημερίας θα υπολογίζεται από την δήλη ημέρα την οποία το αρχικό τιμολόγιο όριζε για την πληρωμή του.



Ορίζεται, ειδικά, ότι στην αμφισβήτηση λογαριασμού:

- κάθε πίστωση ποσού από τον ΟΤΕ γίνεται στον αμέσως επόμενο λογαριασμό από την έγγραφη ειδοποίηση του ΤΠ περί αποδοχής της αίτησής του από τον ΟΤΕ ή από την έκδοση της απόφασης της Μικτής Επιτροπής
- τα χρεωστικά τιμολόγια θα είναι πληρωτέα το αργότερο έως τη δέκατη εργάσιμη ημέρα από την παράδοσή τους στον ΤΠ (η παράδοση θα αποδεικνύεται με σχετικό αποδεικτικό)...Σε περίπτωση που δεν επιτευχθεί συμφωνία στα πλαίσια της Μικτής Επιτροπής Επίλυσης Διαφορών, τα ποσά θα πληρώνονται προσαυξημένα με το νόμιμο επιτόκιο, εντός σαράντα (40) εργασίμων ημερών από το χρονικό σημείο που η Επιτροπή θα αποφανθεί ότι δεν δύναται να λύσει τη διαφορά ή μετά την άπρακτη πάροδο διμήνου από την υπαγωγή της διαφοράς σε αυτήν, εκτός των περιπτώσεων εκείνων που μετά από αίτηση του Δικαιούχου χορηγηθούν σχετικά προσωρινά μέτρα ενώπιον αρμόδιας δικαστικής αρχής ή και της ΕΕΤΤ (εφόσον η διαφορά προκύπτει από την ερμηνεία/εφαρμογή απόφασης της ΕΕΤΤ) άλλως καταπίπτει η εγγυητική επιστολή αμφισβήτησης που έχει καταθέσει ο ΤΠ. Στην τελευταία περίπτωση η καταβολή του υπό αμφισβήτηση ποσού από τα συμβαλλόμενα μέρη δεν συνιστά συνομολόγηση της οφειλής, ούτε άλλως περιορίζει τα δικαιώματα των συμβαλλομένων μερών από την κείμενη νομοθεσία.

47. Ως προς τη παράγραφο 7.7. «Διακοπή Υπηρεσίας»

➤ «Ο ΟΤΕ, με την επίδοση έγγραφης όχλησης προς τον Τ.Π., η οποία κοινοποιείται και στην ΕΕΤΤ, θέτει περίοδο δεκαπέντε (15) ΗΗ για την εξόφληση της ληξιπρόθεσμης και απαιτητής οφειλής ή προσκόμιση της αιτηθείσας εγγύησης. Στην έγγραφη ειδοποίηση εξειδικεύονται και αιτιολογούνται από τον ΟΤΕ τα μέτρα τα οποία τυχόν θα λάβει. Από την στιγμή δε της επίδοσης της ανωτέρω όχλησης ο ΟΤΕ δύναται να προβεί σε φραγή υπηρεσιών..... Στην περίπτωση που παρέλθει άκαρπη, από την επίδοση της ανωτέρω έγγραφης όχλησης, η ταχθείσα από τον ΟΤΕ προς τον Τ.Π. προθεσμία των δεκαπέντε (15) ημερολογιακών ημερών για συμμόρφωση στις υποχρεώσεις του, τότε ο ΟΤΕ, αποστέλλει δεύτερη έγγραφη όχληση στον Τ.Π., κοινοποιώντας την και στην ΕΕΤΤ, τάσσοντας προθεσμία τριάντα (30) εργασίμων ημερών. Στην περίπτωση που παρέλθει άκαρπη, από την επίδοση της δεύτερης έγγραφης όχλησης, η ταχθείσα από τον ΟΤΕ προς τον Τ.Π. νέα προθεσμία των τριάντα (30) εργασίμων ημερών, ο ΟΤΕ δικαιούται να προβεί σε οριστική διακοπή υπηρεσιών και να καταγγείλει τη σύμβαση με τον Τ.Π.. Στην έγγραφη ειδοποίηση θα πρέπει να αναφέρονται ρητά οι λόγοι της επικείμενης οριστικής διακοπής και καταγγελίας της σύμβασης...Σε περίπτωση που ο Τ.Π. οφειλέτης, εξοφλήσει τις οφειλές του ή προσκομίσει την αιτηθείσα εγγύηση (κατά περίπτωση) μετά την πραγματοποίηση της προσωρινής διακοπής παροχής υπηρεσιών και πριν επέλθει η οριστική διακοπή και τα αποτελέσματα της καταγγελίας, ο ΟΤΕ οφείλει να προβεί σε άρση της προσωρινής διακοπής υπηρεσιών εντός προθεσμίας δύο (2) εργασίμων ημερών.»



Διαφωνούμε με την προτεινόμενη καθολική τροποποίηση των προβλέψεων περί προσωρινής και οριστικής διακοπής. Κρίνουμε επιβεβλημένο να διατηρηθεί η ρύθμιση, ως ορίζεται στην ισχύουσα Προσφορά Αναφοράς, ήτοι ότι ο ΟΤΕ θα αποκλείει την υποβολή νέων αιτημάτων από την επόμενη της επίδοσης της πρώτης όχλησης. Περαιτέρω και όπως προβλέπεται στο ισχύον πλαίσιο, μετά το πέρας των 15 ημερών και εφόσον ο ΤΠ δεν έχει προβεί με υπαιτιότητά του σε εξόφληση, τότε ο ΟΤΕ δύναται να αρνηθεί την παροχή οποιωνδήποτε επιπρόσθετων υπηρεσιών ή/και β) να προβεί σε κατάπτωση της εγγυητικής επιστολής. Επιπρόσθετα και σε σχέση με το ισχύον πλαίσιο διαπιστώνουμε ότι ο ΟΤΕ προτείνει την διαγραφή της δεύτερης όχλησης/ προθεσμίας των 20 εργάσιμων ημερών. Δεδομένου ότι ο ΟΤΕ θα έχει ήδη διακόψει την παροχή επιπρόσθετων υπηρεσιών μετά το πέρας της πρώτης προθεσμίας, θεωρούμε εύλογο να διατηρηθεί η ενδιάμεση προθεσμία των 20 εργάσιμων ημερών όπου, όπως άλλωστε προβλέπεται και στο ισχύον πλαίσιο, με την άπρακτη παρέλευσή του, ο ΟΤΕ θα δικαιούται να διακόψει την παροχή των υπηρεσιών. Ακολούθως προτείνουμε να διατηρηθεί και η ισχύουσα προβλεπόμενη προθεσμία των 30 εργάσιμων ημερών προκειμένου να επέλθει η καταγγελία της σύμβασης. Ως εκ τούτου προτείνεται η επαναφορά του ισχύοντος άρθρου περί προσωρινής και οριστικής διακοπής ως εξής:

«7.7. Προσωρινή και οριστική διακοπή των υπηρεσιών

Σε περίπτωση μη εμπρόθεσμης εξόφλησης λογαριασμών ισχύουν τα εξής:

Εφόσον ο ΠΑΡΟΧΟΣ δεν εξοφλήσει εμπρόθεσμα το λογαριασμό του και δεν έχει υποβάλει εγγράφως αίτηση επανεξέτασης / διόρθωσης τιμολογίου για το οφειλόμενο ποσό σύμφωνα με τα οριζόμενα στην ενότητα 7.6, ο ΟΤΕ ενημερώνει εγγράφως τον ΠΑΡΟΧΟ για την καθυστέρηση εξόφλησης της οφειλής του τάσσοντας προθεσμία για την εξόφληση της οφειλής του δεκαπέντε (15) ημερολογιακών ημερών από την επίδοση της έγγραφης όχλησης αποδεικνυομένης εγγράφως. Από την επομένη της επίδοσης της ανωτέρω όχλησης ο ΟΤΕ δύναται να μην υλοποιεί νέες αιτήσεις για παροχή υπηρεσιών που προβλέπονται στη παρούσα. Στην έγγραφη ειδοποίηση εξειδικεύονται και αιτιολογούνται από τον ΟΤΕ τα μέτρα τα οποία τυχόν θα λάβει, προσκομίζοντας τα απαραίτητα για την αιτιολόγηση αυτή στοιχεία. Εάν δεν εξοφληθεί υπαίτια η οφειλή στην ως άνω ταχθείσα προθεσμία ο ΟΤΕ δικαιούται:

α) Να προβεί σε κατάπτωση της εγγυητικής επιστολής καλής εκτέλεσης σύμφωνα και με τα οριζόμενα στην ενότητα «7.9 Πιστωτικές Διασφαλίσεις» μέχρι του ποσού της ανεξόφλητης οφειλής. Σε περίπτωση που η οφειλή είναι μεγαλύτερη από το ύψος της εγγυητικής επιστολής το ποσό το οποίο δεν καλύπτεται από την εγγύηση παραμένει ως υποχρέωση του Παρόχου προς τον ΟΤΕ ή/και β) Να αρνηθεί την παροχή οποιονδήποτε επιπρόσθετων υπηρεσιών. Στην περίπτωση που ο ΠΑΡΟΧΟΣ εξοφλήσει τις οφειλές του πριν την εκπνοή της δεκαπενθήμερης προθεσμίας, ο ΟΤΕ δεν έχει τη δυνατότητα να ασκήσει τα ως άνω υπό α) και β) δικαιώματα. Στην περίπτωση που παρέλθει άκαρπη, από την επίδοση της έγγραφης όχλησης, η ταχθείσα από τον ΟΤΕ



προς τον ΤΠ προθεσμία των δεκαπέντε (15) ημερολογιακών ημερών για συμμόρφωση στις υποχρεώσεις του, τότε ο ΟΤΕ, αποστέλλει δεύτερη έγγραφη όχληση τόσο στον ΤΠ όσο και στην ΕΕΤΤ, τάσσοντας προθεσμία είκοσι (20) εργασίμων ημερών. Στην περίπτωση που παρέλθει, από την επίδοση της δεύτερης έγγραφης όχλησης, η ταχθείσα από τον ΟΤΕ προς τον Τ.Π. νέα προθεσμία των είκοσι εργασίμων ημερών, ο ΟΤΕ δικαιούται να διακόψει την παροχή των υπηρεσιών. Στην έγγραφη ειδοποίηση θα πρέπει να αναφέρονται ρητά οι λόγοι της επικείμενης διακοπής. Στην περίπτωση κατά την οποία ο Τ.Π. συμμορφωθεί στις υποχρεώσεις του μετά την πάροδο της προθεσμίας των δεκαπέντε (15) ημερολογιακών ημερών από την ως άνω πρώτη όχληση και το αργότερο έως και την πάροδο των επιπλέον είκοσι (20) εργασίμων ημερών από την επίδοση της δεύτερης όχλησης μέχρι και την προαναγγελθείσα διακοπή των υπηρεσιών, ο ΟΤΕ οφείλει: α) να μην προβεί στη διακοπή των παρεχόμενων υπηρεσιών και β) να υλοποιεί νέες αιτήσεις για παροχή υπηρεσιών, την παροχή των οποίων είχε αρνηθεί. Στην περίπτωση που ο ΠΑΡΟΧΟΣ εξοφλήσει τις οφειλές του μετά την πραγματοποίηση της διακοπής υπηρεσιών, με την επιφύλαξη της επόμενης παραγράφου της παρούσας ενότητας, ο ΟΤΕ οφείλει μόνο να προβεί εκ νέου σε παροχή των υπηρεσιών για τις οποίες είχε προβεί σε διακοπή εντός προθεσμίας δύο (2) εργασίμων ημερών. Σε περίπτωση υπαίτιας μη εμπρόθεσμης εξόφλησης του εκάστοτε τιμολογίου/λογαριασμού από τον ΠΑΡΟΧΟ, ο ΠΑΡΟΧΟΣ επιβαρύνεται με το νόμιμο τόκο υπερημερίας.

Εφόσον ο Τ.Π εξακολουθεί να μην συμμορφώνεται και μετά τη δεύτερη όχληση (των 20 ΕΗ) ο ΟΤΕ αποστέλλει τρίτη έγγραφη όχληση προς τον Τ.Π. κοινοποιούμενη και στην ΕΕΤΤ με την οποία τάσσει προθεσμία τριάντα (30) εργασίμων ημερών στον Τ.Π. για συμμόρφωση προς όλες τις υποχρεώσεις του από την μεταξύ τους Σύμβαση, άλλως μετά το πέρας της προθεσμίας αυτής των τριάντα (30) εργασίμων ημερών επέρχονται τα αποτελέσματα της καταγγελίας. Ο ΟΤΕ, αφού έχει ακολουθήσει τη διαδικασία της παρούσας ενότητας, δύναται να καταγγέλει την δυνάμει της παρούσας υπογραφείσα σύμβαση λόγω υπαιτιότητας του Τ.Π.»

- Στις περιπτώσεις επανειλημμένης εκπρόθεσμης εξόφλησης, ή μη εξόφλησης των τιμολογίων/ λογαριασμών υπηρεσιών της παρούσας ή λόγω μη προσκόμισης εγγυητικών επιστολών ή άλλων μορφών εγγυήσεων ή μη αντικατάσταση εγγυητικών επιστολών ή άλλων μορφών εγγυήσεων που κατέπεσαν, ή / και σε περιπτώσεις αποδεδειγμένης απάτης ο ΟΤΕ δύναται, αφού έχει ακολουθήσει την διαδικασία προηγούμενης έγγραφης ειδοποίησης των 30 εργασίμων ημερών, να καταγγέλει τη σύμβαση υπηρεσιών της παρούσας Προσφοράς λόγω υπαιτιότητας του έτερου συμβαλλόμενου. Η άσκηση του σχετικού δικαιώματος από τον ΟΤΕ γίνεται με την επιφύλαξη των υποχρεώσεων του ως ΣΙΑ με βάση την ΑΠ ΕΕΤΤ 792/09/22-12-2016, ο ΟΤΕ παράλληλα δύναται να λαμβάνει και κάθε άλλο μέτρο για την είσπραξη των οφειλομένων.

Η παραπάνω παράγραφος είναι πολύ γενικευμένη. Ως εκ τούτου κρίνουμε απαραίτητη την διαγραφή της, άλλως θα πρέπει να αναδιατυπωθεί ώστε να προσδιορίζει συγκεκριμένα υπό ποιες προϋποθέσεις θα δύναται να ασκήσει το δικαίωμα καταγγελίας, όπως για παράδειγμα τι νοείται ως «επανειλημμένη



εκπρόθεσμη εξόφληση» ή μη εξόφληση λογαριασμών νοούμενου ότι προβλέπεται ήδη η σχετική διαδικασία που θα ακολουθήσει ο ΟΤΕ. Σε κάθε περίπτωση θεωρούμε ότι η διαδικασία καταγγελίας της σύμβασης και με την επιφύλαξη της παραπάνω παρατήρησής μας, καλύπτει πλήρως το δικαίωμα του ΟΤΕ για καταγγελία της σύμβασης.

48. Ως προς τη παράγραφο 7.8. «Τακτοποίηση (εκκαθάριση) Ποινικών Ρητρών»

«Οι ποινικές ρήτρες που προβλέπονται στην παρούσα είναι εύλογες και δίκαιες. Η καταβολή των ποινικών ρητρών που προβλέπονται στην παρούσα δεν περιορίζει σε τίποτα τα δικαιώματα του Τ.Π. να επιδιώξει αποκατάσταση τυχόν επιπλέον θετικής μόνο ζημίας την οποία υπέστη από την μη προσήκουσα εκπλήρωση (μη τήρηση των όρων της παρούσας), σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στην κείμενη νομοθεσία»

Κρίνουμε επιβεβλημένη την κάτωθι αναδιατύπωση:

«Η καταβολή των ποινικών ρητρών που προβλέπονται στην παρούσα δεν περιορίζει σε τίποτα τα δικαιώματα του Τ.Π. να επιδιώξει αποκατάσταση τυχόν επιπλέον ζημίας την οποία υπέστη από την μη προσήκουσα εκπλήρωση (μη τήρηση των όρων της παρούσας), σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στην κείμενη νομοθεσία»

49. Ως προς τη παράγραφο 7.9.2. «Σύστημα Υπολογισμού Εγγύησης»

«Το ύψος της προσκομιστέας εγγύησης θα ορίζεται και θα αναπροσαρμόζεται ανά έτος (κυρίως) αλλά και όταν αυτό απαιτηθεί, υπολογιζόμενο σύμφωνα με τον ακόλουθο τύπο (ο αναλογών ΦΠΑ συμπεριλαμβάνεται):
 $E=XTM * 2,5$ »

Δεν κατανοούμε τον λόγο αύξησης του συντελεστή της αριθμητικής φόρμουλας από 2 σε 2,5 ο οποίος αυξάνει χωρίς τεκμηρίωση το ύψος της εγγυητικής που θα πρέπει να προσκομίσει ο Τ.Π. Ως εκ τούτου προτείνεται η διατήρηση του κάτωθι τύπου, όπως προβλέπεται στην ισχύουσα Προσφορά Αναφοράς, ο οποίος και κρίνεται εύλογος:

«..Το ανώτατο ύψος της προσκομιστέας εγγύησης θα ορίζεται και θα αναπροσαρμόζεται ανά έτος (κυρίως), αλλά και όταν αυτό απαιτηθεί, υπολογιζόμενο σύμφωνα με τον ακόλουθο τύπο (ο αναλογών ΦΠΑ συμπεριλαμβάνεται):
 $E=XTM*2$ »

50. Ως προς τη παράγραφο 7.9.3. «Πολιτική Διασφάλισης από Υπερημερίες»

➤ «....Στην περίπτωση που ο ΤΠ δεν κατέστη υπερήμερος αναφορικά με την καταβολή οφειλών του προς τον ΟΤΕ, από την παροχή υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών, κατά τη χρονική περίοδο των



δώδεκα (12) τελευταίων μηνών από την ημερομηνία αξιολόγησής του, ο ΟΤΕ δεν απαιτεί κάποιας μορφής εγγύηση. Σε περίπτωση που κάποια οφειλή του ΤΠ προς τον ΟΤΕ καταστεί ληξιπρόθεσμη, ο ΟΤΕ δύναται να ζητήσει εγγύηση, παρέχοντας στον ΤΠ προθεσμία δεκαπέντε (15) ημερολογιακών ημερών προκειμένου να ανταποκριθεί. Σε περίπτωση παρέλευσης της προθεσμίας ο ΟΤΕ δύναται να προβεί σε προσωρινή διακοπή υπηρεσιών της παρούσας Προσφοράς. Δε θεωρείται ότι ο ΤΠ έχει καταστεί υπερήμερος όταν στο προαναφερόμενο διάστημα των δώδεκα (12) μηνών υπάρχουν οφειλές που οφείλονται σε λογαριασμούς οι οποίοι δεν εξοφλήθηκαν επί τη βάση..»

Θεωρούμε ότι το διάστημα των 6 μηνών όπως προβλέπεται στην ισχύουσα Προσφορά Αναφοράς ΧΕΠ και ΑΠΤΒ, είναι εύλογο διάστημα προκειμένου να αξιολογηθεί η πιστοληπτική φερεγγυότητα ενός ΤΠ. Άλλωστε ο ΟΤΕ ήδη διασφαλίζεται με το δικαίωμά του να αιτηθεί την προσκόμιση εγγυητικής σε περίπτωση που κάποια οφειλή του ΤΠ καταστεί ληξιπρόθεσμη. Συνεπώς δεν κατανοούμε τον λόγο αύξησης της διάρκειας αξιολόγησης. Επιπρόσθετα κρίνουμε ότι η προθεσμία των δεκαπέντε (15) ημερολογιακών ημερών στην οποία πρέπει να προσκομίσει ο πάροχος της αιτηθείσα εγγυητική, θα πρέπει να προσδιοριστεί σε εργάσιμες ημέρες. Ως εκ τούτου αιτούμαστε την κάτωθι αναδιατύπωση:

«.....Στην περίπτωση που ο ΤΠ δεν κατέστη υπερήμερος αναφορικά με την καταβολή οφειλών του προς τον ΟΤΕ, από την παροχή υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών, κατά τη χρονική περίοδο των έξι (6) τελευταίων μηνών από την ημερομηνία αξιολόγησής του, ο ΟΤΕ δεν απαιτεί κάποιας μορφής εγγύηση. Σε περίπτωση που κάποια οφειλή του ΤΠ προς τον ΟΤΕ καταστεί ληξιπρόθεσμη, ο ΟΤΕ δύναται να ζητήσει εγγύηση, παρέχοντας στον ΤΠ προθεσμία δεκαπέντε (15) εργάσιμων ημερών προκειμένου να ανταποκριθεί. Σε περίπτωση παρέλευσης της προθεσμίας ο ΟΤΕ δύναται να προβεί σε προσωρινή διακοπή υπηρεσιών της παρούσας Προσφοράς. Δε θεωρείται ότι ο ΤΠ έχει καταστεί υπερήμερος όταν στο προαναφερόμενο διάστημα των έξι (6) μηνών υπάρχουν οφειλές που οφείλονται σε λογαριασμούς οι οποίοι δεν εξοφλήθηκαν επί τη βάση..»

➤ «Κατ' εξαίρεση της τακτικής αναπροσαρμογής του ποσού της απαιτούμενης εγγύησης βάση ελέγχου υπερημεριών, σε περίπτωση που διαπιστώνεται σημαντική επιδείνωση της οικονομικής φερεγγυότητας του Τ.Π. βάση χρηματοοικονομικής ανάλυσης ή του Χρηματοπιστωτικού ιδρύματος έκδοσης εγγυητικών του Τ.Π. (εάν πρόκειται για εγγυητικές επιστολές), ο ΟΤΕ δικαιούται και δύναται να αιτείται εγγύηση.....Το αίτημα του ΟΤΕ θα πρέπει να είναι επαρκώς αιτιολογημένο ως προς τη διαπίστωση και το είδος τους αυξημένου κινδύνου και να παρέχει στον Τ.Π. προθεσμία δεκαπέντε (15) ημερολογιακών ημερών προκειμένου να ανταποκριθεί. Σε περίπτωση παρέλευση της προθεσμίας ο ΟΤΕ δύναται να προβεί σε προσωρινή διακοπή υπηρεσιών της παρούσας Προσφοράς..»



Ως προς την προθεσμία για την προσκόμιση της εγγυητικής, προτείνεται ο υπολογισμός να καθοριστεί σε εργάσιμες ημέρες. Ως εκ τούτου προτείνεται η κάτωθι αναδιατύπωση:

«Κατ' εξαίρεση της τακτικής αναπροσαρμογής του ποσού της απαιτούμενης εγγύησης βάση ελέγχου υπερημεριών, σε περίπτωση που διαπιστώνεται σημαντική επιδείνωση της οικονομικής φερεγγυότητας του Τ.Π. βάση χρηματοοικονομικής ανάλυσης ή του Χρηματοπιστωτικού ιδρύματος έκδοσης εγγυητικών του Τ.Π. (εάν πρόκειται για εγγυητικές επιστολές), ο ΟΤΕ δικαιούται και δύναται να αιτείται εγγύηση.....Το αίτημα του ΟΤΕ θα πρέπει να είναι επαρκώς αιτιολογημένο ως προς τη διαπίστωση και το είδος τους αυξημένου κινδύνου και να παρέχει στον Τ.Π. προθεσμία δεκαπέντε (15) εργάσιμων ημερών προκειμένου να ανταποκριθεί. Σε περίπτωση παρέλευση της προθεσμίας ο ΟΤΕ δύναται να προβεί σε προσωρινή διακοπή υπηρεσιών της παρούσας Προσφοράς..»

➤ «..Στην περίπτωση υπάρχοντος Τ.Π. στον οποίο ο ΟΤΕ υποχρεούται να κάνει επιστροφές ποσών σε τιμολόγια /λογαριασμούς υπηρεσιών χονδρικής (πιστώσεις σε τιμολόγια /λογαριασμούς) και διαπιστωθεί συγχρόνως ότι εκκρεμεί η προσκόμιση εγγύησης στα πλαίσια χρήσης υπηρεσιών της παρούσας Προσφοράς, ο ΟΤΕ έχει δικαίωμα να αναστέλει προσωρινά την πίστωση των προαναφερόμενων ποσών – μέχρι του ύψους της εγγύησης - έως την προσκόμιση της εγγύησης και να κρατήσει το ποσό των επιστροφών ως χρηματική εγγύηση για το ύψος της εγγύησης που αναλογεί. Εφόσον η εγγύηση δεν προσκομιστεί και προκύψει λύση της σύμβασης η παρακράτηση των πιστωτικών επιστροφών γίνεται οριστική και δύναται να συμψηφίζεται με υπόλοιπα άλλων υπηρεσιών...»

Διαφωνούμε με την προτεινόμενη παράγραφο και κρίνουμε ότι πρέπει να διαγραφεί, άλλως να αναδιατυπωθεί έτσι ώστε να περιορίζεται ρητά στις υπηρεσίες χονδρικής κεντρικής πρόσβασης. Κρίνουμε μη εύλογη την σύνδεση της επιστροφής ποσού που δικαιούται ο πάροχος για την συγκεκριμένη χονδρική υπηρεσία με την μη προσκόμιση εγγυητικής σε άλλη υπό ρύθμιση υπηρεσία χονδρικής.

51. Ως προς τη παράγραφο 7.9.4. «Πολιτική Διασφάλισης από Νομικές Καταστάσεις»

«Πλέον της εγγύησης για διασφάλιση κινδύνων από υπερημερίες, ο ΟΤΕ μπορεί να ζητήσει από τον Τ.Π. την προσκόμιση εγγύησης για την διασφάλισή του από νομικές καταστάσεις, στην περίπτωση που ο Τ.Π. αμφισβητεί οφειλές (που του έχουν ήδη καταλογιστεί από τον ΟΤΕ) ενώπιον της Μικτής Επιτροπής Επίλυσης Διαφορών....Η εγγυητική αυτή έχει ελάχιστη διάρκεια δώδεκα (12) μηνών με δυνατότητα παράτασης μέχρι την οριστική τακτοποίηση της υπό αμφισβήτησης οικονομικής διαφοράς. Εάν η διαφορά ως ανωτέρω καταλήξει υπέρ του ΟΤΕ, η εγγύηση αυτή επιστρέφεται στον Τ.Π. μετά τη λήξη της αμφισβήτησης και εξοφλείται το τιμολόγιο/λογαριασμός/από τον Τ.Π..»



Διαφωνούμε με την προτεινόμενη αύξηση της ελάχιστης διάρκειας της εγγυητικής από τέσσερις σε δώδεκα μήνες, δεδομένου ότι προβλέπεται ήδη και στο ισχύον πλαίσιο η δυνατότητα παράτασης έως την οριστική τακτοποίηση της υπό αμφισβήτησης οικονομικής διαφοράς. Ως εκ τούτου προτείνουμε να διατηρηθεί η κάτωθι ισχύουσα πρόνοια, ήτοι η ελάχιστη διάρκεια να οριστεί στους τέσσερις (4) μήνες. Αντίστοιχα θα πρέπει να επικαιροποιηθεί και το σχετικό υπόδειγμα εγγυητικής επιστολής του υπό εξέταση κειμένου.

«Πλέον της εγγύησης για διασφάλιση κινδύνωνΗ εγγυητική αυτή έχει ελάχιστη διάρκεια τεσσάρων (4) μηνών με δυνατότητα παράτασης μέχρι την οριστική τακτοποίηση της υπό αμφισβήτησης οικονομικής διαφοράς. Εάν η διαφορά ως ανωτέρω καταλήξει υπέρ του ΟΤΕ, η εγγύηση αυτή επιστρέφεται στον Τ.Π. μετά τη λήξη της αμφισβήτησης και εξοφλείται το τιμολόγιο/λογαριασμός/από τον Τ.Π..»

52. Ως προς τη παράγραφο 7.9.5. «Αποδεκτά Είδη Εγγύησης»

«....Προσωρινή ή και οριστική αναστολή καταβολής πιστωτικών επιστροφών σε περίπτωση άρνησης ή κωλυσιεργίας υπάρχοντος Τ.Π. να προσκομίσει την προσήκουσα εγγύηση μέχρι του ποσού της εγγύησης και μέχρι της κατάθεσης αυτής σύμφωνα με τα όσα ανωτέρω περιγράφονται...»

Υπό την επιφύλαξη της υπ' αρ 45 παρατήρησής μας, κρίνουμε επιβεβλημένη την κάτωθι αναδιατύπωση σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στην ισχύουσα Προσφορά Αναφοράς,

«....Προσωρινή αναστολή καταβολής πιστωτικών επιστροφών σε περίπτωση άρνησης ή κωλυσιεργίας υπάρχοντος Τ.Π. να προσκομίσει την προσήκουσα εγγύηση μέχρι του ποσού της εγγύησης και μέχρι της κατάθεσης αυτής σύμφωνα με τα όσα ανωτέρω περιγράφονται. Από την ημερομηνία δύως κατάθεσης της εγγυητικής επιστολής για κάθε ημέρα καθυστέρησης επιστροφής από τον ΟΤΕ προς τον Τ.Π. του ποσού της πιστωτικής επιστροφής θα οφελεται επί αυτού του ποσού, από τον ΟΤΕ προς τον Τ.Π., ο νόμιμος τόκος υπερημερίας.»

53. Ως προς τη παράγραφο 7.9.6. «Εγγυητική Επιστολή»

«Η εγγυητική επιστολή είναι ο κύριος από τους τύπους εγγύησης για τη διασφάλιση των εσόδων του ΟΤΕ. Προσκομίζεται από τον Τ.Π. σε κάθε από τις προαναφερόμενες περιπτώσεις. Η εγγυητική επιστολή θα είναι Τραπέζης η οποία λειτουργεί νόμιμα στην Ελλάδα υπέρ του αντισυμβαλλομένου και είναι αποδεκτή...»

Προτείνεται η κάτωθι αναδιατύπωση σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στην ισχύουσα Προσφορά Αναφοράς:



«Η εγγυητική επιστολή είναι ο κύριος από τους τύπους εγγύησης για τη διασφάλιση των εσόδων του ΟΤΕ. Προσκομίζεται από τον Τ.Π. σε κάθε από τις προαναφερόμενες περιπτώσεις. Η εγγυητική επιστολή θα είναι Τραπέζης η οποία λειτουργεί νόμιμα στην Ελλάδα ή σε άλλο Κράτος - μέλος της Ευρωπαϊκής Ένωσης (όπως αυτό βεβαιώνεται από την Τράπεζα της Ελλάδος) υπέρ του αντισυμβαλλομένου και είναι αποδεκτή...»

54. Ως προς τη παράγραφο 7.9.7. «Ανανέωση Εγγυητικής Επιστολής»

«Αμελλητί επίσης υποχρεούται ο Πάροχος να προσκομίσει εγγυητική επιστολή σε περίπτωση ανανέωσης. Ο ΟΤΕ ειδοποιεί τον Πάροχο σχετικά με την υποχρέωση του να προσκομίσει την ανανέωση. Ο Πάροχος υποχρεούται να προσκομίσει ανανέωση της εγγυητικής επιστολής το αργότερο τριάντα πέντε (35) εργάσιμες ημέρες πριν την ημερομηνία λήξης της υφιστάμενης εγγυητικής επιστολής.....Εφόσον ο Πάροχος δεν προσκομίσει τη νέα αυτή εγγυητική επιστολή το αργότερο τριάντα πέντε (35) ΕΗ πριν την ημερομηνία λήξης της υφιστάμενης εγγυητικής επιστολής, ο ΟΤΕ ειδοποιεί εγγράφως τον Πάροχο, με κοινοποίηση στην ΕΕΤΤ, τάσσοντας προθεσμία δεκαπέντε (15) ΗΗ για την προσκόμιση της νέας εγγυητικής επιστολής. Με την επίδοση της ανωτέρω όχλησης ο ΟΤΕ δύναται να προβεί σε φραγή υπηρεσιών. Σε περίπτωση άπρακτης παρέλευσης της νέας αυτής προθεσμίας, ο ΟΤΕ δικαιούται να προβεί σε προσωρινή διακοπή υπηρεσιών. Στην περίπτωση που παρέλθει άκαρπη, από την επίδοση της έγγραφης όχλησης, η ταχθείσα από τον ΟΤΕ προς τον Πάροχο προθεσμία των δεκαπέντε (15) ημερολογιακών ημερών για συμμόρφωση στις υποχρεώσεις του, τότε ο ΟΤΕ, αποστέλλει νέα έγγραφη όχληση στον Πάροχο, κοινοποιώντας την και στην ΕΕΤΤ, τάσσοντας προθεσμία τριάντα (30) εργασίμων ημερών. Στην περίπτωση που παρέλθει, από την επίδοση της δεύτερης έγγραφης όχλησης, η ταχθείσα από τον ΟΤΕ προς τον Πάροχο νέα προθεσμία των τριάντα (30) εργασίμων ημερών, ο ΟΤΕ δικαιούται να προβεί σε οριστική διακοπή υπηρεσιών και να καταγγείλει τη σύμβαση. Στο διάστημα των ως ανωτέρω ημερών 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 ο Πάροχος αμελεί την έγκαιρη προσκόμιση της σχετικής ανανέωσης. Με την προσκόμιση της εγγυητικής επιστολής, και εφόσον δεν έχει επέλθει καταγγελία της Σύμβασης, ο ΟΤΕ οφείλει να ενεργοποιήσει τις υπηρεσίες της παρούσας άμεσα και πάντως εντός δύο (2) ΕΗ.

Κρίνουμε ως μη εύλογη την υποχρέωση ο πάροχος να εκδίδει 35 εργάσιμες ημέρες πριν την λήξη της εν ισχύ εγγυητικής και δεύτερη εγγυητική για την ίδια υπηρεσία. Περαιτέρω και ως προς τις προθεσμίες, θεωρούμε ότι η ισχύουσα πρόνοια είναι πιο ισορροπημένη καθώς τάσσει μεγαλύτερη προθεσμία αντίδρασης και προστασίας του παρόχου ενώ παράλληλα ο ΟΤΕ διασφαλίζεται με την ενεργοποίηση της δικλείδας περιορισμού της διάθεσης των υπηρεσιών. Ως εκ τούτου προτείνεται η διατήρηση της διατύπωσης, βάσει της ισχύουσας Προσφοράς Αναφοράς, ως εξής:



Αμελλητί επίσης υποχρεούται ο Τ.Π. να προσκομίσει εγγυητική επιστολή σε περίπτωση ανανέωσης. Ο ΟΤΕ ειδοποιεί τον Τ.Π. το αργότερο 20 ημερολογιακές ημέρες πριν την προθεσμία προσκόμισης της εγγυητικής (35 εργάσιμες πριν τη λήξη της) σχετικά με την υποχρέωση του να προσκομίσει την ανανέωση. Ο Τ.Π. υποχρεούται να προσκομίσει ανανέωση της εγγυητικής επιστολής το αργότερο πέντε (5) εργάσιμες ημέρες πριν την ημερομηνία λήξης της υφιστάμενης εγγυητικής επιστολής. Η νέα εγγυητική επιστολή θα είναι ετήσιας διάρκειας, θα διέπεται από τους ίδιους όρους και θα έχει σε κάθε περίπτωση ως χρόνο έναρξης την επόμενη ημερομηνία του χρόνου λήξης της εγγυητικής επιστολής που αντικαθιστά και χρόνο λήξης τον εκ νέου συμφωνηθέντα χρόνο ανανέωσης. Παράταση εγγυητικής δεν μπορεί να υπάρξει με ημερομηνία μεταγενέστερη της ημερομηνίας λήξης της πρώτης εγγυητικής. Η αρχική εγγυητική επιστολή θα επιστρέφεται εκτός αν προσκομιστεί επιστολή παράτασης αυτής οπότε η τελευταία θα επισυνάπτεται στο σώμα της υφιστάμενης εγγυητικής επιστολής.

Εφόσον ο Τ.Π. δεν προσκομίσει τη νέα αυτή εγγυητική επιστολή το αργότερο πέντε (5) ΕΗ πριν την ημερομηνία λήξης της υφιστάμενης εγγυητικής επιστολής, ο ΟΤΕ ειδοποιεί εγγράφως τον Τ.Π., με κοινοποίηση στην ΕΕΤΤ, τάσσοντας προθεσμία δεκαπέντε (15) ΗΗ για την προσκόμιση της νέας εγγυητικής επιστολής. Σε περίπτωση άπρακτης παρέλευσης της νέας αυτής προθεσμίας, ο ΟΤΕ δικαιούται να μην υλοποιεί νέα αιτήματα για υπηρεσίες της παρούσας Προσφοράς Αναφοράς μέχρις ότου ο Πάροχος προσκομίσει την εγγυητική επιστολή.

Στην περίπτωση που παρέλθει άκαρπη, από την επίδοση της έγγραφης όχλησης, η ταχθείσα από τον ΟΤΕ προς τον Πάροχο προθεσμία των δεκαπέντε (15) ΗΗ για συμμόρφωση στις υποχρεώσεις του, τότε ο ΟΤΕ, αποστέλλει νέα έγγραφη όχληση στον Πάροχο, κοινοποιώντας την και στην ΕΕΤΤ, τάσσοντας προθεσμία είκοσι (20) ΕΗ. Στην περίπτωση που παρέλθει, από την επίδοση της δεύτερης έγγραφης όχλησης, η ταχθείσα από τον ΟΤΕ προς τον Πάροχο νέα προθεσμία των είκοσι (20) ΕΗ, ο ΟΤΕ δικαιούται να διακόψει την παροχή των υπηρεσιών της παρούσας Προσφοράς Αναφοράς την επομένη της ημερομηνίας λήξης της εγγυητικής επιστολής και εφόσον δεν έχει προσκομιστεί έως την εν λόγω ημερομηνία λήξης νέα εγγυητική επιστολή. Στην έγγραφη ειδοποίηση θα πρέπει να αναφέρονται ρητά οι λόγοι της επικείμενης διακοπής. Εφόσον παρέλθει άπρακτη η προθεσμία των είκοσι (20) εργασίων τότε επέρχονται τα αποτελέοματα της καταγελίας σύμφωνα με τα αναφερόμενα στην παράγραφο 7.7 περί διακοπής υπηρεσιών.

55. Ως προς τη παράγραφο 7.9.8. Κατάπτωση Εγγυητικής Επιστολής

«Με την επιφύλαξη των οριζόμενων στα άρθρα 281 και 288 του Αστικού Κώδικα, η κατάπτωση της εγγυητικής επιστολής γίνεται μετά την αποστολή από τον ΟΤΕ εξωδίκου δηλώσεως προς τον Τ.Π.. Η εξώδικη δήλωση πρόκληση δίνει προθεσμία δεκαπέντε (15) ΗΗ από τη λήψη της ώστε ο Τ.Π. να συμμορφωθεί προς τις υποχρεώσεις του, άλλως δηλώνει ότι θα προβεί σε κατάπτωση της εγγυητικής επιστολής...»

Θεωρούμε εύλογο να διατηρηθεί η ισχύουσα πρόνοια των τριάντα (30) ΗΗ. Ως εκ τούτου προτείνεται η κάτωθι αναδιατύπωση:



«Με την επιφύλαξη των οριζόμενων στα άρθρα 281 και 288 του Αστικού Κώδικα, η κατάπτωση της εγγυητικής επιστολής γίνεται μετά την αποστολή από τον ΟΤΕ εξωδίκου δηλώσεως προς τον Τ.Π.. Η εξώδικη δήλωση πρόκληση δίνει προθεσμία τριάντα (30) ΗΗ από τη λήψη της ώστε ο Τ.Π. να συμμορφωθεί προς τις υποχρεώσεις του, άλλως δηλώνει ότι θα προβεί σε κατάπτωση της εγγυητικής επιστολής...»

56. Ως προς τη παράγραφο 7.9.9. Χρηματική Εγγύηση (ή/και Συνδυασμός της με Εγγυητική Επιστολή)

«Εναλλακτικά της εγγυητικής επιστολής τα συμβαλλόμενα μέρη δύνανται να συμφωνήσουν την καταβολή ισόποσης εγγύησης σε μετρητά ή συνδυασμό μετρητών και εγγυητικής επιστολής το σύνολο των οποίων θα ισούται με το ύψος της προσκομιστέας εγγύησης. Σημειώνεται ότι το χρηματικό ποσό που προσκομίζεται ως εγγύηση παραμένει άτοκο για όσο χρονικό διάστημα κρατηθεί. Προϋπόθεση εκτέλεσης της δυνατότητας αυτής είναι η προηγούμενη αποδοχή του τρόπου από τον ΟΤΕ και η καθοδήγησή του για τον τόπο και τον τρόπο προσκόμισης και καταβολής του χρηματικού ποσού καθώς και για την επιστροφή του όταν θα εκλείψει ο λόγος για τον οποίο καταβλήθηκε και εφόσον ο πάροχος δεν έχει ληξιπρόθεσμες οφειλές στον ΟΤΕ σε υπηρεσίες ηλεκτρονικών επικοινωνιών.»

Θεωρούμε επιβεβλημένη την διαγραφή της δυνατότητας του ΟΤΕ να παρακρατήσει ποσό για τυχόν ληξιπρόθεσμες οφειλές που προκύπτουν από άλλη χονδρική υπηρεσία. Ως εκ τούτου προτείνεται η διαγραφή της ως άνω υπογραμμισμένης πρότασης.

57. Ως προς τη παράγραφο 2.2.2. «Παράμετροι Εγκατάστασης DSL modem VPU / VPU light Υπηρεσία VPU / VPU light τύπου BRAS (ADSL ταχύτητες)

Θεωρούμε ότι οι κατωτέρω προδιαγραφές ενσωματώθηκαν εκ παραδρομής και θα πρέπει να διαγραφούν καθώς γίνεται χρήση του συνδυασμού των πρωτοκόλλων PPPoE και RFC 1483/Bridged.

Η παράμετρος ΠΡΩΤΟΚΟΛΛΟ ΣΥΝΔΕΣΗΣ τίθεται: PPPoE Ρύθμιση της παραμέτρου ΤΥΠΟΣ ENCAPSULATION

Η παράμετρος ΤΥΠΟΣ ENCAPSULATION τίθεται: PPPoE LLC/SNAP