

Διεξαγωγή Εθνικής Δημόσιας Διαβούλευσης  
της ΕΕΤΤ, αναφορικά με τον καθορισμό των  
τεχνικών προδιαγραφών και των ελάχιστων  
χαρακτηριστικών του χονδρικού προϊόντος  
Εικονικής Τοπικής Αδεσμοποίησης  
Πρόσβασης (Virtual Local Unbundling – VLU)

**Μαρούσι, Μάρτιος 2017**

**Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων, ΕΕΤΤ**

## **I. Πρόλογος**

Η παρούσα δημόσια διαβούλευση διεξάγεται από την ΕΕΤΤ στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων της από το ν.4070/2012, ως ισχύει τροποποιηθείς και ιδίως το άρθρο 17 και τα ειδικότερα οριζόμενα στο άρθρο Α.ΙΙΙ.2.3.1.2 της απόφασης της ΕΕΤΤ ΑΠ 714/09/10.04.2014.

Με την παρούσα τίθεται σε δημόσια διαβούλευση η πρόταση της ΕΕΤΤ αναφορικά με τον καθορισμό των τεχνικών προδιαγραφών και των ελάχιστων χαρακτηριστικών του χονδρικού προϊόντος Εικονικής Τοπικής Αδεσμοποίησης Πρόσβασης (Virtual Local Unbundling – VLU). Οι ενδιαφερόμενοι καλούνται να υποβάλουν τα σχόλια τους κάνοντας σαφή αναφορά στις διατάξεις της Προσφοράς για τις οποίες υποβάλλονται τα σχόλια.

Ως ημερομηνία έναρξης της δημόσιας διαβούλευσης ορίζεται η 10<sup>η</sup> Μαρτίου 2017, ημέρα Παρασκευή, και λήξης η 10<sup>η</sup> Απριλίου 2017, ημέρα Δευτέρα και ώρα 15:00. Οι απαντήσεις πρέπει να υποβληθούν επωνύμως, στην ελληνική γλώσσα, σε έντυπη και σε ηλεκτρονική μορφή μέχρι και την ημερομηνία λήξης της δημόσιας διαβούλευσης. Τυχόν ανώνυμες απαντήσεις δεν θα ληφθούν υπόψη. Οι απαντήσεις θα δημοσιευτούν αυτούσιες και επωνύμως στην ιστοσελίδα της ΕΕΤΤ. Σε περίπτωση που οι απαντήσεις περιέχουν εμπιστευτικά στοιχεία αυτά θα πρέπει να τοποθετηθούν σε ειδικό Παράρτημα, προκειμένου να μην δημοσιευθούν.

Οι απαντήσεις πρέπει να φέρουν την ένδειξη:

*«Δημόσια διαβούλευση αναφορικά με τον καθορισμό των τεχνικών προδιαγραφών και των ελάχιστων χαρακτηριστικών του χονδρικού προϊόντος Εικονικής Τοπικής Αδεσμοποίησης Πρόσβασης (Virtual Local Unbundling – VLU)»*

Οι απαντήσεις πρέπει να υποβάλλονται τόσο

Α) στην ακόλουθη διεύθυνση:

ΕΕΤΤ

Λ. Κηφισίας 60,

15125 Μαρούσι

Αττική

Όσο και

Β) στη διεύθυνση Ηλεκτρονικού Ταχυδρομείου : [market.analysis@eett.gr](mailto:market.analysis@eett.gr).

Κατά τη διάρκεια της Δημόσιας Διαβούλευσης είναι δυνατόν να παρέχονται από την ΕΕΤΤ διευκρινιστικές απαντήσεις σε ερωτήσεις των ενδιαφερομένων, οι οποίες πρέπει να υποβάλλονται επώνυμα και με σαφήνεια μόνο μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου στη διεύθυνση: [market.analysis@eett.gr](mailto:market.analysis@eett.gr). Το παρόν κείμενο δεν δεσμεύει την ΕΕΤΤ ως προς το περιεχόμενο της ρύθμισης που θα επακολουθήσει.

## II. Κείμενο Διαβούλευσης

### Περιεχόμενα

|         |   |    |
|---------|---|----|
| 1       | ΟΡΙΣΜΟΙ-ΣΥΝΤΜΗΣΕΙΣ .....  | 10 |
| 1.1     | ΟΡΙΣΜΟΙ .....   | 10 |
| 1.2     | Συντμήσεις .....  | 11 |
| 2       | ΥΠΗΡΣΙΕΣ VLU .....  | 12 |
| 2.1     | ΓΕΝΙΚΑ ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ .....   | 12 |
| 2.1.1   | Παρεχόμενες υπηρεσίες .....   | 12 |
| 2.1.2   | Διάρκεια Παροχής.....   | 12 |
| 2.1.3   | Προϋποθέσεις Παροχής Λιανικών Υπηρεσιών .....                               | 12 |
| 2.2     | ΥΠΗΡΕΣΙΑ VLU/FTTC.....  | 13 |
| 2.2.1   | Παρεχόμενη υπηρεσία VLU/FTTC .....  | 13 |
| 2.2.2   | Σχηματική απεικόνιση υπηρεσίας VLU/FTTC .....                               | 14 |
| 2.2.3   | Προϋποθέσεις διάθεσης της υπηρεσίας VLU/FTTC.....                           | 15 |
| 2.2.4   | Περιορισμοί στη διάθεση της υπηρεσίας VLU/FTTC.....                         | 15 |
| 2.2.5   | Στοιχεία Υπηρεσίας .....  | 16 |
| 2.2.6   | Εξαρτήσεις από άλλες υπηρεσίες .....  | 16 |
| 2.2.7   | Εγκατεστημένη χωρητικότητα και ενημέρωση Επέκτασης Δικτύου σε Παρόχους..... | 16 |
| 2.2.8   | Λειτουργική Περιγραφή & Διαδικασίες VLU/FTTC.....                           | 17 |
| 2.2.8.1 | Διαδικασία Παροχής VLU/FTTC.....  | 17 |
| 2.2.8.2 | Αλλαγή Ημερομηνίας Υλοποίησης.....  | 24 |
| 2.2.8.3 | Λόγοι Απόρριψης.....  | 24 |
| 2.2.8.4 | Αίτηση Αλλαγής ορίου ΤοΥΒ.....  | 24 |
| 2.2.8.5 | Αίτηση για αλλαγή εμπορικού πακέτου .....                                   | 25 |

|          |   |    |
|----------|---|----|
| 2.3      | ΥΠΗΡΕΣΙΑ VLU/FTTB.....  | 25 |
| 2.3.1    | Παρεχόμενη Υπηρεσία VLU/FTTB.....   | 25 |
| 2.3.2    | Προϋποθέσεις Διάθεσης της υπηρεσίας VLU/FTTB .....  | 27 |
| 2.3.3    | Στοιχεία Υπηρεσίας .....  | 27 |
| 2.3.4    | Εγκατεστημένη χωρητικότητα και ενημέρωση Επέκτασης Δικτύου σε Παρόχους.....               | 28 |
| 2.3.5    | Λειτουργική Περιγραφή και Διαδικασίες VLU/FTTB .....                                      | 29 |
| 2.3.5.1  | Φάσεις Υλοποίησης.....  | 29 |
| 2.3.5.2  | Αίτηση για νέα σύνδεση .....  | 30 |
| 2.3.5.3  | Εκκίνηση Διαδικασίας Επιθεώρηση Κτιρίου .....   | 33 |
| 2.3.5.4  | Περίπτωση B_S_4: Κατοικία σε κτίριο έτοιμο για σύνδεση.....                               | 34 |
| 2.3.5.5  | Περίπτωση B_S_6 Κατοικία σε κτίριο συνδεδεμένο.....                                       | 35 |
| 2.3.5.6  | Περίπτωση B_S_4B Διαπιστώθηκε αδυναμία σύνδεσης κατά την αυτοψία                          | 36 |
| 2.3.5.7  | Περίπτωση B_S_4C Επιθεώρηση Κτιρίου για έγκριση από ΠΥ.....                               | 36 |
| 2.3.5.8  | Περίπτωση B_S_10 Αδυναμία Επιθεώρησης Κτιρίου σε προηγούμενη αίτηση.....                  | 37 |
| 2.3.5.9  | Περίπτωση B_S_11 Αποτυχία κατασκευής Καταναεμητή Οπτικών Ινών σε προηγούμενη αίτηση ..... | 37 |
| 2.3.5.10 | Περίπτωση B_S_12 Αποτυχία Επιθεώρησης Κτιρίου.....  | 38 |
| 2.3.5.11 | Στάδιο κατασκευής / λόγοι απόρριψης .....   | 38 |
| 2.4      | ΥΠΗΡΕΣΙΑ VLU/FTTH.....  | 38 |
| 2.4.1    | Παρεχόμενη Υπηρεσία VLU/FTTH.....   | 38 |
| 2.4.2    | Τρόπος Υλοποίησης - Αρχιτεκτονική.....  | 40 |
| 2.4.3    | Προϋποθέσεις διάθεσης της υπηρεσίας VLU/FTTH.....   | 41 |
| 2.4.4    | Περιορισμοί στην διάθεση της Υπηρεσίας .....  | 41 |
| 2.4.5    | Στοιχεία Υπηρεσίας .....  | 41 |
| 2.4.6    | Εγκατεστημένη χωρητικότητα και ενημέρωση Επέκτασης Δικτύου σε Παρόχους.....               | 42 |

|         |   |    |
|---------|---|----|
| 2.4.7   | Λειτουργική Περιγραφή & Διαδικασίες VLU/FTTH.....                           | 43 |
| 2.4.7.1 | Αίτηση για νέα σύνδεση .....  | 43 |
| 2.4.7.2 | Στάδιο κατασκευής / λόγοι απόρριψης .....                                   | 53 |
| 2.5     | ΚΟΙΝΕΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ VLU .....                              | 53 |
| 2.5.1   | Παράδοση – Παραλαβή Υπηρεσίας.....  | 53 |
| 2.5.2   | Διαδικασία σε περίπτωση αδυναμίας εισόδου στο κτίριο .....                  | 55 |
| 2.5.3   | Διαδικασία σε περίπτωση που απαιτείται αναβάθμιση δικτύου.....              | 56 |
| 2.5.4   | Αλλαγή ημερομηνίας ραντεβού.....  | 57 |
| 2.5.5   | Είδη Αιτήσεων υπηρεσίας VLU.....  | 57 |
| 2.5.6   | Ακύρωση αίτησης παροχής.....  | 58 |
| 2.5.7   | Μεταβολή χαρακτηριστικών υπηρεσίας .....                                    | 59 |
| 2.5.8   | Κατάργηση υπηρεσίας .....   | 59 |
| 2.6     | ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΟΛΟΚΛΗΡΩΜΕΝΗΣ ΚΕΝΤΡΙΚΗΣ ΣΥΝΔΕΣΗΣ (Ο.Κ.ΣΥ.) ...                     | 59 |
| 2.6.1   | Σύντομη Περιγραφή.....  | 59 |
| 2.6.2   | Προϋποθέσεις Διάθεσης.....  | 60 |
| 2.6.3   | Αναλυτική Περιγραφή.....  | 61 |
| 2.6.4   | Διαδικασίες Παράδοσης.....  | 62 |
| 2.6.4.1 | Αίτηση Παροχής Υπηρεσίας.....   | 62 |
| 2.6.4.2 | Αίτηση Επαύξησης Χωρητικότητας.....   | 63 |
| 2.6.4.3 | Κατάργηση Υπηρεσίας.....  | 63 |
| 2.6.4.4 | Αίτηση ακύρωσης παροχής/αναβάθμισης .....                                   | 64 |
| 2.7     | ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΒΛΑΒΟΛΗΨΙΑΣ / ΒΛΑΒΟΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ VLU<br>ΚΑΙ Ο.Κ.ΣΥ ..... | 64 |
| 2.7.1   | Γενικά.....   | 64 |
| 2.7.2   | Προκαταρκτικός έλεγχος Παρόχου .....  | 66 |
| 2.7.3   | Βλαβοδιαχείριση Υπηρεσιών VLU/FTTC .....                                    | 67 |
| 2.7.3.1 | Καταχώρηση βλάβης για υπηρεσίες VLU/FTTC.....                               | 67 |

|           |  |    |
|-----------|--|----|
| 2.7.3.2   | Επίλυση βλαβών.....  | 68 |
| 2.7.4     | Βλαβοδιαχείριση Υπηρεσιών VLU/FTTB .....   | 72 |
| 2.7.4.1   | Αναγγελία βλάβης.....  | 72 |
| 2.7.4.2   | Επίλυση βλαβών.....  | 74 |
| 2.7.5     | Βλαβοδιαχείριση Υπηρεσιών VLU/FTTH .....   | 75 |
| 2.7.5.1   | Κατάθεση/ Αναγγελία βλάβης .....   | 75 |
| 2.7.6     | Διαδικασία άρσης βλαβών Ο.Κ.ΣΥ. ....   | 77 |
| 2.7.7     | Αίτημα Συνδυαστικού Ραντεβού .....   | 78 |
| 2.7.7.1   | Συνδυαστικό ραντεβού ΠΠ-ΠΥ .....   | 79 |
| 2.7.7.2   | Συνδυαστικό ραντεβού ΠΧΤΥ-ΠΠ.....  | 80 |
| 2.7.8     | Ακύρωση αναγγελίας βλάβης .....  | 80 |
| 2.7.9     | Έκτακτες/Προγραμματισμένες Εργασίες.....   | 80 |
| 2.8       | ΒΑΣΙΚΗ ΣΥΜΦΩΝΙΑ (BASIC SLA) VLU.....   | 83 |
| 2.8.1     | Γενικά.....  | 83 |
| 2.8.2     | Λόγοι καθυστέρησης «Μη υπαιτιότητας ΠΠ» .....                                    | 84 |
| 2.8.3     | Προβλέψεις ΠΥ.....   | 85 |
| 2.8.3.1   | Προβλέψεις για Υπηρεσία VLU/FTTC .....   | 86 |
| 2.8.3.2   | Προβλέψεις για Υπηρεσίες VLU/FTTB – VLU/FTTH.....                                | 86 |
| 2.8.3.3   | Προβλέψεις για Υπηρεσίες Ο.Κ.ΣΥ.....   | 87 |
| 2.8.4     | Παράδοση υπηρεσιών .....   | 88 |
| 2.8.4.1   | Χρόνοι παράδοσης.....  | 88 |
| 2.8.4.2   | Ρήτρες Παράδοσης.....  | 90 |
| 2.8.4.2.1 | Ρήτρα Απόρριψης της υπηρεσίας VLU/FTTC μετά την καταχώρησή της ως επιλέξιμη..... | 90 |
| 2.8.4.2.2 | Ρήτρα Παράδοσης Υπηρεσιών VLU .....  | 90 |
| 2.8.5     | Βλάβες υπηρεσιών .....   | 92 |
| 2.8.5.1   | Χρόνοι Άρσης Βλάβης.....   | 92 |

|         |   |     |
|---------|---|-----|
| 2.8.5.2 | Ρήτρες Άρσης Βλάβης .....   | 92  |
| 2.9     | ΠΟΙΟΤΙΚΑ ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ VLU .....   | 94  |
| 2.9.1   | Αριθμός VLANs .....   | 94  |
| 2.9.2   | Μηχανισμοί QoS .....  | 94  |
| 2.9.3   | Πληροφορίες Συνδρομητικού βρόχου.....   | 95  |
| 2.9.4   | Multicast / IPTV .....  | 96  |
| 2.9.5   | Ενεργοποίηση ειδικού profile για την υποστήριξη των iptv υπηρεσιών του παρόχου..... | 97  |
| 2.9.6   | Τερματικός Εξοπλισμός για υπηρεσίες VLU.....  | 97  |
| 3       | ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΟ ΣΥΣΤΗΜΑ WCRM_ΠΠ .....  | 99  |
| 3.1     | ΣΚΟΠΟΣ ΤΟΥ Π/Σ WCRM_ΠΠ.....   | 99  |
| 3.2     | ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΠΡΟΣΒΑΣΗΣ ΚΑΙ ΣΥΝΔΕΣΗΣ .....  | 99  |
| 3.3     | ΠΡΟΣΒΑΣΗ ΧΡΗΣΤΩΝ .....  | 100 |
| 3.4     | ΣΥΜΦΩΝΙΑ ΕΠΙΠΕΔΟΥ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ.....  | 101 |
| 3.5     | ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ WCRM.....  | 103 |
| 3.6     | ΔΕΙΚΤΕΣ ΑΠΟΔΟΤΙΚΟΤΗΤΑΣ - KPIs.....  | 103 |
| 4       | ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΙ ΟΡΟΙ.....   | 105 |
| 4.1     | ΓΕΝΙΚΑ.....   | 105 |
| 4.2     | ΈΚΔΟΣΗ ΤΙΜΟΛΟΓΙΩΝ .....   | 105 |
| 4.3     | ΕΞΟΦΛΗΣΗ ΤΙΜΟΛΟΓΙΩΝ.....  | 107 |
| 4.4     | ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ ΧΡΕΩΣΕΩΝ.....   | 109 |
| 4.5     | ΑΜΦΙΣΒΗΤΗΣΗ ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΟΥ .....   | 109 |
| 4.5.1   | Χρόνος κατάθεσης της αμφισβήτησης .....   | 110 |
| 4.5.2   | Προϋπόθεση Άσκησης δικαιώματος αμφισβήτησης .....                                   | 110 |
| 4.5.3   | Αμφισβήτηση ενώπιον του ΠΠ .....  | 111 |
| 4.5.4   | Αμφισβήτηση ενώπιον μικτής επιτροπής επίλυσης διαφορών.....                         | 112 |
| 4.5.5   | Αμφισβήτηση λογαριασμού από τον ΠΠ.....   | 116 |



|   |     |
|---|-----|
| 5.1. ΔΙΑΚΟΠΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ .....  | 116 |
| 5.2. ΤΑΚΤΟΠΟΙΗΣΗ (ΕΚΚΑΘΑΡΙΣΗ) ΡΗΤΡΩΝ.....                                   | 118 |
| 5.3. ΠΙΣΤΩΤΙΚΕΣ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΕΙΣ .....  | 121 |
| 5.3.1. Γενικά.....  | 121 |
| 5.3.2. Σύστημα υπολογισμού εγγύησης.....                                    | 121 |
| 5.3.3. Πολιτική διασφάλισης από υπερημερίες .....                           | 122 |
| 5.3.4. Πολιτική διασφάλισης από νομικές καταστάσεις.....                    | 124 |
| 5.3.5. Αποδεκτά είδη εγγύησης .....   | 125 |
| 5.3.6. Εγγυητική επιστολή .....   | 126 |
| 5.3.7. Ανανέωση εγγυητικής επιστολής.....                                   | 127 |
| 5.3.8. Κατάπτωση εγγυητικής επιστολής .....                                 | 129 |
| 5.3.9. Χρηματική εγγύηση (η/και συνδυασμός της με εγγυητική επιστολή) ..... | 130 |
| 5.3.10. Ασφαλιστική κάλυψη.....   | 130 |
| 5.4. ΘΕΤΙΚΗ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ .....  | 131 |
| 6 ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Α: ΑΙΤΗΣΗ / ΕΞΟΥΣΙΟΔΟΤΗΣΗ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ .....                      | 133 |

## 1 ΟΡΙΣΜΟΙ-ΣΥΝΤΜΗΣΕΙΣ

### 1.1 ΟΡΙΣΜΟΙ

**Πάροχος Πρόσβασης (ΠΠ):** Ο πάροχος στον οποίο έχει γίνει η ανάθεση της περιοχής της Υπαίθριας Καμπίνας Ενεργού Εξοπλισμού (ΥΚΚΕ) ή του Υπαίθριου Κατανεμητή Καλωδίων (ΥΚΚ) από την ΕΕΤΤ βάσει του Παραρτήματος 3 της ΑΠ ΕΕΤΤ 792/07/22.12.2016 (ΦΕΚ 4505/Β/30.12.2016), ως εκάστοτε ισχύει και παρέχει στους υπόλοιπους παρόχους το εικονικό προϊόν VLU (Virtual Local Unbundling).

**Πάροχος Υπηρεσίας (ΠΥ):** Ο πάροχος της λιανικής υπηρεσίας, ο οποίος προμηθεύεται την υπηρεσία VLU.

**Πάροχος Χονδρικής Τοπικού Υποβρόχου (ΠΧΤΥ):** Ο πάροχος που ελέγχει το δίκτυο πρόσβασης και διαθέτει στον ΠΠ υπηρεσίες πρόσβασης στον ΤοΥΒ

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

**xDSL (Digital Subscriber Line –Ψηφιακή Συνδρομητική Γραμμή τεχνολογίας ADSL και VDSL):** Τεχνολογία πρόσβασης xDSL μέσω της οποίας παρέχονται υπηρεσίες που απαιτούν πολύ υψηλές ταχύτητες λήψης και αποστολής δεδομένων.

**Εικονική Τοπική Αδεσμοποίητη Πρόσβαση (ΕΤοΑΠ) – Virtual Local Unbundling (VLU):** Το λογικό κύκλωμα από το οποίο παρέχονται στον Πάροχο Υπηρεσίας (ΠΥ) χονδρικά προϊόντα εικονικής ευρυζωνικής πρόσβασης και συνδέει τον τερματικό εξοπλισμό στο χώρο του Τελικού Χρήστη με τον αντίστοιχο κόμβο πολυπλεξίας του ΠΠ.

**Π/Σ WCRM-ΠΠ:** Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Σύστημα του ΠΠ σχεδιασμένο για την υποστήριξη των διαδικασιών του εικονικού προϊόντος VLU.

**Ο.Κ.ΣΥ. - Ολοκληρωμένη Κεντρική Σύνδεση:** Η υπηρεσία του ΠΠ, η οποία διασυνδέει με φυσικά μέσα και πρωτόκολλα επικοινωνίας, τον εξοπλισμό του ΠΥ με τον κόμβο πολυπλεξίας (L2/L3 switch) στο σημείο παρουσίας (PoP) του ΠΠ, με σκοπό τη μεταφορά κίνησης από/προς το Δίκτυο του ΠΠ προς/από το δίκτυο του ΠΥ.

**Home Passed:** Κτίριο εντός της περιοχής ανάπτυξης του δικτύου NGA του ΠΠ για το οποίο έχει πραγματοποιηθεί η αναμονή σύνδεσης.

## 1.2 ΣΥΝΤΜΗΣΕΙΣ

|                  |  |
|------------------|--|
| <b>Α/Κ</b>       | Αστικό Κέντρο  |
| <b>Π/Σ</b>       | Πληροφοριακό Σύστημα   |
| <b>ΤοΒ</b>       | Τοπικός Βρόχος   |
| <b>ΤοΥΒ</b>      | Τοπικός Υποβρόχος  |
| <b>Ο.Κ.ΣΥ</b>    | Ολοκληρωμένη Κεντρική Σύνδεση  |
| <b>ΠΠ</b>        | Πάροχος Πρόσβασης  |
| <b>ΠΥ</b>        | Πάροχος Υπηρεσίας  |
| <b>ΠΧΤΥ</b>      | Πάροχος Χονδρικής Τοπικού Υποβρόχο                                       |
| <b>ΥΚΕΕ</b>      | Υπαίθρια Καμπίνα Ενεργού Εξοπλισμού                                      |
| <b>ΥΚΚ</b>       | Υπαίθριος Κατανεμητής Καλωδίων   |
| <b>ΡοΡ</b>       | Point of Presence – Σημείο Παρουσίας                                     |
| <b>VLU</b>       | Virtual Local Unbundling - Εικονική Τοπική Αδεσμοποίητη Πρόσβαση (ΕΤοΑΠ) |
| <b>ΦΑΥ</b>       | Φανταστικός Αριθμός Υποβρόχου  |
| <b>ΦΑΟΒ</b>      | Φανταστικός Αριθμός Οπτικού Βρόχου                                       |
| <b>WCRM_ΠΠ</b>   | Πληροφοριακό Σύστημα ΠΠ  |
| <b>WCRM_ΠΧΤΥ</b> | Πληροφοριακό Σύστημα ΠΧΤΥ  |
| <b>ΚΟΙ</b>       | Καλώδιο Οπτικών Ινών   |

## **2 ΥΠΗΡΣΙΕΣ VLU**

### **2.1 ΓΕΝΙΚΑ ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ**

#### **2.1.1 Παρεχόμενες υπηρεσίες**

Ανάλογα με την αρχιτεκτονική δικτύου NGA που έχει υλοποιήσει ο Πάροχος Πρόσβασης (ΠΠ), οι παρεχόμενες χονδρικές υπηρεσίες Virtual Local Unbundling (VLU) του ΠΠ μπορεί να είναι:

- VLU/FTTC
- VLU/FTTB
- VLU/FTTH

και παρέχουν την δυνατότητα παροχής υπηρεσιών:

- Πρόσβασης στο διαδίκτυο
- Τηλεόρασης (IPTV)
- Video on Demand
- Τηλεφωνίας (VoIP)
- Λοιπές Υπηρεσίες

#### **2.1.2 Διάρκεια Παροχής**

Η διάρκεια παροχής της υπηρεσίας VLU/FTTx είναι αορίστου χρόνου. Ο Πάροχος Υπηρεσίας (ΠΥ) δύναται οποιαδήποτε στιγμή επιθυμεί να καταργήσει την υπηρεσία VLU/FTTx, υποβάλλοντας σχετικό αίτημα, σύμφωνα με τη διαδικασία της παραγράφου «Κατάργηση υπηρεσίας».

Ειδικά για υπηρεσίες Ο.Κ.ΣΥ., με την επιφύλαξη διαφορετικής συμφωνίας μεταξύ ΠΠ και ΠΥ, ο ελάχιστος χρόνος παροχής υπηρεσιών για κάθε σύνδεση είναι έξι (6) μήνες (καλούμενη «υποχρεωτική διάρκεια ισχύος» της υπηρεσίας Ο.Κ.ΣΥ.), μετά το πέρας του οποίου ανανεώνεται σιωπηρά και γίνεται πλέον αορίστου χρόνου. Ο ΠΥ, μετά τη λήξη του ελάχιστου χρόνου των έξι (6) μηνών έχει δικαίωμα να αιτηθεί κατάργηση της σύνδεσης Ο.Κ.ΣΥ.

#### **2.1.3 Προϋποθέσεις Παροχής Λιανικών Υπηρεσιών**

Στις περιοχές που έχουν ανατεθεί στον ΠΠ για υλοποίηση δικτύου NGA, η διάθεση των σχετικών προϊόντων χονδρικής VLU/FTTx με εγκεκριμένες από

την ΕΕΤΤ τιμές πρέπει να προηγείται της λιανικής διάθεσης προϊόντων από τον ΠΠ στις ίδιες περιοχές κατά τουλάχιστον τέσσερις (4) μήνες. Προϋπόθεση για την έναρξη του τετραμήνου είναι να συντρέχουν σωρευτικά τα κάτωθι:

- Ο ΠΠ να έχει δημοσιεύσει προσφορά αναφοράς σύμφωνη με τις προδιαγραφές που ορίζονται στο παρόν,
- Ο ΠΠ να έχει υποβάλει στην ΕΕΤΤ δήλωση συμμόρφωσης της προσφοράς αναφοράς με το παρόν
- Να είναι λειτουργική για τον ΠΥ η παροχή των υπηρεσιών που περιγράφονται στο παρόν στα σημεία παρουσίας που θα ενεργοποιηθούν καμπίνες.

Επίσης ο ΠΠ, τουλάχιστον δύο (2) μήνες πριν την έναρξη παροχής των υπηρεσιών λιανικής, πρέπει να έχει διαθέσει δοκιμαστικό περιβάλλον του Π/Σ WCRM\_ΠΠ, ώστε να μπορεί να ελεγχθεί πλήρως η λειτουργικότητά του. Μέχρι τη θέση σε λειτουργία του Π/Σ WCRM\_ΠΠ, οι αιτήσεις εξυπηρετούνται με μη αυτοματοποιημένο τρόπο.

Μετά την έναρξη παροχής υπηρεσιών VLU/FTTx, η προσφορά προϊόντων χονδρικής διαφορετικών ταχυτήτων προηγείται της λιανικής διάθεσης των αντίστοιχων προϊόντων από τον ΠΠ στις ίδιες περιοχές κατά τουλάχιστον δύο (2) μήνες.

Σε περίπτωση που κάποιος ΠΥ προμηθευτεί χονδρική υπηρεσία VLU/FTTx και τη διαθέσει εμπορικά σε τελικό χρήστη πριν το πέρας του διμήνου, ο ΠΠ δύναται να προβεί άμεσα σε διάθεση των σχετικών λιανικών προϊόντων του.

## **2.2 ΥΠΗΡΕΣΙΑ VLU/FTTC**

### **2.2.1 Παρεχόμενη υπηρεσία VLU/FTTC**

Η υπηρεσία VLU/FTTC του Παρόχου Πρόσβασης (ΠΠ) δίνει τη δυνατότητα στον Πάροχο Υπηρεσίας (ΠΥ) να προσφέρει στον Τελικό Χρήστη ενσύρματες ευρυζωνικές συνδέσεις μέσω του xDSL εξοπλισμού του ΠΠ (DSLAM ΠΠ), ο οποίος είναι εγκατεστημένος στην υπαίθρια καμπίνα.

Για το σκοπό αυτό χρησιμοποιείται τόσο ο εξοπλισμός του ΠΠ, DSLAM εγκατεστημένος κοντά στον Τελικό Χρήστη, όσο και σχετικό κύκλωμα

πλήρους Τοπικού Υποβρόχου (ΤοΥΒ) το οποίο και μισθώνει ο ΠΠ από τον Πάροχο Χονδρικής Τοπικού Υποβρόχου (ΠΧΤΥ).

**Σημεία οριοθέτησης** της υπηρεσίας αποτελούν: (α) προς τη μεριά του τελικού χρήστη, το σημείο τερματισμού του ακραίου δικτύου χαλκού του ΠΧΤΥ (εσκαλίτ ή χαλύβδινο) και (β) προς τη μεριά του δικτύου, ο κόμβος πολυπλεξίας (L2 / L3 Switch) στο σχετικό PoP του ΠΠ.

Αναλυτικότερα, η υπηρεσία VLU/FTTC παρέχει ευρυζωνική σύνδεση μεταξύ:

- του σημείου τερματισμού του ακραίου δικτύου χαλκού (εσκαλίτ ή χαλύβδινο) στο χώρο του Τελικού Χρήστη και
- του κόμβου πολυπλεξίας (L2 / L3 Switch) που βρίσκεται στο POP του ΠΠ στο οποίο συγκεντρώνεται η κίνηση των DSLAMs (όπου συνδέεται ο Τελικός Χρήστης).

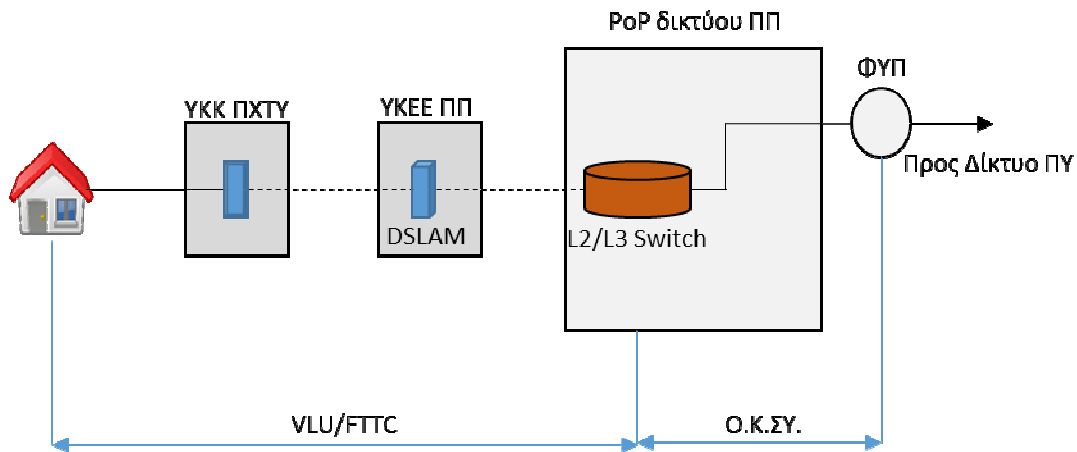
Η υπηρεσία VLU/FTTC παρέχεται μόνο στα σημεία όπου ο xDSL εξοπλισμός του ΠΠ είναι εγκαταστημένος στην υπαίθρια καμπίνα. Η παραπάνω πληροφορία παρέχεται μέσω του Π/Σ WCRM\_ΠΠ και ενημερώνεται τουλάχιστον τέσσερις (4) μήνες προ της ενεργοποίησης των νέων DSLAMs σε υπαίθριες καμπίνες.

Το σημείο παρουσίας (PoP) του ΠΠ συγκεντρώνει συνδέσεις των οποίων ο ΤοΥΒ ανήκει σε ένα ή περισσότερα Αστικά Κέντρα (Α/Κ) του ΠΧΤΥ. Η σύνδεση εκάστου τελικού χρήστη με το αντίστοιχο PoP ανακοινώνεται στον ΠΥ μέσω του Π/Σ WCRM\_ΠΠ.

Η ενεργοποίηση και παροχή της υπηρεσίας VLU/FTTC δεν είναι εφικτή στις περιπτώσεις όπου δεν είναι αντιστοίχως εφικτή η ενεργοποίηση και παροχή της υπηρεσίας ΤοΥΒ, όπως αυτή περιγράφεται στο εκάστοτε ισχύουσα προσφορά αναφοράς του ΠΧΤΥ.

### **2.2.2 Σχηματική απεικόνιση υπηρεσίας VLU/FTTC**

Ακολουθεί σχηματική απεικόνιση της υπηρεσίας VLU/FTTC, σε συνδυασμό με backhaul κύκλωμα τύπου Ο.Κ.ΣΥ.



### 2.2.3 Προϋποθέσεις διάθεσης της υπηρεσίας VLU/FTTC

Για την παροχή της υπηρεσίας VLU/FTTC, ισχύουν οι παρακάτω προϋποθέσεις:

- **Προϋπόθεση 1:** Ο ΠΥ θα πρέπει να υπογράψει σύμφωνα με τον παρόν Σύμβαση με τον ΠΠ.
- **Προϋπόθεση 2:** Ο ΠΥ θα πρέπει να λαμβάνει υπηρεσία ΟΚΣΥ στο ΡοΡ του ΠΠ στο οποίο ανήκει ο κόμβος πρόσβασης που εξυπηρετεί τον Τελικό Χρήστη.
- **Προϋπόθεση 3:** Να είναι εφικτή η παροχή ΤοΥΒ για τον Τελικό Χρήστη από τον ΠΧΤΥ, σύμφωνα με την προσφορά αναφοράς ΑΠΤοΒ του ΠΧΤΥ.
- **Προϋπόθεση 4:** Ο Τελικός Χρήστης να βρίσκεται εντός περιοχής κάλυψης της υπαίθριας καμπίνας η οποία έχει ανατεθεί στον ΠΠ. Η διαθεσιμότητα αυτή ανακοινώνεται στον ΠΥ ηλεκτρονικά μέσω των Π/Σ WCRM\_ΠΠ.

### 2.2.4 Περιορισμοί στη διάθεση της υπηρεσίας VLU/FTTC

Η ενεργοποίηση ή/και η παροχή της υπηρεσίας VLU/FTTC δεν είναι εφικτή στις περιπτώσεις όπου δεν είναι αντιστοίχως εφικτή η ενεργοποίηση ή/και η παροχή της υπηρεσίας ΤοΥΒ, όπως αυτή περιγράφεται στη σχετική ισχύουσα Προσφορά Αναφοράς Αδεσμοποίητης Πρόσβασης στον Τοπικό Βρόχο του ΠΧΤΥ.

### **2.2.5 Στοιχεία Υπηρεσίας**

Ο ΠΠ είναι υποχρεωμένος να διαθέτει:

- (1) Το προϊόν VLU/FTTC σε όλους τους συνδυασμούς ταχυτήτων που προσφέρει σε επίπεδο λιανικής.
- (2) Το προϊόν VLU/FTTC στη μέγιστη δυνατή ταχύτητα πρόσβασης (upstream/ downstream) της τεχνολογίας που χρησιμοποιεί, ώστε να είναι σε θέση ο ΠΥ να διαμορφώσει και να προσφέρει σε επίπεδο λιανικής διαφοροποιημένα πακέτα σε σχέση με αυτά που προσφέρει ο ΠΠ.
- (3) Το προϊόν VLU/FTTC σε ενδιάμεσες ταχύτητες προϊόντων με βήμα 50 Mbps από τα 100 Mbps ως τη μέγιστη ταχύτητα πρόσβασης της τεχνολογίας που έχει υλοποιηθεί.

Οι τεχνολογίες διαμόρφωσης σήματος που θα χρησιμοποιούνται για την παροχή των παραπάνω πακέτων θα εξαρτώνται από το εκάστοτε ισχύον ρυθμιστικό πλαίσιο, ιδίως τον Κανονισμό Διαχείρισης Φάσματος και Έγχυσης Ισχύος στο δίκτυο Πρόσβασης, και τις διαθέσιμες τεχνολογικές επιλογές του ΠΠ (ενδεικτικά VDSL, g.fast, κλπ). Οι χρησιμοποιούμενες τεχνολογίες θα ανακοινώνονται προς τον ΠΥ κατά τη διαδικασία για τον έλεγχο διαθεσιμότητας του ΠΠ, μέσω του Π/Σ WCRM\_ΠΠ.

### **2.2.6 Εξαρτήσεις από άλλες υπηρεσίες**

Η υπηρεσία VLU/FTTC, παρέχεται σε συνδυασμό με την υφιστάμενη υπηρεσία Ο.Κ.ΣΥ. του ΠΠ, ενώ εξαρτάται άμεσα από τη διαθεσιμότητα υπηρεσιών ΤοΥΒ του ΠΧΤΥ.

### **2.2.7 Εγκατεστημένη χωρητικότητα και ενημέρωση Επέκτασης Δικτύου σε Παρόχους**

Ο ΠΠ οφείλει να εγκαθιστά, για κάθε υπαίθρια καμπίνα που του ανατίθεται, ενεργό εξοπλισμό που να καλύπτει τουλάχιστον 50% των ενεργών συνδέσεων της καμπίνας, σύμφωνα με τα τελευταία διαθέσιμα στοιχεία που υπέβαλε ο ΟΤΕ και οι υπόλοιποι ΠΠ, σύμφωνα με το Παράρτημα 2 της ΑΠ ΕΕΤΤ 797/07/22.12.2016 (ΦΕΚ 4505/Β/30.12.2016).



Ο ΠΠ είναι υποχρεωμένος να εγκαταστήσει εξοπλισμό που να καλύπτει το 100% των ενεργών συνδέσεων εντός ενός (1) μηνός από τη στιγμή που το ποσοστό κατάληψης της αρχικά εγκατεστημένης χωρητικότητας φτάσει το 90%.

Στην περίπτωση που εμφανιστούν ελλείψεις σε χωρητικότητα, ο ΠΠ παρέχει ενημέρωση μέσω του Π/Σ WCRM\_ΠΠ αναφορικά με ενδεχόμενες επεκτάσεις/προσθήκες χωρητικότητας σε πόρτες DSLAM στα σημεία όπου διατίθεται ήδη η υπηρεσία VLU/FTTC για την κάλυψη των εν λόγω ελλείψεων.

## **2.2.8 Λειτουργική Περιγραφή & Διαδικασίες VLU/FTTC**

### **2.2.8.1 Διαδικασία Παροχής VLU/FTTC**

Η διαδικασία παροχής της υπηρεσίας VLU/FTTC γίνεται αποκλειστικά μέσα από το Π/Σ WCRM\_ΠΠ και πραγματοποιείται μέσω της υποβολής Αίτησης παροχής VLU/FTTC.

Ο Τελικός Χρήστης υποβάλλει σχετική αίτηση παροχής υπηρεσιών στον ΠΥ, που κατά την κρίση του ΠΥ απαιτεί την ενεργοποίηση της υπηρεσίας VLU/FTTC. Η πρωτότυπη αίτηση του Τελικού Χρήστη ακολουθεί το υπόδειγμα Α1 του Παραρτήματος Α και περιλαμβάνει εξουσιοδότηση - δήλωση του Τελικού Χρήστη προς τον ΠΥ, προκειμένου ο ΠΥ να υποβάλει σχετικό αίτημα στον ΠΠ και να προβεί σε όλες τις απαραίτητες ενέργειες ώστε να διακοπούν οι υφιστάμενες υπηρεσίες του τελικού χρήστη από όποιον πάροχο τις προμηθεύεται.

Ειδικά στην περίπτωση αίτησης παροχής VLU/FTTC σε μη υφιστάμενο συνδρομητή του ΠΧΤΥ, ο ΠΥ οφείλει να έχει στη διάθεσή του όλα τα απαραίτητα από τη Νομοθεσία δικαιολογητικά, με τα οποία βεβαιώνεται αρμοδίως ότι το κτίσμα του συνδρομητή/πελάτη του είναι νόμιμο και όχι αυθαίρετο. Επιπλέον, με την εισαγωγή του αιτήματος στο Π/Σ WCRM\_ΠΠ, ο ΠΥ δηλώνει υπεύθυνα ότι έχει ελέγξει την τήρηση όλων των διατάξεων της κείμενης Νομοθεσίας σχετικά με τη νομιμότητα του κτιρίου του συνδρομητή/πελάτη του και ότι αναλαμβάνει οιασδήποτε φύσεως ευθύνη

(αστική, ποινική κλπ) σε περίπτωση που αποδειχθεί στη συνέχεια ότι το εν λόγω κτίσμα είναι αυθαίρετο. Σε διαφορετική περίπτωση το αίτημα θα απορρίπτεται με λόγο απόρριψης «Αυθαίρετο Οίκημα».

Ο ΠΥ προβαίνει σε έλεγχο της αίτησης, ως προς την ορθότητα και πληρότητα των στοιχείων της και καταχωρεί την αίτηση στο Π/Σ WCRM\_ΠΠ, 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. Ως ημερομηνία κατάθεσης της αίτησης (ημερομηνία εισαγωγής της αίτησης στο σύστημα) θα λαμβάνεται η ημερομηνία του Π/Σ WCRM\_ΠΠ. Με την εισαγωγή της στο Π/Σ WCRM\_ΠΠ, η αίτηση παίρνει αυτόματα μοναδικό αύξοντα αριθμό πρωτοκόλλου. Οι αιτήσεις ικανοποιούνται κατά σειρά προτεραιότητας, σύμφωνα με την ημερομηνία κατάθεσης τους.

Είναι δυνατή η εισαγωγή αιτήσεων στο Π/Σ WCRM\_ΠΠ μέσω API.

Σε όλες τις αιτήσεις, τα στοιχεία ΠΥ, θα συμπληρώνονται αυτόματα από το σύστημα, ανάλογα με το username που έχει χρησιμοποιηθεί για την σύνδεση με το σύστημα.

Εάν τα στοιχεία της αίτησης είναι ελλιπή, ανακριβή ή λανθασμένα, τότε η αίτηση απορρίπτεται και ενημερώνεται σχετικά ο ΠΥ από το Π/Σ WCRM\_ΠΠ με το κατάλληλο μήνυμα απόρριψης αίτησης.

Η εκ νέου υποβολή της ίδιας αίτησης με τα ορθά στοιχεία, αποτελεί νέα αίτηση.

Εάν τα στοιχεία είναι ακριβή, συνεχίζεται ο έλεγχος επιλεξιμότητας.

### **Βήμα 1: Έλεγχος Επιλεξιμότητας**

Μετά την καταχώριση της αίτησης, αυτή μεταβαίνει σε κατάσταση «**έλεγχος επιλεξιμότητας**».

Σε περίπτωση που η διεύθυνση είναι πλήρης, πραγματοποιείται α) έλεγχος της διεύθυνσης και συγκεκριμένα ότι η εν λόγω διεύθυνση εξυπηρετείται από

την ζητούμενη καμπίνα και β) έλεγχος διαθεσιμότητας πόρων (διαθέσιμη πόρτα στο DSLAM).

(α) Ο **έλεγχος διαθεσιμότητας υπηρεσίας** στη διεύθυνση ενός Τελικού Χρήστη, ελέγχει αν μια συγκεκριμένη διεύθυνση, η οποία αποτελεί το δεδομένο εισόδου, βρίσκεται στην περιοχή εξυπηρέτησης κάποιου εκ των ΥΚΚ/ΥΚΕΕ του ΠΧΤΥ το οποίο και έχει διασυνδεθεί με καμπίνα του ΠΠ, με αποτέλεσμα ο ΠΠ να έχει τη δυνατότητα να παρέχει υπηρεσίες VLU/FTTC.

Η διεύθυνση του Τελικού Χρήστη καθορίζεται με κάποιον από τους ακόλουθους τρόπους:

- Ταχυδρομική Διεύθυνση [Νομός, Πόλη, ΤΚ, Οδός, Αριθμός, Κτίριο, Όροφος]
- Συντεταγμένες γεωγραφικού πλάτους και γεωγραφικού μήκους (στο σύστημα συντεταγμένων WGS84 σε δεκαδική μορφή) σύμφωνα με το πρότυπο [X,Y, Κτίριο, Όροφος]
- Με χρήση του ΦΑΥ για υφιστάμενο συνδρομητή

Η διαδικασία «Έλεγχος διαθεσιμότητας ΠΠ» προσφέρεται επίσης μέσω του WCRM\_ΠΠ προς τους ΠΥ μέσω ειδικής διεπαφής, ώστε ο ΠΥ να έχει τη δυνατότητα να ελέγξει σε πραγματικό χρόνο το είδος των χονδρικών υπηρεσιών που προσφέρει ο ΠΠ σε μία συγκεκριμένη διεύθυνση/κτίριο, εντός της περιοχής που του έχει ανατεθεί για ανάπτυξη δικτύου NGA.

Στην περίπτωση που η απάντηση είναι αρνητική τότε ο έλεγχος επιστρέφει για τη διεύθυνση εισόδου «**Μη διαθέσιμη**».

Στην περίπτωση που η διεύθυνση δεν μπορέσει να αντιστοιχηθεί με κάποια από τις διευθύνσεις που χρησιμοποιεί ο ΠΧΤΥ τότε ο έλεγχος επιστρέφει «**Άγνωστη Διεύθυνση**».

(β) Ο **έλεγχος διαθεσιμότητας πόρων** (διαθέσιμη πόρτα στο DSLAM)

Στην περίπτωση που ο έλεγχος διαθεσιμότητας της υπηρεσίας (βήμα (α) ανωτέρω) είναι θετικός, η σχετική ΥΚΕΕ ή ΥΚΚ δηλαδή εντοπίζεται και καλύπτεται από τον ΠΠ, γίνεται έλεγχος για τη διαθεσιμότητα των αναγκαίων

πόρων εντός του δικτύου του ΠΠ, προκειμένου να προσφερθεί η συγκεκριμένη υπηρεσία. Σε περίπτωση αρνητικής απάντησης επιστρέφεται «Απαιτείται Αναβάθμιση Δικτύου ΠΠ», ενώ σε περίπτωση θετικής απάντησης επιστρέφονται οι κωδικοί των σχετικών πακέτων σύνδεσης τα οποία είναι διαθέσιμα.

Σε κάθε περίπτωση η οριστική παροχή εξαρτάται από τη διαθεσιμότητα της υπηρεσίας ΤοΥΒ του ΠΧΤΥ.

Βάσει της παραπάνω διαδικασίας η αίτηση:

- είτε απορρίπτεται
- είτε εμφανίζεται ως επιλέξιμη, οπότε γίνεται δέσμευση πόρτας στο DSLAM και ο ΠΠ προχωράει σε αντίστοιχο αίτημα ΤοΥΒ προς τον ΠΧΤΥ (εφόσον απαιτείται, με βάση τον τύπο της αίτησης του πελάτη)

είτε καθίσταται σε κατάσταση αναμονής λόγω έλλειψης διαθεσιμότητας. Στη περίπτωση αυτή ακολουθείται η διαδικασία της παραγράφου 2.5.3 «Διαδικασία σε περίπτωση που απαιτείται αναβάθμιση δικτύου».

## **Βήμα 2: Αίτημα υπηρεσίας ΤοΥΒ στον ΠΧΤΥ**

Για την παροχή της υπηρεσίας VLU/FTTC, ο ΠΠ κάνει χρήση της υπηρεσίας ΤοΥΒ του ΠΧΤΥ και υποβάλλει σχετικό αίτημα στον ΠΧΤΥ μέσω του WCRM\_ΠΧΤΥ. Στην περίπτωση που ο συγκεκριμένος ΤοΥΒ μισθώνεται ήδη από τον ΠΠ (ήτοι αίτημα Πλήρης ΤοΥΒ σε Πλήρη ΤοΥΒ), τότε ακολουθείται το Βήμα 3, ως κάτωθι.

Η αίτηση διαφοροποιείται ανάλογα με την τρέχουσα κατάσταση της σύνδεσης του τελικού χρήστη ή εάν δεν υπάρχει υφιστάμενη σύνδεση, υποβάλλεται αίτηση νέας σύνδεσης.

## **Βήμα 3**

Στη περίπτωση ενεργού ΤοΥΒ, ο ΠΠ ελέγχει αν ο ΦΑΥ του Τελικού Χρήστη είναι ήδη ενεργός στον ΠΠ και στην περίπτωση αυτή η διαδικασία συνεχίζει στο Βήμα 7 και στη συνέχεια στην διαδικασία της παραγράφου 2.5.1 για την

Παράδοση Παραλαβή της Υπηρεσίας (χωρίς να υποβληθεί κανένα αίτημα προς τον ΠΧΤΥ).

#### **Βήμα 4**

Ο ΠΠ υποβάλλει αίτημα Ενεργού ή Ανενεργού ΤοΥΒ αντίστοιχα προς τον ΠΧΤΥ, μεταβιβάζοντας διαφανώς στο WCRM\_ΠΧΤΥ το αίτημα του ΠΥ. Ταυτόχρονα δεσμεύει τους δικτυακούς πόρους εντός του δικτύου του ΠΠ που απαιτούνται για την παροχή της υπηρεσίας προς τον ΠΥ. Σε αυτό το στάδιο δεν πραγματοποιείται ακόμη η διαδικασία ενεργοποίησης παροχής της υπηρεσίας (provisioning), καθώς είναι πιθανόν το αίτημα ΤοΥΒ να απορριφθεί ή/και να μην υλοποιηθεί από τον ΠΧΤΥ.

#### **Βήμα 5**

Σε κάθε επόμενο στάδιο της διαδικασίας ο ΠΠ μεταβιβάζει προς τον ΠΥ μέσω του WCRM\_ΠΠ τις απαραίτητες ενημερώσεις/πληροφορίες που περιέχονται στη διάθεσή του από το WCRM\_ΠΧΤΥ. Μέσω του WCRM\_ΠΧΤΥ ενημερώνεται και ο προηγούμενος πάροχος του συνδρομητή. Ο ΠΥ ενημερώνεται μέσω του WCRM\_ΠΠ για την επιλεξιμότητα ή μη του ΤοΥΒ, σύμφωνα με τις διαδικασίες ελέγχου που ακολουθούνται από τον ΠΧΤΥ.

Εάν το αίτημα ΤοΥΒ είναι επιλέξιμο, ο ΠΥ ενημερώνεται από το WCRM\_ΠΠ για την προγραμματισμένη ημερομηνία κατασκευής του ΤοΥΒ (και αν πρόκειται για αίτημα Ανενεργού ΤοΥΒ και για το χρονικό παράθυρο των 4 ωρών εντός του οποίου θα μεταβεί το συνεργείο του ΠΧΤΥ στη διεύθυνση του τελικού χρήστη). Σε αυτή την περίπτωση, εάν ο συνδρομητής έχει υποβάλει και αίτημα φορητότητας, ο ΠΥ υποβάλλει την αίτηση φορητότητας την επόμενη εργάσιμη ημέρα από την ενημέρωση για την επιλεξιμότητα του ΤοΥΒ, με σκοπό να συντονίσει τις δύο διαδικασίες ώστε να ελαχιστοποιηθεί ο χρόνος που ο Τελικός Χρήστης θα μείνει χωρίς υπηρεσία.

Εάν το αίτημα είναι μη επιλέξιμο, ο λόγος απόρριψης του ΤοΥΒ (σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στη σχετική παράγραφο «Επιλεξιμότητα/Λόγοι Απόρριψης» του εκάστοτε ισχύουσας προσφοράς αναφοράς ΑΠΤοΒ του ΠΧΤΥ που αφορά στην παροχή Τοπικού Υποβρόχου) διαβιβάζεται από το WCRM\_ΠΠ προς

τον ΠΥ και η διαδικασία τερματίζεται. Ο ΠΠ απελευθερώνει τους δικτυακούς πόρους που είχε δεσμεύσει.

### **Βήμα 6α Περίπτωση ενεργού ΤοΥΒ**

Η υλοποίηση της παράδοσης του ενεργού ΤοΥΒ λαμβάνει χώρα την προγραμματισμένη ημερομηνία για την οποία ο ΠΧΤΥ έχει ενημερώσει τον ΠΠ. Ο ΠΠ ενημερώνει αντίστοιχα τον ΠΥ μέσω του WCRM\_ΠΠ κατά την επιλεξιμότητα. Τυχόν αλλαγή στην ως άνω προγραμματισμένη ημερομηνία υλοποίησης, γίνεται σύμφωνα με τη διαδικασία που περιγράφεται στην σχετική παράγραφο της ισχύουσας προσφοράς αναφοράς ΑΠΤοΒ του ΠΧΤΥ «Αλλαγή Ημερομηνίας Υλοποίησης».

### **Βήμα 6β Περίπτωση ανενεργού ΤοΥΒ**

Η υλοποίηση της παράδοσης του ανενεργού ΤοΥΒ λαμβάνει χώρα την προγραμματισμένη ημερομηνία για την οποία ο ΠΧΤΥ έχει ενημερώσει τον ΠΠ. Ο ΠΠ ενημερώνει αντίστοιχα τον ΠΥ μέσω του του WCRM\_ΠΠ κατά την επιλεξιμότητα. Ο ΠΥ δύναται να παρευρίσκεται κατά τη διάρκεια των εργασιών κατασκευής του ζεύγους σύνδεσης του ΤοΥΒ στη διεύθυνση που έχει ορίσει να τερματίσει ο ΤοΥΒ χωρίς τη δυνατότητα οιασδήποτε παρέμβασης. Ο ΠΥ οφείλει να έχει ενημερώσει τον συνδρομητή για το ραντεβού, ώστε να εξασφαλιστεί η πρόσβαση στην εισαγωγή του κτιρίου. Ο ΠΧΤΥ κατόπιν, υλοποιεί τη σύνδεση και πραγματοποιεί τις προβλεπόμενες από το RUO μετρήσεις. Ο ΠΥ υποχρεούται να δηλώσει κατά την υποβολή του αιτήματος στο WCRM\_ΠΠ, τηλέφωνο επικοινωνίας του τελικού πελάτη, προκειμένου να διευκολύνεται η παράδοση της υπηρεσίας. Τυχόν αλλαγή στην ως άνω προγραμματισμένη ημερομηνία υλοποίησης, γίνεται σύμφωνα με τη διαδικασία που περιγράφεται στην σχετική παράγραφο της προσφοράς αναφοράς ΑΠΤοΒ του ΠΧΤΥ «Αλλαγή Ημερομηνίας Υλοποίησης».

Εάν το συνεργείο δεν καταφέρει να εισέλθει στο κτίριο (αδυναμία ή/και άρνηση πρόσβασης), ακολουθείται η διαδικασία της παραγράφου 2.5.2 «Διαδικασία σε περίπτωση αδυναμίας εισόδου στο κτίριο».

### **Βήμα 7**

Ο ΠΠ στη περίπτωση που α) το αίτημα παροχής του ΤοΥΒ δεν απορριφθεί από τον ΠΧΤΥ ή β) πρόκειται για ΤοΥΒ ο οποίος είναι ήδη ενεργός στο δίκτυο ΠΠ (Βήμα 3), προβαίνει σε όλες τις απαραίτητες ενέργειες παροχής (provisioning) ενημερώνοντας ταυτόχρονα τον ΠΥ για τις Πληροφορίες Δικτύου ανά Συνδρομητή. Στην περίπτωση που για την παροχή της υπηρεσίας VLU/FFTC χρειάζεται να προηγηθεί αίτημα για ενεργό ή ανενεργό ΤοΥΒ στον ΠΧΤΥ, η ενημέρωση του ΠΥ γίνεται αμέσως μετά την επιλεξιμότητα του ΤοΥΒ και τη δέσμευση πόρων στο δίκτυο του ΠΠ. Αν ο ΤοΥΒ είναι ήδη ενεργός στο δίκτυο του ΠΠ, η ενημέρωση του ΠΥ γίνεται αμέσως μετά τη δέσμευση πόρων από τον ΠΠ.

Η αίτηση προωθείται για υλοποίηση και ο ΠΥ ενημερώνεται από το WCRM\_ΠΠ για την προγραμματισμένη ημερομηνία ενεργοποίησης του VLU/FTTC. Στην περίπτωση που πρόκειται για ΤοΥΒ ο οποίος είναι ήδη ενεργός στο δίκτυο του ΠΠ, η υπηρεσία ενεργοποιείται σε δύο (2) ΕΗ ώστε να μπορεί να υπάρξει συντονισμός με πιθανό αίτημα φορητότητας και ο ΠΥ υποβάλλει άμεσα το σχετικό αίτημα φορητότητας.

Ο προηγούμενος πάροχος του συνδρομητή ενημερώνεται μέσω του WCRM\_ΠΠ στην περίπτωση που ο ΤοΥΒ ήταν ήδη ενεργός στο δίκτυο του ΠΠ.

Στις περιπτώσεις μεταβάσεων, ο ΠΠ και ο ΠΥ υποχρεούνται να ενεργούν έτσι ώστε η διακοπή των υφιστάμενων υπηρεσιών του συνδρομητή και η υλοποίηση του VLU να λάβουν χώρα την ίδια εργάσιμη μέρα.

## **Βήμα 8**

Ο ΠΠ ενημερώνεται μέσω του WCRM\_ΠΧΤΥ για την ολοκλήρωση της κατασκευής του αιτήματος ΤοΥΒ και αντίστοιχα ενημερώνει τον ΠΥ μέσω του WCRM\_ΠΠ για την ολοκλήρωση της υλοποίησης του αιτήματος VLU/FTTC, ώστε ο ΠΥ να προβεί σε όλες τις απαραίτητες ενέργειες (ολοκλήρωση αιτήματος φορητότητας, κλπ) για την παροχή των λιανικών υπηρεσιών στον Τελικό Χρήστη. Για την παράδοση – παραλαβή της υπηρεσίας ακολουθείται η διαδικασία της παραγράφου 2.5.1 «Παράδοση Παραλαβή Υπηρεσίας»

### **2.2.8.2 Αλλαγή Ημερομηνίας Υλοποίησης**

Σε περίπτωση που ο ΠΧΤΥ, στο πλαίσιο παροχής υπηρεσίας VLU/FTTC προς ΠΠ, χρειαστεί να αλλάξει την ημερομηνία κατασκευής του σχετικού ΤοΥΒ, ενημερώνει τον ΠΠ μέσω του Π/Σ WCRM\_ΠΧΤΥ για τη νέα ημερομηνία υλοποίησης του ΤοΥΒ σύμφωνα με τα οριζόμενα στην ισχύουσα προαφορά αναφοράς του ΠΧΤΥ. Ο ΠΥ ενημερώνεται άμεσα μέσω του WCRM\_ΠΠ, μαζί με όλες τις σχετικές πληροφορίες, όπως στην περίπτωση μη υφιστάμενου συνδρομητή, το νέο προκαθορισμένο χρονικό παράθυρο διάρκειας τεσσάρων (4) ωρών, εντός του οποίου θα πραγματοποιηθεί η επίσκεψη για την υλοποίηση του ΤοΥΒ.

### **2.2.8.3 Λόγοι Απόρριψης**

Οι λόγοι απόρριψης του αιτήματος VLU/FTTC είναι περιοριστικά όσοι αναφέρονται στο σχετικό κεφάλαιο της προσφοράς αναφοράς του ΠΧΤΥ (Επιλεξιμότητα ΤοΥΒ/ Λόγοι απόρριψης) και επιπλέον:

- ΠΠ πλημμελή ή ανακριβή στοιχεία αίτησης
- ΠΠ λανθασμένη ή ασαφής διεύθυνση
- Μη διαθεσιμότητα πόρων δικτύου προς τον τελικό χρήστη από τον ΠΠ
- Ο Τελικός Χρήστης να μην βρίσκεται εντός της περιοχής κάλυψης όπως ανακοινώνεται στο WCRM ΠΠ.

### **2.2.8.4 Αίτηση Αλλαγής ορίου ΤοΥΒ**

Στα πλαίσια της βλαβοδιαχείρισης και σε περίπτωση προβλήματος που εντοπίζεται στο φυσικό μέσο ο ΠΠ δύναται να προβεί σε αλλαγή του ΤοΥΒ όπου αυτό είναι εφικτό από πλευράς διαθεσιμότητας και ποιοτικών κριτηρίων. Τα δικτυακά στοιχεία της σύνδεσης θα παραμένουν τα ίδια ενώ αντίστοιχα ο ΠΥ θα λαμβάνει όλες τις απαραίτητες ενημερώσεις που αφορούν την κατασκευή της γραμμής. Οι χρόνοι παράδοσης θα είναι ίδιοι με αυτούς της νέας ενεργοποίησης – κατασκευής ανενεργού ΤοΥΒ.



### **2.2.8.5 Αίτηση για αλλαγή εμπορικού πακέτου**

Η αίτηση της αλλαγής εμπορικού πακέτου θα γίνεται μέσα από ειδικά διαμορφωμένο αίτημα του WCRM\_ΠΠ στο οποίο θα δίνεται η δυνατότητα επιλογής των επιθυμητών παραμέτρων.

Αίτηση της αλλαγής εμπορικού πακέτου μπορεί να πραγματοποιηθεί μόνο σε ενεργό ΤοΥΒ VLU/FFTC και όταν δεν υπόκειται στη διαδικασία βλαβοδιαχείρισης. Στην περίπτωση επιτυχούς αλλαγής το ολοκληρωμένο αίτημα υπόκειται στο εκάστοτε κόστος «αίτησης αλλαγής εμπορικού πακέτου» σύμφωνα με την εκάστοτε τιμολογιακή πολιτική ενώ δύναται και να μεταβάλει αντίστοιχα και τα μηνιαία τέλη του ΤοΥΒ VLU/FFTC εφόσον μεταβάλλονται προϊόντικές παράμετροι της υπηρεσίας.

Σε κάθε περίπτωση ο ΠΠ δύναται να απορρίψει την αίτηση αλλαγής εμπορικού πακέτου από το ΠΥ για τεχνικούς λόγους που οφείλει να γνωστοποιήσει μέσω του WCRM\_ΠΠ.

Ο ΠΥ δύναται να αιτηθεί αλλαγή εμπορικού πακέτου, στις εξής περιπτώσεις :

- Αλλαγή συγχρονισμού της τελικής υπηρεσίας εφόσον αυτό επιτρέπεται από το αρχικό χρονικό περιθώριο ενεργοποίησης ή είναι αποτέλεσμα υποβαθμισμένης υπηρεσίας.
- Μεταβολή στο είδος του περιεχομένου που μεταφέρεται στην συγκεκριμένη γραμμή (ενεργοποίηση IPTV) και που δεν είχε δηλωθεί κατά την αρχική ενεργοποίηση.

## **2.3 ΥΠΗΡΕΣΙΑ VLU/FTTB**

### **2.3.1 Παρεχόμενη Υπηρεσία VLU/FTTB**

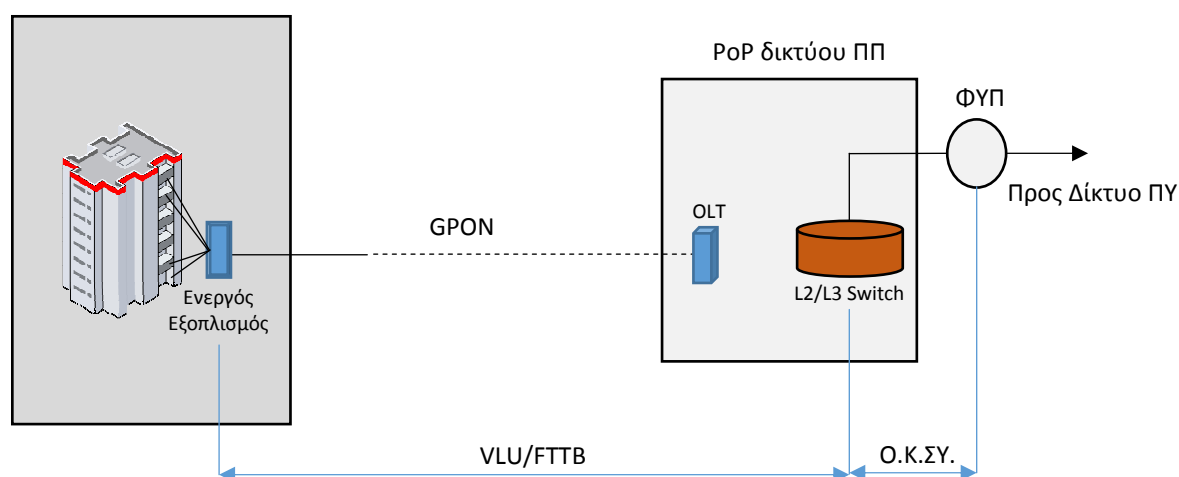
Η υπηρεσία VPU/FTTB δίνει τη δυνατότητα στον ΠΥ να παρέχει προς τον Τελικό Χρήστη NGA συνδέσεις μέσω του ενεργού εξοπλισμού του ΠΠ που είναι εγκατεστημένος εντός του κτιρίου του τελικού χρήστη και του αντίστοιχου ενδοκτηριακού χάλκινου κυκλώματος συνεστραμμένου ζεύγους μέχρι την κατοικία του.

Για το σκοπό αυτό χρησιμοποιείται ο εξοπλισμός και οι καλωδιώσεις (καλώδια οπτικών ινών έως το κτίριο του τελικού χρήστη) του ΠΠ, καθώς και η κάθετη ενδοκτηριακή καλωδίωση συνεστραμμένου χάλκινου ζεύγους.

**Σημεία οριοθέτησης** της υπηρεσίας αποτελούν: (α) προς τη μεριά του τελικού χρήστη, το κουτί διανομής όπου τερματίζεται ο εξοπλισμός NGA στο χώρο του κτιρίου του Τελικού Χρήστη και (β) προς τη μεριά του δικτύου, ο κόμβος πολυπλεξίας (L2 / L3 Switch) στο σχετικό PoP του ΠΠ.

Αναλυτικότερα, η υπηρεσία VLU/FTTB παρέχει ευρυζωνική σύνδεση μεταξύ:

- του κουτιού διανομής όπου τερματίζεται ο εξοπλισμός NGA στο χώρο του κτιρίου του Τελικού Χρήστη και
- του κόμβου πολυπλεξίας (L2 / L3 Switch) που βρίσκεται στο PoP του ΠΠ στο οποίο συγκεντρώνεται η κίνηση.



Κάθε κόμβος Ethernet Aggregation συγκεντρώνει κίνηση από έναν αριθμό κτιρίων μέσω ενός εκτεταμένου οπτικού δικτύου PON. Η σύνδεση μεταξύ του ενεργού εξοπλισμού κάθε κτιρίου και του κόμβου τερματισμού του οπτικού δικτύου (Optical Line Termination - OLT) γίνεται μέσω οπτικών συνδέσεων τύπου GPON (2,5G/1.24G). Κάθε κόμβος OLT συνδέεται μέσω πολλαπλών οπτικών συνδέσεων 10GE με τον κόμβο Ethernet Aggregation ο οποίος βρίσκεται στο PoP του ΠΠ.

Η υπηρεσία VLU/FTTB παρέχεται σε όλα τα κτίρια τα οποία καλύπτονται από τους ΥΚΚ ή τις ΥΚΕΕ που έχουν ανατεθεί στον ΠΠ για ανάπτυξη δικτύου NGA. Η παραπάνω πληροφορία παρέχεται μέσω του Π/Σ WCRM\_ΠΠ και

ενημερώνεται τουλάχιστον τέσσερις (4) μήνες προ της διαθεσιμότητας της υπηρεσίας στις περιοχές.

Το σημείο παρουσίας (PoP) του ΠΠ συγκεντρώνει συνδέσεις κτιρίων που καλύπτονται από ένα ή περισσότερα Αστικά Κέντρα (A/K) του ΠΧΤΥ. Η σύνδεση εκάστου τελικού χρήστη με το αντίστοιχο PoP ανακοινώνεται στον ΠΥ μέσω του Π/Σ WCRM του ΠΠ.

### 2.3.2 Προϋποθέσεις Διάθεσης της υπηρεσίας VLU/FTTB

Για την παροχή της υπηρεσίας VLU/FTTB, ισχύουν οι παρακάτω προϋποθέσεις:

1. **Προϋπόθεση 1:** Ο ΠΥ να έχει υπογράψει την ισχύουσα Σύμβαση VPU FTTB
2. **Προϋπόθεση 2:** Ο ΠΥ να λαμβάνει υπηρεσία ΟΚΣΥ στο PoP του ΠΠ στο οποίο ανήκει ο κόμβος πρόσβασης που εξυπηρετεί τον Τελικό Χρήστη.
3. **Προϋπόθεση 3:** Ο Τελικός Χρήστης να βρίσκεται εντός της περιοχής κάλυψης υπαίθριας καμπίνας η οποία έχει ανατεθεί στον ΠΠ. Η διαθεσιμότητα αυτή ανακοινώνεται στο WCRM\_ΠΠ.
4. **Προϋπόθεση 4:** Να ολοκληρωθεί επιτυχώς η διαδικασία Επιθεώρησης Κτιρίου στο κτίριο του τελικού χρήστη.
5. **Προϋπόθεση 5:** Να είναι επιτρεπτή η πρόσβαση και εφικτή η εγκατάσταση του απαραίτητου εξοπλισμού εντός του κτιρίου.

### 2.3.3 Στοιχεία Υπηρεσίας

Ο ΠΠ είναι υποχρεωμένος να διαθέτει:

- (1) Το προϊόν VLU/FTTB σε όλους τους συνδυασμούς ταχυτήτων που προσφέρει σε επίπεδο λιανικής.
- (2) Το προϊόν VLU/FTTB στη μέγιστη δυνατή ταχύτητα πρόσβασης (upstream/ downstream) της τεχνολογίας που χρησιμοποιεί, ώστε να είναι σε θέση ο ΠΥ να διαμορφώσει και να προσφέρει σε επίπεδο λιανικής διαφοροποιημένα πακέτα σε σχέση με αυτά που προσφέρει ο ΠΠ

(3) Το προϊόν VLU/FTTB σε ενδιάμεσες ταχύτητες προϊόντων με βήμα 100 Mbps από τα 100 Mbps ως τη μέγιστη ταχύτητα πρόσβασης της τεχνολογίας που έχει υλοποιηθεί.

Οι τεχνολογίες διαμόρφωσης σήματος που θα χρησιμοποιούνται για την παροχή των παραπάνω πακέτων θα εξαρτώνται από το εκάστοτε ισχύον ρυθμιστικό πλαίσιο, ιδίως τον Κανονισμό Διαχείρισης Φάσματος και Έγχυσης Ισχύος στο δίκτυο Πρόσβασης, και τις διαθέσιμες τεχνολογικές επιλογές του ΠΠ. Οι χρησιμοποιούμενες τεχνολογίες θα ανακοινώνονται προς τον ΠΥ κατά τη διαδικασία για τον έλεγχο επιλεξιμότητας του ΠΠ, μέσω του Π/Σ WCRM\_ΠΠ.

#### **2.3.4 Εγκατεστημένη χωρητικότητα και ενημέρωση Επέκτασης Δικτύου σε Παρόχους**

Ο ΠΠ οφείλει να καλύπτει (κατάσταση “home passed”) όλα τα κτίρια που καλύπτονται από τον ΥΚΚ ή την ΥΚΕΕ που του έχουν ανατεθεί και για τα οποία έχει δηλώσει ανάπτυξη τεχνολογίας FTTB. Προς το σκοπό αυτό εγκαθιστά τον απαραίτητο εξοπλισμό (καλώδια οπτικών ινών κλπ.) για την κάλυψη του 100% των ενεργών συνδέσεων των κτιρίων και δημιουργεί, σε κατάλληλα σημεία και υλοποιεί αναμονή σύνδεσης για την κάλυψη του 100% των κτιρίων. Η αναμονή σύνδεσης για κάθε κτίριο βρίσκεται στον περιβάλλοντα του κτιρίου χώρο.

Ανά κτίριο που συνδέει, ο ΠΠ εγκαθιστά ενεργό εξοπλισμό που καλύπτει το 50% του συνόλου των διαμερισμάτων του κτιρίου. Ο ΠΠ είναι υποχρεωμένος να εγκαταστήσει εξοπλισμό που να καλύπτει το 100% των ενεργών συνδέσεων ενός κτιρίου εντός ενός (1) μηνός από τη στιγμή που το ποσοστό κατάληψης της αρχικά εγκατεστημένης χωρητικότητας φτάσει το 90%.

Στην περίπτωση που εμφανιστούν ελλείψεις σε χωρητικότητα, ο ΠΠ παρέχει ενημέρωση μέσω του Π/Σ WCRM\_ΠΠ αναφορικά με ενδεχόμενες επεκτάσεις/προσθήκες χωρητικότητας σε πόρτες του εγκατεστημένου ενεργού εξοπλισμού στα σημεία όπου διατίθεται ήδη η υπηρεσία VLU/FTTB για την κάλυψη των εν λόγω ελλείψεων.

## 2.3.5 Λειτουργική Περιγραφή και Διαδικασίες VLU/FTTB

### 2.3.5.1 Φάσεις Υλοποίησης

Οι φάσεις υλοποίησης που απαιτούνται για την εξυπηρέτηση μιας κατοικίας (που ανήκει σε ένα κτίριο) με την υπηρεσία VPU\_FTTB είναι οι ακόλουθες:

1. **B\_S\_0: Κτίριο που δεν είναι προς κάλυψη:** η κατοικία βρίσκεται σε κτίριο το οποίο είναι εκτός της περιοχής κάλυψης του δικτύου FTTB.
2. **B\_S\_1: Κτίριο προς κάλυψη:** η κατοικία βρίσκεται σε κτίριο που είναι προγραμματισμένο να καλυφθεί από το δίκτυο FTTB. Στην φάση αυτή, ο ΠΠ κατασκευάζει το δίκτυο πρόσβασης και γίνονται οι εγκάρσιες συνδέσεις που συνδέουν κάθε κτίριο. Το κτίριο είναι στην παρούσα κατάσταση για το χρονικό διάστημα κοινοποίησης που έχει οριστεί, πριν την δυνατότητα εμπορικής διάθεσης.
3. **B\_S\_2: Καλυπτόμενο κτίριο:** Ο ΠΠ δέχεται πλέον αιτήματα προς σύνδεση για το κτίριο αυτό. Το κτίριο είναι σε κατάσταση “home passed”.
4. **B\_S\_3 Κτίριο που έχει προγραμματισθεί Επιθεώρηση Κτιρίου.** Στο κτίριο μεταβαίνει τεχνικός του ΠΠ που πραγματοποιήσει αυτοψία, προσδιορίζοντας όλες τις απαιτούμενες εργασίες και τα υλικά. Όλες οι κατοικίες του κτιρίου μεταβαίνουν σε κατάσταση B\_S\_4 Κατοικία σε κτίριο έτοιμο για σύνδεση. Αν το αποτέλεσμα του site\_survey δεν είναι επιτυχές όλες οι κατοικίες του κτιρίου, μεταβαίνουν σε κατάσταση B\_S\_4B “ Διαπιστώθηκε αδυναμία σύνδεσης κατά την αυτοψία ” ή B\_S\_4C “ Επιθεώρηση Κτιρίου για έγκριση από ΠΥ”.
5. **B\_S\_4 Κτίριο έτοιμο για σύνδεση**
6. **B\_S\_4B Διαπιστώθηκε αδυναμία σύνδεσης κατά την αυτοψία**
7. **B\_S\_4C Επιθεώρηση Κτιρίου για έγκριση από ΠΥ:** Κτίριο στο οποίο η εγκατάσταση του αναγκαίου εξοπλισμού απαιτείται ειδική κατασκευή υψηλού κόστους το οποίο πρέπει να αποδεχτεί ο ΠΥ.
8. **B\_S\_5 Κτίριο που έχει προγραμματισθεί κατασκευή ενεργού εξοπλισμού**

9. **B\_S\_6 Κτίριο συνδεδεμένο.** Κτίριο στο οποίο έχει εγκατασταθεί ενεργός εξοπλισμός. Οι κατοικίες οι οποίες δεν λαμβάνουν υπηρεσία, βρίσκονται σε αυτή την κατάσταση.
10. **B\_S\_7: Κτίριο συνδεδεμένο χωρίς επιπλέον πόρους:** όταν ο εγκατεστημένος ενεργός εξοπλισμός δεν έχει διαθέσιμες πόρτες είναι γεμάτο τότε το κτίριο μεταβαίνει σε αυτή την κατάσταση.
11. **B\_S\_8 Κατοικία συνδεδεμένη:** Ο συνδρομητής λαμβάνει υπηρεσία και η χρέωση ξεκινά.
12. **B\_S\_9 Μη διαθέσιμο πακέτο σύνδεσης:** Το αιτούμενο πακέτο σύνδεσης δεν υποστηρίζεται στην συγκεκριμένη κατοικία.
13. **B\_S\_10 Αδυναμία Επιθεώρησης Κτιρίου σε προηγούμενη αίτηση:** Αφορά κατάσταση που το αποτέλεσμα της Επιθεώρησης Κτιρίου προέρχεται από προηγούμενη αίτηση.
14. **B\_S\_11 Αποτυχία κατασκευής Κατανεμητή Οπτικών Ινών σε προηγούμενη αίτηση:** Αφορά κατάσταση που το αποτέλεσμα της κατασκευής Κατανεμητή προέρχεται από προηγούμενη αίτηση.
15. **B\_S\_12 Αποτυχία Επιθεώρησης Κτιρίου:** Δεν ήταν δυνατή η επιθεώρηση του Κτιρίου.

#### 2.3.5.2 Αίτηση για νέα σύνδεση

Η διαδικασία παροχής της υπηρεσίας VLU/FTTB γίνεται αποκλειστικά μέσα από το Π/Σ WCRM\_ΠΠ και πραγματοποιείται μέσω των ακόλουθων αιτήσεων:

- i. Αίτηση νέας σύνδεσης
- ii. Αίτηση μετάβασης ενεργής σύνδεσης με κατάργηση σύνδεσης άλλου ΠΥ.

Ο Τελικός Χρήστης υποβάλει σχετική αίτηση παροχής υπηρεσιών στον ΠΥ. Η πρωτότυπη αίτηση του Τελικού Χρήστη ακολουθεί το υπόδειγμα A2 του Παραρτήματος Α και περιλαμβάνει εξουσιοδότηση - δήλωση του Τελικού Χρήστη προς τον ΠΥ, προκειμένου ο ΠΥ να υποβάλει σχετικό αίτημα στον ΠΠ και να προβεί σε όλες τις απαραίτητες ενέργειες ώστε να διακοπούν οι υφιστάμενες υπηρεσίες του τελικού χρήστη από όποιον πάροχο τις

προμηθεύεται, διασφαλίζοντας ότι δεν θα υπάρχει χρονικό διάστημα στο οποίο δεν θα λαμβάνει υπηρεσίες ο Τελικός Χρήστης.

Ειδικά στην περίπτωση αίτησης παροχής VLU/FTTB σε μη υφιστάμενο συνδρομητή του ΠΠ, ο οποίος δεν λαμβάνει υπηρεσίες από άλλο πάροχο, ο ΠΥ οφείλει να έχει στη διάθεσή του όλα τα απαραίτητα από τη Νομοθεσία δικαιολογητικά, με τα οποία βεβαιώνεται αρμοδίως ότι το κτίσμα του συνδρομητή/πελάτη του είναι νόμιμο και όχι αυθαίρετο. Επιπλέον, με την εισαγωγή του αιτήματος στο Π/Σ WCRM\_ΠΠ, ο ΠΥ δηλώνει υπεύθυνα ότι έχει ελέγξει την τήρηση όλων των διατάξεων της κείμενης Νομοθεσίας σχετικά με τη νομιμότητα του κτιρίου του συνδρομητή/πελάτη του και ότι αναλαμβάνει οιασδήποτε φύσεως ευθύνη (αστική, ποινική κλπ) σε περίπτωση που αποδειχθεί στη συνέχεια ότι το εν λόγω κτίσμα είναι αυθαίρετο. Σε διαφορετική περίπτωση το αίτημα θα απορρίπτεται με λόγο απόρριψης «Αυθαίρετο Οίκημα».

Σημειώνεται ότι οποιαδήποτε ενέργεια σχετικά με την τυχόν υφιστάμενη σύνδεση μέσω χάλκινου ζεύγους στην κατοικία του Τελικού Χρήστη, συμπεριλαμβανομένης και της τυχόν φορητότητας του αριθμού αποτελεί ευθύνη του ΠΥ, χωρίς να υπάρχει καμία εμπλοκή του ΠΠ.

#### ***Βήμα 1. Υποβολή αίτησης στο WCRM\_ΠΠ.***

Ο ΠΥ προβαίνει σε έλεγχο της αίτησης, ως προς την ορθότητα και πληρότητα των στοιχείων της και καταχωρεί την αίτηση στο Π/Σ WCRM\_ΠΠ, 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.

Σε όλες τις αιτήσεις, τα στοιχεία ΠΥ, θα συμπληρώνονται αυτόματα από το σύστημα, ανάλογα με το username που έχει χρησιμοποιηθεί για την σύνδεση με το σύστημα. Τα πεδία που θα πρέπει υποχρεωτικά να συμπληρώνονται από τον ΠΥ σε κάθε αίτηση VLU/FTTB προσδιορίζονται από τον ΠΠ.

Η αίτηση εισάγεται 24 ώρες στο 24ωρο, 365 ημέρες στο έτος. Η αίτηση που εισάγεται σε μη εργάσιμη ημέρα και ώρα θεωρείται ότι κατατέθηκε την

επόμενη εργάσιμη ημέρα.

Η ηλεκτρονική υποβολή αίτησης παροχής της υπηρεσίας VLU/FTTH δεν σημαίνει αυτόματη αποδοχή της αίτησης και παροχή της αντίστοιχης υπηρεσίας.

Κατά την υποβολή της γίνονται αυτόματα από το WCRM\_ΠΠ αρχικοί έλεγχοι σε σχέση με την ορθότητα των στοιχείων της αίτησης:

- Εάν τα στοιχεία της αίτησης είναι ελλιπή, ανακριβή ή λάθος, τότε η αίτηση απορρίπτεται με σχετική ενημέρωση του ΠΥ μέσω κατάλληλου μηνύματος από το ΠΣ WCRM\_ΠΠ.
- Εφόσον οι έλεγχοι είναι επιτυχείς, τότε η αίτηση καταχωρείται στο ΠΣ WCRM\_ΠΠ.

Η εκ νέου υποβολή της ίδιας αίτησης με τα ορθά στοιχεία, αποτελεί νέα αίτηση. Ως ημερομηνία κατάθεσης της αίτησης (ημερομηνία εισαγωγής της αίτησης στο σύστημα) θα λαμβάνεται η ημερομηνία του Π/Σ WCRM\_ΠΠ. Με την εισαγωγή της στο Π/Σ WCRM\_ΠΠ, η αίτηση παίρνει αυτόματα μοναδικό αύξοντα αριθμό πρωτοκόλλου. Είναι δυνατή και η εισαγωγή αιτήσεων στο Π/Σ WCRM\_ΠΠ μέσω API.

## ***Βήμα 2. Έλεγχος επιλεξιμότητας***

Μετά την επιτυχή καταχώριση μιας αίτησης στο WCRM\_ΠΠ, αυτή θα μεταβαίνει σε κατάσταση «επεξεργασία από τον ΠΠ – έλεγχος επιλεξιμότητας».

Στο στάδιο αυτό πραγματοποιείται α) έλεγχος της διεύθυνσης και συγκεκριμένα ότι στην εν λόγω διεύθυνση παρέχεται υπηρεσία VLU/FTTB και β) έλεγχος διαθεσιμότητας πόρων εντός του δικτύου του ΠΠ προκειμένου να προσφερθεί υπηρεσία VLU/FTTB. Ειδικότερα για την διαθεσιμότητα των αναγκαίων πόρων εντός του δικτύου του ΠΠ, θα πρέπει να έχει προηγηθεί Επιθεώρηση Κτιρίου. Σε αιτήσεις που απαιτείται Επιθεώρηση Κτιρίου, ο έλεγχος διαθεσιμότητας πόρων εντός του δικτύου θα γίνεται μετά την ολοκλήρωσή της Επιθεώρησης Κτιρίου.



(α) Ο έλεγχος διαθεσιμότητας υπηρεσίας στη διεύθυνση ενός Τελικού Χρήστη, ελέγχει αν σε μια συγκεκριμένη διεύθυνση, η οποία αποτελεί το δεδομένο εισόδου, υπάρχει δυνατότητα παροχής υπηρεσίας VLU/FTTB.

Η διεύθυνση του Τελικού Χρήστη καθορίζεται με κάποιον από τους ακόλουθους τρόπους:

1. **Ταχυδρομική Διεύθυνση** [Νομός, Πόλη, ΤΚ, Οδός, Αριθμός, Κτίριο, Όροφος]
2. **Συντεταγμένες** γεωγραφικού πλάτους και γεωγραφικού μήκους (στο σύστημα συντεταγμένων WGS84 σε δεκαδική μορφή) σύμφωνα με το πρότυπο [Χ,Υ, Κτίριο, Όροφος]
3. **Αριθμός κυκλώματος** (για υπάρχοντα κυκλώματα κάτω από τον ίδιο wholesaler). Το σύστημα θα μετατρέπει τα δεδομένα σε διεύθυνση και στη συνέχεια θα κάνει έλεγχο διαθεσιμότητας.

Ο έλεγχος διαθεσιμότητας εμφανίζει μία από τις καταστάσεις της παραγράφου 2.3.5.1.

Στην περίπτωση που το αποτέλεσμα του ελέγχου διαθεσιμότητας είναι **B\_S\_7: Κτίριο συνδεδεμένο χωρίς επιπλέον πόρους η αίτηση** καθίσταται σε κατάσταση αναμονής και ακολουθείται η διαδικασία της παραγράφου 2.5.3.

Εφόσον μία αίτηση κριθεί επιλέξιμη, προχωρά στο στάδιο κατασκευής, το οποίο ανακοινώνεται στον ΠΥ, μέσω των αντίστοιχων πεδίων στο WCRM\_ΠΠ.

Η διαδικασία «Έλεγχος διαθεσιμότητας υπηρεσίας» προσφέρεται επίσης μέσω του WCRM\_ΠΠ προς τους ΠΥ μέσω ειδικής διεπαφής, ώστε ο ΠΥ να έχει τη δυνατότητα να ελέγξει σε πραγματικό χρόνο το είδος των χονδρικών υπηρεσιών που προσφέρει ο ΠΠ σε μία συγκεκριμένη διεύθυνση/κτίριο, εντός της περιοχής που του έχει ανατεθεί για ανάπτυξη δικτύου NGA.

### 2.3.5.3 Εκκίνηση Διαδικασίας Επιθεώρηση Κτιρίου

Κατά τη διάρκεια της επίσκεψης ο τεχνικός του ΠΠ διερευνά και αξιολογεί τις όλες εναλλακτικές για τις:

- οδεύσεις των ενδοκτηριακών σωληνώσεων ή/και καλωδίων και

- Θέση εγκατάστασης του ενεργού εξοπλισμού

Στη συνέχεια και υπό την επιφύλαξη των προβλεπόμενων στον νόμο «Προσαρμογή της Εθνικής Νομοθεσίας στις προβλέψεις της Οδηγίας 2014/61/ΕΕ για μέτρα μείωσης του κόστους εγκατάστασης υψίρρυθμων δικτύων ηλεκτρονικών επικοινωνιών, θα ενημερώνει τον Διαχειριστή προκειμένου να οριστικοποιηθούν όλες οι τεχνικές λεπτομέρειες της κατασκευής και να εφαρμοστούν τα προβλεπόμενα βάσει νομοθεσίας, φωτογραφίζοντας τις συμφωνηθείσες θέσεις διέλευσης των σωληνώσεων/καλωδίων και εγκατάστασης του ενεργού εξοπλισμού.

Εάν ο ΠΠ δεν μπορέσει να συναντήσει τον υπεύθυνο κτιρίου και να μπει στο κτίριο, τότε ακολουθείται η διαδικασία της παραγράφου 2.5.2 «Διαδικασία αδυναμίας εισόδου στο κτίριο».

Αν το συνεργείο του ΠΠ δεν μπορέσει να εξασφαλίσει την έγκριση του πελάτη για την προτεινόμενη τεχνική λύση όπως περιγράφεται – προτείνεται στην τεχνική μελέτη, τότε το συνεργείο του ΠΠ αποχωρεί, ενημερώνει την κατάσταση του κτιρίου σε «B\_S\_4\_B: Διαπιστώθηκε αδυναμία σύνδεσης κατά την αυτοψία», ενσωματώνοντας πληροφορίες για τα στοιχεία ταυτοποίησης του σχετικού συνεργείου, την ώρα και ημερομηνία επίσκεψης του. Ο ΠΥ ενημερώνεται σχετικά μέσα από το WCRM\_ΠΠ. Σε αυτή την περίπτωση η αίτηση για Επιθεώρηση Κτιρίου κλείνει με την ένδειξη «Αδυναμία εξεύρεσης τεχνικής λύσης». Σε διαφορετική περίπτωση, ο ΠΠ θέτει την κατοικία σε κατάσταση «B\_S\_5: Κτίριο που έχει προγραμματισθεί εγκατάσταση ενεργού εξοπλισμού)

#### **2.3.5.4 Περίπτωση B\_S\_4: Κατοικία σε κτίριο έτοιμο για σύνδεση**

##### *Βήμα α*

Ο ΠΠ δεσμεύει τους δικτυακούς πόρους εντός του δικτύου του ΠΠ που απαιτούνται για την παροχή της υπηρεσίας προς τον ΠΥ, η κατοικία μεταβαίνει σε κατάσταση B\_S\_5 και ενημερώνεται ο ΠΥ μέσω του WCRM ΠΠ για την προγραμματισμένη ημερομηνία και το χρονικό παράθυρο 4 ωρών εντός του οποίου θα εκκινήσει η εγκατάσταση των αναγκαίων υποδομών

μέχρι το "κουτί διανομής". Η δέσμευση πόρου συνεπάγεται αυτόματα το κατάλληλο profile provisioning ως προς τον πάροχο που έκανε την υποβολή.

Κατά την προγραμματισμένη ημερομηνία και χρονικό παράθυρο, υλοποιείται από τον ΠΠ η εγκατάσταση των αναγκαίων υποδομών μέχρι και το "κουτί διανομής", βάσει του συμφωνηθέντος προγράμματος εργασιών με τον υπεύθυνο του κτιρίου.

Με την ολοκλήρωση της εγκατάστασης ενημερώνεται ο ΠΥ μέσω του WCRM\_ΠΠ μέσω της μετάβασης του κτιρίου σε κατάσταση BS\_6. Σε περίπτωση που δεν είναι εφικτό να ολοκληρωθεί η εγκατάσταση εντός των ωρών εργασίας του συνεργείου εγκατάστασης, η εγκατάσταση συνεχίζεται εντός της επόμενης ΕΗ. Σε περίπτωση που δεν είναι εφικτή η εξασφάλιση πρόσβασης εντός της επόμενης ΕΗ, ο χρόνος από την ημερομηνία εγκατάστασης έως την ημερομηνία του νέου ραντεβού λογίζεται ως ανενεργός.

Εάν ο ΠΠ δεν μπορέσει να μπει στο κτίριο ακολουθείται η διαδικασία της παραγράφου 2.5.2 «Διαδικασία αδυναμίας εισόδου στο κτίριο».

#### **2.3.5.5 Περίπτωση B\_S\_6 Κατοικία σε κτίριο συνδεδεμένο**

Ο ΠΠ δεσμεύει τους δικτυακούς πόρους εντός του δικτύου του ΠΠ που απαιτούνται για την παροχή της υπηρεσίας προς τον ΠΥ, η κατοικία μεταβαίνει σε κατάσταση B\_S\_7 και ειδοποιείται σχετικά ο ΠΥ. Η δέσμευση πόρου συνεπάγεται αυτόματα το κατάλληλο profile provisioning ως προς τον πάροχο που έκανε την υποβολή.

Η εγκατάσταση του χάλκινου καλωδίου πέραν του σημείου οριοθέτησης στο «κουτί διανομής» είναι ευθύνη του ΠΥ και θα πρέπει να πραγματοποιηθεί εντός συγκεκριμένου χρονικού διαστήματος από την ενημέρωσή του. Συγκεκριμένα, ο ΠΥ οφείλει με δική του ευθύνη να προβεί σε όλες τις συνεννοήσεις και εργασίες που απαιτούνται βάσει των «προδιαγραφών σύνδεσης στο «κουτί διανομής»» που είναι αναρτημένο στο WCRM ΠΠ.

#### **Βήμα β**

Ο ΠΥ εγκαθιστά το NT -που έχει υποδειχθεί από τον ΠΠ- και το CPE Στη συνέχεια είτε αποδέχεται την γραμμή, οπότε πλέον η σύνδεση είναι σε κατάσταση B\_S\_8, είτε δεν αποδέχεται την σύνδεση, οπότε ξεκινάει διαδικασία βλαβοληψίας. Σε περίπτωση που ο συνδρομητής έχει υποβάλει στον ΠΥ και αίτημα φορητότητας, ο ΠΥ υποβάλει την αίτηση φορητότητας έτσι ώστε να μην υπάρξει χρονικό διάστημα που ο Τελικός Χρήστης να μείνει χωρίς υπηρεσία.

#### **2.3.5.6 Περίπτωση B\_S\_4B Διαπιστώθηκε αδυναμία σύνδεσης κατά την αυτοψία**

Η αδυναμία σύνδεσης μπορεί να οφείλεται σε έναν από τους παρακάτω λόγους:

- Αδυναμία εγκατάστασης αναγκαίου εξοπλισμού λόγω τεχνικής αδυναμίας κτιρίου
- Άρνηση διαχειριστή
- Άρνηση τελικού χρήστη

Ο ΠΥ θα έχει την δυνατότητα να ζητήσει να επαναληφθεί η προσπάθεια για Επιθεώρηση Κτιρίου, το οποίο θα γυρίσει την αίτηση σε κατάσταση Προς Επιθεώρηση Κτιρίου. Αν δεν το κάνει σε καθορισμένο χρόνο, το αίτημα θα απορρίπτεται αυτόματα με αντίστοιχο λόγο απόρριψης.

#### **2.3.5.7 Περίπτωση B\_S\_4C Επιθεώρηση Κτιρίου για έγκριση από ΠΥ**

Η κατάσταση αυτή σημαίνει πως από την Επιθεώρηση Κτιρίου προέκυψε η ανάγκη ειδικής κατασκευής υψηλού κόστους, το οποίο υπερβαίνει το κόστος που εκτιμάται βάσει του τεχνοοικονομικού μοντέλου το οποίο θα αναπτυχθεί βάσει της ΑΠ ΕΕΤΤ 792/07/22.12.2016 (ΦΕΚ 4505/Β/30.12.2016). Στην περίπτωση αυτή ο ΠΥ πρέπει να αποδεχτεί το επιπλέον κόστος για την σύνδεση του κτιρίου. Ο ΠΥ πρέπει να δηλώσει αν αποδέχεται το επιπλέον κόστος για την ύπαρξη και το ύψος του οποίου ενημερώνεται μέσω του WCRM\_ΠΠ. Αν δεν το κάνει σε καθορισμένο χρόνο, το αίτημα θα απορρίπτεται αυτόματα με αντίστοιχο λόγο απόρριψης.

#### **2.3.5.8 Περίπτωση B\_S\_10 Αδυναμία Επιθεώρησης Κτιρίου σε προηγούμενη αίτηση**

Αφορά κατάσταση που το αποτέλεσμα της Επιθεώρησης Κτιρίου προέρχεται από προηγούμενη αίτηση. Σε ειδικό πεδίο θα πρέπει να αναφέρεται ο λόγος αποτυχίας της Επιθεώρησης Κτιρίου, που μπορεί να είναι ένας από τους:

- Άρνηση διαχειριστή
- Άρνηση τελικού χρήστη
- Λάθος διεύθυνση τελικού χρήστη
- Αδυναμία εισόδου στο κτίριο

Ο ΠΥ θα έχει την δυνατότητα να ζητήσει να επαναληφθεί η προσπάθεια για Επιθεώρηση Κτιρίου, το οποίο θα γυρίσει την αίτηση σε κατάσταση Προς Επιθεώρηση Κτιρίου. Αν δεν το κάνει σε καθορισμένο χρόνο, το αίτημα θα απορρίπτεται αυτόματα με αντίστοιχο λόγο απόρριψης

#### **2.3.5.9 Περίπτωση B\_S\_11 Αποτυχία κατασκευής Κατανεμητή Οπτικών Ινών σε προηγούμενη αίτηση**

Αφορά κατάσταση που το αποτέλεσμα προέρχεται από προηγούμενη αίτηση. Σε ειδικό πεδίο θα πρέπει να αναφέρεται ο λόγος αποτυχίας της κατασκευής ΚΟΙ, που μπορεί να είναι ένας από τους:

- Αδυναμία εγκατάστασης αναγκαίου εξοπλισμού λόγω τεχνικής αδυναμίας κτιρίου
- Ειδική κατασκευή υψηλού κόστους
- Άρνηση διαχειριστή
- Άρνηση τελικού χρήστη

Ο ΠΥ θα έχει την δυνατότητα να ζητήσει να επαναληφθεί η προσπάθεια για κατασκευή κατανεμητή οπτικών ινών, το οποίο θα γυρίσει την αίτηση σε κατάσταση «Προς κατασκευή κατανεμητή οπτικών ινών». Αν δεν το κάνει σε καθορισμένο χρόνο, το αίτημα θα απορρίπτεται αυτόματα με αντίστοιχο λόγο απόρριψης.

### **2.3.5.10 Περίπτωση B\_S\_12 Αποτυχία Επιθεώρησης Κτιρίου**

Σε ειδικό πεδίο θα πρέπει να αναφέρεται ο λόγος αποτυχίας της επιθεώρησης του κτιρίου που μπορεί να είναι ένας από τους:

- Άρνηση διαχειριστή
- Άρνηση τελικού χρήστη
- Λάθος διεύθυνση τελικού χρήστη
- Αδυναμία εισόδου στο κτίριο

### **2.3.5.11 Στάδιο κατασκευής / λόγοι απόρριψης**

Οι λόγοι απόρριψης του αιτήματος στο στάδιο της επιλεξιμότητας είναι:

- Δεν υπάρχει διαθεσιμότητα
- Τεχνική αδυναμία κτιρίου
- Μη ολοκληρωμένη προγενέστερη αίτηση από άλλον ΠΥ. Αφορά μόνο αιτήσεις μετάβασης ενεργής ίνας.
- Πλημμελή ή ανακριβή στοιχεία αίτησης
- Λανθασμένη διεύθυνση
- Ασαφή διεύθυνση
- Εκτός ορίων κάλυψης
- Απαιτείται ειδική εγκατάσταση υψηλού κόστους το οποίο δεν έχει γίνει δεκτό από το ΠΥ
- Άρνηση διαχειριστή
- Άρνηση τελικού χρήστη

## **2.4 ΥΠΗΡΕΣΙΑ VLU/FTTH**

### **2.4.1 Παρεχόμενη Υπηρεσία VLU/FTTH**

Η υπηρεσία VLU/FTTH δίνει τη δυνατότητα στον ΠΥ να παρέχει στον Τελικό Χρήστη υψηλές ευρυζωνικές συνδέσεις μέσω του οπτικού δικτύου του ΠΠ και του αντίστοιχου οπτικού κυκλώματος που καταλήγει στο εσωτερικό της κατοικίας του τελικού χρήστη.

Για το σκοπό αυτό χρησιμοποιείται κατάλληλος εξοπλισμός ενεργού δικτύου και οπτικού δικτύου (καλώδια οπτικών ινών) του ΠΠ που καταλήγουν μέχρι και το κτίριο στο οποίο βρίσκεται η κατοικία του τελικού χρήστη του ΠΥ.

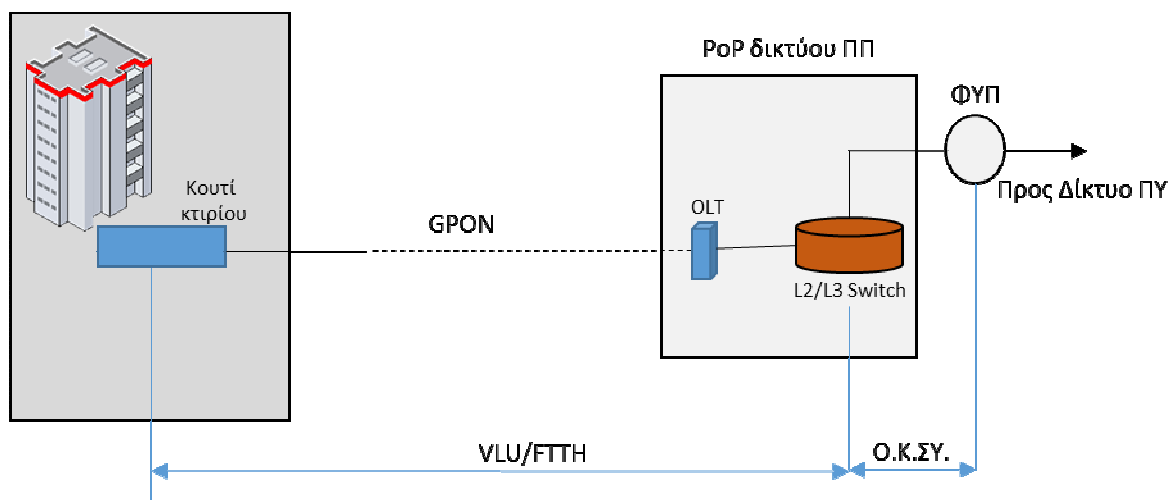
Σημεία οριοθέτησης της υπηρεσίας αποτελούν: (α) προς τη μεριά του τελικού χρήστη, ο κατανεμητής οπτικών ινών, που αποτελεί το σημείο τερματισμού του οπτικού δικτύου του ΠΠ στο κτίριο που βρίσκεται η κατοικία του τελικού χρήστη του ΠΥ και (β) προς τη μεριά του δικτύου, ο κόμβος πολυπλεξίας (L2 / L3 Switch) στο σχετικό PoP του ΠΠ.

Ως κατανεμητής οπτικών ινών νοείται το σημείο στο οποίο θα τερματίζεται το οπτικό δίκτυο πρόσβασης του ΠΠ. Το σημείο αυτό μπορεί να είναι είτε το σημείο εισόδου στο κτίριο (Building Entry Point) του τελικού χρήστη, σε περιπτώσεις μονοκατοικιών ή πολυκατοικιών οροφωδιαμερισμάτων, «κουτιά ορόφου» σε περιπτώσεις πολυκατοικιών με παραπάνω του ενός ορόφου, ή σε εναλλακτικά σημεία στο κτίριο του τελικού χρήστη ανάλογα με την δυνατότητα κατασκευής. Σε κάθε περίπτωση ο τρόπος υλοποίησης/κατασκευής του κατανεμητή οπτικών ινών εξαρτάται και καθορίζεται κάθε φορά από τις ιδιαιτερότητες/περιορισμούς του κάθε κτιρίου.

Αναλυτικότερα, η υπηρεσία VLU/FTTH παρέχει συνδέσεις τεχνολογίας οπτικής πρόσβασης (GPON) μεταξύ:

- της διεπαφής τύπου Ethernet του τερματικού εξοπλισμού του οπτικού δικτύου (ONT) που ανήκει και εγκαθίσταται από τον ΠΥ, εντός της κατοικίας του Τελικού Χρήστη
- του κόμβου πολυπλεξίας (L2 / L3 Ethernet Aggregation Switch) που βρίσκεται στο PoP του ΠΠ στο οποίο συγκεντρώνεται η κίνηση των οπτικών κυκλωμάτων (όπου συνδέεται ο Τελικός Χρήστης)

Κάθε κόμβος πολυπλεξίας στο PoP του ΠΠ συγκεντρώνει κίνηση από έναν αριθμό Optical Line Terminators (OLTs). Η σύνδεση μεταξύ κάθε OLT και κόμβου πολυπλεξίας είναι μέσω πολλαπλών οπτικών διεπαφών τύπου nx10GigE. Ειδικότερα, κάθε OLT θα συνδέεται με 2 Ethernet aggregation κόμβους με 1 x 10GigE διασύνδεση προς κάθε κόμβο. Σε περίπτωση επαύξησης θα προστίθενται επιπλέον 10GigE διασυνδέσεις.



Η υπηρεσία VLU/FTTH παρέχεται σε όλα τα κτίρια τα οποία καλύπτονται από τους ΥΚΚ ή τις ΥΚΕΕ που έχουν ανατεθεί στον ΠΠ για ανάπτυξη δικτύου NGA (όπως αυτά επεκτείνονται σταδιακά στα πλαίσια του σχετικού roll-out). Η παραπάνω πληροφορία παρέχεται μέσω του Π/Σ WCRM\_ΠΠ και ενημερώνεται τουλάχιστον τέσσερις (4) μήνες προ της διαθεσιμότητας της υπηρεσίας στις περιοχές.

Το σημείο παρουσίας (PoP) του ΠΠ συγκεντρώνει συνδέσεις κτιρίων/οικιών που καλύπτονται από ένα ή περισσότερα Αστικά Κέντρα (Α/Κ) του ΠΧΤΥ. Η σύνδεση εκάστου τελικού χρήστη με το αντίστοιχο PoP ανακοινώνεται στον ΠΥ μέσω του Π/Σ WCRM του ΠΠ.

#### 2.4.2 Τρόπος Υλοποίησης - Αρχιτεκτονική

Η ακριβής αρχιτεκτονική της οπτικής καλωδίωσης εντός ή εκτός του κτιρίου είναι στην διακριτική ευχέρεια του Παρόχου Πρόσβασης ο οποίος και θα επιλέγει την βέλτιστη και δόκιμη τεχνικά λύση κατά περίπτωση με βάση τις ιδιαιτερότητες του κτιρίου. Ενδεικτικά αναφέρονται οι κάτωθι τρόποι υλοποίησης:

- Δομημένη καλωδίωση εντός κτιρίου με είσοδο από το ισόγειο από της πολυκατοικίας
- Δομημένη καλωδίωση εντός κτιρίου με είσοδο από την ταράτσα της πολυκατοικίας



- Καλωδίωση τύπου facade (αφορά καλωδίωση που υλοποιείται στην πρόσοψη της πολυκατοικίας)

### 2.4.3 Προϋποθέσεις διάθεσης της υπηρεσίας VLU/FTTH

Για την παροχή της υπηρεσίας VLU/FTTH, και υπό την επιφύλαξη τυχόν πρόσθετων προϋποθέσεων/περιορισμών, βάσει της κείμενης νομοθεσίας, ισχύουν οι παρακάτω προϋποθέσεις:

1. **Προϋπόθεση 1:** Ο ΠΥ θα πρέπει να υπογράψει την ισχύουσα Σύμβαση VLU/FTTH.
2. **Προϋπόθεση 2:** Ο ΠΥ θα πρέπει να λαμβάνει υπηρεσία ΟΚΣΥ στο ΡΟΡ του ΠΠ στο οποίο ανήκει ο κόμβος πρόσβασης που εξυπηρετεί τον Τελικό Χρήστη.
3. **Προϋπόθεση 3:** Ο Τελικός Χρήστης να βρίσκεται εντός της περιοχής κάλυψης όπως ανακοινώνεται στο WCRM\_ΠΠ.
4. **Προϋπόθεση 4:** Να είναι επιτυχής η επιθεώρηση κτιρίου (site survey) στο κτίριο του Τελικού Χρήστη.
5. **Προϋπόθεση 5:** Να είναι επιτρεπτή η πρόσβαση και εφικτή η εγκατάσταση οπτικής καλωδίωσης μέχρι τον κατανεμητή οπτικών ινών στο κτίριο που βρίσκεται η κατοικία του Τελικού Χρήστη.

### 2.4.4 Περιορισμοί στην διάθεση της Υπηρεσίας

Η παροχή της υπηρεσίας δεν είναι εφικτή στις περιπτώσεις που δεν είναι εφικτή:

1. Η εγκατάσταση οπτικής καλωδίωσης από τον κατανεμητή οπτικών ινών μέχρι εντός της κατοικίας του Τελικού Χρήστη.
2. Η εγκατάσταση του τερματικού εξοπλισμού του οπτικού δικτύου (ONT) που ανήκει στον ΠΥ εντός της κατοικίας του Τελικού Χρήστη.

### 2.4.5 Στοιχεία Υπηρεσίας

Ο ΠΠ είναι υποχρεωμένος να διαθέτει:

- (1) Το προϊόν VLU/FTTH σε όλους τους συνδυασμούς ταχυτήτων που προσφέρει σε επίπεδο λιανικής.

- (2) Το προϊόν VLU/FTTH στη μέγιστη δυνατή ταχύτητα πρόσβασης (upstream/ downstream) της τεχνολογίας που χρησιμοποιεί, ώστε να είναι σε θέση ο ΠΥ να διαμορφώσει και να προσφέρει σε επίπεδο λιανικής διαφοροποιημένα πακέτα σε σχέση με αυτά που προσφέρει ο ΠΠ
- (3) Το προϊόν VLU/FTTH σε ενδιάμεσες ταχύτητες προϊόντων με βήμα 100 Mbps από τα 100 Mbps ως τη μέγιστη ταχύτητα πρόσβασης της τεχνολογίας που έχει υλοποιηθεί.

#### **2.4.6 Εγκατεστημένη χωρητικότητα και ενημέρωση Επέκτασης Δικτύου σε Παρόχους**

Ο ΠΠ οφείλει να καλύπτει (κατάσταση “home passed”) όλα τα κτίρια που καλύπτονται από τους ΥΚΚ ή τις ΥΚΕΕ που του έχουν ανατεθεί. Προς το σκοπό αυτό εγκαθιστά τον απαραίτητο εξοπλισμό (καλώδια οπτικών ινών κλπ.) για την κάλυψη του 100% των ενεργών συνδέσεων των κτιρίων και δημιουργεί, σε κατάλληλα σημεία, αναμονή σύνδεσης για την κάλυψη του 100% των κτιρίων. Η αναμονή σύνδεσης για κάθε κτίριο βρίσκεται στον περιβάλλοντα του κτιρίου χώρο.

Ο ΠΠ οφείλει να εγκαταστήσει ενεργό εξοπλισμό σε κάθε σημείο παρουσίας (PoP) του που καλύπτει το 50 % των ενεργών συνδέσεων του PoP και είναι υποχρεωμένος να εγκαταστήσει εξοπλισμό που να καλύπτει το 100% των ενεργών συνδέσεων του PoP εντός ενός (1) μηνός από τη στιγμή που το ποσοστό κατάληψης της αρχικά εγκατεστημένης χωρητικότητας φτάσει το 90%.

Ανά κτίριο που συνδέει, ο ΠΠ εγκαθιστά εξοπλισμό (καταναμητές οπτικών ινών και καλώδια οπτικών ινών) που καλύπτει το σύνολο των διαμερισμάτων του κτιρίου, εκτός από την περίπτωση που η μόνη δυνατή υλοποίηση είναι καλωδίωση τύπου facade, όπου η υλοποίηση γίνεται ανά περίπτωση.

Στην περίπτωση που εμφανιστούν ελλείψεις σε χωρητικότητα, ο ΠΠ παρέχει ενημέρωση μέσω του Π/Σ WCRM\_ΠΠ αναφορικά με ενδεχόμενες επεκτάσεις/προσθήκες σε αριθμό καλωδίων οπτικών ινών στα σημεία όπου

διατίθεται ήδη η υπηρεσία VLU/FTTH, για την κάλυψη των εν λόγω ελλείψεων.

## **2.4.7 Λειτουργική Περιγραφή & Διαδικασίες VLU/FTTH**

### **2.4.7.1 Αίτηση για νέα σύνδεση**

Η διαδικασία παροχής της υπηρεσίας VLU/FTTH γίνεται αποκλειστικά μέσα από το Π/Σ WCRM\_ΠΠ και πραγματοποιείται μέσω των ακόλουθων αιτήσεων:

- iii. Αίτηση νέας σύνδεσης ανενεργής ίνας
- iv. Αίτηση μετάβασης ενεργής ίνας με κατάργηση ίνας άλλου ΠΥ.

Ο Τελικός Χρήστης υποβάλλει σχετική αίτηση παροχής υπηρεσιών στον ΠΥ. Η πρωτότυπη αίτηση του Τελικού Χρήστη ακολουθεί το υπόδειγμα Α2 του Παραρτήματος Α και περιλαμβάνει εξουσιοδότηση - δήλωση του Τελικού Χρήστη προς τον ΠΥ, προκειμένου ο ΠΥ να υποβάλει σχετικό αίτημα στον ΠΠ και να προβεί σε όλες τις απαραίτητες ενέργειες ώστε να διακοπούν οι υφιστάμενες υπηρεσίες του τελικού χρήστη από όποιον πάροχο τις προμηθεύεται, διασφαλίζοντας ότι δεν θα υπάρχει χρονικό διάστημα στο οποίο δεν θα λαμβάνει υπηρεσίες ο Τελικός Χρήστης

Ειδικά στην περίπτωση αίτησης παροχής VLU/FTTH σε μη υφιστάμενο συνδρομητή του ΠΠ, ο οποίος δεν λαμβάνει υπηρεσίες από άλλο πάροχο, ο ΠΥ οφείλει να έχει στη διάθεσή του όλα τα απαραίτητα από τη Νομοθεσία δικαιολογητικά, με τα οποία βεβαιώνεται αρμοδίως ότι το κτίσμα του συνδρομητή/πελάτη του είναι νόμιμο και όχι αυθαίρετο. Επιπλέον, με την εισαγωγή του αιτήματος στο Π/Σ WCRM\_ΠΠ, ο ΠΥ δηλώνει υπεύθυνα ότι έχει ελέγξει την τήρηση όλων των διατάξεων της κείμενης Νομοθεσίας σχετικά με τη νομιμότητα του κτιρίου του συνδρομητή/πελάτη του και ότι αναλαμβάνει οιασδήποτε φύσεως ευθύνη (αστική, ποινική κλπ) σε περίπτωση που αποδειχθεί στη συνέχεια ότι το εν λόγω κτίσμα είναι αυθαίρετο. Σε διαφορετική περίπτωση το αίτημα θα απορρίπτεται με λόγο απόρριψης «Αυθαίρετο Οίκημα».

Σημειώνεται ότι οποιαδήποτε ενέργεια σχετικά με την τυχόν υφιστάμενη σύνδεση μέσω χάλκινου ζεύγους στην κατοικία του Τελικού Χρήστη,

συμπεριλαμβανομένης και της τυχόν φορητότητας του αριθμού αποτελεί ευθύνη του ΠΥ, χωρίς να υπάρχει καμία εμπλοκή του ΠΠ.

### ***Βήμα 1. Υποβολή αίτησης στο WCRM\_ΠΠ.***

Ο ΠΥ προβαίνει σε έλεγχο της αίτησης, ως προς την ορθότητα και πληρότητα των στοιχείων της και καταχωρεί την αίτηση στο Π/Σ WCRM\_ΠΠ, 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. Σε όλες τις αιτήσεις, τα στοιχεία ΠΥ, θα συμπληρώνονται αυτόματα από το σύστημα, ανάλογα με το username που έχει χρησιμοποιηθεί για την σύνδεση με το σύστημα. Τα πεδία που θα πρέπει υποχρεωτικά να συμπληρώνονται από τον ΠΥ σε κάθε αίτηση VLU/FTTH προσδιορίζονται από τον ΠΠ.

Η αίτηση εισάγεται 24 ώρες στο 24ωρο, 365 ημέρες στο έτος. Η αίτηση που εισάγεται σε μη εργάσιμη ημέρα και ώρα θεωρείται ότι κατατέθηκε την επόμενη εργάσιμη ημέρα.

Η ηλεκτρονική υποβολή αίτησης παροχής της υπηρεσίας VLU/FTTH δεν σημαίνει αυτόματη αποδοχή της αίτησης και παροχή της αντίστοιχης υπηρεσίας.

Κατά την υποβολή της γίνονται αυτόματα από το WCRM\_ΠΠ αρχικοί έλεγχοι σε σχέση με την ορθότητα των στοιχείων της αίτησης:

- Εάν τα στοιχεία της αίτησης είναι ελλιπή, ανακριβή ή λάθος, τότε η αίτηση απορρίπτεται με σχετική ενημέρωση του ΠΥ μέσω κατάλληλου μηνύματος από το ΠΣ WCRM\_ΠΠ.
- Εφόσον οι έλεγχοι είναι επιτυχείς, τότε η αίτηση καταχωρείται στο ΠΣ WCRM\_ΠΠ

Η εκ νέου υποβολή της ίδιας αίτησης με τα ορθά στοιχεία, αποτελεί νέα αίτηση.

Ως ημερομηνία κατάθεσης της αίτησης (ημερομηνία εισαγωγής της αίτησης στο σύστημα) θα λαμβάνεται η ημερομηνία του Π/Σ WCRM\_ΠΠ. Με την

εισαγωγή της στο Π/Σ WCRM\_ΠΠ, η αίτηση παίρνει αυτόματα μοναδικό αύξοντα αριθμό πρωτοκόλλου. Είναι δυνατή και η εισαγωγή αιτήσεων στο Π/Σ WCRM\_ΠΠ μέσω API.

## **Βήμα 2. Έλεγχος επιλεξιμότητας**

Μετά την επιτυχή καταχώριση μιας αίτησης στο WCRM\_ΠΠ, αυτή θα μεταβαίνει σε κατάσταση «επεξεργασία από τον ΠΠ – έλεγχος επιλεξιμότητας».

Στο στάδιο αυτό πραγματοποιείται α) έλεγχος της διεύθυνσης και συγκεκριμένα ότι στην εν λόγω διεύθυνση παρέχεται υπηρεσία VLU/FTTH και β) έλεγχος διαθεσιμότητας πόρων εντός του δικτύου του ΠΠ προκειμένου να προσφερθεί υπηρεσία VLU/FTTH. Ειδικότερα για την διαθεσιμότητα των αναγκαίων πόρων εντός του δικτύου του ΠΠ, θα πρέπει να έχει προηγηθεί Επιθεώρηση Κτιρίου. Σε αιτήσεις που απαιτείται Επιθεώρηση Κτιρίου, ο έλεγχος διαθεσιμότητας πόρων εντός του δικτύου θα γίνεται μετά την ολοκλήρωσή της Επιθεώρησης Κτιρίου.

(α) Ο **έλεγχος διαθεσιμότητας υπηρεσίας** στη διεύθυνση ενός Τελικού Χρήστη, ελέγχει αν σε μια συγκεκριμένη διεύθυνση, η οποία αποτελεί το δεδομένο εισόδου, υπάρχει δυνατότητα παροχής υπηρεσίας VLU/FTTH.

Η διεύθυνση του Τελικού Χρήστη καθορίζεται με κάποιον από τους ακόλουθους τρόπους:

- 1. Ταχυδρομική Διεύθυνση** [Νομός, Πόλη, ΤΚ, Οδός, Αριθμός, Κτίριο, Όροφος]
- 2. Συντεταγμένες** γεωγραφικού πλάτους και γεωγραφικού μήκους (στο σύστημα συντεταγμένων WGS84 σε δεκαδική μορφή) σύμφωνα με το πρότυπο [X,Y, Κτίριο, Όροφος]
- 3. Αριθμός κυκλώματος** (για υπάρχοντα κυκλώματα κάτω από τον ίδιο wholesaler). Το σύστημα θα μετατρέπει τα δεδομένα σε διεύθυνση και στη συνέχεια θα κάνει έλεγχο διαθεσιμότητας.

Στη περίπτωση πολυκατοικιών, τα αποτελέσματα διαθεσιμότητας θα εμφανίζονται ανά όροφο.

Ο έλεγχος διαθεσιμότητας εμφανίζει ένα από τα παρακάτω αποτελέσματα:

- **H\_S\_0: Κτίριο που δεν είναι προς κάλυψη:** η κατοικία βρίσκεται σε κτίριο το οποίο είναι εκτός της περιοχής κάλυψης του δικτύου FTTH.
- **H\_S\_1: Κτίριο προς κάλυψη:** η κατοικία βρίσκεται σε κτίριο που είναι προγραμματισμένο να καλυφθεί από το δίκτυο FTTH. Στην φάση αυτή, ο ΠΠ κατασκευάζει το δίκτυο πρόσβασης και γίνονται οι εγκάρσιες συνδέσεις που συνδέουν κάθε κτίριο. Το κτίριο είναι στην παρούσα κατάσταση για το χρονικό διάστημα κοινοποίησης που έχει οριστεί, πριν την δυνατότητα εμπορικής διάθεσης.
- **H\_S\_2: Home Passed, απαιτείται Επιθεώρηση Κτιρίου:** Το αποτέλεσμα αυτό σημαίνει ότι το συγκεκριμένο κτίριο είναι building passed και απαιτείται Επιθεώρηση Κτιρίου ή είναι ήδη σε εξέλιξη Επιθεώρηση Κτιρίου το οποίο δεν έχει ολοκληρωθεί ακόμη.
- **H\_S\_3: Home Passed, απαιτείται κατασκευή Κατανεμητή Οπτικών Ινών:** Το αποτέλεσμα αυτό σημαίνει ότι στο συγκεκριμένο κτίριο έχει γίνει επιτυχημένη Επιθεώρηση Κτιρίου και το επόμενο βήμα είναι η κατασκευή κατανεμητή οπτικών ινών ή είναι σε εξέλιξη ήδη η κατασκευή του κατανεμητή οπτικών ινών αλλά δεν έχει ολοκληρωθεί ακόμη.
- **H\_S\_4: Home Passed, απαιτείται διασύνδεση κατοικίας.** Το αποτέλεσμα αυτό σημαίνει ότι στο συγκεκριμένο κτίριο και στον συγκεκριμένο όροφο έχει γίνει η κατασκευή κατανεμητή οπτικών ινών και είναι έτοιμο να γίνει το last drop από τον ΠΥ.
- **H\_S\_5: Home passed τεχνική αδυναμία:** Έχει διαπιστωθεί ότι τεχνικά δεν είναι εφικτή η κατασκευή κατανεμητή οπτικών ινών.
- **H\_S\_6: Άγνωστη Διεύθυνση:** Η διεύθυνση δεν μπόρεσε να αντιστοιχηθεί με κάποια από τις διευθύνσεις που χρησιμοποιεί ο ΠΠ.
- **H\_S\_7: Μη διαθέσιμο πακέτο σύνδεσης:** Το αιτούμενο πακέτο σύνδεσης δεν υποστηρίζεται στην συγκεκριμένη κατοικία.

Η διαδικασία «Έλεγχος διαθεσιμότητας υπηρεσίας» προσφέρεται επίσης μέσω του WCRM\_ΠΠ προς τους ΠΥ μέσω ειδικής διεπαφής, ώστε ο ΠΥ να έχει τη δυνατότητα να ελέγξει σε πραγματικό χρόνο το είδος των χονδρικών

υπηρεσιών που προσφέρει ο ΠΠ σε μία συγκεκριμένη διεύθυνση/κτίριο, εντός της περιοχής που του έχει ανατεθεί για ανάπτυξη δικτύου NGA.

### (β) Ο έλεγχος διαθεσιμότητας πόρων

Στην περίπτωση που ο έλεγχος διαθεσιμότητας της υπηρεσίας (βήμα (α) ανωτέρω) είναι θετικός και εφόσον έχει ολοκληρωθεί η Επιθεώρηση Κτιρίου (κατάσταση **Home Passed**, απαιτείται κατασκευή Κατανομητή Οπτικών Ινών ή **Home Passed**, απαιτείται διασύνδεση κατοικίας) γίνεται έλεγχος για τη διαθεσιμότητα των αναγκαίων πόρων εντός του δικτύου του ΠΠ, προκειμένου να προσφερθεί η συγκεκριμένη υπηρεσία. Σε περίπτωση αρνητικής απάντησης επιστρέφεται «Απαιτείται Αναβάθμιση Δικτύου ΠΠ», ενώ σε περίπτωση θετικής απάντησης επιστρέφονται οι κωδικοί των σχετικών πακέτων σύνδεσης τα οποία είναι διαθέσιμα.

Βάσει της παραπάνω διαδικασίας η αίτηση:

- είτε απορρίπτεται
- είτε εμφανίζεται ως επιλέξιμη, οπότε γίνεται δέσμευση OLT PON port, Splitter (s) Port και κατανομητή οπτικών ινών. Η δέσμευση πόρου συνεπάγεται αυτόματα το κατάλληλο profile provisioning ως προς τον πάροχο που έκανε την υποβολή.
- είτε καθίσταται σε κατάσταση αναμονής λόγω έλλειψης διαθεσιμότητας και ακολουθείται η διαδικασία της παραγράφου 2.5.3.

Εφόσον μία αίτηση κριθεί επιλέξιμη, προχωρά στο στάδιο κατασκευής, το οποίο ανακοινώνεται στον ΠΥ, μέσω των αντίστοιχων πεδίων στο WCRM\_ΠΠ.

### **Βήμα 3**

Το επόμενο βήμα της διαδικασίας καθορίζεται ανάλογα με την κατάσταση του κτιρίου στο οποίο έχει αιτηθεί την υπηρεσία VLU/FTTH ο ΠΥ, όσον αφορά τη διαθεσιμότητα της συγκεκριμένης υπηρεσίας. Δυνατές καταστάσεις είναι οι ακόλουθες:

- **Προς Επιθεώρηση Κτιρίου:** Σε αυτό το στάδιο ο ΠΠ ενημερώνει τον ΠΥ μέσω του WCRM\_ΠΠ για τη δρομολόγηση του ραντεβού για την

Επιθεώρηση Κτιρίου, ορίζοντας συγκεκριμένη ημερομηνία και χρονικό παράθυρο 4 ωρών εντός του οποίου προγραμματίζεται η Επιθεώρηση Κτιρίου. Ο ΠΥ είναι υπεύθυνος για να εξασφαλίσει την πρόσβαση και σχετική ενημέρωση του διαχειριστή του κτιρίου και κοινοποιεί τα στοιχεία επικοινωνίας του προς τον ΠΠ. Ο ΠΥ μπορεί προαιρετικά να παραβρεθεί στην Επιθεώρηση Κτιρίου. Αν η προγραμματισμένη Επιθεώρηση Κτιρίου δεν πραγματοποιηθεί για λόγους μη ευθύνης του ΠΠ, ακολουθείται η διαδικασία της παραγράφου 2.5.2 «Διαδικασία σε περίπτωση αδυναμίας εισόδου στο κτίριο». Κατά τη διάρκεια της επίσκεψης ο τεχνικός του ΠΠ διερευνά και αξιολογεί όλες τις εναλλακτικές για τις:

- Οδεύσεις των ενδοκτηριακών σωληνώσεων ή/και καλωδίων και
- Θέση εισόδου οπτικού καλωδίου
- Προδιαγραφές και Θέση εγκατάστασης του κατανεμητή οπτικών ινών

Στη συνέχεια και υπό την επιφύλαξη των προβλεπόμενων στον νόμο «Προσαρμογή της Εθνικής Νομοθεσίας στις προβλέψεις της Οδηγίας 2014/61/ΕΕ για μέτρα μείωσης του κόστους εγκατάστασης υψίρρυθμων δικτύων ηλεκτρονικών επικοινωνιών, θα ενημερώνει τον Διαχειριστή προκειμένου να οριστικοποιηθούν όλες οι τεχνικές λεπτομέρειες της κατασκευής και να εφαρμοστούν τα προβλεπόμενα βάσει νομοθεσίας. Εάν δεν καταστεί εφικτή η πρόσβαση στο κτίριο ακολουθείται η διαδικασία της παραγράφου 2.5.2 «Διαδικασία σε περίπτωση αδυναμίας εισόδου στο κτίριο».

- **Προγραμματισμένη Επιθεώρηση Κτιρίου:** Η κατάσταση αυτή σημαίνει ότι το συγκεκριμένο κτίριο είναι home passed και έχει ήδη προγραμματισθεί Επιθεώρηση Κτιρίου μέσω άλλης αίτησης νέας σύνδεσης. Ο ΠΥ θα πρέπει να ενημερώνεται για την ημερομηνία της προγραμματισμένης ήδη Επιθεώρηση Κτιρίου χωρίς να απαιτείται κάποια ενέργεια ούτε από τον ίδιο, ούτε από τον πελάτη του. Εάν η αίτηση βάση της οποίας έχει προγραμματιστεί η Επιθεώρηση Κτιρίου ακυρωθεί για λόγους που δεν αφορούν στην Επιθεώρηση Κτιρίου, τότε



η συγκεκριμένη αίτηση θα μεταβεί σε κατάσταση «Προς Επιθεώρηση Κτιρίου»

- **Επιθεώρηση Κτιρίου για έγκριση από ΠΥ:** Η κατάσταση αυτή σημαίνει πως από την Επιθεώρηση Κτιρίου προέκυψε η ανάγκη ειδικής κατασκευής υψηλού κόστους, το οποίο υπερβαίνει το κόστος που εκτιμάται βάσει του τεχνοοικονομικού μοντέλου το οποίο θα αναπτυχθεί βάσει της ΑΠ ΕΕΤΤ 792/07/22.12.2016 (ΦΕΚ 4505/Β/30.12.2016). Στην περίπτωση αυτή ο ΠΥ πρέπει να αποδεχτεί το επιπλέον κόστος για την σύνδεση του κτιρίου. Ο ΠΥ πρέπει να δηλώσει αν αποδέχεται το επιπλέον κόστος για την ύπαρξη και το ύψος του οποίου ενημερώνεται μέσω του WCRM\_ΠΠ. Αν δεν το κάνει σε καθορισμένο χρόνο, το αίτημα θα απορρίπτεται αυτόματα με αντίστοιχο λόγο απόρριψης.
- **Αδυναμία Επιθεώρησης Κτιρίου σε προηγούμενη αίτηση:** Αφορά κατάσταση που το αποτέλεσμα της Επιθεώρησης Κτιρίου προέρχεται από προηγούμενη αίτηση. Σε ειδικό πεδίο θα πρέπει να αναφέρεται ο λόγος αποτυχίας της Επιθεώρησης Κτιρίου, που μπορεί να είναι ένας από τους:
  - Άρνηση διαχειριστή
  - Άρνηση τελικού χρήστη
  - Λάθος διεύθυνση τελικού χρήστη
  - Αδυναμία εισόδου στο κτίριοΟ ΠΥ θα έχει την δυνατότητα να ζητήσει να επαναληφθεί η προσπάθεια για Επιθεώρηση Κτιρίου, το οποίο θα γυρίσει την αίτηση σε κατάσταση Προς Επιθεώρηση Κτιρίου. Αν δεν το κάνει σε καθορισμένο χρόνο, το αίτημα θα απορρίπτεται αυτόματα με αντίστοιχο λόγο απόρριψης.
- **Αποτυχία Επιθεώρησης Κτιρίου:** Σε ειδικό πεδίο θα πρέπει να αναφέρεται ο λόγος αποτυχίας της επιθεώρησης του κτιρίου που μπορεί να είναι ένας από τους:
  - Άρνηση διαχειριστή
  - Άρνηση τελικού χρήστη
  - Λάθος διεύθυνση τελικού χρήστη

- Αδυναμία εισόδου στο κτίριο
- **Διαπιστώθηκε Αδυναμία σύνδεσης κατά την Αυτοψία:** Σε ειδικό πεδίο θα πρέπει να αναφέρεται ο λόγος αδυναμίας της σύνδεσης που μπορεί να είναι ένας από τους:
  - Αδυναμία εγκατάστασης αναγκαίου εξοπλισμού λόγω τεχνικής αδυναμίας κτιρίου
  - Ειδική κατασκευή υψηλού κόστους
  - Άρνηση διαχειριστή
  - Άρνηση τελικού χρήστη
- **Προς κατασκευή Κατανεμητή Οπτικών Ινών:** Σε αυτό το στάδιο ο ΠΠ ενημερώνει τον ΠΥ μέσω του WCRM\_ΠΠ την προγραμματισμένη ημερομηνία και το χρονικό παράθυρο τεσσάρων (4) ωρών εντός του οποίου προγραμματίζεται η κατασκευή του κατανεμητή οπτικών ινών. Ο ΠΥ είναι υπεύθυνος για να εξασφαλίσει την πρόσβαση στο κτίριο για τα συνεργεία του ΠΠ. Ο ΠΥ μπορεί προαιρετικά να παραβρεθεί στην κατασκευή του κατανεμητή οπτικών ινών. Αν η κατασκευή δεν πραγματοποιηθεί για λόγους μη ευθύνης του ΠΠ, τότε ακολουθείται η διαδικασία της παραγράφου 2.5.2 «Διαδικασία σε περίπτωση αδυναμίας εισόδου στο κτίριο».
- **Προγραμματισμένη κατασκευή Κατανεμητή Οπτικών Ινών:** Η κατάσταση αυτή σημαίνει ότι το συγκεκριμένο κτίριο είναι home passed και έχει ήδη προγραμματισθεί κατασκευή κατανεμητή οπτικών ινών μέσω άλλης αίτησης νέας σύνδεσης. Ο ΠΥ θα πρέπει να ενημερώνεται για την ημερομηνία του προγραμματισμένου ήδη ραντεβού χωρίς να απαιτείται κάποια ενέργεια ούτε από τον ίδιο, ούτε από τον πελάτη του. Εάν η αίτηση βάση της οποίας έχει προγραμματιστεί η κατασκευή ακυρωθεί για λόγους που δεν αφορούν την Επιθεώρηση Κτιρίου, τότε η συγκεκριμένη αίτηση θα μεταβεί σε κατάσταση «Προς κατασκευή κατανεμητή οπτικών ινών»
- **Αποτυχία κατασκευής Κατανεμητή Οπτικών Ινών σε προηγούμενη αίτηση:** Αφορά κατάσταση που το αποτέλεσμα

προέρχεται από προηγούμενη αίτηση. Σε ειδικό πεδίο θα πρέπει να αναφέρεται ο λόγος αποτυχίας της κατασκευής του κατανεμητή οπτικών ινών, που μπορεί να είναι ένας από τους:

- Αδυναμία εγκατάστασης αναγκαίου εξοπλισμού λόγω τεχνικής αδυναμίας κτιρίου
- Ειδική κατασκευή υψηλού κόστους
- Άρνηση διαχειριστή
- Άρνηση τελικού χρήστη

Ο ΠΥ θα έχει την δυνατότητα να ζητήσει να επαναληφθεί η προσπάθεια για κατασκευή κατανεμητή οπτικών ινών, το οποίο θα γυρίσει την αίτηση σε κατάσταση «Προς κατασκευή κατανεμητή οπτικών ινών». Αν δεν το κάνει σε καθορισμένο χρόνο, το αίτημα θα απορρίπτεται αυτόματα με αντίστοιχο λόγο απόρριψης

- **Ολοκλήρωση κατασκευής:** Η κατάσταση αυτή ενημερώνει τον ΠΥ πως έχουν ολοκληρωθεί όλες οι ενέργειες από τον ΠΠ για την παράδοση της ζητούμενης υπηρεσίας. Σε περίπτωση που ο συνδρομητής έχει υποβάλει στον ΠΥ και αίτημα φορητότητας, ο ΠΥ υποβάλει την αίτηση φορητότητας έτσι ώστε να μην υπάρξει χρονικό διάστημα που ο Τελικός Χρήστης να μένει χωρίς υπηρεσία.
- **Προς διασύνδεση κατοικίας:** Ο ΠΥ εγκαθιστά στην κατοικία του συνδρομητή τον εξοπλισμό ONT/CPE. Η εγκατάσταση οποιασδήποτε ενδοκτιριακής καλωδίωσης πέραν του κατανεμητή οπτικών ινών είναι ευθύνη του ΠΥ. Μέσα σε χρονικό διάστημα 10 ΕΗ από την ολοκλήρωση της κατασκευής ο ΠΥ πρέπει να προβεί στην τελική διασύνδεση της κατοικίας σύμφωνα με τις προδιαγραφές που έχουν δοθεί από τον ΠΠ. Συγκεκριμένα, ο ΠΥ οφείλει με δική του ευθύνη να προβεί σε όλες εργασίες που απαιτούνται βάσει των «προδιαγραφών εγκατάστασης ενδοκτιριακής καλωδίωσης» που είναι αναρτημένο στο WCRM\_ΠΠ – ενδεικτικά να:
  - Εγκαταστήσει εντός της κατοικίας του τελικού χρήστη το «κουτί κατοικίας» (πριζάκι)

- Εγκαταστήσει το οπτικό καλώδιο στη διαδρομή μεταξύ της θέσης στον καταναλωτή οπτικών ινών που έχει υποδειχθεί από τον ΠΠ έως την κατοικία του τελικού χρήστη.
- Δοκιμάσει την ως άνω σύνδεση end-to-end (από το «κουτί κατοικίας» έως τον κόμβο πολυπλεξίας του POP του ΠΠ που ανήκει ο τελικός χρήστης)
- Εγκαταστήσει τη συσκευή τερματισμού του οπτικού δικτύου (ONT).
- Αναρτήσει στο WCRM\_ΠΠ τις μετρήσεις που λήφθηκαν από τον εγκαταστάτη στη συγκεκριμένη θέση στο «κουτί κατοικίας» και να επικαιροποιήσει την κατάσταση της κατοικίας σε «Κατοικία Συνδεδεμένη» εφόσον οι μετρήσεις βρίσκονται εντός των αποδεκτών ορίων που περιγράφονται στο έγγραφο «προδιαγραφών εγκατάστασης ενδοκτιριακής καλωδίωσης».

Ο ΠΥ εγκαθιστά το ONT και καταχωρεί στο WCRM\_ΠΠ τον αριθμό της αίτησης και το σειριακό αριθμό του ONT. Με τα στοιχεία αυτά ο ΠΠ πραγματοποιεί όλες τις ενέργειες που απαιτούνται από τη δική του πλευρά (διαδικασία provisioning) ώστε η κίνηση που θα συνδέεται στη διεπαφή Ethernet του ONT που εγκαταστάθηκε στην κατοικία του χρήστη να μπορεί να παραδοθεί προς τον ΠΥ. Όταν ολοκληρώσει την διαδικασία ενημερώνει το WCRM\_ΠΠ, για την Ολοκλήρωση της εγκατάστασης ONT και CPE και η κατοικία μεταβαίνει στην κατάσταση Κατοικία συνδεδεμένη. Εάν ο ΠΥ εντός 10 ΕΗ από την ολοκλήρωση της κατασκευής από τον ΠΠ δεν καταχωρήσει στο WCRM\_ΠΠ τον αριθμό της αίτησης και το σειριακό αριθμό του ONT, γίνεται αυτόματα αποδοχή της υπηρεσίας VLU/FTTH.

- **Αποδοχή από πάροχο:** Τελική κατάσταση αίτησης κατά την οποία ο ΠΥ έχει κάνει την αποδοχή.
- **Μη αποδοχή:** Στην μη αποδοχή ο ΠΠ πρέπει να προβεί σε σχετικό έλεγχο του δικού του πεδίου ευθύνης και ακολούθως να δηλώσει μη αποδοχή στον ΠΠ.

- **Αυτόματη αποδοχή:** Τελική κατάσταση της αίτησης η οποία έγινε αυτόματα από τον ΠΠ εφόσον ο ΠΥ δεν δήλωσε μη αποδοχή στο προκαθορισμένο χρονικό διάστημα.

#### 2.4.7.2 Στάδιο κατασκευής / λόγοι απόρριψης

Οι λόγοι απόρριψης του αιτήματος στο στάδιο της επιλεξιμότητας είναι:

- Δεν υπάρχει διαθεσιμότητα
- Τεχνική αδυναμία κτιρίου
- Μη ολοκληρωμένη προγενέστερη αίτηση από άλλον ΠΥ. Αφορά μόνο αιτήσεις μετάβασης ενεργής ίνας.
- Πλημμελή ή ανακριβή στοιχεία αίτησης
- Λανθασμένη διεύθυνση
- Ασαφή διεύθυνση
- Εκτός ορίων κάλυψης
- Απαιτείται ειδική εγκατάσταση υψηλού κόστους το οποίο δεν έχει γίνει δεκτό από το ΠΥ
- Άρνηση διαχειριστή
- Άρνηση Τελικού Χρήστη

### 2.5 ΚΟΙΝΕΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ VLU

#### 2.5.1 Παράδοση – Παραλαβή Υπηρεσίας

Ο ΠΥ οφείλει, εντός δύο (2) εργασίμων ημερών (ΕΗ) από την ημερομηνία που ενημερώθηκε μέσω του WCRM\_ΠΠ για την ημερομηνία ολοκλήρωσης υλοποίησης του χονδρικού προϊόντος VLU/FTTx, να το ελέγξει με τα συστήματα εποπτείας & διαχείρισης που διαθέτει. Αν παρέλθει το ως άνω διάστημα, γίνεται αυτόματη αποδοχή του VLU.

Ο ΠΥ εφόσον εντός των δύο (2) ΕΗ διαπιστώσει ότι το VLU:

1. Λειτουργεί καλώς, δηλώνει στο WCRM\_ΠΠ «Αποδοχή VLU».
2. Δεν λειτουργεί καλώς, ελέγχει αν η δυσλειτουργία είναι στην περιοχή ευθύνης του και εάν δεν διαπιστώσει δυσλειτουργία στην περιοχή ευθύνης του, δηλώνει στο WCRM\_ΠΠ «Μη Αποδοχή VLU». Η μη αποδοχή

συνοδεύεται και από τις σχετικές μετρήσεις που περιγράφονται στο κεφάλαιο «Βλαβοληψία και Βλαβοδιαχείριση» (μάσκα αναγγελίας βλάβης) και αποτελεί μία νέα καταχώρηση στο WCRM\_ΠΠ με τη μορφή βλάβης. Ακολούθως πραγματοποιείται έλεγχος της καλής λειτουργίας της υπηρεσίας από τον ΠΠ. Βάσει του αποτελέσματος του ελέγχου, διακρίνονται οι κάτωθι περιπτώσεις:

- Εφόσον διαπιστωθεί πρόβλημα στην περιοχή ευθύνης του ΠΠ ως ημερομηνία παράδοσης του VLU θεωρείται η ημερομηνία άρσης του προβλήματος.
- Στην περίπτωση υπηρεσιών VLU/FTTC εφόσον διαπιστωθεί πρόβλημα στο φυσικό μέσο, περιοχής ευθύνης ΠΧΤΥ τότε ο ΠΠ δηλώνει εντός μίας (1) εργάσιμης ημέρας (ΕΗ) «Μη αποδοχή ΥποΒρόχου» στο WCRM\_ΠΧΤΥ. Ως ημερομηνία παράδοσης του VLU/FTTC, θεωρείται η ημερομηνία ολοκλήρωσης υλοποίησης του VLU/FTTC, όπως αποτυπώνεται στο WCRM\_ΠΠ, κατόπιν ολοκλήρωσης χειρισμού της μη αποδοχής του ΠΠ.
- Εφόσον δεν διαπιστωθεί πρόβλημα στη περιοχή ευθύνης του ΠΠ ή στο φυσικό μέσο ευθύνης ΠΧΤΥ στην περίπτωση υπηρεσιών VLU/FTTC, ως ημερομηνία παράδοσης του VLU, θεωρείται η ημερομηνία ολοκλήρωσης υλοποίησης του VLU, όπως αποτυπώνεται στο WCRM\_ΠΠ.
- Το τέλος τυχόν άσκοπης μετάβασης χρεώνεται στον Πάροχο που έχει την υπαιτιότητα για τη δυσλειτουργία.

Η χρέωση των υπηρεσιών από τον ΠΠ προς τον ΠΥ ξεκινά:

- Στη περίπτωση αποδοχής του VLU, (είτε μετά από αποδοχή από τον ΠΥ είτε αυτόματα) την αμέσως επόμενη ημερολογιακή ημέρα της παράδοσης της υπηρεσίας VLU,
- στη περίπτωση μη αποδοχής του VLU όπου η μη αποδοχή καταλήξει με ευθύνη του ΠΠ, την αμέσως επόμενη ημερολογιακή ημέρα από την άρση του προβλήματος (που ισοδυναμεί με την παράδοση του VLU),

- στη περίπτωση μη αποδοχής του VLU όπου η μη αποδοχή καταλήξει με ευθύνη του ΠΥ την αμέσως επόμενη ημερολογιακή ημέρα της παράδοσης της υπηρεσίας VLU.

### **2.5.2 Διαδικασία σε περίπτωση αδυναμίας εισόδου στο κτίριο**

Εάν ο ΠΠ ή ο ΠΧΤΥ σε οποιοδήποτε από τα προγραμματισμένα ραντεβού δεν μπορέσει να μπει στο κτίριο ή να έρθει σε επαφή με τον αρμόδιο, τότε αφήνει σημείωμα στην είσοδο του κτιρίου, αναφέροντας τα στοιχεία ταυτοποίησης του σχετικού τεχνικού τμήματος το οποίο πραγματοποίησε την επίσκεψη, την ώρα και ημερομηνία επίσκεψής του. Παράλληλα, επισυνάπτει στο Π/Σ WCRM\_ΠΠ φωτογραφία του σημείου επίσκεψης, συνοδευόμενη από τα στοιχεία του τεχνικού τμήματος την ημερομηνία, την ώρα επίσκεψης και τις συντεταγμένες του σημείου λήψης της φωτογραφίας, ως αποδεικτικό επίσκεψης του συνεργείου του ΠΠ. Ο ΠΥ ενημερώνεται μέσω του WCRM\_ΠΠ για την ακριβή ώρα και ημέρα επίσκεψης του συνεργείου του ΠΠ, ο οποίος βρήκε το κτίριο κλειστό, ώστε να καθίσταται δυνατός ο εκ των υστέρων έλεγχος της ακρίβειας των στοιχείων. Σε κάθε επίσκεψη που ο ΠΠ ή ο ΠΧΤΥ δεν μπόρεσε να μπει στο κτίριο ή να έρθει σε επαφή με τον αρμόδιο, ο ΠΥ χρεώνεται τέλος άσκοπης μετάβασης συνεργείου.

Σε περίπτωση που μία αίτηση επιστρέφει από τα συνεργεία με την ένδειξη «Κλειστό», τότε ο ΠΠ ενημερώνει εντός της επόμενης εργάσιμης ημέρας μέσω του WCRM\_ΠΠ για την νέα ημερομηνία και το νέο προκαθορισμένο χρονικό παράθυρο διάρκειας τεσσάρων (4) ωρών εντός του οποίου θα πραγματοποιηθεί η νέα επίσκεψη, η οποία στην περίπτωση υλοποίησης VLU/FTTC ορίζεται σύμφωνα με τις προβλέψεις της προσφοράς αναφοράς του ΠΧΤΥ, ενώ στην περίπτωση υπηρεσιών VLU/FTTB, VLU/FTTH θα απέχει από τρεις (3) έως πέντε (5) ΕΗ από την πραγματοποιηθείσα επίσκεψη.

Το χρονικό διάστημα, από την ημερομηνία ενημέρωσης του WCRM\_ΠΠ για τη νέα ημερομηνία επίσκεψης μέχρι την ημερομηνία που θα πραγματοποιηθεί η επίσκεψη για την υλοποίηση της, θα υπολογίζεται ως ανενεργός χρόνος, καθώς οφείλεται σε λόγους μη υπαιτιότητας του ΠΠ, με την προϋπόθεση ότι η επίσκεψη για την υλοποίηση του αιτήματος θα

πραγματοποιηθεί εντός του ως άνω διαστήματος. Αυτό ισχύει κάθε φορά που απαιτείται νέο ραντεβού λόγω κλειστού κτιρίου.

Η ίδια διαδικασία που περιγράφεται ως άνω θα ακολουθηθεί σε περίπτωση που ο τεχνικός βρει για δεύτερη φορά το οίκημα κλειστό κατά την προγραμματισμένη επίσκεψη

Σε περίπτωση που ο τεχνικός βρει για τρίτη φορά κλειστό το οίκημα τότε:

- i. παγώνει το αίτημα στο WCRM\_ΠΠ, ώστε να μην μετράει ο χρόνος και
- ii. η αίτηση αλλάζει κατάσταση σε «Επιστροφή Αίτησης Από τα Συνεργεία».

Ο ΠΥ εντός δέκα (10) εργασίμων ημερών δύναται είτε να ακυρώσει την εν λόγω αίτηση είτε να ζητήσει εκ νέου την υλοποίησή της. Ακολούθως διακρίνονται οι κάτωθι περιπτώσεις:

- Στην περίπτωση όπου ο ΠΥ εντός του εν λόγω διαστήματος αιτηθεί εκ νέου υλοποίηση, το αίτημα αντιμετωπίζεται ως νέο αίτημα.
- Στην περίπτωση όπου ο ΠΥ εντός του εν λόγω διαστήματος δεν αιτηθεί ακύρωση ή εκ νέου υλοποίηση, τότε το WCRM\_ΠΠ δημιουργεί αυτόματα αίτηση ακύρωσης.

### **2.5.3 Διαδικασία σε περίπτωση που απαιτείται αναβάθμιση δικτύου**

Εάν ένα αίτημα παροχής υπηρεσίας τεθεί σε κατάσταση αναμονής λόγω έλλειψης διαθεσιμότητας δικτύου το αίτημα παραμένει σε κατάσταση αναμονής για μέγιστο διάστημα δύο (2) μηνών. Το χρονικό διάστημα που παραμένει το αίτημα σε αναμονή προσμετρείται στον SLA χρόνο, σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στο Κεφάλαιο «Βασική Συμφωνία Υπηρεσίας (ΠΡΟΒΛΕΨΕΙΣ - SLA – ΡΗΤΡΕΣ)». Περίπτωση ακύρωσης εκκρεμούς αιτήματος από τον ΠΥ δεν θα επιφέρει κανένα κόστος κατά το διάστημα που η αίτηση παραμένει στην κατάσταση αναμονής. Αντίθετα, εάν ο ΠΥ ακυρώσει αίτημα μετά την ειδοποίηση από τον ΠΠ, μέσω του WCRM\_ΠΠ, για εύρεση του σχετικού πόρου, ο ΠΠ θα χρεώσει τον ΠΥ με το αντίστοιχο τέλος ακύρωσης της αίτησης. Αν παρέλθει το χρονικό διάστημα αναμονής των 2 μηνών, χωρίς να ενεργοποιηθεί η γραμμή, η αίτηση ακυρώνεται αυτόματα χωρίς να υπάρχει χρέωση προς τον ΠΥ και ο ΠΠ καταβάλει τη σχετική ρήτρα στον ΠΥ.



#### 2.5.4 Αλλαγή ημερομηνίας ραντεβού

Στη περίπτωση προγραμματισμένου ραντεβού από πλευράς ΠΠ, εάν υπάρξει αλλαγή στην ημερομηνία κατασκευής/ραντεβού από πλευράς ΠΠ, τότε ο ΠΠ θα ενημερώσει τον ΠΥ μέσω του WCRM\_ΠΠ για την νέα ημερομηνία υλοποίησης/ραντεβού τουλάχιστον τρεις (3) ΕΗ πριν από την αρχική προγραμματισμένη ημερομηνία υλοποίησης και τουλάχιστον δύο (2) ΕΗ πριν την νέα προγραμματισμένη ημερομηνία κατασκευής. Στο WCRM\_ΠΠ, θα αναγράφεται τόσο η αρχική προγραμματισμένη ημερομηνία κατασκευής/ραντεβού, όσο και η νέα προγραμματισμένη ημερομηνία κατασκευής/ραντεβού.

Όλες οι ημερομηνίες θα περιλαμβάνουν προκαθορισμένο χρονικό παράθυρο διάρκειας τεσσάρων (4) ωρών εντός του οποίου θα πραγματοποιηθεί η κάθε επίσκεψη για την υλοποίηση.

#### 2.5.5 Είδη Αιτήσεων υπηρεσίας VLU

Για την παροχή της υπηρεσίας VLU προβλέπονται τα ακόλουθα είδη αιτήσεων:

- i. Αίτηση νέας σύνδεσης ανενεργού βρόχου ή ανενεργής ίνας.
- ii. Αίτηση μετάβασης ενεργού βρόχου ή ίνας με κατάργηση βρόχου ή ίνας άλλου ΠΥ. Σημειώνεται ότι στην περίπτωση υπηρεσιών VLU/FTTB ή VLU/FTTH οποιαδήποτε ενέργεια σχετικά με την τυχόν υφιστάμενη σύνδεση μέσω χάλκινου ζεύγους στην κατοικία του Τελικού Χρήστη, συμπεριλαμβανομένης και της φορητότητας αριθμού αποτελεί ευθύνη του ΠΥ, χωρίς να υπάρχει καμία εμπλοκή του ΠΠ.
- iii. Αίτηση μεταβολής χαρακτηριστικών (αλλαγής ταχύτητας, προσθήκης/αφαίρεσης προφίλ), υπό την προϋπόθεση ότι δεν απαιτείται αλλαγή των φυσικών υποδομών που εμπλέκονται στην παροχή τους.
- iv. Αίτηση κατάργησης.

Σε όλες τις παραπάνω περιπτώσεις ισχύουν τα ακόλουθα:

- Τα αιτήματα παροχής εισάγονται στο ΠΣ WCRM\_ΠΠ βάσει της διεύθυνσης του συνδρομητή ή του Φανταστικού Αριθμού ίνας ή άλλου κατάλληλου στοιχείου, το οποίο ορίζει μονοσήμαντα το σημείο ή την ίνα για την οποία υπεβλήθη η αίτηση.
- Τα αιτήματα παροχής υπηρεσίας εξυπηρετούνται σύμφωνα με τη σειρά εισαγωγής τους στο αντίστοιχο πληροφοριακό σύστημα.
- Σε κάθε περίπτωση ο ΠΠ λαμβάνει όλα εκείνα τα μέτρα και προβαίνει σε όλες τις δέουσες ενέργειες που απαιτούνται και είναι εφικτό να υλοποιηθούν, ώστε η μετάβαση από την μία υπηρεσία στην άλλη να γίνεται με τον ταχύτερο και ασφαλέστερο τρόπο, μεριμνώντας για την ελαχιστοποίηση της διακοπής των υπηρεσιών στον τελικό χρήστη.

### 2.5.6 Ακύρωση αίτησης παροχής

Για την ακύρωση αιτημάτων παροχής VLU, ο ΠΥ υποχρεούται να καταθέσει αίτημα ακύρωσης:

- Στην περίπτωση υπηρεσιών VLU/FTTC τουλάχιστον δύο (2) ΕΗ πριν από την προγραμματισμένη (από το WCRM\_ΠΧΤΥ) ημερομηνία υλοποίησης του ΤοΥΒ που αντιστοιχεί στην αίτηση παροχής του VLU/FTTC, η οποία έχει κοινοποιηθεί προς τον ΠΥ από το WCRM\_ΠΠ. Σε περίπτωση που πρόκειται για ΤοΥΒ ο οποίος είναι ήδη ενεργός στο δίκτυο του ΠΠ, το αίτημα κατάργησης μπορεί να κατατεθεί μέχρι μία (1) ΕΗ πριν την προγραμματισμένη ενεργοποίηση της υπηρεσίας VLU/FTTC.
- Στην περίπτωση υπηρεσιών VLU/FTTB, VLU/FTTH τουλάχιστον δύο (2) ΕΗ πριν από την προγραμματισμένη (από το Π/Σ) ή συμφωνημένη με άλλο τρόπο ημερομηνία υλοποίησης της αίτησης παροχής.

Υποβολή αιτήματος ακύρωσης σε χρόνο μικρότερο των ανωτέρω οριζόμενων ενδεχομένως να μην είναι δυνατόν να υλοποιηθεί και να προκαλέσει διακοπή υπηρεσιών στον τελικό συνδρομητή η οποία δεν θα οφείλεται σε υπαιτιότητα του ΠΠ ή/και του ΠΧΤΥ.

### 2.5.7 Μεταβολή χαρακτηριστικών υπηρεσίας

Τα αιτήματα μεταβολής χαρακτηριστικών υπηρεσίας αφορούν στην τροποποίηση μιας ήδη παρεχόμενης υπηρεσίας υπό την προϋπόθεση ότι δεν απαιτείται αλλαγή των φυσικών υποδομών που εμπλέκονται στην παροχή τους.

### 2.5.8 Κατάργηση υπηρεσίας

Μία σύνδεση VLU μπορεί να καταργηθεί είτε:

- με αίτηση κατάργησης του VLU από τον ΠΥ, είτε
- με αίτηση μετάβασης σε άλλη υπηρεσία ίδιου ή άλλου ΠΥ, η οποία θα δημιουργήσει αυτόματη κατάργηση

Σε όλες τις παραπάνω περιπτώσεις η υπηρεσία VLU καταργείται, και σε περίπτωση που η κατάργηση είναι μέσω αυτόματου αιτήματος, παρέχεται στον νέο ΠΥ η υπηρεσία που έχει ζητήσει.

## 2.6 ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΟΛΟΚΛΗΡΩΜΕΝΗΣ ΚΕΝΤΡΙΚΗΣ ΣΥΝΔΕΣΗΣ (Ο.Κ.ΣΥ.)

### 2.6.1 Σύντομη Περιγραφή

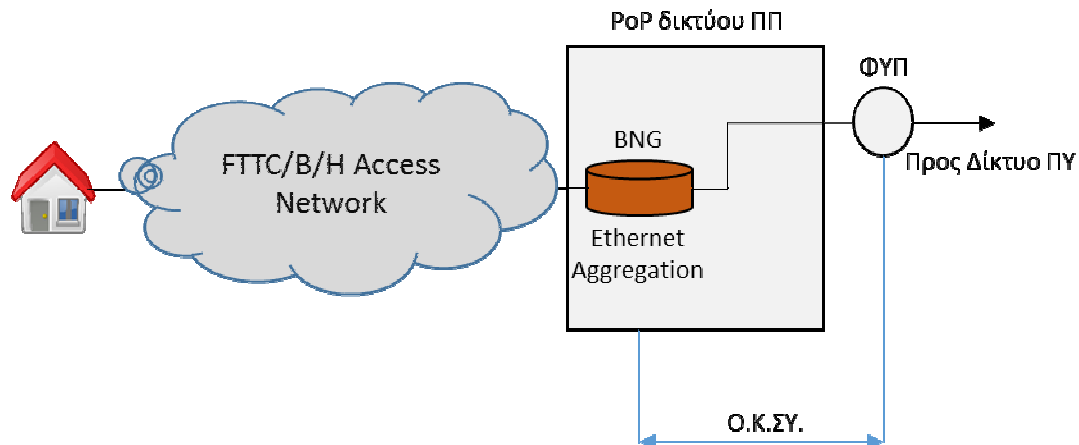
Η υπηρεσία Ο.Κ.ΣΥ. αφορά τοπική διασύνδεση η οποία συγκεντρώνει την κίνηση των Τελικών Χρηστών ενός ΠΥ από ένα ή περισσότερα DSLAMs/OLTs (που ανήκουν στο συγκεκριμένο PoP) σε ένα «τοπικό» κύκλωμα, το οποίο παραδίδεται μέσω οπτικής ίνας σε Φρεάτιο Υποδοχής Παρόχων (ΦΥΠ) έξω από το κτίριο (PoP) του ΠΠ. Ο ΠΥ χρησιμοποιεί ίδια μέσα (Καλώδιο Οπτικών Ινών (ΚΟΙ), τερματικό εξοπλισμό, κλπ.) μεταξύ του ΦΥΠ και του χώρου του, όπου είναι εγκατεστημένος ο εξοπλισμός του

Η υπηρεσία Ο.Κ.ΣΥ. παρέχει τα φυσικά μέσα και πρωτόκολλα επικοινωνίας, για τη διασύνδεση του εξοπλισμού του ΠΥ με τον κόμβο πολυπλεξίας (L2 / L3 Switch) που βρίσκεται στο PoP του ΠΠ, με σκοπό τη μεταφορά κίνησης από/προς το Δίκτυο του ΠΠ προς/από το δίκτυο του ΠΥ. Αναλυτικότερα, η υπηρεσία Ο.Κ.ΣΥ., παρέχει συνδέσεις μεταξύ

- του κόμβου πολυπλεξίας (L2 / L3 Switch) που βρίσκεται στο PoP του ΠΠ στο οποίο συγκεντρώνεται η κίνηση των Τελικών Χρηστών της περιοχής εξυπηρέτησης του συγκεκριμένου PoP

- της μούφας (εκφυλισμένο σημείο) της οπτικής ίνας στο φρεάτιο του ΠΠ (ΦΥΠ) που εξυπηρετεί το ΡΟΡ του ΠΠ στο οποίο συγκεντρώνεται η κίνηση των Τελικών Χρηστών.

Η υπηρεσία Ο.Κ.ΣΥ. παρέχεται μόνο σε τοπικό επίπεδο.



Δεδομένου ότι η υπηρεσία Ο.Κ.ΣΥ. αποτελεί απαραίτητη προϋπόθεση ώστε ο ΠΥ να είναι σε θέση να προσφέρει λιανικές υπηρεσίες σε συνδρομητές μέσω των υπηρεσιών VLU/FTTx, Ο ΠΠ είναι υποχρεωμένος να έχει κατασκευάσει ΦΥΠ σε κάθε σημείο παρουσίας του (ΡοΡ) προτού εκκινήσει τη λιανική διάθεση των υπηρεσιών, ώστε να καθίσταται δυνατή η χονδρική παροχή των αντίστοιχων υπηρεσιών στους ΠΥ.

Επιπλέον, ο ΠΠ ειδοποιεί εγγράφως τον ΠΥ τουλάχιστον τέσσερις (4) μήνες πριν από την εγκατάσταση και θέση σε λειτουργία νέων ΡοΡs, καθώς και για κάθε μεταβολή στη περιοχή κάλυψης των υφιστάμενων ΡοΡs. Ο ΠΥ είναι υποχρεωμένος εάν επιθυμεί τη σύνδεσή του στα εν λόγω ΡοΡs να αποστείλει την αντίστοιχη αίτηση σύνδεσης για τις υπηρεσίες Ο.Κ.ΣΥ.

## 2.6.2 Προϋποθέσεις Διάθεσης

Για την παροχή της υπηρεσίας Ο.Κ.ΣΥ., ισχύουν οι παρακάτω προϋποθέσεις:

1. Ο ΠΥ θα πρέπει να υπογράψει την ισχύουσα Σύμβαση της υπηρεσίας Ο.Κ.ΣΥ.
2. Το ΡοΡ στο ΦΥΠ του οποίου ο ΠΥ αιτείται την παροχή υπηρεσία Ο.Κ.ΣΥ. θα πρέπει να περιλαμβάνεται στην σχετική λίστα με τα ΡοΡ

του ΠΠ που έχουν δυνατότητα παροχής υπηρεσίες Ο.Κ.ΣΥ. όπως αυτή ανακοινώνεται στον ΠΥ ηλεκτρονικά, μέσω του WCRM\_ΠΠ (Πληροφορίες Δικτύου).

### 2.6.3 Αναλυτική Περιγραφή

Η υπηρεσία Ο.Κ.ΣΥ., αφορά τοπική διασύνδεση η οποία συγκεντρώνει την κίνηση ενός ή περισσότερων Τελικών Χρηστών ενός ΠΥ. Η κίνηση αυτή φτάνει στο PoP μέσω των υπηρεσιών VLU/FTTx που προσφέρει ο ΠΠ στον ΠΥ στους χρήστες που βρίσκονται εντός της περιοχής κάλυψης του συγκεκριμένου PoP.

Στους ΠΥ παρέχεται λογική διασύνδεση (VLANs) σε διεπαφή L2/L3 μεταγωγέα Ethernet (Ethernet Aggregator). Η ταχύτητα πρόσβασης του θα ορίζεται με βήματα του **1Gbps**. Η διεπαφή του μεταγωγέα θα συνδέεται με το οπτικό καλώδιο που θα καταλήγει στο ΦΥΠ με χρήση οπτικού **tranceiver SFP+ 10GBase-LR** με ικανότητα εκπομπής του οπτικού σήματος σε απόσταση περίπου 10 χιλιομέτρων. Κατά περίπτωση και κατόπιν αιτήματος του ΠΥ θα εξετάζεται η δυνατότητα για διασύνδεση με χρήση οπτικού **tranceiver SFP+ 10GBase-ER/ZR** για απόσταση μεγαλύτερη των 10 χιλιομέτρων.

Το σημείο σύνδεσης οπτικών ινών στο ΦΥΠ αποτελεί το **σημείο οριοθέτησης** μεταξύ του δικτύου του ΠΠ και του ΠΥ. Το ΦΥΠ κατασκευάζεται από τον ΠΠ. Ο ΠΥ έχει την ευθύνη της διάθεσης οπτικής ίνας από το χώρο του έως το ΦΥΠ. Ο ΠΠ υποδεικνύει στον ΠΥ τη θέση του ΦΥΠ, εντός του οποίου ο ΠΥ θα οδηγήσει το ΚΟΙ σύμφωνα με τις οδηγίες του ΠΠ.

Το ΚΟΙ που ο ΠΥ θα οδηγήσει στο ΦΥΠ, θα πρέπει να αποτελείται έως 12 το πολύ μονότροπες οπτικές ίνες που θα πληρούν τις προδιαγραφές G.652 ITU που θα συνδεθούν στο συνδετικό ΚΟΙ. Οι εργασίες τερματισμού θα πραγματοποιούνται από προσωπικό του ΠΠ και σε κατάλληλη στεγανή διάταξη συνδέσμων οπτικών καλωδίων (μούφα) η οποία δύναται να είναι κοινή για περισσότερους από έναν ΠΥ.

Για την υλοποίηση της υπηρεσίας Ο.Κ.ΣΥ. ένα ζεύγος ΟΙ του συνδετικού ΚΟΙ θα συνδέεται σε ένα SFP+ του Ethernet Aggregator.

## 2.6.4 Διαδικασίες Παράδοσης

Οι διαδικασίες που αφορούν την υπηρεσία Ο.Κ.ΣΥ. έχουν ως ακολούθως:

### 2.6.4.1 Αίτηση Παροχής Υπηρεσίας

#### *Βήμα 1*

Ο ΠΥ καταχωρεί την αίτηση στο WCRM\_ΠΠ. Ως ημερομηνία κατάθεσης της αίτησης (ημερομηνία εισαγωγής της αίτησης στο σύστημα) θα λαμβάνεται η ημερομηνία του WCRM\_ΠΠ. Με την εισαγωγή της στο WCRM\_ΠΠ, η αίτηση παίρνει αυτόματα μοναδικό αύξοντα αριθμό πρωτοκόλλου.

Κατά την περίπτωση που ήδη ο ΠΥ διαθέτει προεγκατεστημένο καλώδιο ΚΟΙ σε ΦΥΠ του συγκεκριμένου ΡοΡ (πχ ζητά επαύξηση χωρητικότητας με δεύτερο ζευγάρι ΚΟΙ), ενημερώνει τον ΠΠ μέσω του WCRM\_ΠΠ και η διαδικασία συνεχίζεται στο βήμα 4.

#### *Βήμα 2*

Ο ΠΠ εντός τριών (3) ΕΗ ενημερώνει τον ΠΥ, για τις ακριβείς γεωγραφικές συντεταγμένες του ΦΥΠ, το λεπτομερές σχέδιο του ΦΥΠ όπου υποδεικνύεται το σημείο στο οποίο θα πρέπει να οδηγηθεί η σωλήνωση του ΠΥ εντός της οποίας θα τοποθετηθεί το ΚΟΙ και τις λεπτομερείς διαδικασίες που θα πρέπει να ακολουθηθούν κατά τη διαδικασία υλοποίησης.

#### *Βήμα 3*

Ο ΠΥ ενημερώνει τον ΠΠ μέσω του WCRM\_ΠΠ για την ημερομηνία και ώρα εγκατάστασης του καλωδίου του στο ΦΥΠ τουλάχιστον τρεις (3) ΕΗ νωρίτερα. Στο σύστημα επίσης εισάγονται τα χαρακτηριστικά και ο τύπος του καλωδίου καθώς και τα διακριτικά των ινών που θα πρέπει να συγκολληθούν. Κατά την διαδικασία εγκατάστασης η παρουσία του ΠΠ είναι προαιρετική. Ο ΠΥ δεν μπορεί να τροποποιήσει την προγραμματισμένη εγκατάσταση τρεις (3) ΕΗ πριν την προγραμματισμένη ημερομηνία εγκατάστασης. Ο ΠΥ οφείλει να εισέλθει στο ΦΥΠ κάνοντας χρήση της εισαγωγής που του έχει υποδειχθεί και αφού μεριμνήσει για την λήψη όλων των απαραίτητων μέτρων για την προστασία των ήδη φιλοξενούμενων καλωδιακών υποδομών του ΦΥΠ. Σε καμία περίπτωση ο ΠΥ δεν έχει τη δυνατότητα εισαγωγής των καλωδίων στο

ΦΥΠ μέσω διάτρησης των τοιχωμάτων του. Σε καμία περίπτωση ο ΠΥ δεν έχει δικαίωμα να ανοίξει τη στεγανή διάταξη συνδέσμων οπτικών καλωδίων (μούφα). Αφού ολοκληρωθεί η εισαγωγή ο ΠΥ ενημερώνει τον ΠΠ μέσω του WCRM\_ΠΠ.

#### **Βήμα 4**

Ο ΠΠ αμέσως μετά την ενημέρωσή του και εντός δέκα (10) ΕΗ έχει την υποχρέωση να συνδέσει το οπτικό καλώδιο του ΠΥ στην στεγανή διάταξη συνδέσμων οπτικών καλωδίων (μούφα) και ακολούθως να προβεί σε διαδικασία μέτρησης των οπτικών χαρακτηριστικών του καλωδίου από την πλευρά του PoP προς την πλευρά του δικτύου του ΠΥ. Αν η μέτρηση καταδεικνύει ότι η διαδικασία συγκόλλησης του κατανεμητή οπτικών ινών ήταν επιτυχής, το οπτικό καλώδιο συνδέεται στον οπτικό transceiver του SFP+, ο οποίος και είναι ενεργός. Τα αποτελέσματα της μέτρησης κοινοποιούνται στον ΠΥ μέσω του WCRM\_ΠΠ και ο ΠΥ έχει πλέον τη δυνατότητα σύνδεσης του άλλου άκρου στον δικό του εξοπλισμό για την επίτευξη οπτικής και λογικής ζεύξης.

Ο ΠΥ οφείλει εντός δύο (2) ΕΗ να αποδεχθεί την παραλαβή της υπηρεσίας από το WCRM\_ΠΠ, (με την αποδοχή εκκινεί η τιμολόγηση της υπηρεσίας) ή να ενημερώσει για πρόβλημα. Αν τίποτα εκ των δύο δεν συμβεί εντός της προθεσμίας των δύο (2) εργάσιμων ημερών, η υπηρεσία θεωρείται ως παραδοθείσα και εκκινεί η τιμολόγηση της υπηρεσίας.

#### **2.6.4.2 Αίτηση Επαύξησης Χωρητικότητας**

Αιτήματα αναβάθμισης θα εισάγονται μέσω του WCRM\_ΠΠ και θα υλοποιούνται σύμφωνα με την ανωτέρω διαδικασία και στους χρόνους που ορίζονται στη βασική συμφωνία επιπέδου υπηρεσίας, κατωτέρω, ενότητα 2.8.4.1.

#### **2.6.4.3 Κατάργηση Υπηρεσίας**

Κατάργηση της υπηρεσίας δύναται να πραγματοποιηθεί μέσω υποβολής σχετικού αιτήματος κατάργησης στο WCRM\_ΠΠ από τον ΠΥ.

Η κατάργηση μίας ή περισσότερων συνδέσεων Ο.Κ.ΣΥ. επιφέρει αυτόματη απώλεια της διασύνδεσης των Τελικών Χρηστών του ΠΥ με το δίκτυο του ΠΥ. Ο ΠΥ θα πρέπει να λαμβάνει μέριμνα ώστε πριν την κατάθεση αίτησης κατάργησης κυκλώματος Ο.Κ.ΣΥ., να καταργεί ή να μεταφέρει σε άλλο κύκλωμα Ο.Κ.ΣΥ., που τυχόν διαθέτει, όλες τις συνδέσεις των Τελικών Χρηστών του που δρομολογούνται στην υπό κατάργηση σύνδεση. Ο ΠΠ θα προβαίνει στην εν λόγω κατάργηση εντός δέκα (10) ΕΗ.

#### **2.6.4.4 Αίτηση ακύρωσης παροχής/αναβάθμισης**

Για την ακύρωση αιτημάτων παροχής/αναβάθμισης, ο ΠΥ υποχρεούται να καταθέσει σχετικό αίτημα ακύρωσης τουλάχιστον πέντε (5) ΕΗ πριν από την προγραμματισμένη (από το WCRM\_ΠΠ) ημερομηνία υλοποίησης. Υποβολή αιτήματος ακύρωσης σε χρόνο μικρότερο των πέντε (5) ΕΗ από την προβλεπόμενη ημερομηνία υλοποίησης, ενδεχομένως να επιφέρει χρέωση του ΠΟΥ, ανάλογα με την πορεία υλοποίησης του αιτήματος.

## **2.7 ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΒΛΑΒΟΛΗΨΙΑΣ / ΒΛΑΒΟΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ VLU ΚΑΙ Ο.Κ.ΣΥ**

### **2.7.1 Γενικά**

Η παρούσα διαδικασία περιγράφει τα βήματα που αφορούν την αναγγελία και καταχώρηση βλάβης για συνδέσεις VLU και Ο.Κ.ΣΥ. καθώς και την πορεία των αιτημάτων βλάβης μέχρι και την ολοκλήρωσή τους στα πληροφοριακά συστήματα του ΠΠ.

Ο ΠΥ αναγγέλλει και καταχωρεί τις σχετικές βλάβες αποκλειστικά και μόνο μέσα από το WCRM\_ΠΠ.

Οι αναγγελίες βλαβών μπορούν να πραγματοποιούνται σε 24-ώρη βάση 365 μέρες το χρόνο.

Βλάβες που αναγγέλλονται σε μη εργάσιμες ημέρες και ώρες θεωρούνται ότι κατατέθηκαν την πρώτη εργάσιμη ώρα της επόμενης εργάσιμης μέρας.



Για κάθε βλάβη που αναγγέλλεται στο WCRM\_ΠΠ και καταχωρείται επιτυχώς, ο ΠΥ λαμβάνει σχετικό Μοναδικό Αριθμό Βλάβης (ΜΑΒ) και τη χρονοσήμανση της αναγγελίας.

Κάθε βλάβη λαμβάνει ένα χαρακτηριστικό κατάστασης όπως ακολούθως:

- «Υπό Υποβολή», για βλάβες που δεν έχουν αναγγελθεί ακόμα αλλά έχουν καταχωρηθεί στο σύστημα.
- «Υποβληθείσα», για βλάβες που έχουν αναγγελθεί και δεν έχει γίνει καμία ενέργεια από την πλευρά του ΠΠ.
- «Υπό Διερεύνηση», για βλάβες τις οποίες ο ΠΠ έχει αποδεχθεί και έχει ξεκινήσει τη διαδικασία επίλυσης.
- «Απαιτείται συνδυαστικό ραντεβού με τον ΠΠ», για περιπτώσεις όπου απαιτείται συνδυαστικό των ΠΥ και ΠΠ.
- «Ολοκληρώθηκε», για βλάβες τις οποίες ο σχετικός έλεγχος έχει ολοκληρωθεί.
- «Επιστροφή στον ΠΥ » στις περιπτώσεις όπου απαιτούνται επιπλέον ενέργειες από το ΠΥ.
- «Προς Επανεέλεγχο» για τις περιπτώσεις που ο ΠΥ προχωρήσει σε αμφισβήτηση της άρσης και ζητήσει επανεξέταση χωρίς τη διενέργεια συνδυαστικού ραντεβού.

Στην περίπτωση προϊόντων VLU/FTTC υπάρχουν και οι παρακάτω δύο καταστάσεις:

- «Αναγγέλθηκε στον ΠΧΤΥ», για βλάβες όπου το πρόβλημα εντοπίστηκε στον τοπικό υποβρόχο και αφορούν τον ΠΧΤΥ.
- «Απαιτείται συνδυαστικό ραντεβού με τον ΠΧΤΥ», για περιπτώσεις όπου απαιτείται από τον ΠΧΤΥ

Σε κάθε αλλαγή κατάστασης αποστέλεται ειδοποίηση στον ΠΥ μέσα από το WCRM\_ΠΠ η οποία θα περιλαμβάνει τον ΜΑΒ, τη νέα κατάσταση της βλάβης καθώς και τη χρονοσήμανση της μετάβασης στην νέα κατάσταση.

## 2.7.2 Προκαταρκτικός έλεγχος Παρόχου

Στην περίπτωση που ο ΠΥ δεν έχει τη δυνατότητα συνδεσιμότητας με τον τερματικό εξοπλισμό (CPE) του τελικού συνδρομητή, παρέχεται η δυνατότητα στον ΠΥ να προχωρήσει σε αυτοματοποιημένο «Έλεγχο Σύνδεσης Πελάτη». Για το σκοπό αυτό ο ΠΥ επιλέγει «Έλεγχο Σύνδεσης Πελάτη» και εισάγει στο WCRM\_ΠΠ το σχετικό ΦΑΥ στην περίπτωση του προϊόντος VLU/FTTB/H ή τον Αριθμό Κυκλώματος στην περίπτωση των προϊόντων VLU/FTTB/H.

Το WCRM\_ΠΠ επιστρέφει:

- αν επιβεβαιώσει θετικά ότι ο ΦΑΥ ή ο Αριθμός Κυκλώματος αντιστοιχεί σε ενεργή σύνδεση VPU/FTTx του εν λόγω ΠΥ, τα VLAN IDs της σύνδεσης του τελικού συνδρομητή.
- αν δεν επιβεβαιώσει ενεργό ΦΑΥ/Αριθμό Κυκλώματος ή ο ΦΑΥ/Αριθμός Κυκλώματος χρησιμοποιείται από άλλο ΠΥ, μήνυμα λάθους «λάθος ΦΑΥ/Αριθμός Κυκλώματος»
- Τις γνωστές βλάβες σε ενεργό εξοπλισμό ΠΠ που χρησιμοποιεί η συγκεκριμένη σύνδεση (αν υπάρχουν).

Ο ΠΥ ελέγχει για την ορθότητα των VLAN IDs που χρησιμοποιεί στο δίκτυό του. Στην περίπτωση λάθους διορθώνει τη διαμόρφωση του εξοπλισμού του και ελέγχει για την κατάσταση της σύνδεσης του τελικού χρήστη.

Σε περίπτωση γνωστής βλάβης, αυτή κλείνει με υπαιτιότητα ΠΠ μετά την αποκατάσταση του στοιχείου του δικτύου που είχε το πρόβλημα χωρίς να πραγματοποιούνται πρόσθετοι έλεγχοι από τον ΠΠ.

Για την ειδική αυτή βλάβη ισχύουν οι χρόνοι άρσης βλάβης του Basic SLA VLU/FTTx.

Μετά την ολοκλήρωση της παραπάνω διαδικασίας και εφόσον ο τελικός χρήστης εξακολουθεί να μην λαμβάνει υπηρεσία ο Πάροχος πρέπει να δηλώσει νέα βλάβη σύμφωνα με την κανονική διαδικασία βλαβοδιαχείρισης VLU/FTTx.

## 2.7.3 Βλαβοδιαχείριση Υπηρεσιών VLU/FTTC

### 2.7.3.1 Καταχώρηση βλάβης για υπηρεσίες VLU/FTTC

Ο ΠΥ ελέγχει εάν το πρόβλημα οφείλεται στο δίκτυο ευθύνης του, πραγματοποιώντας όλους τους απαραίτητους ελέγχους από το σημείο οριοθέτησης στις εγκαταστάσεις του τελικού πελάτη για να διασφαλιστεί ότι η βλάβη δεν εντοπίζεται στο συνδρομητή (εκτός ορίων ευθύνης ΠΠ).

Στην περίπτωση που το πρόβλημα δεν εντοπίζεται στο δικό του πεδίο ευθύνης προχωρά στην αναγγελία βλάβης. Σε κάθε περίπτωση φροντίζει να ενημερώσει τον συνδρομητή να διατηρήσει τον εξοπλισμό του ενεργό και συνδεδεμένο στο δίκτυο, ούτως ώστε ο ΠΠ να είναι σε θέση να επιβεβαιώνει τυχόν αλλαγές μετά από ενέργειες αν και εφόσον υφίστανται.

Ο ΠΥ αναγγέλλει τη βλάβη παρέχοντας τις ακόλουθες πληροφορίες:

|   |   |
|---|---|
| ΦΑΥ   | <Φανταστικός Αριθμός Υποβρόχου>   |
| Σχετικοί ΜΑΒ  | <Μοναδικός Αριθμός Βλάβης><br>Συμπληρώνεται προεραϊκά ένας ή περισσότεροι σχετικοί ΜΑΒ  |
| Τύπος του modem που χρησιμοποιείται; *                                      | < free text >   |
| Έλεγχος από Σ.Ο. ΤοΥΒ (εισαγωγή - χαλύβδινο) μέχρι Πελάτη Τηλεπ. Παρόχου; * | < free text >   |
| Σύμπτωμα Βλάβης   | < δυνατότητα επιλογής περισσότερων από ένα συμπτωμάτων από προκαθορισμένη λίστα><br>ΑΛΒ - ΆΛΛΗ ΒΛΑΒΗ<br>ΒΑΔ - ΣΥΓΧΡΟΝΙΖΕΙ ΑΛΛΑ ΔΕΝ ΠΑΙΡΝΕΙ ΙΡ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ<br>ΔΣΥ-ΔΕΝ ΣΥΓΧΡΟΝΙΖΕΙ<br>ΔΥΡ - ΔΥΣΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ VoIP<br>ΔΙΤV - ΔΥΣΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΙpTV<br>ΔΣΥ-ΔΕΝ ΣΥΓΧΡΟΝΙΖΕΙ<br>ΧΤΥ - ΧΑΜΗΛΗ ΤΑΧΥΤΗΤΑ<br>ΣΑΠ - ΣΥΧΝΕΣ ΑΠΟΣΥΝΔΕΣΕΙΣ<br>ΔΠΔ – ΣΕ ΠΑΙΡΝΕΙ ΙΡ |
| Έλεγχος σωστής χρήσης των κωδικών πρόσβασης; *                              | ΝΑΙ/ΟΧΙ   |
| Έλεγχος σωστής παραμετροποίησης του εξοπλισμού; *                           | ΝΑΙ/ΟΧΙ   |
| Έλεγχος σωστής καλωδίωσης και συνδεσμολογίας; *                             | ΝΑΙ/ΟΧΙ   |
| Έλεγχος καλής λειτουργίας του εξοπλισμού; *                                 | ΝΑΙ/ΟΧΙ   |
| Μετρήσεις ταχύτητας (Upstream Mbps)*  | <xxx.xxx><br>Υποβάλεται <b>μόνο</b> στις περιπτώσεις όπου δηλώνονται ως Σύμπτωμα Βλάβης, οι αιτιολογίες «Χαμηλή Ταχύτητα» ή/και «Συχνές Αποσυνδέσεις».  |
| Μετρήσεις ταχύτητας (Downstream Mbps)*                                      | <xxx.xxx><br>Υποβάλεται <b>μόνο</b> στις περιπτώσεις όπου δηλώνονται ως Σύμπτωμα Βλάβης, οι αιτιολογίες «Χαμηλή Ταχύτητα» ή/και «Συχνές Αποσυνδέσεις».  |
| Μετρήσεις attenuation (Upstream)  | <free text><br>Υποβάλεται <b>μόνο</b> στις περιπτώσεις όπου δηλώνονται ως Σύμπτωμα Βλάβης, οι αιτιολογίες «Χαμηλή Ταχύτητα» ή/και «Συχνές Αποσυνδέσεις».  |
| Μετρήσεις attenuation (Downstream)  | <free text><br>Υποβάλεται <b>μόνο</b> στις περιπτώσεις όπου δηλώνονται ως Σύμπτωμα Βλάβης, οι αιτιολογίες «Χαμηλή Ταχύτητα» ή/και «Συχνές Αποσυνδέσεις».  |
| Περιγραφή Βλάβης  | < free text >   |
| Υπεύθυνος Συνεννόησης Παρόχου *   | < free text >   |

|                          |   |
|--------------------------|---|
| Τηλ. Συνεννόησης Παρόχου | < Τηλέφωνο >  |
| Αποδοχή όρων*            | Checkbox αποδοχής κειμένου - Δηλώνω ότι έχω προβεί σε όλες τις απαραίτητες ενέργειες για λύση του προβλήματος και εξουσιοδοτώ τον ΠΠ να προβεί σε όποιες άλλες ενέργειες για άρση της βλάβης. |

Το WCRM\_ΠΠ παρέχει επιπλέον τη δυνατότητα επισύναψης αρχείων όπου ο ΠΥ μπορεί να φορτώνει δεδομένα μετρήσεων που έχει πραγματοποιήσει με δικά του διαγνωστικά εργαλεία έπειτα από επίσκεψη στον χώρο του συνδρομητή.

Σημειώνεται ότι σε κάθε περίπτωση, ο ΠΥ θα μπορεί ανά πάσα στιγμή να ελέγχει την πορεία του αιτήματος βλάβης μέσα από το WCRM\_ΠΠ.

### 2.7.3.2 Επίλυση βλαβών

#### Βήμα 1

Ο ΠΠ φροντίζει για την επίλυση της βλάβης σε συνεννόηση όπου χρειαστεί με τον ΠΧΤΥ.

Στην περίπτωση όπου η βλάβη οφείλεται σε:

1. Προγραμματισμένες εργασίες των ΠΠ ή ΠΧΤΥ, ενημερώνεται άμεσα ο ΠΥ για το είδος της εργασίας και τον εκτιμώμενο χρόνο αποκατάστασης.
2. Έκτακτες εργασίες του ΠΠ, ο ΠΥ ενημερώνεται για το είδος της εργασίας και τον εκτιμώμενο χρόνο αποκατάστασης.
3. Έκτακτες εργασίες του ΠΧΤΥ, επίσης ενημερώνεται ο ΠΥ από τον ΠΠ εφόσον ο τελευταίος έχει λάβει γνώση από τον ΠΧΤΥ, και ακολουθούνται οι διαδικασίες που προβλέπονται στο ισχύουσα προσφορά αναφοράς.

Στην περίπτωση όπου η βλάβη εντοπιστεί στο τμήμα του ΠΧΤΥ η βλάβη μεταβαίνει σε κατάσταση «Αναγγέλθηκε στον ΠΧΤΥ».

#### Βήμα 2α

Στην περίπτωση όπου η βλάβη μεταβεί σε κατάσταση «Αναγγέλθηκε στον ΠΧΤΥ» ακολουθούνται οι σχετικές διαδικασίες βλαβοδιαχείρισης ΤοΥΒ του ΠΧΤΥ σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στα σχετικά άρθρα της προσφοράς αναφοράς του ΠΧΤΥ.

Ο ΠΠ διαβιβάζει τις απαραίτητες πληροφορίες προς τον ΠΥ ούτως ώστε να ενημερώσει τον συνδρομητή του για την κατάσταση της βλάβης και τον προβλεπόμενο χρόνο αποκατάστασης. Για λόγους σαφήνειας, η προς εξέλιξη βλάβη θα φέρει συμπληρωματικές πληροφορίες που θα αφορούν τα εξής :

- A. την κατάσταση της ανάθεσης προς τον ΠΧΤΥ και πιθανό χρόνο ολοκλήρωσης του ελέγχου εφόσον αυτός έχει ανακοινωθεί στο αντίστοιχο ΠΣ (WCRM\_ΠΧΤΥ)
- B. την γενική κατάσταση της βλάβης η οποία θα λαμβάνει υπόψη και τις σχετικές ενέργειες που δύναται να πραγματοποιηθούν από τον ΠΠ για τον επανέλεγχο και επιβεβαίωση της καλής λειτουργίας
- C. τις αντίστοιχες ημερομηνίες αναγγελίας, συσχέτισης ειδικής βλάβης, πιθανής ολοκλήρωσης και τελικής ολοκλήρωσης τόσο από τον ΠΧΤΥ όσο και του ΠΠ

Για την πραγματοποίηση των σχετικών μετρήσεων ή/και για να απομονωθεί ο ΤοΥΒ από την εσωτερική καλωδίωση του τελικού χρήστη – συνδρομητή ο ΠΥ θα πρέπει να κοινοποιεί στον ΠΠ το τηλέφωνο επικοινωνίας πελάτη καθώς και του κέντρου διαχείρισης βλαβών. Ο ΠΠ χρησιμοποιεί τα τηλέφωνα επικοινωνίας ως εξής :

- A. με τον πελάτη του ΠΥ για να εξασφαλίσει την πρόσβαση στην εισαγωγή/χαλύβδινο από τα συνεργεία του ΠΠ ή ΠΧΤΥ
- B. με το κέντρο διαχείρισης βλαβών του ΠΥ για να ζητήσει ή να παρέχει πληροφορίες όποτε αυτό κρίνεται απαραίτητο από την φύση και την εξέλιξη της βλάβης.

Στην περίπτωση κατά την οποία η βλάβη κλείσει από τον ΠΧΤΥ και ο ΠΥ μετά από έλεγχο προχωρήσει σε αμφισβήτηση της άρσης βλάβης, θα δίνονται οι εξής δυνατότητες στο ΠΥ :

- Να καταχωρεί αίτημα επανελέγχου κατά το οποίο θα δηλώνει το λόγο της αμφισβήτησης και πιθανά νέα στοιχεία που θα βοηθούν στη διάγνωση. Η κατάσταση της βλάβης θα μεταβεί σε status «Προς Επανεέλεγχο» και οι όποιες εργασίες θα πρέπει να έχουν ολοκληρωθεί σε δύο (2) εργάσιμες ημέρες. Στην περίπτωση που ο επανέλεγχος του

ΠΠ επιστρέφει χωρίς νέο αποτέλεσμα τότε ο ΠΥ θα χρεώνεται αντιστοίχως με τα παρακάτω:

- «Τέλος άσκοπης απασχόλησης» εφόσον ο έλεγχος ολοκληρώθηκε εσωτερικά, δηλαδή χωρίς την μετάβαση συνεργείου στον χώρο του συνδρομητή.
- «Τέλος άσκοπης μετάβασης», εφόσον κρίθηκε απαραίτητο από τον ΠΠ η μετάβαση συνεργείου για την επανάληψη των μετρήσεων/δοκιμών στο χώρο του συνδρομητή.
- Να προχωρά σε αίτημα συνδυαστικού ραντεβού για την από κοινού διερεύνηση του πιθανού προβλήματος. Σε αυτή την περίπτωση η βλάβη μεταβαίνει σε κατάσταση «Απαιτείται συνδυαστικό ραντεβού με τον ΠΧΤΥ» και μεταβιβάζονται οι απαραίτητες πληροφορίες προς τον ΠΥ. Στην περίπτωση που το «συνδυαστικό ραντεβού» είναι υπαιτιότητας ΠΥ τότε θα υπόκειται στο «Τέλος άσκοπης μετάβασης»,

### **Βήμα 2β**

Στην περίπτωση όπου η βλάβη **δεν** απαιτεί έλεγχο και εργασίες από τον «ΠΧΤΥ» ο ΠΠ προβαίνει σε όλες τις απαραίτητες ενέργειες για την αποκατάσταση της βλάβης βάσει του τύπου συμπτώματος που έχει δηλωθεί και των ποιοτικών παραμέτρων της συγκεκριμένης γραμμής ή/και περιοχής.

### **Βήμα 3**

Βλάβες που αφορούν τα ποιοτικά χαρακτηριστικά της υπηρεσίας θα γίνονται αποδεκτές εφόσον τηρούν τις παρακάτω προϋποθέσεις:

A. Σύμπτωμα «ΧΜΤ - ΧΑΜΗΛΗ ΤΑΧΥΤΗΤΑ» : Ο ΠΠ θα προχωρά στο έλεγχο της υπηρεσίας για δηλωμένη υποβάθμιση η οποία ξεπερνά το 15% της ονομαστικής ταχύτητας της υπηρεσίας του Τελικού Χρήστη. Σε αντίθετη περίπτωση και εφόσον η βλάβη βρέθηκε να μην τηρεί την παραπάνω προϋπόθεση αυτή θα κλείνει με υπαιτιότητα ΠΥ ο οποίος θα χρεώνεται και το τέλος άσκοπης απασχόλησης.

B. Σύμπτωμα «ΣΑΠ - ΣΥΧΝΕΣ ΑΠΟΣΥΝΔΕΣΕΙΣ» : Οι αποσυνδέσεις θα πρέπει να οφείλονται στο φυσικό μέσο περιοχής ευθύνης του ΠΠ και να έχει

αποκλειστεί η πιθανότητα προβλήματος στην εσωτερική καλωδίωση. Η συχνότητα δε των αποσυνδέσεων θα πρέπει να είναι τέτοια που να επιτρέπει την ανίχνευσή τους κατά το σχετικό έλεγχο και αποδεδειγμένα να επηρεάζει την ποιότητα της παρεχόμενης υπηρεσίας. Σε αντίθετη περίπτωση η βλάβη θα κλείνει με υπαιτιότητα ΠΥ ο οποίος θα χρεώνεται και το τέλος άσκοπης απασχόλησης.

#### Βήμα 4

Με την ολοκλήρωση – επίλυση της βλάβης αυτή μεταβαίνει σε κατάσταση «Επιδιορθώθηκε». Ταυτόχρονα ανακοινώνεται στο ΠΥ και η οριστική κατάσταση της βλάβης η οποία περιγράφεται από τον ακόλουθο πίνακα:

| Θέση εντοπισμού βλάβης            | Υπαιτιότητα Βλάβης | Αιτία Βλάβης                            | Είδος Εργασίας                                 |
|-----------------------------------|--------------------|---|--|
| ΔΙΚΤΥΟ                            | ΠΠ                 | ΑΠΕΡΧΟΜΕΝΟ ΔΙΚΤΥΟ (BOX - ΕΣΧΑΛΙΤ)       | ΚΑΛΩΔΙΑΚΗ ΒΛΑΒΗ ΔΙΚΤΥΟΥ                        |
| ΔΙΚΤΥΟ                            | ΠΠ                 | ΚΥΡΙΟ ΔΙΚΤΥΟ                            | ΚΑΛΩΔΙΑΚΗ ΒΛΑΒΗ ΔΙΚΤΥΟΥ                        |
| ΔΙΚΤΥΟ                            | ΠΠ                 | ΑΛΛΑΓΗ, ΕΠΙΣΚΕΥΗ, ΡΥΘΜΙΣΗ ΖΕΥΓΟΥΣ       | ΦΥΣΙΟΛΟΓΙΚΗ ΦΘΟΡΑ                              |
| ΔΙΚΤΥΟ                            | ΠΠ                 | ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΔΙΚΤΥΟΥ                        | ΔΕΔΟΜΕΝΗ ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΔΙΚΤΥΟΥ                      |
| ΔΙΚΤΥΟ                            | ΠΥ                 | ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΔΙΚΤΥΟΥ                        | ΔΕΔΟΜΕΝΗ ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΔΙΚΤΥΟΥ                      |
| ΔΙΚΤΥΟ                            | ΠΥ                 | ΑΠΕΡΧΟΜΕΝΟ ΔΙΚΤΥΟ (BOX - ΕΣΧΑΛΙΤ)       | Δεν Προσηλθε Ο Τεχνικός ΠΥ Στο Συνδυαστικό P/B |
| ΔΙΚΤΥΟ                            | ΠΥ                 | Μικτονόμηση                             | Αλλαγή/ Επιδιόρθωση Μικτονόμησης               |
| ΑΠΕΡΧΟΜΕΝΟ ΔΙΚΤΥΟ (BOX - ΕΣΧΑΛΙΤ) | ΠΠ                 | ΑΛΛΑΓΗ, ΕΠΙΣΚΕΥΗ, ΡΥΘΜΙΣΗ ΖΕΥΓΟΥΣ       | ΦΥΣΙΟΛΟΓΙΚΗ ΦΘΟΡΑ                              |
| ΥΠΙΑΘΡΙΟΣ ΚΑΤΑΝΕΜΗΤΗΣ             | ΠΠ                 | ΑΛΛΑΓΗ, ΕΠΙΣΚΕΥΗ, ΡΥΘΜΙΣΗ ΖΕΥΓΟΥΣ       | ΦΥΣΙΟΛΟΓΙΚΗ ΦΘΟΡΑ                              |
| ESCALIT                           | ΠΠ                 | ΑΠΕΡΧΟΜΕΝΟ ΔΙΚΤΥΟ (BOX - ΕΣΧΑΛΙΤ)       | Αλλαγή/ Επιδιόρθωση Μικτονόμησης               |
| Kv-Cabinet ΠΠ                     | ΠΠ                 | Δυσλειτουργία Πόρτας/ Κάρτας            | Αποκατάσταση                                   |
| Kv-Cabinet ΠΠ                     | ΠΠ                 | Ποιότητα Γραμμής                        | Εφαρμογή Line Profile Μικρότερου Πακέτου       |
| Kv-Cabinet ΠΠ                     | ΠΠ                 | Γενικευμένη Βλάβη Dslam                 | Αποκατάσταση                                   |
| Kv-Cabinet ΠΠ                     | ΠΠ                 | Γενικευμένη Βλάβη Kv                    | Αποκατάσταση                                   |
| Kv-Cabinet ΠΠ                     | ΠΠ                 | Γενικευμένη Βλάβη                       | Αποκατάσταση                                   |
| Τοπικός Κατανεμητής ΠΠ            | ΠΠ                 | Μικτονόμηση                             | Αλλαγή/ Επιδιόρθωση Μικτονόμησης               |
| Τοπικός Κατανεμητής ΠΠ            | ΠΠ                 | Γενικευμένη Βλάβη Tκ Ππ                 | Αποκατάσταση                                   |
| Οπτικό Δίκτυο/Κύριο Δίκτυο        | ΠΠ                 | Καλωδιακή Βλάβη Οπτικού Δικτύου         | Αποκατάσταση                                   |
| Οπτικό Δίκτυο/Κύριο Δίκτυο        | ΠΠ                 | Εργασίες Συντηρησης Δικτύου             | Ολοκλήρωση Εργασιών                            |
| Οπτικό Δίκτυο/Κύριο Δίκτυο        | ΠΠ                 | Γενικευμένη Βλάβη                       | Ολοκλήρωση Εργασιών                            |
| ΠΑΡΑΜΕΤΡΟΠΟΙΗΣΗ                   | ΠΠ                 | Provisioning                            | Αποκατάσταση                                   |
| ΠΑΡΑΜΕΤΡΟΠΟΙΗΣΗ                   | ΠΠ                 | Vlan ΠΑΡΑΜΕΤΡΟΠΟΙΗΣΗ                    | Αποκατάσταση                                   |
| ΠΑΡΑΜΕΤΡΟΠΟΙΗΣΗ                   | ΠΠ                 | Profile ΠΑΡΑΜΕΤΡΟΠΟΙΗΣΗ                 | Αποκατάσταση                                   |
| Εγκαταστάσεις Τελικού Πελάτη      | ΠΥ                 | Βλάβη Προς Εγκαταστάσεις Πελάτη/Παρόχου | Έλεγχος Γραμμής (Μετρήσεις, Δοκιμές)           |

|                              |    |                           |               |   |
|------------------------------|----|---------------------------|---------------|---|
| Εγκαταστάσεις Τελικού Πελάτη | ΠΥ | Βλάβη Προς Πελάτη/Παρόχου | Εγκαταστάσεις | Κλειστο (Τοποθ. Σημειωματοσ)                          |
| Εγκαταστάσεις Τελικού Πελάτη | ΠΥ | Βλάβη Προς Πελάτη/Παρόχου | Εγκαταστάσεις | Μας Αρνηθηκαν Την Εισοδο (Τοποθ. Σημειωματοσ)         |
| Εγκαταστάσεις Τελικού Πελάτη | ΠΥ | Βλάβη Προς Πελάτη/Παρόχου | Εγκαταστάσεις | Ασκοπη Μεταβαση Συνεργειου ΠΠ Σε Συνδυαστικη Επισκεψη |
| Εγκαταστάσεις Τελικού Πελάτη | ΠΥ | Μεγάλη Απόσταση Απο KV    |               | Ελεγχος Γραμμης (Μετρησεις, Δοκιμεσ)                  |
| ΜΕΤΡΗΣΕΙΣ - ΔΟΚΙΜΕΣ          | ΠΥ | ΟΥΔΕΝ ΕΥΡΕΘΗ              |               | Ελεγχος Γραμμης (Μετρησεις, Δοκιμεσ)                  |
| ΜΕΤΡΗΣΕΙΣ - ΔΟΚΙΜΕΣ          | ΠΥ | ΟΥΔΕΝ ΕΥΡΕΘΗ              |               | Δεν Προσηλθε Ο Τεχνικος ΠΥ Στο Συνδυαστικο P/B        |
| ΠΑΡΑΜΕΤΡΟΠΟΙΗΣΗ              | ΠΥ | Provisioning              |               | Αποκατάσταση  |
| ΠΑΡΑΜΕΤΡΟΠΟΙΗΣΗ              | ΠΥ | Vlan ΠΑΡΑΜΕΤΡΟΠΟΙΗΣΗ      |               | Αποκατάσταση  |

Ο ΠΥ μπορεί αν επιθυμεί να απορρίψει την άρση της βλάβης. Σε αυτή την περίπτωση η βλάβη μεταβαίνει σε κατάσταση «Απαιτείται συνδυαστικό ραντεβού με τον ΠΠ».

## 2.7.4 Βλαβοδιαχείριση Υπηρεσιών VLU/FTTB

### 2.7.4.1 Αναγγελία βλάβης

Ο ΠΥ ελέγχει εάν το πρόβλημα οφείλεται στο δίκτυο ευθύνης του, πραγματοποιώντας όλους τους απαραίτητους ελέγχους από το σημείο οριοθέτησης στις εγκαταστάσεις του τελικού πελάτη για να διασφαλιστεί ότι η βλάβη δεν εντοπίζεται στο συνδρομητή (εκτός ορίων ευθύνης ΠΠ).

Στην περίπτωση που το πρόβλημα δεν εντοπίζεται στο δικό του δίκτυο ευθύνης προχωρά στην αναγγελία βλάβης. Σε κάθε περίπτωση φροντίζει να ενημερώσει τον συνδρομητή να διατηρήσει τον εξοπλισμό του ενεργό και συνδεδεμένο στο δίκτυο, ούτως ώστε ο ΠΠ να είναι σε θέση να επιβεβαιώνει τυχόν αλλαγές μετά από ενέργειες αν και εφόσον υφίστανται.

Ο ΠΥ αναγγέλλει τη βλάβη παρέχοντας τις ακόλουθες πληροφορίες:

|  |  |
|--|--|
| ΦΑΟΒ                                   | <<Φανταστικός Αριθμός Οπτικού Βρόχου>  |
| Σχετικοί ΜΑΒ                           | <<Μοναδικός Αριθμός Βλάβης><br>Συμπληρώνεται προερατικά ένας ή περισσότεροι σχετικοί ΜΑΒ |
| Τύπος του modem που χρησιμοποιείται; * | < free text >  |



|  |  |
|--|--|
| Σύμπτωμα Βλάβης                            | <p>&lt; συμπληρώνεται από τον ΠΥ, με δυνατότητα επιλογής περισσότερων από ένα συμπτωμάτων από προκαθορισμένη λίστα&gt;</p> <p>ΑΛΒ – ΆΛΛΗ ΒΛΑΒΗ</p> <p>BAD – ΣΥΓΧΡΟΝΙΖΕΙ ΑΛΛΑ ΔΕΝ ΠΑΙΡΝΕΙ IP</p> <p>ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ</p> <p>ΧΜΤ - ΧΑΜΗΛΗ ΤΑΧΥΤΗΤΑ</p> <p>ΣΑΠ –ΣΥΧΝΕΣ ΑΠΟΣΥΝΔΕΣΕΙΣ</p> <p>CΔΣ – CPE ΔΕΝ ΣΥΓΧΡΟΝΙΖΕΙ</p> <p>CΣΔ – CPE ΣΥΓΧΡΟΝΙΣΜΕΝΟ ΑΛΛΑ</p> <p>INTERNET ΜΕ ΔΙΑΚΟΠΕΣ</p> <p>ΔΠΟΥ – ΔΥΣΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΠΡΟΣΘΕΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ μέσω πρόσθετων VLAN</p> |
| Μετρήσεις ταχύτητας (Upstream Mbps)*       | <p>&lt; συμπληρώνεται από τον ΠΥ &gt;</p> <p>&lt;xxx.xxx&gt;</p> <p>Υποβάλεται <u>μόνο</u> στις περιπτώσεις όπου δηλώνονται «Σύμπτωμα Βλάβης», «Χαμηλή Ταχύτητα» ή/και «Modem-Συχνές Αποσυνδέσεις».</p>  |
| Μετρήσεις ταχύτητας (Downstream Mbps)*     | <p>&lt; συμπληρώνεται από τον ΠΥ&gt;</p> <p>&lt;xxx.xxx&gt;</p> <p>Υποβάλεται <u>μόνο</u> στις περιπτώσεις όπου δηλώνονται «Σύμπτωμα Βλάβης»: «Χαμηλή Ταχύτητα» ή/και «Συχνές Αποσυνδέσεις».</p>   |
| Περιγραφή Βλάβης                           | <p>&lt; συμπληρώνεται από τον ΠΥ &gt;</p> <p>&lt; free text &gt;</p>   |
| Υπεύθυνος Συνεννόησης Παρόχου *            | <p>&lt; συμπληρώνεται από τον ΠΥ&gt;</p> <p>&lt; free text &gt;</p>  |
| Τηλ. Συνεννόησης Παρόχου                   | <p>&lt; συμπληρώνεται από τον ΠΥ&gt;</p> <p>&lt; Τηλέφωνο &gt;</p>   |
| Ημερομηνία Έναρξης Βλάβης (Τελικού Χρήστη) | <p>&lt; συμπληρώνεται από τον Πάροχο</p>   |

Το WCRM\_ΠΠ παρέχει επιπλέον τη δυνατότητα επισύναψης αρχείων όπου ο ΠΥ μπορεί να φορτώνει δεδομένα μετρήσεων που έχει πραγματοποιήσει με δικά του διαγνωστικά εργαλεία έπειτα από επίσκεψη στον χώρο του συνδρομητή.

Σημειώνεται ότι σε κάθε περίπτωση, ο ΠΥ θα μπορεί ανά πάσα στιγμή να ελέγχει την πορεία του αιτήματος βλάβης μέσα από το WCRM\_ΠΠ.

## 2.7.4.2 Επίλυση βλαβών

### Βήμα 1

Ο ΠΠ φροντίζει για την επίλυση της βλάβης. Στην περίπτωση όπου η βλάβη οφείλεται σε:

1. Προγραμματισμένες εργασίες του ΠΠ, ενημερώνεται άμεσα ο ΠΥ για το είδος της εργασίας και τον εκτιμώμενο χρόνο αποκατάστασης.
2. Έκτακτων προβλημάτων του ΠΠ γνωστών σε αυτόν, επίσης ενημερώνεται άμεσα ο ΠΥ για το είδος της εργασίας και τον εκτιμώμενο χρόνο αποκατάστασης.

Σε διαφορετική περίπτωση ο ΠΠ προβαίνει σε όλες τις κατάλληλες ενέργειες για την αποκατάσταση της βλάβης στα όρια ευθύνης του.

### Βήμα 2

Με την ολοκλήρωση – επίλυση της βλάβης αυτή μεταβαίνει σε κατάσταση «Επιδιορθώθηκε». Ταυτόχρονα ανακοινώνεται στο ΠΥ και η οριστική κατάσταση της βλάβης η οποία περιγράφεται από τα ακόλουθα πεδία:

| Θέση Βλάβης                | Αιτία Βλάβης | Ενέργειες αποκατάστασης | Υπαιτιότητα |
|----------------------------|--------------|-------------------------|-------------|
| Οπτικό Δίκτυο Διανομής     |              |                         |             |
| Ενδοκτηριακή καλωδίωση     |              |                         |             |
| Ενεργός Εξοπλισμός Κτιρίου |              |                         |             |
| Δίκτυο Ethernet            |              |                         |             |
| Μεταγωγέας Συγκέντρωσης    |              |                         |             |

Ο ΠΥ μπορεί αν επιθυμεί να απορρίψει την άρση της βλάβης. Σε αυτή την περίπτωση θα δύναται να επιλέξει μεταξύ αιτήματος για συνδυαστικό ραντεβού ή αιτήματος επανελέγχου εν η βλάβη μεταβαίνει είτε σε κατάσταση «Απαιτείται συνδυαστικό ραντεβού με τον ΠΠ» είτε σε κατάσταση «Επανελέγχου».

## 2.7.5 Βλαβοδιαχείριση Υπηρεσιών VLU/FTTH

### 2.7.5.1 Κατάθεση/ Αναγγελία βλάβης

Ο ΠΥ οφείλει να έχει ολοκληρώσει τον έλεγχο στο εσωτερικό δίκτυο του πελάτη καθώς και πιθανά προβλήματα που ενδέχεται να έχουν προκύψει σε επίπεδο διασύνδεσης ή/και γενικά δρομολόγησης προτού προχωρήσει σε κατάθεση βλάβης.

Στην περίπτωση που το πρόβλημα δεν εντοπίζεται στο δικό του δίκτυο ευθύνης προχωρά στην αναγγελία βλάβης. Σε κάθε περίπτωση φροντίζει να ενημερώσει τον συνδρομητή να διατηρήσει τον εξοπλισμό του ενεργό και συνδεδεμένο στο δίκτυο, ούτως ώστε ο ΠΠ να είναι σε θέση να επιβεβαιώνει τυχόν αλλαγές μετά από ενέργειες αν και εφόσον υφίστανται.

Ο ΠΥ αναγγέλλει τη βλάβη παρέχοντας τις ακόλουθες πληροφορίες:

|  |  |
|--|--|
| ΦΑΟΒ                                   | <Φανταστικός Αριθμός Οπτικού Βρόχου>   |
| Σχετικοί ΜΑΒ                           | <Μοναδικός Αριθμός Βλάβης><br>Συμπληρώνεται προεραϊτικά ένας ή περισσότεροι σχετικοί ΜΑΒ   |
| Τύπος του modem που χρησιμοποιείται; * | < free text >  |
| Σύμπτωμα Βλάβης                        | < συμπληρώνεται από τον ΠΥ, με δυνατότητα επιλογής περισσότερων από ένα συμπτωμάτων από προκαθορισμένη λίστα><br><br>ΑΛΒ – ΆΛΛΗ ΒΛΑΒΗ<br><br>ΒΑΔ – ΣΥΓΧΡΟΝΙΖΕΙ ΑΛΛΑ ΔΕΝ ΠΑΙΡΝΕΙ ΙΡ<br>ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ<br><br>ΧΜΤ - ΧΑΜΗΛΗ ΤΑΧΥΤΗΤΑ<br><br>ΣΑΠ –ΣΥΧΝΕΣ ΑΠΟΣΥΝΔΕΣΕΙΣ<br>CΔΣ – CPE ΔΕΝ ΣΥΓΧΡΟΝΙΖΕΙ<br><br>CΣΔ – CPE ΣΥΓΧΡΟΝΙΣΜΕΝΟ ΑΛΛΑ<br>INTERNET ΜΕ ΔΙΑΚΟΠΕΣ<br><br>ΔΠΟΥ – ΔΥΣΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΠΡΟΣΘΕΤΩΝ<br>ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ μέσω πρόσθετων VLAN |

|  |   |
|--|---|
| Περιγραφή Βλάβης                           | < συμπληρώνεται από τον ΠΥ ><br>< free text > |
| Υπεύθυνος Συνεννόησης Παρόχου *            | < συμπληρώνεται από τον ΠΥ><br>< free text >  |
| Τηλ. Συνεννόησης Παρόχου                   | < συμπληρώνεται από τον ΠΥ><br>< Τηλέφωνο >   |
| Τηλ. Συνεννόησης Πελάτη                    | < συμπληρώνεται από τον ΠΥ><br>< Τηλέφωνο >   |
| Ημερομηνία Έναρξης Βλάβης (Τελικού Χρήστη) | < συμπληρώνεται από τον Πάροχο                |

Το τηλέφωνο επικοινωνίας Πελάτη θα χρησιμοποιηθεί στις περιπτώσεις όπου κρίνεται απαραίτητη η επίσκεψη συνεργείου του ΠΠ για τον έλεγχο της δομημένης καλωδίωσης στον χώρο του κτιρίου ή/και στην οικία.

Ο ΠΠ αφού παραλάβει το αίτημα της βλάβης θα προχωρήσει σε όλες τις απαραίτητες ενέργειες για τον έλεγχο της καλής λειτουργίας και την αποκατάσταση των όποιων τεχνικών θεμάτων εφόσον υφίστανται. Στις περιπτώσεις όπου είναι γνωστό γενικό πρόβλημα δικτύου (ειδική βλάβη) που επηρεάζει πλήθος συνδρομητών ενημερώνει τη σχετική βλάβη με την κατάσταση, την αιτία (εφόσον είναι γνωστή τη συγκεκριμένη στιγμή) καθώς και τον πιθανό χρόνο επίλυσης.

Η ειδική βλάβη, κλείνει με υπαιτιότητα ΠΠ μετά την αποκατάσταση του στοιχείου του δικτύου που είχε το πρόβλημα χωρίς να πραγματοποιούνται πρόσθετοι έλεγχοι από τον ΠΠ.

Για την ειδική αυτή βλάβη ισχύουν οι χρόνοι άρσης βλάβης του Basic SLA VPU FTTH

Με την ολοκλήρωση – επίλυση της βλάβης αυτή μεταβαίνει σε κατάσταση «Επιδιορθώθηκε». Ταυτόχρονα ανακοινώνεται στο ΠΥ και η οριστική κατάσταση της βλάβης η οποία περιγράφεται από τα ακόλουθα πεδία:

| <b>Θέση Βλάβης</b>                       | <b>Αιτία Βλάβης</b>   | <b>Υπαιτιότητα</b> |
|--|---|--------------------|
| Οπτικό Δίκτυο Διανομής                   | Διακοπή / Συντήρηση<br>– Επισκευή   | ΠΠ / Τρίτων        |
| Ενδοκτηριακή καλωδίωση (υπό – υποβρόχος) | Διακοπή / Συντήρηση<br>– Επισκευή /<br>Αντικατάσταση<br>κατανεμητή /<br>Αντικατάσταση<br>οπτικής πρίζας | ΠΠ / ΠΥ (Πελάτη)   |
| ΟΝΤ                                      |   | ΠΠ / ΠΥ (Πελάτη)   |
| Δίκτυο Ethernet                          |   | ΠΠ / ΠΥ            |
| Μεταγωγέας Συγκέντρωσης OLT              |   | ΠΠ                 |

Ο ΠΥ μπορεί αν επιθυμεί να απορρίψει την άρση της βλάβης. Σε αυτή την περίπτωση η βλάβη μεταβαίνει σε κατάσταση «Απαιτείται συνδυαστικό ραντεβού με τον ΠΠ».

### **2.7.6 Διαδικασία άρσης βλαβών Ο.Κ.ΣΥ.**

Ο ΠΠ είναι υπεύθυνος για τις βλάβες οι οποίες ενδέχεται να προκληθούν κατά την παροχή της υπηρεσίας Ο.Κ.ΣΥ. μεταξύ των δύο άκρων της (της Μούφας Ο/Ι στο ΦΥΠ και του L2/3 Switch). Ωστόσο εάν κατά την διάρκεια εκτέλεσης των εργασιών εισαγωγής των καλωδιακών υποδομών του ΠΥ στο ΦΠΥ, προκληθεί βλάβη τότε ο ΠΥ οφείλει να αποζημιώσει πλήρως και να καλύψει ολοσχερώς το σύνολο του κόστους αποκατάστασης που θα επωμιστεί ο ΠΠ. Επιπλέον, στη περίπτωση που εξαιτίας της ως άνω βλάβης προκληθεί αδυναμία παροχής υπηρεσιών προς άλλους ΠΥ οι οποίοι εξυπηρετούνται από το δίκτυο του ΠΠ, ο ΠΥ είναι αντιστοίχως υπεύθυνος για την ανάληψη του ποσού που θα κληθεί να καταβάλλει ο ΠΠ στο πλαίσιο τυχόν καταβολής ρητρών προς τους ΠΥ σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στη παρούσα προσφορά αναφοράς, καθώς και τυχόν πρόσθετης αποζημίωσης που τυχόν αξιώσουν οι ΠΥ σύμφωνα με τη κείμενη νομοθεσία.

### *Βήμα 1*

Με την αναγγελία της βλάβης, ο ΠΥ θα παρέχει στον ΠΠ όλες τις απαιτούμενες πληροφορίες όπως συμπτώματα βλάβης, μετρήσεις και ενέργειες που έχει ήδη πραγματοποιήσει.

### *Βήμα 2*

Σε περίπτωση που ο ΠΠ διαπιστώσει ότι η βλάβη της υπηρεσίας Ο.Κ.ΣΥ. που του αναγγέλθηκε από τον ΠΥ προς άρση δεν εντοπίζεται στο δίκτυο αρμοδιότητάς του, χρεώνει στον ΠΥ τέλος άσκοπης μετάβασης συνεργείου ή άσκοπης απασχόλησης, εφόσον υφίσταται, σύμφωνα με τον εκάστοτε ισχύοντα τιμοκατάλογό του.

Κατά τη διάρκεια της διαδικασίας αποκατάστασης της βλάβης, τα κέντρα διαχείρισης ΠΠ και ΠΥ, επικοινωνούν και συνεργάζονται τηλεφωνικά ή και με οποιοδήποτε άλλο τρόπο θεωρούν πρόσφορο για την αντιμετώπιση του προβλήματος.

Ο ΠΠ αφού προβεί στην άρση της βλάβης αναγγέλλει την άρση της βλάβης στον ΠΥ μέσω του Π/Σ WCRM\_ΠΠ.

### **2.7.7 Αίτημα Συνδυαστικού Ραντεβού**

Ο ΠΥ μπορεί να ζητήσει την πραγματοποίηση συνδυαστικού ραντεβού ΠΠ-ΠΥ στις ακόλουθες περιπτώσεις:

1. Σε συνέχεια δήλωσης μιας βλάβης προς τον ΠΠ, που ο ΠΠ έκλεισε ως επιλυθείσα, εντός αποκλειστικής προθεσμίας δύο (2) ΕΗ από την ενημέρωση «Ολοκλήρωσης» της βλάβης από τον ΠΠ
2. Σε συνέχεια μη αποδοχής από τον ΠΥ μίας νέας σύνδεσης, που ο ΠΠ έκλεισε ως παραδοθείσα, εντός αποκλειστικής προθεσμίας δύο (2) ΕΗ από την ενημέρωση επίλυσης της βλάβης από τον ΠΠ

### *Βήμα 1*

Το αίτημα για συνδυαστικό ραντεβού ΠΠ-ΠΥ καταχωρείται από τον ΠΥ στο WCRM\_ΠΠ. Σε κάθε περίπτωση, για αίτημα που έχει κατατεθεί από τον ΠΥ

έως τη λήξη του ωραρίου, ο ΠΠ ενημερώνει τον ΠΥ μέσω του WCRM\_ΠΠ μέχρι τη λήξη του ωραρίου της επόμενης ΕΗ.

## *Βήμα 2*

Ο ΠΠ ελέγχει αν πληρούνται οι ως άνω προϋποθέσεις για αίτημα συνδυαστικού ραντεβού ΠΠ-ΠΥ και σε αρνητική περίπτωση απορρίπτει το αίτημα με αιτιολογία «Δεν πληρούνται οι προϋποθέσεις για την πραγματοποίηση συνδυαστικού ραντεβού ΠΠ-ΠΥ» αναφέροντας και τους σχετικούς λόγους.

### **2.7.7.1 Συνδυαστικό ραντεβού ΠΠ-ΠΥ**

#### *Βήμα 1*

Το ραντεβού ορίζεται στο χώρο του τελικού συνδρομητή του ΠΥ σε ημερομηνία και ώρα που έχει κοινοποιηθεί στο WCRM ΠΠ. Το κάθε ραντεβού αφορά αποκλειστικά μία και μόνο βλάβη και ορίζεται για τις 08.00, 09.30, 11.00, 12.30 ώρες.

Ο ΠΥ οφείλει να παρουσιασθεί στο ραντεβού τη συγκεκριμένη ημέρα και ώρα, άλλως το συνδυαστικό ραντεβού κλείνει με Υπαιτιότητα ΠΥ και ο ΠΥ χρεώνεται για την άσκοπη απασχόληση του ΠΠ, σύμφωνα με τον ισχύοντα τιμοκατάλογο. Ο τεχνικός του ΠΠ αποχωρεί εάν ο τεχνικός του ΠΥ καθυστερήσει για περισσότερο από τριάντα (30) λεπτά. Η παρούσα παράγραφος ισχύει κατ' αναλογία και για τον ΠΠ.

Ο ΠΥ θα έχει φροντίσει να ενημερώσει τον συνδρομητή του για την επικείμενη επίσκεψη ούτως ώστε να παρέχεται ελεύθερη πρόσβαση στην είσοδο του κτιρίου, την κάθετη καλωδίωση και τον χώρο του συνδρομητή με σκοπό την ολοκλήρωση των σχετικών μετρήσεων. Σε αντίθετη περίπτωση το συνδυαστικό ραντεβού κλείνει με Υπαιτιότητα ΠΥ και ο ΠΥ χρεώνεται για την άσκοπη απασχόληση του ΠΠ.

#### *Βήμα 2*

Κατά την άρση της βλάβης στο Συνδυαστικό Ραντεβού και εξαρτωμένης της υπαιτιότητας πραγματοποιείται χρέωση είτε στον ΠΥ είτε στον ΠΠ.

Σε περίπτωση που από τη διαδικασία ελέγχου προκύψει ότι η υπαιτιότητα είναι του ΠΧΤΥ και ο ΠΠ εσφαλμένα έκρινε ότι δεν χρειάζεται να καλέσει τον ΠΧΤΥ, τότε ο ΠΠ χρεώνεται με τέλος για “άσκοπη μετάβαση”.

#### **2.7.7.2 Συνδυαστικό ραντεβού ΠΧΤΥ-ΠΠ**

Τυχόν συνδυαστικά ραντεβού με τον ΠΧΤΥ θα καλούνται αποκλειστικά από τον ΠΠ αφού πρώτα έχουν ληφθεί υπόψη οι σχετικές τεχνικές παράμετροι. Το συνδυαστικό ραντεβού μεταξύ ΠΧΤΥ – ΠΠ δεν αποτελεί μέρος της παρούσας αλλά διέπεται από τους κανόνες της εκάστοτε ισχύουσας προσφοράς αναφοράς του ΠΧΤΥ. Ο χρόνος δε ολοκλήρωσης του συνδυαστικού θεωρείται ανενεργός αφού στην ουσία αποτελεί επέκταση της τυπικής διαδικασίας βλαβοδιαχείρισης και χρησιμοποιείται από τον ΠΠ ως ύστατο μέσο επίλυσης τεχνικού προβλήματος εφόσον αυτό είναι εφικτό.

Ο ΠΥ δύναται να παρευρεθεί στο συνδυαστικό ραντεβού ΠΧΤΥ-ΠΠ μόνο στο άκρο του τελικού συνδρομητή με σκοπό να επιβεβαιώσει την επίλυση του προβλήματος και την ολοκλήρωση πλήρων δοκιμών.

Ο ΠΥ σε καμία περίπτωση δεν θα λάβει ενεργά μέρος στην διευθέτηση οποιουδήποτε τεχνικού ζητήματος με τον ΠΧΤΥ.

#### **2.7.8 Ακύρωση αναγγελίας βλάβης**

Για την ακύρωση αναγγελίας βλάβης, ο ΠΥ προβαίνει σε οποιαδήποτε στιγμή στην ακύρωση της βλάβης υποβάλλοντας σχετικό αίτημα στο WCRM ΠΠ με τον ΜΑΒ. Στην περίπτωση κατά την οποία η βλάβη έχει μεταβεί σε κατάσταση «Υπό Διερεύνηση» η βλάβη κλείνει με υπαιτιότητα του ΠΥ.

#### **2.7.9 Έκτακτες/Προγραμματισμένες Εργασίες**

Οι προγραμματισμένες εργασίες ή έκτακτες εργασίες μπορεί να αφορούν είτε υποδομές του ΠΠ είτε υποδομές του ΠΧΤΥ. Στην περίπτωση που οι εργασίες αφορούν υποδομές του ΠΧΤΥ, όπως αυτές περιγράφονται στο ισχύουσα προσφορά αναφοράς, ο ΠΠ διαβιβάζει τη σχετική πληροφορία όπως την λαμβάνει από τον ΠΧΤΥ.

Στην περίπτωση που οι εργασίες αφορούν υποδομές του ΠΠ ισχύουν τα εξής:



Στις προγραμματισμένες εργασίες εμπίπτουν:

- επεκτάσεις κέντρων, ή/και KV
- μεταξύξεις,
- αναβάθμιση του συνδρομητικού δικτύου,
- τυχόν διαδικασίες ελέγχου, μετρήσεων και συντήρησης του δικτύου πρόσβασης Οπτικών ινών (περιλαμβανομένων της οπτικών υποδομών που διασύνδεουν το DSLAM με το PoP),
- αναβάθμιση DSLAM.

Ο ΠΠ διατηρεί το δικαίωμα επεμβάσεων και διαμόρφωσης της κατάστασης του δικτύου πρόσβασης (περιλαμβανομένων των οπτικών υποδομών που διασύνδεουν το DSLAM με το PoP), για λόγους αναβάθμισης των δυνατοτήτων του, υποστήριξης νέων ή/και υφιστάμενων υπηρεσιών. Επίσης, διατηρεί το δικαίωμα διεξαγωγής μετρήσεων και ελέγχων, χωρίς να παρεμποδίζει ή να επηρεάζει δυσμενώς τις παρεχόμενες από τον ΠΥ υπηρεσίες.

Σε κάθε περίπτωση, ο ΠΠ θα καταβάλει τη μέγιστη δυνατή προσπάθεια ώστε να μειώνονται στο ελάχιστο οι διακοπές σε σημεία του δικτύου πρόσβασης. Ο ΠΠ δεν ευθύνεται για την διακοπή των υπηρεσιών πρόσβασης που μπορεί να προκληθεί από εργασίες τρίτων, (π.χ. έργα οδοποιίας ή δίκτυα τρίτων, ή πάροχος ρεύματος ) ή λόγω έκτακτων συνθηκών

Προγραμματισμένες εργασίες από οποιοδήποτε από τα συμβαλλόμενα μέρη, οι οποίες κρίνεται, με βάση τα δεδομένα της επιστήμης και την κοινή πείρα ότι ενδέχεται να επηρεάσουν δυσμενώς τις υπηρεσίες που προσφέρει ο αντισυμβαλλόμενος, εκτελούνται υποχρεωτικά σε διαστήματα εκτός ωρών αιχμής. Ως διαστήματα εκτός ωρών αιχμής ορίζονται οι επίσημες αργίες καθώς και το διάστημα μεταξύ 24:00 και 06:00 των εργασίμων ημερών.

Ειδικότερα, για συγκεκριμένες προγραμματισμένες εργασίες, μικρής χρονικής διάρκειας, δίνεται η δυνατότητα να υλοποιούνται και σε εργάσιμες ώρες, μετά από πρότερη ενημέρωση των παρόχων, για τη φύση και τη διάρκεια της εργασίας, έτσι ώστε να έχουν αυτοί τη δυνατότητα να ενημερώσουν τους συνδρομητές τους.

Κάθε προγραμματισμένη εργασία θα ανακοινώνεται μέσω ηλεκτρονικής αλληλογραφίας προς τους ΠΥ τουλάχιστον 5 ΕΗ πριν από την προβλεπόμενη ημερομηνία έναρξης των προγραμματισμένων εργασιών. Ο αντισυμβαλλόμενος οφείλει να επιβεβαιώσει άμεσα, εντός 2ΕΗ, ότι ενημερώθηκε.

Η ως άνω προθεσμία των 5 ΕΗ μπορεί κατ' εξαίρεση να συντμηθεί μόνο σε αντικειμενικά αιτιολογημένες εξαιρετικές περιπτώσεις έκτακτης και επείγουσας ανάγκης στις οποίες υπάρχει ή απώλεια υπηρεσίας ή δυνητική απώλεια υπηρεσίας. Σε αυτή την περίπτωση δεν απαιτείται επιβεβαίωση από τον αντισυμβαλλόμενο.

Η ενημέρωση περιλαμβάνει:

- i. Τη φύση της εργασίας (αναβάθμιση, συντήρηση κ.λπ.)
- ii. Τον τύπο (έκτακτη/ προγραμματισμένη)
- iii. Σύντομη περιγραφή της
- iv. Το αν ανήκει σε μικρής διάρκειας εργασίες που μπορούν να πραγματοποιηθούν και σε εργάσιμες ώρες
  - i. Την αναμενόμενη διάρκεια των εργασιών.
  - ii. Ημερομηνία και ώρα έναρξης της εργασίας
  - iii. Τις επιπτώσεις που αναμένεται να έχει στους συνδρομητές (π.χ. διακοπή υπηρεσιών, χαμηλή ταχύτητα, μικρής διάρκειας διακοπές κ.λπ.)
- iv. Εφόσον απαιτείται σχετική εργασία που πρέπει να πραγματοποιήσει και ο ΠΥ

Σε μια προγραμματισμένη εργασία είναι δυνατόν να τροποποιηθεί η ημερομηνία διεξαγωγής της ή και να αναβληθεί, ενδεικτικά για τους ακόλουθους λόγους:

- Εμφάνιση έκτακτης εργασίας πριν την ημερομηνία διεξαγωγής της προγραμματισμένης εργασίας, στην περίπτωση αυτή η προγραμματισμένη εργασία παραλληλίζεται με την έκτακτη.
- Τροποποίηση των προγραμματισμένων εργασιών λόγω διαμαρτυριών.

- Δολιοφθορά ή επέμβαση τρίτου σε στοιχείο δικτύου στο οποίο έχουν ξεκινήσει οι εργασίες αναβάθμισης.
- Ανωτέρα βία (π.χ. ακατάλληλες για την εκτέλεση των εργασιών καιρικές συνθήκες).

Ο ΠΥ σε κάθε περίπτωση θα ενημερώνεται άμεσα για την τροποποίηση της ημερομηνίας διεξαγωγής της προγραμματισμένης εργασίας.

## 2.8 ΒΑΣΙΚΗ ΣΥΜΦΩΝΙΑ (BASIC SLA) VLU

### 2.8.1 Γενικά

Η βασική συμφωνία ισχύει μόνο για τις υπερβάσεις ευθύνης του ΠΠ κατά την παράδοση υπηρεσίας, την μεταβολή χαρακτηριστικών υπηρεσίας και την άρση βλάβης. Οι καθυστερήσεις που οφείλονται στα κατωτέρω συμβάντα δεν θα προσμετρούνται στον υπολογισμό του χρόνου καθυστέρησης είτε πρόκειται για παροχή ή μεταβολή χαρακτηριστικών υπηρεσίας, είτε για άρση βλάβης:

- περίπτωση καταστροφικής βλάβης του δικτύου ή σε εξαιρετικές περιπτώσεις ανωτέρας βίας όπως, κατ' ενδεικτική αναφορά, ακραίες καιρικές συνθήκες, σεισμοί, πλημμύρες, κεραυνοί ή πυρκαγιές. Ο ΠΠ θα καταβάλει κάθε προσπάθεια για να διατηρείται η παρεχόμενη υπηρεσία στο ανώτατο δυνατό επίπεδο.
- αδυναμία λήψης των απαιτούμενων αδειών και εγκρίσεων των Δημοσίων, Δημοτικών Αρχών και Νομικών Προσώπων του ευρύτερου Δημοσίου Τομέα, για την υλοποίηση των απαιτούμενων εργασιών.

Λόγω της γεωγραφικής ιδιαιτερότητας και της ευρείας διασποράς των PoPs των ΠΠ και των υπηρεσιών τους, για την αποτελεσματικότερη υλοποίηση της Βασικής Συμφωνίας Επιπέδου Υπηρεσιών VLU, τα PoPs ομαδοποιήθηκαν σε τέσσερις ευρύτερες περιοχές, όπως αυτές ορίζονται στον ακόλουθο Πίνακα.

| A/A | Περιοχές | PoP PP   |
|-----|----------|--|
| 1   | A        | Νομοί: Αττικής, Θεσσαλονίκης   |
| 2   | B        | Πρωτεύουσες Νομών Ηπειρωτικής Ελλάδας συμπεριλαμβανομένων των Νομών της Κρήτης |

|   |       |  |
|---|-------|--|
| 3 | Γ / Δ | Τα ΡοΡs τα οποία δεν περιλαμβάνονται στις Α και Β περιοχές |
|---|-------|--|

Για τα ΡοΡs που εντάσσονται στις περιοχές Γ & Δ του παραπάνω Πίνακα, λόγω της έλλειψης απαραίτητων προϋποθέσεων (όπως πχ. ανεπίβλεπτα κέντρα, μεγάλες αποστάσεις έδρας τμήματος διαχείρισης της βλάβης από τα κέντρα) οι ρήτρες διαφοροποιούνται από τις αντίστοιχες ρήτρες στις περιοχές Α και Β.

### 2.8.2 Λόγοι καθυστέρησης «Μη υπαιτιότητας ΠΠ»

Για τον υπολογισμό του χρόνου καθυστέρησης για τον οποίο οφείλεται ρήτρα κατ' εφαρμογή της παρούσας, δεν υπολογίζεται το άθροισμα του χρόνου των συμβάντων τα οποία αποδεδειγμένα δεν οφείλονται σε υπαιτιότητα (δόλο ή /και αμέλεια) του ΠΠ, καθώς και αυτών που συνιστούν ανωτέρα βία, στην έννοια της οποίας, κατά τις συναφείς διατάξεις του νόμου, συμπεριλαμβάνονται περιστατικά, τα οποία σαφώς και αποδεδειγμένα βρίσκονται υπεράνω του ελέγχου και της ευθύνης των συμβαλλομένων μερών.

Ως συμβάντα τα οποία δύνανται να συνιστούν λόγο καθυστέρησης, τα οποία δεν οφείλονται σε «υπαιτιότητα ΠΠ», ορίζονται τα παρακάτω:

#### **Για την Παροχή των Υπηρεσιών:**

1. Αδυναμία λήψης αδειοδοτικών εγκρίσεων για την υλοποίηση των απαραίτητων κατασκευαστικών έργων
2. Ζημιά που προκλήθηκε από τρίτο σε καλώδιο/ίνα ΠΠ
3. Ζημιά που προκλήθηκε εκτός δικτύου του ΠΠ από τρίτους, αλλά επηρεάζει την παροχή της σχετικής υπηρεσίας.
4. Μη ύπαρξη διαθεσιμότητας της υπηρεσίας λόγω προγραμματισμένων εργασιών σύμφωνα με την ισχύουσα προσφορά.
5. Μη έγκαιρη συνεργασία με το προσωπικό του ΠΥ ή του τελικού χρήστη, η οποία αποδεδειγμένα δεν οφείλεται σε υπαιτιότητα ΠΠ
6. Ανωτέρα βία (σύμφωνα με τα ανωτέρω)

7. Όταν δεν καθίσταται δυνατή η πρόσβαση του ΠΠ στο χώρο του ΠΥ ή του τελικού χρήστη στην περίπτωση που αυτό είναι αναγκαίο για την παροχή της υπηρεσίας.
8. Χρόνος που απαιτείται για να δοθεί η συγκατάθεση του Διαχειριστή ή του ιδιοκτήτη του κτιρίου προκειμένου να εκκινήσουν οι εργασίες

#### **Για την Άρση της Βλάβης των υπηρεσιών:**

1. Ζημιά που προκλήθηκε από τρίτο σε καλώδιο/ίνα του ΠΠ
2. Ζημιά που προκλήθηκε εκτός δικτύου του ΠΠ από τρίτους, αλλά επηρεάζει την παροχή της σχετικής υπηρεσίας
3. Ζημιά προκλήθηκε εκτός δικτύου του ΠΠ από διακοπή Παρόχου ρεύματος
4. Ζημιά που προκλήθηκε στο τερματικό του τελικού χρήστη
5. Όταν έχει αναφερθεί βλάβη αλλά αποδεδειγμένα δεν ανιχνεύεται από τον ΠΠ σε end to end test
6. Μη έγκαιρη συνεργασία με το προσωπικό του ΠΥ ή του πελάτη του ΠΥ, η οποία αποδεδειγμένα δεν οφείλεται σε υπαιτιότητα ΠΠ,
7. Ανωτέρα Βία (σύμφωνα με τα ανωτέρω)
8. Όταν δεν καθίσταται δυνατή η πρόσβαση του ΠΠ στο χώρο του ΠΥ ή του τελικού χρήστη στην περίπτωση που αυτό είναι αναγκαίο για την άρση της βλάβης.
9. Όταν δεν αναφερθεί η βλάβη σύμφωνα με τη διαδικασία που προβλέπεται στην ισχύουσα προσφορά.

#### **2.8.3 Προβλέψεις ΠΥ**

Εντός προθεσμίας ενός (1) μήνα από την απόφαση της ΕΕΤΤ βάσει της οποίας έγινε η ανάθεση στον ΠΠ συγκεκριμένων υπαίθριων καμπινών (ΥΚΚ/ΥΚΕΕ) του δικτύου του ΟΤΕ, ή όταν τεθεί σε λειτουργία το WCRM\_ΠΠ όταν αυτή είναι μεταγενέστερη, ο ΠΠ ανακοινώνει στο WCRM\_ΠΠ τις υπαίθριες καμπίνες στις οποίες προτίθεται να εγκαταστήσει εξοπλισμό για την παροχή υπηρεσίας VLU/FTTC, VLU/FTTB ή VLU/FTTH τις αντίστοιχες υπαίθριες καμπίνες (ΥΚΚ/ΥΚΕΕ) του ΠΧΤΥ που θα καλύπτονται και την εκτιμώμενη ημερομηνία έναρξης της εμπορικής διάθεσης των υπηρεσιών. Ο

ΠΠ υποχρεούται να ενημερώνει μέσω του WCRM\_ΠΠ για την έναρξη της εμπορικής διάθεσης υπηρεσιών λιανικής από τον ίδιο τον ΠΠ σε υπαίθρια καμπίνα κατ' ελάχιστον τέσσερις (4) μήνες πριν λάβει χώρα.

### **2.8.3.1 Προβλέψεις για Υπηρεσία VLU/FTTC**

Για τους σκοπούς της παροχής προβλέψεων εκ μέρους των ΠΥ, θα ακολουθούνται οι όροι που καθορίζονται στο τμήμα της ισχύουσας προσφοράς αναφοράς αδεσμοποίητης πρόσβασης στον τοπικό υποβρόχο του ΠΧΤΥ, ως εκάστοτε ισχύει για υπηρεσίες Τοπικού Υποβρόχου και ειδικότερα ως προς τα ακόλουθα:

- την ομαδοποίηση των Α/Κ,
- τη συχνότητα υποβολής των προβλέψεων,
- το χρονικό βάθος της πρόβλεψης και την ανάλυσή της σε επίπεδο μήνα ή τριμήνου

Ως προς την προθεσμία υποβολής, οι ΠΥ θα πρέπει να υποβάλουν τις προβλέψεις τους τουλάχιστον 10 ΕΗ νωρίτερα από την αντίστοιχη προθεσμία που καθορίζεται στο ισχύουσα προσφορά αναφοράς του ΠΧΤΥ για υπηρεσίες Τοπικού Υποβρόχου.

Οι προβλέψεις παρέχονται από τους ΠΥ με σκοπό την συγκέντρωση και υποβολή των αντιστοίχων αθροιστικών προβλέψεων από τον ΠΠ προς τον ΠΧΤΥ. Ωστόσο το χρονικό διάστημα που αφορά στην υλοποίηση της υπηρεσίας ΤοΥΒ από τον ΠΧΤΥ λογίζεται ως ανενεργός χρόνος για τη παροχή του VLU/FTTC και δεν προσμετρείται στο σχετικό SLA μεταξύ του ΠΥ και του ΠΠ. Αυτό ισχύει ανεξαρτήτως της συμμόρφωσης ή όχι του ΠΧΤΥ με το σχετικό SLA για την παροχή ΤοΥΒ μεταξύ του ΠΠ και του ΠΧΤΥ καθώς και των όποιων ρητρών τυχόν προκύψουν από τη μη συμμόρφωση του ΠΧΤΥ.

### **2.8.3.2 Προβλέψεις για Υπηρεσίες VLU/FTTB – VLU/FTTH**

Ο ΠΥ θα υποβάλει προβλέψεις για αριθμό συνδέσεων κτιρίων ανά περιοχή ΥΚΚ/ΥΚΕΕ του ΠΧΤΥ οι οποίες έχουν ανατεθεί στον ΠΠ, για διάστημα ενός (1) έτους, ανά μήνα για το πρώτο τρίμηνο και ανά τρίμηνο για το υπόλοιπο έτος. Οι αρχικές προβλέψεις του ΠΥ θα υποβληθούν ένα (1) μήνα μετά την

ενημέρωση του ΠΠ για τις περιοχές που θα αναπτύξει δίκτυο FTTB ή FTTH και μετέπειτα θα υποβάλλονται σε εξαμηνιαία βάση, εντός του πρώτου δεκαπενθημέρου του Ιανουαρίου και του Ιουλίου.

Αιτήματα του ΠΥ, τα οποία δεν έχουν συμπεριληφθεί στις προβλέψεις του θα υλοποιούνται το συντομότερο δυνατό, αλλά δεν θα υπολογίζονται στον προσδιορισμό των ρητρών.

### **2.8.3.3 Προβλέψεις για Υπηρεσίες Ο.Κ.ΣΥ.**

Η παροχή προβλέψεων από τον ΠΥ είναι υποχρεωτική στο πλαίσιο της Βασικής Συμφωνίας Επιπέδου (Basic SLA) για την υπηρεσία Ο.Κ.ΣΥ. Οι αιτήσεις οι οποίες υπερβαίνουν τις προβλέψεις δεν περιλαμβάνονται στην συμφωνία (Basic SLA) και θα ικανοποιούνται στον συντομότερο δυνατό χρόνο. Τα στοιχεία που θα πρέπει να παρέχονται για την υπηρεσία Ο.Κ.ΣΥ. αφορούν: τον αριθμό ζεύξεων ανά PoP του ΠΠ ή τον αριθμό και χωρητικότητα ζεύξεων και την κατανομή τους σε διάστημα δώδεκα (12) μηνών, ανά μήνα για το πρώτο εξάμηνο και ανά τρίμηνο για τον υπόλοιπο χρόνο.

Σε περίπτωση που οι αιτήσεις που υποβλήθηκαν σε ένα τρίμηνο αντιστοιχούν σε ποσοστό μικρότερο του 80% των αντίστοιχων προβλέψεων τριμήνου, τότε ο ΠΠ δύναται να τροποποιεί τις προβλέψεις του ΠΥ για το επόμενο τρίμηνο σε αριθμό ίσο με τον αριθμό των πραγματικών παραγγελιών του προηγούμενου τριμήνου αυξημένου μέχρι 20%, με την προϋπόθεση ότι ο αριθμός των τροποποιημένων προβλέψεων είναι μικρότερος των προβλέψεων που είχε κάνει ο ΠΥ.

Εάν ο ΠΥ δεν υποβάλλει τις προβλέψεις του εντός των ως άνω καθορισμένων προθεσμιών, τότε οι αιτήσεις του δεν περιλαμβάνονται στη παρούσα συμφωνία και θα ικανοποιούνται στο συντομότερο δυνατό χρόνο.

Οι αρχικές προβλέψεις κατατίθενται από τον ΠΥ εντός μηνός από την ενημέρωση του ΠΠ αναφορικά με τα σημεία παρουσίας του (PoPs) και έπειτα σε εξαμηνιαία βάση, εντός του πρώτου δεκαπενθήμερου του Ιανουαρίου και του Ιουλίου κάθε έτους.

## 2.8.4 Παράδοση υπηρεσιών

### 2.8.4.1 Χρόνοι παράδοσης

Για τον υπολογισμό του SLA των υπηρεσιών VLU, ορίζονται οι παρακάτω χρόνοι ολοκλήρωσης αιτημάτων. Ο χρόνος παράδοσης εκκινεί από την επόμενη εργάσιμη ημέρα (ΕΗ) κατάθεσης του αιτήματος από τον ΠΥ στον ΠΠ. Ο ΠΠ θα ολοκληρώνει τα αιτήματα στους πραγματικούς χρόνους που εμφανίζονται παρακάτω Πίνακες:

Πίνακας 1: Υπηρεσίες VLU/FTTC

| A/A | Υπηρεσία  | Πραγματικός Χρόνος Παράδοσης (ΕΗ) | Έναρξη Προθεσμίας                                      |
|-----|---|-----------------------------------|--|
| 1   | Παράδοση VLU/FTTC σε μη υφιστάμενο τελικό χρήστη              | 16                                | Από την επόμενη ΕΗ κατάθεσης του αιτήματος στο WCRM_ΠΠ |
| 2   | Παράδοση VLU/FTTC σε υφιστάμενο τελικό χρήστη                 | 14                                | Από την επόμενη ΕΗ κατάθεσης του αιτήματος στο WCRM_ΠΠ |
| 3   | Παράδοση VLU/FTTC σε υφιστάμενο τελικό χρήστη VLU/FTTC του ΠΠ | 3                                 | Από την επόμενη ΕΗ κατάθεσης του αιτήματος στο WCRM_ΠΠ |
| 4   | Αλλαγή ταχύτητας  | 2                                 | Από την επόμενη ΕΗ κατάθεσης του αιτήματος στο WCRM_ΠΠ |

Στους ανωτέρω χρόνους συμπεριλαμβάνεται ο χρόνος ο οποίος απαιτείται για την παροχή ΤοΥΒ από τον ΠΧΤΥ στον ΠΠ. Κατά τη διάρκεια παροχής του ΤοΥΒ η σχετική αίτηση θα μεταβαίνει σε κατάσταση, «Αναμονή Παράδοσης ΤοΥΒ».

Πίνακας 2: Υπηρεσίες VLU/FTTB

| A/A | Υπηρεσία   | Πραγματικός Χρόνος Παράδοσης (ΕΗ) | Έναρξη Προθεσμίας   |
|-----|--|-----------------------------------|---|
| 1   | Ολοκλήρωση Επιθεώρησης Κτιρίου και παράδοση σχετικής μελέτης στο διαχειριστή/ιδιοκτήτη κτιρίου                 | 15                                | Από την επόμενη ΕΗ κατάθεσης του αιτήματος στο WCRM_ΠΠ                          |
| 2   | Παράδοση VLU/FTTB σε κτίριο που ο τελικός χρήστης και ο διαχειριστής έχουν επιτρέψει την εκτέλεση των εργασιών | 15                                | Από την επόμενη ΕΗ της ενημέρωσης του ΠΠ ότι μπορεί να προχωρήσει στις εργασίες |
| 3   | Αλλαγή πακέτου   | 2                                 | Από την επόμενη ΕΗ κατάθεσης  |



|   |   |   |  |
|---|---|---|--|
|   |   |   | του αιτήματος στο WCRM_ΠΠ                              |
| 4 | Μετάβαση από VPU/FTTB παρόχου Α σε VPU/FTTB παρόχου Β | 2 | Από την επόμενη ΕΗ κατάθεσης του αιτήματος στο WCRM_ΠΠ |

Πίνακας 3: Υπηρεσίες VLU/FTTH

| A/A | Υπηρεσία   | Πραγματικός Χρόνος Παράδοσης (ΕΗ) | Έναρξη Προθεσμίας   |
|-----|--|-----------------------------------|---|
| 1   | Ολοκλήρωση Επιθεώρησης Κτιρίου και παράδοση σχετικής μελέτης στο διαχειριστή/ιδιοκτήτη κτιρίου                 | 15                                | Από την επόμενη ΕΗ κατάθεσης του αιτήματος στο WCRM_ΠΠ  |
| 2   | Παράδοση VLU/FTTH σε κτίριο που ο τελικός χρήστης και ο διαχειριστής έχουν επιτρέψει την εκτέλεση των εργασιών | 15                                | Από την επόμενη ΕΗ της ενημέρωσης του ΠΠ ότι μπορεί να προχωρήσει στις εργασίες   |
| 3   | Ενεργοποίηση υπηρεσίας VLU/FTTH σε τελικό χρήστη αφού ο ΠΥ έχει συνδέσει τον χρήστη στον οπτικό καταναμητή     | 1                                 | Για αιτήματα μέχρι της 11:00 εργάσιμης ημέρας, εντός ίδιας εργάσιμης ημέρας. Για αιτήματα μετά τις 11:00, εντός της επόμενης ΕΗ |
| 4   | Αλλαγή πακέτου   | 2                                 | Από την επόμενη ΕΗ κατάθεσης του αιτήματος στο WCRM_ΠΠ  |
| 5   | Μετάβαση από VPU/FTTH παρόχου Α σε VPU/FTTH παρόχου Β  | 2                                 | Από την επόμενη ΕΗ κατάθεσης του αιτήματος στο WCRM_ΠΠ  |

Πίνακας 3: Υπηρεσίες Ο.Κ.ΣΥ.

| Υπηρεσία  | Χρόνος Παράδοσης (ΕΗ) | Έναρξη Προθεσμίας   |
|---|-----------------------|---|
| Νέο ζεύγος ΟΙ σε μη υφιστάμενο κύκλωμα Ο.Κ.ΣΥ.  | 10                    | Από την επόμενη ΕΗ της ενημέρωσης μέσω ΠΣ WCRM_ΠΠ της εισαγωγής του καλωδίου ΟΙ στο ΦΥΠ |
| Επαύξηση χωρητικότητας υφιστάμενου κυκλώματος Ο.Κ.ΣΥ. με ενεργοποίηση νέου ζεύγους ΟΙ | 10                    | Από το αίτημα του ΠΥ στο ΠΣ WCRM_ΠΠ   |
| Επαύξηση χωρητικότητας υφιστάμενου κυκλώματος Ο.Κ.ΣΥ. σε υφιστάμενο ζεύγος ΟΙ         | 5                     | Από το αίτημα του ΠΥ στο ΠΣ WCRM_ΠΠ   |

Στον υπολογισμό του πραγματικού χρόνου παράδοσης των υπηρεσιών VLU εξαιρούνται οι ανενεργοί χρόνοι που οφείλονται σε μη υπαιτιότητα ΠΠ, όπως περιγράφονται ανωτέρω.

## 2.8.4.2 Ρήτρες Παράδοσης

### 2.8.4.2.1 Ρήτρα Απόρριψης της υπηρεσίας VLU/FTTC μετά την καταχώρησή της ως επιλέξιμη

Στην περίπτωση κατά την οποία ο ΠΠ προβαίνει σε απόρριψη της αίτησης του ΠΥ για VLU/FTTC, ενώ έχει ολοκληρωθεί το στάδιο της επιλεξιμότητας από την πλευρά του ΠΠ, καταπίπτει σε βάρος του ΠΠ ποινική ρήτρα ετεροχρονισμένης ακύρωσης η οποία ισούται με εφάπαξ τέλος ακύρωσης αίτησης.

Ο ΠΠ απαλλάσσεται από την υποχρέωση καταβολής της ανωτέρω ρήτρας εάν η απόρριψη της αίτησης του ΠΥ οφείλεται στην απόρριψη του σχετιζόμενου αιτήματος ΤοΥΒ από τον ΠΧΤΥ.

Στην περίπτωση που ο ΠΧΤΥ απορρίψει μετά το στάδιο της επιλεξιμότητας τον ΤοΥΒ που έχει αιτηθεί ο ΠΠ στο πλαίσιο παροχής της υπηρεσίας VLU/FTTC στον ΠΥ, ο ΠΠ καταβάλει στον ΠΥ το 50% της σχετικής ρήτρας απόρριψης μετά την επιλεξιμότητα, η οποία προβλέπεται στην προσφορά αναφοράς του ΠΧΤΥ και την οποία καταβάλει ο ΠΧΤΥ στον ΠΠ.

### 2.8.4.2.2 Ρήτρα Παράδοσης Υπηρεσιών VLU

Σε περίπτωση μη τήρησης των σχετικών χρόνων παράδοσης της υπηρεσίας που προβλέπονται ανωτέρω στην παράγραφο «Χρόνοι παράδοσης VLU) με υπαιτιότητα του ΠΠ θα εφαρμόζονται οι ακόλουθες ρήτρες:

| Εργάσιμες Ημέρες υπέρβασης από τον πραγματικό χρόνο παράδοσης | Ρήτρα για τις περιοχές A & B  | Ρήτρα για τις περιοχές Γ & Δ  |
|---|---|---|
| 1 <sup>η</sup> – 6 <sup>η</sup>                               | Το 5% του εφάπαξ τέλους της υπηρεσίας VLU, για κάθε ΕΗ καθυστέρησης | Το 3% του εφάπαξ τέλους της υπηρεσίας VLU, για κάθε ΕΗ καθυστέρησης |

|                                       |   |   |
|---------------------------------------|---|---|
| <b>7<sup>η</sup> – 12<sup>η</sup></b> | Το <b>10%</b> του εφάπαξ τέλους της υπηρεσίας VLU, για κάθε ΕΗ καθυστέρησης | Το <b>6%</b> του εφάπαξ τέλους της υπηρεσίας VLU, για κάθε ΕΗ καθυστέρησης  |
| <b>13<sup>η</sup> και μετά</b>        | Το <b>20%</b> του εφάπαξ τέλους της υπηρεσίας VLU, για κάθε ΕΗ καθυστέρησης | Το <b>12%</b> του εφάπαξ τέλους της υπηρεσίας VLU, για κάθε ΕΗ καθυστέρησης |

Οι ρήτρες θα υπολογίζονται σε ποσοστό 95%, του συνόλου των καθυστερημένων αιτημάτων, που διαπιστωμένα δεν οφείλονται σε «υπαιτιότητα ΠΠ». Οι ρήτρες θα υπολογίζονται σε ετήσια βάση.

Στην περίπτωση υπηρεσιών VLU/FTTC, εάν η καθυστέρηση οφείλεται στον ΠΧΤΥ κατά την παράδοση του ΤοΥΒ που έχει αιτηθεί ο ΠΠ στο πλαίσιο παροχής της υπηρεσίας VLU/FTTC στον ΠΥ, ο ΠΠ καταβάλλει στον ΠΥ το 50% της σχετικής ρήτρας που προβλέπεται στην προσφορά αναφοράς του ΠΧΤΥ και την οποία καταβάλλει ο ΠΧΤΥ στον ΠΠ.

Σε περίπτωση μη τήρησης των χρόνων που ορίζονται ανωτέρω όσον αφορά αιτήματα σύνδεσης, επαύξησης, και κατάργησης υπηρεσίας Ο.Κ.ΣΥ. εφαρμόζονται οι παρακάτω ρήτρες:

| <b>Εργάσιμες Ημέρες υπέρβασης από τον πραγματικό χρόνο παράδοσης</b> | <b>Ρήτρα που εφαρμόζεται στο εφάπαξ της υπηρεσίας</b> |
|--|---|
| <b>1<sup>η</sup>-15<sup>η</sup></b>                                  | Το 1% του εφάπαξ Ο.Κ.ΣΥ.για κάθε ΕΗ καθυστέρησης      |
| <b>16<sup>η</sup>-25<sup>η</sup></b>                                 | Το 2% του εφάπαξ Ο.Κ.ΣΥ. για κάθε ΕΗ καθυστέρησης     |
| <b>Για την 26<sup>η</sup> και μετά</b>                               | Το 4% του εφάπαξ Ο.Κ.ΣΥ. για κάθε ΕΗ καθυστέρησης     |

Οι ρήτρες θα υπολογίζονται για κάθε ΠΥ στο 90% των περιπτώσεων με τις μικρότερες καθυστερήσεις. Στις περιπτώσεις όπου οι αιτήσεις σύνδεσης/επαύξησης ενός ΠΥ για υπηρεσίες Ο.Κ.Σ.Υ. υπερβαίνουν τις αντίστοιχες προβλέψεις του ΠΥ, τότε οι υπερβαίνουσες αιτήσεις δεν λαμβάνονται υπόψη στον υπολογισμό των ρητρών ενώ εξυπηρετούνται από τον ΠΠ στο συντομότερο δυνατό χρόνο.

## 2.8.5 Βλάβες υπηρεσιών

### 2.8.5.1 Χρόνοι Άρσης Βλάβης

Ο ΠΠ υποχρεούται να άρει την αναγγελθείσα βλάβη σε υπηρεσία VLU, το αργότερο στους παρακάτω πραγματικούς χρόνους άρσης βλάβης:

| Είδος           | Πραγματικοί Χρόνοι άρσης βλάβης VLU    |
|-----------------|--|
| VLU             | 1 ΕΗ από την επόμενη ΕΗ της αναγγελίας |
| Καλωδιακή βλάβη | 3 ΕΗ από τον χαρακτηρισμό της στο Π/Σ  |

Ο χρόνος άρσης θα εκκινεί από την επόμενη εργάσιμη ημέρα (ΕΗ) αναγγελίας της βλάβης από τον ΠΥ στον ΠΠ.

Στην περίπτωση υπηρεσιών VLU/FTTC, στον χρόνο αυτό δεν προσμετρείται ο χρόνος ο οποίος πιθανά απαιτηθεί για την άρση τυχούσας βλάβης στον ΤοΥΒ οπότε και η βλάβη θα βρίσκεται σε κατάσταση «Αναγγέλθηκε στον ΠΧΤΥ». Ο χρόνος από την στιγμή της δήλωσης βλάβης στον ΠΧΤΥ έως και την αποκατάσταση της από τον ΠΧΤΥ θα λογίζεται ως ανενεργός. Σε περίπτωση που, σύμφωνα με την ισχύουσα προσφορά αναφοράς του ΠΧΤΥ, ο ΠΧΤΥ καταβάλει στον ΠΠ ρήτρα για καθυστέρηση άρσης βλάβης ΤοΥΒ που χρησιμοποιείται στο πλαίσιο παροχής της υπηρεσίας VLU/FTTC, ο ΠΠ καταβάλει στον ΠΟΥ το 50% της συγκεκριμένης ρήτρας.

Οι προβλεπόμενοι χρόνοι άρσης βλάβης για την υπηρεσία Ο.Κ.ΣΥ. παρουσιάζονται στον πιο κάτω πίνακα:

| Τύπος βλάβης υπηρεσίας Ο.Κ.ΣΥ. | Πραγματικοί Χρόνοι άρσης βλάβης στο 95% των αναγγελθεισών βλαβών της υπηρεσίας Ο.Κ.ΣΥ. |
|--------------------------------|--|
| Χωρίς βλάβη στον οπτική ίνα    | 1 ΕΗ   |
| Με βλάβη στον οπτική ίνα       | 2 ΕΗ   |

### 2.8.5.2 Ρήτρες Άρσης Βλάβης

Σε περίπτωση που ο ΠΠ υπερβεί τον ως άνω πραγματικό χρόνο άρσης βλάβης, για κάθε ημέρα καθυστέρησης καταπίπτει αυτοδικαίως σε βάρος του

και υπέρ του ΠΥ, ποινική ρήτρα, η οποία υπολογίζεται σύμφωνα με τον παρακάτω πίνακα. Οι ρήτρες υπολογίζονται για κάθε ΠΥ. Ειδικά στις περιπτώσεις καλωδιακών βλαβών, εάν η ενημέρωση του ΠΥ, δεν πραγματοποιηθεί εντός δύο (2) ΕΗ από την πρώτη εργάσιμη ημέρα μετά την αναγγελία της βλάβης, ο ΠΠ για κάθε ημέρα καθυστέρησης και μέχρι τον χαρακτηρισμό της βλάβης ως καλωδιακής στο WCRM ΠΠ χρεώνεται με την προβλεπόμενη ποινική ρήτρα.

Σε περίπτωση μη τήρησης των σχετικών χρόνων εφαρμόζονται οι ακόλουθες ρήτρες:

| Υπέρβαση πραγματικού χρόνου άρσης των αναγγελθεισών βλαβών σε ΕΗ | VLU για τις περιοχές A & B                                   | VLU για τις περιοχές Γ & Δ                                    |
|--|--|---|
| 1 <sup>η</sup> – 4 <sup>η</sup>                                  | Το 1/5 του μηνιαίου μισθώματος VLU, για κάθε ΕΗ καθυστέρησης | Το 1/11 του μηνιαίου μισθώματος VLU, για κάθε ΕΗ καθυστέρησης |
| για την 5 <sup>η</sup> και μετά                                  | Το 1/3 του μηνιαίου μισθώματος VLU, για κάθε ΕΗ καθυστέρησης | Το 1/5 του μηνιαίου μισθώματος VLU, για κάθε ΕΗ καθυστέρησης  |

Στο ποσοστό 95%, περιλαμβάνονται και οι αναγγελθείσες βλάβες με καθυστέρηση που διαπιστωμένα δεν οφείλονται σε «υπαιτιότητα ΠΠ». Οι ρήτρες θα υπολογίζονται σε ετήσια βάση.

Σε περίπτωση μη τήρησης των χρόνων που ορίζονται ανωτέρω όσον αφορά τη διαδικασία βλαβοδιαχείρισης της υπηρεσίας Ο.Κ.ΣΥ. προβλέπεται η καταβολή ρητρών, σύμφωνα με το πιο κάτω σχήμα:

| Τύπος Βλάβης | Υπέρβαση πραγματικού χρόνου άρσης των αναγγελθεισών βλαβών σε ΕΗ | Ρήτρα του αντίστοιχου μηνιαίου μισθώματος Ο.Κ.ΣΥ. (ανάλογα με την ταχύτητα που έχει αιτηθεί ο ΠΑΡΟΧΟΣ) |
|--------------|--|--|
|--------------|--|--|

|                             |                                 |   |
|-----------------------------|---------------------------------|---|
| Χωρίς βλάβη στην οπτική ίνα | 1 <sup>η</sup> - 2 <sup>η</sup> | Το 1/22 του μηνιαίου μισθώματος <b>Ο.Κ.ΣΥ.</b> για κάθε ΕΗ καθυστέρησης   |
|                             | Για την 3 <sup>η</sup> και μετά | Το 1/11 του μηνιαίου μισθώματος <b>Ο.Κ.ΣΥ.</b> για κάθε ΕΗ καθυστέρησης   |
| Με βλάβη στην οπτική ίνα    | 1 <sup>η</sup> – 4 <sup>η</sup> | Το 1/22 του μηνιαίου μισθώματος <b>Ο.Κ.ΣΥ.Α.</b> για κάθε ΕΗ καθυστέρησης |
|                             | Για την 5 <sup>η</sup> και μετά | Το 1/11 του μηνιαίου μισθώματος <b>Ο.Κ.ΣΥ.Α.</b> για κάθε ΕΗ καθυστέρησης |

## 2.9 ΠΟΙΟΤΙΚΑ ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ VLU

### 2.9.1 Αριθμός VLANs

Σε λογικό επίπεδο ο ΠΠ παρέχει 8 λογικά κυκλώματα (VPI/VCI ή VLANs) στην πλευρά του συνδρομητή. Ενδεικτικά:

- VLAN 835: πρόσβασης στο διαδίκτυο (internet)
- VLAN 836: χρήση τηλεόρασης – Video (IPTV/VoD)
- VLAN 837: Ενδεικτικά για χρήση τηλεφωνίας (VoIP) για οικιακούς χρήστες
- VLAN 838: Ενδεικτικά για χρήση τηλεφωνίας (VoIP) τηλεφωνία για εταιρικούς χρήστες (voice\_business)
- VLAN 839: Ενδεικτικά για χρήση εικονοτηλεφωνίας / εικονοτηλεδιάσκεψης (Video Call/Conference) για εταιρικούς χρήστες
- VLAN 840: Ενδεικτικά για χρήση ιδεατών ιδιωτικών δικτύων δεδομένων (VPN) για εταιρικούς χρήστες
- VLAN 841: υπηρεσιών διαχείρισης εξοπλισμού (CPE management)
- VLAN 842: Ενδεικτικά για χρήση άλλων υπηρεσιών (spare)

### 2.9.2 Μηχανισμοί QoS

Στο πλαίσιο των υπηρεσιών VLU/FTTC υποστηρίζονται μηχανισμοί προτεραιοποίησης της συνδρομητικής κίνησης σύμφωνα με τα παρακάτω:

Ορίζονται συνολικά 4 διαφορετικές κλάσεις για προτεραιοποίηση της κίνησης. Η συνδρομητική κίνηση θα αντιστοιχίζεται σε κάθε μία από αυτές με βάση την τιμή 802.1p. Στην περίπτωση υπηρεσιών VLU/FTTC Η τιμή 802.1p θα έχει ήδη τεθεί πριν η κίνηση εισέλθει στο δίκτυο του ΟΤΕ. Συγκεκριμένα ορίζονται:

- Class\_Control: 802.1p = 6,7 (CPE Management)
- Class\_High: 802.1p = 4,5 (Voice & Business Voice traffic) - priority
- Class\_Medium: 802.1p = 2,3 (IPTV & Video call, VPN)
- Best\_Effort: υπόλοιπες τιμές

### 2.9.3 Πληροφορίες Συνδρομητικού βρόχου

Μέσω του Π/Σ WCRM\_ΠΠ, ο ΠΠ θα παρέχει στους ΠΥ που αφορούν το δίκτυο για κάθε ενεργή σύνδεση VLU και ειδικότερα τα στοιχεία:

- DSLAM/OLT type
- DLSAM/OLT code
- DSLAM/OLT slot
- DSLAM/OLT port

Τα παραπάνω στοιχεία θα ενημερώνονται στο Π/Σ WCRM\_ΠΠ αμέσως μετά το στάδιο της επιλεξιμότητας και πριν την ολοκλήρωση της κατασκευής και μηχανισμών DHCP Option 82 και PPPoE intermediate Agent (με την ολοκλήρωση του provisioning). Η παραπάνω ενημέρωση θα υποστηρίζεται και μέσω τεχνολογίας API.

Για κάθε ένα από τα λογικά κυκλώματα τα οποία υλοποιούνται για την υπηρεσία VLU/FTTC, θα ενεργοποιούνται οι μηχανισμοί DHCP Option 82 & PPPoE intermediate agent. Η πληροφορία εμπλουτίζεται από τα σχετικά στοιχεία δικτύου του ΠΠ και παρέχεται προς τον ΠΥ ως ένα ενιαίο πεδίο (string). Οι ΠΥ με βάση την πληροφορία αυτή είναι σε θέση να συσχετίζει τους τελικούς πελάτες – χρήστες τους καθώς και τα σχετικά CPEs ή/και STBs για τα οποία οφείλουν να κρατούν αναλυτικές πληροφορίες.

Σε περίπτωση αλλαγής της μορφής της πληροφορίας, ο ΠΠ ενημερώνει σε εύλογο χρόνο και σε κάθε περίπτωση πριν την αρχική ενεργοποίηση νέου

ενεργού εξοπλισμού, στο πλαίσιο έγκαιρης και κατάλληλης προετοιμασίας των συστημάτων των παρόχων.

#### **2.9.4 Multicast / IPTV**

Οι υπηρεσίες VLU/FTTC θα δίνουν τη δυνατότητα υποστήριξης multicast κίνησης με κύριο στόχο τη παροχή υπηρεσίας IPTV. Η διασύνδεση για την υποστήριξη multicast θα πραγματοποιείται σε κάθε κόμβο Ethernet Aggregation - PoP μέσω L3 multicast VPN, ξεχωριστό για κάθε ΠΥ.

Για το σκοπό αυτό σε κάθε κόμβο Ethernet Aggregation – PoP ο ΠΥ θα παραδίδει σε ξεχωριστό λογικό κύκλωμα (L2 VLAN), μέσα από το υπάρχον φυσικό κύκλωμα διασύνδεσής του, την multicast κίνηση την οποία θέλει να διαθέσει προς τους τελικούς του πελάτες – χρήστες. Επιπλέον της διασύνδεσης για την υποστήριξη multicast, παρέχονται και τα αντίστοιχα NNI VLANs ανά εξοπλισμό ΠΠ για την ολοκληρωμένη υποστήριξη της υπηρεσίας IPTV του ΠΥ, στα οποία θα γίνεται αντιστοίχιση με τα VLANs σε επίπεδο συνδρομητικού εξοπλισμού.

Για την επικοινωνία με τον τελικό πελάτη – χρήστη θα χρησιμοποιείται το VLAN 836 και το πρωτόκολλο IGMPv2 το οποίο θα πρέπει να υποστηρίζεται από το CPE ή/και το STB του ΠΥ. Το VLAN 836 θα μετατρέπεται από τον εξοπλισμό ΠΠ σε ένα ξεχωριστό service VLAN για Unicast και ένα ξεχωριστό service VLAN για Multicast. Η υπηρεσία IPTV στην πλευρά του ΠΠ θα παρέχεται μέσω διαφορετικού προφίλ στο δίκτυο πρόσβασης, το οποίο θα ενεργοποιεί τη δυνατότητα multicast για το συγκεκριμένο VLAN. Το προφίλ αυτό θα παρέχεται σε κάθε υπηρεσία ανεξάρτητα από το ρυθμό καθόδου, εφόσον είναι τεχνικά εφικτό. Ο ΠΥ μπορεί να επιλέγει το προφίλ που απαιτείται ώστε να παρέχει ή να καταργεί την υπηρεσία IPTV στους συνδρομητές του, χωρίς να απαιτείται ο ΠΠ να επεμβαίνει στην παροχή της υπηρεσίας IPTV.

Ο μέγιστος αριθμός multicast groups τα οποία υποστηρίζονται ανά ΠΥ θα αποτελέσει σημείο διευκρίνησης με βάση τα αιτήματα των ΠΥ και το συνολικό αριθμό multicast groups όλων των ΠΥ τα οποία θα κληθεί να υποστηρίξει το δίκτυο του ΠΠ.



## 2.9.5 Ενεργοποίηση ειδικού profile για την υποστήριξη των iptv υπηρεσιών του παρόχου

Στην περίπτωση που ο ΠΥ επιθυμεί να προσφέρει στον τελικό του συνδρομητή IPTV υπηρεσίες μέσω των υπηρεσιών VLU/FTTx και το default profile δεν ικανοποιεί τις αυξημένες απαιτήσεις αξιοπιστίας που απαιτούν οι υπηρεσίες αυτές, θα ενεργοποιείται νέο ειδικό profile.

Το αίτημα αλλαγής του profile υποβάλλεται στο WCRM\_ΠΠ και ολοκληρώνεται το αργότερο εντός δύο εργάσιμων ημερών (2 ΕΗ) από την ημερομηνία υποβολής, με την ολοκλήρωση του οποίου ο ΠΥ χρεώνεται με το εφάπαξ τέλος αλλαγής profile, σύμφωνα με τον ισχύοντα τιμοκατάλογο.

Σε περίπτωση που ο ΠΠ υπερβεί τον παραπάνω χρόνο ολοκλήρωσης αλλαγής profile, για κάθε εργάσιμη ημέρα καθυστέρησης, θα καταπίπτει μετά από αίτηση του ΠΥ σε βάρος του ΠΠ και υπέρ του ΠΥ ποινική ρήτρα η οποία θα υπολογίζεται σε ετήσια βάση, σύμφωνα με τον παρακάτω Πίνακα:

| Ρήτρα  |
|--|
| Το 3% του εφάπαξ τέλους αλλαγής profile για κάθε ΕΗ καθυστέρησης |

## 2.9.6 Τερματικός Εξοπλισμός για υπηρεσίες VLU

Στο χώρο του Τελικού Χρήστη εγκαθίσταται modem συμβατό με προδιαγραφές που θέτει ο ΠΠ με ευθύνη του ΠΥ.

Ο τερματικός εξοπλισμός που παρέχεται στον Τελικό Χρήστη από τον ΠΥ ή τρίτο πρέπει να είναι εγκεκριμένου τύπου, σύμφωνα με ειδικά πρότυπα (standards) που παραθέτει ο ΠΠ στο WCRM\_ΠΠ.

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



### **3 ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΟ ΣΥΣΤΗΜΑ WCRM\_ΠΠ**

#### **3.1 ΣΚΟΠΟΣ ΤΟΥ Π/Σ WCRM\_ΠΠ**

Το πληροφοριακό σύστημα υπηρεσιών WCRM\_ΠΠ χρησιμοποιείται για την κατάθεση αιτήσεων για παράδοση των χονδρικών υπηρεσιών VLU/FTTx και Ο.Κ.ΣΥ, καθώς και για την υποβολή αιτημάτων βλαβοδιαχείρισης.

Σε κάθε αίτημα ΠΥ που υποβάλλεται στο Π/Σ WCRM\_ΠΠ αποδίδεται αυτόματα μοναδικός αριθμός ταυτοποίησης του ηλεκτρονικού αιτήματος και καταγράφεται η ημερομηνία και ώρα δημιουργίας του. Για τις διεργασίες που ακολουθούν το αίτημα και υπάρχει ηλεκτρονική καταγραφή, το Π/Σ WCRM\_ΠΠ ενημερώνει αυτόματα τον ΠΥ για την κατάσταση του αιτήματος. Ο ΠΠ οφείλει να ενημερώνει το Π/Σ WCRM\_ΠΠ για κάθε αλλαγή κατάστασης των αιτήσεων του εντός της ίδιας εργάσιμης ημέρας. Ο ΠΥ έχει τη δυνατότητα μέσω του Π/Σ WCRM\_ΠΠ να εκτυπώνει την σχετική αίτηση στην οποία φαίνεται ο μοναδικός αριθμός ταυτοποίησης, η σχετική ημερομηνία και ώρα και η κατάσταση του αιτήματος την στιγμή της εκτύπωσης, τα οποία και αποτελούν αποδεικτικό στοιχείο σε περιπτώσεις διαφωνίας.

#### **3.2 ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΠΡΟΣΒΑΣΗΣ ΚΑΙ ΣΥΝΔΕΣΗΣ**

Το πληροφοριακό σύστημα υπηρεσιών WCRM\_ΠΠ, πρέπει να αποτελείται από

- Το GUI / webportal
- Τις τεχνικές διεπαφές API

Το Π/Σ πρέπει να είναι ηλεκτρονικά προσβάσιμο στους ΠΥ που έχουν υπογράψει συμφωνία εμπιστευτικότητας με τον ΠΠ καθώς και στην ΕΕΤΤ.

Το πληροφοριακό σύστημα (GUI-Graphical user Interface) θα είναι διαθέσιμο σε έναν κοινόχρηστο χώρο (web portal) στο διαδικτυακό τόπο του ΠΠ στον οποίο θα έχουν πρόσβαση οι εξουσιοδοτημένοι χρήστες των συμφωνηθέντων ΠΥ.

Στο πληροφοριακό σύστημα Wholesale πρέπει να υλοποιηθούν τεχνικές διεπαφές APIs (Web Services Application Programmer's Interface) που θα επιτρέπουν την αυτοματοποιημένη ανταλλαγή δεδομένων μεταξύ του Π/Σ

WCRM\_ΠΠ και των Πληροφοριακών Συστημάτων των ΠΥ, του ΠΧΤΥ ή/και της ΕΕΤΤ. Στο Π/Σ WCRM\_ΠΠ πρέπει να προβλεφθούν και να υλοποιηθούν όλες οι απαραίτητες προϋποθέσεις για την διασφάλιση των δεδομένων και την εξασφάλιση της ορθής πρόσβασης των ΠΥ στο Πληροφοριακό Σύστημα του ΠΠ βάσει της πολιτικής ασφάλειας του ΠΠ (Security Specifications) που θα οριστεί και θα επικοινωνηθεί στους Παρόχους Υπηρεσίας.

Οι τεχνικές διεπαφές APIs θα ορίζονται και θα υλοποιούνται βάσει των Διεθνών Προτύπων Web Services (Web Services global protocols).

Ο ΠΠ είναι υπεύθυνος για τη δημιουργία ενιαίου πληροφοριακού περιβάλλοντος ελέγχων (test environment), το οποίο θα είναι διαθέσιμο τουλάχιστον δύο (2) μήνες πριν την έναρξη διάθεσης των χονδρικών υπηρεσιών μέσω του Π/Σ WCRM\_ΠΠ. Στο περιβάλλον αυτό θα πραγματοποιούνται όλοι οι απαιτούμενοι έλεγχοι για την ορθή λειτουργία και την ανταλλαγή δεδομένων μεταξύ των πληροφοριακών συστημάτων. Η εφαρμογή των εκάστοτε αλλαγών που θα πραγματοποιούνται στα πληροφοριακά συστήματα του ΠΠ και των άλλων Παρόχων Υπηρεσίας θα ορίζεται από την διαδικασία Release Management και θα ελέγχονται στο test περιβάλλον πριν την εφαρμογή στα παραγωγικά πληροφοριακά συστήματα με δυνατότητα backward compatibility. Τα βήματα και οι διαδικασίες του Release Management θα συμφωνηθούν με τους παρόχους όπως επίσης και οι εμπλεκόμενοι άνθρωποι ανά πάροχο και οι αντίστοιχοι ρόλοι και αρμοδιότητες.

### **3.3 ΠΡΟΣΒΑΣΗ ΧΡΗΣΤΩΝ**

Στο πληροφοριακό σύστημα Π/Σ WCRM\_ΠΠ θα έχουν πρόσβαση οι χρήστες των ΠΥ καθώς και οι χρήστες του ΠΠ για συνδρομητές στο Λιανικό του άκρο. Για την εισαγωγή κάποιου χρήστη στο σύστημα, απαιτείται η χρήση κωδικού ονόματος χρήστη (username) και κωδικού πρόσβασης (password) που δοθεί από τον ΠΠ στους ΠΥ. Από την μεριά τους οι ΠΥ θα πρέπει να γνωστοποιήσουν στον ΠΠ τα ονόματα των εξουσιοδοτημένων χρηστών. Ο ΠΠ θα ενημερώνει τους Παρόχους Υπηρεσίας για την αίτηση πρόσβασης στο πληροφοριακό σύστημα του (IP Address / User Name / Password). Επίσης, θα οριστούν οι κατηγορίες δικαιωμάτων των χρηστών που θα έχουν

πρόσβαση στο πληροφοριακό σύστημα Wholesale (πχ Administrators, Reporting & standard users). Δυνατότητα διαχείρισης self-management από τον Πάροχο (super admin).

### 3.4 ΣΥΜΦΩΝΙΑ ΕΠΙΠΕΔΟΥ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

Ο ΠΠ οφείλει να ενημερώνει του ΠΥ αναφορικά με την χρήση του πληροφοριακού συστήματος. Η ποιότητα των πληροφοριών που θα λαμβάνουν οι ΠΥ μέσω του Π/Σ WCRM\_ΠΠ πρέπει να είναι τουλάχιστον αντίστοιχη με την ποιότητα των πληροφοριών που θα λαμβάνει το αντίστοιχο προσωπικό του ΠΠ.

Το Πληροφοριακό σύστημα του ΠΠ οφείλει να εξασφαλίζει στους Παρόχους τα εξής:

- Διαθεσιμότητα Εφαρμογής ανά έτος μη συμπεριλαμβανομένου του χρόνου συντήρησης του συστήματος της τάξεως του 99.95%
- Άμεση απόκριση στα ηλεκτρονικά αιτήματα που καταχωρούνται στο Πληροφοριακό Σύστημα του ΠΠ από τους ΠΥ ή/και από την ΕΕΤΤ της τάξεως του 95%
- Ορισμός Προγραμματισμένης Διακοπής Υπηρεσίας (Πλάνο Προγραμματισμένης Διακοπής Υπηρεσίας Απλής μέχρι 8 ώρες το μήνα /Εκτεταμένης μέχρι 18 ώρες το μήνα) και ενημέρωσης παρόχων τρεις (3) εργάσιμες ημέρες πριν την πραγματοποίηση της διακοπής.
- Οι αλλαγές/επεκτάσεις που αφορούν την λειτουργικότητα του Πληροφοριακού Συστήματος του ΠΠ θα πρέπει να γίνονται με τέτοιο τρόπο ώστε να μην επηρεάζει την απρόσκοπτη λειτουργία του συστήματος.
  - Σε περίπτωση νέων προϊόντων ή αλλαγών που επηρεάζουν την υφιστάμενη λειτουργία του συστήματος, ο ΠΠ οφείλει να ενημερώνει τους ΠΥ και την ΕΕΤΤ για την νέα έκδοση του λογισμικού του Πληροφοριακού Συστήματος (Release) τουλάχιστον δύο (2) μήνες πριν την έναρξη των αλλαγών/επεκτάσεων στο Πληροφοριακό του Σύστημα.
  - Σε περίπτωση, όμως, που η διάθεση της νέας έκδοσης πρέπει να επέλθει νωρίτερα από την προηγούμενη διάρκεια τότε ο ΠΠ

- θα ενημερώνει τους παρόχους με την νέα ημερομηνία παραλαβής και εγκατάστασης του λογισμικού.
- Ο ΠΠ οφείλει να παρέχει στους Παρόχους την πλήρη περιγραφή των αλλαγών που θα περιέχει η νέα έκδοση του ΠΣ
  - Κάθε ενημέρωση/επέκταση λογισμικού δοκιμάζεται για εύλογο χρονικό διάστημα από τους Παρόχους Υπηρεσίας στο δοκιμαστικό περιβάλλον που παρέχει ο ΠΠ
  - Ο ΠΠ θα ενημερώνει για την ολοκλήρωση της υλοποίησης και την ακριβή ημερομηνία εφαρμογής των αλλαγών στο ΠΣ της τουλάχιστον πέντε (5) εργάσιμες ημέρες νωρίτερα από την προγραμματισμένη εφαρμογή
  - Ο ΠΠ θα πρέπει να εξασφαλίσει ότι η νέα έκδοση λογισμικού θα είναι συμβατή με την προηγούμενη λειτουργία του ΠΣ
- Το Πληροφοριακό σύστημα του ΠΠ πρέπει να διαθέτει μηχανισμούς ανάκτησης των δεδομένων (recovery tool)
  - Ο ΠΠ οφείλει να διατηρεί κεντρικό λογαριασμό ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, [XXXXX@XXXXX.gr](mailto:XXXXX@XXXXX.gr), στον οποίο οι ΠΥ θα μπορούν να αποστέλλουν ερωτήματα ή/και αναφορές προβλημάτων σχετικά με την λειτουργία του Πληροφοριακού Συστήματος. Οι ΠΥ θα μπορούν να αποστέλλουν αναφορές στα ακόλουθα:
    - Αδυναμία Πρόσβασης στο ΠΣ
    - Αδυναμία Υποβολής Αιτήματος στο ΠΣ
    - Αδυναμία Υποβολής Προβλέψεων στο ΠΣ
    - Μη εμφάνιση αποτελεσμάτων των πληροφοριών που αναρτώνται στο ΠΣ
    - Μη εμφάνιση αποτελεσμάτων σε μενού του ΠΣ
    - Αδυναμία Ανταπόκρισης των τεχνικών διεπαφών API
  - Για τις ως άνω περιπτώσεις αναφορών του ΠΣ, ο ΠΠ οφείλει να απαντάει μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου το αργότερο εντός μίας (1) εργάσιμης ημέρας και να ενημερώνει ως προς την επιβεβαίωση του προβλήματος καθώς και την ημερομηνία αποκατάστασης
  - Η ενημέρωση για θέματα σχετικά με την πορεία των αιτημάτων κατασκευής και βλαβών θα πραγματοποιείται μέσω του

Πληροφοριακού Συστήματος του ΠΠ. Επίσης, μέσω του ΠΣ ο ΠΥ θα ενημερώνεται για οποιαδήποτε αλλαγή στην προγραμματισμένη ημερομηνία κατασκευής ή άρση βλάβης

- Ερωτήματα σχετικά με διευκρινήσεις αιτημάτων/βλαβών ή/και ειδικές περιπτώσεις παραδόσεων/βλαβών θα αποστέλλονται από τους Παρόχους στο λογαριασμό ηλεκτρονικού ταχυδρομείου [XXXXX@XXX.gr](mailto:XXXXX@XXX.gr). Ο ΠΠ οφείλει να απαντάει μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου το αργότερο εντός τριών (3) εργάσιμων ημερών και να ενημερώνει ως προς την επιβεβαίωση του προβλήματος καθώς και την ημερομηνία αποκατάστασης

### **3.5 ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ WCRM**

Στα περιεχόμενα του συστήματος πρέπει να φαίνονται διακριτά οι περιγραφές των wholesale υπηρεσιών, “FTTC”, “FTTB” και “FTTH” ανά ενότητα (μενού στο GUI section).

### **3.6 ΔΕΙΚΤΕΣ ΑΠΟΔΟΤΙΚΟΤΗΤΑΣ - KPIs**

Ο ΠΠ θα δημοσιοποιεί στο WCRM\_ΠΠ ανά τρίμηνο τους δείκτες αποδοτικότητας των υπηρεσιών VLU/FTTx συνολικά και ανά ΠΥ για την ΕΕΤΤ και ανά ΠΥ για κάθε ΠΥ.

Οι δείκτες αποδοτικότητας δημοσιεύονται ανά κατηγορία υπηρεσίας VLU/FTTx, ανά ΑΚ και συνολικά για όλα τα ΑΚ. Οι δείκτες αποδοτικότητας θα περιλαμβάνουν μεταξύ άλλων, τα εξής στοιχεία ανά κατηγορία υπηρεσίας:

- Αριθμός αιτήσεων ανά μήνα
- Αριθμός Επιθεωρήσεων Κτιρίων ανά μήνα
- Παραδόσεις κυκλωμάτων VLU/FTTx και Ο.Κ.ΣΥ. ανά μήνα
- Αριθμός κυκλωμάτων VLU/FTTx και Ο.Κ.ΣΥ. που παραδόθηκαν εμπρόθεσμα ανά μήνα
- Αριθμός Επιθεωρήσεων Κτιρίων ανά μήνα που πραγματοποιήθηκαν εμπρόθεσμα
- Αριθμός αιτήσεων που απορρίφθηκαν και λόγοι απόρριψης ανά μήνα
- Μέσος χρόνος παράδοσης υπηρεσίας VLU/FTTx σε ενεργή σύνδεση ανά μήνα

- Μέσος χρόνος παράδοσης υπηρεσίας VLU/FTTx σε μη ενεργή σύνδεση ανά μήνα
- Μέσος χρόνος μετάβασης από VLU/FTTx ΠΥ σε σύνδεση ΠΠ ανά μήνα
- Αριθμός ενεργών κυκλωμάτων VLU/FTTx
- Αριθμός καταργηθέντων κυκλωμάτων VLU/FTTx
- Αριθμός αναφερόμενων βλαβών (ανά προτεραιότητα) ανά μήνα
- Αριθμός βλαβών που αποκαταστάθηκαν εντός του χρονοδιαγράμματος που προβλέπεται στο συμφωνημένο SLA ανά μήνα
- Αριθμός βλαβών που αποκαταστάθηκαν εκτός του χρονοδιαγράμματος που προβλέπεται στο συμφωνημένο SLA ανά υπαιτιότητα (ΠΥ ή ΠΠ) ανά μήνα
- Μέσος αριθμός εργασίμων ημερών καθυστέρησης για την άρση βλάβης ανά μήνα
- Μέσος αριθμός ημερολογιακών ημερών καθυστέρησης για την άρση βλάβης ανά μήνα
- Αριθμός βλαβών για τις οποίες πραγματοποιήθηκε συνδυαστικό ραντεβού ανά μήνα



## 4 ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΙ ΟΡΟΙ

### 4.1 ΓΕΝΙΚΑ

Ο ΠΥ υποχρεούται να καταβάλλει στον ΠΠ τα εκάστοτε ισχύοντα τέλη.

Η τιμολόγηση γίνεται σύμφωνα με τα οριζόμενα στην ΑΠ ΕΕΤΤ 792/07/22.12.2016 (ΦΕΚ 4505/Β/30.12.2016). Ο τιμοκατάλογος δημοσιεύεται στην ιστοσελίδα του ΠΠ. Τα δημοσιευμένα τιμολόγια δεν περιλαμβάνουν ΦΠΑ. Επιβαρύνονται με τον ισχύοντα συντελεστή ΦΠΑ, σύμφωνα με τη φορολογική νομοθεσία.

Η χρέωση των υπηρεσιών VLU και Ο.Κ.ΣΥ. ξεκινάει από την επόμενη ημερολογιακή ημέρα από την ημερομηνία παράδοσης της υπηρεσίας. Η έναρξη της χρέωσης των υπηρεσιών VLU σε καμία περίπτωση δεν εξαρτάται από την εγκατάσταση ή μη του τερματικού εξοπλισμού στο χώρο του Τελικού Χρήστη. Η έναρξη της χρέωσης των υπηρεσιών Ο.Κ.ΣΥ. σε καμία περίπτωση δεν εξαρτάται από την παροχή υπηρεσιών VLU.

Στην περίπτωση κατάργησης της υπηρεσίας VLU ή Ο.Κ.ΣΥ. και μετά την ολοκλήρωση της κατάργησης, θα υπολογίζεται από το σύστημα η Ημερομηνία Αποχρέωσης ως η επόμενη ημερολογιακή ημέρα της Ημερομηνίας Ολοκλήρωσης της κατάργησής της στο Π/Σ WCRM\_ΠΠ.

Τα προβλεπόμενα από το τιμολόγιο μηνιαία τέλη παροχής της υπηρεσίας, είναι απαιτητά καθ' όλη την διάρκεια παροχής των υπηρεσιών

### 4.2 ΕΚΔΟΣΗ ΤΙΜΟΛΟΓΙΩΝ

Ο ΠΠ εκδίδει για όλες τις υπηρεσίες VLU και Ο.Κ.ΣΥ. και για κάθε περίοδο χρέωσης, τιμολόγιο το οποίο ορίζει το συνολικό ποσό χρέωσης για την παρεχόμενη υπηρεσία. Το εν λόγω τιμολόγιο περιλαμβάνει με σαφήνεια κατ' ελάχιστο τις παρακάτω πληροφορίες:

- Ονοματεπώνυμο/επωνυμία Δικαιούχου
- Α.Φ.Μ. και Δ.Ο.Υ Δικαιούχου
- επάγγελμα

- ημερομηνία έκδοσης τιμολογίου
- αριθμό τιμολογίου
- περίοδο χρέωσης που αφορά τέλη που καταβάλλονται απολογιστικά
- περίοδο χρέωσης που αφορά τέλη που προκαταβάλλονται
- τρόπο πληρωμής
- κωδικό εντολής πληρωμής σε Τράπεζα
- περιγραφή παρεχόμενης υπηρεσίας
- τόπο – διεύθυνση παρεχόμενης υπηρεσίας
- αριθμό μονάδων ανά υπηρεσία
- τιμή μονάδας ανά υπηρεσία
- σύνολο χρεώσεων χωρίς ΦΠΑ
- ποσοστό ισχύοντος ΦΠΑ
- σύνολο χρέωσης ΦΠΑ
- συνολικό ποσό χρέωσης με ΦΠΑ
- ημερομηνία λήξης πληρωμής

Ο ΠΠ εκδίδει τιμολόγιο και πληροφορίες τιμολογίου σε ηλεκτρονική μορφή και το τοποθετεί σε SFTP server, προκειμένου να αποκτήσει ο ΠΥ πρόσβαση σ' αυτό μέσω πρωτοκόλλου FTP. Ο ΠΠ αποστέλλει μέσω e-mail σε ηλεκτρονική (ές) διεύθυνση (-εις) που έχει υποδείξει ο Πάροχος στον ΠΠ (τουλάχιστον μία ηλεκτρονική διεύθυνση του παρόχου απαιτείται να είναι group mail) ενημέρωση ότι τα ηλεκτρονικά αρχεία του εν λόγω τιμολογίου είναι διαθέσιμα στον SFTP server. Ο ΠΥ οφείλει να προβεί σε σχετικές ρυθμίσεις στον mail server του ώστε η διεύθυνση αποστολής του ΠΠ να είναι σε white list και να μην μπλοκάρονται τα e-mail του ΠΠ ως ανεπιθύμητα. Αποδεικτικό παραλαβής του τιμολογίου αποτελεί το e-mail παράδοσης του ανωτέρω e-mail, που αποστέλλεται αυτόματα από τον mail server του ΠΥ (ο ΠΥ οφείλει να προβεί στις απαραίτητες ρυθμίσεις ώστε ο mail server του να αποστέλλει την εν λόγω απάντηση παραλαβής στον mail server του ΠΠ). Σε περίπτωση όπου ο ΠΥ αντιμετωπίσει τεχνικές δυσκολίες στην παραλαβή του τιμολογίου από τον SFTP server, οι οποίες οφείλονται στην τεχνική υποδομή του ΠΠ, οφείλει να αποστείλει άμεσα μήνυμα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου στον ΠΠ, αναφέροντας την ημερομηνία και ώρα της αποτυχημένης προσπάθειας πρόσβασης και

περιγραφή του προβλήματος. Ο ΠΠ οφείλει να απαντήσει εντός μίας (1) ΕΗ από την παραλαβή του μηνύματος ηλεκτρονικού ταχυδρομείου. Ο χρόνος από την αποστολή του μηνύματος ηλεκτρονικού ταχυδρομείου από τον ΠΥ μέχρι την ενημέρωση από τον ΠΠ για την αποκατάσταση του προβλήματος, θεωρείται ανενεργός χρόνος. Τα ανωτέρω πραγματοποιούνται από τον ΠΠ εντός δέκα (10) ημερολογιακών ημερών από την λήξη της περιόδου χρέωσης για τα τέλη που καταβάλλονται απολογιστικά (στο εν λόγω τιμολόγιο περιλαμβάνονται και τα πάγια τέλη που προκαταβάλλονται). Ο ΠΥ οφείλει να γνωστοποιεί στον ΠΠ κάθε αλλαγή της (-ων) ηλεκτρονικής (-ών) διεύθυνσης (-ων) αποστολής των λογαριασμών, τουλάχιστον ένα μήνα πριν τη θέση αυτής σε ισχύ.

Τα πιστωτικά σημειώματα εκδίδονται από τον ΠΠ εντός πέντε (5) εργασίμων ημερών από το χρονικό σημείο που προκύπτει η υποχρέωσή του για την έκδοσή τους. Το ποσό που αναφέρεται στο πιστωτικό σημείωμα, συμψηφίζεται από τον ΠΠ στον αμέσως επόμενο λογαριασμό, εκτός αν υφίσταται ομοειδής ληξιπρόθεσμη απαιτητή οφειλή από το δικαιούμενο την πίστωση μέρος σε βάρος του άλλου μέρους, οπότε θα γίνεται πάραυτα συμψηφισμός με αυτή. Οι ως άνω συμψηφισμοί γίνονται με την επιφύλαξη της εκάστοτε κείμενης φορολογικής νομοθεσίας.

#### **4.3 ΕΞΟΦΛΗΣΗ ΤΙΜΟΛΟΓΙΩΝ**

Ο ΠΥ υποχρεούται να εξοφλεί τα τιμολόγια εντός της αναγραφόμενης σε αυτά προθεσμίας εξόφλησης η οποία δεν θα είναι μικρότερη των σαράντα πέντε (45) ημερολογιακών ημερών από την ημερομηνία έκδοσης του σχετικού παραστατικού, υπό την προϋπόθεση ότι θα έχει τεθεί στη διάθεσή του, σύμφωνα με τα αναφερόμενα στην παράγραφο 5.2., το αργότερο εντός πενθημέρου από την έκδοσή του. Στην περίπτωση κατά την οποία το τιμολόγιο δεν τεθεί στη διάθεσή του εντός πενθημέρου από την έκδοσή του τότε η προθεσμία εξόφλησης του παρατείνεται έως την επόμενη εργάσιμη ημέρα από τη συμπλήρωση σαράντα (40) ημερολογιακών ημερών από την ημερομηνία διάθεσής του στον ΠΥ.

Κατά την περίπτωση όπου ο ΠΥ δεν καταβάλλει το οφειλόμενο ποσό εντός της προθεσμίας που αναφέρεται στην ανωτέρω παράγραφο τότε υποχρεούται στην καταβολή του οφειλόμενου ποσού εντόκως, σύμφωνα με τον εκάστοτε ισχύοντα νόμιμο τόκο υπερημερίας. Ο τόκος επί του ως άνω ποσού θα υπολογίζεται από την πάροδο της δήλης ημέρας η οποία ορίζεται στο τιμολόγιο για την εξόφλησή του, σύμφωνα και με τα ειδικά οριζόμενα στην προηγούμενη παράγραφο, αναφορικά με την έκδοση και την παράδοση των τιμολογίων.

Σε κάθε περίπτωση αμφισβήτησης λογαριασμού εφαρμόζονται τα προβλεπόμενα περί αμφισβήτησης στην παρούσα προσφορά αναφοράς.

Με την επιφύλαξη των διατάξεων της κείμενης νομοθεσίας, ο ΠΠ δεν ευθύνεται για τυχόν καταβληθέντα ποσά αποζημίωσης ή και επιστροφές προς τον τελικό χρήστη, λόγω μη παροχής ή πλημμελούς παροχής της υπηρεσίας από υπαιτιότητα του ΠΥ.

Στις περιπτώσεις καθυστέρησης παράδοσης της συμφωνημένης υπηρεσίας πέραν του προβλεπόμενου στην παρούσα (ή την ειδικότερη συμφωνία των μερών/advanced SLA) χρόνου παράδοσής της, καθώς και στις περιπτώσεις καθυστέρησης άρσης βλάβης πέραν του προβλεπόμενου στην παρούσα (ή σε τυχόν ειδικότερη συμφωνία των μερών/ advanced SLA) χρόνου άρσης βλάβης, εφόσον η καθυστέρηση οφείλεται σε υπαιτιότητα ΠΠ, ο ΠΠ οφείλει να καταβάλλει στον ΠΥ ποινική ρήτρα η οποία υπολογίζεται και καταβάλλεται σύμφωνα με τα οριζόμενα στη παράγραφο 2.8.

Ο ΠΥ δύναται να προβαίνει σε συμψηφισμό των ληξιπρόθεσμων οφειλών του προς τον ΠΠ που απορρέουν από την παροχή υπηρεσιών VLU και Ο.Κ.ΣΥ. με ομοειδείς απαιτήσεις του προς τον ΠΠ, 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 VLU και Ο.Κ.ΣΥ., συμπεριλαμβανομένης της καταβολής ποινικών ρητρών.

Το δικαίωμα συμψηφισμού ασκείται σύμφωνα με τις διατάξεις του ΑΚ, με την επιφύλαξη της εκάστοτε κείμενης φορολογικής νομοθεσίας και προϋποθέτει προηγούμενη όχληση του οφειλέτη.

Το ίδιο δικαίωμα έχει και ο ΠΠ αναφορικά με ληξιπρόθεσμες απαιτήσεις του προς τον ΠΥ οι οποίες απορρέουν αποκλειστικά από την παροχή υπηρεσιών VLU και Ο.Κ.ΣΥ., και για τις οποίες δεν έχει υποβληθεί αίτηση επανεξέτασης/διόρθωσης τιμολογίου σύμφωνα με τις διατάξεις της παρούσας.

#### **4.4 ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ ΧΡΕΩΣΕΩΝ**

Ο ΠΠ θα αποθηκεύει τις πληροφορίες χρεώσεων για περίοδο ενός έτους από την ημερομηνία έκδοσης του Τιμολογίου. Αντίστοιχα, ο ΠΥ θα καταγράφει από την δική του πλευρά και θα διατηρεί για αντίστοιχο χρονικό διάστημα τις πληροφορίες χρεώσεων.

Οι πληροφορίες χρεώσεων θα παραχωρούνται δωρεάν μεταξύ ΠΠ και ΠΥ και θα χρησιμοποιούνται αποκλειστικά για σκοπούς διακανονισμού αμφισβητήσεων/ διαφορών, κατόπιν εγγράφου αιτήματος οιοδήποτε των μερών το οποίο θα υποβάλλεται μέσα στην προθεσμία αμφισβήτησης του τιμολογίου. Οι παρεχόμενες πληροφορίες διέπονται από την αρχή της εμπιστευτικότητας.

Σε περίπτωση αμφισβήτησης λογαριασμού, οι πληροφορίες χρεώσεων θα διατηρούνται μέχρι την άρση της αμφισβήτησης του σχετικού τιμολογίου και σε περίπτωση που η αμφισβήτηση τεθεί σε δικαστική επίλυση μέχρι την έκδοση αμετάκλητης δικαστικής απόφασης.

#### **4.5 ΑΜΦΙΣΒΗΤΗΣΗ ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΟΥ**

Σύμφωνα με την παρούσα Προσφορά, ο ΠΥ έχει δικαίωμα αμφισβήτησης της ορθότητας μέρους ή του συνόλου των τιμολογήσεων που έκανε ο ΠΠ. Δικαιούται προς τούτο να ζητήσει:

- Έλεγχο ορθότητας του λογαριασμού του από τον ΠΠ (πρώτο υπηρεσιακό επίπεδο ελέγχου).

- Επανελέγχο του λογαριασμού του από Μικτή Επιτροπή Επίλυσης Διαφορών, συσταθείσας από εμπειρογνώμονες τόσο του ΠΠ όσο και του ΠΥ, εφόσον συνεχίσει να αμφισβητεί τα αποτελέσματα του αρχικού ελέγχου από τον ΠΠ.

Το αποτέλεσμα του υπηρεσιακού επιπέδου ελέγχου από τον ΠΠ αλλά και της Μικτής Επιτροπής Επίλυσης Διαφορών μπορεί να είναι μερική ή ολική δικαίωση του προσφεύγοντος μέρους ή το αντίστροφο.

#### **4.5.1 Χρόνος κατάθεσης της αμφισβήτησης**

Χρονολογικά, η αμφισβήτηση μπορεί να πραγματοποιηθεί:

1. οποτεδήποτε στο διάστημα “Έκδοσης Τιμολογίων και Παράδοσης - Παραλαβής τους” των 45 ΗΗ μεταξύ της ημερομηνίας έκδοσης του τιμολογίου και έως την καταληκτική ημερομηνία εξόφλησής του. Στο διάστημα αυτό μπορεί να πραγματοποιηθεί ολική ή μερική αμφισβήτηση του τιμολογίου,
2. οποτεδήποτε στο διάστημα των έξι (6) μηνών μετά την ημερομηνία έκδοσης του τιμολογίου. Στο διάστημα αυτό μπορεί να πραγματοποιηθεί ολική ή μερική αμφισβήτηση του τιμολογίου, και
3. οποτεδήποτε μετά την ημερομηνία έκδοσης του τιμολογίου εάν η αμφισβήτηση αφορά μη συμμόρφωση του ΠΠ με απόφαση της ΕΕΤΤ ή διάταξη νόμου, η οποία κατατέθηκε έγκαιρα αλλά τελεσιδίκησε μετά το διάστημα των έξι (6) μηνών ως ανωτέρω. Στην περίπτωση αυτή ο ΠΠ καλείται να διατηρεί τα σχετικά αρχεία χρέωσης μέχρι την έκδοση της σχετικής τελεσιδικής απόφασης.

#### **4.5.2 Προϋπόθεση άσκησης δικαιώματος αμφισβήτησης**

Προκειμένου ο ΠΥ να ασκήσει το δικαίωμα αμφισβήτησης, καταβάλει εμπρόθεσμα προς τον ΠΠ το ύψος του τιμολογίου το οποίο δεν θέτει υπό αμφισβήτηση άλλως η αίτηση δεν γίνεται δεκτή. Αναφορικά με το ποσό το οποίο αμφισβητεί, ο ΠΥ μπορεί εναλλακτικά:

1. Να πληρώσει το ποσό το οποίο αμφισβητεί στη δήλη ημερομηνία την οποία ορίζει το τιμολόγιο, ώστε να μη βαρύνεται με τόκους υπερημερίας.
2. 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 αμφισβήτησής του. Στην περίπτωση αυτή ο ΠΠ δικαιούται να ζητήσει και ο ΠΥ 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 αμφισβήτηση οικονομικής διαφοράς. Στην περίπτωση που ο ΠΠ απαιτήσει την ως άνω εγγυητική επιστολή αμφισβήτησης, η αίτηση αμφισβήτησης δεν γίνεται δεκτή αν δεν κατατεθεί η εγγυητική επιστολή.

#### **4.5.3 Αμφισβήτηση ενώπιον του ΠΠ**

Στην περίπτωση όπου η αμφισβήτηση κατατίθεται στον ΠΠ και δεν αφορά την περίπτωση 3) της ενότητας 5.5.1 Χρόνος Κατάθεσης της Αμφισβήτησης, το εν λόγω δικαίωμα ασκείται με την υποβολή έγγραφης αίτησης επανεξέτασης / διόρθωσης τιμολογίου, εντός αποκλειστικής προθεσμίας έξι (6) μηνών, από την ημερομηνία έκδοσης του τιμολογίου.

Στην αίτηση προσδιορίζεται σαφώς το μέρος του τιμολογίου που αμφισβητείται και κατά πόσο ο ΠΥ έχει καταβάλει ή όχι προς τον ΠΠ, κατά τη δήλη ημερομηνία την οποία όριζε το τιμολόγιο, το ποσό το οποίο αμφισβητεί. Παράλληλα, στην αίτηση επισυνάπτεται και κάθε αναγκαίο στοιχείο/πληροφορία επαλήθευσης. Ο ΠΠ απαντά στην εν λόγω αίτηση του ΠΥ εντός προθεσμίας ενός (1) μηνός από την υποβολή της, εγγράφως και αιτιολογημένως, αποστέλλοντας όλα τα συνοδευτικά στοιχεία τιμολόγησης.

Σε περίπτωση –ολικής ή μερικής– αποδοχής της αίτησης από τον ΠΠ λαμβανομένων υπ' όψιν των ήδη εκδοθέντων τιμολογίων:

1. στην περίπτωση κατά την οποία ο ΠΥ έχει καταβάλει το υπό αμφισβήτηση ποσό, ο ΠΠ εκδίδει εντός πέντε (5) ΕΗ από την ημερομηνία παραλαβής της απάντησής του από τον ΠΥ, πιστωτικό τιμολόγιο για το ποσό το οποίο ο ΠΠ αποδέχθηκε ως μη οφειλόμενο από τον ΠΥ, προσαυξημένο με το νόμιμο τόκο υπερημερίας. Ο τόκος υπερημερίας θα υπολογίζεται από την επομένη της ημερομηνίας καταβολής του αμφισβητούμενου ποσού από τον ΠΥ προς τον ΠΠ ή από τη δήλη ημέρα την οποία το αρχικό τιμολόγιο όριζε για την πληρωμή του, όποια εκ των δύο είναι χρονικά μεταγενέστερη έως την ημερομηνία εξόφλησης του οφειλόμενου ποσού.
2. στην περίπτωση κατά την οποία ο ΠΥ δεν έχει καταβάλει το υπό αμφισβήτηση ποσό, ο ΠΠ εκδίδει, εντός πέντε (5) ΕΗ από την ημερομηνία παραλαβής της απάντησής του από τον ΠΥ, πιστωτικό ή χρεωστικό τιμολόγιο στο οποίο θα συνυπολογίζονται: i) πίστωση για το ποσό το οποίο ο ΠΠ αποδέχθηκε ως μη οφειλόμενο από τον ΠΥ, ii) χρέωση για τους τόκους του ποσού το οποίο ο ΠΠ εξακολουθεί να θεωρεί ως οφειλόμενο από τον ΠΥ. Ο τόκος υπερημερίας θα υπολογίζεται από την επομένη της δήλης ημέρας την οποία το αρχικό τιμολόγιο όριζε για την πληρωμή του έως την ημερομηνία εξόφλησης του οφειλόμενου ποσού.

#### **4.5.4 Αμφισβήτηση ενώπιον μικτής επιτροπής επίλυσης διαφορών**

Σε περίπτωση ολικής ή μερικής απόρριψης της αίτησης του ΠΥ από τον ΠΠ, ο ΠΥ δικαιούται να ζητήσει από τον ΠΠ με έγγραφό του, το οποίο αποστέλλει στον ΠΠ εντός πέντε (5) ΕΗ από τη λήψη της έγγραφης ειδοποίησης του ΠΠ προς αυτόν για την ολική ή μερική απόρριψη της αίτησής του, τη συγκρότηση Μικτής Επιτροπής Επίλυσης Διαφορών, η οποία θα εξετάσει την εν λόγω αίτησή του κατά το μέρος που απορρίφθηκε από τον ΠΠ, ορίζοντας ταυτόχρονα με το έγγραφό του αυτό δύο (2) άτομα τα οποία θα μετέχουν για λογαριασμό του στη Μικτή Επιτροπή Επίλυσης Διαφορών. Ο ΠΠ, μετά τη λήψη του εγγράφου αυτού του ΠΥ, ορίζει δύο (2) άτομα τα οποία θα μετέχουν για λογαριασμό του στη συγκεκριμένη Μικτή Επιτροπή Επίλυσης Διαφορών, τα οποία γνωστοποιεί στον ΠΥ με έγγραφό του. Η εν λόγω Μικτή Επιτροπή



Επίλυσης Διαφορών συγκροτείται εντός προθεσμίας πέντε (5) ΕΗ από την ημερομηνία κατάθεσης του αιτήματος του ΠΥ προς τον ΠΠ. Η ανωτέρω Επιτροπή συνεδριάζει σε τόπο, ημερομηνία και ώρα που ορίζουν από κοινού τα μέλη της, τα οποία κατά την εκτέλεση των καθηκόντων τους μπορούν να συνεπικουρούνται από συμβούλους τους. Οι σύμβουλοι των μελών της Μικτής Επιτροπής Επίλυσης Διαφορών δεν μετέχουν στη λήψη απόφασης της Επιτροπής.

Τα δύο μέρη υποχρεούνται να προσκομίσουν στην Μικτή Επιτροπή Επίλυσης Διαφορών αναλυτικά στοιχεία για το χρονικό διάστημα για το οποίο προκύπτει η διαφωνία, εντός αποκλειστικής προθεσμίας δέκα εργασίμων (10) ΕΗ από την συγκρότησή της. Τα εν λόγω στοιχεία έχουν εμπιστευτικό χαρακτήρα και χρησιμοποιούνται αποκλειστικά για το σκοπό επίλυσης της σχετικής διαφοράς που έχει προκύψει. Εφόσον κάποιο από τα συμβαλλόμενα μέρη δεν προσκομίζει τα στοιχεία αυτά εντός της ως άνω προθεσμίας, τότε τα στοιχεία που προσκομίζονται από το άλλο συμβαλλόμενο μέρος θα γίνονται αυτομάτως αποδεκτά. Για το λόγο αυτό τα συμβαλλόμενα μέρη, με την επιφύλαξη των υποχρεώσεων που πηγάζουν από την κείμενη νομοθεσία περί προστασίας προσωπικών δεδομένων, υποχρεούνται να διατηρούν τα σχετικά αρχεία κίνησης για όσο χρονικό διάστημα υπάρχει εκκρεμής διαφορά μεταξύ των συμβαλλομένων μερών.

Στην περίπτωση που η αμφισβήτηση αφορά στην παραπάνω περίπτωση 3 της παραγράφου 5.5.1, οι ως άνω προθεσμίες εκκινούν από την ημερομηνία έκδοσης της απόφασης της ΕΕΤΤ ή της διάταξης νόμου.

Τα συμβαλλόμενα μέρη θα ενεργούν καλόπιστα ώστε οι διαφορές να αίρονται με διάθεση εξεύρεσης λύσης. Η Μικτή Επιτροπή Επίλυσης Διαφορών εκδίδει αιτιολογημένη απόφαση επί της διαφοράς το αργότερο σε αποκλειστική προθεσμία δύο (2) μηνών από την συγκρότησή της και σε κάθε περίπτωση καταβάλλει κάθε δυνατή προσπάθεια για χρονικό διάστημα τουλάχιστον τριάντα (30) ημερολογιακών ημερών, από την συγκρότησή της, προτού αποφανθεί ότι δεν δύναται να λύσει την διαφορά.

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

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

Ορίζεται, ειδικά, ότι στην αμφισβήτηση λογαριασμού:

1. κάθε πίστωση ποσού από τον ΠΠ γίνεται στον αμέσως επόμενο λογαριασμό από την έγγραφη ειδοποίηση του ΠΥ περί αποδοχής της αίτησής του από τον ΠΠ ή από την έκδοση της απόφασης της Μικτής Επιτροπής Επίλυσης Διαφορών

2. τα χρεωστικά τιμολόγια θα είναι πληρωτέα το αργότερο έως τη δέκατη εργάσιμη ημέρα από την παράδοσή τους στον ΠΥ (η παράδοση θα αποδεικνύεται με σχετικό αποδεικτικό)

Διευκρινίζεται, όμως, ότι μετά το πέρας κάθε σταδίου από τα ανωτέρω, τα μέρη δύνανται να συμφηφίσουν τις διαφορές για τα ποσά τα οποία καταλήγουν σε συμφωνία με την επιφύλαξη της εκάστοτε κείμενης φορολογικής νομοθεσίας.

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 (α) από το χρονικό σημείο που η Επιτροπή θα αποφανθεί ότι δεν δύναται να λύσει τη διαφορά ή (β) μετά την άπρακτη πάροδο διμήνου από την συγκρότηση της Μικτής Επιτροπής Επίλυσης Διαφορών, 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 ΠΥ

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.

Η ΕΕΤΤ μπορεί να αρνείται την επίλυση διαφοράς με δεσμευτική απόφαση, κατ' εφαρμογή του άρθρου 34 παρ. 3 του Ν. 4070/2012, εφόσον τα μέρη δεν έχουν προηγουμένως εξαντλήσει τη διαδικασία υπαγωγής της διαφοράς τους στην Μικτή Επιτροπή Επίλυσης Διαφορών ΠΠ και ΠΥ σύμφωνα με τις διατάξεις του παρόντος άρθρου.

Σε κάθε περίπτωση, σύμφωνα με τα αναφερόμενα στο άρθρο 34 παρ. 7 του Ν. 4070/2012, η διαδικασία υπαγωγής της διαφοράς στην Μικτή Επιτροπή Επίλυσης Διαφορών του παρόντος άρθρου, δεν στερεί από το ενδιαφερόμενο μέρος τη δυνατότητα να προβεί σε καταγγελία, ότι άλλος ΠΥ παραβιάζει

διατάξεις του παρόντος ή του ν. 3959/2011, όπως ισχύει, ή να ζητά τη λήψη ασφαλιστικών μέτρων ενώπιον της ΕΕΤΤ, σύμφωνα με την παρ. 6 του άρθρου 77 ή και να προσφύγει ενώπιον των αρμόδιων δικαστηρίων.

Σε περίπτωση που μετά και το πέρας της επίλυσης τυχόν διαφωνιών δεν εξοφληθεί υπαίτια η οφειλή στην ταχθείσα προθεσμία, το έτερο συμβαλλόμενο μέρος έχει δικαίωμα α) να διακόψει προσωρινά την παροχή υπηρεσιών της παρούσας προσφοράς στις οποίες αναφέρεται η οφειλή, προς τον έτερο των συμβαλλομένων ή/και β) να καταπέσει την Εγγυητική Επιστολή η οποία έχει χορηγηθεί.

#### **4.5.5 Αμφισβήτηση λογαριασμού από τον ΠΠ**

Οι προαναφερθείσες διαδικασίες αμφισβήτησης λογαριασμού της παραγράφου 5.5 εφαρμόζονται αναλογικά και στην περίπτωση αμφισβήτησης από τον ΠΠ της ορθότητας μέρους ή του συνόλου των τιμολογήσεων από τον ΠΥ προς τον ΠΠ.

#### **5.1. ΔΙΑΚΟΠΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ**

Στις περιπτώσεις:

- Ληξιπρόθεσμης και απαιτητής οφειλής τιμολογίου για υπηρεσίες που παρέχονται σύμφωνα με την παρούσα και εφόσον δεν υπάρχει υπό αμφισβήτηση διαφορά για το ποσό της οφειλής, κατά τα προβλεπόμενα στο περί αμφισβήτησης άρθρο της παρούσας, καθώς και
- Μη προσκόμισης αιτηθείσας από τον ΠΠ εγγύησης για υπηρεσίες με βάση την παρούσα προσφορά,

ο ΠΠ, με την επίδοση έγγραφης όχλησης προς τον ΠΥ, 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 ΠΠ τα μέτρα τα οποία τυχόν θα λάβει, προσκομίζοντας τα απαραίτητα για την αιτιολόγηση αυτή στοιχεία.

Από την στιγμή δε της επίδοσης της ανωτέρω όχλησης ο ΠΠ δύναται να μην υλοποιεί νέες αιτήσεις για παροχή νέων υπηρεσιών VLU και Ο.Κ.ΣΥ., αποκλείοντας τη δυνατότητα κατάθεσης σχετικών αιτημάτων του ΠΥ στο WCRM ΠΠ.

Μετά την πάροδο δεκαπέντε (15) ημερολογιακών ημερών από την επίδοση έγγραφης όχλησης προς τον ΠΥ ο ΠΠ δύναται:

α) Να αρνηθεί την παροχή οποιονδήποτε επιπρόσθετων υπηρεσιών VLU και Ο.Κ.ΣΥ. και να μην επιτρέψει στον ΠΥ να καταθέτει σχετικά αιτήματα στο WCRM ΠΠ (εξαιρουμένων των αιτημάτων σχετικών με τη διαδικασία βλαβοδιαχείρισης) ή/και

β) Ειδικά για την περίπτωση ληξιπρόθεσμης οφειλής, να προβεί σε κατάπτωση της εγγύησης, σύμφωνα με και τα ειδικά οριζόμενα στην ενότητα «Πιστωτικές Διασφαλίσεις», μέχρι του ποσού της ανεξόφλητης οφειλής. Σε περίπτωση που η ανεξόφλητη οφειλή είναι μεγαλύτερη από το ύψος της εγγύησης, το ποσό το οποίο δεν καλύπτεται από την εγγύηση παραμένει ως υποχρέωση του ΠΥ προς τον ΠΠ.

Στην περίπτωση κατά την οποία ο ΠΥ συμμορφωθεί ως προς τις υποχρεώσεις του, πριν την εκπνοή της ως άνω προθεσμίας που δόθηκε με την έγγραφη όχληση, ο ΠΠ δεν έχει τη δυνατότητα (i) 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 ΠΠ προς τον ΠΥ προθεσμία των δεκαπέντε (15) ημερολογιακών ημερών για συμμόρφωση στις υποχρεώσεις του, τότε ο ΠΠ, αποστέλλει δεύτερη έγγραφη όχληση στον ΠΥ, κοινοποιώντας την και στην ΕΕΤΤ, τάσσοντας προθεσμία είκοσι (20) εργασίμων ημερών. Στην περίπτωση που παρέλθει, από την επίδοση της δεύτερης έγγραφης όχλησης, η ταχθείσα από τον ΠΠ προς τον ΠΥ νέα προθεσμία των είκοσι (20) εργασίμων ημερών, ο ΠΠ δικαιούται να διακόψει την παροχή των υπηρεσιών VLU και Ο.Κ.ΣΥ. και τη δυνατότητα πρόσβασης του ΠΥ στο πληροφοριακό σύστημα στο οποίο οι ΠΥ υποβάλλουν τα αιτήματά τους για παροχή

υπηρεσιών VLU και Ο.Κ.ΣΥ.. Στην έγγραφη ειδοποίηση θα πρέπει να αναφέρονται ρητά οι λόγοι της επικείμενης διακοπής.

Στην περίπτωση κατά την οποία ο ΠΥ 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 ΠΠ οφείλει να μην προβεί στη διακοπή των παρεχόμενων υπηρεσιών VLU και Ο.Κ.ΣΥ. ή/ και της πρόσβασης στο πληροφοριακό σύστημα, ως είχε εξαγγείλει με τη δεύτερη όχλησή του.

Εφ' όσον ο ΠΥ εξακολουθεί να μην συμμορφώνεται και μετά τη δεύτερη όχληση (των 20 ΕΗ) ο ΠΠ αποστέλλει τρίτη έγγραφη όχληση προς τον ΠΥ κοινοποιούμενη και στην ΕΕΤΤ με την οποία τάσσει προθεσμία τριάντα (30) εργασίμων ημερών στον ΠΥ 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.

Σε περίπτωση που ο ΠΥ οφειλέτης εξοφλήσει τις οφειλές του ή προσκομίσει την αιτηθείσα εγγύηση (κατά περίπτωση) μετά την πραγματοποίηση της διακοπής παροχής υπηρεσιών VLU και Ο.Κ.ΣΥ. ή/και πρόσβασης στο πληροφοριακό σύστημα κατάθεσης αιτημάτων, και πριν επέλθουν τα αποτελέσματα της καταγγελίας, ο ΠΠ οφείλει να προβεί σε άρση της διακοπής παροχής υπηρεσιών VLU και Ο.Κ.ΣΥ. ή/και πρόσβασης στο πληροφοριακό σύστημα εντός προθεσμίας δύο (2) εργασίμων ημερών.

Στη διαδικασία που ακολουθείται στην παρούσα ενότητα κάθε έγγραφη όχληση/ειδοποίηση προς τον ΠΥ και την ΕΕΤΤ θα αποδεικνύεται με σχετικό αποδεικτικό.

## **5.2. ΤΑΚΤΟΠΟΙΗΣΗ (ΕΚΚΑΘΑΡΙΣΗ) ΡΗΤΡΩΝ**

Η τακτοποίηση των ρητρών για υπέρβαση του προβλεπόμενου χρόνου υλοποίησης (αιτήματα εκτός SLA) θα πρέπει να πραγματοποιείται μέσω

ετησίων περιοδικών εκκαθαρίσεων (πίστωση), και να πιστώνεται στο λογαριασμό του ΠΥ.

Η καταβολή των ποινικών ρητρών που προβλέπονται στην παρούσα δεν περιορίζει σε τίποτα τα δικαιώματα του ΠΥ 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.

Η περιοδική εκκαθάριση (πίστωση), θα πραγματοποιείται, ως εξής :

- i. Ο ΠΥ ανά κατηγορία (Ο.Κ.ΣΥ, VLU/FTTx) υπηρεσιών θα αποστέλλει σε ηλεκτρονική επεξεργάσιμη μορφή στον ΠΠ, μέχρι και την τελευταία εργάσιμη ημέρα του δευτέρου μήνα κάθε ημερολογιακού έτους:
  - (α) Συγκεντρωτικό πίνακα στον οποίο θα περιέχονται ανά περίπτωση ο υπολογισμός των υπηρεσιών Ο.Κ.ΣΥ. ή VLU/FTTx εκτός SLA (A), καθώς και το ύψος των τυχόν ρητρών, που ζητάει από τον ΠΠ. Επίσης στον ίδιο πίνακα θα περιέχεται ο αναλυτικός υπολογισμός του A, το ύψος των ρητρών, όλα τα στοιχεία τα οποία χρησιμοποιήθηκαν για τον υπολογισμό του A και του ύψους των ρητρών καθώς επίσης και όλα τα απαιτούμενα σχετικά στοιχεία που εισήχθησαν στο Π/Σ WCRM\_ΠΠ. Στην περίπτωση υπηρεσιών VLU/FTTC στον πίνακα υπολογισμού ρητρών ο ΠΥ έχει συνυπολογίσει και αναφέρει ξεχωριστά τις ρήτρες λόγω καθυστέρησης του ΠΧΤΥ και οι οποίες υπολογίζονται στο 50% της ρήτρας που καταβάλει ο ΠΧΤΥ στον ΠΠ, σύμφωνα με τα ανωτέρω.
  - (β) Συγκεντρωτικό πίνακα βλαβών (όλων των βλαβών για τις οποίες δίδεται με την παρούσα προσφορά SLA) που ήρθαν από τον ΠΠ και οι οποίες αναγγέλθηκαν στον ΠΠ το προηγούμενο έτος και στην άρση των οποίων διαπιστώθηκε υπέρβαση του συμφωνημένου πραγματικού χρόνου άρσης βλάβης (όπως αυτός ορίζεται στην παρούσα). Στον συγκεντρωτικό πίνακα θα εμφανίζονται όλα τα απαιτούμενα στοιχεία που εισήχθησαν στο ΠΣ WCRM\_ΠΠ και οποιοδήποτε άλλο στοιχείο που αποδεικνύει την υπέρβαση.

Επίσης στον πίνακα θα περιέχεται αναλυτικός υπολογισμός ρητρών. Στην περίπτωση υπηρεσιών VLU/FTTC, στον πίνακα υπολογισμού ρητρών ο ΠΥ έχει συνυπολογίσει και αναφέρει ξεχωριστά τις ρήτρες λόγω καθυστέρησης του ΠΧΤΥ και οι οποίες υπολογίζονται στο 50% της ρήτρας που καταβάλει ο ΠΧΤΥ στον ΠΠ, σύμφωνα με τα ανωτέρω.

- ii. Μετά την παρέλευση των πιο πάνω αναφερομένων ημερομηνιών και εφόσον δεν έχουν σταλεί απαιτήσεις τακτοποίησης ρητρών, θεωρείται ότι δεν υπάρχουν απαιτήσεις ρητρών.
  - iii. Εκπρόθεσμη υποβολή των ανωτέρω πινάκων δεν θα γίνεται αποδεκτή.
  - iv. Οι πίνακες θα υποβάλλονται εγγράφως στην αρμόδια υπηρεσία που θα υποδεικνύεται στον ΠΥ εγγράφως κατά την υπογραφή της συμφωνίας και θα πιστοποιείται με τον αριθμό πρωτοκόλλου παραλαβής τους.
  - v. Εντός του τέταρτου μήνα κάθε ημερολογιακού έτους, ο ΠΠ θα ολοκληρώνει τον έλεγχο των πινάκων που αφορούν τις υπηρεσίες VLU και Ο.Κ.ΣΥ..
  - vi. Σε περίπτωση όπου ο ΠΥ και ο ΠΠ συμφωνήσουν ως προς τον υπολογισμό των ρητρών θα πιστώνεται ο επόμενος λογαριασμός του ΠΥ, με το αντίστοιχο ποσό της εκκαθάρισης και θα ενημερώνεται ο ΠΥ.
- Σε περίπτωση όπου ο ΠΥ και ο ΠΠ δεν συμφωνήσουν ως προς τον υπολογισμό των ρητρών τότε για το ποσό των ρητρών που ο ΠΠ αναγνωρίζει πιστώνεται άμεσα ο επόμενος λογαριασμός του ΠΥ. Η εν λόγω πίστωση δεν περιορίζει σε καμία περίπτωση τα δικαιώματα του ΠΥ και του ΠΠ από την παρούσα αμφισβήτηση, ούτε συνιστά παραδοχή από αυτούς ως προς το ποσό το οποίο πιστώνεται.

Για τα ποσά των ρητρών που δεν υπάρχει συμφωνία:

- Θα ενημερώνεται ο ΠΥ εγγράφως εντός των πρώτων δεκαπέντε (15) ημερών του πέμπτου μήνα του ημερολογιακού έτους για τα ποσά της περίπτωσης i.α και i.β και η διαφορά θα παραπέμπεται σε Μικτή Επιτροπή Επίλυσης Διαφορών (ΜΕΕΔ), στην οποία συμμετέχουν στελέχη του ΠΥ και του ΠΠ.



- Σε περίπτωση που η Μικτή Επιτροπή Επίλυσης Διαφορών επιλύσει την διαφορά, η επίλυση θα βεβαιώνεται εγγράφως και από τα δύο μέρη και θα ακολουθείται η διαδικασία σύμφωνα με το ανωτέρω βήμα νί.
- Σε περίπτωση που η Μικτή Επιτροπή Επίλυσης Διαφορών επιλύσει την διαφορά, εις βάρος ενός εκ των δύο μερών (ΠΥ και ΠΠ), η επίλυση θα βεβαιώνεται εγγράφως και από τα δύο μέρη και θα πραγματοποιείται η λογιστική τακτοποίηση της διαφοράς.
- Αναφορικά με τα τελικά ποσά των ρητρών όπως αυτά θα οριστούν από τη Μικτή Επιτροπή Επίλυσης Διαφορών ισχύουν για τον ΠΠ αναλογικά τα αναφερόμενα στην ενότητα 5.5.4 Αμφισβήτηση Ενώπιον Μικτής Επιτροπής Επίλυσης Διαφορών ως προς τα χρεωστικά ή πιστωτικά τιμολόγια και τους νόμιμους τόκους υπερημερίας

### **5.3. ΠΙΣΤΩΤΙΚΕΣ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΕΙΣ**

#### **5.3.1. Γενικά**

Στα πλαίσια της παρούσας Προσφοράς, ο ΠΠ δύναται να ζητήσει από τον ΠΥ την παροχή εγγυήσεων αναφορικά με την εξόφληση οφειλών από υπηρεσίες της παρούσας. Το δικαίωμα αυτό του ΠΠ πρέπει να ασκείται σύμφωνα με τις αρχές της καλής πίστης και των χρηστών συναλλακτικών ηθών. Με τον όρο «εγγύηση», εννοείται κάθε επιτρεπτό από την παρούσα είδος/μορφή εγγύησης είτε πρόκειται για εγγυητική επιστολή, είτε για χρηματική εγγύηση, θετική αξιολόγηση κλπ.

Για την τήρηση των αρχών της διαφάνειας και αμεροληψίας ο ΠΠ πρέπει να διαθέτει διαφανές σύστημα πιστωτικής αξιολόγησης (credit check) το οποίο θα παρέχει αντικειμενική και δίκαια πιστωτική βαθμολόγηση (credit score) και θα υπολογίζει λογική εγγύηση.

#### **5.3.2. Σύστημα υπολογισμού εγγύησης**

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):

$$E = XTM * 2$$

Όπου:

E: Ύψος της Εγγύησης

XTM: (Χρέωση Τελευταίου Μήνα) Το ποσό χρέωσης των υπηρεσιών (βάσει εκδοθέντων τιμολογίων) του τελευταίου μήνα πριν από την ημερομηνία αξιολόγησης που παρέχονται με βάση την παρούσα προσφορά.

### 5.3.3. Πολιτική διασφάλισης από υπερημερίες

Σε κάθε περίπτωση υπάρχοντος ΠΥ, το ύψος της προσκομιστέας εγγύησης υπολογίζεται με τον ανωτέρω μαθηματικό τύπο και αναπροσαρμόζεται ετησίως. Ως υπάρχον ΠΥ, εννοείται ο ΠΥ που είναι ήδη ενταγμένος στη σχετική κατηγορία πελατών του ΠΠ (χονδρικής), άσχετα με το χρόνο πραγματοποίησης της σύμβασης. Σε περίπτωση υποψήφιου ΠΥ (εφεξής: νέου) το ύψος της προσκομιστέας εγγύησης (στα πλαίσια της παρούσας Προσφοράς), υπολογίζεται με το οικείο υπόδειγμα πιστωτικής αξιολόγησης του ΠΠ. Ως νέος ΠΥ, εννοείται ο ΠΥ που για πρώτη φορά θα ενταχθεί στη σχετική κατηγορία πελατών του ΠΠ και δεν προϋπήρξε πελάτης οποιασδήποτε κατηγορίας πελατών του ΠΠ (χονδρικής, λιανικής) επί έξι μήνες πριν την ένταξη στο πελατολόγιο του ΠΠ. Στην περίπτωση νέου ΠΥ ισχύουν τα εξής σε ό,τι αφορά τις ενέργειες του ΠΠ:

- Ο ΠΠ να διαθέτει στοιχεία Συναλλακτικής Συμπεριφοράς, Εμπορικής Δραστηριότητας και Οικονομικής Δραστηριότητας (εφεξής: αντικειμενικά στοιχεία συναλλαγών) όπως πχ μέσω μηνιαίο λογαριασμό, υπερημέρειες πληρωμών, πλήθος εκκρεμών ημερών, οικονομικές καταστάσεις, εμπορική δραστηριότητα και συμμετοχές ενδεικτικά και όχι αποκλειστικά αναφερόμενες), από οποιοσδήποτε συναλλαγές του με τον ΠΠ. Τότε το αρχικό ύψος της προσκομιστέας εγγύησης υπολογίζεται με το οικείο μοντέλο πιστωτικής αξιολόγησης του ΠΠ σε συνδυασμό με στοιχεία που λαμβάνονται από ανεξάρτητο

Φορέα Πιστωτικής Αξιολόγησης. Το ύψος της εγγύησης θα αναπροσαρμοστεί μετά από 6 μήνες και στη συνέχεια (μετά το πέρας του πρώτου χρόνου δραστηριότητας του ΠΥ) θα αναπροσαρμόζεται ετησίως σύμφωνα με τον υπολογισμό που προκύπτει με την εφαρμογή της προαναφερόμενης φόρμουλας υπολογισμού.

- Ο ΠΠ δε διαθέτει αντικειμενικά στοιχεία συναλλαγών. Τότε το αρχικό ύψος της προσκομιστέας εγγύησης είναι 10.000 €. Μετά το πέρας του πρώτου εξαμήνου εμπορικής λειτουργίας με την ιδιότητά του ως ΠΥ, το ύψος της εγγύησης που προσκομίστηκε προσυμβατικά εφάπαξ (10.000 €), θα αναπροσαρμοστεί σύμφωνα με τον υπολογισμό που προκύπτει από τον προαναφερόμενο μαθηματικό τύπο υπολογισμού, εκτός και αν - από τον υπολογισμό ως ανωτέρω - προκύπτει ποσό μικρότερο των 10.000 € οπότε η εγγύηση παραμένει στα 10.000 €.

Η προσκόμιση “θετικής αξιολόγησης” απαλλάσσει μόνο τον νέο ΠΥ για τον οποίο δεν υπάρχουν αντικειμενικά στοιχεία συναλλακτικής συμπεριφοράς, από την υποχρέωση καταβολής της ανωτέρω εγγύησης.

Στην περίπτωση που ο ΠΥ δεν κατέστη υπερήμερος αναφορικά με την καταβολή οφειλών του προς τον ΠΠ, από την παροχή υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών, κατά την χρονική περίοδο των έξι (6) τελευταίων μηνών από την ημερομηνία αξιολόγησής του, ο ΠΠ δεν απαιτεί κάποιας μορφής εγγύηση. Σε περίπτωση που κάποια οφειλή του ΠΥ προς τον ΠΠ καταστεί ληξιπρόθεσμη, ο ΠΠ δύναται να ζητήσει την προσκόμιση, εντός προθεσμίας είκοσι πέντε (25) εργάσιμων ημερών, εγγύησης, της οποίας το ύψος υπολογίζεται σύμφωνα με το σύστημα υπολογισμού εγγύησης στην ενότητα 5.8.2.

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

- Απόφασης της ΕΕΤΤ ή αρμόδιας δικαστικής αρχής, ή
- Αμφισβήτηση ενώπιον της σχετικής Επιτροπής, εάν αυτή δεν έχει ακόμη τελειώσει τις εργασίες της.

Κατ' εξαίρεση της τακτικής αναπροσαρμογής του ποσού της απαιτούμενης εγγύησης, σε περίπτωση που διαπιστώνεται σημαντική επιδείνωση της οικονομικής φερεγγυότητας του ΠΥ ή του Χρηματοπιστωτικού ιδρύματος έκδοσης εγγυητικών του ΠΥ (εάν πρόκειται για εγγυητικές επιστολές), ο ΠΠ δικαιούται και δύναται να προχωρεί εκτάκτως σε επαναξιολόγηση και (εάν αυτό προκύψει από την αξιολόγηση), αναπροσαρμογή του ποσού της απαιτούμενης εγγύησης σύμφωνα με τη φόρμουλα υπολογισμού της εγγύησης που αναφέρεται στην παρούσα Προσφορά ή την αντικατάσταση του είδους της ήδη προσκομισθείσας εγγύησης. Τυχόν άρνηση του ΠΥ, θεωρείται άρνηση προσκόμισης της απαιτούμενης εγγύησης και ισχύουν τα ίδια μέτρα αποθάρρυνσης όπως αυτά ισχύουν για τις περιπτώσεις άρνησης προσκόμισης σε φυσιολογικές συνθήκες εξέλιξης των συναλλαγών. Το αίτημα του ΠΠ θα πρέπει να είναι επαρκώς αιτιολογημένο ως προς τη διαπίστωση και το είδος τους αυξημένου κινδύνου και να παρέχει στον ΠΥ εύλογη προθεσμία προκειμένου να ανταποκριθεί.

#### **5.3.4. Πολιτική διασφάλισης από νομικές καταστάσεις**

Πλέον της εγγύησης για διασφάλιση κινδύνων από υπερημερίες, ο ΠΠ μπορεί να ζητήσει από τον ΠΥ την προσκόμιση εγγύησης για την διασφάλισή του από νομικές καταστάσεις, στις εξής περιπτώσεις:

- Όταν ο ΠΥ αμφισβητεί οφειλές (που του έχουν ήδη καταλογιστεί από τον ΠΠ) ενώπιον της Μικτής Επιτροπής Επίλυσης Διαφορών. Στην περίπτωση αυτή ο ΠΥ υποχρεούται σε προσκόμιση ισόποσης (με την αμφισβητούμενη τιμολόγηση) εγγύησης, ως εξασφάλιση του ΠΠ για το διάστημα αναστολής εξόφλησης των οφειλών του ΠΥ. Η 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 ΠΠ, η εγγύηση αυτή επιστρέφεται στον ΠΥ μετά τη λήξη της αμφισβήτησης και εξοφλείται το/τα τιμολόγιο/α από αυτόν.

Οι προαναφερόμενες εγγυήσεις της παραγράφου αυτής μπορεί να είναι μικρότερης ή μεγαλύτερης διάρκειας του έτους η οποία (διάρκεια) εξαρτάται από τον συμφωνηθέντα μεταξύ ΠΠ-ΠΥ χρόνο ολοκλήρωσης της προβλεπόμενης διαδικασίας.

### 5.3.5. Αποδεκτά είδη εγγύησης

Τα είδη/μορφές/τύποι εγγύησης που μπορεί να προσκομίσει ο ΠΥ στον ΠΠ στα πλαίσια της παρούσας Προσφοράς, είναι:

- Εγγυητική επιστολή.
- Χρηματική εγγύηση (ή/και Συνδυασμός Εγγυητικής επιστολής και Χρηματικής εγγύησης, εφόσον είναι εύλογο και συμφωνείται από τα συμβαλλόμενα μέρη.
- Ασφαλιστική Κάλυψη από ασφαλιστική εταιρεία αποδεκτή από τον ΠΠ εφόσον είναι εύλογο και συμφωνείται από τα συμβαλλόμενα μέρη.
- Θετική αξιολόγηση από ανεξάρτητο οργανισμό πιστωτικής αξιολόγησης αποδεκτό από τον ΠΠ στην περίπτωση νέου ΠΥ για τον οποίο ο ΠΠ δε διαθέτει στοιχεία συναλλακτικής συμπεριφοράς, εφόσον είναι εύλογο και συμφωνείται από τα συμβαλλόμενα μέρη.
- Οποιοδήποτε από τα προαναφερόμενα είδη/μορφές εγγύησης της μητρικής εταιρείας υπό την προϋπόθεση σαφούς δέσμευσης της ίδιας (μητρικής) σε ό,τι αφορά τις υπόψη υποχρεώσεις της προς τη θυγατρική της. Εφόσον πρόκειται για εγγυητική επιστολή τραπεζής, αυτή δύναται να εκδοθεί μετά από αίτημα της μητρικής Εταιρείας του ΠΥ προς την τράπεζα για λογαριασμό του τελευταίου και υπέρ του για τη διασφάλιση παροχής συγκεκριμένων υπηρεσιών της παρούσας σύμφωνα με τη σύμβαση που θα υπογραφεί με βάση την παρούσα προσφορά.
- Προσωρινή αναστολή καταβολής πιστωτικών επιστροφών σε περίπτωση άρνησης ή κωλυσιεργίας υπάρχοντος ΠΥ να προσκομίσει την προσήκουσα εγγύηση μέχρι του ποσού της εγγύησης και μέχρι της κατάθεσης αυτής. Από την ημερομηνία όμως κατάθεσης της εγγυητικής

επιστολής για κάθε ημέρα καθυστέρησης επιστροφής από τον ΠΠ προς τον ΠΥ του ποσού της πιστωτικής επιστροφής θα οφείλεται επί αυτού του ποσού, από τον ΠΠ προς τον ΠΥ, ο νόμιμος τόκος υπερημερίας.

Πριν τη λήξη ισχύος της εγγύησης, είναι δυνατή - εφόσον είναι εύλογο και συμφωνείται ρητά και εγγράφως από τα συμβαλλόμενα μέρη - η αλλαγή του είδους της εγγύησης που βρίσκεται ανά χείρας ΠΠ με έναν από τους προαναφερόμενους τύπους εγγυήσεων είτε από τον ίδιο τον ΠΥ ή από τη μητρική εταιρεία υπέρ του συγκεκριμένου ΠΥ.

### **5.3.6. Εγγυητική επιστολή**

Η εγγυητική επιστολή είναι ο κύριος από τους τύπους εγγύησης για τη διασφάλιση των εσόδων του ΠΠ. Προσκομίζεται από τον ΠΥ σε κάθε από τις προαναφερόμενες περιπτώσεις. Η εγγυητική επιστολή θα είναι Τραπεζικής 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 από τα συμβαλλόμενα μέρη για τη διασφάλιση σαφώς οριζομένων περιπτώσεων κινδύνου. Η εγγυητική επιστολή θα είναι ανέκκλητη σε πρώτη ζήτηση και θα περιλαμβάνει κατ' ελάχιστο δήλωση της εγγυήτριας Τράπεζας περί:

- i. ευθύνης της ως αυτό-οφειλέτριας,
- ii. παραίτησης της Τράπεζας από την ένσταση του ευεργετήματος της διαιρέσεως και της διζήσεως, καθώς και
- iii. καταβολής κάθε ποσού που καταπίπτει προς τον δικαιούχο Συμβαλλόμενο, τον ΠΠ.

Εγγυητική επιστολή οφείλει να προσκομίσει αμελλητί:

- Ο νέος ΠΥ μέχρι την υπογραφή από αυτόν της σχετικής σύμβασης.
- Ο ΠΥ που αμφισβητεί οφειλές που του έχουν ήδη καταλογιστεί από τον ΠΠ μέχρι την αίτηση παραπομπής της διαφοράς ενώπιον της Μικτής Επιτροπής Επίλυσης Διαφορών.

- Ο υπάρχων ΠΥ, ο οποίος υποχρεούται σε ανανέωση εγγυητικής όπως περιγράφεται στην παράγραφο 5.8.7.
- Ο υπάρχων ΠΥ, ο οποίος υποχρεούται σε αντικατάσταση εγγυητικής επιστολής η οποία κατέπεσε ολικώς ή μερικώς σύμφωνα με τα περί κατάπτωσης της παραγράφου 5.8.8.
- Ο υπάρχων ΠΥ που ήταν απαλλαγμένος από εγγυητική επιστολή και του οποίου οφειλή κατέστη ληξιπρόθεσμη, σύμφωνα με την παράγραφο 5.8.3 του παρόντος Κεφαλαίου.
- Ο υπάρχων ΠΥ που ως νέος ΠΥ είχε προσκομίσει θετική αξιολόγηση και του οποίου οφειλή κατέστη ληξιπρόθεσμη, σύμφωνα με την παράγραφο 5.8.3 του παρόντος Κεφαλαίου.

### **5.3.7. Ανανέωση εγγυητικής επιστολής**

Αμελλητί επίσης υποχρεούται ο Πάροχος να προσκομίσει ανανέωση εγγυητικής επιστολής της οποίας επίκειται η λήξη. Ο ΠΠ ειδοποιεί τον Πάροχο 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 Πάροχος υποχρεούται να προσκομίσει ανανέωση της εγγυητικής επιστολής το αργότερο τριάντα πέντε (35) 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 στη λήξη της εκτός αν προσκομιστεί επιστολή παράτασης αυτής οπότε η τελευταία θα επισυνάπτεται στο σώμα 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 ΠΠ 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 ΠΠ δύναται να μην υλοποιεί νέες αιτήσεις για παροχή νέων υπηρεσιών VLU και Ο.Κ.ΣΥ., αποκλείοντας τη δυνατότητα κατάθεσης σχετικών αιτημάτων του ΠΥ στο WCRM ΠΠ. Σε περίπτωση άπρακτης παρέλευσης της νέας αυτής προθεσμίας, ο ΠΠ δικαιούται να αρνηθεί την παροχή οποιονδήποτε επιπρόσθετων υπηρεσιών VLU και Ο.Κ.ΣΥ. και να μην επιτρέπει στον ΠΥ να καταθέτει σχετικά αιτήματα στο WCRM ΠΠ (εξαιρουμένων αιτημάτων σχετικών με τη διαδικασία βλαβοδιαχείρισης και μεταφοράς γραμμών υφιστάμενων συνδρομητών, μέχρις ότου ο Πάροχος προσκομίσει την εγγυητική επιστολή).

Στην περίπτωση που παρέλθει άκαρπη, από την επίδοση της έγγραφης όχλησης, η ταχθείσα από τον ΠΠ προς τον Πάροχο προθεσμία των δεκαπέντε (15) ημερολογιακών ημερών για συμμόρφωση στις υποχρεώσεις του, τότε ο ΠΠ, αποστέλλει νέα έγγραφη όχληση στον Πάροχο, κοινοποιώντας την και στην ΕΕΤΤ, τάσσοντας προθεσμία είκοσι (20) εργασίμων ημερών. Στην περίπτωση που παρέλθει, από την επίδοση της δεύτερης έγγραφης όχλησης, η ταχθείσα από τον ΠΠ προς τον Πάροχο νέα προθεσμία των είκοσι (20) εργασίμων ημερών, ο ΠΠ δικαιούται να διακόψει την παροχή των υπηρεσιών VLU και Ο.Κ.ΣΥ. και τη δυνατότητα πρόσβασης του ΠΥ στο πληροφοριακό σύστημα στο οποίο οι ΠΥ υποβάλλουν τα αιτήματά τους για παροχή υπηρεσιών VLU και Ο.Κ.ΣΥ. εφόσον δεν έχει προσκομιστεί έως τότε η νέα εγγυητική επιστολή. Στην έγγραφη ειδοποίηση θα πρέπει να αναφέρονται ρητά οι λόγοι της επικείμενης διακοπής. Εφόσον παρέλθει άπρακτη η προθεσμία των είκοσι (20) εργασίμων τότε επέρχονται τα αποτελέσματα της καταγγελίας σύμφωνα με τα αναφερόμενα στην παράγραφο 5.6 περί διακοπής υπηρεσιών.

Στο διάστημα των ως ανωτέρω ημερών κατά τις οποίες ο ΠΠ δεν διαθέτει καμία διασφάλιση, έχει τη δυνατότητα σε προσωρινή (έως την προσκόμιση της εγγυητικής) παρακράτηση τυχόν πιστωτικών υπολοίπων μέχρι και οριστικής παρακράτησης αυτών ως χρηματική εγγύηση εάν επανειλημμένως (από τρεις και άνω το τελευταίο εξάμηνο) ο Πάροχος αμελεί



την έγκαιρη προσκόμιση της σχετικής ανανέωσης. Με την προσκόμιση της εγγυητικής επιστολής, και εφόσον δεν έχει επέλθει καταγγελία της Σύμβασης, ο ΠΠ οφείλει να ενεργοποιήσει τις υπηρεσίες της παρούσας άμεσα και πάντως εντός δύο (2) ΕΗ.

#### **5.3.8. 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 ΠΠ εξωδίκου δηλώσεως προς τον ΠΥ. Η εξώδικη δήλωση πρόκληση δίνει προθεσμία τριάντα (30) ΗΗ από τη λήψη της ώστε ο ΠΥ να συμμορφωθεί προς τις υποχρεώσεις του, άλλως δηλώνει ότι θα προβεί σε κατάπτωση της εγγυητικής επιστολής. Εάν παρέλθει άκαρπη η ως άνω προθεσμία ο ΠΠ δικαιούται να προβεί σε κατάπτωση της εγγυητικής επιστολής με την κατάθεση στην εγγυήτρια Τράπεζα υπεύθυνης δήλωσης του ΠΠ ότι οι οφειλές του ΠΥ για τις οποίες καταπίπτει η εγγυητική επιστολή αφορούν αποκλειστικά υπηρεσίες που παρέχονται στα πλαίσια της παρούσας προσφοράς και οι σχετικές χρεώσεις του ΠΠ είναι σύμφωνες με τις Αποφάσεις της ΕΕΤΤ και την σχετική νομοθεσία.

Σε περίπτωση που έχει πραγματοποιηθεί μερική ή ολική κατάπτωση τυχόν κατατεθείσας εγγύησης, ο οφειλέτης υποχρεούται να αποκαταστήσει την εγγύηση στο απαιτούμενο ποσό (είτε αυτό που ίσχυε πριν την κατάπτωση, εφόσον είχε υπολογιστεί πρόσφατα – είτε αυτό που θα προκύψει από επανυπολογισμό, εφόσον πλησιάζει ο χρόνος για την προβλεπόμενη ανανέωση της εγγυητικής επιστολής) εντός προθεσμίας δεκαπέντε (15) ΗΗ. Σε περίπτωση άπρακτης παρέλευσης της προθεσμίας των 15 ΗΗ, ο ΠΠ δικαιούται να αρνηθεί την παροχή οποιονδήποτε επιπρόσθετων υπηρεσιών VLU και Ο.Κ.ΣΥ. και να μην επιτρέπει στον ΠΥ να καταθέτει σχετικά αιτήματα στο WCRM ΠΠ (εξαιρουμένων αιτημάτων σχετικών με τη διαδικασία βλαβοδιαχείρισης), μέχρις ότου ο ΠΥ. Στην περίπτωση που παρέλθει άκαρπη, από την επίδοση της έγγραφης όχλησης, η ταχθείσα από τον ΠΠ προς τον ΠΥ προθεσμία των δεκαπέντε (15) ΗΗ για συμμόρφωση στις υποχρεώσεις του, τότε ο ΠΠ, αποστέλλει δεύτερη έγγραφη όχληση στον ΠΥ, κοινοποιώντας την και στην ΕΕΤΤ, τάσσοντας προθεσμία είκοσι (20) εργασίμων ημερών.

Στην περίπτωση που παρέλθει, από την επίδοση της δεύτερης έγγραφης όχλησης, η ταχθείσα από τον ΠΠ προς τον ΠΥ νέα προθεσμία των είκοσι (20) εργασίμων ημερών, ο ΠΠ δικαιούται να διακόψει την παροχή των υπηρεσιών VLU και Ο.Κ.ΣΥ. και τη δυνατότητα πρόσβασης του ΠΥ στο πληροφοριακό σύστημα στο οποίο οι ΠΥ υποβάλλουν τα αιτήματά τους για παροχή υπηρεσιών VLU και Ο.Κ.ΣΥ. εφόσον δεν έχει προσκομιστεί έως τότε η νέα εγγυητική επιστολή. Στην έγγραφη ειδοποίηση θα πρέπει να αναφέρονται ρητά οι λόγοι της επικείμενης διακοπής. Εφόσον παρέλθει άπρακτη η προθεσμία των είκοσι (20) εργασίμων τότε επέρχονται τα αποτελέσματα της καταγγελίας της σύμβασης.

Σε κάθε περίπτωση, τα έξοδα τραπεζών, συμβολαίων και πιστωτικών αξιολογήσεων βαρύνουν εξολοκλήρου τον Τ.Π.

#### **5.3.9. Χρηματική εγγύηση (η/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 ΠΠ 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. Για την προσκόμιση χρηματικής εγγύησης ισχύουν σε γενικές γραμμές ακριβώς όσα ισχύουν για την εγγυητική επιστολή κατ' ανάλογη εφαρμογή.

#### **5.3.10. Ασφαλιστική κάλυψη**

Εναλλακτικά επίσης της εγγυητικής επιστολής τα συμβαλλόμενα μέρη δύνανται να συμφωνήσουν στην προσκόμιση ασφαλιστικού συμβολαίου από ασφαλιστική εταιρεία αποδοχής του ΠΠ. Σε κάθε περίπτωση το ασφαλιστήριο συμβόλαιο θα πρέπει να είναι ειδικό, να καλύπτει δηλαδή τη συγκεκριμένη

σύμβαση με τον ΠΥ και όχι γενικά τον εμπορικό κίνδυνο του αντισυμβαλλόμενου ΠΥ με όποιον τρίτον και αν αυτός συμβάλλεται. Για την προσκόμιση ασφαλιστικής κάλυψης ισχύουν σε γενικές γραμμές ακριβώς όσα ισχύουν για την εγγυητική επιστολή κατ' ανάλογη εφαρμογή.

#### **5.4. ΘΕΤΙΚΗ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ**

Υπό τον όρο «Θετική Αξιολόγηση» καθορίζονται οι αξιολογούμενες εταιρείες και χώρες που λαμβάνουν Πιστωτικές Βαθμολογίες των οποίων οι αξιολογήσεις τοποθετούνται μεταξύ της γραμμής “Investment Grade” και της γραμμής “Speculative Grade” για μακροχρόνια εκτίμηση. Ως εκ τούτου οι θετικές αξιολογήσεις που είναι αποδεκτές από τον ΠΠ βρίσκονται στο μέρος του πιο κάτω πίνακα που αφορά τη μακροχρόνια εκτίμηση στις θέσεις από 1-10.

Επιλέγεται η θετική αξιολόγηση σε μακροχρόνια εκτίμηση διότι η μακροχρόνια έχει χρονικό ορίζοντα 12 μηνών – όσο δηλαδή η ισχύς της εγγύησης ενώ η βραχυχρόνια εκτίμηση έχει χρονικό ορίζοντα αρκετά μικρότερο των 12 μηνών. Η “θετική αξιολόγηση” είναι αποδεκτή όταν έχει παραχθεί από Ανεξάρτητους Οργανισμούς Αξιολόγησης Οικονομικής Φερεγγυότητας αποδοχής του ΠΠ.

Στα πλαίσια της παρούσας προσφοράς ο ΠΥ μπορεί να προσκομίσει στον ΠΠ θετική αξιολόγηση της μητρικής του εταιρείας (εφόσον η μητρική εταιρεία αναλαμβάνει ως τριτεγγυητής της θυγατρικής της). Η θετική αυτή αξιολόγηση γίνεται αποδεκτή από τον ΠΠ, εφόσον η μητρική εταιρεία, με σύμβασή της με τον ΠΠ, εγγυάται ανέκκλητα και ανεπιφύλακτα παραιτούμενη του δικαιώματος της διαιρέσεως και της διζήσεως ως αυτοφειλέτρια, υπέρ της θυγατρικής της εταιρείας, καθ' όλο το χρόνο ισχύος της θετικής αξιολόγησης, για την από αυτήν προς τον ΠΠ εκπλήρωση όλων των υποχρεώσεων της θυγατρικής της που απορρέουν από την παρούσα και ειδικότερα για την εξόφληση οποιωνδήποτε ληξιπρόθεσμων οφειλών της θυγατρικής σύμφωνα με την παρούσα σύμβαση. Στην περίπτωση αυτή ο ΠΥ δεν έχει υποχρέωση προσκόμισης άλλου είδους εγγύησης.

Η αξιολόγηση των Ανεξάρτητων Οργανισμών Αξιολόγησης Οικονομικής Φερεγγυότητας επανεξετάζεται από τον ΠΠ σε κάθε αλλαγή του παρόντος κανονιστικού πλαισίου ή όταν προκύψει σημαντική επιδείνωση ενός τουλάχιστον από του Οργανισμούς του ως άνω καταλόγου. Σε κάθε περίπτωση τηρεί αντικειμενικά και διαφανή κριτήρια και δεν αποκλείει αδικαιολόγητα Οργανισμούς Αξιολόγησης Οικονομικής Φερεγγυότητας οι οποίοι κατ' εύλογη κρίση και σύμφωνα με την αντίληψη των συναλλαγών κρίνονται διεθνώς ως αξιόπιστοι.

## 6 ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Α: ΑΙΤΗΣΗ / ΕΞΟΥΣΙΟΔΟΤΗΣΗ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ

### Υπόδειγμα Α1. Για την περίπτωση παροχής υπηρεσιών VLU/FTTC σε ενεργό συνδρομητή ΠΧΤΥ

Εγώ ο/η υποφαινόμενος/η .....  
του ..... , με ΑΔΤ....., Εκδ. Αρχή  
....., με ΑΦΜ ..... και ΔΟΥ  
....., κάτοικος της Πόλης:.....,  
Περιοχή:....., Οδός:....., Αριθμ..... και κάτοχος  
της τηλεφωνικής σύνδεσης ..... (10ψήφιος αριθμός)

Δηλώνω υπεύθυνα ότι είμαι συνδρομητής του ανωτέρω αναφερόμενου συνεστραμμένου ζεύγους καλωδίων και εξουσιοδοτώ την εταιρεία .....νόμιμα εκπροσωπούμενη από τον συνυπογράφοντα την παρούσα εξουσιοδότηση εκπρόσωπό της, να προβεί αντ' εμού και για λογαριασμό μου σε όλες τις δέουσες ενέργειες προκειμένου να λάβω υπηρεσίες από αυτήν χρησιμοποιώντας κατά την κρίση της και δίκτυα τρίτων παρόχων ηλεκτρονικών επικοινωνιών. Εξουσιοδοτώ επίσης την ανωτέρω εταιρεία να αιτηθεί για λογαριασμό μου, εφόσον απαιτείται, την ενεργοποίηση υπηρεσιών τρίτων παρόχων, αμέσως ή εμμέσως.

Δηλώνω επίσης ότι είμαι γνώστης ότι η παρούσα εξουσιοδότηση ισοδυναμεί με καταγγελία της/των σχετικής/κών σύμβασης/σεων μου και διακοπή όλων των υπηρεσιών που λαμβάνω από τρίτους παρόχους.

Δεσμεύομαι να εξοφλήσω τον τελικό λογαριασμό που θα εκδοθεί για τις υπηρεσίες που ελάμβανα μέχρι σήμερα και των οποίων την διακοπή αιτούμαι δια της παρούσης καθώς και να επιστρέψω οιοσδήποτε τερματικές διατάξεις [κυριότητας του παρόχου] που μου έχουν δοθεί στα πλαίσια της μεταξύ μας σύμβασης και έχουν τυχόν εγκατασταθεί στον χώρο μου για την παροχή των λαμβανομένων υπηρεσιών. Σε περίπτωση που δεν τις επιστρέψω, δέχομαι να χρεωθώ για τις διατάξεις αυτές.

Τέλος συναινώ ρητώς για την επεξεργασία των ανωτέρω προσωπικών δεδομένων μου από την ανωτέρω εταιρεία για την υλοποίηση της εν λόγω μεταβίβασης και τον εξουσιοδοτώ όπως προβεί σε κάθε σχετική ενέργεια για την καταχώριση αυτής και σε κάθε αναγκαία γνωστοποίηση προς οιονδήποτε τρίτο, με την επιφύλαξη των διατάξεων της Εθνικής και Κοινοτικής Νομοθεσίας περί προστασίας των προσωπικών δεδομένων, ως εκάστοτε ισχύουν».

Τόπος & Ημερ/νία: .....

Ο Εξουσιοδοτών

Ο Εξουσιοδοτούμενος

Όνοματεπώνυμο :

Όνοματεπώνυμο :

Υπογραφή

Υπογραφή

**Υπόδειγμα Α2. Για την περίπτωση παροχής υπηρεσιών VLU/FTTB ή VLU/FTTH**

Εγώ ο/η υποφαινόμενος/η .....  
του ..... , με ΑΔΤ....., Εκδ. Αρχή  
....., με ΑΦΜ ..... και ΔΟΥ  
....., κάτοικος της Πόλης:.....,  
Περιοχή:....., Οδός:....., Αριθμ ..... και  
κάτοχος της τηλεφωνικής σύνδεσης ..... (10ψήφιος  
αριθμός)

Δηλώνω υπεύθυνα ότι είμαι κάτοχος του ανωτέρω τηλεφωνικού αριθμού και εξουσιοδοτώ την εταιρεία ..... νόμιμα εκπροσωπούμενη από τον συνυπογράφοντα την παρούσα εξουσιοδότηση εκπρόσωπό της, να προβεί αντ'εμού και για λογαριασμό μου σε όλες τις δέουσες ενέργειες προκειμένου να λάβω υπηρεσίες από αυτήν χρησιμοποιώντας κατά την κρίση της και δίκτυα τρίτων παρόχων ηλεκτρονικών επικοινωνιών. Εξουσιοδοτώ επίσης την ανωτέρω εταιρεία να αιτηθεί για λογαριασμό μου, εφόσον απαιτείται, την ενεργοποίηση υπηρεσιών τρίτων παρόχων, αμέσως ή εμμέσως.

*Δηλώνω υπεύθυνα ότι έχω πλήρη γνώση των εργασιών που θα απαιτηθούν κατά τη διάρκεια της εγκατάστασης στους κοινόχρηστους χώρους του κτιρίου μου και ότι θα παράσχω πρόσβαση σε αυτούς.*

Δηλώνω επίσης ότι με την παρούσα εξουσιοδοτώ την ανωτέρω εταιρεία να προχωρήσει για λογαριασμό μου σε καταγγελία της/των σχετικής/κών σύμβασης/σεων μου με την εταιρεία ..... και διακοπή όλων των υπηρεσιών που λαμβάνω από αυτήν.

Δεσμεύομαι να εξοφλήσω τον τελικό λογαριασμό που θα εκδοθεί για τις υπηρεσίες που ελάμβανα μέχρι σήμερα και των οποίων την διακοπή αιτούμαι δια της παρούσης καθώς και να επιστρέψω οιοσδήποτε τερματικές διατάξεις [κυριότητας του παρόχου] που μου έχουν δοθεί στα πλαίσια της μεταξύ μας σύμβασης και έχουν τυχόν εγκατασταθεί στον χώρο μου για την παροχή των λαμβανομένων υπηρεσιών. Σε περίπτωση που δεν τις επιστρέψω, δέχομαι να χρεωθώ για τις διατάξεις αυτές.

Τέλος συναινώ ρητώς για την επεξεργασία των ανωτέρω προσωπικών δεδομένων μου από την ανωτέρω εταιρεία για την υλοποίηση της εν λόγω μεταβίβασης και τον εξουσιοδοτώ όπως προβεί σε κάθε σχετική ενέργεια για την καταχώριση αυτής και σε κάθε αναγκαία γνωστοποίηση προς οιονδήποτε τρίτο, με την επιφύλαξη των διατάξεων της Εθνικής και Κοινοτικής Νομοθεσίας περί προστασίας των προσωπικών δεδομένων, ως εκάστοτε ισχύουν».

Τόπος & Ημερ/νία: .....

Ο Εξουσιοδοτών

Ο Εξουσιοδοτούμενος

Όνοματεπώνυμο :

Όνοματεπώνυμο :

Υπογραφή

Υπογραφή