

**A. Απόψεις/προτάσεις της εταιρείας Forthnet ΑΕ επί της Δημόσιας Διαβούλευσης για την Προσφορά Αναφοράς Χονδρικής Εκμίσθωσης Γραμμών ΟΤΕ 2011**

Γενικές Παρατηρήσεις:

1. Το αίτημα για την παροχή υπηρεσίας ΧΕΓ μπορεί να διεκπεραιώνεται και για μη ενεργοποιημένες τηλεφωνικές συνδέσεις με την υποβολή σχετικού αιτήματος στον ΟΤΕ για νέα σύνδεση (ή εκ νέου ενεργοποίηση της καταργημένης/ σε διακοπή) και την καταβολή του αντίστοιχου τέλους ενεργοποίησης αυτής.
2. Ενώ στην απόφαση της ΕΕΤΤ για τον κοστολογικό έλεγχο του ΟΤΕ 2011 προβλέπονται τα παρακάτω κόστη, στην παρούσα Προσφορά Αναφοράς δεν γίνεται αναφορά στην δυνατότητα υποβολής ούτε περιγράφονται οι σχετικές διαδικασίες υποβολής συνδυασμένου αιτήματος Χ.Ε.Γ. και Α.ΡΥ.Σ. :
  - i. Κόστος Μετάβασης Πλήρη ΤοΒ σε ΧΕΓ & Α.ΡΥ.Σ
  - ii. Κόστος Μετάβασης Μεριζόμενου ΤοΒ σε ΧΕΓ & Α.ΡΥ.Σ.
  - iii. Κόστος Σύνδεσης ΧΕΓ & Α.ΡΥ.Σ. σε υφιστάμενη τηλεφωνική σύνδεση

Θα πρέπει οι σχετικές διαδικασίες, που θα επιτρέπουν την υποβολή συνδυαστικών αιτημάτων ΧΕΓ & ΑΡΥΣ, να προβλεφθούν στην παρούσα Προσφορά Αναφοράς.

3. Στο κείμενο της Προσφοράς Αναφοράς γίνεται λόγος για την λειτουργία του Πληροφοριακού Συστήματος του ΟΤΕ μέσω του οποίου θα υποβάλλονται και διεκπεραιώνονται όλα τα αιτήματα των παρόχων, ωστόσο στο Παράρτημα V επισυνάπτονται υποδείγματα για έντυπη υποβολή των σχετικών αιτημάτων.

Κεφάλαιο Προσφοράς Αναφοράς ΟΤΕ	Παράγραφος	Σχόλια Forthnet	Προτάσεις Forthnet
3	3.9.4.	Στους Δείκτες Αποδοτικότητας δεν υπάρχει η επιλογή των Ψηφιακών Ευκολιών.	Να προστεθούν ΔΑ σχετικοί με τις ψηφιακές ευκολίες.
4	4.5.	Εφάπαξ τέλος άσκοπης μετάβασης σε περίπτωση βλάβης	Για τις βλάβες που κλείνουν με υπαιτιότητα παρόχου αλλά δεν υπήρξε μετακίνηση συνεργείου ΟΤΕ δεν θα πρέπει να χρεώνεται τέλος άσκοπης μετάβασης.
4	4.5.	Εφάπαξ τέλος ενεργοποίησης ψηφιακών υπηρεσιών Χ.Ε.Γ.	Για την αποφυγή διακριτικής μεταχείρισης, οι ψηφιακές ευκολίες που παρέχονται δωρεάν στους λιανικούς πελάτες του ΟΤΕ να μην είναι χρεώσιμες για τους παρόχους.
4	4.7.3	<p>1.Ο έλεγχος κατά πόσον ο πάροχος κατέστη υπερήμερος αναφορικά με την καταβολή των οφειλών του προς τον ΟΤΕ θα πρέπει να περιορίζεται αφενός στις υπηρεσίες τις οποίες αφορά η εγγύηση και όχι στο σύνολο των παρεχόμενων από τον ΟΤΕ υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών και αφετέρου στη χρονική περίοδο των τελευταίων 12 μηνών.</p> <p>Η ολιγοήμερη καθυστέρηση καταβολής (ενδεικτικά καθυστέρηση 1-5 ημέρες) δεν θα πρέπει να παρέχει αυτομάτως στον ΟΤΕ το δικαίωμα να ζητά εγγυήσεις από</p>	<p>1.Να πραγματοποιηθούν οι σχετικές τροποποιήσεις στο προτεινόμενο κείμενο</p> <p>2.Να αναδιατυπωθεί ο σχετικό όρος ώστε να προβλέπεται ότι ο ΟΤΕ δύναται να ζητήσει την παροχή εγγυήσεων σύμφωνα με τις αρχές της αντικειμενικότητας και αναλογικότητας, της διαφάνειας και αμεροληψίας και θα πρέπει να ασκεί το δικαίωμά του σύμφωνα με τις αρχές της καλής πίστης και των συναλλακτικών ηθών.</p>

		<p>τον πάροχο, όταν ο τελευταίος είναι αποδεδειγμένα συνεπής προς τις οικονομικές του υποχρεώσεις απέναντι στον ΟΤΕ.</p> <p>2. Παρατηρείται η απαλοιφή της αναφοράς στις αρχές της αντικειμενικότητας και της αναλογικότητας που θα πρέπει να τηρεί ο ΟΤΕ κατά την εξέταση της φερεγγυότητας έκαστου παρόχου.</p>	
<b>4</b>	<b>4.7.8</b>	<p>Ο ΟΤΕ ζητάει από τους παρόχους εν γένει υπέρμετρες εγγυήσεις, χωρίς να λαμβάνει υπόψιν τις συνθήκες της αγοράς. Απόδειξη αυτού αποτελεί το γεγονός ότι απαιτεί από τους παρόχους να προσκομίσουν θετική αξιολόγηση μεγάλων οίκων την οποία, τη δεδομένη στιγμή, ούτε ο ίδιος δεν δύναται να προσκομίσει</p>	<p>Η ΕΕΤΤ θα πρέπει να επαναπροσδιορίσει το σύστημα παροχής εγγυήσεων προς τον ΟΤΕ, λαμβάνοντας υπόψιν τις συνθήκες της αγοράς</p>

<b>ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι</b>	<b>I.3.</b>	Δεν προβλέπεται η μαζική κατάθεση αιτημάτων για τις αιτήσεις ΧΕΓ ούτε περιγράφεται η διαδικασία κατάργησης των ψηφιακών ευκολιών ή αιτήσεων ΧΕΓ από το πεδίο του WCRM «Αναζήτηση /Αναφορά Συνδέσεων ΧΕΓ».	Θα πρέπει να αναπτυχθούν συστήματα που να επιτρέπουν τη μαζική διαχείριση των αιτημάτων από τον πάροχο καθώς και να προβλεφθεί σχετική υποχρέωση για την Ολοκλήρωση των Πληροφοριακών Συστημάτων ΟΤΕ.
<b>ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι</b>	<b>I.3.1</b>	Προβλέπεται ότι: «Ο ΟΤΕ αφού παραλάβει το αίτημα πραγματοποιεί όλους τους απαραίτητους ελέγχους και σε περίπτωση που συντρέχει λόγος απόρριψης απορρίπτει το αίτημα, ενημερώνοντας τον Τ.Π μέσω του Π.Σ. για την αιτιολογημένη απόρριψη εντός προθεσμίας τριών (3) εργάσιμων ημερών από την παραλαβή του»	Να προστεθεί η πρόβλεψη ότι: «Σε περίπτωση άπρακτης παρέλευσης της προθεσμίας των 3ΕΗ τεκμαίρεται ότι η αίτηση έχει γίνει αποδεκτή από τον ΟΤΕ»
<b>ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι</b>	<b>I.3.2</b>	Σε περίπτωση που ο συνδρομητής έχει αλλάξει αριθμού ΔΑΤ ή Διαβατηρίου ο Τ. Π δύναται να υποβάλει εκ νέου την αίτηση Χ.Ε.Γ. επισυνάπτοντας αντίγραφο του	Θα πρέπει να περιγράφεται ο τρόπος με τον οποίο θα πραγματοποιείται η επισύναψη του σχετικού αντιγράφου.
<b>ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι</b>	<b>I.3.2</b>	Σε περίπτωση που ο πελάτης έχει ISDN-BRA με MSN και δεν συμπληρωθούν στο αίτημα όλα τα ANI, ο λόγος απόρριψης θα είναι: <i>Λάθος αριθμός τηλεφώνου.</i>	Ο λόγος απόρριψης δεν είναι σαφώς προσδιορισμένος ώστε να μπορεί ο πάροχος να εντοπίσει το πρόβλημα.
<b>ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι</b>	<b>I.3.3</b>	«Ο ΟΤΕ αφού παραλάβει το αίτημα πραγματοποιεί όλους τους ελέγχους για κάθε αίτημα ξεχωριστά και σε περίπτωση που συντρέχει λόγος απόρριψης απορρίπτει το αίτημα, ενημερώνοντας τον Τ.Π μέσω του Π.Σ. για την αιτιολογημένη απόρριψη εντός προθεσμίας δύο (2) εργάσιμων ημερών από την παραλαβή του»	Να προστεθεί η πρόβλεψη ότι: «Σε περίπτωση άπρακτης παρέλευσης της προθεσμίας των 2ΕΗ τεκμαίρεται ότι ο ΟΤΕ έχει κάνει αποδεκτή την αίτηση»

<b>ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι</b>	<b>I.3.3</b>	Στην 3 <sup>η</sup> παράγραφο έχει προστεθεί η φράση « Ο ΟΤΕ σε περίπτωση μη απόρριψης, υλοποιεί το αίτημα παροχής πρόσθετων ψηφιακών υπηρεσιών μέσω της Χ.Ε.Γ. εντός εύλογης προθεσμίας.	Θα πρέπει να οριστεί συγκεκριμένα και στα πλαίσια του SLA ο χρόνος ενεργοποίησης των ψηφιακών ευκολιών.
<b>ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι</b>	<b>I.3.5</b>	«Ο ΟΤΕ αφού παραλάβει το αίτημα πραγματοποιεί όλους τους απαραίτητους ελέγχους και σε περίπτωση που συντρέχει λόγος απόρριψης απορρίπτει το αίτημα, ενημερώνοντας τον Τ.Π μέσω του Π.Σ. για την αιτιολογημένη απόρριψη εντός προθεσμίας τριών (3) εργάσιμων ημερών από την παραλαβή του»	Να προστεθεί η πρόβλεψη ότι: «Σε περίπτωση άπρακτης παρέλευσης της προθεσμίας των 3ΕΗ τεκμαίρεται ότι ο ΟΤΕ έχει κάνει αποδεκτή την αίτηση»
<b>ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι</b>	<b>I.3.7</b>	«Ο ΟΤΕ αφού παραλάβει το αίτημα πραγματοποιεί όλους τους ελέγχους για κάθε αίτημα ξεχωριστά και σε περίπτωση που συντρέχει λόγος απόρριψης απορρίπτει το αίτημα, ενημερώνοντας τον Τ.Π μέσω του Π.Σ. για την αιτιολογημένη απόρριψη εντός προθεσμίας δύο (2) εργάσιμων ημερών από την παραλαβή του»	Να προστεθεί η πρόβλεψη ότι: «Σε περίπτωση άπρακτης παρέλευσης της προθεσμίας των 2ΕΗ τεκμαίρεται ότι ο ΟΤΕ έχει κάνει αποδεκτή την αίτηση»
<b>ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι</b>	<b>I.3.8</b>	Προβλέπεται σχετικά ότι τα αιτήματα αυτά μπορούν να ακυρωθούν από τον Τ.Π μόνο σε συνδυασμό και όχι ανεξάρτητα το ένα από το άλλο.	Θ πρέπει να προβλέπεται και σχετική διαδικασία ακύρωσης-κατάργησης από τον Τ.Π.
<b>ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι</b>	<b>I.3.10</b>	«Ο ΟΤΕ αφού παραλάβει το αίτημα πραγματοποιεί όλους τους απαραίτητους ελέγχους και σε περίπτωση που συντρέχει λόγος απόρριψης απορρίπτει το αίτημα,	Να προστεθεί η πρόβλεψη ότι: «Σε περίπτωση άπρακτης παρέλευσης της προθεσμίας των 3ΕΗ τεκμαίρεται ότι ο ΟΤΕ έχει κάνει αποδεκτή την

		<i>ενημερώνοντας τον Τ.Π μέσω του Π.Σ. για την αιτιολογημένη απόρριψη εντός προθεσμίας τριών (3) εργάσιμων ημερών από την παραλαβή του»</i>	αίτηση»
<b>ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι</b>	<b>Ι.3.10</b>	Αιτήσεις εσωτερικής φορητότητας με δ/ση μεταφοράς εντός του ίδιου ΑΚ θα απορρίπτονται λόγω: <i>Η μεταφορά συνοδεύεται από αλλαγή τηλεφωνικού αριθμού.</i> Ο πάροχος δεν δύναται να γνωρίζει πότε η φορητότητα είναι εσωτερική ή εξωτερική.	Στην αρχή του κεφαλαίου Ι.3.10 (σελίδα 46, §1) αναφέρεται ότι: Παρέχεται η δυνατότητα αιτήματος μεταφοράς της σύνδεσης σε άλλη διεύθυνση τόσο για μεταφορά στο ίδιο ΑΚ όσο και για μεταφορά σε άλλο ΑΚ, εφόσον ο τηλεφωνικός αριθμός δεν αλλάζει. Οι διευκρινήσεις αυτές θα πρέπει να αντικατασταθούν από την πρόβλεψη μιας διαφανούς διαδικασίας κατά την οποία ο πάροχος που καταθέτει αίτημα μεταφοράς, κατά την υλοποίηση του, θα ενημερώνεται μέσω του ΠΣ ΟΤΕ αν πρόκειται για εσωτερική ή εξωτερική φορητότητα.
<b>ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι</b>	<b>Ι.3.10</b>	Αιτήσεις μεταφοράς στο ίδιο ΑΚ και αιτήσεις εσωτερικής φορητότητας για τις οποίες δηλώνονται λανθασμένα ή ελλιπή στοιχεία διεύθυνσης μεταφοράς θα απορρίπτονται λόγω: <i>Η μεταφορά συνοδεύεται από αλλαγή τηλεφωνικού αριθμού.</i>	Να αντικατασταθεί ο προτεινόμενος λόγος απόρριψης από άλλο πιο σαφή.
<b>ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι</b>	<b>Ι5</b>	Ειδικά για τα αιτήματα αλλαγής διεύθυνσης, ακύρωσης επιτρέπεται μέχρι την κατασκευή της σύνδεσης στην νέα διεύθυνση. Σε περίπτωση όπου αίτημα αλλαγής διεύθυνσης ακυρωθεί μετά την κατάργηση της σύνδεσης στην παλιά διεύθυνση και πριν την υλοποίηση της σύνδεσης στην νέα	Θα πρέπει να δίνεται η δυνατότητα η δυνατότητα να οριστεί νέα διεύθυνση μεταφοράς (είτε στην αρχική διεύθυνση είτε σε νέα) και να μην καταργούνται η ΧΕΓ και ΤΣ.

		διεύθυνση , καταργείται τόσο η υπηρεσία Χ.Ε.Γ. όσο και η τηλεφωνική σύνδεση.	
<b>ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι</b>	<b>Ι.6.2</b>	«Σε περίπτωση που η βλάβη δεν οφείλεται στο δίκτυο του ΟΤΕ και συνεργείο ΟΤΕ επισκέπτεται το χώρο του συνδρομητή ο Τ.Π. λαμβανομένης υπόψη της υποχρέωσης αμεροληψίας που υπέχει ο ΟΤΕ, επιβαρύνεται με το τέλος άσκοπης μετάβασης που αναφέρεται στο Παράρτημα ΙV»	Σε περίπτωση που η βλάβη κλείσει χωρίς αποκατάσταση με οποιαδήποτε υπαιτιότητα δεν δίδεται η δυνατότητα στον πάροχο να αμφισβητήσει την άρση της βλάβης. Θα πρέπει να υπάρχει μηχανισμός συσχέτισης ομοειδών βλαβών κατά τα πρότυπα του RUO.
<b>ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι</b>	<b>Ι.6.2</b>	<i>«Το πληροφοριακό σύστημα ενημερώνει άμεσα τον Τ.Π. σχετικά με την εξέλιξη των αιτημάτων του. Οι πληροφορίες αυτές περιλαμβάνουν και ενημέρωση του Τ.Π. για την επικείμενη επίσκεψη συνεργείου»</i>	Εφόσον ο χρόνος άρσης βλάβης είναι μεγαλύτερος από 1 ΕΗ (στο SLA προβλέπεται ≤3 ΕΗ) θα πρέπει να δίνεται συγκεκριμένο χρονικό παράθυρο και ημέρα επίσκεψης του συνεργείου.
<b>ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι</b>	<b>Ι.8.2</b>	Η άντληση των CDR's θα γίνεται με τη χρήση πρωτοκόλλου SFTP (SSH File Transfer Protocol). Η περίοδος διακράτησης των CDR's σε κάθε φάκελο θα είναι 10 ημέρες (από την ημέρα εισαγωγής).	Να μετατραπεί: Η άντληση των CDR's θα γίνεται με τη χρήση πρωτοκόλλου SFTP (SSH File Transfer Protocol). Η περίοδος διατήρησης των CDR's σε κάθε φάκελο θα είναι 10 ημέρες (από την τελευταία λήψη του αρχείου)
<b>ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΙ</b>	<b>Ψηφιακές ευκολίες</b>	Δεν υπάρχουν στο CRM: Η υπηρεσία 3.Ένδειξη αναμονής κλήσης Η υπηρεσία 4.Αφύπνιση-Υπόμνηση	Να συμπεριληφθούν στο CRM

<b>ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΙ</b>	<b>Συμπληρωματικές Υπηρεσίες ISDN-BRA</b>	Δεν υπάρχουν στο CRM: Η υπηρεσία 1.Διεπιλογή εισόδου Η υπηρεσία 2.MSN Η υπηρεσία 4.Συγκράτηση κλήσης και θέση σε αναμονή	Να συμπεριληφθούν στο CRM
<b>ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΙ</b>	<b>Συμπληρωματικές Υπηρεσίες ISDN-BRA</b>	Υπάρχουν στο CRM αλλά δεν προβλέπονται στην Προσφορά Αναφοράς οι υπηρεσίες Εκτροπή κλήσεων Κατειλημμένου και Εκτροπή κλήσεων έμμεση	Να προβλεφθούν και στην παρούσα Προσφορά Αναφοράς
<b>ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΙΙ</b>	<b>ΙΙΙ.3</b>	Περίπτωση 8: Γενική και Αόριστη η πρόβλεψη	Εφόσον ο χρόνος άρσης βλάβης είναι μεγαλύτερος από 1 ΕΗ (στο SLA προβλέπεται ≤3 ΕΗ) θα πρέπει να δίνεται συγκεκριμένο χρονικό παράθυρο και ημέρα επίσκεψης του συνεργείου. Σε κάθε άλλη περίπτωση, δεν μπορεί να γίνει αποδεκτή η δέσμευση και παραμονή του συνδρομητή στο χώρο του καθ' όλο το χρονικό διάστημα των 3ΕΗ.
<b>ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΙΙ</b>	<b>ΙΙΙ.4.1.</b>	Δεν προβλέπεται χρόνος υλοποίησης αιτήματος κατάργησης.	Θα πρέπει ο χρόνος υλοποίησης του αιτήματος κατάργησης να είναι συγκεκριμένος, διαφορετικά ο ΤΠ δεν θα πρέπει να επιβαρύνεται με τα προβλεπόμενα τέλη από τη στιγμή εισαγωγής του αιτήματος.
<b>ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΙΙ</b>	<b>ΙΙΙ.4.2</b>	Δεν αιτιολογείται η παροχή προβλέψεων σε μηνιαία βάση	Να προβλεφθούν ετήσιες προβλέψεις (με ενδιάμεσες προβλέψεις ανά τρίμηνο) κατά τα πρότυπα των υπηρεσιών ToB & APYΣ.



<b>ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΙΙ</b>	<b>ΙΙΙ.4.3</b>		Η πρόβλεψη για τον ορισμό ανώτατου ορίου κατάθεσης αιτημάτων δεν μπορεί να αποτελεί μέρος της Βασικής Συμφωνίας Επιπέδου (SLA)
<b>ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΙΙ</b>	<b>ΙΙΙ.5.2 ΠΙΝΑΚΑΣ 2</b>	«Πραγματικός χρόνος άρσης βλάβης ≤ 3ΕΗ από την επόμενη ΕΗ της υποβολής της αναγγελίας της βλάβης μέσω του Π.Σ. ΟΤΕ»	Ο χρόνος αυτός κρίνεται μεγάλος και θα πρέπει να μειωθεί.
<b>ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΙΙ</b>	<b>ΙΙΙ.5.3.</b>	Δεν προβλέπεται μέγιστο χρονικό όριο άρσης της βλάβης για το επιτρεπόμενο ποσοστό του 15% των βλαβών.	Να προσδιοριστεί και για το ποσοστό αυτό ο ανώτατος χρόνος άρσης της βλάβης.