



«Δημόσια Διαβούλευση αναφορικά με την προσφορά αναφοράς του ΟΤΕ για την παροχή μισθωμένων γραμμών χονδρικής»

Παρατηρήσεις επί των θεμάτων της Δημόσιας Διαβούλευσης

Με το παρόν, η Εταιρεία μας υποβάλλει τις παρατηρήσεις και τα σχόλιά της στη Δημόσια Διαβούλευση αναφορικά με την προσφορά αναφοράς του ΟΤΕ για την παροχή μισθωμένων γραμμών χονδρικής.

Για τη διευκόλυνση της ανάγνωσης, χρησιμοποιείται η αρίθμηση του σχεδίου.

2.Υπηρεσίες Μισθωμένων Γραμμών Χονδρικής Αναλογικής και PDH/ADH Τεχνολογίας

2.4. Πληροφοριακά Συστήματα

Αξιζει να σημειωθεί ότι από τον Ιανουάριο 2012 έχει ήδη συσταθεί το νέο Π.Σ. ΟΤΕ WLL, όπου οι πάροχοι έχουν πλέον τη δυνατότητα ηλεκτρονικής υποβολής των προϊόντων μισθωμένων γραμμών χονδρικής. Σε κάθε περίπτωση οι νέοι όροι «υπαιτιότητας παρόχου» έχουν ήδη προσαρτηθεί στο Π.Σ. ΟΤΕ, γεγονός που καθιστά πιθανό το ενδεχόμενο καταχρηστικής διεκδίκησης από πλευράς ΟΤΕ αναδρομικών χρεώσεων για περιπτώσεις άσκοπης μετάβασης συνεργείου προς τους παρόχους. Ως εκ τούτου επιστούμε τη σχετική προσοχή των αρμοδίων μερών στο ζήτημα.

Θεωρούμε αναγκαίο όπως συμφωνηθεί SLA-Συμφωνία Επιπέδου Υπηρεσιών του εν λόγω Πληροφοριακού Συστήματος του ΟΤΕ καθώς και να τεθούν σε εφαρμογή μηχανισμοί ανάκτησης δεδομένων (system down recovery tool) περιβάλλοντος δοκιμών (testing environment), σε περίπτωση προβλήματος του συστήματος. Προκειμένου να εξασφαλισθεί η συνεχής και ομαλή λειτουργία του Πληροφοριακού Συστήματος του ΟΤΕ, θεωρούμε απαραίτητο όπως προβλεφθούν Δείκτες Ποιότητας Συμφωνίας Επιπέδου Υπηρεσιών (SLA's) καθώς και αυτοδικαιη επιβολή ποινικών ρητρών σε βάρος του ΟΤΕ στην περίπτωση μη ποιοτικής λειτουργίας της δικτυακής εφαρμογής (π.χ. αιτήματα που εμφανίζονται χωρίς πρόοδο ή εξέλιξη, μη αυτόματη ενημέρωση μεταβολών κατάστασης αιτημάτων ή ασυμφωνία απεικονίσεων στα αντίστοιχα πεδία χρόνος μη διαθεσιμότητας Πληροφοριακού Συστήματος κατά τη διάρκεια εργασιμών ημερών και ωρών (πλέον των προγραμματισμένων χρονοδιαγραμμάτων συντήρησης).

Επιπλέον προτείνουμε όπως ορισθούν σαφή σημεία επικοινωνίας με τον ΟΤΕ έτσι ώστε να διασφαλίζεται συνεχής ενημέρωση σχετικά με την κατάσταση των αιτημάτων προκειμένου να αποτρέπεται οποιαδήποτε καθυστέρηση και από τα δύο μέρη.



2.5 Διαδικασίες Εμπορικής Διαχείρισης

Επ' ευκαιρίας της παρούσας Διαβούλευσης, κρίνεται επιτακτικό όπως ορισθούν σαφώς όλα τα βήματα της διαδικασίας παραγγελιοληψίας προϊόντων μισθωμένων γραμμών χονδρικής και όχι μόνο αναφορικά με τις περιπτώσεις καθυστέρησης παραλαβής των υπηρεσιών από τους παρόχους.

Η διαδικασία ελέγχου των αιτημάτων από τον ΟΤΕ αφενός για την ορθότητα της συμπλήρωσης τους (μέχρι 2 ΕΗ), αφετέρου για την διερεύνηση της διαθεσιμότητας της υπηρεσίας (μέχρι 10 ΕΗ), κρίνεται ιδιαίτερα χρονοβόρα. Προτείνουμε όπως το συνολικό ανώτατο χρονικό περιθώριο των 12 ΕΗ μειωθεί στις 5 ΕΗ.

Επιπροσθέτως, θεωρούμε απαραίτητο όπως οριστεί σαφώς ο ΟΤΕ να υποχρεούται να ενημερώσει τον πάροχο για την ημερομηνία παράδοσης εντός μίας ημέρας από το χρονικό περιθώριο της διαδικασίας επλεξιμότητας. Με τον τρόπο αυτό ο πάροχος αφενός θα έχει στη διάθεση του εύλογο χρονικό περιθώριο προετοιμασίας του δικτύου του για την παραλαβή του κυκλώματος, αφετέρου θα μπορεί να ενημερώσει επαρκώς τον τελικό καταναλωτή. Η διορία των 20ΕΗ για την αποστολή της τεχνοοικονομικής προσφοράς είναι ιδιαίτερος χρονοβόρα.

Τέλος, σε περίπτωση απόρριψης του αιτήματος παρόχου, κρίνεται απαραίτητο όπως ο ΟΤΕ αιτιολογεί με αντικειμενικά κριτήρια τον λόγο απόρριψης της αίτησης, δίνοντας παράλληλα εναλλακτικές μεθόδους υλοποίησης του έργου. Για παράδειγμα:

- Στις περιπτώσεις έλλειψης διαθέσιμου χώρου στις υποδομές ΟΤΕ, κρίνεται απαραίτητο όπως η εν λόγω δήλωση επιβεβαιώνεται με αυτοψία στον χώρο, παρουσία του παρόχου.
- Στις περιπτώσεις διαφύλαξης της ακεραιότητας δικτύου ΟΤΕ, θα πρέπει να παρέχονται στον πάροχο σχετικές διευκρινίσεις.
- Στις περιπτώσεις όπου ο ΟΤΕ κρίνει ότι δεν διαθέτει την απαραίτητη χωρητικότητα και επαρκές δίκτυο για την εξυπηρέτηση του αιτήματος, η σχετική ενημέρωση του προς τον πάροχο θα πρέπει να επιβεβαιώνεται με σχετικά αποδεικτικά στοιχεία ενώ παράλληλα ο ΟΤΕ πρέπει να ενημερώνει αναφορικά με την εκτιμώμενη ημερομηνία παράδοσης του έργου, κατόπιν της αναγκαίας αναβάθμισης δικτύου που καλείται να πραγματοποιήσει. Η εν λόγω πληροφορία είναι απαραίτητη για την πλήρη πληροφόρηση του τελικού καταναλωτή.

2.5.11 Ακύρωση Αιτήματος

Σημειώνεται ότι θα πρέπει να δίνεται στον Πάροχο η δυνατότητα ακύρωσης του αιτήματος, και στο στάδιο της παράδοσης, όπως άλλωστε τον έχει εξουσιοδοτήσει ο καταναλωτής. Αντίστοιχη ενέργεια από πλευράς ΟΤΕ θεωρείται καταχρηστική. Σε καμία άλλη περίπτωση δεν θα πρέπει να ακυρώνεται αυτόματα στο Π.Σ. ΟΤΕ το αίτημα λόγω καθυστερημένης παραλαβής ή όπως αναφέρεται στο κείμενο «αδιαφορίας» του παρόχου.



2.5.13 Παράδοση Παραλαβή Κυκλώματος

Κατά την προτεινόμενη διαδικασία παράδοσης/παραλαβής του προϊόντος μισθωμένων γραμμών χονδρικής, ο πάροχος εντός 5Η από την παράδοση του κυκλώματος καλείται όπως προβεί στις απαιτούμενες ενέργειες ελέγχου καλής λειτουργίας προκειμένου να αποστείλει το σχετικό ΠΠ. Σε κάθε περίπτωση θα δηλώνεται η υπαιτιότητα του παρόχου καθώς και θα εφαρμόζεται η σχετική χρέωση άσκοπης μετάβασης, ενώ από την επόμενη φορά που δεν ολοκληρώνεται η ενεργοποίηση, το αίτημα ακυρώνεται αυτόματα από το σύστημα. Σε σχολιασμό των παραπάνω σημειώνουμε ότι αφενός ο χρόνος των 5ΗΗ κρίνεται μικρός, αφετέρου, προς αποφυγή νέων χρεώσεων αυτοβούλως από ΟΤΕ, θεωρούμε απαραίτητο όπως καταστεί σαφές ότι ο ΟΤΕ υποχρεούται όπως ενημερώσει τον πάροχο για την ημερομηνία παράδοσης εντός μίας ημέρας από το χρονικό περιθώριο της διαδικασίας επλεξιμότητας, το οποίο προτείνεται όπως μειωθεί. Με τον τρόπο αυτό ο πάροχος αφενός θα έχει στη διάθεση του εύλογο χρονικό περιθώριο προετοιμασίας του δικτύου του για την παραλαβή του κυκλώματος, αφετέρου θα μπορεί να ενημερώσει επαρκώς τον τελικό καταναλωτή.

Επιπλέον, προτείνουμε όπως υπάρχει αντίστοιχη συστημική δυνατότητα από πλευράς παρόχου, π.χ. εντός 5 ΗΗ από την τελική ημερομηνία παράδοσης του κυκλώματος, κατά την οποία ο πάροχος να ανακαλεί την τελική ημερομηνία που του γνωστοποιήθηκε από τον ΟΤΕ. Η παρούσα πρόταση σκοπό έχει να προβλέψει περιπτώσεις όπου ο συνδρομητής δεν δύναται να παρευρεθεί στον χώρο παράδοσης καθώς και να προβλέψει έκτακτα γεγονότα αδυναμίας παραλαβής του έργου. π.χ. αδυναμία παρουσίας του εργολάβου από πλευράς παρόχου.

Τέλος στην αποτύπωση του ιστορικού στο Π.Σ. ΟΤΕ προτείνουμε όπως προσαρτηθεί συγκεκριμένο πεδίο στο οποίο ο Πάροχος να έχει τη δυνατότητα αποδοχής ή όχι της υπαιτιότητας που δηλώνει ο ΟΤΕ, προκειμένου οι περιπτώσεις αυτές να προωθούνται στην αρμόδια Μεικτή Επιτροπή Επίλυσης Διαφορών σε περίπτωση διαφωνίας.

2.5.15.3 Χρέωση

Ουδεμία νέα χρέωση για άσκοπη μετάβαση δεν δύναται να επιβληθεί εύλογα, εάν δεν συνοδεύεται από σχετικά αποδεικτικά στοιχεία και δεν έχει γίνει αποδεκτή από τον πάροχο. Θα πρέπει να προβλεφθούν αντίστοιχες υποχρεώσεις επιβολής στον ΟΤΕ χρεώσεων άσκοπης μετάβασης συνεργείου παρόχου, σε περιπτώσεις μη ανταπόκρισης ΟΤΕ στις ενέργειες ενεργοποίησης της υπηρεσίας.

2.6 Δομή Τιμοκαταλόγου

Η διάταξη θα πρέπει να αναμορφωθεί προκειμένου αφενός να περιγράφει επακριβώς τα ισχύοντα τέλη για την αποφυγή αμφιβολιών και παρερμηνειών, αφετέρου να διασαφηνίζεται η αρμοδιότητα της ΕΕΤΤ να εγκρίνει τα εν λόγω τέλη. Σε περίπτωση που τυχόν ένα τέλος δεν υπόκειται σε έλεγχο κοστοστρέφειας από την ΕΕΤΤ, οποιαδήποτε



μεταβολή κοινοποιείται στον Πάροχο ένα μήνα προ της προτεινόμενης ημερομηνίας ισχύος του και θα ισχύει υπό την προϋπόθεση της συμφωνίας των μερών.

2.6.2 Δευτερεύοντα τέλη

Διαπιστώνεται ότι προτείνονται διαδικασίες που υποστηρίζουν την εφαρμογή αυτοβούλως από τον ΟΤΕ νέων χρεώσεων εις βάρος του παρόχου όπως οι χρεώσεις άσκοπης μετάβασης συνεργείου, χωρίς να γίνεται αναφορά σε ή εξάρτηση από προϋποθέσεις ή αντικειμενικά κριτήρια που δικαιολογούν την επιβολή των χρεώσεων όπως η υποχρεωτική προσκόμιση δηλωτικών καθώς και η απαραίτητη προϋπόθεση αποδοχής του παρόχου. Η εμπειρία των παρόχων αναφορικά με τις χρεώσεις των ασκόπων μεταβάσεων στην βλαβησιμότητα του βρόχου έχει αποδείξει ότι η εφαρμογή τέτοιου είδους χρεώσεων πρέπει να διέπεται από σαφή αντικειμενικά κριτήρια που θα καθορισθούν δυνάμει σχετικών ρυθμιστικών παρεμβάσεων και να αποδεικνύεται διά της προσκόμισης σχετικών αποδεικτικών στοιχείων.

Σε κάθε περίπτωση ουδεμία νέα χρέωση για άσκοπη μετάβαση δεν δύναται να επιβληθεί εύλογα, εάν δεν συνοδεύεται από σχετικά αποδεικτικά στοιχεία και δεν έχει γίνει αποδεκτή από τον πάροχο. Θα πρέπει να προβλεφθούν αντίστοιχες υποχρεώσεις επιβολής στον ΟΤΕ χρεώσεων άσκοπης μετάβασης συνεργείου παρόχου, σε περιπτώσεις μη ανταπόκρισης ΟΤΕ στις ενέργειες ενεργοποίησης της υπηρεσίας.

2.7.5. Χρόνοι Παράδοσης Υπηρεσιών

Θεωρούμε τους προτεινόμενους καθαρούς χρόνους παράδοσης ιδιαίτερος μεγάλους. Προτείνεται η μείωση τους.

3. Υπηρεσίες Τεχνολογίας ETHERNET

3.5.1. Παροχή Γενικών Πληροφοριών

Θα πρέπει να καθορισθεί ο χρόνος ανταπόκρισης από πλευράς ΟΤΕ στα ειδικά ερωτήματα του παρόχου. Τέλος ενδείκνυται όπως συσταθεί διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου ΟΤΕ ειδικά αφιερωμένου σε θέματα υπηρεσιών Ethernet. Επιπλέον, προτείνουμε όπως ορισθούν σαφή σημεία επικοινωνίας με τον ΟΤΕ έτσι ώστε να διασφαλίζεται η συνεχής ενημέρωση των παρόχων σχετικά με την κατάσταση των αιτημάτων τους προκειμένου να αποτρέπεται οποιαδήποτε καθυστέρηση και από τα δύο μέρη.

3.5.3. Παροχή Ειδικών Πληροφοριών

Οι εν λόγω ειδικές και εν μέρει οι γενικές πληροφορίες θα πρέπει να δίνονται εντός οριζόμενης διορίας από τον ΟΤΕ και κατόπιν αιτήματος του Παρόχου. Η εν λόγω διάταξη έχει παραληφθεί στο



κείμενο. Κρίνεται απαραίτητο όπως επανέλθει και σε κάθε περίπτωση όπως οριοθετηθεί χρονικά η εν λόγω διαδικασία προσκόμισης των πληροφοριών στον Πάροχο.

3.5.4. Εξουσιοδότηση Προσωπικού Παρόχου

Η σχετική διάταξη να αφορά εκατέρωθεν και τα αντίστοιχα σημεία επικοινωνίας από πλευράς προσωπικού ΟΤΕ.

3.6. Πληροφοριακό Σύστημα

3.6.4 Διαθεσιμότητα Πληροφοριακού Συστήματος

Δεν υπάρχουν σαφείς ώρες λειτουργίας, καθώς και μη διαθεσιμότητας του Π.Σ. ΟΤΕ. Θεωρούμε αναγκαίο όπως συμφωνηθεί SLA-Συμφωνία Επιπέδου Υπηρεσιών του εν λόγω Πληροφοριακού Συστήματος του ΟΤΕ καθώς και να τεθούν σε εφαρμογή μηχανισμοί ανάκτησης δεδομένων (system down recovery tool) περιβάλλοντος δοκιμών (testing environment), σε περίπτωση προβλήματος του συστήματος. Προκειμένου να εξασφαλισθεί η συνεχής και ομαλή λειτουργία του Πληροφοριακού Συστήματος του ΟΤΕ, θεωρούμε απαραίτητο όπως προβλεφθούν Δείκτες Ποιότητας Συμφωνίας Επιπέδου Υπηρεσιών (SLA's) καθώς και αυτοδίκαιη επιβολή ποινικών ρητρών σε βάρος του ΟΤΕ στην περίπτωση μη ποιοτικής λειτουργίας της δικτυακής εφαρμογής (π.χ. αιτήματα που εμφανίζονται χωρίς πρόοδο ή εξέλιξη, μη αυτόματη ενημέρωση μεταβολών κατάστασης αιτημάτων ή ασυμφωνία απεικονίσεων στα αντίστοιχα πεδία χρόνος μη διαθεσιμότητας Πληροφοριακού Συστήματος κατά τη διάρκεια εργασιμών ημερών και ωρών (πλέον των προγραμματισμένων χρονοδιαγραμμάτων συντήρησης).

Επιπλέον προτείνουμε όπως ορισθούν σαφή σημεία επικοινωνίας με τον ΟΤΕ έτσι ώστε να διασφαλίζεται η συνεχής ενημέρωση σχετικά με την κατάσταση των αιτημάτων και να αποτρέπεται έτσι οποιαδήποτε καθυστέρηση και από τα δύο μέρη.

3.6.3. Προγραμματισμένες Διακοπές Συντήρησης Συστήματος

Η προτεινόμενη διορία ενημέρωσης του παρόχου (3 ΕΗ) για την προσωρινή διακοπή του συστήματος είναι ιδιαίτερος μικρή. Πέραν του ότι πρέπει να πραγματοποιείται μέχρι και έως 3 ώρες και σε κάθε περίπτωση εντός ωρών μη αιχμής, θεωρούμε ότι η προθεσμία ενημέρωσης θα πρέπει να είναι τουλάχιστον μία εβδομάδα πριν.

3.6.5. Νέες εκδόσεις Λογισμικού

Η διορία ενημέρωσης του παρόχου (5 ΕΗ) για την προσωρινή διακοπή του συστήματος είναι ιδιαίτερος μικρή. Σε κάθε περίπτωση η τουλάχιστον 2 μηνών ενημέρωση του ΟΤΕ προς τον πάροχο αναφορικά με τις αλλαγές θα πρέπει να συνοδεύεται από σαφή τεχνική περιγραφή του νέου συστήματος καθώς και σχετικό δοκιμαστικό περιβάλλον.



3.8 Υποβολή και έλεγχος Αιτήσεων

3.8.2. Δικαιολογητικά Έγγραφα- προς νομικό έλεγχο

Θα πρέπει να προβλεφθεί η δυνατότητα προσκόμισης, εφόσον απαιτείται, επικυρωμένων αντιγράφων δηλώσεων που υποβάλλονται για την περαίωση της διαδικασίας υπαγωγής στο άρθρο 24 του Ν. 4014/2011 ή αντίστοιχη ή συναφή νομοθεσία περί τακτοποίησης αυθαιρέτου (π.χ. αλλαγή χρήσης) και βεβαίωσης εξόφλησης του αναλογούντος πρόστιμο.

3.8.4. Τύποι Αιτήσεων

Θα πρέπει να προστεθούν οι αιτήσεις βλάβης και οι αιτήσεις αποσύνδεσης.

3.9. Μελέτη Εφικτότητας Αιτήσεων

Η διαδικασία ελέγχου των αιτημάτων από τον ΟΤΕ αφενός για την ορθότητα της συμπλήρωσης τους (μέχρι 3 ΕΗ) και αφετέρου για την διερεύνηση της εφικτότητας της υπηρεσίας (μέχρι 10 ΕΗ), κρίνεται ιδιαίτερα χρονοβόρα. Προτείνουμε όπως το συνολικό ανώτατο χρονικό περιθώριο των 13 ΕΗ μειωθεί στις 5 ΕΗ.

Επιπροσθέτως, θεωρούμε απαραίτητο όπως οριστεί σαφώς η υποχρέωση του ΟΤΕ να ενημερώσει τον πάροχο για την ημερομηνία παράδοσης εντός μίας ημέρας από το χρονικό περιθώριο της διαδικασίας επιλεξιμότητας. Με τον τρόπο αυτό ο πάροχος αφενός θα έχει στη διάθεση του εύλογο χρονικό περιθώριο προετοιμασίας του δικτύου του για την παραλαβή του κυκλώματος, αφετέρου θα μπορεί να ενημερώσει επαρκώς τον τελικό καταναλωτή. Η διορία των 20ΕΗ για την αποστολή της τεχνοοικονομικής προσφοράς κρίνεται εξίσου χρονοβόρα.

3.10.10 Παρακολούθηση πορείας υλοποίησης υπηρεσιών

Να ορισθούν σαφώς οι χρόνοι που ο ΟΤΕ υποχρεούται στην εν λόγω ενημέρωση, καθώς και ο σαφής τρόπος ανακοίνωσης τους.

3.11.3 Έλεγχος και παραλαβή υπηρεσιών ΜΓ Ethernet Χονδρικής

Κατά την προτεινόμενη διαδικασία παράδοσης/παραλαβής του προϊόντος ΜΓ Ethernet Χονδρικής, ο πάροχος εντός 5Η από την παράδοση του κυκλώματος καλείται όπως προβεί στις απαιτούμενες ενέργειες ελέγχου καλής λειτουργίας προκειμένου να αποστείλει το σχετικό ΠΠ. Σε κάθε περίπτωση θα δηλώνεται η υπαιτιότητα του παρόχου καθώς και θα εφαρμόζεται η σχετική χρέωση άσκοπης μετάβασης, ενώ από την επόμενη φορά που δεν ολοκληρώνεται η ενεργοποίηση το αίτημα ακυρώνεται αυτόματα από το σύστημα. Σε σχολιασμό των ανωτέρω, σημειώνουμε ότι αφενός ο χρόνος των 5ΗΗ κρίνεται μικρός, αφετέρου, προς αποφυγή νέων χρεώσεων αυτοβούλως από ΟΤΕ, θεωρούμε αναγκαία όπως καταστεί σαφής η υποχρέωση του ΟΤΕ να ενημερώνει τον πάροχο για την ημερομηνία παράδοσης εντός μίας ημέρας από την χρονικό περιθώριο της διαδικασίας επιλεξιμότητας.



Με τον τρόπο αυτό ο πάροχος αφενός θα έχει στη διάθεση του εύλογο χρονικό περιθώριο προετοιμασίας του δικτύου του για την παραλαβή του κυκλώματος, αφετέρου θα μπορεί να ενημερώσει επαρκώς τον τελικό καταναλωτή.

Επιπλέον, κρίνεται απαραίτητο όπως υπάρχει αντίστοιχη συστημική δυνατότητα από πλευράς παρόχου π.χ. εντός 5 ΕΗ από την τελική ημερομηνία παράδοσης του κυκλώματος, κατά την οποία ο πάροχος να ανακαλεί την τελική ημερομηνία που του γνωστοποιήθηκε από τον ΟΤΕ. Η παρούσα πρόταση σκοπό έχει να προβλέψει περιπτώσεις όπου ο συνδρομητής δεν δύναται να παρευρεθεί στον χώρο παράδοσης καθώς και να προβλέψει έκτακτα γεγονότα αδυναμίας παραλαβής του έργου. π.χ. αδυναμία παρουσίας του εργολάβου από πλευράς παρόχου.

Τέλος στην αποτύπωση του ιστορικού στο Π.Σ. ΟΤΕ, προτείνεται όπως προσαρτηθεί συγκεκριμένο πεδίο στο οποίο ο Πάροχος να έχει τη δυνατότητα αποδοχής ή όχι της υπαιτιότητας που δηλώνει ο ΟΤΕ, προκειμένου οι περιπτώσεις αυτές να προωθούνται στην αρμόδια Μεικτή Επιτροπή Επίλυσης Διαφορών σε περίπτωση διαφωνίας

3.11.4 Απόρριψη και επανέλεγχος υπηρεσιών ΜΓ ETHERNET Χονδρικής

Σε περίπτωση απόρριψης του αιτήματος παρόχου, πιστεύουμε ότι ο ΟΤΕ υποχρεούται όπως αιτιολογεί με αντικειμενικά κριτήρια τον λόγο απόρριψης της αίτησης, δίνοντας παράλληλα εναλλακτικές μεθόδους υλοποίησης του έργου.

Σε κάθε περίπτωση η πρόταση του ΟΤΕ όπως με την τρίτη αποστολή πρωτοκόλλου παράδοσης παραλαβής να θεωρείται το έργο «καλό», ανεξαρτήτως της αποδοχής του παρόχου, θεωρείται ιδιαίτερος καταχρηστική και πρέπει να διαγραφεί.

3.17.2 Εγγυημένος Χρόνος Παράδοσης υπηρεσιών ΜΓ ETHERNET Χονδρικής

Οι χρόνοι εκτιμούνται ιδιαίτερος μεγάλοι. Προτείνεται μείωση τους.

3.19.1 Χρεώσεις και τιμολογιακή πολιτική υπηρεσιών ΜΓ ETHERNET Χονδρικής

Η διάταξη θα πρέπει να αναμορφωθεί προκειμένου αφενός να περιγράφει επακριβώς τα ισχύοντα τέλη για την αποφυγή αμφιβολιών και παρερμηνειών, αφετέρου να διασαφηνίζεται η αρμοδιότητα της ΕΕΤΤ να εγκρίνει τα εν λόγω τέλη. Σε περίπτωση που τυχόν ένα τέλος δεν υπόκειται σε έλεγχο κοστοστρέφειας από την ΕΕΤΤ, οποιαδήποτε μεταβολή κοινοποιείται στον Πάροχο ένα μήνα προ της προτεινόμενης ημερομηνίας ισχύος του και θα ισχύει υπό την προϋπόθεση της συμφωνίας των μερών.

Είναι σκόπιμο να προστεθεί ρήτρα με την οποία θα απαγορεύεται ρητώς η αναδρομική χρέωση υπηρεσιών που δεν τιμολογούνται σύμφωνα με την ανωτέρω διάταξη. Σε διαφορετική περίπτωση, είναι δυνατόν να τιμολογούνται οι πάροχοι για υπηρεσίες που ανατρέχουν σε προηγούμενες διαχειριστικές χρήσεις, καταχρηστικώς, κατά παράβαση της



εν λόγω διάταξης, και σε αντίθεση προς τα χρηστά συναλλακτικά ήθη και την καλή πίστη, προκαλώντας σοβαρά διαχειριστικά και συναφή προβλήματα στους παρόχους.

3.19.5 Άσκοπη Μετάβαση και απασχόληση τεχνικών ΟΤΕ με Υπαιτιότητα Παρόχου

Εν όψει του νέου Π.Σ. ΟΤΕ, όπου οι πάροχοι θα έχουν πλέον τη δυνατότητα ηλεκτρονικής υποβολής των προϊόντων Ethernet, σημειώνεται ότι ο νέος όρος «υπαιτιότητας παρόχου» καθιστά πιθανό το ενδεχόμενο καταχρηστικής διεκδίκησης από πλευράς ΟΤΕ αναδρομικών χρεώσεων για περιπτώσεις άσκοπης μετάβασης συνεργείου προς τους παρόχους. Ως εκ τούτου επιστούμε τη σχετική προσοχή των αρμοδίων μερών στο ζήτημα.

Σε κάθε περίπτωση ουδεμία νέα χρέωση για άσκοπη μετάβαση δεν δύναται να επιβληθεί εύλογα, εάν δεν συνοδεύεται από σχετικά αποδεικτικά στοιχεία και δεν έχει γίνει αποδεκτή από τον πάροχο. Θα πρέπει να προβλεφθούν αντίστοιχες υποχρεώσεις επιβολής στον ΟΤΕ χρεώσεων άσκοπης μετάβασης συνεργείου παρόχου, σε περιπτώσεις μη ανταπόκρισης του στις ενέργειες ενεργοποίησης της υπηρεσίας.

5. Όροι Παροχής Υπηρεσιών

5.1.3. Αποζημίωση-Ευθύνη

Θεωρούμε εύλογο όπως σε περιπτώσεις όπου ο πάροχος αναγκάζεται να αποδίδει στον τελικό πελάτη ποσά αποζημίωσης ή και επιστροφές λόγω ανεπαρκούς παροχής υπηρεσίας από τον ΟΤΕ, το σχετικό ποσό να μετακυλείται στον ΟΤΕ. Η εταιρεία μας έχει διαπιστώσει παραδείγματα βλαβών σε κυκλώματα που αντιστοιχούν σε μεγάλους εταιρικούς πελάτες, όπου κατά τον οριζόμενο χρόνο που δίνεται από τον ΟΤΕ για την άρση, οι εν λόγω εταιρείες δεν έχουν καμία υπηρεσία.

5.2. Οικονομικοί Όροι

5.2.1 Γενικά

Σύμφωνα με τη διάταξη του προτεινόμενου κειμένου της Προσφοράς Αναφοράς ΟΤΕ, «ο ΟΤΕ αποστέλλει τιμολόγιο και πληροφορίες τιμολογίου σε ηλεκτρονική μορφή (CD) στον Πάροχο εντός δέκα (10) ημερολογιακών ημερών από την έναρξη της περιόδου χρέωσης για τα τέλη που προκαταβάλλονται (στα εν λόγω τιμολόγια περιλαμβάνονται και τα τέλη που καταβάλλονται απολογιστικά) στη διεύθυνση αποστολής». Είναι σκόπιμο να προστεθεί ρήτρα με την οποία θα απαγορεύεται ρητώς η αναδρομική χρέωση υπηρεσιών που δεν τιμολογούνται σύμφωνα με την ανωτέρω διάταξη. Σε διαφορετική περίπτωση, είναι δυνατόν να τιμολογούνται οι πάροχοι για υπηρεσίες που ανατρέχουν σε προηγούμενες διαχειριστικές χρήσεις,



καταχρηστικώς, κατά παράβαση της εν λόγω διάταξης, και σε αντίθεση προς τα χρηστά συναλλακτικά ήθη και την καλή πίστη, προκαλώντας σοβαρά διαχειριστικά και συναφή προβλήματα στους παρόχους.

Αναφορικά με την εξόφληση των τιμολογίων, έχουμε τη γνώμη ότι θα πρέπει να επανέλθει η διάταξη «εκτός εάν συμφωνηθεί εγγράφως διαφορετικά μεταξύ των Μερών» που έχει ενσωματωθεί στην υφιστάμενη Προσφορά Αναφοράς.

Διαπιστώνεται ότι στην προτεινόμενη Προσφορά ΟΤΕ, εκλείπει η διάταξη του υφισταμένου κανονισμού όπου αναφέρει ρητά: «Τα πιστωτικά σημειώματα εκδίδονται από τον ΟΤΕ εντός 5 εργασίμων ημερών από το χρονικό σημείο που προκύπτει η υποχρέωση του για την έκδοσή τους. Το ποσό που αναφέρεται είναι άμεσα πληρωτέο από τον ΟΤΕ». Παρακαλούμε για την επαναφορά του σχετικού χωρίου.

Επίσης, εκλείπει παντελώς η διάταξη αναφορικά με το δικαίωμα του παρόχου για συμψηφισμό τελών.

5.2.3. Πληροφορίες χρεώσεων

Θεωρούμε ότι το χρονικό διάστημα διατήρησης των πληροφοριών χρεώσεων πρέπει να αυξηθεί τουλάχιστον κατά ένα έτος ακόμη.

Επίσης, επιβάλλεται όπως διασφαλισθεί ότι ο ΟΤΕ θα συνεχίσει να αποστέλλει δυο διαφορετικά τιμολόγια αναφορικά με τις υπηρεσίες Ethernet και Μισθωμένων Γραμμών Χονδρικής. Άλλως θα επαλειφθεί καταχρηστικά, η υφιστάμενη διάταξη της σχετικής Προσφοράς Αναφοράς ΟΤΕ περί εξαίρεσης της υποχρέωσης του παρόχου προσκόμισης εγγυητικής επιστολής για τιμολόγια συνολικού ποσού κάτω των 10.000€.

5.2.4. Αμφισβήτηση Λογαριασμού

Η άσκηση του δικαιώματος αμφισβήτησης χρέωσης δεν πρέπει να περιορίζεται στους 6 μήνες από την έκδοση τιμολογίου. Οι διατάξεις θα πρέπει να τροποποιηθούν ώστε να διασφαλίζεται ότι το δικαίωμα αυτό ασκείται οποτεδήποτε και σε διάστημα τουλάχιστον 6 μηνών από την ημερομηνία έκδοσης των τιμολογίων. Εξίσου, άλλωστε οι Πάροχοι λαμβάνουν ανά πάσα στιγμή τιμολόγια ΟΤΕ διαφόρων υπηρεσιών που αναφέρονται σε προηγούμενες διαχειριστικές περιόδους προς την άμεση εξόφλησή τους.

Ως επιπλέον προϋπόθεση του Παρόχου για την άσκηση δικαιώματος αμφισβήτησης, πέραν της εμπρόθεσμης καταβολής του ποσού, προτείνεται όπως προβλεφθεί εναλλακτικά η συμφωνία διακανονισμού - ρύθμισης της οφειλής σε τρεις (3) τουλάχιστον ισόποσες δόσεις.

Το δικαίωμα του ΟΤΕ να απαιτήσει την έκδοση εγγυητικής επιστολής θα πρέπει να τεθεί υπό την επιφύλαξη αντικειμενικών κριτηρίων που καθιστούν εύλογη μια τέτοιου είδους απαίτηση (π.χ. είδος αμφισβήτησης, ύψος αμφισβητούμενου ποσού, συναλλακτική συμπεριφορά Τ.Π.) έτσι ώστε να διασφαλίζεται ότι το δικαίωμα αυτό δεν ασκείται



καταχρηστικά. Υπό το πρίσμα αυτό, θα πρέπει να διαγραφεί το σχετικό εδάφιο της διάταξης.

5.2.5. Διακοπή Υπηρεσίας

Οι πάροχοι ηλεκτρονικών επικοινωνιών, που λειτουργούν υπό καθεστώς Γενικών Αδειών εξαρτώνται άμεσα από τον ΟΤΕ ως προς την εξασφάλιση των σχετικών υπηρεσιών, η οποία συνιστά «βασική διευκόλυνση» κατά την έννοια του κοινοτικού δικαίου για την δραστηριοποίησή τους στην αγορά ηλεκτρονικών επικοινωνιών και την παροχή από αυτούς υπηρεσιών. Συνεπώς θεωρούμε αναγκαίο όπως διαγραφεί ο όρος σύμφωνα με τον οποίο *«από την επίδοση [της πρώτης έγγραφης όχλησης] ο [ΟΤΕ] δύναται να μην υλοποιεί νέα αιτήματα»*.

Η διακοπή των παρεχόμενων στους Παρόχους σχετικών υπηρεσιών επηρεάζει άμεσα τους τελικούς χρήστες. Ως εκ τούτου το δικαίωμα της διακοπής δεν μπορεί να ασκείται κατά τρόπο καταχρηστικό, οι δε διατάξεις της σύμβασης που θα υπογραφεί αναφορικά με την διακοπή των υπηρεσιών πρέπει να διασφαλίζουν επαρκώς τα δικαιώματα του ασθενέστερου μέρους, ήτοι του δικαιούχου Παρόχου έναντι καταχρηστικής άσκησης από το διαπραγματευτικά ισχυρό μέρος του δικαιώματος καταγγελίας. Σε κάθε περίπτωση, επισημαίνεται ότι η διαδικασία και άσκηση του δικαιώματος της διακοπής των υπηρεσιών θα πρέπει να είναι σύμφωνη με το άρθρο 281 ΑΚ και τη λοιπή εκάστοτε ισχύουσα εθνική και κοινοτική νομοθεσία, ιδίως δε τα προβλεπόμενα στις διατάξεις του Νόμου 3659/2011, ενώ το εν λόγω δικαίωμα του ΟΤΕ τελεί υπό την επιφύλαξη των υποχρεώσεων που του επιβάλλονται δυνάμει των διατάξεων της Απόφασης της ΕΕΤΤ ΑΠ 674/009/29.11.2012 «Ορισμός Αγοράς Μισθωμένων Γραμμών Χονδρικής, Καθορισμός Επιχειρήσεων με σημαντική ισχύ στις εν λόγω αγορές και υποχρεώσεις αυτών (2ος Γύρος Ανάλυσης)».

Εν πάση περιπτώσει, τα όποια δικαιώματα αναγνωρίζονται στον ΟΤΕ δεν θα πρέπει να ασκούνται σωρευτικά αλλά διαζευκτικά. Ειδικά ως προς το ζήτημα της κατάπτωσης της εγγυητικής επιστολής, η μη σωρευτική άσκηση του εν λόγω δικαιώματος με άλλο δικαίωμα (π.χ. μη υλοποίηση νέων αιτημάτων) πρέπει να αποτυπωθεί ρητώς στην Προσφορά.

Τέλος διαπιστώνονται αλλαγές αναφορικά με τις τασσόμενες διορίες εξόφλησης των τιμολογίων. Παρακαλούμε όπως αυξηθούν οι υφιστάμενες διορίες και πιο συγκεκριμένα αναφορικά με την πρώτη γραπτή όχληση όπου τάσσονται οι 15 ΗΗ όπως προτείνει ο ΟΤΕ καθώς και την δεύτερη γραπτή όχληση όπου τάσσονται οι 20 ΕΗ όπως προτείνει ο ΟΤΕ.

Επιβάλλεται όπως προσδιορισθεί ότι σε περίπτωση εξόφλησης τυχόν οφειλών, ο ΟΤΕ θα προβαίνει στην άρση των όποιων περιορισμών που προτείνονται εντός της ίδιας ημέρας.



5.2.6 Τακτοποίηση Εκκαθάριση ρητρών

Το δικαίωμα του Παρόχου να προσφύγει στα αρμόδια δικαστήρια με οποιοδήποτε αίτημα αποζημίωσης για την αποκατάσταση οποιασδήποτε ζημίας δεν δύναται να περιορισθεί. Συνεπώς, θα πρέπει να τεθεί η σχετική διατύπωση της υφισταμένης Προσφοράς όπου οι πάροχοι να δικαιούνται «να διεκδικήσουν άλλες θετικές ή αποθετικές ζημίες».

5.2.7 Πιστωτικές Διασφαλίσεις

5.2.7.1. Γενικά

Θα πρέπει να διασφαλισθεί ότι ο ΟΤΕ θα υποχρεώνεται να δεχθεί εγγυητικές επιστολές από οποιαδήποτε Τράπεζα νομίμως λειτουργούσα στην Ελλάδα.

5.2.7.2. Σύστημα Υπολογισμού Εγγύησης

Λαμβανομένων υπόψη των συνθηκών της αγοράς, και προκειμένου το εν λόγω δικαίωμα του ΟΤΕ να μην ασκείται καταχρηστικώς, θεωρούμε ότι εάν η ΕΕΤΤ κρίνει ότι θα πρέπει να αναγνωρισθεί στον ΟΤΕ δικαίωμα αναζήτησης τραπεζικής εγγυητικής επιστολής, το ποσό της εγγύησης πρέπει να μειωθεί. Σε κάθε περίπτωση δεν πρέπει να αλλάξει δυσμενώς προς τον πάροχο η σχετική διάταξη.

Πιο συγκεκριμένα ο υπολογισμός της εγγύησης θα πρέπει να ισούται κατ' ανώτατο όριο με το διπλάσιο των σχετικών μηνιαίων περιοδικών τελών του τελευταίου μήνα εκτός εάν αυτά είναι μικρότερα των 10.000,00€, επί των ποσών που επιβάλλονται σήμερα ή με το ύψος των σχετικών μηνιαίων περιοδικών τελών του τελευταίου πριν από την αξιολόγηση μήνα και σε κάθε περίπτωση όχι στο 2,5 όπως προτείνει ο ΟΤΕ.

Λαμβανομένων υπόψη των λοιπών δικαιωμάτων που αναγνωρίζονται στον ΟΤΕ σε περίπτωση ληξιπρόθεσμων οφειλών του Τ.Π., θεωρούμε ότι το επιχειρηματικό ρίσκο από πλευράς ΟΤΕ είναι μηδενικό και ως εκ τούτου η εν λόγω διάταξη πρέπει να αναμορφωθεί, βάσει των συνθηκών που έχουν διαμορφωθεί κατά την έκδοση τραπεζικών εγγυητικών επιστολών. Θα πρέπει να προβλέπεται ρητώς ότι η αξιολόγηση για το εάν οφείλεται και - σε καταφατική περίπτωση - το ύψος της εγγυητικής επιστολής που θα πρέπει να προσκομίσει ο Πάροχος θα λαμβάνει χώρα λίγο πριν τη λήξη της τυχόν υφισταμένης εγγυητικής επιστολής.

5.2.7.3. Πολιτική Διασφάλισης από Υπερημερίες

Η απαλλαγή από την υποχρέωση προσκόμισης εγγύησης λόγω θετικής αξιολόγησης θα πρέπει να αφορά και «υπάρχοντες Τ.Π.» υπό την έννοια της διάταξης αυτής.

Περαιτέρω, η απαλλαγή από την υποχρέωση προσκόμισης εγγύησης θα πρέπει να διασφαλίζεται σε περίπτωση που ο Πάροχος δεν κατέστη υπερήμερος για χρονικό διάστημα 6 μηνών (και όχι ενός έτους, όπως προβλέπεται στο σχέδιο) από την ημερομηνία



αξιολόγησης και σε κάθε περίπτωση αναφορικά με την καταβολή οφειλών από την παροχή υπηρεσιών σχετικών της Προσφοράς Μισθωμένων Γραμμών Χονδρικής και όχι αναφορικά με το σύνολο των ηλεκτρονικών επικοινωνιών. Αυτός ο περιορισμός του χρονικού ορίου για την διαπίστωση τυχόν υπερημερίας του παρόχου και η σαφής διάκριση σε συγκεκριμένες υπηρεσίες ηλεκτρονικών επικοινωνιών, επιβάλλεται από την υποχρέωση για συμμόρφωση με τη φύση των παρεχόμενων εγγυήσεων ως του απολύτως αναγκαίου μέτρου για την εξασφάλιση τυχόν επισφαλειών του ΟΤΕ. Η τυχόν υπερημερία θα αφορά μόνον τις υπηρεσίες που παρέχονται δυνάμει των αντίστοιχων Προσφορών Αναφοράς. Άλλωστε δεν προβλέπεται μόνον η παροχή μιας εγγύησης για το σύνολο των υπηρεσιών, αλλά έκαστη Προσφορά Αναφοράς του ΟΤΕ προβλέπει την παροχή ξεχωριστών εγγυήσεων για κάθε είδος υπηρεσίας.

Το εδάφιο «Απόφασης της ΕΕΤΤ ή αρμόδιας δικαστικής αρχής» να συμπληρωθεί με τον όρο: «*συμπεριλαμβανομένης έκδοσης προσωρινής διαταγής*»

Οι σχετικές τροποποιήσεις του κειμένου της Προσφοράς και η ρυθμιστική παρέμβαση της ΕΕΤΤ είναι επιβεβλημένες στα πλαίσια του εξορθολογισμού της διαδικασίας και του τρόπου/μεθοδολογίας υπολογισμού του ύψους της εγγυητικής επιστολής, ώστε να ανταποκρίνονται στις πραγματικές συνθήκες της αγοράς και να πληρούν τα κριτήρια και τις υποχρεώσεις τήρησης των αρχών της αντικειμενικότητας και της αναλογικότητας, προς όφελος των συμβαλλομένων (ΟΤΕ και παρόχων) και των τελικών καταναλωτών, υπό το πρίσμα της τήρησης των κανόνων του ανταγωνισμού, τη δημιουργία βιώσιμης ανταγωνιστικής αγοράς, της προστασίας του συμφέροντος των τελικών χρηστών και εν γένει της προώθησης του δημοσίου συμφέροντος.

5.2.7.4 Πολιτική Διασφάλισης από Νομικές Καταστάσεις

Σημειώνεται η ανάγκη διασφάλισης του δικαιώματος του Παρόχου να ζητήσει από τον ΟΤΕ την έκδοση εγγυητικής επιστολής για την περίπτωση αμφισβήτησης του ύψους των ποινικών ρητρών από τον ΟΤΕ και την προσφυγή σε σχετική επιτροπή επίλυσης διαφοράς.

5.2.7.5 Αποδεκτά Είδη Εγγύησης

Θα πρέπει να διασφαλίζεται ότι εφόσον παρασχεθεί ασφαλιστική κάλυψη από φορέα νομίμως λειτουργούντα στην Ελλάδα, ο ΟΤΕ δεν θα δύναται να αρνηθεί την κάλυψη

Το δικαίωμα συμφωνίας αντικατάστασης τύπου ή μορφής εγγύησης θα πρέπει να διασφαλίζεται οποτεδήποτε και όχι μόνον πριν τη λήξη ισχύος της υφισταμένης εγγύησης.

5.2.7.6 Εγγυητική Επιστολή

Θα πρέπει να διασφαλισθεί ότι ο ΟΤΕ θα υποχρεώνεται να δεχθεί εγγυητικές επιστολές από οποιαδήποτε Τράπεζα νομίμως λειτουργούσα στην Ελλάδα.



5.2.7.7 Ανανέωση Εγγυητικής Επιστολής

Θα πρέπει να διαγραφεί ο όρος «Παράταση εγγυητικής δεν μπορεί να υπάρξει με ημερομηνία μεταγενέστερη της ημερομηνίας λήξης της πρώτης εγγυητικής».

Θα πρέπει να διαγραφεί ο όρος «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 Πάροχος αμελεί την έγκαιρη προσκόμιση της σχετικής ανανέωσης».

Η προσκόμιση της νέας εγγυητικής επιστολής θα πρέπει να επιτρέπεται έως την ημερομηνία λήξης της υποβληθείσας εγγυητικής επιστολής, η οποία θα επιστρέφεται ταυτόχρονα με την προσκόμιση της νέας .

Το εδάφιο «εφόσον παρέλθει άπρακτης παρέλευση προσκόμισης εγγυητικής επιστολής» τα συνακόλουθα περί διακοπής υπηρεσιών πρέπει να διαγραφούν.

Οι τασσόμενες διορίες αναφορικά με την πρώτη όχληση του ΟΤΕ δεν θα πρέπει να περιορισθούν σε 15 ΗΗ όπως είναι η πρόταση του ΟΤΕ, ενώ η ενεργοποίηση των υπηρεσιών σε περίπτωση διακοπής από πλευράς ΟΤΕ θα πρέπει να γίνονται εντός της ίδιας ημέρας από την προσκόμιση της εγγυητικής από τον πάροχο.

5.2.7.8 Κατάπτωση Εγγυητικής Επιστολής

Να διευκρινισθεί ότι στην περίπτωση κατάπτωσης εγγυητικής επιστολής, ο ΟΤΕ δεν δύναται να προβεί στην άσκηση άλλων τυχόν δικαιωμάτων που αναγνωρίζονται στην Προσφορά, ενώ το χρονικό διάστημα αποκατάστασης της εγγύησης που έχει καταπέσει θα πρέπει ευλόγως να προσδιορίζεται σε ένα μήνα τουλάχιστον από την κατάπτωση.

Τέλος για άλλη μια φορά διαπιστώνεται ότι ο ΟΤΕ στην πρόταση του έχει περιορίσει χρονικά τις διορίες συμμόρφωσης του παρόχου. Προτείνουμε την αύξηση των διοριών.