

**Δημόσια Διαβούλευση αναφορικά με την Προσφορά Αναφοράς για την Παροχή
Υπηρεσιών Χονδρικής Ευρυζωνικής Πρόσβασης (RBO)**

ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ

4. Ο.Κ.ΣΥ.Α

4.2.1.2 Θεωρούμε ότι χρήζει περαιτέρω διευκρινίσεων το ζήτημα που τίθεται αναφορικά με το περιορισμό ταχυτήτων με χρήση C.A.R. σε συνδυασμό με τη χρήση λογικών κυκλωμάτων και τα ΕΕΑΠ.

4.4 ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

Δεν υφίσταται λόγος θέσπισης ορισμένης διάρκειας. Ως εκ τούτου προτείνεται η διάρκεια να οριστεί αορίστου χρόνου

4.5.2.3. Το διάστημα που ορίζεται για την ανταπόκριση του ΟΤΕ σε σχέση με την ικανοποίηση ή μη ενός αιτήματος είναι μεγάλη. Προτείνεται το διάστημα να είναι εντός 10 ημερολογιακών ημερών.

4.5.3.1.1. i) Το οριζόμενο διάστημα των 4 μηνών είναι πολύ μεγάλο και περιορίζοντας σημαντικά τις ενέργειες του Τ.Π.. Θεωρούμε ότι πρέπει να οριστεί ως μέγιστο χρονικό διάστημα αυτό των 2 μηνών

4.5.3.1.1. ii) – iii) Να προστεθεί η λέξη εργασιμων στο οριζόμενο διάστημα των 15 ημερών

4.5.3.1.2. Ο συνολικός χρόνος παράδοσης θα πρέπει να μειωθεί σε

A. “Εως 30 ημερολογιακές ημέρες, όταν στο χώρο εγκατάστασης του εξοπλισμού του Τ.Π. υπάρχει διαθέσιμη η κατάλληλη αναμονή οπτικών ινών του ΟΤΕ” και

B. “Εως 60 ημερολογιακές ημέρες, όταν υπάρχει διαθέσιμη οπτική ίνα δικτύου ΟΤΕανάπτυξης των σχετικών υποδομών.”

Γ. Ο ΟΤΕ θα πρέπει να ικανοποιήσει το αίτημα του Τ.Π. για διασύνδεση ασχέτως αποστάσεως και χωρίς να επαφίεται η απόφαση υλοποίησης ή μη στη διακριτική του ευχέρεια. Σε αυτές τις περιπτώσεις δύναται να έχει μεγαλύτερο χρονικό διάστημα υλοποίησης το οποίο ωστόσο δεν πρέπει να ξεπερνά τους τρεις (3) μήνες.

4.5.4.1. iv Ο συνολικός χρόνος παράδοσης θα πρέπει να μειωθεί σε

A. “Εως 30 ημερολογιακές ημέρες, όταν στο χώρο πλησίον του ΣΠ ΕΕΑΠ υπάρχει η κατάλληλη υποδομή ΦΥΠ” και

B. “Έως 90 ημερολογιακές ημέρες, όταν στο χώρο πλησίον του ΣΠ ΕΕΑΠ δεν υπάρχει η κατάλληλη υποδομή ΦΥΠ”

4.7.2.1. Να συμπληρωθεί στη παράγραφο “..εφόσον αποδειχθεί ότι ο Τ.Π. ήταν σε θέση να διαγνώσει ότι το πρόβλημα οφειλόταν στον ίδιο”

4.7.2.3. Να γίνει αναδιατύπωση της παραγράφου ως εξής: Ο ΟΤΕ ενημερώνει τον Τ.Π. για τυχόν εκκρεμείς βλάβες σε Ο.Κ.ΣΥ. – Α’ και Β’, ενώ αναγγέλλει τις αρθείσες μετά την αποκατάσταση της βλάβης, γνωστοποιώντας και στις δύο περιπτώσεις τη φύση του προβλήματος

4.8.6 Δείκτες Αποδοτικότητας

Θεωρούμε ότι πρέπει να προστεθούν όλοι οι δείκτες αποδοτικότητας όπως ορίζονται ως ελάχιστοι στην ΑΠ ΕΕΤΤ 389/51, καθώς κρίνονται σημαντικοί στο πλαίσιο διαμόρφωσης εικόνας της σχέσης μεταξύ ΟΤΕ και Τ.Π.

4.9.1.5. Να προστεθεί η εξής φράση: “Σε περίπτωση φθοράς.....αυτός επιβαρύνεται αντίστοιχα είτε με όλες τις δαπάνες αποκατάστασης της φθοράς ή βλάβης, είτε, **εφόσον δεν επιδιορθώνεται**, με το σύνολο του τρέχοντος κόστους αντικατάστασης”.

4.9.1.8. Να προστεθεί η εξής φράση: “ Σε περίπτωση λύσης..... παραδίδεται στον ΟΤΕ στην κατάσταση που παρελήφθη, **υπό την επιφύλαξη των οριζόμενων στη παράγραφο 4.9.1.5.**, άλλως ο Τ.Π. επιβαρύνεται εξ ολοκλήρου με το αντίτιμο της **τρέχουσας** αξίας αυτού”.

4.11.5. Θεωρούμε εύλογο το διάστημα που τίθεται για την αμφισβήτηση του λογαριασμού να άρχεται από την ημερομηνία παραλαβής του και όχι έκδοσής του.

4.11.6. Να διαγραφούν οι περιπτώσεις α) και β) της παραγράφου i), καθώς επίσης και η παράγραφος ii). Ο ΟΤΕ λαμβάνει εγγυητική επιστολή και επιπλέον δικαιούται να καταγγείλει τη σύμβαση σύμφωνα με τους όρους που ορίζονται σε αυτή. Περαιτέρω δεν αναφερόμαστε σε σχέση ΟΤΕ και τελικού πελάτη – χρήστη, αλλά στη σχέση ΟΤΕ και Τ.Π. Ως εκ τούτου τυχόν δυνατότητα εκ μέρους του ΟΤΕ για προσωρινή αναστολή υπό προϋποθέσεις που ορίζει αυτός και διακοπή της υπηρεσίας θα μπορούσε να ασκηθεί καταχρηστικά και ακολούθως θα προκαλούσε σημαντική ζημία στον Τ.Π.

4.11.7. Να διαγραφεί καθώς όπως προαναφέρθηκε δεν αναφερόμαστε σε σχέσεις μεταξύ ΟΤΕ και τελικού πελάτη, αλλά στη σχέση μεταξύ ΟΤΕ και Τ.Π. και λαμβάνοντας υπόψιν ότι υπάρχει άρθρο περί καταγγελίας της σύμβασης και εγγυητικής, μέσω των οποίων καλύπτεται ο ΟΤΕ, θεωρούμε ότι το άρθρο πρέπει να αφαιρεθεί, καθώς θα μπορούσε να οδηγήσει και σε καταχρηστική χρήση εκ μέρους του ΟΤΕ.

4.11.8 Οι όποιες αξιώσεις πρέπει να περιορίζονται στις δεδουλευμένες και τιμολογηθείσες υπηρεσίες, υπό την επιφύλαξη των οριζόμενων στο Παράρτημα της Βασικής Συμφωνίας Επιπέδου Υπηρεσιών. Ως εκ τούτου θεωρούμε ότι το εν λόγω άρθρο πρέπει να αφαιρεθεί.

4.11.10. Ο Τ.Π. δεσμεύεται απέναντι στον ΟΤΕ μέσω της εγγυητικής και της καταγγελίας της σύμβασης σε περίπτωση που δεν προβαίνει στην εμπρόθεσμη και προσήκουσα εξόφληση των τιμολογίων. Αντιθέτως ο ΟΤΕ σε περίπτωση διαφωνίας ή αμφισβήτησης δεν

δεσμεύεται ουσιαστικά, καθώς ο Τ.Π βρίσκεται σε μειονεκτική θέση σε σχέση με τον ΟΤΕ διότι η εξάρτησή του Τ.Π. από τον ΟΤΕ είναι δεδομένη καθώς ο τελευταίος είναι ο μόνος πάροχος ο οποίος δύναται να παράσχει χονδρική πρόσβαση στην εν λόγω υπηρεσία. Συνεπώς ο Τ.Π. δεν θα μπορούσε να λάβει απόφαση περί καταγγελίας της σύμβασης. Ως εκ τούτου θεωρούμε ότι θα πρέπει να επιτρέπεται συμψηφισμός απαιτήσεων που απορρέουν από τη πρόσβαση Ο.Κ.ΣΥ.Α. – Α' και Β'.

4.12.1.6 Δεν κατανοούμε την εν λόγω προσθήκη καθώς ο ΟΤΕ φέρει ευθύνη για πράξεις και παραλείψεις του που συντελούν στη διακοπή ή/ και πλημμελή παροχή της υπηρεσίας του Τ.Π. προς τον τελικό χρήστη, διότι αυτός παρέχει το μέσο πρόσβασης.

4.12.2.8 Ο ΟΤΕ παρέχει το μέσο πρόσβασης ούτως ώστε ο εκάστοτε Τ.Π. να παράσχει υπηρεσίες προς τους τελικούς χρήστες. Ακολούθως το παρόν άρθρο δεν έχει σχέση με τη πρόσβαση που παρέχει ο ΟΤΕ και συνεπώς με το συμφωνημένο αντικείμενο που ρυθμίζει η παρούσα. Περαιτέρω δεν νομιμοποιείται ο τελευταίος να ελέγχει και να κρίνει το περιεχόμενο παροχής της υπηρεσίας του Τ.Π. και βάσει της κρίσεώς του να δύναται να καταγγείλει τη σύμβαση. Επιπλέον αρμόδια για να κρίνει τη μη συμμόρφωση ενός Τ.Π. με τις αποφάσεις της ΕΕΤΤ είναι η ίδια η Ρυθμιστική Αρχή.

4.14.1.2. Σε περίπτωση καταγγελίας της σύμβασης λόγω παράβασης των όρων της παρούσας καθώς και για σπουδαίο λόγο, θα πρέπει να ορίζεται ρητώς - και να μην υπόκειται στη συμφωνία των μερών, κατά τα οριζόμενα στο άρθρο 4.14.2. - ότι το μέρος που βλάπτεται δύναται να θέσει εγγράφως στον αντισυμβαλλόμενό του ένα εύλογο χρονικό διάστημα συμμόρφωσης ή/ και άρσης τυχόν παραβίασης 30 ημερών,. Τα δε αποτελέσματα της καταγγελίας να επέρχονται μετά τη πάροδο της τιθέμενης προθεσμίας

4.14.3. Ο ΟΤΕ παρέχει το μέσο πρόσβασης, ενώ ο Τ.Π. παρέχει την υπηρεσία. Ως εκ τούτου ο ΟΤΕ δεν νομιμοποιείται να αναστείλει ή καταγγείλει τη σύμβαση. Ως εκ τούτου θεωρούμε ότι η εν λόγω παράγραφος πρέπει να αφαιρεθεί.

4.15. ΕΓΓΥΗΣΗ

Δεδομένου ότι δεν συμφωνούμε με την θέσπιση ελάχιστης διάρκειας σύμβασης, θεωρούμε ότι ο υπολογισμός τόσο του αρχικού ύψους της εγγυητικής επιστολής όσο και της αναπροσαρμογής αυτού θα πρέπει να ισούται με το σύνολο τελών τριών μηνών. Περαιτέρω δεν μπορούμε να δεχτούμε τον έλεγχο φερεγγυότητας του Τ.Π. από τον ΟΤΕ, Ο Τ.Π. είναι αδειοδοτημένος για την παροχή τηλ/κών υπηρεσιών. Επιπλέον έχει προσκομισθεί στον ΟΤΕ εγγυητική επιστολή για την καλή εκτέλεση της σύμβασης. Ως εκ τούτου κρίνουμε ότι πρέπει να αφαιρεθεί.

Όσον αφορά στο δικαίωμα του ΟΤΕ για άρνηση παροχής πρόσβασης σε περίπτωση μη αποδοχής των όρων της σύμβασης, να προστεθεί η φράση “ υπό την επιφύλαξη προσφυγής και επίλυσης τυχόν διαφοράς από την ΕΕΤΤ. Επίσης να αφαιρεθεί η τελευταία αναφορά περί διακοπής των υπηρεσιών πρόσβασης σε περίπτωση μη συμμόρφωσης καθώς οι όροι και προϋποθέσεις καταγγελίας ορίζονται στα αντίστοιχα άρθρα.

4.16. ΑΝΩΤΕΡΑ ΒΙΑ

Παρ. 3 Θεωρούμε ότι δεν μπορεί να υφίσταται αδυναμία εξασφάλισης πρώτων υλών ή μεταφορικών μέσων, καθώς όταν δίδονται δεσμευτικές προβλέψεις μέσω των αιτήσεων που υποβάλλουν οι Τ.Π., ο ΟΤΕ θα πρέπει να έχει προγραμματίσει την έγκαιρη παραλαβή τους και να έχει εξασφαλίσει τα παραπάνω. Επίσης η φράση “..σε οποιαδήποτε άλλη αιτία που δεν μπορεί να ελέγξει το συμβαλλόμενο μέρος..” είναι πολύ γενικευμένη(οπότε χρήζει εξειδίκευσης) και πιθανό επιχείρημα αδυναμίας υλοποίησης βασιζόμενο στην ανωτέρω φράση θα μπορούσε να καταστεί και καταχρηστικό. Ως εκ τούτου η φράση “ *Επίσης σε*

περίπτωση αδυναμίας εξασφάλισης πρώτων υλών ή μεταφορικών μέσων ή σε οποιαδήποτε άλλη αιτία που δεν μπορεί να ελέγξει το συμβαλλόμενο μέρος” κρίνουμε ότι πρέπει να αφαιρεθεί.

4.17.2. Στη περίπτωση έκτακτων εργασιών ο ΟΤΕ δεν πρέπει απλά να προσπαθήσει για την έγκαιρη ενημέρωση του Τ.Π., αλλά να υποχρεωθεί στην άμεση ενημέρωσή του. Ως εκ τούτου η εν λόγω παράγραφος χρήζει αναδιαμόρφωσης.

5. Α.Ρ.Υ.Σ

5.4. ΠΕΡΙΟΡΙΣΜΟΙ ΣΤΗ ΔΙΑΘΕΣΗ ΤΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ “ Α.Ρ.Υ.Σ.”

5.4.1.

“ίν. που έχει ήδη γίνει αντικατάσταση καλωδίων χαλκού με καλώδια οπτικών ινών (ΚΟΙ), που αναπτύσσει και εγκαθιστά ο ΟΤΕ”. Διαφωνούμε θεμελιωδώς με την λογική που προσπαθεί να περάσει ο ΟΤΕ για την κατάργηση / αντικατάσταση των καλωδίων χαλκού με καλώδια οπτικών ινών, καθώς η εγκατάσταση των δικτύων χαλκού έγινε τη περίοδο κατά την οποία ο ΟΤΕ ήταν κρατικός κοινωφελής οργανισμός και υλοποίησε τα δίκτυα χαλκού με επενδύσεις δημοσίου χρήματος. Άρα θεωρούμε ότι οι υποδομές αυτές είναι εθνικός πόρος και δεν μπορεί ο ΟΤΕ στο όνομα του εκσυγχρονισμού να τις καταργήσει καθώς είναι απαραίτητες για την παροχή υπηρεσιών ΑΠΤΒ και ΑΡΥΣ και την περαιτέρω ανάπτυξη της Αγοράς. Επίσης σε περιπτώσεις που έχει ήδη προβεί στην εν λόγω αντικατάσταση ή/ και αδρανοποίηση καλωδίων χαλκού, θα πρέπει να τα επαναφέρει εφόσον καθίσταται αδύνατη η παροχή της υπηρεσίας ΑΡΥΣ με άλλον τρόπο.

5.4.2.

Στη δεύτερη περίπτωση κατά την οποία ορίζεται ότι η υπηρεσία ΑΡΥΣ δεν είναι εξασφαλισμένη όταν, η *“ii η POTS ή ISDN – BRI σύνδεση του Τελικού Χρήστη παρέχεται μέσω καλωδίου του οποίου η φασματική χωρητικότητα καλύπτεται λόγω της συγκέντρωσης πολλών συστημάτων υπέρθεσης, όπως Xdsl ή PCM ή 2Mbps στο ίδιο καλώδιο*, θεωρούμε ότι θα πρέπει να παρέχεται η πρόσβαση ΑΡΥΣ στους Τ.Π. και η τελική διαπίστωση, στο πλαίσιο διαφάνειας, θα πρέπει να γίνεται κατόπιν μετρήσεων, παρουσία ειδικευμένου προσωπικού του Τ.Π.

5.5 ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ Α.Ρ.Υ.Σ.

Διαφωνούμε με την δέσμευση των 12 μηνών, η οποία αφενός δεν δικαιολογείται ως διάστημα ελάχιστης διάρκειας στο πλαίσιο απόσβεσης τυχόν κόστους επένδυσης ΟΤΕ, καθώς καταβάλλονται πέραν των μηνιαίων τελών, τέλη ενεργοποίησης για την εργασία που διετέλεσε ο ΟΤΕ καθώς επίσης και λοιπά διαχειριστικά τέλη. Περαιτέρω η πρακτική έχει αποδείξει ότι ο Τ.Π. σε περίπτωση πρόωρης διακοπής του καταναλωτή αναγκάζεται να καταβάλει τα εναπομείναντα τέλη μέχρι τη κάλυψη του 12μήνου χωρίς να τα έχει λάβει από τον τελικό πελάτη. Ως εκ τούτου θεωρούμε ότι θα πρέπει να ισχύσει ό,τι ισχύει και για τους τελικούς συνδρομητές – καταναλωτές.

Συνεπώς προτείνουμε η διάρκεια ισχύος να είναι αορίστου και σε περίπτωση καταγγελίας να τίθεται σε ισχύ 60 ημέρες μετά την προσήκουσα ειδοποίηση

5.6 ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΑΙΤΗΣΕΩΝ

5.6.2.4 Ως γενική παρατήρηση θα θέλαμε να επισημάνουμε ότι η υλοποίηση της εφαρμογής του W-CRM θα πρέπει να στοχεύει στην ταχύτερη και όσο το δυνατόν απλούστερη διαδικασία υποβολής αιτήσεων με σκοπό την επίσπευση υλοποίησης αυτών. Ωστόσο η διαδικασία που ακολουθείται μέσω του W-CRM και συγκεκριμένα οι απορρίψεις λόγω ελλειπών ή λάθους συμπλήρωσης δημιουργεί καθυστερήσεις και κωλύματα ως προς την εκκίνηση των χρόνων και ακολούθως της προθεσμίας υλοποίησης. Περαιτέρω σε περίπτωση απόρριψης ο Τ.Π. ενημερώνεται από τον ΟΤΕ, χωρίς ωστόσο να ορίζεται το χρονικό διάστημα εντός του οποίου θα ενημερώνεται. Θεωρούμε ότι σε περίπτωση που υφίσταται λόγος απόρριψης, η εκ νέου υποβολή των ορθών στοιχείων από τον Τ.Π. δεν πρέπει να υπολογίζεται ως νέα αίτηση, αλλά ως η ήδη υποβληθείσα αίτηση και ακολούθως να μην άρχονται νέοι χρόνοι υλοποίησης. Σε περίπτωση που ο Τ.Π. δεν ενημερώσει εγκαίρως τον ΟΤΕ με τα ορθά στοιχεία τότε να ακυρώνεται η αίτηση αναγκάζοντας τον Τ.Π. σε υποβολή νέας.

5.6.2.7 Ο ΟΤΕ αυξάνει αναίτιολογώς το ήδη μεγάλο χρονικό διάστημα που ισχύει, ήτοι αυτό των 12 ημερολογιακών ημερών για την υλοποίηση του ΑΡΥΣ. Θεωρούμε ότι το διάστημα είναι πολύ μεγάλο και δη αν λάβουμε υπόψιν ότι σήμερα οι περισσότερες εκκρεμότητες δεν αφορούν τεχνικές δυσεπίλυτες δυσλειτουργίες ενεργοποίησης των γραμμών, αλλά οι περισσότερες αιτήσεις είναι σε φάση υλοποίησης που σημαίνει ότι τίθεται στη κρίση του τοπικού ψηφιακού κέντρου του ΟΤΕ για το πότε θα συνδέσει τη γραμμή. Θεωρούμε ότι θα πρέπει να μειωθεί το διάστημα και να λειτουργήσει και ως μέσο πίεσης για τα τοπικά κέντρα του ΟΤΕ. Ακολούθως προτείνουμε η χορήγηση νέας σύνδεσης ΑΡΥΣ να πραγματοποιείται εντός 5 εργάσιμων ημερών εκκινώντας από την ημερομηνία καταχώρισης και εμφάνισης της αιτήσεως του Τ.Π. στο W-CRM.

5.7 ΜΕΤΑΒΟΛΕΣ

5.7.3.1. Στην περίπτωση i δεν κατανοούμε τον λόγο περιορισμού της μεταφοράς από ένα χρήστη σε άλλον εντός της ίδιας αστικής περιοχής, καθώς και η σημερινή πρακτική μας αποδεικνύει ότι υλοποιείται η μεταφορά αυτή ανεξάρτητα από την περιοχή, εφόσον δεν υφίστανται τεχνικοί περιορισμοί. Ως εκ τούτου προτείνουμε να αφαιρεθεί

5.7.5.2. – 5.7.5.3 – 5.15.11 Όπως προαναφέρθηκε δεν θεωρούμε εύλογο τη θέσπιση ελάχιστου χρόνου παραμονής (12 μήνες), και ακολούθως προτείνεται η αορίστου χρόνου. Συνεπώς θεωρούμε ότι πρέπει να αφαιρεθεί η ρήτρα που έχει θέσει ο ΟΤΕ περί καταβολής των εναπομεινάντων τελών σε περίπτωση πρόωρης διακοπής.

5.7.6. Σε συνέχεια της προαναφερθείσας παρατήρησης η παράγραφος θα πρέπει να αναδιαμορφωθεί ως εξής:

“Ο Τ.Π δύναται να ζητήσει.....τουλάχιστον 30 ημέρες πριν την επιθυμητή ημερομηνία λήξης. Η αίτηση κατάργησης.....”

5.7.7 Μετατροπή Παρεχομένων Υπηρεσιών

Στη τελευταία παράγραφο, ήτοι “Σε κάθε περίπτωση ο ΟΤΕ λαμβάνει όλα.....Παρόλα αυτά είναι ενδεχόμενο να παρουσιαστεί διακοπή της παροχής υπηρεσιών προς τον συνδρομητή”, να προστεθεί η εξής φράση: Σε αυτή τη περίπτωση ο ΟΤΕ θα ενημερώνει άμεσα τον Τ.Π. και θα δίδει χρόνο επαναλειτουργίας των παρεχόμενων υπηρεσιών.

5.11. ΤΕΛΗ – ΑΠΟΔΟΣΗ ΤΕΛΩΝ

5.11.5 & 5.11.6 Να αφαιρεθούν σύμφωνα με όσα προαναφέρθηκαν .

5.11.8.5 i α & β. Δεν μπορεί μια ανεξόφλητη οφειλή μιας γραμμής να κρίνει και καθορίσει τη διακοπή χορήγησης νέων συνδέσεων ΑΡΥΣ. Ως εκ τούτου θεωρούμε ότι πρέπει να αφαιρεθεί. Επίσης στη περίπτωση β θα πρέπει να είναι συγκεκριμένες οι προϋποθέσεις βάσει των οποίων θα αναστέλλεται η διακοπή της υπηρεσίας.

5.11.8.6 Δεδομένου ότι δεν αναφερόμαστε σε σχέσεις μεταξύ ΟΤΕ και τελικού πελάτη, αλλά στη σχέση μεταξύ ΟΤΕ και Τ.Π. και λαμβάνοντας υπόψιν ότι υπάρχει άρθρο περί καταγγελίας της σύμβασης και εγγυητικής, μέσω των οποίων καλύπτεται ο ΟΤΕ, θεωρούμε ότι το άρθρο πρέπει να αφαιρεθεί καθώς θα μπορούσε να οδηγήσει και σε καταχρηστική χρήση εκ μέρους του ΟΤΕ.

5.11.8.7 Οι όποιες αξιώσεις πρέπει να περιορίζονται στις δεδουλευμένες και τιμολογηθείσες υπηρεσίες. Ως εκ τούτου θεωρούμε ότι το εν λόγω άρθρο πρέπει να αφαιρεθεί.

5.11.10. Ο Τ.Π. δεσμεύεται απέναντι στον ΟΤΕ μέσω της εγγυητικής και της καταγγελίας της σύμβασης σε περίπτωση που δεν προβαίνει στην εμπρόθεσμη και προσήκουσα εξόφληση των τιμολογίων. Αντιθέτως ο ΟΤΕ δεν έχει κάποιον περιορισμό. Περαιτέρω ο Τ.Π. βρίσκεται σε μειονεκτική θέση σε σχέση με τον ΟΤΕ καθώς δεν θα μπορούσε να λάβει απόφαση περί καταγγελίας της σύμβασης, διότι ο ΟΤΕ είναι ο μόνος πάροχος ο οποίος δύναται να παράσχει χονδρική πρόσβαση στην εν λόγω υπηρεσία. Ως εκ τούτου θεωρούμε ότι θα πρέπει να επιτρέπεται συμψηφισμός απαιτήσεων που απορρέουν από τη πρόσβαση ΑΡΥΣ.

5.12.1.8 Παρόλο που η συμβατική σχέση έγκειται μεταξύ Τ.Π. και τελικού χρήστη, ωστόσο ο ΟΤΕ φέρει ευθύνη για την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών. Ως εκ τούτου δεν θεωρούμε σκόπιμη την εν λόγω αναφορά.

5.12.2.3. Οι πρωτότυπες αιτήσεις δεν μπορούν να δοθούν στον ΟΤΕ καθώς περιλαμβάνουν στοιχεία και δεδομένα πελατών που δεν επιτρέπεται να δοθούν σε τρίτα μέρη (ενδεικτικά στοιχεία τρόπου συναλλαγής, πχ πιστωτική κάρτα, e-mail,). Περαιτέρω ο μόνος λόγος που θα μπορούσε ο ΟΤΕ να αιτηθεί την αίτηση είναι λόγω καταγγελίας του πελάτη. Σε αυτή τη περίπτωση θα κατευθύνει τον πελάτη στη Ρυθμιστική Αρχή.

5.15.1.2. Στη περίπτωση καταγγελίας για σπουδαίο λόγο ή παράβαση των όρων της σύμβασης θα πρέπει να δίδεται ένα εύλογο περιθώριο συμμόρφωσης από την ειδοποίηση του αντισυμβαλλομένου όπως προτείνεται παρακάτω στη παράγραφο 5.15.2.

5.15.3. Ο ΟΤΕ παρέχει το μέσο πρόσβασης, ενώ ο Τ.Π. παρέχει την υπηρεσία. Ως εκ τούτου ο ΟΤΕ δεν νομιμοποιείται να αναστείλει ή καταγγείλει τη σύμβαση. Ως εκ τούτου θεωρούμε ότι η εν λόγω παράγραφος πρέπει να αφαιρεθεί.

5.16. Δεδομένου ότι δεν συμφωνούμε με την θέσπιση ελάχιστης διάρκειας σύμβασης, θεωρούμε ότι ο υπολογισμός τόσο του αρχικού ύψους της εγγυητικής επιστολής όσο και της αναπροσαρμογής αυτού θα πρέπει να ισούται με το σύνολο τελών τριών μηνών. Περαιτέρω δεν μπορούμε να δεχτούμε τον έλεγχο φερεγγυότητας του Τ.Π. από τον ΟΤΕ, Ο Τ.Π. είναι αδειοδοτημένος για την παροχή τηλ/κών υπηρεσιών. Περαιτέρω έχει προσκομισθεί στον ΟΤΕ εγγυητική επιστολή για την καλή εκτέλεση της σύμβασης. Ως εκ τούτου κρίνουμε ότι πρέπει να αφαιρεθεί.

5.17. ΑΝΩΤΕΡΑ ΒΙΑ

Παρ. 3 Θεωρούμε ότι δεν μπορεί να υφίσταται αδυναμία εξασφάλισης πρώτων υλών ή μεταφορικών μέσων καθώς όταν δίδονται δεσμευτικές προβλέψεις μέσω των αιτήσεων που υποβάλουν οι Τ.Π., ο ΟΤΕ θα πρέπει να έχει εξασφαλίσει τα παραπάνω. Επίσης η φράση “..σε οποιαδήποτε άλλη αιτία που δεν μπορεί να ελέγξει το συμβαλλόμενο μέρος..” είναι πολύ γενικευμένη(οπότε χρήζει εξειδίκευσης) και πιθανό επιχείρημα αδυναμίας υλοποίησης βασιζόμενο στην ανωτέρω φράση θα μπορούσε να καταστεί και καταχρηστικό. Ως εκ τούτου η φράση “ *Επίσης σε περίπτωση αδυναμίας εξασφάλισης πρώτων υλών ή μεταφορικών μέσων ή σε οποιαδήποτε άλλη αιτία που δεν μπορεί να ελέγξει το συμβαλλόμενο μέρος*” κρίνουμε ότι πρέπει να αφαιρεθεί.

5.24. ΜΕΤΑΒΑΤΙΚΕΣ ΔΙΑΤΑΞΕΙΣ

Παρ.2. Το διάστημα των 8 μηνών εντός του οποίου θα εκκινήσει η πιλοτική εφαρμογή της Βασικής Συμφωνίας Επιπέδου Υπηρεσιών Χ.Ε.Π. κρίνουμε ότι είναι αυξημένη, καθώς η υπηρεσίες που θα μας παράσχει ο ΟΤΕ είναι δοκιμασμένες. Συνεπώς το αυξημένο διάστημα εφαρμογής δεν δικαιολογείται και το μόνο που θα δημιουργούσε είναι περαιτέρω καθυστέρηση στην δέσμευση του ΟΤΕ για την τήρηση των υποχρεώσεων του. Ως εκ τούτου προτείνεται μείωση του διαστήματος σε 3 μήνες.

VII ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ - ΒΑΣΙΚΗ ΣΥΜΦΩΝΙΑ ΕΠΙΠΕΔΟΥ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

ΟΡΙΣΜΟΙ

Χρόνος άρσης βλάβης(repair fault). Η παροχή της υπηρεσίας για τον τελικό καταναλωτή πρέπει να είναι απρόσκοπτη και ακολούθως να λειτουργεί 24 ώρες το 24ωρο. Ως εκ τούτου ο χρόνος άρσης βλάβης, πρέπει να υπολογίζεται βάσει ημερολογιακής ημέρας και όχι εργάσιμης.

1.1 ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ ΤΗΣ ΣΥΜΦΩΝΙΑΣ

Δεν πρέπει να γίνεται διάκριση τρόπου υπολογισμού των ρητρών ανάλογα με τις περιοχές. Η ζημία που θα υποστεί ο Τ.Π. είναι κοινή για όλες τις περιοχές. Περαιτέρω δεν ευθύνεται ο Τ.Π. για διαχειριστικά προβλήματα που έχει ο ΟΤΕ σε κάποιες περιοχές. Αυτό που θα μπορούσε να προταθεί είναι η αύξηση του χρόνου αποκατάστασης σε ορισμένες απομακρυσμένες περιοχές και σε καμία περίπτωση η μείωση του ποσοστού των ρητρών.

2. ΛΟΓΟΙ ΚΑΘΥΣΤΕΡΗΣΗΣ “ΜΗ ΥΠΑΙΤΙΟΤΗΤΑΣ ΟΤΕ”

Τα οριζόμενα ενδεικτικά συμβάντα είναι πολύ γενικευμένα. Θεωρούμε ότι πρέπει να αναφερθούν περιοριστικά. Περαιτέρω δεν μπορούν να γίνουν αποδεκτά στο σύνολό τους. Για παράδειγμα η ανεπάρκεια υποδομών ή η αποδεδειγμένη έλλειψη υλικών στην αγορά δεν μπορούν να θεωρηθούν λόγοι καθυστέρησης για τους οποίους δεν ευθύνεται ο ΟΤΕ, καθώς υποτίθεται ότι υφίσταται ένας προγραμματισμός και προβλέψεις των Τ.Π. Επιπλέον στους λόγους που ορίζονται στη περίπτωση Άρσης Βλάβης, θέλουμε να επισημάνουμε τα εξής:

Στο 2&3 και γενικά για όπου υφίσταται βλάβη την οποία ο ΟΤΕ υποχρεούται να αποκαταστήσει, θα πρέπει να υφίσταται χρόνος αποκατάστασης και αντίστοιχη ρήτρα σε περίπτωση επέλευσης αυτού.

Στο 6 θα πρέπει να προστεθεί ότι οι δοκιμές αυτές θα πρέπει να γίνονται παρουσία τεχνικού προσωπικού του Τ.Π.

Στο 7 θα πρέπει να διευκρινιστεί τι νοείται ως “έγκαιρη” και πως θα αποδεικνύεται η έλλειψη συνεργασίας εκ μέρους του Τ.Π.

Στο 9. Θεωρούμε ότι πρέπει να διευκρινιστεί ότι η συγκεκριμένη περίπτωση αφορά αποκλειστικά τους τύπους πρόσβασης Ο.Κ.ΣΥ.Α – Α’ και Β’

Στο 11. Θεωρούμε ότι πρέπει να διευκρινιστεί, ειδικά να αφαιρεθεί, καθώς ο ΟΤΕ δεν δύναται να γνωρίζει τη χρήση της υπηρεσίας. Η μόνη περίπτωση θα ήταν να παρακολουθεί ο ΟΤΕ την διακίνηση των δεδομένων.

Στο 12. Εφόσον υφίσταται προσωπικό ασφαλείας να αφαιρεθεί

3. ΠΑΡΑΔΟΣΗ

3.1.1. Χρόνοι Παράδοσης

Θεωρούμε ότι οι οριζόμενοι χρόνοι δεν ανταποκρίνονται στο πραγματικό χρόνο εργασιών. Περαιτέρω σε προγενέστερες ανακοινώσεις της Διοίκησης του ΟΤΕ στον ημερήσιο τύπο είχε αναφερθεί ότι ο ΟΤΕ πλέον δύναται να παραδίδει σε βραχύτερο του ισχύοντος χρονικό διάστημα τις συνδέσεις ADSL και συνεπώς και για τις υπηρεσίες ΑΡΥΣ.

Ως εκ τούτου ως Χρόνο Παράδοσης ΑΡΥΣ προτείνουμε να είναι το χρονικό διάστημα που μεσολαβεί από τη πρώτη εργάσιμη κατά την οποία εμφανίζεται η κατάθεση της αίτησης στο W-CRM, μέχρι την ημερομηνία κατασκευής της

3.1.2 ΠΡΟΒΛΕΨΕΙΣ

Παρ.2 Για τον υπολογισμό των ρητρών όπως ακολουθούν και μόνο για αυτή τη περίπτωση, δεχόμαστε να υφίσταται δέσμευση των προβλέψεων που θα υποβάλει ο Τ.Π., ωστόσο σε καμία περίπτωση δεν μπορούμε να δεχτούμε το μονομερή προσδιορισμό των προβλέψεων από τον ΟΤΕ στη περίπτωση των αυξημένων τριμηνιαίων προβλέψεων από τους Τ.Π. και την έμμεση επέμβαση αυτού στο εμπορικό πλάνο τους.

Παρ. 4. Ο ΟΤΕ δεν πρέπει να προβαίνει μονομερώς σε μείωση των προβλέψεων, αλλά να ζητά από τον Τ.Π. την αναμόρφωσή τους. Ωστόσο σε καμία περίπτωση οι προβλέψεις του επόμενου **και μόνο** τριμήνου δεν πρέπει να ξεπερνούν τις προβλέψεις που έχουν υποβληθεί για το τρίμηνο αυτό από τον Τ.Π.

Παρ. 5 Να διαγραφεί καθώς είναι καταχρηστικός ο όρος. Σε κάθε περίπτωση μπορεί να λαμβάνει υπόψιν του τις προβλέψεις του αμέσως προηγούμενου τριμήνου.

3.1.3 ΡΗΤΡΕΣ

Σαν γενική παρατήρηση θέλουμε να επισημάνουμε ότι οι ρήτρες δεν μπορεί να συνδέονται μόνο με τα εφάπαξ τέλη που καταβάλει ο Τ.Π. κατά την υλοποίηση, αλλά και με απώλειες και ζημιά που έχει υποστεί ο Τ.Π από την εν λόγω καθυστέρηση.

Ακολουθώς όσον αφορά στον πίνακα 2: κρίνουμε ως εύλογο αντί του προτεινόμενου υπολογισμού, η ρήτρα για κάθε περίπτωση καθυστέρησης παράδοσης ΑΡΥΣ, να υπολογίζεται ως εξής:

Για τις πρώτες 5 εργάσιμες ημέρες ο ΟΤΕ να αποζημιώνει τον Τ.Π. για κάθε ημέρα καθυστέρησης με ποσό ίσο με το 1/5 του τέλους ενεργοποίησης που είχε καταβληθεί και παράλληλα θα πρέπει να υπολογίζεται πρόσθετη ημερήσια αποζημίωση ποσού ίσου με το 1/30 του αντίστοιχου μέσου μηνιαίου τζίρου ανά πελάτη λιανικής του ΟΤΕ(ARPU/30), βάσει των στοιχείων που συλλέγονται από την ΕΕΤΤ.

Ο υπολογισμός ρητρών βάσει του ARPU αποτελεί μια κοινή πρακτική που έχει υιοθετηθεί και σε άλλες ευρωπαϊκές χώρες όπως για παράδειγμα με την BT, στην οποία η OFTEL υποχρέωσε την BT να υπολογίζει τις αποζημιώσεις προς τους Τ.Π. βάσει του μέσου όρου του μηνιαίου τζίρου των πελατών λιανικής της.

<http://www.ofcom.org.uk/static/archive/oftel/publications/broadband/llu/sla1101.htm>

“3 A basic principle underlying the Director's Direction is that, where BT provides equivalent or comparable products and services both to itself and to another operator, the terms of supply to the other operator should give BT an incentive to provide those products and services to the same levels of service as those that apply when it supplies itself. However the fact that the requirement to provide fixed compensation acts as an incentive on BT does not mean that that compensation amounts to any form of penalty (and in any event it could not do so). It should compensate the operators for BT's failure to perform to the required service level.

S.4 The standard amount of compensation should also be based on a genuine pre-estimate of an average operator's resulting loss. Both of these principles formed the basis of the Director's first determination on the ANF Agreement (21 February 2001), and also underpin this Direction. The proposed levels of liquidated damages take into account the fact that an operator, in an appropriate case, may be able to claim for damages over and above the fixed compensation.

S.5 The Director believes that the most appropriate measure of loss is the forecast Average Revenue Per User (ARPU). Of tel has received evidence in confidence from BT and operators as to their forecast ARPU's, and taking this evidence into account, the Director proposes to set a rate of

fixed compensation of £10 per working day or part for the unavailability of a loop. This figure will be reviewed regularly – a review no more often than every six months on request by BT or the OLOs or on the DG's initiative seems appropriate.

S.6 The Director has determined that the appropriate amount of compensation for delay be derived from the number of loops which would have been provided if the facility had been available in accordance with BT's contractual commitments. On the basis of information currently available, Of tel believes that the amount of fixed compensation for unavailability of co-location should be £80 per operator per working day in relation to each exchange. This figure also will be subject to periodic review.”

3.2 ΒΛΑΒΗ ΑΡΥΣ

3.2.2

Χρόνος Άρσης Βλάβης: προτείνουμε να είναι το χρονικό διάστημα που μεσολαβεί από τη πρώτη εργάσιμη κατά την οποία εμφανίζεται η αναγγελία της βλάβης στο W-CRM, μέχρι την ημερομηνία άρσης αυτής.

Στον Πίνακα 3 (ΠΡΑΓΜΑΤΙΚΟΙ ΧΡΟΝΟΙ ΑΡΣΗΣ ΒΛΑΒΗΣ) θεωρούμε μεγάλο το οριζόμενο χρονικό διάστημα και προτείνουμε να μειωθεί ο χρόνος τουλάχιστον κατά μια (1) ΕΗ

Επίσης δεν κατανοούμε τον λόγο μείωσης του αριθμού των αναγγελθεισών βλαβών ΑΡΥΣ σε 80% για τον υπολογισμό των πραγματικών χρόνων άρσης βλαβών. Προτείνουμε ο υπολογισμός των χρόνων άρσης βλαβών να γίνεται στο 100% των αναγγελθεισών βλαβών.

3.2.3.ΡΗΤΡΕΣ

Δεν συμφωνούμε με τον προτεινόμενο υπολογισμό. Ακολουθώντας θεωρούμε ότι σε περίπτωση υπέρβασης του προβλεπόμενου πραγματικού χρόνου άρσης, η αποζημίωση θα πρέπει να υπολογίζεται ημερησίως με ποσό ίσο με το 1/30 του αντίστοιχου μέσου μηνιαίου τζίρου ανά πελάτη λιανικής του ΟΤΕ(ARPU/30), βάσει των στοιχείων που συλλέγονται από την ΕΕΤΤ.

4. Ο.Κ.ΣΥ.Α – Α’

4.1.1 Ως Χρόνο Παράδοσης προτείνουμε να είναι το χρονικό διάστημα που μεσολαβεί από τη πρώτη εργάσιμη από την κατάθεση της αίτησης στον ΟΤΕ, μέχρι την ημερομηνία θέσης αυτής σε λειτουργία

Πίνακας 5^α και 5^β : Έχουμε αναφερθεί στη παράγραφο 4.5.3.1.2.

4.1.3. ΡΗΤΡΕΣ

Διαφωνούμε με τον τρόπο υπολογισμού των ρητρών και προτείνουμε ενιαίο υπολογισμό ρητρών και για τους δύο (2) τύπους πρόσβασης ως εξής:

Για τον πρώτο ημερολογιακό μήνα η αποζημίωση υπολογιζόμενη σε ημερήσια βάση θα είναι ίση με το συνολικό κόστος υλοποίησης της διασύνδεσης. Επίσης από την 1^η ημέρα καθυστέρησης και για κάθε επιπλέον ημέρα, να υπολογίζεται το 1/30 του αντίστοιχου μέσου μηνιαίου τζίρου ανά πελάτη λιανικής ΟΤΕ(ARPU/30), βάσει των στοιχείων που

συλλέγονται από την ΕΕΤΤ, επί του αριθμού των υπηρεσιών ΑΡΥΣ βάσει των προβλέψεων του Τ.Π. για το αντίστοιχο χρονικό διάστημα.

4.2.2.

Χρόνος Άρσης Βλάβης: προτείνουμε να είναι το χρονικό διάστημα που μεσολαβεί από τη πρώτη εργάσιμη από την αναγγελία της βλάβης, μέχρι την ημερομηνία άρσης αυτής.

Επίσης δεν κατανοούμε τον λόγο μείωσης του αριθμού των αναγγελθεισών βλαβών σε 80% για τον υπολογισμό των πραγματικών χρόνων άρσης βλαβών. Προτείνουμε ο υπολογισμός των χρόνων άρσης βλαβών να γίνεται στο 100% των αναγγελθεισών βλαβών.

4.2.3. ΡΗΤΡΕΣ

Πίνακας 8^α – Πίνακας 8^β

Δεν συμφωνούμε με το προτεινόμενο υπολογισμό και προτείνουμε η αποζημίωση για κάθε επιπλέον ημέρα καθυστέρησης άρσης της βλάβης, να υπολογίζεται το 1/30 του αντίστοιχου μέσου μηνιαίου τζίρου ανά πελάτη λιανικής ΟΤΕ(ARPU/30), βάσει των στοιχείων που συλλέγονται από την ΕΕΤΤ, επί του αριθμού των υπηρεσιών ΑΡΥΣ βάσει των προβλέψεων του Τ.Π. για το αντίστοιχο χρονικό διάστημα.

5.1.1. ΧΡΟΝΟΣ ΥΛΟΠΟΙΗΣΗΣ

Χρόνος Παράδοσης Ο.Κ.ΣΥ.Α – Β' : Ότι προτάθηκε για την Ο.Κ.ΣΥ.Α – Α'

Πίνακας 9: Ότι προτάθηκε στη παρ. **4.5.4.1. iv**

5.1.2.: Ότι προτάθηκε για την Ο.Κ.ΣΥ.Α – Α'

5.1.3. ΡΗΤΡΕΣ

Πίνακας 10.

Ως προς τις προτεινόμενες ρήτρες, διαφωνούμε με τον προτεινόμενο υπολογισμό και προτείνουμε τον υπολογισμό που προτάθηκε για την Ο.Κ.ΣΥ.Α – Α'

5.2.2 : Ότι προτάθηκε για την Ο.Κ.ΣΥ.Α – Α'

5.2.3. ΡΗΤΡΕΣ

Ότι προτάθηκε για την Ο.Κ.ΣΥ.Α – Α'

6. ΤΑΚΤΟΠΟΙΗΣΗ ΡΗΤΡΩΝ

iii) *“iii. Μετά την παρέλευση....θεωρείται ότι δεν υπάρχουν απαιτήσεις ρητρών”* Στο πλαίσιο ίσης μεταχείρισης και εφόσον ο Τ.Π. είναι συνεπής στις υποχρεώσεις του, θεωρούμε εύλογο οι αξιώσεις των ρητρών να εκκαθαρίζονται άμεσα κατόπιν αιτήματος του Τ.Π.