



Από την εταιρεία: Forthnet ΑΕ
Προέκταση οδού Μάνης, Κάντζα Παλλήνης

ΠΡΟΣ: **Ε.Ε.Τ.Τ.**
Λεωφ. Κηφισίας 60,
151 25 ΜΑΡΟΥΣΙ

Email: **wlr@eett.gr**

ΘΕΜΑ: «Διεξαγωγή Δημόσιας Διαβούλευσης αναφορικά με την τροποποίηση της Προσφοράς Αναφοράς ΟΤΕ για την παροχή υπηρεσιών Χονδρικής Εκμίσθωσης Γραμμών»

Αθήνα, 18.09.2017

Αριθμ. Πρωτ.: NY3297

Στο πλαίσιο της συμμετοχής της εταιρείας Forthnet Α.Ε. στη Δημόσια Διαβούλευση αναφορικά με την τροποποίηση της Προσφοράς Αναφοράς ΟΤΕ για την παροχή υπηρεσιών Χονδρικής Εκμίσθωσης Γραμμών, διατυπώνονται τα κάτωθι σχόλια.

Για την Forthnet Α.Ε.,

Forthnet Α.Ε.
ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ
ΚΑΙ ΤΗΛΕΜΑΤΙΚΩΝ ΕΦΑΡΜΟΓΩΝ ΑΕ
ΕΤ.Ε.Π. ΚΡΗΤΗΣ - Τ.Κ. 710 03
ΥΠ. ΠΑΛΛΗΝΗΣ: ΠΡΟΕΚΤΑΣΗ ΟΔΟΥ ΜΑΝΗΣ - ΘΕΣΗ ΚΑΝΤΖΑ
Κ. 153 51 ΠΑΛΛΗΝΗ - ΤΗΛ. 21109559000 - FAX: 2119559444
ΑΦΜ: 094444827 ΔΟΥ: ΗΡΑΚΛΕΙΟΥ
E-mail: info@forthnet.gr - ΑΡ.Γ.Ε.ΜΗ. 77127927000
Τάσος Σφυρόερας
Νομικός Σύμβουλος
Ανώτερος Διευθυντής Εταιρικών Νομικών & Ρυθμιστικών Θεμάτων

Α. Απόψεις/προτάσεις της εταιρείας Forthnet ΑΕ επί της Δημόσιας Διαβούλευσης για την Τροποποίηση της Προσφοράς Αναφοράς ΟΤΕ Υπηρεσιών Χονδρικής Εκμίσθωσης Γραμμών 2017

ΓΕΝΙΚΑ ΣΧΟΛΙΑ

Α) Οικονομικοί όροι:

Η ανάγκη αναθεώρησης των όρων πληρωμής καθίσταται επιτακτική εάν ληφθούν υπόψη οι τρέχουσες οικονομικές συνθήκες που επικρατούν στην ελληνική αγορά. Υπό αυτό το πρίσμα, υποβάλλουμε και στο πλαίσιο της παρούσας διαβούλευσης το πάγιο αίτημα της εταιρείας Forthnet για μεταβολή της προθεσμίας εξόφλησης των τιμολογίων ΟΤΕ σε 60. Η πρόταση που έχει υποβάλλει η Forthnet σχετικά με το θέμα αυτό και την οποία επαναλαμβάνει στο παρόν, δεν διαταράσσει την οικονομική έκθεση του ΟΤΕ, όπως αποδεικνύεται κατωτέρω:

Ο ΟΤΕ, με βάση την εκτίμηση της οικονομικής του έκθεσης σε κίνδυνο που έχει κάνει στο πλαίσιο της παροχής υπηρεσιών χονδρικής, έχει υπολογίσει ότι έχει κρίνει ότι για 130 ημερολογιακές ημέρες η οικονομική του έκθεση είναι ελεγχόμενη και ως εκ τούτου δεν αναλαμβάνει αυξημένο (μη λελογισμένο) ρίσκο (αυτό είναι το διάστημα που μεσολαβεί έως την οριστική διακοπή των υπηρεσιών και κατ' επέκταση τον περιορισμό της επισφάλειας του. Λαμβάνοντας υπόψιν τα ανωτέρω, προτείνουμε η διαδικασία διακοπής των υπηρεσιών λόγω ληξιπρόθεσμων οφειλών να τροποποιηθεί ως εξής: Ο Τ.Π έχει προθεσμία (πίστωση) 60 ημερολογιακών ημερών για να εξοφλήσει εμπρόθεσμα το τιμολόγιο. Αν ο Τ.Π. δεν εξοφλήσει εμπρόθεσμα το τιμολόγιο, ο ΟΤΕ έχει δικαίωμα να στείλει έγγραφη όχληση στον Τ.Π., τάσσοντας προθεσμία 15 εργάσιμων ημερών για συμμόρφωση του προς τις υποχρεώσεις του. Μετά την άπρακτη παρέλευση της ως άνω προθεσμίας ο ΟΤΕ δικαιούται :

α) να αρνηθεί την παροχή οποιωνδήποτε υπηρεσιών ΧΕΓ.

β) να μην επιτρέπει στον Τ.Π. να καταθέτει αιτήματα στο Π.Σ. ΟΤΕ.

γ) ειδικά για την περίπτωση ληξιπρόθεσμης οφειλής, να προβεί στην κατάπτωση της εγγύησης, σύμφωνα και με τα ειδικά οριζόμενα στην Ενότητα «Πιστωτικές Διασφαλίσεις» μέχρι του ποσού της ανεξόφλητης οφειλής.

Αν ο Τ.Π. εξακολουθεί να μην συμμορφώνεται και μετά την παρέλευση της ως άνω προθεσμίας των 15 εργάσιμων ημερών, τότε ο ΟΤΕ αποστέλλει νέα έγγραφη όχληση 15 εργάσιμων ημερών. Μετά την πάροδο των 15 εργάσιμων αυτών ημερών ο ΟΤΕ δικαιούται να διακόψει την δυνατότητα πρόσβασης του ΤΠ στο πληροφοριακό σύστημα στο οποίο υποβάλλουν τα αιτήματά τους οι Τ.Π. για παροχή υπηρεσιών ΧΕΓ. Εφόσον ο ΤΠ δεν συμμορφωθεί και στη 2η έγγραφη όχληση του ΟΤΕ, τότε ο ΟΤΕ αποστέλλει τρίτη έγγραφη όχληση καλώντας τον Τ.Π. να συμμορφωθεί πλήρως προς όλες τις υποχρεώσεις του από τη μεταξύ τους Σύμβαση εντός 20 εργάσιμων ημερών άλλως με το πέρας της προθεσμίας επέρχονται τα αποτελέσματα της καταγγελίας και η διακοπή των παρεχόμενων υπηρεσιών.

Β) Τύπος Γραμμής Πρόσβασης

Στο προτεινόμενο κείμενο αναφέρεται ότι η υπηρεσία υλοποιείται σύμφωνα με τους όρους της παρούσας προσφοράς κατά περίπτωση ως Γραμμή Πρόσβασης ISDN-BRA ή Γραμμή Πρόσβασης Managed VoIP, χωρίς να διευκρινίζεται πως καθορίζεται ο τύπος πρόσβασης, ποια διαδικασία ακολουθείται και κυρίως με ποιόν τρόπο ενημερώνεται ο ΤΠ και κατ' επέκταση ο συνδρομητής του.

Επειδή η παροχή υπηρεσίας VoIP προϋποθέτει την λειτουργία διαφορετικού τερματικού εξοπλισμού στον χώρο του τελικού χρήστη αλλά και τυχόν επιπλέον εργασίες/ενέργειες από

3297-ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ ΔΔ - ΤΡΟΠΟΠΟΙΗΣΗ ΤΗΣ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ ΑΝΑΦΟΡΑΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΧΟΝΔΡΙΚΗΣ ΕΚΜΙΣΘΩΣΗΣ ΓΡΑΜΜΩΝ

την πλευρά του ΤΠ, είναι εξαιρετικά σημαντικό ο τελευταίος αφενός να γνωρίζει εκ των προτέρων τον τύπο πρόσβασης που θα παρέχεται σε κάθε πελάτη του πριν την ενεργοποίηση της υπηρεσίας, αφετέρου να έχει την δυνατότητα επιλογής μεταξύ αυτού του είδους πρόσβασης και του ISDN-BRA.

Σε κάθε περίπτωση θα πρέπει να παρέχονται όλες οι δυνατότητες/επιλογές που παρέχονται στους λιανικούς πελάτες ΟΤΕ. Βλ. επίσης σχετικό σχόλιο υπό στοιχείο 2.3 κατωτέρω. Επίσης, η τήρηση της υποχρέωσης διαφάνειας και αμεροληψίας που φέρει ο ΟΤΕ επιβάλλει την πρόβλεψη σαφώς ορισμένης διαδικασίας που θα ακολουθείται, ανεξαιρέτως, σε όλες τις περιπτώσεις.

Γ) API's

Παρόλο που προβλέπεται και στο υπό διαβούλευση κείμενο η υλοποίηση των API's δεν έχει υλοποιηθεί θα πρέπει να οριστεί σαφές χρονοδιάγραμμα για την υλοποίηση.

Δ) Διαδικασία ικανοποίησης αιτημάτων σε περίπτωση έλλειψης δικτύου

Ειδικά για τα αιτήματα που δεν μπορούν να υλοποιηθούν άμεσα λόγω έλλειψης κυρίου ή απερχομένου δικτύου, προτείνουμε να εφαρμοστεί η ακόλουθη διαδικασία:

Α) Αιτήματα Νέας Σύνδεσης ΧΕΓ, τα οποία όσον αφορά την επιλεξιμότητα ή μη του αιτήματος χαρακτηρίζονται ως ελλείπει κυρίου δικτύου, θα παραμένουν σε εκκρεμότητα μαζί με τα αντίστοιχα αιτήματα πελατών λιανικής του ΟΤΕ. Ο ΟΤΕ ενημερώνει, εντός του χρόνου επιλεξιμότητας (όπου είναι διαθέσιμη η ψηφιακή αποτύπωση των ελλείψεων δικτύου) ή το αργότερο εντός 3ΕΗ από την συμπλήρωση του χρόνου επιλεξιμότητας (όπου δεν είναι διαθέσιμη η ψηφιακή αποτύπωση των ελλείψεων του δικτύου), τον Τ.Π. μέσω κατάλληλου πεδίου στο ΠΣ ΟΤΕ για τα στοιχεία του κυρίου καλωδίου στο οποίο εντοπίστηκε η έλλειψη. Για τα εν λόγω εκκρεμή αιτήματα τηρείται σειρά προτεραιότητας και η αντίστοιχη διαχείρισή τους γίνεται κατά ενιαίο τρόπο, μόλις διατεθεί ή απελευθερωθεί ζευγάρι κυρίου δικτύου. Τα σχετικά αιτήματα θα παραμένουν σε αναμονή, για χρονικό διάστημα δύο μηνών, το οποίο θα μπορεί να ανανεώνεται κάθε φορά για αντίστοιχο χρονικό διάστημα μετά από αίτημα του ΤΠ. Με το πέρας 12 μηνών από την ημερομηνία αρχικής υποβολής του αιτήματος και εφόσον το αίτημα δεν έχει υλοποιηθεί, θα γίνεται αυτόματα οριστική απόρριψή του. Για όσο χρονικό διάστημα παραμένουν σε αναμονή δεν θα προσμετρώνται SLA χρόνοι. Περίπτωση ακύρωσης εκκρεμούς αιτήματος από τον Τ.Π. δεν επιφέρει κανένα κόστος. Αντίθετα, εάν ο Τ.Π. ακυρώσει αίτημα μετά την ειδοποίηση από τον ΟΤΕ μέσω του ΠΣ ΟΤΕ ότι βρέθηκε ο σχετικός πόρος, ο ΟΤΕ θα χρεώσει τον πάροχο με το αντίστοιχο.

Β) Αιτήματα Νέας Σύνδεσης ΧΕΓ, τα οποία όσον αφορά την επιλεξιμότητα ή μη του αιτήματος χαρακτηρίζονται ως ελλείψει ακραίου δικτύου, θα παραμένουν σε εκκρεμότητα μαζί με τα αντίστοιχα αιτήματα πελατών λιανικής του ΟΤΕ. Ο ΟΤΕ ενημερώνει, εντός του χρόνου επιλεξιμότητας (όπου είναι διαθέσιμη η ψηφιακή αποτύπωση των ελλείψεων δικτύου) ή το αργότερο εντός 3ΕΗ από την συμπλήρωση του χρόνου επιλεξιμότητας (όπου δεν είναι διαθέσιμη η ψηφιακή αποτύπωση των ελλείψεων του δικτύου), τον Τ.Π. μέσω κατάλληλου πεδίου στο ΠΣ ΟΤΕ για τα στοιχεία του απερχόμενου (ακραίου) καλωδίου στο οποίο εντοπίστηκε η έλλειψη (στοιχεία καλωδίου όπως μήκος και κόστος κατασκευής κλπ). Για τα εν λόγω εκκρεμή αιτήματα τηρείται σειρά προτεραιότητας και η αντίστοιχη διαχείρισή τους γίνεται κατά ενιαίο τρόπο, μόλις διατεθεί ή απελευθερωθεί ζευγάρι κυρίου δικτύου. Τα σχετικά αιτήματα θα παραμένουν σε αναμονή, για χρονικό διάστημα δύο μηνών, το οποίο θα μπορεί να ανανεώνεται κάθε φορά για αντίστοιχο χρονικό διάστημα μετά από αίτημα του ΤΠ. Με το πέρας 12 μηνών από την ημερομηνία αρχικής υποβολής του αιτήματος και εφόσον το αίτημα δεν έχει υλοποιηθεί, θα γίνεται αυτόματα οριστική απόρριψή του. Για όσο χρονικό διάστημα παραμένουν σε αναμονή δεν θα προσμετρώνται SLA χρόνοι. Περίπτωση ακύρωσης εκκρεμούς αιτήματος από τον Τ.Π. δεν

3297-ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ ΔΔ - ΤΡΟΠΟΠΟΙΗΣΗ ΤΗΣ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ ΑΝΑΦΟΡΑΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΧΟΝΔΡΙΚΗΣ ΕΚΜΙΣΘΩΣΗΣ ΓΡΑΜΜΩΝ

επιφέρει κανένα κόστος. Αντίθετα, εάν ο Τ.Π. ακυρώσει αίτημα μετά την ειδοποίηση από τον ΟΤΕ μέσω του ΠΣ ΟΤΕ ότι βρέθηκε ο σχετικός πόρος, ο ΟΤΕ θα χρεώσει τον πάροχο με το αντίστοιχο. Κατά τη διάρκεια παραμονής του αιτήματος σε αναμονή (και για όσο διάστημα αυτή ανανεώνεται από τον ΤΠ), ο ΤΠ θα έχει τη δυνατότητα να υποβάλλει στον ΟΤΕ αίτημα για κατασκευή νέας υποδομής.

Ο ΤΠ δύναται, καθ' όλο το χρονικό διάστημα παραμονής του αιτήματος σε κατάσταση αναμονής προς εξεύρεση πόρου, να αποδεχτεί το κόστος κατασκευής νέας υποδομής. Μετά την αποδοχή του κόστους το αίτημα μεταβαίνει σε κατάσταση «προς κατασκευή».

Το σχετικό ποσό τιμολογείται από τον ΟΤΕ στον επόμενο προς έκδοση λογαριασμό για την παροχή υπηρεσιών ΧΕΓ και εξοφλείται, σύμφωνα με τα οριζόμενα στους οικονομικούς όρους της ισχύουσας Προσφοράς Αναφοράς ΧΕΓ.

Ο ΟΤΕ οφείλει να ικανοποιήσει το σχετικό αίτημα το αργότερο εντός του χρόνου SLA, προσαυξημένου κατά 3 ΕΗ (εξαιρουμένου του ανενεργού χρόνου)

Όροι και προϋποθέσεις εφαρμογής της ως άνω περιγραφόμενης διαδικασίας για τα αιτήματα που χαρακτηρίζονται ως έλλειψη κυρίου ή έλλειψη ακραίου δικτύου:

1. Οι λόγοι «έλλειψη κυρίου δικτύου» και «έλλειψη ακραίου δικτύου» είναι διακριτοί.
2. Ο ΟΤΕ ενημερώνει τους ΤΠ αναφορικά με την εμπορική πολιτική που εφαρμόζει αναφορικά με το ανώτατο μήκος καλωδίου που αναλαμβάνει να κατασκευάσει καθώς και για το κόστος ανά μέτρο. Ο ΟΤΕ οφείλει να ενημερώνει τους ΤΠ, την ΕΕΤΤ και το κοινό για τυχόν αλλαγή της ως άνω εμπορικής πολιτικής του ΟΤΕ τουλάχιστον δύο μήνες πριν την εφαρμογή της αλλαγής, την οποία αναρτά και στην οικεία ιστοσελίδα του.
3. Η προβλεπόμενη στην παρούσα ενότητα διαδικασία και το εκάστοτε οριζόμενη εμπορική πολιτική του ΟΤΕ αναφορικά με την κατασκευή νέας υποδομής τηρούν την αρχή της ίσης μεταχείρισης μεταξύ των αιτημάτων χονδρικής και λιανικής.
4. Για λόγους διαφάνειας, το πληροφοριακό σύστημα ΟΤΕ θα πρέπει να παρέχει πληροφορίες, κατ'ελάχιστο, για τα ακόλουθα:
 - Το σημείο του δικτύου όπου διαπιστώνεται η έλλειψη.
 - Περιγραφή της διαδρομής – απόστασης την οποία αφορούν τα μέτρα δικτύου που απαιτούνται.
 - Ενημέρωση, μέσω του WCRM ΟΤΕ, αναφορικά σε την διαθεσιμότητα, σε πραγματικό χρόνο, κυρίων και ακραίων δικτύων.
 - Δυνατότητα πρόσβασης σε κάθε σχετική με την έλλειψη δικτύου πληροφορία. Αν για παράδειγμα εντοπίζεται έλλειψη στο Κύριο Καλώδιο xxx και το αίτημα του Παρόχου έχει σειρά προτεραιότητας 3 θα πρέπει ο Πάροχος να μπορεί να εξάγει όλα τα αιτήματα που είναι σε αναμονή σε σχέση με το Κύριο Καλώδιο xxx. Με τον τρόπο αυτό καθίσταται ευκολότερα ελέγξιμη η διαδικασία ικανοποίησης των αιτημάτων βάσει σειράς προτεραιότητας. Η πρόσβαση στις ως άνω πληροφορίες δεν θα πρέπει να παραβιάζει το επιχειρηματικό απορρήτου των παρόχων ή την προστασία των προσωπικών δεδομένων των καταναλωτών

Ε) Χρόνοι ρητρών

Οι χρόνοι μετάβασης είναι αδικαιολόγητα υψηλοί και θα πρέπει να αναθεωρηθούν. Προτείνουμε 3ΕΗ για ενεργή ΧΕΓ και 5 ΕΗ για συνδυαστικό ΧΕΓ+ΑΡΥΣ καθώς επίσης και ανενεργή.

Για τις βλάβες προτείνουμε 1 ΕΗ.

Ακολουθούν οι κατ' άρθρον παρατηρήσεις της εταιρείας:

3297-ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ ΔΔ - ΤΡΟΠΟΠΟΙΗΣΗ ΤΗΣ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ ΑΝΑΦΟΡΑΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΧΩΝΔΡΙΚΗΣ ΕΚΜΙΣΘΩΣΗΣ
ΓΡΑΜΜΩΝ

Ενότητα ΠΑ	Παράγραφος	Σχόλια Forthnet	Προτάσεις Forthnet
Κεφάλαιο 2 Περιγραφή Υπηρεσιών	2.1	Στο προτεινόμενο κείμενο προβλέπεται ότι: «Σε περίπτωση μεταβολής των παραπάνω κατηγοριών φραγής, θα ειδοποιούνται για τη μεταβολή αυτή όλοι οι ΤΠ που έχουν υπογράψει σύμβαση παροχής υπηρεσίας ΧΕΓ.»	Για τις σχετικές μεταβολές θα πρέπει οι ΤΠ να ενημερώνονται εύλογο χρονικό διάστημα πριν την εφαρμογή τους. Ενδεικτικά αναφέρουμε δύο μήνες πριν.
Κεφάλαιο 2. Περιγραφή Υπηρεσιών	2.3	Περιγραφή υπηρεσίας ΧΕΓ με 2 κανάλια φωνής. «... Η υπηρεσία υλοποιείται σύμφωνα με τους όρους της παρούσας προσφοράς κατά περίπτωση ως Γραμμή Πρόσβασης ISDN-BRA ή Γραμμή Πρόσβασης Managed VoIP» Αναφέρεται ο νέος τύπος πρόσβασης Managed Voip. Θα πρέπει να γνωρίζουμε σε ποιες περιπτώσεις η υπηρεσία του πελάτη θα γίνεται μέσω γραμμής χαλκού και τότε μέσω VoIP.	Στις περιπτώσεις που υπάρχει διαθεσιμότητα για managed VoIP θα πρέπει να δίνεται σχετική ένδειξη και επιλογή στον ΤΠ να το επιλέξει. Σε κάθε περίπτωση θα πρέπει να είναι εκ των προτέρων γνωστό Λόγω του ότι υπάρχει αντίστοιχο αίτημα μετατροπής στο I.3.5, σημείο 2, αλλά και νέο αίτημα παροχής υπηρεσιών (I.3.11) θα πρέπει να είναι διακριτό το είδος σύνδεσης του πελάτη.
Κεφάλαιο 3. Γενικοί όροι	3.1		Θα πρέπει να συμπληρωθεί ότι δεν θεωρούνται εμπιστευτικές οι πληροφορίες: -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

**3297-ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ ΔΔ - ΤΡΟΠΟΠΟΙΗΣΗ ΤΗΣ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ ΑΝΑΦΟΡΑΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΧΟΝΔΡΙΚΗΣ ΕΚΜΙΣΘΩΣΗΣ
ΓΡΑΜΜΩΝ**

		- νόμιμα αποκτήθηκαν από οποιοδήποτε τρίτο μέρος χωρίς την επιβολή οποιουδήποτε 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, ή - χρησιμοποιούνται στα πλαίσια ενάσκησης νομίμων δικαιωμάτων των Μερών ενώπιον της ΕΕΤΤ, ή άλλων διοικητικών ή / και δικαστικών αρχών, ή - έχουν εγκριθεί για απειρίσθη αποκάλυψη ή χρήση με γραπτή εξουσιοδότηση του Μέρους που τις αποκαλύπτει, ή - για τις πληροφορίες αυτές αναφέρεται ειδικά και ρητά ότι δεν είναι εμπιστευτικές.
Κεφάλαιο 3. Γενικοί όροι	3.4	Στο προτεινόμενο κείμενο ορίζεται ότι: «Σε περίπτωση της καθ' οιονδήποτε τρόπο λύσης της σχετικής σύμβασης μεταξύ του ΟΤΕ και του ΤΠ... ο ΟΤΕ έχει δικαίωμα... να συμψηφίζει την οφειλή του ΤΠ από υπηρεσίες της παρούσας με τυχόν πιστωτικά από άλλες υπηρεσίες χονδρικής, εφόσον η οφειλή από υπηρεσίες της παρούσας δεν εξοφληθεί από τον ΤΠ.»

3297-ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ ΔΔ - ΤΡΟΠΟΠΟΙΗΣΗ ΤΗΣ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ ΑΝΑΦΟΡΑΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΧΩΝΔΡΙΚΗΣ ΕΚΜΙΣΘΩΣΗΣ
ΓΡΑΜΜΩΝ

Κεφάλαιο 3. Γενικοί όροι	3.7	Στο προτεινόμενο κείμενο ορίζεται ότι: «Έκαστο συμβαλλόμενο μέρος θα είναι υπεύθυνο μόνο για τις θετικές ζημιές που προκαλεί στο άλλο συμβαλλόμενο μέρος. Κανένα από τα συμβαλλόμενα μέρη δεν ευθύνεται έναντι του αντισυμβαλλομένου για έμμεσες, αποθετικές ζημιές ή διαφυγόντα κέρδη που μπορεί να προκύψουν στο πλαίσιο εκτέλεσης της παρούσας.»	Δεν συμφωνούμε με τον περιορισμό της ευθύνης των μερών στην αποκατάσταση των θετικών ζημιών μόνο. Δεδομένης της δεσπόζουσας θέσης του ΟΤΕ στην σχετική αγορά είναι πιθανόν πρακτικές που παραβιάζουν όρους της παρούσας και της νομοθεσίας ηλεκτρονικών επικοινωνιών να έχουν σοβαρές επιπτώσεις στον ανταγωνισμό και να επιφέρουν σημαντική θετική και αποθετική ζημία στους ΤΠ.
Κεφάλαιο 3. Γενικοί όροι	3.10.1	Στο προτεινόμενο κείμενο ορίζεται ότι: «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 ΟΤΕ.»	Στην ισχύουσα Προσφορά Αναφοράς η ενημέρωση πρέπει να παρέχεται από τον ΟΤΕ 3 μήνες πριν. Θεωρούμε η ισχύουσα πρόβλεψη διασφαλίζει σε μεγαλύτερο βαθμό τους ΤΠ και γι αυτό κρίνουμε σκόπιμο να διατηρηθεί.
Κεφάλαιο 3. Γενικοί όροι	3.10.1	Δεν υπάρχει αναφορά στις λίστες που έχει υποχρέωση να διατηρεί ο ΟΤΕ για την αποστολή αναφορών/προβλημάτων/πληροφοριών/ερωτημάτων των ΤΠ προς αυτόν καθώς και το χρονικό διάστημα μέσα στο οποίο οφείλει να δώσει μια ολοκληρωμένη, σαφή απάντηση.	Να οριστούν οι λίστες αποστολής ερωτημάτων/αναφορών και να οριστεί το χρονικό διάστημα στο οποίο είναι υποχρεωμένος ο ΟΤΕ να δίνει στον ΤΠ μια ολοκληρωμένη απάντηση. Επίσης, διαπιστώνουμε ότι ο ΟΤΕ, σε πολλές περιπτώσεις, καθυστερεί σημαντικά να απαντήσει στα ερωτήματα που του θέτουν οι ΤΠ. Για τον λόγο αυτό προτείνουμε να οριστεί ρήτρα σε περίπτωση μη τήρηση

**3297-ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ ΔΔ - ΤΡΟΠΟΠΟΙΗΣΗ ΤΗΣ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ ΑΝΑΦΟΡΑΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΧΩΝΔΡΙΚΗΣ ΕΚΜΙΣΘΩΣΗΣ
ΓΡΑΜΜΩΝ**

			προθεσμίας απάντησης.
Κεφάλαιο 3. Πληροφοριακά Συστήματα (ΠΣ)	3.10.3	Το πληροφοριακό στοιχείο: - Ποσοστό των αναγγελθεισών βλαβών εντός συγκεκριμένης χρονικής περιόδου με πραγματικό χρόνο άρσης βλάβης μικρότερο ή ίσο με το χρόνο που προβλέπεται στην παράγραφο III.5.2 => δεν έχει υλοποιηθεί	Να προβλεφθεί ρητά η υποχρέωση του ΟΤΕ να παράσχει, εντός δμήνου από την θέση σε εφαρμογή της παρούσας, το συγκεκριμένο πληροφοριακό στοιχείο και κάθε άλλο στοιχείο που δεν έχει υλοποιηθεί ακόμα.
Κεφάλαιο 3. Πληροφοριακά Συστήματα (ΠΣ)	3.10.4	Οι παρακάτω Δείκτες Αποδοτικότητας δεν είναι λειτουργικοί ή/και δεν έχουν υλοποιηθεί μέχρι σήμερα: - Μέσος χρόνος παροχής υπηρεσίας - Μέσος χρόνος για την αποκατάσταση βλαβών - Αριθμός βλαβών που αποκαταστάθηκαν εντός του συμφωνημένου χρόνου (Βασική Συμφωνία Επιπέδου Υπηρεσιών - SLA)	Θα πρέπει αυτοί να υλοποιηθούν άμεσα και να καταστούν λειτουργικοί εντός συγκεκριμένου χρονοδιαγράμματος που θα ορίζεται ρητά στην οριστική απόφαση της ΕΕΤΤ.
3 Πληροφοριακά Συστήματα (ΠΣ)	3.10.4.	Στους Δείκτες Αποδοτικότητας δεν υπάρχει πρόβλεψη για την εξαγωγή δεικτών αποδοτικότητας για τις πρόσθετες υπηρεσίες.	Να προστεθούν ΔΔ σχετικοί με τις πρόσθετες υπηρεσίες.
Κεφάλαιο 4 Οικονομικοί Όροι	4.1	Τα τέλη της υπηρεσίας Χ.Ε.Γ. υπόκεινται σε υποχρέωση ελέγχου τιμών και τελούν υπό την έγκριση της ΕΕΤΤ σύμφωνα με την ΑΠ ΕΕΤΤ 792/07/22-12-2016	Η πρόβλεψη αυτή θα πρέπει να συμπληρωθεί για την πληρότητα του κείμενου.

Κεφάλαιο 4 Οικονομικοί Όροι	4.2	Στο προτεινόμενο κείμενο ορίζεται ότι: «Η χρέωση των υπηρεσιών, τις οποίες λαμβάνει ο ΤΠ σύμφωνα με την παρούσα Προσφορά Αναφοράς, αρχίζει από την επόμενη ημερολογιακή ημέρα της ημερομηνίας ενεργοποίησης κάθε υπηρεσίας.»	Για λόγους ακρίβειας και σαφήνειας θα πρέπει να προσδιοριστεί πιο συγκεκριμένα η ημερομηνία ενεργοποίησης της υπηρεσίας. Προτείνουμε να διατηρηθεί η εξής διατύπωση: <i>Η χρέωση των υπηρεσιών, τις οποίες λαμβάνει ο ΤΠ σύμφωνα με την παρούσα Προσφορά Αναφοράς, ξεκινάει την επομένη ημέρα της ημερομηνίας γνωστοποίησης από το Π.Σ. ΟΤΕ της ενεργοποίησης τους.»</i>
Κεφάλαιο 4 Οικονομικοί Όροι	4.3	Στο προτεινόμενο κείμενο ορίζεται ότι: «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...»	Η προθεσμία των 30 ημερών δεν προβλέπεται πλέον σε καμία Προσφορά Αναφοράς ΟΤΕ. Προτείνουμε η προθεσμία να παραταθεί στις 60 ημέρες, σύμφωνα με την πρόταση που περιγράφουμε στο υπό στοιχείο (Α) γενικό σχόλιο ανωτέρω. Κατ' ελάχιστον δε στις 45 ημέρες. Σε κάθε περίπτωση θεωρούμε ότι το κανονιστικό πλαίσιο παρέχει πλείστες διασφαλίσεις στον ΟΤΕ ώστε οι απαιτήσεις του να μην τίθενται σε διακινδύνευση. Ενδεικτικά αναφέρουμε: 1. Κατάπτωση εγγυητικής 2. Προσωρινή διακοπή των υπηρεσιών μετά από 15 ΗΗ από την λήξη της προθεσμίας αποπληρωμής του λογαριασμού. Λαμβάνοντας υπόψη λοιπόν ότι τα μηνιαία τέλη προκαταβάλλονται θεωρούμε ότι η προθεσμία των 30 ημερών είναι εξαιρετικά μικρή, η δε διαδικασία διακοπής της

**3297-ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ ΔΔ - ΤΡΟΠΟΠΟΙΗΣΗ ΤΗΣ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ ΑΝΑΦΟΡΑΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΧΟΝΔΡΙΚΗΣ ΕΚΜΙΣΘΩΣΗΣ
ΓΡΑΜΜΩΝ**

			υπηρεσίας η οποία σημειωτέον είναι δυσμενέστερη από την διαδικασία προσωρινής/οριστικής διακοπής που ισχύει για τους τελικούς χρήστες, είναι αδικαιολόγητα επαχθής και για τον λόγο αυτό θα πρέπει να τροποποιηθεί. Εάν υιοθετηθεί μεγαλύτερη προθεσμία αποπληρωμής (60 ημερών) των λογαριασμών το οποίο αποτελεί πάγιο αίτημα της εταιρείας μας και το οποίο άλλωστε αντικατοπτρίζει τις τρέχουσες συνθήκες στις εμπορικές συναλλαγές στην Ελλάδα, τότε οι προθεσμίες για την διακοπή των υπηρεσιών μπορούν να παραμείνουν ως έχουν. Εάν όμως υιοθετηθεί συντομότερη προθεσμία (45 ημέρες) τότε θα πρέπει ανάλογα να διαμορφωθούν και οι προθεσμίες προηγούμενης ειδοποίησης για την διακοπή των υπηρεσιών. Βλ. σχετικά γενικό σχόλιο (Α) ανωτέρω.
Κεφάλαιο 4 Οικονομικοί Όροι	4.5	Ο ΟΤΕ θα αποθηκεύει τις πληροφορίες χρεώσεων για περίοδο ενός (1) Έτους από την ημερομηνία έκδοσης του λογαριασμού. Αντίστοιχα, ο ΤΠ θα καταγράφει από τη δική του πλευρά και θα διατηρεί για αντίστοιχο χρονικό διάστημα τις πληροφορίες χρεώσεων.	Θεωρούμε ότι οι εν λόγω πληροφορίες θα πρέπει να διατηρούνται για μεγαλύτερο χρονικό διάστημα ώστε να καλύπτουν και το χρόνο επίλυσης τυχόν οικονομικών διαφορών που ενδέχεται να ανακύψουν.

3297-ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ ΔΔ - ΤΡΟΠΟΠΟΙΗΣΗ ΤΗΣ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ ΑΝΑΦΟΡΑΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΧΟΝΔΡΙΚΗΣ ΕΚΜΙΣΘΩΣΗΣ
ΓΡΑΜΜΩΝ

Κεφάλαιο 4 Οικονομικοί Όροι	4.6	Προβλέπεται ότι: «...Χρονολογικά, η αμφισβήτηση μπορεί να πραγματοποιηθεί: 1) οποτεδήποτε στο διάστημα των έξι (6) μηνών μετά την ημερομηνία έκδοσης του λογαριασμού. Στο διάστημα αυτό μπορεί να πραγματοποιηθεί ολική ή μερική αμφισβήτηση του λογαριασμού, και 2) οποτεδήποτε μετά την ημερομηνία έκδοσης του λογαριασμού εάν η αμφισβήτηση αφορά μη συμμόρφωση του ΟΤΕ με απόφαση της ΕΕΤΤ ή διάταξη νόμου, η οποία κατατέθηκε έγκαιρα ήτοι εντός 6 μηνών μετά την ημερομηνία έκδοσης του λογαριασμού αλλά η απόφαση τελεσίδικησε μετά το διάστημα των έξι (6) μηνών ως ανωτέρω. Στην περίπτωση αυτή ο ΟΤΕ καλείται να διατηρεί τα σχετικά αρχεία χρέωσης μέχρι την έκδοση της σχετικής τελεσίδικης απόφασης.»
		Με την εν λόγω πρόβλεψη εισάγεται εμμέσως υποχρέωση του ΤΠ να ασκήσει τα νόμιμα δικαιώματά του και να προσφύγει στα αρμόδια δικαστήρια εντός προθεσμίας 6 μηνών από την ημερομηνία έκδοσης του λογαριασμού γεγονός που συνιστά παραίτηση του από το δικαίωμα αναζήτησης τυχόν αχρεωστήτως καταβληθέντων εντός του χρόνου παραγραφής των σχετικών αξιώσεών του. Δεν γίνεται δεκτός ο περιορισμός του δικαιώματος αυτού του ΤΠ και προς αποφυγή τυχόν αμφιβολιών θα πρέπει να αναδιατυπωθεί ο όρος ως εξής: «Χρονολογικά, η αμφισβήτηση μπορεί να πραγματοποιηθεί: 1) οποτεδήποτε στο διάστημα των έξι (6) μηνών μετά την ημερομηνία έκδοσης του λογαριασμού. Στο διάστημα αυτό μπορεί να πραγματοποιηθεί ολική ή μερική αμφισβήτηση του λογαριασμού, και 2) οποτεδήποτε μετά την ημερομηνία έκδοσης του λογαριασμού εάν η αμφισβήτηση αφορά μη συμμόρφωση του ΟΤΕ με απόφαση της ΕΕΤΤ ή διάταξη νόμου. Ο ΟΤΕ καλείται να διατηρεί τα σχετικά αρχεία χρέωσης μέχρι την έκδοση της σχετικής τελεσίδικης απόφασης.»

3297-ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ ΔΔ - ΤΡΟΠΟΠΟΙΗΣΗ ΤΗΣ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ ΑΝΑΦΟΡΑΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΧΟΝΔΡΙΚΗΣ ΕΚΜΙΣΘΩΣΗΣ
ΓΡΑΜΜΩΝ

Κεφάλαιο 4 Οικονομικοί Όροι	4.8	Προβλέπεται πλέον ότι ο υπολογισμός του ύψους της προσκομιστέας εγγυητικής επιστολής θα γίνεται με τον παρακάτω τύπο ο οποίος δεν λαμβάνει υπόψη την αρχή της αναλογικότητας 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 XTM: 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.	Εκτός του ότι αυξάνεται χωρίς επεξήγηση ή αιτιολόγηση το ύψος της προσκομιστέας εγγυητικής επιστολής (XTM*2,5 και όχι 2 που ισχύει σήμερα) δεν ορίζεται πλέον ότι το ποσό αυτό θα είναι το ανώτατο που θα μπορεί να ζητήσει ο ΟΤΕ και ότι θα πρέπει (για τον ορθό υπολογισμό της εγγυητικής) ο ΟΤΕ πρέπει να διαθέτει διαφανές σύστημα πιστωτικής αξιολόγησης (credit check) το οποίο θα παρέχει αντικειμενική και δίκαια βαθμολόγηση (credit score) και θα υπολογίζει λογική εγγύηση. Το παραπάνω αποτελεί μια υποχρέωση του ΟΤΕ που αν και προβλέπεται σε όλες τις Προσφορές Αναφοράς Χονδρικών Υπηρεσιών δεν έχει εφαρμοστεί με αποτέλεσμα ο ΟΤΕ να ζητάει ανεξαιρέτως και χωρίς ειδική αξιολόγηση το ανώτατο ποσό που μπορεί να ζητήσει.
Κεφάλαιο 4 Οικονομικοί Όροι	4.8.3	Προβλέπεται ότι: «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 αξιολόγησης του, ο ΟΤΕ δεν απαιτεί κάποια 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.	Σε όλες τις ισχύουσες Προσφορές Αναφοράς Χονδρικών Υπηρεσιών προβλέπεται ότι η αξιολόγηση της υπερημερίας που ΤΠ θα καταλαμβάνει το τελευταίο εξάμηνο και όχι δωδεκάμηνο. Θεωρούμε εύλογο και αναλογικό να υπάρξει αντίστοιχη πρόβλεψη και εδώ.

**3297-ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ ΔΔ - ΤΡΟΠΟΠΟΙΗΣΗ ΤΗΣ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ ΑΝΑΦΟΡΑΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΧΟΝΔΡΙΚΗΣ ΕΚΜΙΣΘΩΣΗΣ
ΓΡΑΜΜΩΝ**

		Ομοίως «...δεν 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: 1. απόφασης της ΕΕΤΤ ή αρμόδιας δικαστικής αρχής, ή 2. αμφισβήτησης ενώπιον της σχετικής Επιτροπής, εάν αυτή δεν έχει ακόμη τελειώσει τις εργασίες της, υπό την προϋπόθεση ότι έχει δοθεί ισόποση εγγυητική επιστολή με το υπό αμφισβήτηση ποσό.»	
Κεφάλαιο 4 Οικονομικοί Όροι	4.8.7	Το προτεινόμενο κείμενο προβλέπει ότι: «Αμελλητί επίσης υποχρεούται ο ΤΠ να προσκομίσει εγγυητική επιστολή σε περίπτωση ανανέωσης. Ο ΟΤΕ ειδοποιεί τον ΤΠ σχετικά με την υποχρέωση του να προσκομίσει την ανανέωση. Ο ΤΠ υποχρεούται να προσκομίσει ανανέωση της εγγυητικής επιστολής το αργότερο τριάντα πέντε (35) εργάσιμες ημέρες πριν την ημερομηνία λήξης της υφιστάμενης εγγυητικής επιστολής. Η νέα εγγυητική επιστολή θα είναι ετήσιας διάρκειας, θα 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 ως χρόνο λήξης τον εκ νέου συμφωνηθέντα χρόνο ανανέωσης. Παράταση εγγυητικής δε μπορεί να υπάρξει με ημερομηνία μεταγενέστερη της ημερομηνίας λήξης της πρώτης εγγυητικής. Η αρχική εγγυητική επιστολή θα επιστρέφεται στη λήξη της, εκτός αν προσκομιστεί επιστολή παράτασης αυτής, οπότε η τελευταία θα επισυνάπτεται στο σώμα της υφιστάμενης εγγυητικής επιστολής.»	Με την εν λόγω πρόβλεψη εισάγεται η υποχρέωση ο ΤΠ να ανανεώσει την εγγυητική επιστολή 35ΕΗ πριν τη λήξη της γεγονός που σημαίνει ότι ο ΟΤΕ για 35 ΕΗ θα έχει στα χέρια του δύο ισόποσες εγγυητικές. Η πρόβλεψη αυτή είναι αφενός υπέρμετρα επαχθής για τον ΤΠ αφετέρου δεν εξυπηρετεί σε τίποτα καθώς ο ΟΤΕ είναι ήδη καλυμμένος για το διάστημα αυτό από την αρχική εγγυητική. Η εν λόγω πρόβλεψη για τους λόγους που αναφέραμε παραπάνω θα πρέπει να τροποποιηθεί ώστε να προβλέπεται ότι ο ΤΠ είναι υποχρεωμένος να ανανεώσει ή παρατείνει την ισχύ της αρχικής εγγυητικής πριν την λήξη αυτής και εφόσον ο ΤΠ έχει καταστεί υπερήμερος.

**3297-ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ ΔΔ - ΤΡΟΠΟΠΟΙΗΣΗ ΤΗΣ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ ΑΝΑΦΟΡΑΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΧΟΝΔΡΙΚΗΣ ΕΚΜΙΣΘΩΣΗΣ
ΓΡΑΜΜΩΝ**

Παράρτημα Ι. Διαδικασίες παροχής της υπηρεσίας ΧΕΓ	Ι.2.3 § 2	Το προτεινόμενο κείμενο προβλέπει ότι «Σε περίπτωση όπου λόγω αλλαγής του αριθμού ΔΑΤ ή Διαβατηρίου η αίτηση ΧΕΓ απορρίπτεται από τον ΟΤΕ, ο ΤΠ δύναται να υποβάλλει εκ νέου την αίτηση ΧΕΓ επισυνάπτοντας αντίγραφο του ΔΑΤ ή Διαβατηρίου του τελικού χρήστη.... άλλος λόγος απόρριψης» Μέχρι σήμερα δεν έχει δημιουργηθεί σχετικό πεδίο στο CRM για επισύναψη αρχείου.	Θα πρέπει να υποχρεωθεί ο ΟΤΕ στη δημιουργία σχετικό πεδίου εντός συγκεκριμένης προθεσμίας η οποία θα οριστεί ρητά στην σχετική Προσφορά Αναφοράς.
Παράρτημα Ι. Διαδικασίες παροχής της υπηρεσίας ΧΕΓ	Ι.3.2 B	Έχουν προστεθεί νέοι λόγοι απόρριψης: A7.1 Έλλειψη κυρίου ή απερχομένου δικτύου A7.7 Λανθασμένη δ/νση Δεδομένου ότι το στοιχείο B1 αφορά στην διαδικασία μετάβασης από ΠΤΟΒ ΤΠ1 σε ΧΕΓ ΤΠ2 με φορητότητα και το στοιχείο B2 στην διαδικασία μετάβασης από ΠΤΟΒ ΤΠ1 σε ΧΕΓ ΤΠ2 χωρίς φορητότητα. Οι απορρίψεις: A7.1 Έλλειψη κυρίου ή απερχομένου δικτύου και A7.7 Λανθασμένη δ/νση δεν θα έπρεπε να υπάρχουν, καθώς αφορά σε αίτημα ενεργού βρόχου και όχι ανενεργού βρόχου	Να αφαιρεθούν οι συγκεκριμένοι λόγοι απόρριψης από αυτούς τους τύπους μετάβασης (I.3.1.B1 και I.3.1.B2) ως μη δόκιμοι.
Παράρτημα Ι. Διαδικασίες παροχής της υπηρεσίας ΧΕΓ	Ι.3.2 B	Λόγος απόρριψης: A8.1 Μη υποστηριζόμενη μετάβαση Δεν περιγράφεται σε ποιες περιπτώσεις δεν είναι υποστηριζόμενη η μετάβαση.	Να διευκρινιστεί σε ποιες περιπτώσεις και υπό ποιες προϋποθέσεις θα λαμβάνουμε αυτόν τον λόγο απόρριψης.

3297-ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ ΔΔ - ΤΡΟΠΟΠΟΙΗΣΗ ΤΗΣ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ ΑΝΑΦΟΡΑΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΧΟΝΔΡΙΚΗΣ ΕΚΜΙΣΘΩΣΗΣ ΓΡΑΜΜΩΝ

Παράρτημα Ι. Διαδικασίες παροχής της υπηρεσίας ΧΕΓ	Ι.3.2 Γ	Λόγος απόρριψης: Α1.6 Λάθος είδος σύνδεσης Δεδομένου ότι το στοιχείο Β3 αφορά στην διαδικασία για παροχή νέας σύνδεσης ΧΕΓ (αριθμοδότηση) δεν είναι κατανοητό για ποιο λόγο να υπάρχει αυτός ο λόγος απόρριψης.	Να αφαιρεθεί αυτός ο λόγος απόρριψης ως μη δόκιμος. Το είδος σύνδεσης το επιλέγει ο ΤΠ, βάσει της αίτησης του πελάτη.
Παράρτημα Ι. Διαδικασίες παροχής της υπηρεσίας ΧΕΓ	Ι.3.2 Γ	Λόγος απόρριψης: Α7.6 Δεν υφίσταται δίκτυο ΟΤΕ που να καταλήγει στην τοποθεσία του πελάτη του ΤΠ και δεν προβλέπεται κατασκευή νέας υποδομής βάσει εμπορικής πολιτικής ΟΤΕ. Το λεκτικό της απόρριψης είναι εκτενές και θα μας δημιουργήσει διαχειριστικό πρόβλημα.	Να γίνει αλλαγή του λεκτικού σε ένα λεκτικό με λιγότερους χαρακτηριστές, πχ «Απαιτείται ειδική κατασκευή»
Παράρτημα Ι. Διαδικασίες παροχής της υπηρεσίας ΧΕΓ	Ι.3.2 Γ	Προτίθεται νέος λόγος απόρριψης: Α7.7 Δεν υφίσταται δίκτυο ΟΤΕ που να καταλήγει στην τοποθεσία του πελάτη του ΤΠ και δεν έγινε αποδεκτό το αντίτιμο κατασκευής βάσει τιμολογιακής πολιτικής ΟΤΕ. Το λεκτικό της απόρριψης είναι εκτενές και θα μας δημιουργήσει διαχειριστικό πρόβλημα.	Να γίνει αλλαγή του λεκτικού με ένα λεκτικό με λιγότερους χαρακτηριστές, πχ «Μη καταβολή αντίτιμου ειδικής κατασκευής»
Παράρτημα Ι. Διαδικασίες παροχής της υπηρεσίας ΧΕΓ	Ι.3.5 § 2	«Ο ΟΤΕ, αφού παραλάβει το αίτημα πραγματοποιεί όλους τους 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) εργασίμων ημερών από την παραλαβή του.»	Να παραμείνει η υποχρέωση ενημέρωσης του παρόχου στις 2ΕΗ

3297-ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ ΔΔ - ΤΡΟΠΟΠΟΙΗΣΗ ΤΗΣ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ ΑΝΑΦΟΡΑΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΧΟΝΔΡΙΚΗΣ ΕΚΜΙΣΘΩΣΗΣ ΓΡΑΜΜΩΝ

		Η προθεσμία απάντησης ήταν 2ΕΗ. Δεν θεωρούμε εύλογο να αυξηθεί ο χρόνος αυτός σε 3 ΕΗ.	
Παράρτημα Ι. Διαδικασίες παροχής της υπηρεσίας ΧΕΓ	Ι.3.5 § 3	«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.» Η διατύπωση «...εντός εύλογης προθεσμίας...» είναι αόριστη και δεν διασφαλίζει την απαιτούμενη διαφάνεια.	Να οριστεί συγκεκριμένος χρόνος υλοποίησης. Προτείνουμε τις 5ΕΗ. Σε κάθε περίπτωση θα πρέπει η υποχρέωση αυτή ανταπόκρισης στο αίτημα εντός συγκεκριμένου χρόνου να περιληφθεί στο SLA.
Παράρτημα Ι. Διαδικασίες παροχής της υπηρεσίας ΧΕΓ	Ι.3.10	Λόγος απόρριψης: Μ4.2 Δεν υφίσταται δίκτυο ΟΤΕ που να καταλήγει στην τοποθεσία του πελάτη του ΤΠ και δεν προβλέπεται κατασκευή νέας υποδομής βάσει εμπορικής πολιτικής ΟΤΕ. Το λεκτικό της απόρριψης είναι εκτενές και θα μας δημιουργήσει διαχειριστικό πρόβλημα.	Να γίνει αλλαγή του λεκτικού σε ένα λεκτικό με λιγότερους χαρακτηριστές, πχ «Απαιτείται ειδική κατασκευή»
Παράρτημα Ι. Διαδικασίες παροχής της υπηρεσίας ΧΕΓ	Ι.3.10	Προστίθεται νέος λόγος απόρριψης: Μ4.3 Δεν υφίσταται δίκτυο ΟΤΕ που να καταλήγει στην τοποθεσία του πελάτη του ΤΠ και δεν έγινε αποδεκτό το αντίτιμο κατασκευής βάσει τιμολογιακής πολιτικής ΟΤΕ. Το λεκτικό της απόρριψης είναι εκτενές και θα μας δημιουργήσει διαχειριστικό πρόβλημα.	Να γίνει αλλαγή του λεκτικού σε ένα λεκτικό με λιγότερους χαρακτηριστές, πχ «Μη καταβολή αντίτιμου ειδικής κατασκευής»
Παράρτημα Ι. Διαδικασίες	Ι.3.10		Να προβλεφθεί ότι εφόσον το αίτημα δεν απορριφθεί εντός της προθεσμίας των 3ΕΗ

3297-ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ ΔΔ - ΤΡΟΠΟΠΟΙΗΣΗ ΤΗΣ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ ΑΝΑΦΟΡΑΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΧΟΝΔΡΙΚΗΣ ΕΚΜΙΣΘΩΣΗΣ
ΓΡΑΜΜΩΝ

παροχής της υπηρεσίας ΧΕΓ			τεκμαίρεται ότι ο ΟΤΕ το έχει κάνει αποδεκτό και οφείλει να το υλοποιήσει εντός της προβλεπόμενης προθεσμίας.
Παράρτημα Ι. Διαδικασίες παροχής της υπηρεσίας ΧΕΓ	I.4	Λόγοι αυτόματης κατάργησης υπηρεσίας ΧΕΓ. Λόγος K12 Έλλειψη κυρίου ή απερχομένου δικτύου. Δεν είναι κατανοητό για ποιόν λόγο και υπό ποιες προϋποθέσεις μια ενεργή σύνδεση ΧΕΓ να καταργείται αυτόματα λόγω έλλειψης κυρίου ή απερχομένου δικτύου	Να διευκρινιστεί για ποιόν λόγο και υπό ποιες προϋποθέσεις μπορεί να καταργηθεί αυτόματα λόγω έλλειψης δικτύου μια σύνδεση που μέχρι εκείνη την στιγμή είναι ενεργή. Σε διαφορετική περίπτωση, να διαγραφεί ο λόγος αυτόματης κατάργησης ως μη δόκιμος.
Παράρτημα Ι. Διαδικασίες παροχής της υπηρεσίας ΧΕΓ	I.6.2	Διαχείριση βλαβών «Σε περίπτωση βλάβης που οφείλεται στο δίκτυο του ΟΤΕ, δεν καταβάλλονται από τον ΤΠ στον ΟΤΕ πάγια τέλη μέχρι την αποκατάσταση της βλάβης». Δεν παρέχονται πληροφορίες αναφορικά με τον τρόπο και τη διαδικασία αποχρέωσης	Θα πρέπει αυτή να περιγραφεί μέσα στην Προσφορά Αναφοράς, για να διασφαλιστεί ότι θα γίνεται με όρους διαφάνειας και αμεροληψίας.
Παράρτημα Ι. Διαδικασίες παροχής της υπηρεσίας ΧΕΓ	I.6.3	Διαχείριση βλαβών σε συνδέσεις managed VoIP με ενεργές υπηρεσίες ΧΕΓ και ΑΡΥΣ. Προβλέπεται συνδυαστικό ραντεβού για τις συνδέσεις managed voip.	Να υπάρχει δυνατότητα συνδυαστικού για όλες τις υπηρεσίες και τις βλάβες data.
Παράρτημα Ι. Διαδικασίες παροχής της υπηρεσίας ΧΕΓ	I.6.3	Διαχείριση βλαβών σε συνδέσεις managed VoIP με ενεργές υπηρεσίες ΧΕΓ και ΑΡΥΣ. «Εφόσον διαπιστωθεί αδυναμία παροχής ή υποβαθμισμένη ποιότητα της υπηρεσίας, ο ΟΤΕ δύναται	Να δοθεί ο μέγιστος επιτρεπτός χρόνος απώλειας υπηρεσιών καθώς δεν είναι υπαιτιότητας Παρόχου ή τελικού χρήστη και αφορά υπηρεσίες φωνής. Επίσης θα πρέπει να προβλεφθεί και σχετική ρήτρα σε

3297-ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ ΔΔ - ΤΡΟΠΟΠΟΙΗΣΗ ΤΗΣ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ ΑΝΑΦΟΡΑΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΧΟΝΔΡΙΚΗΣ ΕΚΜΙΣΘΩΣΗΣ ΓΡΑΜΜΩΝ

		να προβεί σε αλλαγή της τεχνολογίας πρόσβασης, με ενδεχόμενη απώλεια στις υπηρεσίες του συνδρομητή έως την ολοκλήρωση των απαιτούμενων εργασιών».	περίπτωση που ο ΟΤΕ τον υπερβεί.
Παράρτημα ΙΙΙ. Βασική συμφωνία επιπέδου υπηρεσιών (Basic SLA)	ΙΙΙ.5.2	Χρόνος άρσης βλάβης «Σε περίπτωση που πραγματοποιηθεί συνδυαστικό ραντεβού σε σύνδεση managed voip με ενεργές τις υπηρεσίες ΧΕΓ και ΑΡΥΣ, ο χρόνος από την στιγμή που θα αιτηθεί ο ΤΠ το συνδυαστικό ραντεβού έως την πραγματοποίηση του ραντεβού θεωρείται ανενεργός χρόνος».	Να προβλεφθεί συγκεκριμένος χρόνος εντός του οποίου θα πρέπει να πραγματοποιηθεί το συνδυαστικό ραντεβού.
Παράρτημα ΙΙΙ. Βασική συμφωνία επιπέδου υπηρεσιών (Basic SLA)	ΙΙΙ.5.2	Χρόνος άρσης βλάβης Δεν αναφέρεται πόσο χρόνο έχει ο Πάροχος από την άρση της βλάβης μέχρι την αίτηση συνδυαστικού ραντεβού.	Να οριστεί το σχετικό χρονικό διάστημα ανάμεσα στην άρση βλάβης και στην δυνατότητα αίτησης συνδυαστικού ραντεβού.
Παράρτημα ΙΙΙ. Βασική συμφωνία επιπέδου υπηρεσιών (Basic SLA)	ΙΙΙ.7	Στο κείμενο προβλέπεται ότι: «...Η εν λόγω πίστωση δεν περιορίζει σε καμία περίπτωση τα δικαιώματα του ΤΠ και του ΟΤΕ από την παρούσα αμοιβή, ούτε συνιστά παραδοχή από αυτούς ως προς το ποσό το οποίο πιστώνεται»	Από την πρόβλεψη αυτή συνάγεται ότι τα μέρη δύνανται να αμοιβαποιηθούν αργότερα τα όσα συμφώνησαν. Η πρόβλεψη αυτή δεν συμβάλλει στην άμεση και οριστική εκκαθάριση των ρητρών και αφήνει περιθώρια για τυχόν αμοιβή στην στο μέλλον γεγονός που απαξιώνει στην ουσία την διαδικασία της συμβιβαστικής επίλυσης της διαφοράς. Εφόσον τα μέρη συμφωνήσουν, ως προς τα συμφωνηθέντα δεν θα πρέπει να χωρά αμοιβή.

3297-ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ ΔΔ - ΤΡΟΠΟΠΟΙΗΣΗ ΤΗΣ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ ΑΝΑΦΟΡΑΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΧΟΝΔΡΙΚΗΣ ΕΚΜΙΣΘΩΣΗΣ ΓΡΑΜΜΩΝ

Παράρτημα III. Βασική συμφωνία επιπέδου υπηρεσιών (Basic SLA)	III.8	Προγραμματισμένες & έκτακτες εργασίες Έχει αφαιρεθεί όλη η τελευταία παράγραφος: «Ο ΟΤΕ δεν ευθύνεται για τη διακοπή των υπηρεσιών πρόσβασης που μπορεί να προκληθεί από εργασίες τρίτων (π.χ. έργα οδοποιίας ή δίκτυα τρίτων) ή λόγω έκτακτων συνθηκών». Σε κάθε περίπτωση όμως οφείλει να καταβάλει κάθε δυνατή προσπάθεια για την έγκαιρη αποκατάσταση της βλάβης βάσει της παρούσας Βασικής Συμφωνίας Επιπέδου Υπηρεσιών Χ.Ε.Γ.»	Να επανέλθει η σχετική πρόβλεψη. Σε κάθε περίπτωση ο ΟΤΕ δεν μπορεί να αγνοήσει το γεγονός ή να μην καταβάλει κάθε δυνατή προσπάθεια για την επίλυση του προβλήματος.
Παράρτημα IV Τέλη της υπηρεσίας ΧΕΓ	14-23	Προβλέπεται στο κείμενο ότι τα σχετικά τέλη θα καθορίζονται κατόπιν εμπορικής συμφωνίας μεταξύ ΤΠ και ΟΤΕ	Τα τέλη των υπηρεσιών Χ.Ε.Γ. υπόκεινται σε υποχρέωση ελέγχου τιμών και τελούν υπό την έγκριση της ΕΕΤΤ σύμφωνα με την ΑΠ ΕΕΤΤ 792/07/22-12-2016.
Παράρτημα VII Τεχνικές προδιαγραφές για την παροχή ΧΕΓ και ΑΡΥΣ σε συνδέσεις managed VoIP			Θα πρέπει να δοθούν αναλυτικά οι τεχνικές προδιαγραφές που θα πρέπει να πληρούν οι τερματικοί εξοπλισμοί των συνδρομητών προκειμένου να λειτουργεί ομαλά η υπηρεσία