



18 Σεπτεμβρίου 2017

ΠΡΟΣ:

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

Σχετικά μας: RID/L2488/MS/18/09/2017

ΘΕΜΑ: «Δημόσια Διαβούλευση αναφορικά με την προταθείσα από τον Οργανισμό Τηλεπικοινωνιών της Ελλάδος, Προσφορά Αναφοράς Χονδρικής Εκμίσθωσης Γραμμών»

Αξιότιμοι Κύριοι,

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

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

Παραμένουμε στη διάθεσή σας για κάθε περαιτέρω διευκρίνιση.

Με εκτίμηση,

Μαρία Σκάγκου

Head of Legal & External Affairs

Συνημμένα: Σχόλια Vodafone –18 σελίδες



«Δημόσια Διαβούλευση αναφορικά με την προταθείσα από
τον Οργανισμό Τηλεπικοινωνιών της Ελλάδος, Προσφορά
Αναφοράς Χονδρικής Εκμίσθωσης Γραμμών»

Σχόλια Vodafone



Γενική Τοποθέτηση

Επί της αρχής κρίνουμε σκοπίμο να επισημάνουμε την κρισιμότητα επικαιροποίησης και διαμόρφωσης της χονδρικής υπηρεσίας ΧΕΓ, ώστε να ανταποκρίνεται στις ανάγκες της αγοράς και να είναι σε θέση οι πάροχοι να το αξιοποιήσουν ουσιαστικά ως συμπληρωματικό προϊόν των υπηρεσιών ΑΠΤΒ, στις περιοχές που δεν διαθέτουν φυσική παρουσία, προκειμένου να ανταγωνιστούν τον ΟΤΕ σε εθνικό επίπεδο. Όπως ορθά, κατά την εκτίμησή μας, έκρινε η Επιτροπή στην ανάλυση και ορισμό της αγοράς Χονδρικής Τοπικής Πρόσβασης (3α), οι υποχρεώσεις του ΟΤΕ να παρέχει υπηρεσίες ΑΠΤΒ και εικονικά προϊόντα πρόσβασης στα σημεία όπου έχει αναβαθμίσει την αρχιτεκτονική του δικτύου του σε FTTC, δεν είναι επαρκείς για να δημιουργήσουν αποτελεσματικό ανταγωνισμό στην αγορά λιανικής πρόσβασης στο δημόσιο τηλεφωνικό δίκτυο και να δώσουν στους εναλλακτικούς τη δυνατότητα να ανταγωνιστούν τον ΟΤΕ σε εθνικό επίπεδο και σε υπηρεσίες φωνής, ακόμα και σε περιοχές στις οποίες δεν διαθέτουν σημεία φυσικής παρουσίας.

Εντούτοις και προκειμένου οι πάροχοι να είναι σε θέση να αναπτύξουν και προωθήσουν προϊόντα ίδιας ποιότητας με αυτά που διαθέτουν μέσω των υπηρεσιών ΑΠΤΒ, κρίνεται επιβεβλημένο να αναβαθμιστούν από πλευράς ΟΤΕ οι υπηρεσίες και ευκολίες που παρέχει μέσω της υπηρεσίας ΧΕΓ, όπως αναλύουμε κατωτέρω σχετικά. Στο μέτρο δε του εφικτού θεωρούμε επιβεβλημένο να εναρμονιστούν οι διαδικασίες ΧΕΓ με τις αντίστοιχες διαδικασίες που προβλέπονται στην Προσφορά Αναφοράς ΑΠΤΒ (RUO), όπως επισημαίνουμε στις επιμέρους παρατηρήσεις μας.

Επιπρόσθετα, όπως άλλωστε αναγνώρισε και η ΕΕΤΤ στον ορισμό αγοράς, μπορεί να υπάρχει κίνητρο για έναν πάροχο με ΣΙΑ να περιορίσει την παροχή ή να την κάνει πιο «δύσκολη». Ως εκ τούτου είναι απαραίτητο να επικαιροποιηθεί και η Συμφωνία Επιπέδου Υπηρεσιών (SLA's), ώστε να λειτουργεί αποτρεπτικά σε φαινόμενα καθυστερήσεων και διαφοροποίησης της ποιότητας και χρόνου της χονδρικής παροχής ΟΤΕ σε σχέση με το λιανικό του άκρο.



Σχόλια επί των παραγράφων:

1. Ως προς τη παράγραφο 1.2 «Ορισμοί»,

«Φραγή υπηρεσιών ΧΕΓ»: Με τη φραγή υπηρεσιών ΧΕΓ ο ΤΠ παύει να έχει τη δυνατότητα κατάθεσης νέων αιτημάτων χορήγησης ΧΕΓ, όπως αυτά ορίζονται στην παράγραφο 1.3.1, ενώ παράλληλα διακόπτεται η υλοποίηση των αντίστοιχων αιτημάτων που έχουν ήδη κατατεθεί. Ο ΟΤΕ υποχρεούται να άρει τη φραγή υπηρεσιών ΧΕΓ εντός δύο (2) εργάσιμων ημερών, εφόσον δε συντρέχει πλέον ο λόγος που οδήγησε στη φραγή υπηρεσιών ΧΕΓ..»

Κρίνουμε επιβεβλημένο να αναδιατυπωθεί η παραπάνω παράγραφος, ώστε η υλοποίηση των αιτημάτων που έχουν ήδη κατατεθεί και είναι σε στάδιο υλοποίησης, να μην διακόπτεται. Ο αποκλεισμός πρέπει να περιοριστεί μόνο στη δυνατότητα κατάθεσης νέων αιτημάτων, όπως άλλωστε προβλέπεται στην ισχύουσα Προσφορά Αναφοράς ΧΕΓ (παρ. 4.3 «ο ΟΤΕ ενημερώνει εγγράφως τον Τ.Π. για την καθυστέρηση εξόφλησης της οφειλής του, τάσσοντας για την εξόφληση της οφειλής προθεσμία δεκαπέντε (15) ημερολογιακών ημερών από την επίδοση της έγγραφης όχλησης, η οποία κοινοποιείται και στην ΕΕΤΤ. Από την επομένη της επίδοσης της ανωτέρω όχλησης ο ΟΤΕ δύναται να μην υλοποιεί νέες αιτήσεις για παροχή υπηρεσιών Χ.Ε.Γ.»)

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

«Φραγή υπηρεσιών ΧΕΓ»: Με τη φραγή υπηρεσιών ΧΕΓ ο ΤΠ παύει να έχει τη δυνατότητα κατάθεσης νέων αιτημάτων χορήγησης ΧΕΓ, όπως αυτά ορίζονται στην παράγραφο 1.3.1. Ο ΟΤΕ υποχρεούται να άρει τη φραγή υπηρεσιών ΧΕΓ εντός δύο (2) εργάσιμων ημερών, εφόσον δε συντρέχει πλέον ο λόγος που οδήγησε στη φραγή υπηρεσιών ΧΕΓ.

2. Ως προς τη παράγραφο 2.1 « Γενικά»

«.. Με την ενεργοποίηση της υπηρεσίας ΧΕΓ ενεργοποιείται ταυτόχρονα η φραγή των παρακάτω κατηγοριών κλήσεων...1777.... Σε περίπτωση μεταβολής των παραπάνω κατηγοριών φραγής, θα ειδοποιούνται για τη μεταβολή αυτή όλοι οι ΤΠ που έχουν υπογράψει σύμβαση παροχής υπηρεσίας ΧΕΓ».

Στο πλαίσιο εύλογης ενημέρωσης, θα πρέπει να προστεθεί ότι η ειδοποίηση για οιαδήποτε μεταβολή θα κοινοποιείται τουλάχιστον 30 ημέρες πριν την εφαρμογή της. Ως εκ τούτου προτείνεται η κάτωθι αναδιατύπωση:

«.. Με την ενεργοποίηση της υπηρεσίας ΧΕΓ ενεργοποιείται ταυτόχρονα η φραγή των παρακάτω κατηγοριών κλήσεων...1777.... Σε περίπτωση μεταβολής των παραπάνω κατηγοριών φραγής, θα



ειδοποιούνται για τη μεταβολή αυτή όλοι οι ΤΠ που έχουν υπογράψει σύμβαση παροχής υπηρεσίας ΧΕΓ, τουλάχιστον τριάντα (30) ημέρες πριν την εφαρμογή της μεταβολής.»

3. Ως προς τη παράγραφο 3.1 «Εμπιστευτικότητα - Δημοσιοποίηση»

Κρίνουμε σκόπιμο για λόγους πληρότητας να διατηρηθεί η κάτωθι παράγραφος, η οποία έχει αφαιρεθεί από το υπό διαβούλευση κείμενο, όπως προβλέπεται στην ισχύουσα Προσφορά Αναφοράς ΧΕΓ.

«Η ανωτέρω διάταξη δεν ισχύει αναφορικά με πληροφορίες που:

- *ήταν ήδη υπό την απεριόριστη κατοχή του Μέρους που τις λαμβάνει κατά την ημερομηνία παραλαβής τέτοιων πληροφοριών, όπως αποδεικνύεται από γραπτά έγγραφα στους φακέλους του Μέρους που τις λαμβάνει, ή*
- *νόμιμα αποκτήθηκαν από οποιοδήποτε τρίτο μέρος χωρίς την επιβολή οποιοδήποτε περιορισμού σχετικά με την αποκάλυψη ή/και τη χρησιμοποίησή τους, ή*
- *καθίστανται δημοσίως διαθέσιμες με τρόπο που δεν αποτελεί παραβίαση της αρχής της εμπιστευτικότητας από τις εταιρείες, τους υπαλλήλους ή τους προστηθέντες των εταιρειών ή παρέχονται υποχρεωτικά στις Δημόσιες Αρχές σύμφωνα με την ισχύουσα νομοθεσία, χρησιμοποιούνται στα πλαίσια ενάσκησης νομίμων δικαιωμάτων».*

4. Ως προς τη παράγραφο 3.4 «Καταγγελία»

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

Σε συνέχεια της κάτωθι υπ' αρ. 11 παρατήρησής μας ως προς τις προθεσμίες διακοπής των υπηρεσιών που κρίνουμε ότι πρέπει να τηρούνται από ΟΤΕ, προτείνουμε την κάτωθι προσθήκη, προκειμένου να προβλεφθεί η επιφύλαξη της ειδικότερης ρύθμισης στην περίπτωση καταγγελίας λόγω μη εμπρόθεσμης εξόφλησης, όπως προβλέπεται ήδη στην ισχύουσα Προσφορά ΧΕΓ (4.6.2 Λύση - Καταγγελία σύμβασης Χ.Ε.Γ.):

«...Σε περίπτωση που ένα συμβαλλόμενο μέρος δεν τηρεί υπαίτια τις υποχρεώσεις που απορρέουν από την παρούσα Προσφορά, τότε το άλλο μέρος δύναται με έγγραφη ειδοποίηση να τάξει προθεσμία δεκαπέντε (15) ημερολογιακών ημερών για συμμόρφωση προς τις υποχρεώσεις του. Στην περίπτωση που



παρέλθει άκαρπη, από την επίδοση της έγγραφης ειδοποίηση, η ταχθείσα προς το υπαίτιο μέρος προθεσμία των δεκαπέντε (15) ημερολογιακών ημερών για συμμόρφωση στις υποχρεώσεις του, τότε το άλλο μέρος, αποστέλλει δεύτερη έγγραφη όχληση, κοινοποιώντας την και στην ΕΕΤΤ, τάσσοντας προθεσμία τριάντα (30) εργάσιμων ημερών για συμμόρφωση. Στην περίπτωση που παρέλθει άκαρπη και η δεύτερη προθεσμία συμμόρφωσης και δη η προθεσμία των τριάντα (30) εργάσιμων ημερών από την επίδοση της δεύτερης έγγραφης όχλησης, τότε το αναίτιο μέρος έχει το δικαίωμα να καταγγείλει άμεσα τη σύμβαση... Η άσκηση του δικαιώματος καταγγελίας στην περίπτωση της μη εμπρόθεσμης εξόφλησης των μη αμφισβητούμενων τιμολογίων ρυθμίζεται ειδικά με την ενότητα 4.7. της παρούσας Προσφοράς»

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

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

5. Ως προς τη παράγραφο 3.7 «Αποζημίωση – Ευθύνη»

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

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

6. Ως προς τη παράγραφο 3.10 «Πληροφοριακά Συστήματα (ΠΣ)

- «...Η ενημέρωση/επέκταση του ΠΣ σε επίπεδο λειτουργικότητας θα γίνεται με τρόπο ώστε να μην επηρεάζει την απρόσκοπτη λειτουργία του συστήματος. Ο ΟΤΕ ενημερώνει τους ΤΠ για τη νέα έκδοση του λογισμικού του ΠΣ τουλάχιστον δύο (2) μήνες πριν τη διαθεσιμότητά της για δοκιμαστικό έλεγχο, παρέχοντας παράλληλα αναλυτικές προδιαγραφές των αλλαγών που επιφέρει η νέα έκδοση. Κάθε ενημέρωση δοκιμάζεται για εύλογο χρονικό διάστημα από τους ΤΠ σε δοκιμαστικό σύστημα που διαθέτει ο ΟΤΕ. Παράλληλα ο ΟΤΕ θα εξασφαλίζει ότι η νέα έκδοση του λογισμικού του ΠΣ είναι συμβατή με την προγενέστερη λειτουργία του ΠΣ...»

Βάσει της εμπειρίας μας ως προς το δοκιμαστικό περιβάλλον, κρίνουμε σκόπιμο να προσδιοριστεί ρητά χρόνος που θα διατίθεται το δοκιμαστικό περιβάλλον το οποίο δεν πρέπει να είναι μικρότερο των 15 εργάσιμων ημερών ιδίως στην περίπτωση εισαγωγής νέων λειτουργικοτήτων ή/και νέων υπηρεσιών. Σε



περιπτώσεις που διαπιστωθεί από τις δοκιμές σημαντικό πρόβλημα σε μια λειτουργικότητα θα πρέπει να προβλεφθεί ότι δεν θα βγαίνει στο παραγωγικό σύστημα εάν πρώτα ο ΟΤΕ δεν έχει αποκαταστήσει το πρόβλημα ή /και τυχόν κενό σε μια ροή/διαδικασία και δεν έχει δώσει εκ νέου και για εύλογο χρόνο την δυνατότητα να δοκιμαστεί από τους παρόχους. Επίσης θα πρέπει να προβλεφθεί και συγκεκριμένος χρόνος απόκρισης (SLA) σε περίπτωση προβλημάτων /ερωτημάτων από πλευράς παρόχων κατά την δοκιμαστική λειτουργία προκειμένου να διασφαλιστεί η αποτελεσματικότητα των δοκιμών στην προθεσμία που παρέχει ο ΟΤΕ για δοκιμές.

«...Η ενημέρωση/επέκταση του ΠΣ σε επίπεδο λειτουργικότητας θα γίνεται με τρόπο ώστε να μην επηρεάζει την απρόσκοπτη λειτουργία του συστήματος. Ο ΟΤΕ ενημερώνει τους ΤΠ για τη νέα έκδοση του λογισμικού του ΠΣ τουλάχιστον δύο (2) μήνες πριν τη διαθεσιμότητά της για δοκιμαστικό έλεγχο, παρέχοντας παράλληλα αναλυτικές προδιαγραφές των αλλαγών που επιφέρει η νέα έκδοση. Κάθε ενημέρωση δοκιμάζεται για χρονικό διάστημα τουλάχιστον δεκαπέντε (15) εργάσιμων ημερών από τους ΤΠ σε δοκιμαστικό σύστημα που διαθέτει ο ΟΤΕ. Ο ΟΤΕ οφείλει να αποκρίνεται σε ερωτήματα/ζητήματα που θέτουν οι πάροχοι κατά την δοκιμαστική λειτουργία εντός εύλογου χρόνου ο οποίος δεν θα ξεπερνά τις 2ΕΗ.

Σε περίπτωση που κατά την ως άνω δοκιμαστική λειτουργία διαπιστωθεί πρόβλημα σε κάποια από τις νέες λειτουργικότητες, τότε ο ΟΤΕ θα πρέπει να διασφαλίσει την αποκατάσταση του προβλήματος και την εν νέου διάθεση δοκιμαστικού περιβάλλοντος προς τους παρόχους ώστε να επιβεβαιωθεί η ορθή λειτουργία πριν την έναρξη του παραγωγικού περιβάλλοντος. Παράλληλα ο ΟΤΕ θα εξασφαλίζει ότι η νέα έκδοση του λογισμικού του ΠΣ είναι συμβατή με την προγενέστερη λειτουργία του ΠΣ...»

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

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

7. Προσθήκη ως παράγραφος 3.11 «Απαγόρευση κοινοποίησης πληροφοριών στο λιανικό άκρο του ΟΤΕ

Για λόγους πληρότητας, προτείνουμε να διατηρηθεί η κάτωθι παράγραφος, ως ισχύει στην υφιστάμενη Προσφορά Αναφοράς ΧΕΓ:

«Απαγόρευση κοινοποίησης πληροφοριών στο λιανικό άκρο του ΟΤΕ

Δεν επιτρέπεται η κοινοποίηση στο λιανικό άκρο του ΟΤΕ, ούτε η καθ' οιονδήποτε τρόπο χρήση από αυτό, πληροφοριών που τυχόν λαμβάνει ο ΟΤΕ από τους Τ.Π., στα πλαίσια της παροχής υπηρεσιών Χ.Ε.Γ., με την επιφύλαξη της σήμανσης στα Π.Σ του ΟΤΕ ότι παρέχεται υπηρεσία από άλλον Τ.Π. Ο ΟΤΕ υποχρεούται να παρέχει έγγραφη δέσμευση προς το σκοπό αυτό στη Σύμβαση του με τον Τ.Π. Ο ΟΤΕ δεν παρέχει πληροφορίες προς τους τελικούς χρήστες που τυχόν επικοινωνούν μαζί του, αναφορικά με υπηρεσίες που παρέχονται σε αυτούς από Τ.Π. μέσω της Χ.Ε.Γ., συμπεριλαμβανομένης και της αναφοράς



βλαβών. Στην περίπτωση αυτή ο ΟΤΕ παραπέμπει τους τελικούς χρήστες να επικοινωνήσουν με τον Τ.Π. που τους παρέχει υπηρεσίες μέσω Χ.Ε.Γ.»

8. Ως προς τη παράγραφο 4.3 «Εξόφληση λογαριασμών»

«..Ο ΤΠ υποχρεούται να εξοφλεί το λογαριασμό εντός της αναγραφόμενης σε αυτό προθεσμίας εξόφλησης η οποία δε θα είναι μικρότερη των τριάντα (30) ημερολογιακών ημερών από την ημερομηνία έκδοσης του σχετικού παραστατικού...»

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

9. Ως προς τη παράγραφο 4.6.2 «Προϋπόθεση»

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

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

«..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 ΟΤΕ δικαιούται να ζητήσει και ο Τ.Π. υποχρεούται να προσκομίσει εγγυητική επιστολή η οποία να καλύπτει το 100% του ποσού της αμφισβήτησης. Η ελάχιστη διάρκεια της εγγυητικής επιστολής είναι τεσσάρων (4) μηνών με δυνατότητα παράτασης μέχρι την οριστική τακτοποίηση της υπό αμφισβήτησης οικονομικής διαφοράς. Στην περίπτωση που ο ΟΤΕ απαιτήσει την ως άνω εγγυητική επιστολή αμφισβήτησης η αίτηση αμφισβήτησης δεν γίνεται δεκτή αν δεν κατατεθεί η εγγυητική επιστολή...»

10. Ως προς τη παράγραφο 4.6.4 «Αμφισβήτηση ενώπιον της Μικτής Επιτροπής Επίλυσης Διαφορών»

«...Η Μικτή Επιτροπή Επίλυσης Διαφορών παραμένει ανοιχτή για όσο διάστημα απαιτείται ώστε να ολοκληρωθεί η ανταλλαγή και επεξεργασία των στοιχείων από τα δύο μέρη. Σε περίπτωση που το ένα από τα δύο μέρη δεν αποκρίνεται ως προς το χρόνο διεξαγωγής ή την ανταλλαγή στοιχείων παρά τις επανειλημμένες οχλήσεις του άλλου μέρους σε μηνιαία βάση, η Μικτή Επιτροπή Επίλυσης Διαφορών δύναται να κλείσει μονομερώς εντός διαστήματος 6 (έξι) μηνών από τη συγκρότησή της. Οι σύμβουλοι των μελών της Μικτής Επιτροπής Επίλυσης Διαφορών δε μετέχουν στη λήψη απόφασης



της Επιτροπής..... 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 σε προθεσμία δύο (2) μηνών από την συγκρότησή της, εκτός εάν άλλως έχει συμφωνηθεί μεταξύ των μερών και σε κάθε περίπτωση καταβάλλει κάθε δυνατή προσπάθεια προτού αποφανθεί ότι δε δύναται να λύσει τη διαφορά.

Προτείνουμε να απαλειφθεί η ως άνω υπογραμμισμένη πρόταση προς αποφυγήν φαινομένων διαφορετικής ερμηνείας, η οποία δύναται να οδηγήσει σε διόγκωση του χρόνου διατήρησης των ανοιχτών αμφισβητήσεων, χωρίς κατάληξη. Στην πλειοψηφία δε των περιπτώσεων η εν λόγω καθυστέρηση προφανώς δεν ευνοεί τον Πάροχο ο οποίος έχει προβεί σε αμφισβήτηση χρεώσεων και είτε έχει ήδη καταβάλλει το σύνολο της αμφισβητούμενης οφειλής ή έχει προβεί σε έκδοση εγγυητικής επιστολής, όπου αναλόγως και του αποτελέσματος πιθανά να κληθεί να καταβάλλει και τόκους υπερημερίας. Η διατύπωση κατά την εκτίμησή μας πρέπει να περιορίζεται στη δίμηνη διάρκεια η οποία δύναται να παραταθεί μόνο κατόπιν ρητής συμφωνίας των Μερών.

«..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 σε προθεσμία δύο (2) μηνών από την συγκρότησή της, εκτός εάν άλλως έχει συμφωνηθεί μεταξύ των μερών αναλόγως του όγκου έκαστης ΜΕΕΔ και σε κάθε περίπτωση καταβάλλει κάθε δυνατή προσπάθεια προτού αποφανθεί ότι δε δύναται να λύσει τη διαφορά.

Σε περίπτωση που το ένα από τα δύο μέρη δεν αποκρίνεται ως προς το χρόνο διεξαγωγής ή την ανταλλαγή στοιχείων παρά τις επανειλημμένες οχλήσεις του άλλου μέρους σε μηνιαία βάση, η Μικτή Επιτροπή Επίλυσης Διαφορών δύναται να κλείσει μονομερώς εντός διαστήματος 6 (έξι) μηνών από τη συγκρότησή της. Οι σύμβουλοι των μελών της Μικτής Επιτροπής Επίλυσης Διαφορών δε μετέχουν στη λήψη απόφασης της Επιτροπής.....»

11. Ως προς τη παράγραφο 4.7. «Διακοπή υπηρεσίας»

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



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

«4.7 Προσωρινή και οριστική διακοπή των υπηρεσιών

Εφόσον ο Τ.Π. δεν εξοφλήσει εμπρόθεσμα το λογαριασμό του και δεν έχει υποβάλει εγγράφως αίτηση επανεξέτασης/ διόρθωσης τιμολογίου για το οφειλόμενο ποσό σύμφωνα με τα οριζόμενα στην παράγραφο 4.6 της παρούσας, ο ΟΤΕ ενημερώνει εγγράφως τον Τ.Π. για την καθυστέρηση εξόφλησης της οφειλής του, τάσσοντας για την εξόφληση της οφειλής προθεσμία δεκαπέντε (15) ημερολογιακών ημερών από την επίδοση της έγγραφης όχλησης, η οποία κοινοποιείται και στην ΕΕΤΤ. Από την επομένη της επίδοσης της ανωτέρω όχλησης ο ΟΤΕ δύναται να μην υλοποιεί νέες αιτήσεις για παροχή υπηρεσιών Χ.Ε.Γ.

Στην έγγραφη ειδοποίηση εξειδικεύονται και αιτιολογούνται από τον ΟΤΕ τα μέτρα τα οποία τυχόν θα λάβει, προσκομίζοντας τα απαραίτητα για την αιτιολόγηση αυτή στοιχεία.

Εάν δεν εξοφληθεί υπαίτια η οφειλή στην ως άνω ταχθείσα προθεσμία, ή σε περιπτώσεις αμφισβητήσεων δεν έχει εξοφληθεί υπαίτια η οφειλή σύμφωνα με τα οριζόμενα στην παράγραφο 4.6 του παρόντος, ο ΟΤΕ δικαιούται:

- α) να αρνηθεί την παροχή οποιωνδήποτε επιπρόσθετων υπηρεσιών Χ.Ε.Γ., ή/και*
- β) να προβεί σε κατάπτωση της εγγυητικής επιστολής σύμφωνα και με τα οριζόμενα στην ενότητα «4.8 Πιστωτικές Διασφαλίσεις» μέχρι του ποσού της ανεξόφλητης οφειλής. Σε περίπτωση που η ληξιπρόθεσμη οφειλή είναι μεγαλύτερη από το ύψος της εγγυητικής επιστολής, το ποσό το οποίο δεν καλύπτεται από την εγγύηση παραμένει ως υποχρέωση του Τ.Π. προς τον ΟΤΕ.*

Στην περίπτωση που ο Τ.Π. εξοφλήσει τις οφειλές του πριν την εκπνοή της δεκαπενθήμερης προθεσμίας, ο ΟΤΕ δεν έχει τη δυνατότητα να ασκήσει τα ως άνω υπό α) και β) δικαιώματα.

Στην περίπτωση που παρέλθει άκαρπη, από την επίδοση της έγγραφης όχλησης, η ταχθείσα από τον ΟΤΕ προς τον Τ.Π. προθεσμία των δεκαπέντε (15) ημερολογιακών ημερών για συμμόρφωση στις υποχρεώσεις του, τότε ο ΟΤΕ, αποστέλλει δεύτερη έγγραφη όχληση τόσο στον Τ.Π. όσο και στην ΕΕΤΤ, τάσσοντας προθεσμία είκοσι (20) εργάσιμων ημερών. Στην περίπτωση που παρέλθει, από την επίδοση της δεύτερης



έγγραφης όχλησης, η ταχθείσα από τον ΟΤΕ προς τον Τ.Π. νέα προθεσμία των είκοσι (20) εργασίμων ημερών, ο ΟΤΕ δικαιούται να διακόψει την παροχή των υπηρεσιών Χ.Ε.Γ. Στην έγγραφη ειδοποίηση θα πρέπει να αναφέρονται ρητά οι λόγοι της επικείμενης διακοπής.

Στην περίπτωση κατά την οποία ο Τ.Π. συμμορφωθεί στις υποχρεώσεις του μετά την πάροδο της προθεσμίας των δεκαπέντε (15) ημερολογιακών ημερών από την ως άνω πρώτη όχληση και το αργότερο έως και την πάροδο των επιπλέον είκοσι (20) εργασίμων ημερών από την επίδοση της δεύτερης όχλησης αναφορικά με την προαναγγελθείσα διακοπή των υπηρεσιών Χ.Ε.Γ., ο ΟΤΕ οφείλει: α) να μην προβεί στη διακοπή των παρεχόμενων υπηρεσιών Χ.Ε.Γ. και β) να υλοποιεί νέες αιτήσεις για παροχή υπηρεσιών Χ.Ε.Γ. την παροχή των οποίων είχε αρνηθεί. Στην περίπτωση που ο Τ.Π. εξοφλήσει τις οφειλές του μετά την πραγματοποίηση της διακοπής υπηρεσιών, με την επιφύλαξη της επόμενης παραγράφου της παρούσας ενότητας, ο ΟΤΕ οφείλει να προβεί εκ νέου σε παροχή των υπηρεσιών για τις οποίες είχε προβεί σε διακοπή εντός προθεσμίας δύο (2) εργάσιμων ημερών. Σε περίπτωση υπαίτιας μη εμπρόθεσμης εξόφλησης του εκάστοτε τιμολογίου/ λογαριασμού από τον Τ.Π., ο Τ.Π. επιβαρύνεται με το νόμιμο τόκο υπερημερίας.

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

- Στις περιπτώσεις επανειλημμένης εκπρόθεσμης εξόφλησης, ή μη εξόφλησης των λογαριασμών υπηρεσιών της παρούσας ή λόγω μη προσκόμισης εγγυητικών επιστολών ή άλλων μορφών εγγυήσεων ή μη αντικατάστασης εγγυητικών επιστολών ή άλλων μορφών εγγυήσεων που κατέπεσαν, ή/και σε περιπτώσεις αποδεδειγμένης απάτης, ο ΟΤΕ δύναται, αφού έχει ακολουθήσει τη διαδικασία προηγούμενης έγγραφης ειδοποίησης των τριάντα (30) εργάσιμων ημερών, να καταγγείλει τη σύμβαση υπηρεσιών της παρούσας Προσφοράς λόγω υπαιτιότητας του έτερου συμβαλλόμενου. Η άσκηση του σχετικού δικαιώματος από τον ΟΤΕ γίνεται με την επιφύλαξη των υποχρεώσεων του ως ΣΙΑ με βάση την ΑΠ ΕΕΤΤ 792/07/22-12-2016. Ο ΟΤΕ παράλληλα δύναται να λαμβάνει και κάθε άλλο μέτρο για την είσπραξη των οφειλομένων.

Η παραπάνω παράγραφος είναι πολύ γενικευμένη και δύναται να οδηγήσει σε καταχρηστική άσκηση του δικαιώματος καταγγελίας από πλευράς ΟΤΕ. Ως εκ τούτου κρίνουμε απαραίτητη την διαγραφή της, άλλως θα πρέπει να αναδιατυπωθεί ώστε να προσδιορίζει συγκεκριμένα υπό ποιες προϋποθέσεις θα δύναται να ασκήσει το δικαίωμα καταγγελίας, όπως για παράδειγμα τι νοείται ως «επανειλημμένη εκπρόθεσμη εξόφληση» ή μη εξόφληση λογαριασμών νοουμένου ότι προβλέπεται ήδη η σχετική διαδικασία που θα ακολουθήσει ο ΟΤΕ. Σε κάθε περίπτωση θεωρούμε ότι η διαδικασία καταγγελίας της σύμβασης και με την επιφύλαξη της παραπάνω παρατήρησής μας, καλύπτει πλήρως το δικαίωμα του ΟΤΕ για καταγγελία της σύμβασης.

12. Ως προς τη παράγραφο 4.8.2. «Σύστημα υπολογισμού εγγύησης»

«Το ύψος της προσκομιστέας εγγύησης θα ορίζεται και θα αναπροσαρμόζεται ανά έτος (κυρίως), αλλά και όταν αυτό απαιτηθεί, υπολογιζόμενο σύμφωνα με τον ακόλουθο τύπο (ο αναλογών ΦΠΑ συμπεριλαμβάνεται):

$$E = XTM * 2,5$$



Όπου:

Ε: Ύψος της Εγγύησης

ΧΤΜ: Χρέωση Τελευταίου Μήνα. Είναι το ποσό χρέωσης των υπηρεσιών, βάσει εκδοθέντων λογαριασμών, του τελευταίου μήνα πριν από την ημερομηνία αξιολόγησης που παρέχονται με βάση την παρούσα Προσφορά.»

Δεν κατανοούμε τον λόγο αύξησης του συντελεστή της αριθμητικής φόρμουλας από 2 σε 2,5. Ακολούθως προτείνεται η διατήρηση του κάτωθι τύπου, όπως προβλέπεται στην ισχύουσα Προσφορά Αναφοράς ΧΕΓ, ο οποίος και κρίνεται εύλογος:

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

*E=ΧΤΜ*2»*

13. Ως προς τη παράγραφο 4.8.3. «Πολιτική διασφάλισης από υπερημερίες»

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

Θεωρούμε ότι το διάστημα των 6 μηνών όπως προβλέπεται στην ισχύουσα Προσφορά Αναφοράς ΧΕΓ και ΑΠΤΒ, είναι εύλογο διάστημα προκειμένου να αξιολογηθεί η πιστοληπτική φερεγγυότητα ενός ΤΠ. Άλλωστε ο ΟΤΕ ήδη διασφαλίζεται με το δικαίωμά του να αιτηθεί την προσκόμιση εγγυητικής σε περίπτωση που κάποια οφειλή του ΤΠ καταστεί ληξιπρόθεσμη. Συνεπώς δεν κατανοούμε τον λόγο αύξησης της διάρκειας αξιολόγησης. Ως εκ τούτου αιτούμαστε την διατήρηση της ισχύουσας προθεσμίας, ως κάτωθι:

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

14. Ως προς τη παράγραφο 4.8.4. «Πολιτική Διασφάλισης από Νομικές Καταστάσεις»



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

Σε συνέχεια της ως άνω υπ' αρ. 10 παρατήρησής μας ως προς την διάρκεια της ΜΕΕΔ, διαφωνούμε με την προτεινόμενη αύξηση της ελάχιστης διάρκειας της εγγυητικής από τέσσερις σε δώδεκα μήνες, νοουμένου ότι προβλέπεται ήδη και στον ισχύον πλαίσιο η δυνατότητα παράτασης έως την οριστική τακτοποίηση της υπό αμφισβήτηση οικονομικής διαφοράς. Ως εκ τούτου προτείνουμε να διατηρηθεί η κάτωθι ισχύουσα πρόνοια, ήτοι η ελάχιστη διάρκεια να οριστεί στους τέσσερις (4) μήνες. Αντίστοιχα θα πρέπει να επικαιροποιηθεί και το σχετικό υπόδειγμα εγγυητικής επιστολής του υπό εξέταση κειμένου.

«...Πλέον της εγγύησης για διασφάλιση κινδύνων από υπερημερίες, ο ΟΤΕ μπορεί να ζητήσει από τον ΤΠ την προσκόμιση εγγύησης για τη διασφάλισή του από νομικές καταστάσεις, στην περίπτωση που ο ΤΠ αμφισβητεί οφειλές (που του έχουν ήδη καταλογιστεί από τον ΟΤΕ) ενώπιον της Μικτής Επιτροπής Επίλυσης Διαφορών.Η εγγυητική αυτή έχει ελάχιστη διάρκεια τεσσάρων (4) μηνών με δυνατότητα παράτασης μέχρι την οριστική τακτοποίηση της υπό αμφισβήτηση οικονομικής διαφοράς. Εάν η διαφορά ως ανωτέρω καταλήξει υπέρ του ΟΤΕ, η εγγύηση αυτή επιστρέφεται στον ΤΠ μετά τη λήξη της αμφισβήτησης και εξοφλείται ο λογαριασμός από τον ΤΠ...»

15. Ως προς τη παράγραφο 4.8.7 «Ανανέωση εγγυητικής επιστολής»

«..Εφόσον ο ΤΠ δεν προσκομίσει τη νέα αυτή εγγυητική επιστολή το αργότερο τριάντα πέντε (35) εργάσιμες ημέρες πριν την ημερομηνία λήξης της υφιστάμενης εγγυητικής επιστολής, ο ΟΤΕ ειδοποιεί εγγράφως τον ΤΠ, με κοινοποίηση στην ΕΕΤΤ, τάσσοντας προθεσμία δεκαπέντε (15) ημερολογιακών ημερών, για την προσκόμιση της νέας εγγυητικής επιστολής. Με την επίδοση της ανωτέρω όχλησης ο ΟΤΕ δύναται να προβεί σε φραγή υπηρεσιών. Σε περίπτωση άπρακτης παρέλευσης της νέας αυτής προθεσμίας, ο ΟΤΕ δικαιούται να προβεί σε προσωρινή διακοπή υπηρεσιών ΧΕΓ. Στην περίπτωση που παρέλθει άκαρπη, από την επίδοση της έγγραφης όχλησης, η ταχθείσα από τον ΟΤΕ προς τον ΤΠ προθεσμία των δεκαπέντε (15) ημερολογιακών ημερών για συμμόρφωση στις υποχρεώσεις του, τότε ο ΟΤΕ αποστέλλει νέα έγγραφη όχληση στον ΤΠ, κοινοποιώντας την και στην ΕΕΤΤ, τάσσοντας προθεσμία τριάντα (30) εργάσιμων ημερών. Στην περίπτωση που παρέλθει, από την επίδοση της δεύτερης έγγραφης όχλησης, η ταχθείσα από τον ΟΤΕ προς τον ΤΠ νέα προθεσμία των τριάντα (30) εργάσιμων ημερών, ο ΟΤΕ δικαιούται να προβεί σε οριστική διακοπή υπηρεσιών και να καταγγείλει τη σύμβαση...»

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

«Αμελλητί επίσης υποχρεούται ο Τ.Π. να προσκομίσει εγγυητική επιστολή σε περίπτωση ανανέωσης αυτής. Το αργότερο σε τριάντα πέντε (35) ΕΗ από την ημερομηνία λήξης της υφιστάμενης εγγυητικής επιστολής, ο ΟΤΕ ειδοποιεί σχετικά τον Τ.Π.. Ο Τ.Π. υποχρεούται να προσκομίσει τη σχετική ανανέωση το



αργότερο πέντε (5) ΕΗ από την ημερομηνία λήξης της υφιστάμενης εγγυητικής επιστολής. Η ανανέωση της εγγυητικής επιστολής διέπεται από τους ίδιους όρους και θα έχει σε κάθε περίπτωση ως χρόνο έναρξης την επόμενη ημερομηνία του χρόνου λήξης της εγγυητικής επιστολής που αντικαθιστά και χρόνο λήξης τον εκ νέου συμφωνηθέντα χρόνο ανανέωσης. Παράταση εγγυητικής δεν μπορεί να υπάρξει με ημερομηνία μεταγενέστερη της ημερομηνίας λήξης της πρώτης εγγυητικής. Η αρχική εγγυητική επιστολή, θα επιστρέφεται εκτός αν προσκομιστεί επιστολή παράτασης αυτής οπότε η τελευταία θα επισυνάπτεται στο σώμα της υφιστάμενης εγγυητικής επιστολής. Εφόσον ο Τ.Π. δεν προσκομίσει τη νέα αυτή εγγυητική επιστολή μέσα στην ανωτέρω προθεσμία, ο ΟΤΕ ειδοποιεί εγγράφως τον Τ.Π., με κοινοποίηση στην ΕΕΤΤ, τάσσοντας προθεσμία τριάντα (30) ΕΗ για την προσκόμιση της νέας εγγυητικής επιστολής. Σε περίπτωση άπρακτης παρέλευσης της νέας αυτής προθεσμίας, ο ΟΤΕ δικαιούται να διακόψει την παροχή υπηρεσιών Χ.Ε.Γ. αφού προηγουμένως έχει ενημερώσει, με νέα έγγραφη όχληση τόσο τον Τ.Π. όσο και την ΕΕΤΤ, τουλάχιστον προ είκοσι (20) ΕΗ. Από τη στιγμή δε της επίδοσης δύναται να μην υλοποιεί νέα αιτήματα για υπηρεσίες της παρούσας Προσφοράς μέχρις ότου ο Τ.Π. εκτελέσει την υποχρέωση προσκόμισης εγγυητικής. Στο διάστημα των ως ανωτέρω ΕΗ κατά τις οποίες ο ΟΤΕ δεν διαθέτει καμία διασφάλιση, έχει τη δυνατότητα σε προσωρινή (έως την προσκόμιση της εγγυητικής) παρακράτηση τυχόν πιστωτικών υπολοίπων μέχρι και οριστικής παρακράτησης αυτών ως χρηματική εγγύηση εάν επανειλημμένως (από τρεις και άνω) ο Τ.Π. αμελεί την έγκαιρη προσκόμιση της σχετικής ανανέωσης. Με την προσκόμιση της εγγυητικής επιστολής, ο ΟΤΕ οφείλει να ενεργοποιήσει τις υπηρεσίες της παρούσας άμεσα και πάντως εντός δύο ΕΗ..»

16. Ως προς τη παράγραφο Ι.3.2. «Λόγοι απόρριψης ενός αιτήματος χορήγησης ΧΕΓ»

- «Α. Σε περίπτωση αιτήματος χορήγησης ΧΕΓ όπως περιγράφεται στην παράγραφο Ι.3.1.Α, ο ΟΤΕ δύναται να απορρίψει αίτημα για χορήγηση ΧΕΓ μόνο για τους παρακάτω περιοριστικά αναφερόμενους λόγους:...Α 1.6 Λάθος είδος σύνδεσης...Α2.4 Εκκρεμεί αίτηση συνδυασμένης παροχής ΧΕΓ-ΑΡΥΣ...Α2.5 Εκκρεμεί αίτηση παροχής ΧΕΓ ή/και ΑΡΥΣ σε περίπτωση συνδυασμένης αίτησης ΧΕΓ-ΑΡΥΣ.»

Ως προς τον λόγο απόρριψης λάθους είδους σύνδεσης θεωρούμε ότι δεν χρειάζεται ο πάροχος να επιλέγει το είδος σύνδεσης δεδομένου ότι ο ΟΤΕ γνωρίζει το είδος ανά σύνδεση και θα μπορούσε να διαθέσει την πληροφορία αυτοματοποιημένα κατ' αναλογία με αντίστοιχα εργαλεία που έχει διαθέσει στις υπηρεσίες ΑΠΤΒ. Ως εκ τούτου προτείνουμε την διαγραφή του συγκεκριμένου λόγου απόρριψης και την διάθεση από τον ΟΤΕ της εν λόγω πληροφορίας, μέσω του ΠΣ.

Περαιτέρω ως προς τους λόγους Α.2.4 και Α.2.5 και προκειμένου να είναι ξεκάθαροι και διακριτοί οι ως άνω λόγοι απόρριψης, προτείνεται η κάτωθι αναδιατύπωση στον λόγο Α.2.5, δεδομένου ότι ο λόγος Α.2.4, προβλέπει ήδη την εκκρεμή αίτηση συνδυασμένης παροχής ΧΕΓ-ΑΡΥΣ:

«...Α2.4 Εκκρεμεί αίτηση συνδυασμένης παροχής ΧΕΓ-ΑΡΥΣ
Α2.5 Εκκρεμεί αίτηση παροχής ΧΕΓ.»

Σε περίπτωση αιτήματος χορήγησης ΧΕΓ όπως περιγράφεται στις παραγράφους Ι.3.1.Β1 και Ι.3.1.Β2, οι λόγοι απόρριψης είναι οι εξής:... Α7.7 Λανθασμένη δ/νση

Επίσης στο πλαίσιο διαφάνειας και σωστής καταγραφής του λόγου απόρριψης, θεωρούμε ότι θα πρέπει να υπάρξει πρόσθετος λόγος στην περίπτωση ασαφούς διεύθυνσης, ώστε να διακρίνονται οι περιπτώσεις απόρριψης στην περίπτωση που δεν έχει δηλωθεί μονοσήμαντα από τον πάροχο, κατ' αναλογία με τα προβλεπόμενα στις υπηρεσίες ΑΠΤΒ.



17. Ως προς τη παράγραφο Ι.3.3. «Αίτημα παροχής πρόσθετων υπηρεσιών μέσω ΧΕΓ»

Όπως επισημάναμε στην γενική μας τοποθέτηση, προκειμένου οι πάροχοι να είναι σε θέση να αναπτύξουν και προωθήσουν προϊόντα ίδιας ποιότητας με αυτά που διαθέτουν μέσω των υπηρεσιών ΑΠΤΒ, κρίνεται επιβεβλημένο να αναβαθμιστούν από πλευράς ΟΤΕ οι υπηρεσίες και ευκολίες που παρέχει μέσω της υπηρεσίας ΧΕΓ. Κρίσιμο παράδειγμα αποτελεί η υπηρεσία εκτροπής κλήσεων γραμμών σε περιπτώσεις βλάβης αλλά και ειδικών περιπτώσεων που δεν αφορούν βλάβες, όπως μετακομίσεις, αδυναμία πρόσβασης στο σημείο, προκειμένου να εξασφαλιστεί η αδιάλειπτη παροχή της τελικής υπηρεσίας. Ειδικότερα δε σε περιπτώσεις επιχειρηματικών πελατών όπως για παράδειγμα τράπεζες, η διασφάλιση άμεσα διαθέσιμης υπηρεσίας κρίνεται καθοριστικής σημασίας και πρέπει αντίστοιχες περιπτώσεις που αιτείται ο πάροχος να τυγχάνουν άμεσου χειρισμού από τον ΟΤΕ, όπως κατανοούμε ότι θα πράττει και στην λιανική του για αντίστοιχες κατηγορίες εταιρικών πελατών. Ακολούθως και σύμφωνα με το ισχύον πλαίσιο, προκειμένου να ενεργοποιηθεί η υπηρεσία εκτροπής θα πρέπει πρώτα να έχει ολοκληρωθεί το αίτημα ενεργοποίησης ΧΕΓ και κατόπιν ο πάροχος σε δεύτερο χρόνο να καταθέσει νέο χωριστά αίτημα για την ενεργοποίηση της εκτροπής. Περαιτέρω ο ΟΤΕ έχει στη διάθεσή του συνολικά sla τριών (3) εργάσιμων ημερών για την ενεργοποίηση της ευκολίας.

Ως εκ τούτου θεωρούμε επιβεβλημένο να τροποποιηθεί η ισχύουσα διαδικασία κατ' ελάχιστον για την υπηρεσία εκτροπής. Ειδικότερα προτείνεται η υπηρεσία εκτροπής να παρέχεται ως δυνατότητα με την ενεργοποίηση, ήτοι χωρίς την ανάγκη πρόσθετης υποβολής αιτήματος. Επιπλέον, χρειάζεται να οριστεί SLA για τα αιτήματα του παρόχου προς τον ΟΤΕ για ενεργοποίηση εκτροπής (απομακρυσμένα) από την τηλεφωνική σύνδεση Α στην τηλεφωνική σύνδεση Β του συνδρομητή του σε περίπτωση που ο πάροχος ή ο συνδρομητής δεν δύναται να την ενεργοποιήσει με δικές του ενέργειες π.χ. σε περίπτωση βλάβης της τηλεφωνικής του γραμμής. Προτείνουμε το SLA ενεργοποίησης της εκτροπής από την τηλεφωνική σύνδεση Α στην τηλεφωνική σύνδεση Β για τις εν λόγω περιπτώσεις, να οριστεί σε μία (1) εργάσιμη ώρα.

18. Ως προς τη παράγραφο Ι.3.5. «Αίτημα μετατροπής Γραμμής ΧΕΓ με 1 κανάλι φωνής σε Γραμμή ΧΕΓ με 2 κανάλια φωνής και αντίστροφα»

«Το αίτημα μετατροπής Γραμμής ΧΕΓ με 1 κανάλι φωνής σε Γραμμή ΧΕΓ με 2 κανάλια φωνής (και αντίστροφα) αφορά κατά περίπτωση και με βάση το είδος της Γραμμής Πρόσβασης στην οποία έχει ενεργοποιηθεί η υπηρεσία ΧΕΓ:

1. στη μετατροπή της Γραμμής Πρόσβασης PSTN, στην οποία έχει ενεργοποιηθεί η υπηρεσία ΧΕΓ, σε Γραμμή Πρόσβασης ISDN-BRA (και αντίστροφα), με ταυτόχρονη διατήρηση της υπηρεσίας ΧΕΓ.

2. στη μεταβολή του αριθμού των καναλιών φωνής της Γραμμής Πρόσβασης managed VoIP, στην οποία έχει ενεργοποιηθεί η υπηρεσία ΧΕΓ, από 1 σε 2 (και αντίστροφα), με ταυτόχρονη διατήρηση της υπηρεσίας ΧΕΓ.....Για την υλοποίηση του αιτήματος ο ΤΠ καταχωρεί σχετικό αίτημα στο Πληροφοριακό Σύστημα. Ο ΟΤΕ, αφού παραλάβει το αίτημα πραγματοποιεί όλους του απαραίτητους ελέγχους και σε περίπτωση που συντρέχει λόγος απόρριψης απορρίπτει το αίτημα, ενημερώνοντας τον ΤΠ μέσω του ΠΣ για την αιτιολογημένη απόρριψη εντός προθεσμίας τριών (3) εργάσιμων ημερών από την παραλαβή του. Ο ΟΤΕ, σε περίπτωση μη απόρριψης, υλοποιεί το αίτημα μετατροπής Γραμμής ΧΕΓ με 1



κανάλι φωνής σε Γραμμή ΧΕΓ με 2 κανάλια φωνής (και αντίστροφα) εντός εύλογης προθεσμίας. Σε κάθε περίπτωση ο συνολικός χρόνος από την υποβολή του αιτήματος μέχρι την υλοποίησή του δε μπορεί να είναι μεγαλύτερος από τον αντίστοιχο χρόνο που ο ΟΤΕ προσφέρει στη λιανική του. Ο ΤΠ ενημερώνεται από το ΠΣ για την ημερομηνία υλοποίησης του αιτήματος μετατροπής Γραμμής ΧΕΓ το αργότερο εντός δύο (2) εργάσιμων ημερών από την υλοποίησή...»

Θα πρέπει να προσδιοριστεί σαφής προθεσμία υλοποίησης της μετατροπής Γραμμής ΧΕΓ με 1 κανάλι φωνής σε Γραμμή ΧΕΓ με 2 κανάλια φωνής (και αντίστροφα), με αντίστοιχη καταγραφή σχετικής ρήτηρας σε περίπτωση καθυστέρησης.

19. Ως προς τη παράγραφο Ι.3.7. Αίτημα προσωρινής ή οριστικής διακοπής υπηρεσίας ΧΕΓ που υποβάλλει ο ΤΠ στον ΟΤΕ»

- *«Για την υλοποίηση του αιτήματος ο ΤΠ καταχωρεί σχετικό αίτημα στο Πληροφοριακό Σύστημα. Ο ΟΤΕ, αφού παραλάβει το αίτημα πραγματοποιεί όλους του απαραίτητους ελέγχους και σε περίπτωση που συντρέχει λόγος απόρριψης απορρίπτει το αίτημα, ενημερώνοντας τον ΤΠ μέσω του ΠΣ για την αιτιολογημένη απόρριψη εντός προθεσμίας δύο (2) εργάσιμων ημερών από την παραλαβή του...»*

Έχει απαλειφθεί από το προτεινόμενο κείμενο η σχετική ισχύουσα πρόνοια όπου σε περίπτωση που παρέλθουν άπρακτες οι δύο εργάσιμες ημέρες, τεκμαίρεται ότι ο ΟΤΕ έχει κάνει αποδεκτή την αίτηση, η οποία κρίνουμε ότι πρέπει να διατηρηθεί. Επίσης θεωρούμε ότι θα πρέπει να μειωθεί ο χρόνος ελέγχου του ΟΤΕ τουλάχιστον για την ενεργοποίηση της προσωρινής διακοπής από 2ΕΗ σε 1ΕΗ, ώστε να διασφαλιστεί το δικαίωμα του παρόχου για ενεργοποίηση φραγής λόγω ληξιπρόθεσμης οφειλής ή/και σε περίπτωση απάτης. Ως εκ τούτου προτείνεται η κάτωθι αναδιατύπωση:

«Για την υλοποίηση του αιτήματος ο ΤΠ καταχωρεί σχετικό αίτημα στο Πληροφοριακό Σύστημα. Ο ΟΤΕ, αφού παραλάβει το αίτημα πραγματοποιεί όλους του απαραίτητους ελέγχους και σε περίπτωση που συντρέχει λόγος απόρριψης απορρίπτει το αίτημα, ενημερώνοντας τον ΤΠ μέσω του ΠΣ για την αιτιολογημένη απόρριψη εντός προθεσμίας μίας (1) εργάσιμης ημέρας από την παραλαβή του. Σε περίπτωση άπρακτης παρέλευσης της προθεσμίας των 2 ΕΗ τεκμαίρεται ότι ο ΟΤΕ έχει κάνει αποδεκτή την αίτηση...»

Αντίστοιχα θεωρούμε ότι θα πρέπει να μειωθεί και ο χρόνος άρσης της προσωρινής διακοπής του τελικού πελάτη από 2 εργάσιμες ημέρες σε μία εργάσιμη ημέρα.

20. Ως προς τη παράγραφο «Ι.3.11. Συνδυασμένη παροχή υπηρεσιών ΧΕΓ και ΑΡΥΣ για συνδέσεις managed VoIP»

Θεωρούμε απαραίτητο ο ΟΤΕ να μας παρέχει εγκαίρως και σε κάθε περίπτωση πριν την ολοκλήρωση ενεργοποίησης, την πληροφορία ότι ο πελάτης έχει σύνδεση managed VoIP με ΟΤΕ, προκειμένου να διασφαλίζεται η προσήκουσα από πλευράς μας παροχή της υπηρεσίας (πχ αποστολή ειδικού εξοπλισμού).

21. Ως προς τη παράγραφο «Ι.4. «Λόγοι αυτόματης κατάργησης υπηρεσίας ΧΕΓ»

«Η υπηρεσία ΧΕΓ που είναι ενεργοποιημένη για μία γραμμή πρόσβασης τελικού χρήστη σε συγκεκριμένο ΤΠ καταργείται αυτόματα μόνο στις παρακάτω περιοριστικά αναφερόμενες περιπτώσεις:Κ12 Έλλειψη κύριου ή απερχόμενου δικτύου»



Δεν θεωρούμε ότι υφίσταται ως λόγος αυτόματης κατάργησης, η έλλειψη κύριου ή απερχόμενου δικτύου και ως εκ τούτου θεωρούμε ότι πρέπει να διαγραφεί.

22. Ως προς τη παράγραφο «I.5. Ακύρωση αιτήματος»

«Σε περίπτωση που ο ΤΠ επιθυμεί την ακύρωση οιοδήποτε κατατεθέντος αιτήματος εκ των προαναφερθέντων κατηγοριών καταχωρεί σχετικό αίτημα στο Πληροφοριακό Σύστημα. Αίτηση ακύρωσης μπορεί να κατατεθεί στο Πληροφοριακό Σύστημα εφόσον δεν έχει ξεκινήσει η διαδικασία υλοποίησης της αρχικής αίτησης και επιβαρύνεται με το αντίστοιχο τέλος ακύρωσης αίτησης όπως αυτό αναφέρεται στο Παράρτημα IV. Στην περίπτωση υποβολής αιτήματος ακύρωσης πριν την έναρξη όλων των απαραίτητων ελέγχων για την υλοποίηση του αιτήματος, δεν καταβάλλονται τέλη ακύρωσης αιτήματος...»

Στο πλαίσιο διαφάνειας, θα πρέπει να προσδιοριστεί συγκεκριμένα σε ποιο status θα δικαιούται ο πάροχος να αιτηθεί ακύρωση και να προβλεφθεί αντίστοιχο πεδίο.

23. Ως προς τη παράγραφο I.6.3. «Διαχείριση βλαβών σε συνδέσεις managed VoIP με ενεργές υπηρεσίες ΧΕΓ και ΑΡΥΣ»

- *«...θα παρέχεται η δυνατότητα για ορισμό συνδυαστικού ραντεβού. Για την πραγματοποίηση συνδυαστικού ραντεβού είναι απαραίτητες οι παρακάτω προϋποθέσεις:.....*
 - α) Πριν τον ορισμό του συνδυαστικού ραντεβού, ο ΤΠ θα πρέπει να έχει ελέγξει το δίκτυό του για την ορθή παροχή της υπηρεσίας Internet.*
 - β) Πριν τον ορισμό του συνδυαστικού ραντεβού, ο ΟΤΕ θα πρέπει να έχει ελέγξει το δίκτυό του για την ορθή παροχή της υπηρεσίας ΧΕΓ καθώς και για τη λειτουργία της σύνδεσης DSL του ΤΠ.*
 - γ) Κατά το συνδυαστικό ραντεβού, ο τεχνικός του ΤΠ θα πρέπει να έχει κατάλληλο εξοπλισμό μαζί του (spare part) για την υπηρεσία Internet.»*

Θα πρέπει να προσδιοριστεί συγκεκριμένο sla για το συνδυαστικό. Προς τούτο προτείνεται να ακολουθηθεί η προθεσμία που προβλέπεται στον βρόχο, ήτοι 2ΕΗ από την άρση της βλάβης. Επίσης θα πρέπει να καθοριστεί η λίστα συμπτωμάτων για τα οποία θα διενεργείται συνδυαστικό ραντεβού. Ειδικά για τις βλάβες ΑΡΥΣ θα πρέπει να υπάρχει δυνατότητα συνδυαστικού ραντεβού και για τα συμπτώματα «ΜΑΠ-MODEM συχνές αποσυνδέσεις» καθώς και «ΜΔΣ-MODEM δεν συγχρονίζει».

- *«...Σε περίπτωση που πραγματοποιηθεί επίσκεψη συνεργείου ΟΤΕ στο χώρο του συνδρομητή και διαπιστωθεί ότι η βλάβη δεν οφείλεται στο δίκτυο του ΟΤΕ, ο ΤΠ επιβαρύνεται με το τέλος άσκοπης μετάβασης για άρση βλάβης που αναφέρεται στο Παράρτημα IV.*

Θα πρέπει να προσδιοριστεί κατ' αναλογία και αντίστοιχο δικαίωμα του Παρόχου να χρεώσει τέλος άσκοπης μετάβασης για άρση βλάβης που εν τέλει εμπίπτει στα όρια ευθύνης του ΟΤΕ.

24. Ως προς τη παράγραφο III.4.1. «Χρόνος χορήγησης ΧΕΓ» Παράρτημα III. Βασική συμφωνία επιπέδου υπηρεσιών (Basic SLA)



Κρίνουμε επιβεβλημένο να αξιολογηθούν οι χρόνοι sla και να επικαιροποιηθούν, ως εξής:

ΠΙΝΑΚΑΣ 1

A/A	ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΧΕΓ	ΠΡΑΓΜΑΤΙΚΟΣ ΧΡΟΝΟΣ ΧΟΡΗΓΗΣΗΣ ΧΕΓ	ΕΝΑΡΞΗ ΠΡΟΘΕΣΜΙΑΣ
1	Αίτηση χορήγησης ΧΕΓ σε περίπτωση που ο τελικός χρήστης είναι συνδρομητής ΟΤΕ	≤ 5 ΕΗ	Από την επόμενη ΕΗ της υποβολής της αίτησης
2	Αίτηση συνδυασμένης χορήγησης ΧΕΓ-ΑΡΥΣ σε περίπτωση που ο τελικός χρήστης είναι συνδρομητής ΟΤΕ	≤ 6 ΕΗ	Από την επόμενη ΕΗ της υποβολής της αίτησης
3	Αίτηση χορήγησης ΧΕΓ σε περίπτωση που ο τελικός χρήστης δεν είναι συνδρομητής ΟΤΕ	≤ 8 ΕΗ	Από την επόμενη ΕΗ της υποβολής της αίτησης

25. Ως προς τη παράγραφο III.5.2. «Χρόνος άρσης βλάβης»

- Κρίνουμε επιβεβλημένο να αξιολογηθούν οι χρόνοι sla και να επικαιροποιηθούν, κατ' αναλογία με τα προβλεπόμενα στους χρόνους άρσης βλάβης ΤοΒ, ως εξής:

ΠΙΝΑΚΑΣ 2

A/A	ΕΙΔΟΣ ΓΡΑΜΜΗΣ	ΠΡΑΓΜΑΤΙΚΟΣ ΧΡΟΝΟΣ ΑΡΣΗΣ ΒΛΑΒΗΣ	ΕΝΑΡΞΗ ΠΡΟΘΕΣΜΙΑΣ
1	Γραμμή πρόσβασης ΧΕΓ με 1 κανάλι φωνής	≤ 1 ΕΗ	Από την επόμενη ΕΗ της υποβολής της αναγγελίας της βλάβης μέσω του ΠΣ
2	Γραμμή πρόσβασης ΧΕΓ με 2 κανάλια φωνής	≤ 1 ΕΗ	Από την επόμενη ΕΗ της υποβολής της αναγγελίας της βλάβης μέσω του ΠΣ

- «...Διευκρινίζεται ότι σε περίπτωση που πραγματοποιηθεί συνδυαστικό ραντεβού σε σύνδεση managed VoIP με ενεργές τις υπηρεσίες ΧΕΓ και ΑΡΥΣ, ο χρόνος από τη στιγμή που θα αιτηθεί ο ΤΠ το συνδυαστικό ραντεβού έως την πραγματοποίησή του ραντεβού θεωρείται ανενεργός χρόνος...»



Θα πρέπει να προσδιοριστεί συγκεκριμένο sla για τον προγραμματισμό του συνδυαστικού ραντεβού από πλευράς ΟΤΕ.

26. Ως προς τη παράγραφο «III.7. Τακτοποίηση ποινικών ρητρών»

«.....Θα ενημερώνεται ο ΤΠ εγγράφως εντός των πρώτων δεκαπέντε (15) ημερολογιακών ημερών του τέταρτου μήνα του ημερολογιακού έτους για τα ποσά των περιπτώσεων i.1 και i.2 και η διαφορά θα παραπέμπεται στη Μικτή Επιτροπή Επίλυσης Διαφορών, σύμφωνα με τα οριζόμενα στη σχετική ενότητα της Προσφοράς. Η Μικτή Επιτροπή Επίλυσης Διαφορών παραμένει ανοιχτή για όσο διάστημα απαιτείται ώστε να ολοκληρωθεί η ανταλλαγή και επεξεργασία των στοιχείων από τα δύο μέρη. Σε περίπτωση που το ένα από τα δύο μέρη δεν αποκρίνεται ως προς το χρόνο διεξαγωγής ή την ανταλλαγή στοιχείων παρά τις επανειλημμένες οχλήσεις του άλλου μέρους σε μηνιαία βάση, η ΜΕΕΔ δύναται να κλείσει μονομερώς εντός διαστήματος 6 (έξι) μηνών από τη συγκρότησή της...»

Σε συνέχεια της υπ' αρ. 10 παρατήρησής μας ως προς την διάρκεια της ΜΕΕΔ, προτείνεται η διαγραφή της ως άνω υπογραμμισμένης πρότασης ως εξής:

«.....Θα ενημερώνεται ο ΤΠ εγγράφως εντός των πρώτων δεκαπέντε (15) ημερολογιακών ημερών του τέταρτου μήνα του ημερολογιακού έτους για τα ποσά των περιπτώσεων i.1 και i.2 και η διαφορά θα παραπέμπεται στη Μικτή Επιτροπή Επίλυσης Διαφορών, σύμφωνα με τα οριζόμενα στη σχετική ενότητα της Προσφοράς. Σε περίπτωση που το ένα από τα δύο μέρη δεν αποκρίνεται ως προς το χρόνο διεξαγωγής ή την ανταλλαγή στοιχείων παρά τις επανειλημμένες οχλήσεις του άλλου μέρους σε μηνιαία βάση, η ΜΕΕΔ δύναται να κλείσει μονομερώς εντός διαστήματος 6 (έξι) μηνών από τη συγκρότησή της...»

27. Ως προς το Παράρτημα VII. «Τεχνικές προδιαγραφές για την παροχή ΧΕΓ και ΑΡΥΣ σε συνδέσεις managed VolP»

Η τεχνική λύση που προτείνεται είναι αρκετά πολύπλοκη και κρίνουμε ότι το κείμενο θα πρέπει να εμπλουτιστεί περαιτέρω, ώστε να είναι απολύτως ξεκάθαρο τι πρέπει να καλύπτει ο ΤΠ σε επίπεδο προδιαγραφών του τερματικού του εξοπλισμού.