

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

Email: rbo@eett.gr

ΘΕΜΑ: **«Διεξαγωγή Δημόσιας Διαβούλευσης αναφορικά με την Προσφορά Αναφοράς του ΟΤΕ Χονδρικής Ευρυζωνικής Πρόσβασης».**

Αθήνα, 08.01.2010

Αριθμ. Πρωτ.: /ΝΥ

Στα πλαίσια της συμμετοχής της εταιρείας Forthnet στη Δημόσια Διαβούλευση αναφορικά με την Τροποποίηση Διατάξεων της Προσφοράς Αναφοράς του ΟΤΕ για την παροχή υπηρεσιών χονδρικής ευρυζωνικής πρόσβασης, διατυπώνουμε στο συνημμένο έγγραφο τις παρατηρήσεις μας.

Για τη Forthnet Α.Ε.

Ειρήνη Γραμματοπούλου
Διευθύντρια Νομικών Υπηρεσιών
Ομίλου Forthnet

**ΑΠΟΦΕΙΣ/ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ ΤΗΣ ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ FORTHNET ΑΕ
ΕΠΙ ΤΗΣ ΔΗΜΟΣΙΑΣ ΔΙΑΒΟΥΛΕΥΣΗΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΤΡΟΠΟΠΟΙΗΣΗ ΤΗΣ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ ΑΝΑΦΟΡΑΣ ΟΤΕ
ΑΝΑΦΟΡΙΚΑ ΜΕ ΤΗΝ ΧΟΝΔΡΙΚΗ ΕΥΡΥΖΩΝΙΚΗ ΠΡΟΣΒΑΣΗ**

ΕΙΣΑΓΩΓΗ:

Προτού προχωρήσουμε στο λεπτομερή σχολιασμό της προτεινόμενης από τον ΟΤΕ τροποποίησης της ισχύουσας Προσφοράς Αναφοράς για την Χονδρική Ευρυζωνική Πρόσβαση, θα θέλαμε να τονίσουμε την ανάγκη άμεσης θέσης σε διαβούλευση από την ΕΕΤΤ όλων των σημαντικών ζητημάτων (ανάλυση αγοράς και επιβολή υποχρεώσεων στον πάροχο με σημαντική ισχύ στην εν λόγω αγορά, θέματα παρεμβολών στις παρεχόμενες με χρήση ADSL τεχνολογίας υπηρεσίες) που εγείρονται με την γνωστοποιηθείσα απόφαση του ΟΤΕ να εγκαταστήσει δίκτυο VDSL σε αρκετές περιοχές της Ελλάδος. Είναι προφανές ότι ο σχεδιασμός και η εγκατάσταση δικτύου VDSL από τον ΟΤΕ, εξαιτίας της επίδρασης που αυτός θα έχει τόσο τεχνικά (λόγω πιθανών παρεμβολών στην παροχή υπηρεσιών ADSL των λοιπών παρόχων) όσο και σε επίπεδο ανταγωνισμού στην αγορά ευρυζωνικής πρόσβασης, δεν μπορεί να παραμένει άλλο απόρρητος. Θεωρούμε, λοιπόν, επιτακτική την ανάγκη πρωτίστως να γνωστοποιηθούν στους παρόχους τα Αστικά Κέντρα στα οποία ο ΟΤΕ εφαρμόζει πιλοτικά την τεχνολογία VDSL καθώς και ο τρόπος τεχνικής υλοποίησης προκειμένου να υπάρχει η δυνατότητα ελέγχου τυχόν παρεμβολών και επιπτώσεων στην ποιότητα των υπηρεσιών που λαμβάνουν οι υφιστάμενοι πελάτες. Είναι σημαντικό να διασφαλιστεί ότι η λιανική διάθεση των εν λόγω υπηρεσιών από τον ΟΤΕ δεν θα είναι δυνατή πριν (θεωρούμε ως εύλογο χρονικό διάστημα το εξάμηνο) από την χονδρική διάθεση αυτών στους παρόχους. Η ΕΕΤΤ θα πρέπει να προχωρήσει στην ανάλυση της σχετικής αγοράς και στην επιβολή υποχρεώσεων στην επιχείρηση με Σημαντική Ισχύ σε αυτήν η οποία σε κάθε περίπτωση θα πρέπει να έχει ολοκληρωθεί πριν την λιανική διάθεση των εν λόγω υπηρεσιών από τον υπόχρεο πάροχο. Προκειμένου να αποφευχθεί ο αιφνιδιασμός των παρόχων αναφορικά με την εγκατάσταση της τεχνολογίας VDSL από τον ΟΤΕ θα πρέπει να καταστεί γνωστό στους παρόχους το χρονοδιάγραμμα επέκτασης του δικτύου του ΟΤΕ, τα Αστικά Κέντρα στα οποία προτίθεται να εγκαταστήσει τη συγκεκριμένη τεχνολογία καθώς και να δοθεί σε αυτούς η δυνατότητα πιλοτικής λειτουργίας του με ίδια μέσα και συστήματα ώστε να διακριβωθούν όλες οι δυνατότητες που παρέχονται μέσω αυτής. Επιπλέον θα πρέπει να διασφαλιστεί πως η υποδομή που πρόκειται να εγκατασταθεί θα διευκολύνει την ανάπτυξη και επέκταση των δικτύων και των τεχνολογιών των παρόχων. Η ΕΕΤΤ είναι επιφορτισμένη με την ευθύνη ελέγχου του ως άνω σχεδίου του ΟΤΕ σε κάθε στάδιο υλοποίησής του και επέμβασης όποτε αυτό κρίνεται απαραίτητο προκειμένου να αποτραπεί περαιτέρω η νόθευση του ανταγωνισμού. Εξάλλου η ίδια η Αρχή έχει δεσμευθεί απέναντι στην Ευρωπαϊκή Επιτροπή να παρακολουθεί τις μελλοντικές εξελίξεις στον τομέα των δικτύων νέας γενιάς και να διεξάγει νέα επανεξέταση της σχετικής αγοράς Χονδρικής Ευρυζωνικής Πρόσβασης, σε μελλοντοστρεφή και τεχνολογικά ουδέτερη βάση, αμέσως μόλις προκύψουν σημαντικές εξελίξεις στην αγορά.

ΓΕΝΙΚΑ ΣΧΟΛΙΑ:

1. Με την υπ' αριθμ. ΑΠ ΕΕΤΤ 531/066/23.07.2009 επιβλήθηκε στον ΟΤΕ υποχρέωση χονδρικής παροχής της πρόσβασης τύπου Γ, η οποία αφορά πρόσβαση στο DSLAM, το οποίο δύναται να βρίσκεται είτε εντός του Αστικού Κέντρου του ΟΤΕ ή και σε υπαίθρια καμπίνα του ΟΤΕ. Επειδή η παροχή του συγκεκριμένου τύπου (Γ) πρόσβασης συνιστά υποχρέωση του ΟΤΕ και όχι μια επιπλέον δυνατότητα που δίδεται στους παρόχους, θα πρέπει να περιληφθεί η περιγραφή της στα αντίστοιχα σημεία του κειμένου της Προσφοράς Αναφοράς και όχι σε Παράρτημα, όπως προτείνεται από τον ΟΤΕ. Σε κάθε περίπτωση, θα πρέπει να μεταφερθεί αυτούσια στην υπό συζήτηση Προσφορά Αναφοράς ΟΤΕ η πρόβλεψη της υποχρέωσης που επιβάλλεται στον ΟΤΕ με την ως άνω απόφαση της ΕΕΤΤ να παρέχει πρόσβαση τύπου Γ, η οποία αφορά πρόσβαση στο DSLAM, το οποίο δύναται να βρίσκεται είτε εντός Αστικού Κέντρου του ΟΤΕ ή και σε υπαίθρια καμπίνα του ΟΤΕ.
2. Στα πλαίσια εφαρμογής της αρχής της τεχνολογικής ουδετερότητας, θα πρέπει, όπου μέσα στο κείμενο γίνεται αναφορά σε «πρόσβαση ADSL», «ADSL υπηρεσίες», «δίκτυο ADSL» ή «ADSL modem», να τροποποιηθεί σε DSL, ώστε να μην αποκλείονται άλλες τεχνολογίες.
3. Επίσης θα πρέπει όλα τα προϊόντα Ο.Κ.ΣΥ.Α. να παραδίδονται από τον ΟΤΕ είτε στο χώρο του εναλλακτικού παρόχου (Ο.Κ.ΣΥ.Α.ΟΛΟ) είτε σε φρεάτιο έξω από το κτίριο του ΟΤΕ (Ο.Κ.ΣΥ.Α.ΦΥΠ)
4. Θα πρέπει, επιπλέον, να συμπεριληφθεί στην παρούσα Προσφορά Αναφοράς ΟΤΕ η Βασική Συμφωνία Επιπέδου Υπηρεσιών ΧΕΠ (Basic SLA) και για την υπηρεσία ΑΡΥΣDSLAM
5. Εν γένει, θα πρέπει όλες οι προβλέψεις και σχετικές υποχρεώσεις του ΟΤΕ (ΑΠ ΕΕΤΤ 531/066/23.07.2009) αναφορικά με την παροχή πρόσβασης όλων των τύπων (Α, Β & Γ) να μεταφερθούν στην οικεία Προσφορά Αναφοράς ΟΤΕ.
6. Όλα τα σχετικά αιτήματα των παρόχων αναφορικά με την παροχή υπηρεσιών χονδρικής Ευρυζωνικής Πρόσβασης θα πρέπει να καταχωρούνται και να εξυπηρετούνται μόνον μέσω του Πληροφοριακού Συστήματος, το οποίο ο ΟΤΕ οφείλει να ολοκληρώσει εντός συγκεκριμένης προθεσμίας, η οποία θα προσδιορίζεται ρητά στην Προσφορά Αναφοράς.
7. Να περιγραφούν αναλυτικά όλες οι διαδικασίες διαχείρισης αιτημάτων και βλαβών μέσω του ΠΣ ΟΤΕ, καθώς επίσης και να οριστεί (το ΠΣ ΟΤΕ) ως σημείο αναφοράς για όλα τα κείμενα διαδικασιών.
8. Θεωρούμε ότι θα πρέπει να προβλεφθεί διαδικασία ώστε να είναι εφικτός ο συγχρονισμός στην υλοποίηση των αιτημάτων ΑΡΥΣ με τα αιτήματα ΧΕΓ, με σκοπό την παροχή στους καταναλωτές υπηρεσιών φωνής και internet.
9. Θα πρέπει να προβλέπεται ρητά ότι ο ΟΤΕ οφείλει να παρέχει τις υπηρεσίες ΧΕΠ με τους ίδιους όρους και με την ίδια ποιότητα που το πράττει για το λιανικό του άκρο ή/και τις θυγατρικές επιχειρήσεις του. Επίσης, εφόσον ο ΟΤΕ διαθέτει εμπορικά προϊόντα τα οποία υλοποιούνται με τεχνικά χαρακτηριστικά, σχεδίαση και υλοποίηση συγκεκριμένης εγγυημένης ποιότητας (ανώτερης από επίπεδο best effort) π.χ. managed VOIP πάνω από DSL, IPTV πάνω από DSL κλπ.), θα πρέπει στην εν λόγω Προσφορά Αναφοράς να ορίζεται σύντομη τεχνική περιγραφή της τεχνικής υλοποίησης/σχεδίασης/λύσης του βασικού προϊόντος λιανικής

πρόσβασης με συγκεκριμένη εγγυημένη ποιότητα ανώτερη του «best-effort» καθώς και να προβλέπεται η δυνατότητα χονδρικής πρόσβασης με αντίστοιχη εγγυημένη ποιότητα.

10. Θα πρέπει να επιτραπεί η μαζική εισαγωγή όλων των τύπων αιτημάτων ΧΕΠ στα συστήματα του ΟΤΕ

ΣΧΟΛΙΑ ΕΠΙ ΤΩΝ ΕΠΙΜΕΡΟΥΣ ΔΙΑΤΑΞΕΩΝ ΤΗΣ ΠΡΟΤΕΙΝΟΜΕΝΗΣ ΤΡΟΠΟΠΟΙΗΣΗΣ

Ενότητα Προσφοράς Αναφοράς ΟΤΕ	Παράγραφος	Σχόλια Forthnet	Προτάσεις
3. Ο.Κ.ΣΥ.Α.	3.2	Στις υπηρεσίες Ο.Κ.ΣΥ.Α. δεν προβλέπεται η παροχή της υπηρεσίας πρόσβασης τύπου Γ.	Να τροποποιηθεί ο πίνακας ώστε να περιέχει και την Ο.Κ.ΣΥ.Α. τύπου Γ.
3. Ο.Κ.ΣΥ.Α.	3.2.1.1b	Εφαρμογή CAR/ΕΕΑΠ στην Ο.Κ.ΣΥ.Α. ΤΥΠΟΥ Α	Δεν είναι κατανοητό γιατί προτείνεται εφαρμογή CAR για κάθε λογικό κύκλωμα με το ΕΕΑΠ, το οποίο, σημειωτέον, δεν εφαρμόζεται στην υφιστάμενη Ο.Κ.ΣΥ.Α. Α1. Εάν ισχύσει τελικά η πρόβλεψη της συγκεκριμένης παραγράφου, θα πρέπει να συνοδευτεί από την κατανομή ανά ΕΕΑΠ των DSLAMs. Επίσης δεν θα πρέπει να υπάρξει τροποποίηση στην τιμολόγηση της Κεντρικής Ο.Κ.ΣΥ.Α. τύπου Α.
3. Ο.Κ.ΣΥ.Α.	3.2.2	Η περιγραφή της υπηρεσίας Ο.Κ.ΣΥ.Α. τύπου Β δεν συνάδει με την αντίστοιχη περιγραφή της ίδιας υπηρεσίας στην Απόφαση της ΕΕΤΤ για τον ορισμό και την ανάλυση της αγοράς 5 (ΧΕΠ).	Να προβλεφθεί συγκεκριμένα ότι: «Η υπηρεσία Ο.Κ.ΣΥ.Α. τύπου Β (πρόσβαση στο επίπεδο BRAS που διαθέτει σήμερα ο ΟΤΕ ή θα τοποθετήσει στο μέλλον) διατίθεται στους παρόχους προκειμένου να παραλαμβάνουν την κίνηση (σε επίπεδο ATM ή IP) μετά το BBRAS και να τη μεταφέρουν (κατ' επιλογήν τους) είτε δικά τους μέσα (αυτό-παροχή) ή μέσω προϊόντων ΟΤΕ (συναφείς ευκολίες) ή μέσω οποιουδήποτε παρόχου προσφέρει τέτοιες υπηρεσίες.»
3. Ο.Κ.ΣΥ.Α.	3.2.2.1	Ο.Κ.ΣΥ.Α. ΤΥΠΟΥ Β ΦΥΠ-BRAS-ΕΘΝ	Είναι αναγκαία για λόγους εφεδρείας η χρήση δύο ζευγών

			οπτικών ινών (4 ίνες) στην διασύνδεση μεταξύ του ΦΥΠ και του δικτύου του ΤΠ και προτείνεται η αλλαγή αυτή.
3. Ο.Κ.ΣΥ.Α.	3.7.1	Δεν συμφωνούμε με την πρόβλεψη ότι: «Οι βλάβες του Τηλεπικοινωνιακού. Παρόχου θα αναγγέλλονται μέσω του Πληροφοριακού Συστήματος ΟΤΕ μόλις αυτό γίνει διαθέσιμο. Για το διάστημά μέχρι την υλοποίηση του Πληροφοριακού Συστήματος του ΟΤΕ, οι βλάβες θα αναγγέλλονται στο Ενιαίο Βλαβοληπτικό Κέντρο του ΟΤΕ το οποίο λειτουργεί σε 24ωρη βάση 365 μέρες το χρόνο μέσω του Fax: 210 611 5564.. Το τηλέφωνο επικοινωνίας είναι 2106115632.»	Για την καλύτερη και ταχύτερη εξυπηρέτηση των βλαβών, όλες οι βλάβες θα πρέπει να αναγγέλλονται από την αρχή μέσω του Π.Σ του ΟΤΕ και όχι μέσω FAX. Με τον τρόπο αυτό οι πάροχοι θα έχουν τη δυνατότητα να ανατρέξουν στο εν λόγω σύστημα του ΟΤΕ και να αναζητήσουν οποιοδήποτε στοιχείο αναφορικά με αναγγελθείσα βλάβη.
3. Ο.Κ.ΣΥ.Α.	3.7.1.2	«Με την αναγγελία της βλάβης, ο Τηλεπ. Πάροχος θα παρέχει στον ΟΤΕ όλες τις απαιτούμενες πληροφορίες όπως συμπτώματα βλάβης, μετρήσεις και ενέργειες έχει ήδη πραγματοποιήσει. Για τη διευκόλυνση της σχετικής διαδικασίας, ο ΟΤΕ πρόκειται να διαμορφώσει σχετικό τυποποιημένο ερωτηματολόγιο, το οποίο θα συμπληρώνει ο Τηλεπ. Πάροχος»	Το ερωτηματολόγιο θα πρέπει να γνωστοποιηθεί από την αρχή στους παρόχους ώστε να είναι σε θέση να γνωρίζουν τα βήματα που πρέπει να ακολουθήσουν προτού προχωρήσουν σε δήλωση βλάβης στον ΟΤΕ.
3. Ο.Κ.ΣΥ.Α.	3.7.2.	Έχει παρατηρηθεί στην πράξη ο ΟΤΕ να χρεώνει τους παρόχους με το τέλος άσκοπης μετάβασης συνεργείου ανεξαρτήτως εάν πραγματοποιείται όντως μετάβαση συνεργείου για την άρση της βλάβης. Οι ως άνω χρεώσεις είναι αδιαφανείς και σε πολλές περιπτώσεις αδικαιολόγητες.	Θα πρέπει να υπάρχει και χρέωση άσκοπης απασχόλησης, η οποία θα είναι σαφώς χαμηλότερη από τη χρέωση για άσκοπη μετάβαση συνεργείου. Ο ΟΤΕ να οφείλει να τηρεί τα σχετικά δελτία (για την άσκοπη μετάβαση συνεργείου) για εύλογο χρονικό διάστημα και να τα προσκομίζει στον πάροχο, μετά από σχετικό εύλογο αίτημα του τελευταίου (π.χ. στα πλαίσια αμφισβήτησης λογαριασμού από τον τελευταίο).
3. Ο.Κ.ΣΥ.Α.	3.7.2.2	«Κατά τη διάρκεια της διαδικασίας αποκατάστασης της βλάβης, τα δύο μέρη, ήτοι τα κέντρα διαχείρισης ΟΤΕ και Τηλεπ. Παρόχου, επικοινωνούν και συνεργάζονται τηλεφωνικά ή και με οποιοδήποτε άλλο τρόπο θεωρούν πρόσφορο για την αντιμετώπιση του προβλήματος.»	Για την αποκατάσταση της βλάβης είναι υποχρεωτική η επικοινωνία του Τηλεπικοινωνιακού Παρόχου με τον ΟΤΕ για την ταχύτερη επίλυση της βλάβης
3. Ο.Κ.ΣΥ.Α.	3.8.4	Η πρόβλεψη ότι: «Από την λήψη ενός αιτήματος από τον Τηλεπ. Πάροχο μέχρι την αποκατάστασή του από τον ΟΤΕ θα ακολουθείται μια πλήρως διάφανη προδιαγεγραμμένη διαδικασία, κοινή για όλες τις υπηρεσίες, όπου ο Τηλεπ. Πάροχος θα έχει τη δυνατότητα ηλεκτρονικής ενημέρωσης για την κατάσταση της βλάβης. Σε κάθε περίπτωση ο ΟΤΕ στα πλαίσια των διαδικασιών επιδιόρθωσης βλαβών τηρεί την αρχή της μη διακριτικής μεταχείρισης» είναι	Δεδομένου ότι οι πάροχοι λαμβάνουν συχνά ελλιπή ενημέρωση μέσω του Π.Σ. ΟΤΕ, θα πρέπει να οριστεί με σαφήνεια η διαδικασία ενημέρωσης των παρόχων αλλά κυρίως να εφαρμόζεται από τον ΟΤΕ, ώστε να αποφεύγεται κάθε προνομιακή πρόσβαση του λιανικού άκρου του ΟΤΕ ή των συνδεδεμένων με αυτόν επιχειρήσεων στα πληροφοριακά συστήματα χονδρικής και οι πάροχοι να λαμβάνουν πληροφορίες υπό τους ίδιους όρους και της ίδιας

		αόριστη και ασαφής και χρήζει εξειδίκευσης.	ποιότητας με αυτές που παρέχει και στο λιανικό του άκρο.
3. Ο.Κ.ΣΥ.Α.	3.11.3	Προβλέπεται ότι ο ΤΠ υποχρεούται να εξοφλεί τα τιμολόγια εντός της αναγραφόμενης σε αυτά προθεσμίας εξόφλησης η οποία δεν θα είναι μικρότερη των τριάντα ημερών από την έκδοσή τους. Ωστόσο, παρατηρείται το φαινόμενο οι πάροχοι να λαμβάνουν τους λογαριασμούς ακόμη και 10 ημέρες μετά την έκδοσή τους με αποτέλεσμα να καλούνται, σε πολύ μικρό χρονικό διάστημα να καταβάλλουν τα οφειλόμενα ποσά χωρίς να έχουν σε πολλές περιπτώσεις τη δυνατότητα ελέγχου των πληροφοριών και χρεώσεων που περιλαμβάνονται σε αυτά. Σε κάθε περίπτωση, δεν είναι δυνατόν ο πάροχος να επωμίζεται το βάρος της καθυστέρησης αποστολής των λογαριασμών από τον ΟΤΕ.	Προτείνεται στα τιμολόγια να προβλέπεται μεγαλύτερη χρονική προθεσμία εξόφλησης τους (ενδεικτικά 45 ημέρες) ώστε να έχουν τη δυνατότητα οι πάροχοι να ελέγχουν τις πληροφορίες που περιλαμβάνονται σε αυτά και το χρονικό περιθώριο να καταβάλλουν τα οφειλόμενα ποσά
3. Ο.Κ.ΣΥ.Α.	3.11.4.4	Λαμβανομένων υπ' όψιν των πρόσφατων διενέξεων των παρόχων με τον ΟΤΕ αναφορικά με τον υπολογισμό της χρέωσης για την κατανάλωση ηλεκτρικής ισχύος αλλά και της αντίθετης στα συναλλακτικά ήθη συμπεριφοράς του ΟΤΕ, θεωρούμε απαραίτητη την πρόβλεψη αναφορικά με την υποχρέωση του παρόχου να καταβάλλει εγγυήσεις που θα καλύπτουν το 100% του υπό αμφισβήτηση ποσού.	Προτείνουμε τη διαγραφή της εν λόγω πρόβλεψης
3. Ο.Κ.ΣΥ.Α.	3.15	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ο έλεγχος κατά πόσον ο πάροχος κατέστη υπερέμμερος αναφορικά με την καταβολή των οφειλών του προς τον ΟΤΕ θα πρέπει να περιορίζεται αφενός στις υπηρεσίες τις οποίες αφορά η εγγύηση και όχι στο σύνολο των παρεχόμενων από τον ΟΤΕ υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών και αφετέρου στη χρονική περίοδο των τελευταίων 12 μηνών. 2. Η ολιγόημερη καθυστέρηση καταβολής (ενδεικτικά καθυστέρηση 1-5 ημέρες) δεν θα πρέπει να παρέχει αυτομάτως στον ΟΤΕ το δικαίωμα να ζητά εγγυήσεις από τον πάροχο, όταν ο τελευταίος είναι αποδεδειγμένα συνεπής προς τις οικονομικές του υποχρεώσεις απέναντι στον ΟΤΕ. 	Να πραγματοποιηθούν οι σχετικές τροποποιήσεις στο προτεινόμενο κείμενο
4 Α.ΠΥ.Σ	4.2.1.4	Προβλέπεται ότι: «Σε κάθε περίπτωση αναπροσαρμογής, ο ΟΤΕ υποχρεούται να ενημερώνει, την ΕΕΤΤ και τους Τηλεπ. Παρόχους που λαμβάνουν ήδη υπηρεσίες Α.ΠΥ.Σ., τόσο για τα τεχνικά χαρακτηριστικά των νέων προϊόντων όσο και για τις νέες τιμές σε εύλογο χρόνο πριν την επιθυμητή ημερομηνία εφαρμογής τους.»	Να διευκρινιστεί το «εύλογο» χρονικό διάστημα.
4 Α.ΠΥ.Σ	4.2.1.5		

		<p>«Οι ριπές ρυθμού (burst rates), μπορεί να παρουσιάζουν διακυμάνσεις λόγω της ταυτόχρονης συνύπαρξης πολλών Τελικών Χρηστών μέσα στο δίκτυο ADSL του ΟΤΕ ή/και στη σύνδεση ΟΤΕ – Τηλεπ. Παρόχου (Ο.Κ.ΣΥ.Α.) ή λόγω της προσαρμογής ρυθμού του modem ή λόγω επιβάρυνσης της γραμμής και εξαρτώνται από τα συγκεκριμένα πρωτόκολλα εφαρμογής IP που χρησιμοποιούνται. Ο Τηλεπ. Πάροχος οφείλει να ενημερώνει του Τελικούς Χρήστες σχετικά. Σε κάθε περίπτωση ο ΟΤΕ παρακολουθεί την συμπεριφορά του δικτύου ADSL και προβαίνει στις απαραίτητες ενέργειες, όπως για παράδειγμα αναβαθμίσεις χωρητικότητας, προκειμένου να είναι πάντα σε θέση να παρέχει ένα συγκεκριμένο λόγο συγκέντρωσης (contention ratio) στις υπηρεσίες Α.ΠΥ.Σ. (λόγος συγκέντρωσης ανά πακέτο ταχύτητας Α.ΠΥ.Σ.) ο οποίος ανακοινώνεται στην ιστοσελίδα του (www.otewholesale.gr).»</p> <p>Εφόσον δεν ορίζονται σαφώς τα όρια στην ποιότητα της υπηρεσίας, δημιουργείται σύγχυση ως προς το εάν οι εν λόγω διακυμάνσεις δύνανται να θεωρηθούν ως βλάβες τόσο από τους πελάτες, όσο και από τους παρόχους. Οι τελευταίοι προχωρούν σε ορισμένες περιπτώσεις σε δήλωση βλάβης ενώ ο ΟΤΕ θεωρεί ότι η υπηρεσία λειτουργεί φυσιολογικά.</p>	<p>Θα πρέπει να διευκρινιστεί το κατώτατο όριο συγχρονισμού και ταχύτητας μεταφοράς δεδομένων σύμφωνα με το οποίο θα καθορίζεται αν η υπηρεσία Α.ΠΥ.Σ. λειτουργεί φυσιολογικά ή παρουσιάζει βλάβη.</p>
4 Α.ΠΥ.Σ	4.4.3	<p>Ορίζεται ότι: «εφόσον η αδυναμία διαπιστωθεί κατά τη φάση της ενεργοποίησης εφαρμόζεται το 4.2.7 της παρούσης», ωστόσο δεν υπάρχει παράγραφος 4.2.7.</p>	<p>Να γίνει η απαραίτητη τροποποίηση</p>
4 . Α.ΠΥ.Σ	4.5	<p>Η πρόβλεψη ότι, αφού καταστεί αορίστου χρόνου η διάρκεια ισχύος κάθε σύνδεσης ΑΠΥΣ, λύεται με καταγγελία μετά από σχετική ειδοποίηση του ΟΤΕ 30 ημέρες πριν ουσιαστικά καταστρατηγεί την πρόβλεψη της ελάχιστης διάρκειας ισχύος έκαστης σύνδεσης ΑΠΥΣ (ενός μηνός).</p>	<p>Να προβλεφθεί ότι ο πάροχος δύναται να καταργήσει έκαστη σύνδεση οποτεδήποτε μετά την πάροδο της ελάχιστης προβλεπόμενης διάρκειας ισχύος.</p>
4 . Α.ΠΥ.Σ	4.6	<p>Τα αιτήματα τα οποία έχουν περάσει τον αρχικό έλεγχο του συστήματος αντί να είναι σε κατάσταση 10 - Προς υλοποίηση γίνονται σε 14- Προς υλοποίηση (έλλειψη πόρτας) με αποτέλεσμα να μην γνωρίζουμε ποια αιτήματα προχωρούν κανονικά και ποια είναι σε αναμονή λόγω έλλειψης πόρτας. Προκειμένου λοιπόν να διευκρινιστεί ο λόγος καθυστέρησης αποστέλλουμε σχετικό mail στο τμήμα παρόχων του ΟΤΕ για να ενημερωθούμε.</p>	<p>Θα πρέπει να είναι διακριτή η κατάσταση αναμονής σε σχέση με την κατάσταση προς κατασκευή σε περιπτώσεις έλλειψης πόρτας ώστε να μην χρειάζεται η αποστολή σχετικού μηνύματος από τον πάροχο για να ενημερωθεί.</p>
4 . Α.ΠΥ.Σ	4.6.2.4.	<p>Δεν περιγράφονται όλοι οι λόγοι ακύρωσης</p>	<p>Να αναφερθούν ρητά και περιοριστικά όλοι οι λόγοι ακύρωσης καθώς και οι επεξηγήσεις αυτών.</p>

4 Α.ΡΥ.Σ	4.6.2.6	<p>Μετά την ολοκλήρωση των ενεργειών Χορήγησης της υπηρεσίας Α.ΡΥ.Σ. και εντός της ίδιας εργάσιμης ημέρας, ενημερώνεται σχετικά ο Τηλεπ. Πάροχος. Εντός τριών (3) εργασίμων ημερών από την ημερομηνία Χορήγησης, ο Τηλεπ. Πάροχος δύναται να δηλώσει μέσω του Π.Σ. W-CRM βλάβη για την υπηρεσία. Εάν ο Τηλεπ. Πάροχος δεν δηλώσει βλάβη εντός του χρονικού διαστήματος που προαναφέρθηκε, ως ημερομηνία χορήγησης της νέας σύνδεσης Α.ΡΥ.Σ. λαμβάνεται η αρχικώς δηλωθείσα ημερομηνία ολοκλήρωσης των εργασιών στο Π.Σ. W-CRM από τον ΟΤΕ. Σε αντίθετη περίπτωση και εφόσον η βλάβη οφείλεται σε υπαιτιότητα ΟΤΕ, ως ημερομηνία Χορήγησης της νέας σύνδεσης Α.ΡΥ.Σ. λαμβάνεται η ημερομηνία αποκατάστασης της βλάβης (ημερομηνία παραλαβής).»Η παραπάνω πρόβλεψη δεν καλύπτει τις περιπτώσεις όπου η άρση της βλάβης δεν είναι αποδεκτή καθώς το πρόβλημα εξακολουθεί.</p>	<p>Θα πρέπει να υπάρχει δυνατότητα μη-αποδοχής άρσης βλάβης. Η ημερομηνία τελικής αποκατάστασης της βλάβης θα πρέπει να θεωρείται ημερομηνία αποδοχής της άρσης της βλάβης από τον πάροχο.</p>
4 Α.ΡΥ.Σ	4.6.2.7	<p>Οι ημέρες ενεργοποίησης της υπηρεσίας παραμένουν οι ίδιες</p>	<p>Θα πρέπει να μειωθούν σημαντικά οι ημέρες ενεργοποίησης της υπηρεσίας, στα πλαίσια εφαρμογής της αρχής της αμεροληψίας η οποία ισχύει και έναντι του λιανικού άκρου του ΟΤΕ.</p>
4 . Α.ΡΥ.Σ	4.7	<p>Δεν περιγράφονται όλοι οι λόγοι ελλιπούς σύνδεσης</p>	<p>Να αναφερθούν ρητά και περιοριστικά όλοι οι λόγοι που καθιστούν μια σύνδεση ελλιπή.</p> <p>Επίσης να διευκρινιστεί το χρονικό διάστημα που χρειάζεται για να ενημερωθεί το σύστημα πως μια γραμμή είναι ελλιπής</p>
4 . Α.ΡΥ.Σ	4.7.3 i	<p>«i. από ένα Τελικό Χρήστη σε άλλον, που βρίσκεται εντός της ίδιας αστικής περιοχής » Δεν υφίσταται αυτός ο περιορισμός της ίδιας αστικής περιοχής.</p>	<p>Να απαλειφθεί η σχετική πρόβλεψη.</p>
4 Α.ΡΥ.Σ	4.8.3.2	<p>«Σε περίπτωση βλάβης της υπηρεσίας Α.ΡΥ.Σ. που παρέχεται από τον Τηλεπ. Πάροχο ενώ λειτουργεί κανονικά η υπηρεσία φωνής, ο Τηλεπ. Πάροχος υποχρεούται αρχικά να διερευνήσει και να εντοπίσει τη βλάβη με βάση τα συστήματα εποπτείας και διαχείρισης που διαθέτει. Εάν διαπιστώσει ότι η βλάβη οφείλεται στο τμήμα του δικτύου το οποίο υπάγεται στην αρμοδιότητά του, αποκαθιστά τη βλάβη, με την επιφύλαξη των οριζόμενων στην παράγραφο 4.12.1.6 της παρούσης. Εάν διαπιστώσει ότι η βλάβη δεν εντοπίζεται σε αυτό, αλλά στο τμήμα αρμοδιότητας του ΟΤΕ, αναγγέλλει τη βλάβη σύμφωνα με τα οριζόμενα στην παράγραφο 4.8.3.2 της παρούσας».</p>	<p>Προτείνουμε την προσαρμογή του Π.Σ. ΟΤΕ ώστε για τον κάθε πελάτη να είναι εφικτό η παρακολούθηση του συγχρονισμού του πελάτη καθώς και των χαρακτηριστικών (SNR,attenuation,sync) της γραμμής του πελάτη.</p>

		Οι πάροχοι δεν είναι σε θέση, με τα υπάρχοντα συστήματα εποπτείας, να εξάγουν ασφαλή συμπεράσματα για το εάν η βλάβη οφείλεται σε αυτούς ή στον ΟΤΕ. Τα συστήματα εποπτείας και τα DSLAM ανήκουν στον ΟΤΕ οπότε η βλαβοδιαχείριση γίνεται δύσκολη για τους παρόχους, οι οποίοι στηρίζονται μόνο σε όσα τους αναφέρουν οι πελάτες.	
4 Α.ΠΥ.Σ	4.8.3.2	<p>«Ο ΟΤΕ ενημερώνει τον Τηλεπ. Πάροχο μέσω του Π.Σ. W-CRM, ή και μέσω e-mail επικουρικά, για το σύνολο των αναγγελλομένων βλαβών που έχουν αρθεί και για τις βλάβες που είναι σε εκκρεμότητα, αναφέροντας τα ακριβή αίτια της βλάβης».</p> <p>Τα ακριβή αίτια δεν εμφανίζονται στα στοιχεία λίστας των βλαβών, αλλά μόνο στην καρτέλα της εκάστοτε βλάβης. Συνέπεια αυτού είναι να μην εμφανίζονται στο αρχείο .csv που εξάγεται από το ΠΣ ΟΤΕ και έτσι, η ενημέρωση για τις άρσεις των βλαβών να γίνεται για μία προς μία.</p>	Προτείνεται το αρχείο που εξάγεται να περιέχει όλη την απαιτούμενη πληροφορία από τις καρτέλες των βλαβών συμπεριλαμβανομένων των αιτιών των βλαβών και της υπαιτιότητας ή να υπάρχει απευθείας συγχρονισμός μεταξύ των ΠΣ ΟΤΕ και Τ.Π
4 Α.ΠΥ.Σ	4.8.3.3	<p>«Σε περίπτωση ταυτόχρονης βλάβης στην φωνητική υπηρεσία και στην υπηρεσία Α.ΠΥ.Σ.:</p> <p>ii. Μετά την άρση της βλάβης στη φωνητική υπηρεσία, ο ΟΤΕ ελέγχει για πιθανή συνέχιση της βλάβης στην υπηρεσία Α.ΠΥ.Σ. και εκτελεί τις απαραίτητες εργασίες επιδιόρθωσης που πιθανά θα απαιτηθούν.»</p>	Ο ΟΤΕ είναι υποχρεωμένος να ελέγξει την ολική αποκατάσταση της βλάβης και για την υπηρεσία Α.ΠΥ.Σ ως το τερματικό σημείο του πελάτη το οποίο είναι ευθύνη ΟΤΕ. Η αποκατάσταση θα πρέπει να επιβεβαιώνεται και από τα εποπτικά εργαλεία που διαθέτει ο ΟΤΕ.
4 Α.ΠΥ.Σ	4.8.3.4	Ομοίως με το σχόλιο στην παράγραφο 3.7.2 ανωτέρω	Ομοίως με την πρόταση στην παράγραφο 3.7.2 ανωτέρω
4 Α.ΠΥ.Σ	4.8.3.4	<p>Σε περίπτωση που ο ΟΤΕ διαπιστώσει ότι η βλάβη της υπηρεσίας Α.ΠΥ.Σ. που του αναγγέλθηκε από τον Τηλεπ. Πάροχο προς άρση δεν εντοπίζεται στο δίκτυο αρμοδιότητας του, ενημερώνει τον Τηλεπ. Πάροχο μέσω του Π.Σ. W-CRM αναφορικά με τις μετρήσεις που πραγματοποίησε προκειμένου να διαπιστώσει ότι η βλάβη δεν οφείλεται στο δίκτυό του και χρεώνει στον Τηλεπ. Πάροχο τέλος άσκοπης μετάβασης συνεργείου ή άσκοπης απασχόλησης σύμφωνα με τον εκάστοτε ισχύοντα τιμοκατάλογο του. Ο εν λόγω τιμοκατάλογος θα δημοσιεύεται από τον ΟΤΕ τόσο στην ιστοσελίδα www.otewholesale.gr.</p> <p>Στο παρόν ΠΣ ΟΤΕ δεν καταγράφονται μετρήσεις από τεχνικούς ΟΤΕ που να τεκμηριώνουν την μη-ύπαρξη βλάβης στο δίκτυό του και να δικαιολογούν το τέλος άσκοπης μετάβασης/απασχόλησης.</p>	Θα πρέπει να προδιαγραφούν πρότυπες μετρήσεις σύμφωνα με τις οποίες θα αποδεικνύεται η μη-ύπαρξη βλάβης εντός δικτύου ΟΤΕ.

4 Α.ΠΥ.Σ	4.8.3.6	<p>«Στις περιπτώσεις που η βλάβη συνεχίζει να υφίσταται, ο ΟΤΕ κατόπιν συνεννόησης με τον Τηλεπ.Πάροχο δύναται να επικοινωνεί με τον τελικό χρήστη και να μεταβαίνει συνεργείο του στο χώρο του Τελικού Χρήστη, για να ελέγχει την Α.ΠΥ.Σ. σύμφωνα με τα αναφερόμενα στο παράρτημα VI ενότητα 3.2.1.»</p> <p>Η ανάγκη για απευθείας επικοινωνία ΟΤΕ και Τελικού Χρήστη υπάρχει σε κάθε περίπτωση μετάβασης συνεργείου και όχι μόνο στις βλάβες που συνεχίζουν.</p>	<p>Η δυνατότητα επικοινωνίας θα πρέπει να δίνεται σε κάθε περίπτωση μετάβασης συνεργείου, με σκοπό την αμεσότερη αποκατάσταση της υπηρεσίας του Τελικού Χρήστη, είτε πρόκειται για βλάβη που συνεχίζει, είτε για βλάβη που δηλώνεται για 1^η φορά.</p>
4 Α.ΠΥ.Σ	4.9.2.1	<p>«Ο τερματικός εξοπλισμός που παρέχεται στον Τελικό Χρήστη από τον Τηλεπ. Πάροχο ή τρίτο πρέπει να είναι εγκεκριμένου τύπου, σύμφωνα με τις διατάξεις του ΠΔ 44/2002 (ΦΕΚ 44/Α/2002) όπως αυτό εκάστοτε ισχύει. Τα πρότυπα (standards) του εν λόγω τερματικού εξοπλισμού αναφέρονται στο Παράρτημα III της παρούσας προσφοράς».</p>	<p>Ο ΟΤΕ θα πρέπει να ενημερώσει τον Τ.Π για τυχόν ασυμβατότητα εξοπλισμού με το εκάστοτε DSLAM. Ο ΟΤΕ θα πρέπει να προτείνει στον Τ.Π τα μοντέλα των μόντεμ που είναι συμβατά καθώς και πιθανά προβλήματα που έχουν προκύψει με συγκεκριμένο τερματικό εξοπλισμό.</p>
4 Α.ΠΥ.Σ	4.11	<p>Δεν είναι δυνατόν να γίνει αποδεκτή η πρόβλεψη ότι: «Ο ΟΤΕ διατηρεί το δικαίωμα αναπροσαρμογής των τιμών που περιλαμβάνονται στον τιμοκατάλογό του, οι οποίες τίθενται σε ισχύ μετά τη νόμιμη εξαγγελία τους από τη χρονική περίοδο που ορίζει η σχετική νομοθεσία. Οι αναπροσαρμοσμένες τιμές εφαρμόζονται, από την ημερομηνία ισχύος τους, και για τις ήδη ενεργοποιημένες συνδέσεις Α.ΠΥ.Σ»</p>	<p>Δεδομένης της υποχρέωσης που έχει επιβληθεί στον ΟΤΕ για την παροχή κοστοστρεφών τιμών χονδρικής ευρυζωνικής πρόσβασης, θα πρέπει να διεξάγεται από την ΕΕΤΤ ετήσιος έλεγχος για την κοστοστρέφεια των τιμών ΧΕΠ, βάσει της μεθοδολογίας ΜΜΕΚ-ΤΚ, όπως ορίζεται στην ΑΠ ΕΕΤΤ 531/066/23.07.2009.</p>
4 Α.ΠΥ.Σ	4.12.1.3	<p>Δεν προβλέπεται ενημέρωση των παρόχων για την οριστική εγκατάσταση νέων DSLAM από τον ΟΤΕ.</p>	<p>Να προβλεφθεί ότι ο ΟΤΕ οφείλει να ενημερώνει, μέσω του W-CRM, τους παρόχους τουλάχιστον ένα (1) μήνα πριν τη θέση σε λειτουργία τους για την δυνατότητα παροχής υπηρεσίας ΑΠΥΣ στις Αστικές Περιοχές που καλύπτονται από τα εγκατεστημένα DSLAMs.</p>
4 Α.ΠΥ.Σ	4.12.1.3	<p>«Ο ΟΤΕ υποχρεούται να ενημερώνει τον Τηλεπ. Πάροχο μέσω του Π.Σ. W-CRM, εγγράφως ή/και με δημοσίευση στην ιστοσελίδα του για τη δυνατότητα παροχής υπηρεσίας Α.ΠΥ.Σ. στις Αστικές Περιοχές που καλύπτονται από τα ως άνω DSLAMs, τουλάχιστον πέντε (5) ΕΗ πριν την έναρξη λειτουργίας τους, γνωστοποιώντας του την ακριβή ημερομηνία ενεργοποίησης.»</p> <p>Πάντα το σημείο αναφοράς θα πρέπει να είναι το ΠΣ ΟΤΕ. Επίσης, θα πρέπει να γίνει γνωστή και η τεχνολογία λειτουργίας του DSLAM.</p>	<p>Να φύγει το «ή» και να προστεθεί ανάλογο λεκτικό για την τεχνολογία</p>

4 Α.ΡΥ.Σ	4.12.1.6	Η ευθύνη του ΟΤΕ, σύμφωνα με τον Κανονισμό «Εσωτερικό Τηλεπικοινωνιακό Δίκτυο Οικοδομών» (ΕΤ.Δ.Ο) σταματά στον Κατανεμητή του κτιρίου (escalit). Ο ΟΤΕ δεν ευθύνεται σε οποιαδήποτε περίπτωση για τη συντήρηση του εσωτερικού δικτύου του κτιρίου. Η εγκατάσταση του τερματικού εξοπλισμού στο χώρο του Τελικού Χρήστη, γίνεται με ευθύνη του Τηλεπ. Παρόχου.	
4 Α.ΡΥ.Σ	4.12.1.7	Δεν συμφωνούμε με την διατύπωση ότι «ο ΟΤΕ ουδεμία ευθύνη φέρει έναντι του Τελικού Χρήστη, του Τηλεπ. Παρόχου ή τρίτου, είτε αστική είτε ποινική, για το περιεχόμενο, τον τρόπο παροχής και το προωθητικό υλικό των υπηρεσιών που παρέχει είτε άμεσα είτε δια μέσου συμβεβλημένου ή με οποιοδήποτε τρόπο συνεργαζόμενου με αυτόν Τηλεπ. Παρόχου.»	Προτείνουμε τη διαγραφή της φράσης «τον τρόπο παροχής», καθώς ο ΟΤΕ είναι προφανώς υπεύθυνος για τον τρόπο παροχής των υπηρεσιών απέναντι στους παρόχους.
4. Α.ΡΥ.Σ	4.16	Ομοίως με σχόλιο στην παράγραφο 3.15 ανωτέρω.	Ομοίως με πρόταση στην παράγραφο 3.15 ανωτέρω.
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι		Το παρόν είναι πρότυπο έντυπης αίτησης.	Να αντικατασταθεί το παράρτημα με τις αντίστοιχες αιτήσεις από το ΠΣ ΟΤΕ καθώς και τον τρόπο χειρισμού τους σε αυτό.
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ VI. (SLA)	ΟΡΙΣΜΟΙ	Ωρες εκτός λειτουργίας (out of service) : Το χρονικό διάστημα από την εισαγωγή της αναγγελίας της βλάβης στο Π.Σ ΟΤΕ, μέχρι την ώρα που θα εμφανισθεί στο Π.Σ ΟΤΕ η άρση της συγκεκριμένης βλάβης. Η άρση της βλάβης δεν είναι πάντα αποδεκτή, οπότε ο παραπάνω ορισμός δεν ευσταθεί για τις περιπτώσεις αυτές.	Θα πρέπει να δοθεί στους Τ.Π δυνατότητα μη-αποδοχής άρσης βλάβης και οι ώρες εκτός λειτουργίας να θεωρούνται το χρονικό διάστημα από την εισαγωγή της αναγγελίας της 1 ^{ης} βλάβης έως την άρση της τελευταίας.
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ VI. (SLA)	3.2.1 ΑΝΑΓΓΕΛΙΕΣ ΒΛΑΒΩΝ	Αρχικά ο Τηλεπ. Πάροχος οφείλει να διερευνήσει με τα συστήματα εποπτείας και διαχείρισης που διαθέτει, εάν η αναφερθείσα βλάβη προέρχεται από τις εγκαταστάσεις του τελικού χρήστη, ή από το τμήμα του δικτύου του ή από το τμήμα του δικτύου του ΟΤΕ. Για τον έλεγχο του ακραίου δικτύου δεν υπάρχουν συστήματα εποπτείας. Οι πάροχοι δεν είναι σε θέση, με τα υπάρχοντα συστήματα εποπτείας, να εξαγάγουν ασφαλή συμπεράσματα για το εάν η βλάβη οφείλεται σε αυτούς ή στον ΟΤΕ. Τα συστήματα εποπτείας και τα DSLAM ανήκουν στον ΟΤΕ οπότε η βλαβοδιαχείριση γίνεται δύσκολη για τους παρόχους, οι οποίοι στηρίζονται μόνο σε όσα τους αναφέρουν οι πελάτες.	Προτείνουμε την προσαρμογή του Π.Σ. ΟΤΕ ώστε για τον κάθε πελάτη να είναι εφικτό η παρακολούθηση του συγχρονισμού του πελάτη καθώς και των χαρακτηριστικών (SNR,attenuation,sync) της γραμμής του πελάτη.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ VI. (SLA)	3.2.1 ΑΝΑΓΓΕΛΙΕΣ ΒΛΑΒΩΝ	<i>vii. Εάν μετάβαση συνεργείου του ΟΤΕ είναι αναγκαία για τεχνικούς λόγους θα προηγείται συνεννόηση των δύο μερών καθώς και ενημέρωση του τελικού χρήστη από τον Τηλεπ. Πάροχο. Κάτι τέτοιο συνεπάγεται πρόσθετο φόρτο τόσο για τον ΟΤΕ όσο και για τους παρόχους.</i>	Προτείνεται να υπάρχει δυνατότητα επικοινωνίας του ΟΤΕ απευθείας με τον Τελικό Χρήστη για την αμεσότερη αποκατάσταση της βλάβης που παρουσιάζεται στην υπηρεσία.
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ VI. (SLA)	3.2.2 ΧΡΟΝΟΙ ΑΡΣΗΣ ΒΛΑΒΗΣ	<i>Δεν συμφωνούμε με τον ορισμό του όρου: «Χρόνος άρσης βλάβης (repair fault): Το χρονικό διάστημα που μεσολαβεί από τις 07.20 της πρώτης εργασίμου ημέρας μετά την αναγγελία της βλάβης μέσω του Π.Σ. W-CRM, μέχρι την ώρα που θα εμφανιστεί στο Π.Σ. W-CRM η άρση της βλάβης».</i>	Προτείνεται ο χρόνος άρσης βλάβης να υπολογίζεται: - από τη στιγμή αναγγελίας βλάβης, εφόσον αυτή έχει γίνει ΕΗ & ΕΩ - από τις 07.20 της πρώτης εργασίμου ημέρας μετά την αναγγελία της βλάβης, εφόσον αυτή δεν έχει γίνει ΕΗ & ΕΩ
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ VI. (SLA)	3.1.1 Πίνακας 1		Να μειωθεί ο χρόνος παράδοσης ΑΡΥΣ από τις 12 ΕΗ που προβλέπεται στο κείμενο. Επίσης να περιγραφούν οι χρόνοι μεταβολών, διακοπών, καταργήσεων και μεταβάσεων από ΤΠ1 σε ΤΠ2.
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ VI. (SLA)	3.2.2 Πίνακας 3		Να μειωθεί ο χρόνος άρσης βλάβης από τις 3 ΕΗ που προβλέπεται στο κείμενο.
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ IX		Ο.Κ.ΣΥ.Α. ΤΥΠΟΥ Γ	Να προβλεφθεί και να διατεθεί ο συγκεκριμένος τύπος Ο.Κ.ΣΥ.Α. και ως κεντρική, περιφερειακή και εθνική και όχι μόνο σε ΦΥΠ. (τοπική).