

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Για τη μετάβαση στα δίκτυα οπτικών ινών (FTTH), έχουν γίνει, και γίνονται ακόμη, πολλές ιδιωτικές επενδύσεις, που σήμερα καλύπτουν το 40% της χώρας. Αποφασιστικής σημασίας είναι και τα πρόσφατα υπογεγραμμένα εκπτωτικά σχήματα για τις τιμές χονδρικής που προσφέρουν οι πάροχοι πρόσβασης δικτύων FTTH, η υπό εξέλιξη αναθεώρηση των ρυθμιζόμενων τιμών χονδρικής (που ελπίζουμε ότι θα οδηγήσει στη μείωση τους), καθώς και τα προγράμματα επιδότησης «Gigabit voucher» & «smart readiness». Εν μέσω όλων αυτών των εξελίξεων, αυτό που λείπει είναι **η βελτίωση της εμπειρίας του πελάτη** στο νέο αυτό περιβάλλον, **η οποία εξαρτάται από την παροχή υπηρεσιών που είναι όχι μόνο γρήγορες αλλά και αξιόπιστες**. Αν δεν βελτιωθεί αυτή η παράμετρος, η ανάπτυξη δικτύων οπτικών ινών και οι χαμηλότερες τιμές δε θα φέρουν τα προσδοκώμενα αποτελέσματα όσον αφορά την αύξηση της διείσδυσης των FTTH υπηρεσιών, η οποία, επί του παρόντος, παραμένει πολύ χαμηλή (στο 10%).

Η εν εξελίξει διαδικασία αναθεώρησης του πλαισίου για την παροχή των υπηρεσιών FTTx αποτελεί μοναδική ευκαιρία για την **EETT να εξασφαλίσει ένα υψηλότερο επίπεδο παροχής υπηρεσιών** με επίκεντρο τον χρήστη, βάσει της αποστολής να **προωθεί τη συνδεσιμότητα, τον ανταγωνισμό και τα συμφέροντα των πολιτών της ΕΕ** και να διασφαλίζει μέγιστα οφέλη όσον αφορά την επιλογή, την τιμή **και την ποιότητα** (N. 4727/2020).

Μετά την τελευταία ανάλυση αγοράς για την χονδρική τοπική πρόσβαση, η EETT κατέληξε στο συμπέρασμα ότι η σχετική αγορά στερείται ανταγωνισμού και όρισε τον ΟΤΕ ως επιχείρηση με Σημαντική Ισχύ. Σε αυτό το πλαίσιο, η EETT επέβαλε συγκεκριμένες υποχρεώσεις στον ΟΤΕ για την αντιμετώπιση των προβλημάτων ανταγωνισμού που εντόπισε. Μεταξύ άλλων, υποχρέωσε τον ΟΤΕ στη δημοσίευση/επικαιροποίηση Προσφοράς Αναφοράς, δεικτών ποιότητας (συμπεριλαμβανομένων προβλημάτων/βλαβών), Συμφωνιών Επιπέδου Υπηρεσιών (SLA) και σχετικών ρητρών σε περίπτωση μη συμμόρφωσης με της όρους των SLAs. Ομοίως η EETT επέβαλε ανάλογες υποχρεώσεις στους παρόχους που αναπτύσσουν δίκτυα νέας γενιάς στο πλαίσιο της διαδικασίας vectoring,

Το ισχύον κανονιστικό πλαίσιο, το οποίο αντικατοπτρίζει, σε γενικές γραμμές, την περιορισμένη απόδοση των legacy δικτύων, **δεν είναι πλέον κατάλληλο** ούτε αντιπροσωπευτικό όσον αφορά τα δίκτυα οπτικών ινών και πρέπει να αναθεωρηθεί **ώστε**

να αντικατοπτρίζει επαρκώς της αναβαθμισμένες επιδόσεις και δυνατότητες των νέων τεχνολογιών οπτικών ινών.

Για τους λόγους που προαναφέρθηκαν, η EETT, καλείται να λάβει **όλα τα απαραίτητα μέτρα για τη βελτίωση της εμπειρίας των πελατών στο νέο περιβάλλον FTTX**. Προς αυτή την κατεύθυνση, και για να συνδράμουν στο έργο της EETT, οι εταιρείες μας έχουν υποβάλει τέσσερις (4) βασικές προτάσεις, όπως αυτές αναλυτικά περιγράφονται στην υπ' αριθμ. Πρωτ. 38735/24.10.2024 επιστολή μας και τις οποίες επαναλαμβάνουμε στο πλαίσιο της παρούσας διαβούλευσης (συνημμένο Παράρτημα Ι) μαζί με τις παρατηρήσεις μας στα επιμέρους σημεία του κειμένου της διαβούλευσης:

1. Για τη βελτίωση της εμπειρίας των πελατών σε σχέση με την υψηλή συχνότητα εμφάνισης βλαβών, προτείνουμε την εισαγωγή **συγκεκριμένων SLAs και ρητρών σε περίπτωση διαπίστωσης επαναλαμβανόμενων ή/και περιοχικών βλαβών** και την εισαγωγή **ορίου για τις περιοχικές/τοπικές βλάβες**, η υπέρβαση του οποίου θα σηματοδοτεί την ανάγκη λήψης μέτρων από τον Πάροχο Πρόσβασης (Πρώτη Πρόταση του Παραρτήματος Ι).
2. Για την ελαχιστοποίηση του αριθμού των μαζικών βλαβών που οφείλονται σε δυσλειτουργία του ανώτερου δικτύου του Παρόχου Πρόσβασης, προτείνουμε την εισαγωγή **SLA διαθεσιμότητας και Ρητρών για την παρακολούθηση της απόδοσης του ανώτερου δικτύου (πρόσβασης & συγκέντρωσης)** του Παρόχου Πρόσβασης (Δεύτερη Πρόταση του Παραρτήματος Ι).
3. Για τη βελτίωση της εμπειρίας των πελατών σε σχέση με τους χρόνους παράδοσης των υπηρεσιών, προτείνουμε **αναθεωρημένα/μειωμένα SLAs και αυξημένες ρήτρες σχετικά με την παροχή υπηρεσιών και την αποκατάσταση βλαβών**, καθώς και την εισαγωγή **SLA και Ρητρών για την αποκατάσταση βλαβών κατά την ενεργοποίηση** (Τρίτη Πρόταση του Παραρτήματος Ι).
4. Για την αποφυγή, ή έστω τον περιορισμό, των διαφωνιών μεταξύ των παρόχων σχετικά με τις χρεώσεις άσκοπης μετάβασης των τεχνικών του Παρόχου Πρόσβασης, προτείνουμε την εισαγωγή **συγκεκριμένων τεχνικών μετρήσεων που θα υποβάλλονται από τον Πάροχο Πρόσβασης τόσο κατά την παράδοση της υπηρεσίας όσο και κατά την αποκατάσταση της βλάβης** (Τέταρτη Πρόταση του Παραρτήματος Ι).

Αναγνωρίζοντας την σκοπιμότητα εξέτασης των παραπάνω προτάσεων μας με το σύνολο της αγοράς για την αποτελεσματικότερη αντιμετώπιση των θεμάτων που τίθενται, αιτούμαστε από την ΕΕΤΤ, αμέσως μετά την λήξη της παρούσας διαβούλευσης, να εκκινήσει νέο κύκλο εργασιών μεταξύ των παρόχων με σκοπό, εντός συγκεκριμένου χρονοδιαγράμματος και για τα θέματα που θα ορίζονται σαφώς στο τελικό μέτρο που θα λάβει η ΕΕΤΤ, οι πάροχοι να καταλήξουν σε κοινά αποδεκτές λύσεις που θα συμβάλουν στη βελτίωση των παρεχόμενων FTTx υπηρεσιών.

Τέλος, θεωρούμε σκόπιμο να προβλεφθούν στο τελικό μέτρο της ΕΕΤΤ αφενός μεταβατικές διατάξεις στις οποίες θα καθορίζεται σαφώς ο χρόνος ισχύος των υποχρεώσεων όλων των παρόχων για τις οποίες απαιτείται συστημική υλοποίηση και αφετέρου ρητή υποχρέωση του ΟΤΕ και των λοιπών παρόχων να συνεργαστούν στο πλαίσιο Ομάδας Εργασίας υπό το συντονισμό της ΕΕΤΤ, με σκοπό τον καθορισμό εντός συγκεκριμένου χρονικού πλαισίου από την έκδοση της σχετικής απόφασης της ΕΕΤΤ, των θεμάτων που τίγονται στην από 24.10.2024 επιστολή μας και επαναλαμβάνονται στην παρούσα.

Ακολουθούν οι παρατηρήσεις μας στα επιμέρους άρθρα του υπό διαβούλευση σχεδίου απόφασης της ΕΕΤΤ:

	ΕΝΟΤΗΤΑ ΚΕΙΜΕΝΟΥ ΔΙΑΒΟΥΛΕΥΣΗΣ	ΠΡΟΤΑΣΗ Ε.Ε.Τ.Τ.	ΣΧΟΛΙΟ NOVA-UNITED FIBER
1	2.1.3 Προϋποθέσεις παροχής λιανικών υπηρεσιών	Η Ε.Ε.Τ.Τ προτείνει την παρακάτω προσθήκη: «Ειδικά για τις περιπτώσεις για τις οποίες θα απαιτηθεί σύνδεση με νέο κόμβο συγκέντρωσης, η γνωστοποίηση των προγραμματισμένων καμπινών θα γίνεται τουλάχιστον τρεις (3) μήνες προ της ενεργοποίησής τους».	Συμφωνούμε με την εν λόγω προσθήκη. Προτείνουμε συμπληρωματικά να προστεθεί και η εξής πρόβλεψη: «Εάν εκ της κατασκευής νέου κόμβου συγκέντρωσης προκύπτει ανάγκη και για τη δημιουργία νέου PoP τότε η ως άνω γνωστοποίηση θα πρέπει να γίνεται τουλάχιστον 4 μήνες προ της ενεργοποίησης των προγραμματισμένων καμπινών». Η ως άνω προσθήκη είναι απαραίτητη καθώς στην περίπτωση ανάγκης δημιουργίας νέου PoP, οι απαιτούμενες εργασίες από πλευράς ΠΥ είναι πολλές και χρονοβόρες (αδειοδότηση, εργασίες εκσκαφής κλπ).
2	2.1.3 Προϋποθέσεις παροχής λιανικών υπηρεσιών	Ο ΠΠ υπό την προϋπόθεση τήρησης της ανωτέρω περιόδου, όσον αφορά την χρονική ενημέρωση των ΠΥ, δύναται να συμπεριλάβει στο αρχείο πρόσθετες πληροφορίες και χωρίς την σύμφωνη γνώμη των ΠΠ εφόσον δεν μεταβάλλουν την γραμμογράφηση της ήδη παρεχόμενης πληροφορίας.	Καταρχάς προτείνεται η απαλοιφή της εν λόγω προσθήκης, δεδομένου ότι είναι γενική και ως εκ τούτου δεν εισφέρει θετικά, αντιθέτως προκαλεί διαχειριστικά προβλήματα κατά τη διαδικασία γνωστοποίησης. Σε κάθε περίπτωση εάν κρίνεται σκόπιμη η διατήρησή της, θα πρέπει να υπάρξει σαφής προσδιορισμός των πληροφοριών που

			κρίνονται απαραίτητες και πρέπει να γνωστοποιούνται μέσω της κοινά αποδεκτής γραμμογράφησης και οι όποιες πληροφορίες πέραν αυτών, οι οποίες θα χαρακτηρίζονται ως πρόσθετες, θα υποβάλλονται χωρίς να μεταβάλλουν την γραμμογράφηση της ήδη παρεχόμενης πληροφορίας.
3	2.2.4 Περιορισμοί στη διάθεση της υπηρεσίας VLU/FTTC	<p>Η Ε.Ε.Τ.Τ. προτείνει την πρόβλεψη διαδικασίας με τον ορισμό συγκεκριμένων προϋποθέσεων προκειμένου ένας ΠΠ να μπορεί να παύσει την εμπορική διάθεση των υπηρεσιών VLU/FTTC όπου είναι διαθέσιμες ή πρόκειται να καταστούν διαθέσιμες υπηρεσίες FTTH. Μεταξύ άλλων προτείνεται:</p> <p>2. Σε επίπεδο KV ΟΤΕ στο σύνολο των διευθύνσεων που καλύπτονται από ένα KV:</p> <p>a. Το stop selling θα εκκινεί μετά από ενημέρωση του ΠΠ και εφόσον ισχύουν οι παρακάτω προϋποθέσεις:</p> <p>i. Το ποσοστό των συνδεδεμένων κτηρίων με FTTH (connected) σε σχέση με τα VLU FTTH home passed κτήρια είναι μεγαλύτερο ή ίσο του 75%</p>	<p>Θεωρούμε ότι η πρόταση της ΕΕΤΤ για τον ορισμό διαδικασιών και προϋποθέσεων για το VLU/FTTC stop selling είναι προς τη σωστή κατεύθυνση καθώς θα ενισχύσει την προώθηση των υπηρεσιών FTTH.</p> <p>2. Ως προς την συγκεκριμένη πρόβλεψη (υπό στοιχείο 2) θα θέλαμε να επισημάνουμε τα εξής:</p> <p>i. Το VLU/FTTC stop selling δεν μπορεί να αφορά στο σύνολο των διευθύνσεων που καλύπτονται από ένα KV αλλά μόνο στις διευθύνσεις εντός αυτού που καλύπτονται από FTTH (homes passed). Αυτό αναφέρεται άλλωστε και στην τελευταία πρόταση της ίδιας παραγράφου: “Για τις διευθύνσεις που δεν καλύπτονται με VLU FTTH, θα διατίθεται VLU FTTC μέχρις ότου υπάρξει και σε αυτές διαθεσιμότητα VLU FTTH”</p> <p>ii. Οι δύο προϋποθέσεις που τίθενται θα πρέπει να πληρούνται σωρευτικά διαφορετικά αυτό μπορεί να οδηγήσει σε καταστρατήγηση της διαδικασίας από την πλευρά του ΠΠ σε περιπτώσεις όπου για ένα KV που έχει καλυφθεί κατά ένα</p>

		<p>ii. Το ποσοστό των FTTH home passed διευθύνσεων σε σχέση με τις συνολικές διευθύνσεις που εξυπηρετεί KV είναι μεγαλύτερο ή ίσο του 95%.</p> <p>Για τις διευθύνσεις που δεν καλύπτονται με VLU FTTH, θα διατίθεται VLU FTTC μέχρις ότου υπάρξει και σε αυτές διαθεσιμότητα VLU FTTH</p>	<p>πολύ μικρό ποσοστό με FTTH (π.χ.10%) και παράλληλα έχει γίνει και home connected το 75% αυτού να επιτρέπεται η εκκίνηση του του FTTC stop selling.</p> <p>Συνεπώς θεωρούμε σκόπιμο η πρόταση 2.α να αναδιατυπωθεί ως εξής:</p> <p>a. Το stop selling θα εκκινεί μετά από προηγούμενη ενημέρωση του ΠΠ και εφόσον ισχύουν σωρευτικά οι παρακάτω προϋποθέσεις:</p>
4	2.2.4 Περιορισμοί στη διάθεση της υπηρεσίας VLU/FTTC	<p>Η πρόταση της ΕΕΤΤ για τον ορισμό διαδικασιών και προϋποθέσεων για το VLU/FTTC stop selling περιλαμβάνει επίσης την πρόβλεψη ότι: “Ο ΠΠ θα έχει τη δυνατότητα να καταργεί τις λειτουργούσες συνδέσεις VLU FTTC όταν παρέλθει διάστημα 2 ετών και 3 μηνών από την ημερομηνία που έχει ξεκινήσει VLU FTTC stop selling στο συγκεκριμένο κτήριο”.</p>	<p>Θεωρούμε λογικό να δίνεται η δυνατότητα στον ΠΠ να καταργήσει τις λειτουργούσες συνδέσεις VLU/FTTC όπου έχει ήδη αναπτύξει και λειτουργεί δίκτυο FTTH που καλύπτει το σύνολο των διευθύνσεων που εξυπηρετεί η καμπίνα ή το ΑΚ, ανάλογα με την περίπτωση, όταν έχει περάσει ένα εύλογο χρονικό διάστημα. Σε αυτό το πλαίσιο, προκειμένου ο ΠΥ να είναι σε θέση να μεταφέρει εγκαίρως τους συνδρομητές του στο FTTH, θα πρέπει να πληρούνται σωρευτικά οι κάτωθι προϋποθέσεις:</p> <p>1. Ο ΠΠ να έχει καλύψει το σύνολο των διευθύνσεων που εξυπηρετεί η καμπίνα ή το ΑΚ, κατά περίπτωση, εντός 18 μηνών από την ημερομηνία που έχει ξεκινήσει FTTC stop selling στη συγκεκριμένη καμπίνα/ΑΚ.</p>

- | | | | |
|--|--|--|--|
| | | | <p>2. Για να εκκινήσει το FTTC stop selling να πληρούνται σωρευτικά οι προϋποθέσεις κάλυψης σε connected homes & homes passed που ορίζονται στην περίπτωση 2 ανωτέρω υπό στοιχεία I & ii.</p> <p>3. Ο ΠΠ θα έχει τη δυνατότητα να καταργεί τις λειτουργούσες συνδέσεις VLU FTTC όταν παρέλθει διάστημα 2 ετών και 6 μηνών από την ημερομηνία που έχει ξεκινήσει VLU FTTC stop selling στη συγκεκριμένη καμπίνα/AK, υπό την προϋπόθεση ότι έχει καλύψει εμπρόθεσμα, σύμφωνα με την υπό στοιχείο 1 προϋπόθεση ανωτέρω, το σύνολο των διευθύνσεων με FTTH. Σε διαφορετική περίπτωση, το ως άνω διάστημα των 2,6 ετών θα εκκινεί από την ημερομηνία κατά την οποία ο ΠΠ θα έχει καλύψει το σύνολο των διευθύνσεων με FTTH.</p> <p>4. Τις συνδέσεις για τις οποίες έχει υποβληθεί από τον ΠΥ αίτημα μεταφοράς στο FTTH εγκαίρως, ήτοι πριν την ημερομηνία οριστικής κατάργησης των λειτουργούντων συνδέσεων VLU/FTTC, ο ΠΠ οφείλει να τις διατηρήσει ενεργές έως ότου οι εν λόγω συνδρομητές να μεταβούν στο δίκτυο FTTH χωρίς να απωλέσουν τις υπηρεσίες τους.</p> |
|--|--|--|--|

5	2.2.4 Περιορισμοί στη διάθεση της υπηρεσίας VLU/FTTC	Η πρόταση της ΕΕΤΤ για τον ορισμό διαδικασιών και προϋποθέσεων για το VLU/FTTC stop selling περιλαμβάνει επιπλέον την εξής πρόβλεψη: 3.Στις καμπίνες όπου απαιτείται εμπλουτισμός σε ζεύγη χαλκού προκειμένου να ικανοποιηθούν νέα αιτήματα FTTC, εφόσον ο ΠΠ διαθέτει ήδη εμπορικά VLU FTTH ή έχει ανακοινώσει ότι πρόκειται να διαθέσει εμπορικά VLU FTTH σε 2 μήνες. Σε περίπτωση που ο ΠΠ δε διαθέσει εμπορικά VLU FTTH εντός του διαστήματος αυτού, θα προβαίνει σε εμπλουτισμό προκειμένου να μπορούν να ικανοποιηθούν αιτήματα FTTC...Αιτήματα που είχαν μεταβεί σε κατάσταση αναμονής λόγω έλλειψης διαθεσιμότητας πόρων δικτύου FTTC δύναται να απορριφθούν χωρίς υποχρέωση καταβολής ρήτρας από τον ΠΠ λόγω ενεργοποίησης του δικτύου FTTH στην περιοχή ανεξάρτητα αν έχει παρέλθει το προβλεπόμενο χρονικό διάστημα των τριών (3) μηνών συστημικής αναμονής για εύρεση μεμονωμένου δικτυακού πόρου.	Θεωρούμε εύλογη την πρόβλεψη για τη μη υποχρέωση αναβάθμισης (εμπλουτισμού σε ζεύγη χαλκού) μιας FTTC καμπίνας, στις περιπτώσεις όπου διατίθενται ήδη εμπορικά ή πρόκειται να διατεθούν εμπορικά υπηρεσίες VLU FTTH σε 2 μήνες, με τις εξής προϋποθέσεις: <ol style="list-style-type: none"> 1. Εφόσον ο ΠΠ δεν έχει καλύψει αλλά πρόκειται να καλύψει εντός 2 μηνών το σύνολο των διευθύνσεων που εξυπηρετεί η καμπίνα με FTTH, τυχόν αιτήματα που βρίσκονται σε αναμονή λόγω έλλειψης διαθεσιμότητας δεν θα πρέπει να απορρίπτονται (αλλά θα πρέπει να παραμένουν σε αναμονή) έως ότου καταστούν εμπορικά διαθέσιμες οι VLU FTTH υπηρεσίες. 2. Εφόσον ο ΠΠ πρόκειται να καλύψει εμπορικά το σύνολο των διευθύνσεων με FTTH εντός δύο μηνών, για το διάστημα αυτό θα πρέπει να ικανοποιεί, εφόσον υπάρχουν διαθέσιμοι πόροι, τυχόν νέα αιτήματα για FTTC
6	2.2.4	Ο ΠΠ προγραμματίζει με προτεραιότητα τις εργασίες διασύνδεσης και κατασκευής της	Επειδή η εσφαλμένη ενημέρωση του ΠΥ σχετικά με τη διαθεσιμότητα ολοκληρωμένης κάθετης επηρεάζει σημαντικά την

	Περιορισμοί στη διάθεση της υπηρεσίας VLU/FTTC	κάθετης ενός κτηρίου όταν διαπιστώνεται ότι λανθασμένα ενημέρωσε τον ΠΥ σχετικά με τη διαθεσιμότητα ολοκληρωμένης κάθετης (<i>connected building</i>) και την κατάργηση της FTTC υπηρεσίας στη συγκεκριμένη διεύθυνση (βλ. περιπτώσεις πολλαπλών κτηρίων και κτηρίων με πρόσθετες ανάγκες υποδομών στη κάθετη).	διαχείριση των αιτημάτων που λαμβάνει ο ΠΥ από τους τελικούς χρήστες, θεωρούμε απαραίτητο να προβλεφθούν πιο αυστηρά SLAs και ποινικές ρήτρες για τις περιπτώσεις αυτές. Η ανάγκη αυτή ενισχύεται ακόμη περισσότερο εάν λάβει κανείς υπόψη ότι ο αριθμός των συνδεδεμένων κτιρίων επηρεάζει τη διαδικασία του FTTC stop selling. Σε αυτό το πλαίσιο θα πρέπει να περιοριστεί η δυνατότητα του ΠΠ να χρησιμοποιεί καταχρηστικά αυτή τη διαδικασία. Στο σημείο αυτό, για λόγους πληρότητας, θα πρέπει να γίνει και σχετική παραπομπή στο προτεινόμενο SLA και ποινική ρήτρα (βλ. επίσης κατωτέρω σχόλιο υπ' αριθμ. 29)
7	2.2.4 Περιορισμοί στη διάθεση της υπηρεσίας VLU/FTTC	Ο ΠΠ παρέχει στο μέτρο του εφικτού κάθε πρόσθετη υποστηρικτική πληροφορία που διαθέτει σχετικά με την αντιστοίχιση των διευθύνσεων μεταξύ FTTC & FTTH.	Θεωρούμε ότι ο ΠΠ θα πρέπει να παρέχει στον ΠΥ κάθε πρόσθετη υποστηρικτική πληροφορία που έχει στη διάθεσή του για την αντιστοίχιση των διευθύνσεων μεταξύ FTTC και FTTH. Η φράση «στο μέτρο του εφικτού» είναι περιττή δεδομένου ότι ο ΠΠ εφόσον έχει στη διάθεσή του πληροφορία που μπορεί να βοηθήσει στην αντιστοίχιση μεταξύ FTTC και FTTH θα πρέπει να τη διαθέσει στον ΠΥ. Σε κάθε περίπτωση, η έλλειψη πληροφοριών σχετικά με την αντιστοίχιση μεταξύ FTTC και FTTH δυσχεραίνει την όλη διαδικασία.

8	2.2.7 Εγκατεστημένη χωρητικότητα και ενημέρωση Επέκτασης Δικτύου σε Παρόχους	Δεν υφίσταται υποχρέωση εγκατάστασης εξοπλισμού, στην περίπτωση που η εγκατεστημένη χωρητικότητα της καμπίνας είναι μεγαλύτερη ή ίση από τους ενεργούς συνδρομητές του αντίστοιχου KV του ΟΤΕ.	Για λόγους διαφάνειας και για να είναι δυνατή η διασταύρωση της εν λόγω συνθήκης προτείνουμε να συμπληρωθεί η εξής πρόταση: «..., όπως αυτοί αποτυπώνονται στην πιο πρόσφατη έκδοση του Παραρτήματος ΟΤΕ με τους ενεργούς συνδρομητές ανά KV ΟΤΕ.
9	2.4.1 Παρεχόμενη υπηρεσία VLU/FTTH	<i>Η γνωστοποίηση της λίστας διευθύνσεων του ΠΠ θα γίνεται μέσω αρχείων με καθορισμένη γραμμογράφηση (format), η οποία θα έχει συμφωνηθεί από κοινού με όλους τους ΠΠ που αναπτύσσουν δίκτυο FTTH. Ο ΠΠ δύναται να συμπεριλάβει στο αρχείο του, πρόσθετες πληροφορίες και χωρίς την σύμφωνη γνώμη των υπολοίπων ΠΠ όταν εκείνες δεν μεταβάλλουν την γραμμογράφηση της ήδη παρεχόμενης πληροφορίας. Κάθε αλλαγή στη γραμμογράφηση θα επικοινωνείται στους ΠΥ</i>	<p>Καταρχάς προτείνεται η απαλοιφή της εν λόγω προσθήκης, δεδομένου ότι είναι γενική και ως εκ τούτου δεν εισφέρει θετικά, αντιθέτως προκαλεί διαχειριστικά προβλήματα κατά τη διαδικασία γνωστοποίησης.</p> <p>Σε κάθε περίπτωση εάν κρίνεται σκόπιμη η διατήρησή της, θα πρέπει να υπάρξει σαφής προσδιορισμός των πληροφοριών που κρίνονται απαραίτητες και πρέπει να γνωστοποιούνται μέσω της κοινά αποδεκτής γραμμογράφησης και οι όποιες πληροφορίες πέραν αυτών, οι οποίες θα χαρακτηρίζονται ως πρόσθετες, θα υποβάλλονται χωρίς να μεταβάλλουν την γραμμογράφηση της ήδη παρεχόμενης πληροφορίας.</p>

		τουλάχιστον ένα (1) μήνα πριν την εφαρμογή της.	
10	2.3.5.2/2.4.7.1 Αίτηση για νέα σύνδεση	<p>Η ΕΕΤΤ προτείνει τη διαγραφή των παρακάτω προβλέψεων σχετικά με τον φανταστικό αριθμό:</p> <p><i>Ο Φανταστικός Αριθμός Σύνδεσης Τελικού Χρήστη έχει μήκος 10 χαρακτήρων με τιμές alphanumeric, με τον πρώτο χαρακτήρα να καθορίζει τον πάροχο και τους υπόλοιπους εννέα να καθορίζονται από τον ΠΠ που τον ορίζει....</i></p> <p><i>Επιπλέον σε περίπτωση υπηρεσίας VLU/FTTC, ο ΠΥ υποχρεούται να αναγράφει στο λογαριασμό του συνδρομητή και το φανταστικό αριθμό υποβρόχου που λαμβάνει από τον ΠΧΤΥ.</i></p> <p><i>Η ίδια πληροφορία θα πρέπει να συμπεριλαμβάνεται σε κάθε περίπτωση ηλεκτρονικού τρόπου ειδοποίησης λογαριασμού (πχ στο ενημερωτικό μήνυμα</i></p>	<p>Δεδομένου ότι η υποχρέωση καταχώρησης του Φανταστικού αριθμού στα αιτήματα που υποβάλλει ο ΠΥ εξακολουθεί και ισχύει δεν κατανοούμε για ποιο λόγο η ΕΕΤΤ επιθυμεί τη διαγραφή της συγκεκριμένης πρόβλεψης. Παρακαλούμε να αιτιολογηθεί ο σκοπός της διαγραφής.</p>

(sms) ή και σε οποιοδήποτε άλλο ηλεκτρονικό μέσο χρησιμοποιεί ο Τ.Π. για να λαμβάνει ο συνδρομητής την ειδοποίηση σχετικά με την έκδοση και πληρωμή του λογαριασμού του). Επιπλέον, προκειμένου να επιτυγχάνεται βελτιστοποίηση στη χρήση πόρων δικτύου και να γίνεται αποτελεσματικότερη η μετάβαση μεταξύ των ΠΥ, ο ΠΥ υποχρεούται να γνωστοποιεί σε πραγματικό χρόνο το «φανταστικό αριθμό» του VLU FTTC/VLU FTTB/VLU FTTH που αντιστοιχεί στον αριθμό της τηλεφωνικής σύνδεσης, εφόσον παρέχει και υπηρεσίες τηλεφωνίας μέσω της υπηρεσίας VLU FTTC/VLU FTTB/VLU FTTH, με χρήση τεχνικών διεπαφών APIs (Web Services Application Programmer's Interface) που θα επιτρέπουν την αυτοματοποιημένη ανταλλαγή δεδομένων μεταξύ των Πληροφοριακών Συστημάτων των ΠΥ. Κάθε κλήση ανάκτησης

		του «φανταστικού αριθμού» (επιτυχής ή όχι) θα πρέπει να συνοδεύεται με το κατάλληλο μήνυμα εφόσον συντρέχει λόγος μη επιστροφής του σχετικού «φανταστικού αριθμού».	
11	2.4.1 Παρεχόμενη υπηρεσία VLU/FTTH	<p>Σε περίπτωση καθυστέρησης στην ημερομηνία διάθεσης για κάποια ή κάποιες από τις παραπάνω διευθύνσεις, ο ΠΠ θα ενημερώνει σχετικά τους ΠΥ τουλάχιστον μία (1) εβδομάδα πριν το πέρας της αρχικά δηλωθείσας προγραμματισμένης ημερομηνίας, ότι πρόκειται να μεταβληθεί η εν λόγω ημερομηνία διάθεσης. Σε περίπτωση που είναι γνωστή στον ΠΠ η νέα επικαιροποιημένη ημερομηνία διάθεσης υπηρεσιών VLU / FTTH, τότε ο ΠΠ θα τη γνωστοποιεί μαζί με την ως άνω ενημέρωση, άλλως θα ενημερώνει αμελλητί τους ΠΥ μόλις λάβει γνώση της νέας προγραμματισμένης ημερομηνίας. <u>Σε κάθε περίπτωση ο ΠΠ θα</u></p>	<p>Στην ενότητα 2.1.3-προϋποθέσεις παροχής λιανικών υπηρεσιών του κειμένου της διαβούλευσης ορίζονται συγκεκριμένοι κανόνες οι οποίοι θα πρέπει να ακολουθούνται και στην περίπτωση προγραμματισμού νέων περιοχών FTTH.</p> <p>Συνεπώς θεωρούμε ότι η πρόβλεψη με την υπογράμμιση θα πρέπει να τροποποιηθεί ως εξής:</p> <p><u>Σε κάθε περίπτωση ο ΠΠ θα γνωστοποιεί την νέα προγραμματισμένη ημερομηνία, σύμφωνα με τα οριζόμενα στην ενότητα 2.1.3 ανωτέρω.</u></p>

		<u>γνωστοποιεί την νέα προγραμματισμένη ημερομηνία τουλάχιστον δύο (2) εβδομάδες πριν την έναρξη διάθεσης για τα ΑΚ όπου ο ΠΠ διαθέτει ήδη εμπορικά FTTH και τουλάχιστον ένα (1) μήνα πριν την έναρξη διάθεσης για τα ΑΚ όπου ο ΠΠ δεν έχει διαθέσει ακόμα εμπορικά FTTH.</u>	
12	2.4.1 Παρεχόμενη υπηρεσία VLU/FTTH	Το σημείο παρουσίας (PoP) του ΠΠ συγκεντρώνει συνδέσεις κτιρίων/οικιών που καλύπτονται από ένα ή περισσότερα Αστικά Κέντρα (Α/Κ) του ΠΧΤΥ. Η αντιστοίχιση εκάστου τελικού χρήστη, υπαίθριας καμπίνας, Α/Κ και PoP του ΠΠ ανακοινώνεται στον ΠΥ μέσω του Π/Σ WCRM_ΠΠ.	Θεωρούμε ότι η εν λόγω πρόταση δεν είναι σχετική με την παροχή της υπηρεσίας VLU/FTTH και θα πρέπει να διαγραφεί από το συγκεκριμένο σημείο.
13	2.4.3 Προϋποθέσεις για τη διάθεση της Υπηρεσίας από τον ΠΥ	Η ΕΕΤΤ προτείνει την τροποποίηση του τίτλου της συγκεκριμένης ενότητας από «περιορισμοί διάθεσης της Υπηρεσίας από τον ΠΥ» σε	Θεωρούμε ότι η προτεινόμενη τροποποίηση αλλάζει σημαντικά το νόημα της πρόβλεψης μη αποκλείοντας ρητώς την παροχή της υπηρεσίας VLU/FTTH στις περιπτώσεις όπου δεν είναι εφικτή η

		<p>«προϋποθέσεις για τη διάθεση της υπηρεσίας από τον ΠΥ» και του κειμένου της εν λόγω ενότητας από «δεν είναι εφικτή στις περιπτώσεις που δεν μπορεί να υλοποιηθεί....» σε «είναι εφικτή όπου μπορεί να υλοποιηθεί:</p> <p>1. Η εγκατάσταση από τον ΠΥ οπτικής καλωδίωσης από τον καταναλωτή οπτικών ινών μέχρι εντός της κατοικίας του Τελικού Χρήστη.</p> <p>2. Η εγκατάσταση του τερματικού εξοπλισμού του οπτικού δικτύου (ONT) που ανήκει και εγκαθίσταται από τον ΠΥ εντός της κατοικίας του Τελικού Χρήστη.</p>	<p>εγκατάσταση από τον ΠΥ οπτικής καλωδίωσης, δηλαδή και στις περιπτώσεις όπου ο ΠΥ χρησιμοποιεί άλλη τεχνολογία/λύση εκτός της οπτικής καλωδίωσης. Βλ. επίσης Παράρτημα II της παρούσας</p> <p>Δεν συμφωνούμε με την εν λόγω τροποποίηση και προτείνουμε την επαναφορά της πρότασης όπως ισχύει σήμερα.</p>
14	2.4.4 Στοιχεία υπηρεσίας	<p>Η ΕΕΤΤ στη νέα αυτή διαβούλευση προτείνει την επαναφορά της υπηρεσίας VLU/FTTH ταχύτητας 50 Mbps</p>	<p>Δεν διαφωνούμε με την εκ νέου συμπερίληψη της υπηρεσίας VLU FTTH 50 Mbps, με την προϋπόθεση ότι θα επανεξεταστεί ο τρόπος κατανομής του μοναδιαίου κόστους της υπηρεσίας στις επιμέρους ταχύτητες, όπως αυτό υπολογίζεται μέσω του μοντέλου NGA BU,</p>

			προκειμένου να αποφευχθούν αστοχίες του υφιστάμενου μοντέλου, όπως η αδικαιολόγητη επιβάρυνση των υψηλών ταχυτήτων και αντίστοιχη επιδότηση των χαμηλών (βλ. 50Mbps)
15	2.4.7.1 Βήμα 3 Αποτυχία επιθεώρησης κτιρίου από προηγούμενη αίτηση	Στους λόγους αποτυχίας της Επιθεώρησης Κτιρίου προστίθεται και η «τεχνική αδυναμία κτιρίου»	Για λόγους διαφάνειας θα πρέπει να προσδιορισθεί με ακρίβεια τι συνιστά τεχνική αδυναμία κτιρίου και ποιες περιπτώσεις περιλαμβάνει
16	2.4.7.1 Αίτηση για νέα σύνδεση Βήμα 3	<i>θα πρέπει το WCRM_ΠΠ να επιτρέπει την καταχώρηση από τον ΠΥ της μη αποδοχής χωρίς καταχώρηση του ONT σειριακού αριθμού προκειμένου να διενεργείται έλεγχος από την πλευρά του ΠΠ</i>	Επισημαίνουμε ότι η μη καταχώρηση του ONT σειριακού αριθμού στην περίπτωση μη αποδοχής της υπηρεσίας από πλευράς ΠΥ δεν εξυπηρετεί την διαδικασία. Αντιθέτως την επιβαρύνει με επιπλέον ενέργειες από πλευράς παρόχων. Στο πλαίσιο αυτό κρίνουμε σκόπιμο να επιτρέπεται η καταχώρηση από τον ΠΥ της μη αποδοχής

			προκειμένου να διενεργείται ο σχετικός έλεγχος από τον ΠΠ με καταχώρηση του ONT σειριακού αριθμού και ολοκλήρωση της όδευσης αυτού προκειμένου να διασφαλιστεί η αμεσότερη παροχή της υπηρεσίας στον τελικό χρήστη.
17	2.5.4 Αποδεικτικό μετάβασης ΠΠ	<i>θα επισυνάπτει αποδεικτικό επίσκεψης με φωτογραφία του σημείου επίσκεψης, συνοδευόμενη από τα στοιχεία του τεχνικού τμήματος, την ημερομηνία, την ώρα επίσκεψης και τις συντεταγμένες του σημείου λήψης της φωτογραφίας</i>	Δε συμφωνούμε με την επισύναψη αποδεικτικού μετάβασης καθώς η όλη διαδικασία επιβαρύνει τους χρόνους διεκπεραίωσης του αιτήματος. Σε κάθε περίπτωση τα αποδεικτικά μετάβασης τηρούνται από τον ΠΠ και είναι διαθέσιμα, κατόπιν αιτήματος του ΠΥ, σε περίπτωση αμφισβήτησης
18	2.5.6 Είδη Αιτήσεων υπηρεσίας VLU	<i>νί. Αίτηση αλλαγής σημείου οριοθέτησης ενεργής σύνδεσης στον ίδιο ή σε διαφορετικό όροφο Η “Αίτηση αλλαγής σημείου οριοθέτησης” χρησιμοποιείται στις περιπτώσεις αλλαγής FB (διόρθωση ορόφου), ή αλλαγής πόρτας στον κατανεμητή του ΠΠ (περιπτώσεις κατειλημμένου ορίου BEP/FB), ή αλλαγής FB (επιλογή πλησιέστερου διαθέσιμου FB του ΠΠ).</i>	Έχει διαγραφεί η πρόβλεψη για τη δυνατότητα χρέωσης του ΠΥ για το εν λόγω αίτημα. Θεωρούμε εύλογο να υπάρχει χρέωση ενός τέλους για τη διεκπεραίωση του αιτήματος, όπως και στα υπόλοιπα αιτήματα που χρειάζεται αλλαγή στο Provisioning (αλλαγής ταχύτητας, εξοπλισμού κλπ). Το ύψος αυτού θα πρέπει να συζητηθεί και να καθοριστεί στο πλαίσιο επικαιροποίησης του NGA BU μοντέλου.

		Οι αιτήσεις των ΠΥ για το ίδιο κτήριο ικανοποιούνται κατά σειρά προτεραιότητας σύμφωνα με την ημερομηνία και ώρα κατάθεσής τους. Εξαιρούνται από την εφαρμογή χρέωσης εφάπαξ τέλους οι αιτήσεις του ΠΥ στο πλαίσιο διαπίστωσης κατειλημμένου ορίου BEP/FB.	
19	2.5.9 Κατάργηση υπηρεσίας	Η κατάργηση υλοποιείται εντός δέκα (10) ΕΗ από την επόμενη εργάσιμη μέρα από την υποβολή του αιτήματος	Θεωρούμε πολύ μεγάλο το διάστημα των 10ΕΗ για την κατάργηση της υπηρεσίας. Ειδικά στην περίπτωση της υπηρεσίας VLU/FTTC κρίνεται εντελώς αδικαιολόγητο εάν λάβει κανείς υπόψη ότι για την παροχή της υπηρεσίας η προθεσμία είναι 4ΕΗ. Προτείνουμε ως εύλογο τον ορισμό προθεσμίας 2 ΕΗ
20	2.6.1 Σύντομη περιγραφή	Επιπλέον, ο ΠΠ ειδοποιεί εγγράφως τον ΠΥ τουλάχιστον τρεις (3) μήνες πριν από την εγκατάσταση και θέση σε λειτουργία νέων PoPs, καθώς και για κάθε μεταβολή στην περιοχή κάλυψης των υφιστάμενων PoPs	Για τους λόγους που εξηγήσαμε ανωτέρω στο σχόλιο μας υπ' αριθμ. 1 θεωρούμε ότι η σχετική έγγραφη ειδοποίηση προς τον ΠΥ θα πρέπει να γίνεται τουλάχιστον 4 μήνες πριν από την εγκατάσταση και θέση σε λειτουργία των νέων PoPs, όπως ακριβώς ισχύει σήμερα.

21	2.6.3 Αναλυτική Περιγραφή	<i>Ο ΠΥ έχει την ευθύνη της διάθεσης οπτικής ίνας από το χώρο του έως το ΦΥΠ. Ο ΠΠ ανακοινώνει στους ΠΥ τη θέση του ΦΥΠ (συντεταγμένες) τρεις (3) μήνες πριν την έναρξη της εμπορικής διάθεσης της περιοχής κάλυψης του συγκεκριμένου PoP. Ο ΠΥ οδηγεί το ΚΟΙ διασύνδεσης στο ΦΥΠ σύμφωνα με τις οδηγίες του ΠΠ.</i>	Θεωρούμε ότι ο ΠΥ θα πρέπει να λαμβάνει τις πληροφορίες για τη θέση του ΦΥΠ τουλάχιστον 4 μήνες πριν την έναρξη εμπορικής διάθεσης της περιοχής κάλυψης του PoP. Βλ. σχόλιο 20 ανωτέρω
22	2.6.4.5 Επέκταση δικτύου κόμβων συγκέντρωσ ης	<i>Σε περίπτωση που ο ΠΥ δεν λαμβάνει υπηρεσία Ο.Κ.ΣΥ. στο νέο PoP, ο ΠΠ θα εξυπηρετεί την κίνηση των ανωτέρω DSLAMs/OLTs αποκλειστικά μέσω του νέου Κόμβου Συγκέντρωσης μετά την πάροδο τουλάχιστον τριών (3) μηνών από την ημερομηνία ενεργοποίησης του νέου Κόμβου Συγκέντρωσης.</i>	Θεωρούμε ότι η κίνηση θα πρέπει να εξυπηρετείται μέσω του νέου κόμβου συγκέντρωσης μετά την πάροδο 4 μηνών από την ημερομηνία ενεργοποίησης του. Βλ. σχόλια 20 & 21 ανωτέρω.

23	<p>2.7.2</p> <p>Προκαταρκτικός έλεγχος παρόχου</p>	<p><i>Ενημέρωση συμβάντων και γενικευμένων βλαβών δικτύου:</i></p> <p><i>Ο ΠΠ ενημερώνει τους ΠΥ για τα συμβάντα δικτύου και τις γενικευμένες βλάβες εξοπλισμού δικτύου (ενδεικτικά, OKΣΥ, DSLAM, OLT) μέσω του WCRM_ΠΠ υποδεικνύοντας ταυτόχρονα την πιθανή ημερομηνία άρσης. Σε περίπτωση που ο πιθανός χρόνος αποκατάστασης παρέλθει άπρακτος, τότε ο ΠΠ θα ενημερώνει το WCRM_ΠΠ με καινούργια πιθανή ημερομηνία. Ο ΠΠ διατηρεί επαρκή στοιχεία ιστορικότητας, με τη χρήση κατάλληλων πεδίων για το σκοπό αυτό, καταγράφοντας τουλάχιστον τα ακόλουθα:</i></p> <p><i>«Υπηρεσία (FTTC ή FTTH) DSLAM code OLT code Ημερομηνία & Ώρα έναρξης Προγραμματισμένη ημερομηνία</i></p>	<p>Η Εταιρεία μας έχει ήδη αναδείξει την ανάγκη λήψης πρόσθετων μέτρων εποπτείας της λειτουργίας των δικτύων των ΠΠ και έχει υποβάλει αναλυτικά τις προτάσεις της (βλ. την υπ' αριθμ. Πρωτ. 38735/24.10.2024 επιστολή της προς την ΕΕΤΤ, Παράρτημα Ι της παρούσας) εστιάζοντας κυρίως στα εξής:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Επαναλαμβανόμενες βλάβες2. Τοπικές/περιοχικές βλάβες3. Βλάβες κατά την ενεργοποίηση της υπηρεσίας4. Διαθεσιμότητα δικτύου (πρόσβαση και συγκέντρωση) <p>Η προτεινόμενη από την ΕΕΤΤ προσθήκη είναι προς αυτή την κατεύθυνση. Ωστόσο, οφείλουμε να επισημάνουμε ότι μια πρόβλεψη που δεν συνοδεύεται από κυρώσεις σε περίπτωση αθέτησης της είναι πολύ πιθανόν να αποτελέσει κενό γράμμα για τον υπόχρεο.</p> <p>Σε αυτό το πλαίσιο προτείνουμε την πρόβλεψη σχετικής ρήτρας σε περίπτωση που ο ΠΠ παραλείψει να ενημερώσει για γενικευμένη βλάβη του δικτύου του, ως εξής:</p>
----	--	---	--

		<p>αποκατάστασης Είδος εργασίας Ημερομηνία & Ωρα λήξης».</p>	<p>Ο ΠΠ θα οφείλει ποινική ρήτρα ύψους 10% επι του μηνιαίου τέλος της υπηρεσίας για όλους τους συνδρομητές που επηρεάστηκαν από την γενικευμένη βλάβη.</p> <p>Επιπλέον, ο ΠΠ θα οφείλει να πιστώσει τυχόν χρεώσεις άσκοπης μετάβασης για την εξέταση βλαβών που εμπίπτουν στην ανωτέρω περίπτωση.</p> <p>Σε κάθε περίπτωση, εκφράζουμε την πεποίθηση μας ότι η εν λόγω προσθήκη είναι το πρώτο βήμα για την υιοθέτηση συγκεκριμένων μέτρων που θα επιτρέπουν την καλύτερη εποπτεία της λειτουργίας των δικτύων των ΠΠ και τη λήψη συγκεκριμένων μέτρων για τη βελτίωση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών FTTx και ότι μέσα στον αμέσως επόμενο χρονικό διάστημα θα επανεκκινήσουν οι συναντήσεις της ομάδας εργασίας μεταξύ των παρόχων με σκοπό την διαμόρφωση του απαραίτητου πλαισίου για τον σκοπό αυτό.</p>
24	2.7.3.1 Καταχώρηση βλάβης VLU/FTTC	<p>Η χρήση του συμπτώματος «Συχνές αποσυνδέσεις» θα πρέπει γίνεται μόνο για τη διερεύνηση από κοινού ΠΠ-ΠΥ βλαβών αυτής της κατηγορίας. Η χρήση του συμπτώματος</p>	<p>Θα θέλαμε να τονίσουμε ότι το πρόβλημα των συχνών αποσυνδέσεων ή/και συχνών αποσυγχρονισμών αποτελεί ένα από τα συχνότερα συμπτώματα βλαβών που αναφέρονται στους ΠΠ και χρήζουν διερεύνησης. Την ίδια στιγμή, η έλλειψη συγκεκριμένης</p>

πρέπει να γίνεται με σκοπό τον εύκολο συντονισμό των εμπλεκόμενων παρόχων για την περαιτέρω διερεύνησή των σχετικών βλαβών οι οποίες σε άλλη περίπτωση θα υποβάλλοντο απευθείας στον ΠΠ με το σύμπτωμα «Συχνοί Αποσυγχρονισμοί» με τη σχετική διαδικασία να περιγράφεται στην παράγραφο **Error! Reference source not found. B.**

διαδικασίας/βημάτων για τον έλεγχο και την επίλυση τους οδηγούν σε σημαντικές καθυστερήσεις στην αποκατάσταση των βλαβών με αποτέλεσμα την υποβάθμιση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών και την συνακόλουθη δυσaréσκεια των τελικών χρηστών.

Τα παρακάτω στοιχεία που αφορούν στις δηλώσεις βλάβης υπηρεσιών VPU Light, με σύμπτωμα «συχνοί αποσυγχρονισμοί/συχνές αποσυνδέσεις για το διάστημα Ιανουάριος-Δεκέμβριος 2024, όπως αναλύονται στο Παράρτημα III της παρούσας, καταδεικνύουν χωρίς αμφιβολία τη σοβαρότητα του προβλήματος για το οποίο οι πάροχοι θα πρέπει να εργαστούν ώστε να βρεθεί σύντομα κοινή λύση για την αντιμετώπιση του:

Κατά μέσο όρο, οι βλάβες που δηλώνουμε με αυτό το σύμπτωμα αποτελούν το 38% του συνόλου των δηλωμένων βλαβών.

Κατά μέσο όρο, το 0,86% της συνδρομητικής μας βάσης στις υπηρεσίες VPU Light αντιμετωπίζει σε μηνιαία βάση προβλήματα συχνών αποσυγχρονισμών/αποσυνδέσεων για τις οποίες προχωράμε σε δήλωση βλάβης στον ΟΤΕ

			<p>Κατά μέσο όρο, άνω του 30% αυτών εμπλέκεται σε επαναλαμβανόμενες βλάβες</p> <p>Κατά μέσο όρο, το 63% αυτών κλείνουν «υπαιτιότητα παρόχου» ενώ, χωρίς καμία ενέργεια από πλευράς συνδρομητή, όλως περιέργως, το πρόβλημα αποκαθίσταται μετά την επανάληψη της δήλωσης της βλάβης.</p>
25	2.7.3.2 Επίλυση βλαβών	<p>Βήμα 2β</p> <p>Στην περίπτωση όπου η βλάβη δεν απαιτεί έλεγχο και εργασίες από τον «ΠΧΤΥ», ήτοι οι ηλεκτρικές μετρήσεις είναι εντός ορίων, ο ΠΠ προβαίνει σε όλες τις απαραίτητες ενέργειες για την αποκατάσταση της βλάβης βάσει του τύπου συμπτώματος που έχει δηλωθεί καθώς επίσης και για τη διασφάλιση της παροχής του συνόλου των υπηρεσιών που έχει δηλώσει ο ΠΥ έως το όριο ευθύνης του ΠΠ στην πλευρά του συνδρομητή, προκειμένου να επιβεβαιώνεται η άρση της βλάβης.</p>	<p>Βήμα 2β</p> <p>Ο Έλεγχος της βλάβης θα πρέπει να περιλαμβάνει την πραγματοποίηση όλων των απαραίτητων ενεργειών (ΠΠ/ ΠΧΤΥ) για την αποκατάσταση της ώστε να διασφαλίζεται η παροχή του συνόλου των υπηρεσιών που έχει δηλώσει ο ΠΥ έως το όριο ευθύνης του ΠΥ και πίσω. Σε διαφορετική περίπτωση, ενδεχομένως να προκύπτουν βλάβες που δεν αποκαθίστανται καθώς δεν γίνονται όλοι οι απαραίτητοι έλεγχοι/ εργασίες αποκατάστασης από πλευράς παρόχων πρόσβασης (ΠΠ, ΠΧΤΥ) με την δικαιολογία ότι δεν ανήκουν στη σφαίρα ευθύνης τους. Η εταιρεία μας έχει ήδη υποβάλει συγκεκριμένες προτάσεις προς το σκοπό αυτό (βλ. υπ' αριθμ. Πρωτ. 38735/24.10.2024 πρόταση μας, Παράρτημα Ι της παρούσας)</p>

		<p>Βήμα 3</p> <p>Το πλήθος των αποσυγχρονισμών, τόσο τα μερικά μεγέθη όσο και το σύνολο, θα κοινοποιείται στον ΠΥ κατά την άρση της βλάβης συνοδευόμενα από τις σχετικές χρονοσημάνσεις.</p>	<p>Βήμα 3</p> <p>Θεωρούμε ότι η κοινοποίηση στον ΠΥ του πλήθους των αποσυγχρονισμών (historical + current διακριτά) καλύπτει επαρκώς την ανάγκη ενημέρωσης του. Ως εκ τούτου δεν συμφωνούμε με την πρόταση κοινοποίησης των χρονοσημάνσεων καθώς α) αυξάνεται ο χρόνος διαχείρισης της βλάβης β) δεν προσφέρει κάποιο επιπλέον όφελος στη βλαβοδιαχείριση του ΠΥ.</p>
26	<p>2.7.3.2</p> <p>Συχνοί αποσυγχρονισμοί</p>	<p>Σε περίπτωση που πραγματοποιηθεί συνδυαστικό ραντεβού, το δελτίο συνδυαστικής επίσκεψης (έντυπο ή ηλεκτρονικό) θα είναι διαθέσιμο μέσω του πληροφοριακού συστήματος του ΠΠ. Τα απαραίτητα στοιχεία όπως οι μετρήσεις των δύο τεχνικών και σχόλια των τεχνικών στο δελτίο συνδυαστικής επίσκεψης θα</p>	<p>Η εν λόγω προσθήκη ενδεχομένως να οδηγήσει σε αύξηση του χρόνου βλαβοδιαχείρισης χωρίς ιδιαίτερη προστιθέμενη αξία στον ΠΥ</p> <p>Σε γενικές γραμμές όμως θεωρούμε ότι η προτεινόμενη διαδικασία, εφόσον τηρείται από τα μέρη, θα συμβάλει στη σημαντική μείωση του προβλήματος που αναδείξαμε ανωτέρω (βλ. σχόλιο 24).</p> <p>Σε αυτό το πλαίσιο, καλούμε την ΕΕΤΤ να ελέγχει τακτικά (με δειγματοληπτικούς ελέγχους ή/και κατόπιν καταγγελίας από κάποιο</p>

		συμπληρώνονται σε αντίστοιχα πεδία στο WCRM_ΠΠ τα οποία θα είναι διαθέσιμα και στα πεδία αναζήτησης βλαβών.	από τα μέρη) τη διαδικασία και να παρεμβαίνει εγκαίρως για την επίλυση της όποιας διαφοράς τυχόν προκύψει ή/και την λήψη οποιουδήποτε άλλου μέτρου κρίνεται πρόσφορο.
27	2.7.3.2 Επίλυση βλαβών	<p>Η ΕΕΤΤ προτείνει τη διαγραφή του πίνακα που περιλαμβάνει λίστα με τους κωδικούς άρσης βλάβης και την αντικατάστασή του με την παρακάτω πρόβλεψη:</p> <p>Ο ΠΠ αναρτά στο Π.Σ. του λίστα με τους κωδικούς άρσης βλάβης και αν απαιτηθεί αλλαγή σε έναν ή περισσότερους κωδικούς άρσης βλάβης, ο ΠΠ θα αποστέλλει επικαιροποιημένη λίστα στην ΕΕΤΤ και στους παρόχους 10 εργάσιμες μέρες, τουλάχιστον, πριν την ανάρτησή της στο ΠΣ ΠΠ για την οποία δεν απαιτείται έγκριση της ΕΕΤΤ.</p>	<p>Η απαλοιφή της λίστας με τους κωδικούς άρσης βλάβης από την απόφαση για τις τεχνικές προδιαγραφές και τα χαρακτηριστικά του προϊόντος VLU αντίκειται στην αρχή της διαφάνεια. Επιτρέπει δε στον ΠΠ, με μια πολύ σύντομη ενημέρωση να τροποποιεί, μονομερώς και χωρίς κανέναν έλεγχο, τους κωδικούς άρσης βλάβης, μην επιτρέποντας στους ΠΥ να έχουν σαφή και πλήρη εικόνα της κατάστασης και της αιτίας της βλάβης αλλά και του καταλογισμού της υπαιτιότητας.</p> <p>Για τους λόγους αυτούς κρίνουμε σκόπιμο να μην αφαιρεθεί η λίστα με τους κωδικούς βλαβών.</p>
28	2.7.5 Βλαβοδιαχείριση	Ειδικά για τις βλάβες με σύμπτωμα «Συχνές αποσυνδέσεις», ο ΠΠ διενεργεί απομακρυσμένο Έλεγχο της Σύνδεσης και	Μέχρι στιγμής δεν έχουμε εντοπίσει προβλήματα με από το σύμπτωμα στις υπηρεσίες FTTH.

	Υπηρεσιών VLU/FTTH	ενημερώνει τον ΠΥ μέσω του WCRM_ΠΠ σχετικά με τις ανακτηθείσες πληροφορίες για την κατάσταση λειτουργίας του ONT και της σύνδεσης.	Παρακολουθούμε την εξέλιξη του και εφόσον χρειαστεί θα επανέλθουμε ζητώντας την υιοθέτηση συγκεκριμένης διαδικασίας ελέγχου της βλάβης.
29	2.7.5.1 Αναγγελία βλάβης	Αν ο ΠΥ αδυνατεί να συνδέσει την κατοικία του τελικού χρήστη με τον κατανεμητή οπτικών ινών του ΠΠ, τότε υποβάλει αίτημα βλάβης είτε απευθείας ή μέσω μη αποδοχής κατασκευής με σύμπτωμα «ΑΔΥΝΑΜΙΑ ΣΥΝΔΕΣΗΣ ΣΤΟ ΣΗΜΕΙΟ ΤΕΡΜΑΤΙΣΜΟΥ», χωρίς να απαιτείται από τον ΠΥ να καταχωρεί ONT, αναφέροντας επιπλέον σε σχόλιο τη διαπίστωση που έκανε στο συγκεκριμένο κτήριο. Εφόσον ο ΠΠ επιβεβαιώσει το σύμπτωμα, εξετάζει τις βλάβες αυτές με προτεραιότητα και προχωρά εντός 20ΕΗ σε ενέργειες αποκατάστασης, εφόσον είναι τεχνικά εφικτό, και η βλάβη ολοκληρώνεται με ΘΑΕ υπαιτιότητας ΠΠ. Εάν	Η προθεσμία 20ΕΗ για να προχωρήσει ο ΠΠ σε αποκατάσταση της βλάβης σε περίπτωση που διαπιστωθεί αδυναμία σύνδεσης στο σημείο τερματισμού είναι εξαιρετικά μεγάλη, ενώ δεν θα πρέπει να αγνοηθεί το γεγονός ότι ο ΠΥ έχει λάβει ήδη αίτημα συνδρομητή για παροχή της υπηρεσίας σε συνδεδεμένο (υποτίθεται) κτήριο με χρόνο απόκρισης που δεν υπερβαίνει τις 2ΕΗ. Όπως έχουν ήδη επισημάνει όλοι οι πάροχοι, οι περιπτώσεις αυτές θα πρέπει να εξυπηρετούνται με προτεραιότητα. Σε αυτό το πλαίσιο, θεωρούμε εύλογη μια προθεσμία της τάξεως των 2ΕΗ, ακολουθώντας το SLA των βλαβών. Επίσης, λαμβάνοντας υπόψη ότι το ποσοστό των συνδεδεμένων κτιρίων αποτελεί κριτήριο για την ανακοίνωση FTTC stop selling από πλευράς ΠΠ, θα πρέπει να τεθεί αυστηρή διαδικασία που να

κατά τον έλεγχο του ο ΠΠ δεν επιβεβαιώσει το ανωτέρω σύμπτωμα στο σημείο τερματισμού, η βλάβη κλείνει με κατάλληλο ΘΑΕ υπαιτιότητας ΠΥ και ο ΠΥ χρεώνεται με τέλος άσκοπης μετάβασης.

αποτρέπει τον ΠΠ από το να κάνει κατάχρηση αυτής της δυνατότητας.

Η πρόβλεψη ποινικής ρήτρας σε περίπτωση χαρακτηρισμού ενός κτιρίου ως συνδεδεμένου ελλείπει β' φάσης θα ήταν μια λύση προς την κατεύθυνση αυτή.

Στο πλαίσιο αυτό ζητάμε να εξεταστεί εκτός από το SLA και η συμπερίληψη ρήτρας η οποία θα υπολογίζεται ως ποσοστό επι του μηνιαίου τέλους της υπηρεσίας για κάθε ημέρα καθυστέρησης σύνδεσης του κτηρίου, ως εξής:

Για κάθε ΕΗ καθυστέρησης πέραν του SLA	Ποινική ρήτρα (ποσοστό επι του μηνιαίου τέλους)
1 ΕΗ	25%
2 ΕΗ	50%
>= 3Η	100%

30

2.7.5.1

Ο ΠΠ αναρτά στο Π.Σ. του λίστα με τους κωδικούς άρσης βλάβης και αν απαιτηθεί αλλαγή σε έναν ή περισσότερους κωδικούς άρσης βλάβης, ο ΠΠ θα αποστέλλει

Βλ. σχόλιο 27 ανωτέρω

		<i>επικαιροποιημένη λίστα στην ΕΕΤΤ και στους παρόχους 10 εργάσιμες μέρες, τουλάχιστον, πριν την ανάρτησή της στο ΠΣ ΠΠ για την οποία δεν απαιτείται έγκριση της ΕΕΤΤ</i>	
31	2.7.9 ακύρωση συνδυαστικού ραντεβού	<i>Ο ΠΥ δύναται να ακυρώνει το ορισθέν συνδυαστικό ραντεβού μέχρι και μια ώρα πριν την ώρα έναρξης του συνδυαστικού ραντεβού. Το συνδυαστικό ραντεβού θα ακυρώνεται με αιτιολογία «αίτημα παρόχου υπηρεσίας» και το ΣΡ θα κλείνει χωρίς ΘΑΕ και χωρίς υπαιτιότητα. Η υπαιτιότητα της αρχικής βλάβης παραμένει ως έχει. Στις περιπτώσεις που μετά τη δήλωση του ΣΡ διαπιστωθεί καλωδιακή βλάβη ΠΧΤΥ / μαζική βλάβη που σχετίζεται με το κύκλωμα VLU, τότε το ΣΡ θα ακυρώνεται από τον ΠΠ και θα ακολουθείται η διαδικασία της άρσης της καλωδιακής βλάβης ΠΧΤΥ / μαζικής βλάβης.</i>	Δεν συμφωνούμε με τη δυνατότητα ακύρωσης του συνδυαστικού μια ώρα πριν την της έναρξή του. Ως γνωστόν όλα τα συνεργεία των παρόχων χρονοπρογραμματίζουν τα ραντεβού τους από την προηγούμενη ημέρα τυχόν δεν ακύρωση ραντεβού μια ώρα πριν την πραγματοποίηση του δεν βοηθά στην αποσυμφόρηση των συνεργείων το αντίθετο μπορεί να προκαλέσει μεγαλύτερη αναστάτωση και καθυστερήσεις.

32	2.7.10 Έκτακτες/ Προγραμματισμένες Εργασίες	Οι ΠΠ, εκτός από την ενημέρωση προς τους ΠΥ αναφορικά με τις προγραμματισμένες εργασίες δικτύου που επηρεάζουν την υπηρεσία των τελικών χρηστών, θα προβαίνουν σε αντίστοιχες ενημερώσεις σε περίπτωση έκτακτων συμβάντων που προκαλούν βλάβες.	Βλ. σχόλιο 23 ανωτέρω
33	2.8.4 SLAs υπηρεσιών	Ορισμός Ανενεργού χρόνου SLA για την άρση βλάβης (parked time): Είναι ο συνολικός χρόνος άρσης βλάβης ο οποίος δεν οφείλεται σε υπαιτιότητα του ΠΠ. Στην έννοια του ανενεργού χρόνου του ΠΠ, λογίζεται και κάθε σχετική ενέργεια/διαδικασία χειρισμού που εκκινεί προς τον ΠΧΤΥ μέχρι και την ολοκλήρωσή της, και της διαδικασίας συνδυαστικού ραντεβού.	Από τον ορισμό έχει διαγραφεί η πρόβλεψη για συμπερίληψη του «mirroring check» στον ανενεργό χρόνο για την άρση της βλάβης. Διαφωνούμε με τη διαγραφή του mirroring check από τις διαδικασίες για τις οποίες προσμετράται ανενεργός χρόνος καθώς ο ορισμός συνδυαστικού γίνεται από τον ΠΧΤΥ και δεν εξαρτάται από τον ΠΠ.
34	2.8.4.1 χρόνοι παράδοσης	Κατάργηση υπηρεσίας VLU	Βλ. σχόλιο 19 ανωτέρω

35	2.8.4.1 χρόνοι παράδοσης	Παράδοση FTTH	<p>Η εταιρεία μας επιμένει ότι πιθανή αύξηση των SLAs για τις υπηρεσίες VLU/FTTH θα λειτουργούσε ως αντικίνητρο για τους ΠΠ. Αυτή σε συνδυασμό και με την προτεινόμενη μείωση του ύψους των αντίστοιχων ρητρών λειτουργεί ανασταλτικά σε οποιαδήποτε προσπάθεια βελτίωσης της παρεχόμενης υπηρεσίας και ενίσχυσης της εμπιστοσύνης των πελατών στις νέες τεχνολογίες.</p> <p>Υπό αυτό το πρίσμα και σε συνέχεια των όσων έχουμε επισημάνει στην υπ' αριθμ. Πρωτ. 38735/24.10.2024 επιστολή μας προς την ΕΕΤΤ (βλ. Παράρτημα Ι της παρούσας), επιμένουμε ότι οι χρόνοι παράδοσης των υπηρεσιών, ειδικά των FTTH, θα πρέπει να μειωθούν ή τουλάχιστον να οριστούν χρόνοι-στόχοι (glide-path) τους οποίους θα πρέπει να επιτύχουν σταδιακά οι ΠΠ σε βάθος διετίας.</p> <p>Λαμβάνοντας δε υπόψη ότι όσο προχωρά η υλοποίηση του FTTH και θα αυξάνεται ο αριθμός των συνδεδεμένων κτιρίων οι χρόνοι κατασκευής θα μειωθούν ακόμη περισσότερο, θεωρούμε εφικτή τη μείωση του χρόνου παράδοσης των υπηρεσιών FTTH.</p> <p>Είμαστε στη διάθεσή της ΕΕΤΤ προκειμένου, σε συνεννόηση και με τους υπόλοιπους φορείς της αγοράς, να καταλήξουμε στον</p>
----	--------------------------------	---------------	--

				καθορισμό των χρόνων-στόχων και ενδιάμεσων ορόσημων, με σκοπό, αν μη τι άλλο, να ασκηθεί πίεση στους ΠΠ να βελτιώσουν, σε βάθος χρόνου, την απόδοση τους προς όφελος των τελικών χρηστών και της λειτουργίας της αγοράς.
36	2.8.4.2.2 ρήτρες παράδοσης	Ρήτρες για FTTH		Βλ. σχόλιο ανωτέρω
37	2.8.5.1 χρόνοι άρσης βλάβης	Αδυναμία Σύνδεσης στο σημείο τερματισμού VLU-FTTH	20 ΕΗ από την επόμενη ΕΗ της αναγγελίας	Βλ. σχόλιο 29 ανωτέρω
38	2.8.5.2 ρήτρες άρσης βλάβης	Οι ρήτρες υπολογίζονται για κάθε ΠΥ. Ειδικά στις περιπτώσεις καλωδιακών βλαβών ή μαζικών βλαβών ενεργού εξοπλισμού, εάν η ενημέρωση του ΠΥ, δεν πραγματοποιηθεί εντός δύο (2) ΕΗ από την πρώτη εργάσιμη ημέρα μετά την αναγγελία της βλάβης, ο ΠΠ για κάθε ημέρα καθυστέρησης και μέχρι τον χαρακτηρισμό της		Θεωρούμε ότι εσφαλμένα έχουν περιληφθεί στο σημείο αυτό οι μαζικές βλάβες ενεργού εξοπλισμού οι οποίες όπως έχουμε επισημάνει θα πρέπει να ακολουθούν το SLA των μεμονωμένων βλαβών σε καμία περίπτωση δε το SLA των καλωδιακών βλαβών,

		<i>βλάβης ως καλωδιακής ή ως μαζικής βλάβης ενεργού εξοπλισμού αντίστοιχα στο WCRM_ΠΠ χρεώνεται με την προβλεπόμενη ποινική ρήτρα</i>	
39	Δείκτες αποδοτικότητας-KPIs		<p>Εκτός από τους ήδη προβλεπόμενους δείκτες αποδοτικότητας η εταιρεία μας έχει προτείνει με την από 24.10.2024 επιστολή της απευθυνόμενη στην ΕΕΤΤ (βλ. Παράρτημα Ι της παρούσας), την προσθήκη επιπλέον δεικτών με σκοπό τον έλεγχο της εύρυθμης λειτουργίας των δικτύων των ΠΠ.</p> <p>Σε κάθε περίπτωση, εκφράζουμε την πεποίθηση μας ότι η εν λόγω προσθήκη είναι το πρώτο βήμα για την υιοθέτηση συγκεκριμένων μέτρων που θα επιτρέπουν την καλύτερη εποπτεία της λειτουργίας των δικτύων των ΠΠ και τη λήψη συγκεκριμένων μέτρων για τη βελτίωση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών FTTx και ότι μέσα στον αμέσως επόμενο χρονικό διάστημα θα επανεκκινήσουν οι συναντήσεις της ομάδας εργασίας μεταξύ των παρόχων με σκοπό την διαμόρφωση του απαραίτητου πλαισίου για τον σκοπό αυτό.</p> <p>Βλ. επίσης σχόλιο 23 ανωτέρω</p>