



***Δημόσια Διαβούλευση αναφορικά με
την προταθείσα από τον Οργανισμό
Τηλεπικοινωνιών της Ελλάδος,
Προσφορά Αναφοράς για την παροχή
Χονδρικής Εκμίσθωσης Γραμμών***



24/11/2011

ΑΠ: 2177/Ν/ΔΑ

"Δημόσια Διαβούλευση αναφορικά με την προταθείσα από τον Οργανισμό Τηλεπικοινωνιών της Ελλάδος, Προσφορά Αναφοράς για την παροχή Χονδρικής Εκμίσθωσης Γραμμών"

Αξιότιμοι κύριοι,

Στα πλαίσια της δημόσιας διαβούλευσης που διεξάγεται από την ΕΕΤΤ σχετικά με την προταθείσα από τον ΟΤΕ προσφορά αναφοράς για την παροχή χονδρικής εκμίσθωσης γραμμών, σας παραθέτουμε τα σχόλια και τις τροποποιήσεις που προτείνει η εταιρία μας «COSMOLINE ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΑΝΩΝΥΜΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΠΡΑΚΤΟΡΕΙΑ ΑΣΦΑΛΙΣΕΩΝ» επί της εν λόγω προσφοράς.

Κεφάλαιο 3.6, σελ. 13:

Αναφέρεται ότι ο Τ.Π. θα πρέπει να ενημερώνει τον ΟΤΕ για τα εξουσιοδοτημένα πρόσωπα που θα καταχωρούν τις αιτήσεις. Δεδομένου, όμως, ότι οι αιτήσεις καταχωρούνται μέσω Π.Σ. τα εξουσιοδοτημένα άτομα καταχωρούνται στο Π.Σ. από τον αρμόδιο διαχειριστή του Π.Σ και συνεπώς γνωστοποιούνται αυτόματα στον ΟΤΕ.

Κεφάλαιο 4.2, σελ. 16,17:

Προτείνουμε τις κάτωθι αλλαγές: Ο τόκος υπερημερίας πρέπει να υπολογίζεται από την πάροδο της δήλης ημέρας η οποία ορίζεται στο τιμολόγιο για την εξόφλησή του ή σε περίπτωση μη παράδοσης του τιμολογίου στον Τ.Π. εντός πέντε εργάσιμων ημερών από την έκδοσή του, από την πάροδο της αντίστοιχης δήλης ημέρας, ήτοι της επομένης εργάσιμης ημέρας από τη συμπλήρωση είκοσι πέντε ημερολογιακών ημερών από την ημερομηνία



παράδοσης του τιμολογίου στον Τ.Π. (Η ανωτέρω τροποποίηση είναι αναγκαία, καθότι η δήλη ημέρα συνδέεται με τον χρόνο παράδοσης του τιμολογίου στον Τ.Π)

Με την επιφύλαξη των διατάξεων της κείμενης νομοθεσίας, ο ΟΤΕ δεν ευθύνεται για ποσά αποζημίωσης ή και επιστροφές στον τελικό συνδρομητή, τυχόν καταβληθέντων λόγω μη παροχής ή πλημμελούς παροχής τη υπηρεσίας από τον Τ.Π., εκτός εάν συντρέχει υπαιτιότητα του ΟΤΕ. (Η προσθήκη αυτή κρίνεται σκόπιμη, διότι ο ΟΤΕ φέρει ευθύνη για τις περιπτώσεις μη παροχής ή/και πλημμελούς παροχής της υπηρεσίας που οφείλονται σε αδυναμία ολοκλήρωσης αιτημάτων του Τ.Π. από το Π.Σ. Τέτοια παραδείγματα μπορεί να είναι η καθυστέρηση κατάργησης Π.Φ. ή Χ.Ε.Γ., η καθυστέρηση υλοποίησης αιτημάτων προσωρινής/οριστικής διακοπής ΧΕΓ ή/και άρσης της φραγής, οι οποίες οδηγούν σε παράπονα συνδρομητών προς τον Τ.Π. ή ακόμα και σε καταγγελίες αυτών, με αποτέλεσμα να πλήττεται η εικόνα του Τ.Π. Συνεπώς σε τέτοιες περιπτώσεις ο ΟΤΕ πρέπει να επιστρέφει ποσά στον τελικό καταναλωτή ή στον Τ.Π. σε περίπτωση που αποδεδειγμένα ο Τ.Π. έχει πιστώσει τα εν λόγω ποσά προς τον τελικό καταναλωτή)

Κεφάλαιο 4.3., σελ. 18:

Η ΕΕΤΤ δικαιούται να προβεί εντός πέντε (5) εργασίμων ημερών από τη λήξη της προθεσμίας της δεύτερης σχετικής ειδοποίησης, η οποία (προθεσμία) δεν μπορεί να είναι μικρότερη των είκοσι (20) εργασίμων ημερών, σε κατάπτωση εγγυητικής επιστολής, ώστε να καλύψει το ποσό της οφειλής που εκκρεμεί. (Η προσθήκη της προθεσμίας αυτής είναι καθόλα εύλογη και αναγκαία ενόψει των συνεπειών της κατάπτωσης μίας εγγυητικής επιστολής, ενώ σε κάθε περίπτωση δεν μπορεί να επαφίεται στον ΟΤΕ ο προσδιορισμός της προθεσμίας της δεύτερης σχετικής ειδοποίησης)

Σε περίπτωση που ο Τ.Π. εξοφλήσει τις οφειλές του μετά την πραγματοποίηση της διακοπής υπηρεσιών, ο ΟΤΕ οφείλει να προβεί εκ νέου σε παροχή των υπηρεσιών για τις οποίες είχε προβεί σε διακοπή εντός προθεσμίας μίας (1) εργάσιμης ημέρας (Η τροποποίηση αυτή κρίνεται αναγκαία για τον περιορισμό των σημαντικών δυσμενών οικονομικών συνεπειών που θα υποστεί ο Τ.Π. μέχρι την επανασύνδεση των υπηρεσιών).

Κεφάλαιο 4.6.1 σελ.24:

Εκτός αν άλλως συμφωνηθεί από τα μέρη, η Σύμβαση –Πλαίσιο παροχής ΧΕΓ έχει διάρκεια δύο (2) μηνών. (Δεν υπάρχει λόγος να τροποποιηθεί το υφιστάμενο πλαίσιο, καθώς η πρόταση του ΟΤΕ για ελάχιστη συμβατική διάρκεια ενός έτους δεσμεύει υπέρμετρα τον Τ.Π., ο οποίος σε περίπτωση πρόωρης καταγγελίας της σύμβασης υποχρεούται να καταβάλει τα μηνιαία πάγια μέχρι την συμπλήρωση του ελαχίστου χρόνου).

Κεφάλαιο 4.7.3 σελ. 27:

Πρέπει να αφαιρεθεί η παράγραφος « Κατ' εξαίρεση της τακτικής αναπροσαρμογής του ποσού της απαιτούμενης εγγύησης, ο ΟΤΕ δικαιούται και δύναται να προχωρεί εκτάκτως σε



επαναξιολόγηση και τυχόν αναπροσαρμογή του ποσού της απαιτούμενης εγγύησης σύμφωνα με την φόρμουλα υπολογισμού που αναφέρεται στην ενότητα 4.7.2. σε περίπτωση που διαπιστώνεται σημαντική επιδείνωση της οικονομικής φερεγγυότητας του Τ.Π.», διότι είναι αδιαφανής και δυνητικά μεροληπτική, δεδομένου ότι δεν καθορίζει κανένα απολύτως αντικειμενικό κριτήριο προσδιορισμού ούτε των εξαιρετικών εκείνων περιστάσεων -που επικαλείται ο ΟΤΕ- και δικαιολογούν το προτεινόμενο δικαίωμά του ούτε του τρόπου αξιολόγησης της οικονομικής φερεγγυότητας του Τ.Π. Παράλληλα, πρέπει να τονιστεί ότι ο οικονομικός προγραμματισμός του Τ.Π. αναφορικά με την διαδικασία προσκόμισης εγγυητικών επιστολών, όπως ορίζεται στον όρο 4.7.3. και 4.7.4, ανατρέπεται πλήρως με την προτεινόμενη ρύθμιση του ΟΤΕ, δημιουργώντας προφανή ουσιώδη προβλήματα στην οικονομική λειτουργία του Τ.Π.

Κεφάλαιο 4.7.4. σελ. 28:

Πρέπει να αφαιρεθεί η παράγραφος «ο ΟΤΕ δικαιούται και δύναται εκτάκτως να ζητήσει από τον Τ.Π. την αντικατάσταση του είδους της ήδη προσκομισθείσας εγγύησης όταν διαπιστώσει αυξημένο κίνδυνο στο είδος της εγγύησης που κατέχει. Τυχόν άρνηση του Τ.Π. θεωρείται άρνηση προσκόμισης της απαιτούμενης εγγύησης. Το αίτημα του ΟΤΕ θα πρέπει να είναι επαρκώς αιτιολογημένο ως προς τη διαπίστωση και το είδος του αυξημένου κινδύνου και να παρέχει στον Τ.Π. εύλογη προθεσμία προκειμένου να ανταποκριθεί», διότι είναι αδιαφανής και δυνητικά μεροληπτική, δεδομένου ότι δεν καθορίζει κανένα απολύτως αντικειμενικό κριτήριο προσδιορισμού ούτε των εξαιρετικών εκείνων περιστάσεων -που επικαλείται ο ΟΤΕ- και δικαιολογούν το προτεινόμενο δικαίωμά του ούτε του τρόπου αξιολόγησης του αυξημένου κινδύνου που διατρέχει το είδος της ήδη προσκομισθείσας εγγύησης. Παράλληλα, πρέπει να τονιστεί ότι ο οικονομικός προγραμματισμός του Τ.Π. αναφορικά με την διαδικασία προσκόμισης εγγυήσεων, όπως ορίζεται στον όρο 4.7.3. και 4.7.4, ανατρέπεται πλήρως με την προτεινόμενη ρύθμιση του ΟΤΕ, δημιουργώντας προφανή ουσιώδη προβλήματα στην οικονομική λειτουργία του Τ.Π.

Παράρτημα Ι.2.2, σελ. 34

Θα πρέπει να γίνει πρόβλεψη και για Web Services, γεγονός το οποίο θα συμβάλει στον αυτοματισμό των συγκεκριμένων ενεργειών.

Παράρτημα Ι.3.1, σελ. 36-37

Λοιπές υπηρεσίες που παρέχονται από τη γραμμή πρόσβασης του συνδρομητή, όπως για παράδειγμα μεριζόμενος τοπικός βρόχος, χονδρική ευρυζωνική πρόσβαση κλπ, διατηρούνται κατά την υλοποίηση της ΧΕΓ, ενώ καταργούνται αυτόματα όλα τα εκπτωτικά πακέτα λιανικής ΟΤΕ που περιλαμβάνουν αποκλειστικά και μόνο υπηρεσίες τηλεφωνίας (Η προσθήκη αυτή είναι αναγκαία, γιατί ο ΟΤΕ διαθέτει και συνδυαστικά εκπτωτικά πακέτα λιανικής που περιλαμβάνουν τόσο τηλεφωνία όσο και internet. Αν, όμως, το συνδυαστικό αυτό εκπτωτικό πακέτο καταργηθεί στο σύνολό του, όπως προτείνει ο ΟΤΕ, τότε ο συνδρομητής κατά την ενεργοποίηση της ΧΕΓ θα απωλέσει την πρόσβασή του στο διαδίκτυο, γεγονός που αντίκειται



στο σκοπό και στο πλαίσιο λειτουργίας της ΧΕΓ, ζημιώνει τον τελικό καταναλωτή και εν τέλει δημιουργεί στον Τ.Π. τεράστια οικονομικά προβλήματα, καθώς μόλις ο συνδρομητής αντιλαμβάνεται ότι έχει διακοπή ή πρόσβαση του στο διαδίκτυο, αιτείται τις περισσότερες φορές την κατάργηση της ΧΕΓ από τον Τ.Π. προβαίνοντας ακόμη και σε καταγγελία εις βάρος του Τ.Π.).

Παράρτημα 1.3.3, σελ. 38-39

Κρίνεται αναγκαίος ο καθορισμός συγκεκριμένων χρονικών ορίων για την υλοποίηση των αιτημάτων παροχής ψηφιακών υπηρεσιών (Και τούτο διότι η «εύλογη προθεσμία» που αναφέρει ο ΟΤΕ είναι αδιαφανής και δυνητικά μεροληπτική, ενώ ο Τ.Π. δεν μπορεί να ενημερώσει με ασφάλεια τον τελικό καταναλωτή για τον πραγματικό χρόνο υλοποίησης των ανωτέρω αιτημάτων, με αποτέλεσμα ο καταναλωτής να μην γνωρίζει επακριβώς τα δικαιώματά του και ο Τ.Π. να γίνεται συχνά αποδέκτης καταγγελιών και παραπόνων).

Παράρτημα 1.3.4, σελ. 39-40

Κρίνεται αναγκαίος ο καθορισμός συγκεκριμένων χρονικών ορίων για την υλοποίηση των αιτημάτων κατάργησης πρόσθετων ψηφιακών υπηρεσιών (Και τούτο διότι η «εύλογη προθεσμία» που αναφέρει ο ΟΤΕ είναι αδιαφανής και δυνητικά μεροληπτική, ενώ ο Τ.Π. δεν μπορεί να ενημερώσει με ασφάλεια τον τελικό καταναλωτή για τον πραγματικό χρόνο υλοποίησης των ανωτέρω αιτημάτων, με αποτέλεσμα ο καταναλωτής να μην γνωρίζει επακριβώς τα δικαιώματά του και ο Τ.Π. να γίνεται συχνά αποδέκτης καταγγελιών και παραπόνων).

Παράρτημα 1.3.6, σελ. 42

Στην περίπτωση που ο συνδρομητής δε δύναται να καταβάλει το οφειλόμενο ποσό, με αποτέλεσμα την προσωρινή φραγή εξερχομένων κλήσεων από την πλευρά του Τ.Π., θα επιθυμούσαμε μερική καταβολή από τον Τ.Π. των τελών ΧΕΓ στον ΟΤΕ (κατά το ήμισυ) [οράτε και σχετική σύσταση από Γενική Γραμματεία Καταναλωτή]

Παράρτημα 1.3.7, σελ. 42

Στις περιπτώσεις υλοποίησης προσωρινής φραγής εξερχομένων κλήσεων και άρσης αυτής, κρίνεται αναγκαίο να οριστεί ακριβής χρόνος υλοποίησης σε Ε.Η. για την ολοκλήρωση των σχετικών αιτημάτων και συγκεκριμένα 2 εργάσιμες ημέρες (Και τούτο διότι η «εύλογη προθεσμία» που αναφέρει ο ΟΤΕ είναι αδιαφανής και δυνητικά μεροληπτική, ενώ ο Τ.Π. δεν μπορεί να ενημερώσει με ασφάλεια τον τελικό καταναλωτή για τον πραγματικό χρόνο υλοποίησης των ανωτέρω αιτημάτων, με αποτέλεσμα ο καταναλωτής να μην γνωρίζει επακριβώς τα δικαιώματά του και ο Τ.Π. να γίνεται συχνά αποδέκτης καταγγελιών και παραπόνων).

Παράρτημα 1.3.8, σελ. 45.

Η κατάργηση της Χ.Ε.Γ. πραγματοποιείται ταυτόχρονα με την κατάργηση της Π.Φ. και οι καταργήσεις των εν λόγω υπηρεσιών θα πρέπει να απεικονίζονται στο Π.Σ. με ίδιες ημερομηνίες. Σε αντίθετη περίπτωση θα πρέπει ο ΟΤΕ να ενημερώνει τον Τ.Π. για το λόγο



απόκλισης των δύο ημερομηνιών (Η προσθήκη αυτή είναι αναγκαία, διότι ενίοτε δεν πραγματοποιείται ταυτόχρονη κατάργηση των ανωτέρω υπηρεσιών και ο Τ.Π. δεν ενημερώνεται σχετικώς, με αποτέλεσμα να αντιμετωπίζει προβλήματα τιμολόγησης των συνδρομητών του).

Παράρτημα Ι.3.10, σελ. 47

Θα ήταν επιθυμητό να προσδιορισθεί επακριβώς ο χρόνος ολοκλήρωσης των αιτημάτων μεταφοράς γραμμής και να τεθούν συγκεκριμένες ρήτρες για απόκλιση από το χρόνο αυτό (Και τούτο διότι η «εύλογη προθεσμία» που αναφέρει ο ΟΤΕ είναι αδιαφανής και δυνητικά μεροληπτική, ενώ ο Τ.Π. δεν μπορεί να ενημερώσει με ασφάλεια τον τελικό καταναλωτή για τον πραγματικό χρόνο υλοποίησης του αιτήματος μεταφοράς της γραμμής του, με αποτέλεσμα ο καταναλωτής να μην γνωρίζει επακριβώς τα δικαιώματά του και ο Τ.Π. να γίνεται συχνά αποδέκτης καταγγελιών και παραπόνων).

Παράρτημα Ι.4, σελ. 48

Αναφορικά με τους λόγους κατάργησης Χ.Ε.Γ. θα επιθυμούσαμε να προστεθεί σε αυτούς το αίτημα που καταχωρεί ο Τ.Π. για καταργήσεις πριν το πέρας του πρώτου διμήνου (υπαναχωρήσεις).

Παράρτημα Ι.8, σελ. 51

Θα επιθυμούσαμε για λειτουργικούς λόγους μεγαλύτερη από την προτεινόμενη περίοδο διακράτησης των CDR από τον ΟΤΕ σε κάθε φάκελο και συγκεκριμένα δύο μήνες.

Παράρτημα ΙΙΙ. 4.1, σελ. 59

Θα επιθυμούσαμε ο χρόνος παροχής υπηρεσίας Χ.Ε.Γ. να εξισωθεί με το χρόνο που ολοκληρώνεται η φορητότητα.

Παράρτημα ΙΙΙ.4.3, σελ. 61.

Θα επιθυμούσαμε την αφαίρεση από την αναφορά της πρότασης που αφορά στις μηδενικές προβλέψεις υποβολής αιτήσεων παροχής Χ.Ε.Γ., οι οποίες έχουν σαν αποτέλεσμα την καταχώρηση από τον Τ.Π. μόνο 25 αιτήσεων ημερησίως.

Παράρτημα ΙΙΙ. 4.4, σελ. 61

Κρίνεται αναγκαία η μείωση του ποσοστού εκπρόθεσμης υλοποίησης αιτήσεων από 15% σε 5%. (Το ποσοστό του 15% είναι εξαιρετικά υψηλό, αφού μπορεί να μεταφράζεται σε μεγάλο απόλυτο αριθμό αιτήσεων ανά ημέρα. Επιπλέον στη ρήτρα καθυστέρησης εκτός από το 1/22 του αντίστοιχου μηνιαίου τέλους θα επιθυμούσαμε και την πίστωση του τέλους ενεργοποίησης που καταβάλει ο Τ.Π. στον ΟΤΕ, καθώς όταν καθυστερεί η ενεργοποίηση της ΧΕΓ οι συνδρομητές τις περισσότερες φορές αιτούνται άμεσα την αποσύνδεσή τους από τον Τ.Π.).



Παράρτημα III.5.3, σελ. 62-63

Ομοίως επιθυμούμε την αύξηση του ποσοστού εμπρόθεσμων άρσεων βλαβών από 85% σε 95% (Η ρήτρα του 85% κρίνεται ιδιαίτερως χαμηλή, ενόψει του γεγονότος ότι η καθυστέρηση άρσης της βλάβης ζημιώνει τους καταναλωτές, οι οποίοι εξ αυτού του λόγου αιτούνται σχεδόν άμεσα και την κατάργηση της σύνδεσής τους από τον συγκεκριμένο Τ.Π, γεγονός που επηρεάζει προδήλως την οικονομική λειτουργία του Τ.Π.)

Επιπρόσθετα θα επιθυμούσαμε τον ορισμό συγκεκριμένων ρητρών για λανθασμένες καταργήσεις από την πλευρά του ΟΤΕ.

Τέλος θα ήταν επιθυμητή η δυνατότητα μαζικής καταχώρησης αιτήσεων Χ.Ε.Γ. στο Π.Σ. , όπως γίνεται με τις αιτήσεις Π.Φ.

Μετά τιμής,
Για την Cosmoline

COSMOLINE
ΕΛΛΗΝΙΚΟΙΝΩΝΙΑΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΑΕ
ΠΡΑΚΤΟΡΕΙΑ ΑΣΦΑΛΙΣΕΩΝ
40,2 ΧΛΜ. ΑΤΤΙΚΗΣ ΟΔΟΥ
Σ.Ε.Α 1 ΜΕΣΣΟΓΕΙΩΝ, 190 02 ΠΑΙΑΝΙΑ
ΑΦΜ: 094435007 - ΔΟΥ: Φ.Α.Ε. ΑΘΗΝΩΝ
ΤΗΛ. 212 212 2000 - Fax: 212 212 9100

Διονύσιος Αλεξανδράτος
Πρόεδρος & Διευθύνων Σύμβουλος Α'