



ΕΕΤΤ

ΕΘΝΙΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ & ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΩΝ

**ΔΗΜΟΣΙΑ ΔΙΑΒΟΥΛΕΥΣΗ ΑΝΑΦΟΡΙΚΑ
ΜΕ ΤΗ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ
ΑΔΥΝΑΜΙΑΣ ΠΑΡΑΔΟΣΗΣ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ
ΜΙΣΘΩΜΕΝΩΝ ΓΡΑΜΜΩΝ ΧΟΝΔΡΙΚΗΣ**

Μαρούσι, Ιούλιος 2012

Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων, ΕΕΤΤ

I. Πρόλογος

Η παρούσα δημόσια διαβούλευση αφορά στη διαδικασία διαχείρισης αδυναμίας παράδοσης προϊόντων μισθωμένων γραμμών χονδρικής. Η δημόσια διαβούλευση πραγματοποιείται σε συνέχεια πρότασης του ΟΤΕ για την ως άνω διαδικασία λαμβάνοντας υπόψη την εφαρμογή της προσφοράς αναφοράς μισθωμένων γραμμών από τη δημοσίευσή της (Απόφαση της ΕΕΤΤ ΑΠ 401/014/6-09-2006 «Λήψη απόφασης αναφορικά με τον Ορισμό των χονδρικών αγορών Μισθωμένων Γραμμών (αγορές υπ' αρ. 13, 14 της Σύστασης της Ευρωπαϊκής Επιτροπής), τον Καθορισμό Επιχειρήσεων με Σημαντική Ισχύ στις εν λόγω Αγορές, και τις Υποχρεώσεις αυτών», (ΦΕΚ 1419/Β/26-9-2006)) και την τρέχουσα κατάσταση στην αγορά μισθωμένων γραμμών χονδρικής.

II. Διαδικασία Διαβούλευσης

Με την παρούσα δημόσια διαβούλευση, η ΕΕΤΤ δημοσιεύει την προτεινόμενη από τον ΟΤΕ διαδικασία διαχείρισης αδυναμίας παράδοσης προϊόντων μισθωμένων γραμμών χονδρικής. Οι ενδιαφερόμενοι παρακαλούνται να υποβάλλουν τα σχόλια τους κάνοντας σαφή αναφορά στα σημεία που αναφέρονται.

Η παρούσα δημόσια διαβούλευση διαρκεί από τις 2 Ιουλίου 2012 μέχρι και τις 5 Σεπτεμβρίου 2012. Οι απαντήσεις πρέπει να υποβληθούν επωνύμως, στην Ελληνική γλώσσα, σε έντυπη και σε ηλεκτρονική μορφή όχι αργότερα από την 5^η Σεπτεμβρίου 2012 και ώρα 13:00 μμ. Τυχόν ανώνυμες απαντήσεις δεν θα ληφθούν υπόψη. Οι απαντήσεις θα δημοσιευτούν αυτούσιες και επωνύμως. 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 τη διαδικασία διαχείρισης αδυναμίας παράδοσης προϊόντων μισθωμένων γραμμών χονδρικής»

Οι απαντήσεις πρέπει να υποβάλλονται στην ακόλουθη διεύθυνση:

EETT

Λ. Κηφισίας 60,

15125 Μαρούσι

Αττική

Διεύθυνση Ηλεκτρονικού Ταχυδρομείου : rll@eett.gr.



ΕΘΝΙΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ & ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΩΝ

Κατά τη διάρκεια της Δημόσιας Διαβούλευσης είναι δυνατό να παρέχονται από την ΕΕΤΤ διευκρινιστικές απαντήσεις σε ερωτήσεις των ενδιαφερομένων, οι οποίες πρέπει να υποβάλλονται επώνυμα, μόνο μέσω του ηλεκτρονικού ταχυδρομείου στη διεύθυνση: rllo@eett.gr

Το παρόν κείμενο δεν δεσμεύει την ΕΕΤΤ ως προς το περιεχόμενο της ρύθμισης που θα επακολουθήσει.

ΙΙΙ. ΠΡΟΤΕΙΝΟΜΕΝΗ ΑΠΟ ΤΟΝ ΟΤΕ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΑΔΥΝΑΜΙΑΣ ΠΑΡΑΔΟΣΗΣ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ ΜΙΣΘΩΜΕΝΩΝ ΓΡΑΜΜΩΝ ΧΟΝΔΡΙΚΗΣ

ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΑΔΥΝΑΜΙΑΣ ΠΑΡΑΔΟΣΗΣ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ ΜΙΣΘΩΜΕΝΩΝ ΓΡΑΜΜΩΝ ΧΟΝΔΡΙΚΗΣ

Η παρούσα διαδικασία αφορά τις αιτήσεις προϊόντων Μισθωμένων Γραμμών Χονδρικής (εφεξής ΜΓΧ), βάσει του ΦΕΚ 1116/22-07-2010, για τις οποίες κατά τη διάρκεια των τεχνικών εργασιών υλοποίησής τους ο Πάροχος, ή ο πελάτης του, δεν ανταποκρίνεται κατά το στάδιο κατασκευής ή παραλαβής της ΜΓΧ μετά την 5νθήμερη ενημέρωσή του. Αποτέλεσμα αυτού είναι να μην μπορεί ο ΟΤΕ να παραδώσει την αιτούμενη υπηρεσία ΜΓΧ.

Για την παράδοση μίας υπηρεσίας ΜΓΧ απαιτείται η εγκατάσταση από τις τεχνικές υπηρεσίες του ΟΤΕ του δικτύου πρόσβασης (χαλκός ή οπτική ίνα) και επιπλέον - όπου απαιτείται - εγκατάσταση τερματικού εξοπλισμού κυριότητας ΟΤΕ.

Κατά τη διάρκεια κατασκευής ή παράδοσης μίας ΜΓΧ ο Πάροχος ή ο πελάτης του ενδέχεται να καθυστερήσει την παράδοση της υπηρεσίας για κάποιον από τους κάτωθι λόγους:

- άρνηση παραλαβής της υπηρεσίας από πλευράς Παρόχου ή πελάτη του
- αδιαφορία παραλαβής της υπηρεσίας από πλευράς Παρόχου ή πελάτη του
- έλλειψη εσωτερικού δικτύου
- τεχνικά θέματα που σχετίζονται με τον εξοπλισμό κυριότητας Παρόχου ή πελάτη του

- άλλη υπαιτιότητα (περιγράφεται από τον τεχνικό του ΟΤΕ κάποια υπαιτιότητα που δεν εμπίπτει σε κάποια από τις παραπάνω κατηγορίες)

Σε οποιαδήποτε από τις παραπάνω περιπτώσεις και εφόσον οι τεχνικές υπηρεσίες του ΟΤΕ δεν μπορούν να πραγματοποιήσουν τις απαιτούμενες εργασίες ώστε να παραδοθεί η ζητούμενη υπηρεσία, θα δηλώνεται (από τον εκάστοτε τεχνικό υπεύθυνο του ΟΤΕ) στο Πληροφορικό Σύστημα του ΟΤΕ (εφεξής Π.Σ. ΟΤΕ), η υπαιτιότητα Παρόχου.

Στην περίπτωση που δηλώνεται υπαιτιότητα Παρόχου ή πελάτη του, θα συμπληρώνεται ο λόγος αυτής στο Π.Σ. ΟΤΕ και θα πραγματοποιούνται ενέργειες ενημέρωσης, παρακολούθησης και άρσης της.

Εφόσον η υπαιτιότητα προκύψει κατά την διάρκεια επίσκεψης του τεχνικού του ΟΤΕ στο χώρο του Παρόχου ή του πελάτη του, θα καταχωρείται στο Π.Σ. ΟΤΕ από τον τεχνικό η σχετική επισήμανση ώστε ο Πάροχος να χρεωθεί το σχετικό τέλος άσκοπης μετάβασης συνεργείου.

1. Διαχείριση καθυστέρησης Υπαιτιότητας Παρόχου με χρήστη του Π.Σ. WLL

Η διαχείριση της καθυστέρησης λόγω υπαιτιότητας Παρόχου ή πελάτη του, με τη χρήση του Π.Σ. Wholesale Leased Lines (εφεξής Π.Σ. WLL) θα γίνεται ως εξής:

Εφόσον έχει δηλωθεί από τον τεχνικό του ΟΤΕ ο λόγος υπαιτιότητας στο Π.Σ. ΟΤΕ, ο Πάροχος ενημερώνεται για τη δήλωση της υπαιτιότητας από το Π.Σ. WLL καθώς επίσης του αποστέλλεται και ενημερωτικό e-mail (βλ. §1.3). Η κατάσταση της αίτησης στο Π.Σ. WLL μεταβαίνει από «Κατασκευή από ΟΤΕ» σε «Υπαιτιότητα Παρόχου».

Αν ο Πάροχος εντός τριάντα (30) ημερολογιακών ημερών:

1. **ακυρώσει την εν λόγω αίτηση**, θα χρεώνεται με τα αντίστοιχα ακυρωτικά τέλη
2. **άρει την υπαιτιότητα** Παρόχου ή πελάτη του, επιλέγοντας σχετικό πεδίο στο Π.Σ. WLL, η κατάσταση της αίτησης θα αλλάζει από «Υπαιτιότητα Παρόχου» σε «Άρση Υπαιτιότητας» και στη συνέχεια σε «Προς έλεγχο άρσης Υπαιτιότητας». Όταν η κατάσταση της αίτησης μεταβαίνει σε «Προς έλεγχο άρσης υπαιτιότητας», εμφανίζεται εκκρεμότητα στο Π.Σ. ΟΤΕ στην ίδια υπηρεσία που είχε δηλώσει την υπαιτιότητα, με ημερομηνία αυτή της επιστροφής της ενέργειας στον ΟΤΕ όπως εμφανίζεται στο Π.Σ. WLL. Οι καταστάσεις «Άρση Υπαιτιότητας» και «Προς έλεγχο άρσης υπαιτιότητας» έχουν την ίδια ημερομηνία όπως και η εκκρεμότητα που ανοίγει στο Π.Σ. ΟΤΕ.

Στην συγκεκριμένη κατάσταση στο Π.Σ. WLL υπάρχουν τρία (3) επιπλέον πεδία που θα συμπληρώνονται:

- η ημερομηνία άρσης της υπαιτιότητας,
- η ημερομηνία του προγραμματισμένου ελέγχου άρσης της υπαιτιότητας (η οποία θα δίνεται από το Π.Σ. ΟΤΕ) και
- ο αύξων αριθμός της υπαιτιότητας.

Η ημερομηνία που θα οριστεί από τον τεχνικό του ΟΤΕ για τις εργασίες ή την επίσκεψη δεν θα είναι μεγαλύτερη των εννέα (9) ημερολογιακών ημερών και θα δηλώνεται στο Π.Σ. ΟΤΕ. Με την καταχώρηση της ημερομηνίας στο Π.Σ. ΟΤΕ από τον τεχνικό του ΟΤΕ, η προγραμματισμένη ημερομηνία ελέγχου άρσης της υπαιτιότητας θα συμπληρώνεται στο σχετικό πεδίο του Π.Σ. WLL με την ημερομηνία που έχει οριστεί για τις εργασίες ή την επίσκεψη.

Σε περίπτωση που ο τεχνικός του ΟΤΕ κατά την προγραμματισμένη ημερομηνία ελέγχου άρσης της υπαιτιότητας διαπιστώσει ότι ο Πάροχος έχει ολοκληρώσει τις ενέργειες που απαιτούνται για την

υλοποίηση του κυκλώματος, επιβεβαιώνει στο Π.Σ. ΟΤΕ τον επανέλεγχο της υπαιτιότητας και η αίτηση προχωράει προς κατασκευή. Η κατάσταση της αίτησης στο Π.Σ. WLL μεταβαίνει σε «Κατασκευή από ΟΤΕ».

Στην αντίθετη περίπτωση, που ο τεχνικός του ΟΤΕ κατά την προγραμματισμένη ημερομηνία ελέγχου της άρσης υπαιτιότητας διαπιστώσει ότι ο Πάροχος δεν έχει ολοκληρώσει τις ενέργειες που απαιτούνται για την υλοποίηση του κυκλώματος, δηλώνει εκ νέου υπαιτιότητα στο Π.Σ. ΟΤΕ. Τότε το Π.Σ. WLL ακυρώνει αυτόματα την αίτηση και ο Πάροχος χρεώνεται με τα αντίστοιχα ακυρωτικά τέλη. Η κατάσταση της αίτησης στο WLL μεταβαίνει από «Προς έλεγχο άρσης υπαιτιότητας» σε «Προς ακύρωση λόγω υπαιτιότητας Παρόχου» και στη συνέχεια σε «Ακυρωμένη λόγω υπαιτιότητας Παρόχου».

3. **αδιαφορήσει** για την υπαιτιότητα Παρόχου ή πελάτη του, τότε ακολουθείται η παρακάτω διαδικασία:

Το Π.Σ. WLL διενεργεί αυτόματα έλεγχο για τις αιτήσεις που δεν έχει γίνει άρση της υπαιτιότητας Παρόχου για διάστημα άνω των τριάντα (30) ημερολογιακών ημερών από την τελευταία ημερομηνία ενημέρωσης.

Για τις αιτήσεις που εκκρεμεί υπαιτιότητα Παρόχου για περισσότερες από τριάντα (30) ημερολογιακές ημέρες, θα αποστέλλεται αυτόματα από το Π.Σ. WLL ενημερωτικό e-mail στον Πάροχο (βλ. §1.3), σύμφωνα με το οποίο εντός δεκαπέντε (15) ημερολογιακών ημερών από την αποστολή του, θα μπορεί:

- (i) **να ακυρώσει** την αίτησή του
- (ii) **να άρει** την υπαιτιότητα Παρόχου ή πελάτη του, επιλέγοντας σχετικό πεδίο στο Π.Σ. WLL ώστε να προχωρήσει η αίτηση στην φάση της κατασκευής.

Εφόσον ο Πάροχος εντός δεκαπέντε (15) ημερολογιακών ημερών άρει την υπαιτιότητα, δηλαδή επιλέξει το σχετικό πεδίο για την άρση της στο Π.Σ. WLL, η κατάσταση της αίτησης μεταβαίνει από «Υπαιτιότητα Παρόχου» σε «Άρση υπαιτιότητας» και στη συνέχεια «Προς έλεγχο άρσης υπαιτιότητας». Όταν η κατάσταση της αίτησης μεταβαίνει σε «Προς έλεγχο άρσης υπαιτιότητας», εμφανίζεται εκκρεμότητα στο Π.Σ. ΟΤΕ στην ίδια υπηρεσία που έχει δηλώσει υπαιτιότητα με ημερομηνία την ημερομηνία επιστροφής της ενέργειας στα συνεργεία όπως αυτή εμφανίζεται στο Π.Σ. WLL. Οι καταστάσεις «Άρση Υπαιτιότητας» και «Προς έλεγχο άρσης υπαιτιότητας» έχουν την ίδια ημερομηνία όπως και η εκκρεμότητα που ανοίγει στο Π.Σ. ΟΤΕ.

Στην συγκεκριμένη κατάσταση στο Π.Σ. WLL υπάρχουν τρία επιπλέον πεδία που θα συμπληρώνονται:

- η ημερομηνία άρσης της υπαιτιότητας,
- η ημερομηνία του προγραμματισμένου ελέγχου της άρσης υπαιτιότητας (η οποία θα δίνεται από το Π.Σ. ΟΤΕ) και
- ο αύξων αριθμός υπαιτιότητας

Η ημερομηνία που θα οριστεί από τον τεχνικό του ΟΤΕ για τις εργασίες ή την επίσκεψη δεν θα είναι μεγαλύτερη των εννέα (9) ημερολογιακών ημερών και θα δηλώνεται στο Π.Σ. ΟΤΕ. Με την καταχώρηση της ημερομηνίας στο Π.Σ. ΟΤΕ από τον τεχνικό του ΟΤΕ, η προγραμματισμένη ημερομηνία ελέγχου της άρσης υπαιτιότητας θα συμπληρώνεται στο σχετικό πεδίο με την ημερομηνία που έχει οριστεί για τις εργασίες ή την επίσκεψη.

Σε περίπτωση που ο τεχνικός του ΟΤΕ, κατά την προγραμματισμένη ημερομηνία ελέγχου της άρσης υπαιτιότητας διαπιστώσει ότι ο Πάροχος έχει ολοκληρώσει τις ενέργειες που απαιτούνται για την υλοποίηση του κυκλώματος, επιβεβαιώνει στο Π.Σ. ΟΤΕ τον επανέλεγχο της υπαιτιότητας και η αίτηση προχωράει στο στάδιο της κατασκευής. Η κατάσταση της αίτησης στο WLL μεταβαίνει σε «Κατασκευή από ΟΤΕ».

Στην αντίθετη περίπτωση, αν ο τεχνικός του ΟΤΕ κατά την προγραμματισμένη ημερομηνία ελέγχου της άρσης υπαιτιότητας διαπιστώσει ότι ο Πάροχος δεν έχει ολοκληρώσει τις ενέργειες που απαιτούνται, δηλώνει εκ νέου υπαιτιότητα στο Π.Σ. ΟΤΕ και το Π.Σ. WLL ακυρώνει αυτόματα το αίτημα. Σε αυτή την περίπτωση ο Πάροχος θα χρεωθεί με τα αντίστοιχα ακυρωτικά τέλη. Η κατάσταση της αίτησης στο Π.Σ. WLL μεταβαίνει από «Προς έλεγχο άρσης υπαιτιότητας» σε «Προς ακύρωση λόγω υπαιτιότητας Παρόχου» και στη συνέχεια σε «Ακυρωμένη λόγω υπαιτιότητας Παρόχου».

(iii) να αδιαφορήσει ο Πάροχος

Σε περίπτωση που ο Πάροχος εντός των δεκαπέντε (15) ημερολογιακών ημερών αδιαφορήσει, τότε η αίτηση ακυρώνεται αυτόματα με ημερομηνία ακύρωσης την ημερομηνία λήξης του 15νθημέρου, και ο Πάροχος χρεώνεται με αντίστοιχα ακυρωτικά τέλη. Η κατάσταση της αίτησης στο Π.Σ. WLL μεταβαίνει από «Υπαιτιότητα Παρόχου» σε «Προς ακύρωση λόγω υπαιτιότητας Παρόχου» και στη συνέχεια σε «Ακυρωμένη λόγω υπαιτιότητας Παρόχου».

Η δήλωση υπαιτιότητας σε μία αίτηση ΜΓΧ που αφορά το άκρο του Παρόχου ή πελάτη του μπορεί να δηλωθεί στο Π.Σ. ΟΤΕ:

1. κατά τη φάση κατασκευής του κυκλώματος μέχρι δύο (2) φορές, σε διαφορετικά στάδια υλοποίησης. Τη 2^η φορά που θα δηλωθεί υπαιτιότητα ακολουθείται η διαδικασία όπως αυτή περιγράφεται παραπάνω. Την 3^η φορά που δηλώνεται υπαιτιότητα, η αίτηση ακυρώνεται χωρίς περαιτέρω ενέργειες από τον ΟΤΕ και ο Πάροχος χρεώνεται με τα αντίστοιχα ακυρωτικά τέλη και
2. κατά την παράδοση του κυκλώματος, δηλαδή μετά την αποστολή της 5νθήμερης ενημέρωσης του Παρόχου για την παραλαβή του κυκλώματος και μόνο για μία (1) φορά. Ειδικότερα σε αυτήν την περίπτωση υπαιτιότητας, θα φαίνεται στο Π.Σ. WLL ως «Υπαιτιότητα Παρόχου 5νθήμερης ενημέρωσης». Στην περίπτωση αυτή ακολουθείται η παραπάνω διαδικασία που περιγράφεται με τη διαφορά ότι κατά την προγραμματισμένη ημερομηνία ελέγχου της άρσης υπαιτιότητας θα γίνεται και η έκδοση ΠΠΠ για την παράδοση του κυκλώματος.

Η ιστορικότητα όλων των ενεργειών και των εντολών της υπαιτιότητας θα καταγράφεται και θα εμφανίζεται στο WLL.

Η ημερομηνία αποστολής και τα υπόλοιπα στοιχεία του e-mail (π.χ. παραλήπτες) θα καταγράφονται και θα εμφανίζονται στο Π.Σ. WLL.

1.1 Χρέωση

Οι ακυρώσεις των αιτήσεων που θα γίνονται βάσει της παραπάνω διαδικασίας θα χρεώνονται σύμφωνα με το εκάστοτε ισχύον εφάπαξ τέλος ακύρωσης αίτησης.

Στην περίπτωση που επιλέγεται από τον τεχνικό του ΟΤΕ (στο Π.Σ. ΟΤΕ) η χρέωση της άσκοπης μετάβασης συνεργείου, τότε το WLL θα πρέπει να

χρεώνει τον Πάροχο σύμφωνα με τον εκάστοτε ισχύοντα τιμοκατάλογο Μισθωμένων Γραμμών Χονδρικής το «τέλος άσκοπης μετάβασης συνεργείου».

Επισημαίνεται ότι σε κάθε περίπτωση που υπάρχει σχετική επισήμανση από τον τεχνικό του ΟΤΕ για άσκοπη μετάβαση συνεργείου, ο Πάροχος θα χρεώνεται με το εν λόγω τέλος άσχετα με τη χρέωση, ή μη, του τέλους ακύρωσης.

1.2 Ανενεργός χρόνος υπαιτιότητας

Με την δήλωση της υπαιτιότητας Παρόχου από τον τεχνικό του ΟΤΕ στο Π.Σ. ΟΤΕ, η μέτρηση του χρόνου παράδοσης του κυκλώματος σταματάει («παγώνει») σε αυτά και ξαναρχίζει με την πραγματοποίηση των εργασιών ή του ραντεβού (εφόσον απαιτείται) από τον τεχνικό του ΟΤΕ μέσα σε εύλογο χρονικό διάστημα.

1.3 Υποδείγματα επιστολής / e-mail

ΥΠΟΔΕΙΓΜΑ E-MAIL

Η αίτηση της Μισθωμένης Γραμμής Χονδρικής με κωδικό _____ βρίσκεται σε εκκρεμότητα.

Παρακαλούμε εντός δεκαπέντε (15) ημερολογιακών ημερών από την λήψη του παρόντος για την ολοκλήρωση της εκκρεμότητας και την άρση της υπαιτιότητάς σας, προκειμένου να ολοκληρωθούν οι απαιτούμενες ενέργειες της προς κατασκευή Μισθωμένης Γραμμής Χονδρικής. Διαφορετικά, παρακαλούμε εντός του ίδιου χρονικού διαστήματος όπως ακυρώσετε το αίτημά σας.



ΕΘΝΙΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ & ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΩΝ

Με την παρέλευση του ανωτέρω χρονικού διαστήματος, το προαναφερόμενο αίτημα θα ακυρωθεί αυτόματα από το πληροφοριακό σύστημα και θα χρεωθείτε με το αντίστοιχο εφάπαξ τέλος ακύρωσης αίτησης.