

**Δημόσια Διαβούλευση αναφορικά με την προταθείσα
«Προσφορά Αναφοράς ΟΤΕ 2006
για την Παροχή Υπηρεσιών Χονδρικής Ευρυζωνικής Πρόσβασης (RBO)»**

Παρατηρήσεις της Εταιρίας Hellas On Line

I. Γενικές Παρατηρήσεις επί του συνόλου της διαβούλευσης:

1. Σύμβαση Πλαίσιο – Η λειτουργία της Σύμβασης Πλαίσιο είναι ανεξάρτητη από την τήρηση των υποχρεώσεων της Εταιρίας μας αναφορικά με τα επιμέρους κυκλώματα που έχει αυτή προμηθευτεί σύμφωνα με την Σύμβαση Πλαίσιο. Κατά συνέπεια δεν είναι αποδεκτός κανένας λόγος καταγγελίας της σύμβασης πλαίσιο εκτός από ακραίες περιπτώσεις όπως για παράδειγμα η πτώχευση ή η κήρυξη σε αναγκαστική διαχείριση του αντισυμβαλλόμενου Τ.Π. Διαφορετικά έχει την δυνατότητα ο ΟΤΕ να καταγγέλλει μερικώς και ανά κύκλωμα για λόγους που αφορούν την τήρηση των υποχρεώσεων του Τ.Π. αναφορικά με το συγκεκριμένο κύκλωμα. Κατά συνέπεια, αιτούμεθα την άρση του δικαιώματος εκ μέρους του ΟΤΕ για καταγγελία της σύμβασης πλαίσιο (διατήρηση του δικαιώματος μόνο κατά την περίπτωση πτώχευσης του ΤΠ) και την αντιμετώπιση/καταγγελία της εκάστοτε συναλλαγής χωριστά.
2. Πληροφοριακά Συστήματα – Σε σχέση με τα πληροφοριακά συστήματα θεωρούμε ότι η αναφορά στην σύμβαση είναι αόριστη και σε κάθε περίπτωση προβληματική. Ως εκ τούτου, η Εταιρία μας προτείνει τα ακόλουθα: :
 - Να περιληφθεί στην σύμβαση συγκεκριμένο χρονοδιάγραμμα και προδιαγραφές ανάπτυξης του πληροφοριακού συστήματος που αφορά Ο.Κ.ΣΥ.Α. – Α' και Β' από τον ΟΤΕ.
 - Να κοινοποιηθεί συγκεκριμένη διαδικασία με την οποία θα περιγράφεται επακριβώς διαδικασία (manual submission) με την οποία θα δύναται να προχωράνε οι αιτήσεις σε περιπτώσεις βλάβης των πληροφοριακών συστημάτων (π.χ. email, fax κλπ.)
 - Να γίνει δυνατή (τουλάχιστον για τους μεγάλους ΤΠ) η διασύνδεση των Πληροφοριακών Συστημάτων του ΟΤΕ με τα αντίστοιχα (CRM) των ΤΠ, μέσω API περιβάλλοντος. Αντίστοιχη διασύνδεση άλλωστε εφαρμόζεται επιτυχημένα στην περίπτωση της επιλογής Domain Name από την ΕΕΤΤ.

↓
Get the HOL of it



3. *Πλήρης ενημέρωση δικτύου* – Από το πνεύμα της Σύμβασης αλλά και διάσπαρτες διατάξεις αυτής, όπως και κυριότερα από την εισαγωγή της περίπτωσης ΟΚΣΥΑ Β' με την εν λόγω σύμβαση απαιτείται ο Τ.Π. να έχει σαφή και λεπτομερείς εικόνα του δικτύου ΟΤΕ. Για τον λόγο αυτό προτείνουμε σε ασφαλές περιβάλλον με κωδικό ανά Πάροχο να αναρτηθεί χάρτης δικτύου ΟΤΕ ο οποίος να περιλαμβάνει τις εξής πληροφορίες: (α) υπάρχουσα κατάσταση και ετήσιο χρονοδιάγραμμα για τις καινούργιες υποδομές του ΟΤΕ και β) να της δοθούν λεπτομερείς διαφανείς πληροφορίες του υπάρχοντος δικτυακού εξοπλισμού του Οργανισμού (π.χ. ποια ΕΕΑΠ ποια DSLAMs εξυπηρετούν κλπ.).

II. Ειδικές Παρατηρήσεις:

- Άρθρο 4.2.1.5 – Σχετικά θα πρέπει να γίνει πρόβλεψη ώστε να παραμείνει η ισχύουσα δυνατότητα Περιφερειακής (Ν. Ελλάδα / Β. Ελλάδα) και Κεντρικής σύνδεσης και όχι μόνο η τοπική σύνδεση (25 km από τα ΣΠ ΕΕΑΠ του ΟΤΕ).
- Άρθρο 4.3.2 – Η Εταιρία μας θεωρεί πως θα πρέπει αφενός η ενημέρωση τυχόν μεταβολών της υπαγωγής των υφιστάμενων ή / και νέων DSLAM στους ΕΕΑΠ των ΣΠ ΕΕΑΠ να γίνεται εγγράφως 4 μήνες πριν, και αφετέρου να διασφαλίζεται η προηγούμενη αρχιτεκτονική (λογική διασύνδεση) ΟΤΕ – ΤΠ.
- Άρθρο 4.3.4-4.3.5 – Θέση της Εταιρίας μας είναι ότι θα πρέπει σε κάθε περίπτωση να μην είναι υποχρεωτική η σύνδεση του ΤΠ σε κάθε καινούριο ΕΕΑΠ σε υφιστάμενα ΣΠ ΕΕΑΠ, δηλαδή ότι θα πρέπει να υπάρχει η δυνατότητα αποστολής αίτησης για μη σύνδεση σε νέα ΕΕΑΠ. Σε κάθε περίπτωση εφόσον ο Τ.Π. δεν απαντήσει στο προβλεπόμενο διάστημα τότε ο ΟΤΕ θα πρέπει να θεωρεί ότι αιτείται την σύνδεσή του σε όλα τα ΕΕΑΠ.
- Άρθρο 4.5.1.3 – Βλ. Γενική παρατήρηση 2.
- Άρθρο 4.5.2.3 – Η υποβολή αίτησης υπονοεί και την αναμονή απάντησης επί της αιτήσεως. Επομένως η φράση «Στην περίπτωση που ο Τηλεπ. Πάροχος ζητήσει απάντηση για την ικανοποίηση ή όχι της αίτησης» θα πρέπει να απαλειφθεί. Περαιτέρω θα πρέπει να γίνει ρητή πρόβλεψη ότι Αν μέσα στο προκαθορισμένο διάστημα των 10 ημερών ο ΟΤΕ δεν απαντήσει, τότε τεκμαίρεται ότι η απάντηση στην αίτηση είναι θετική και ακολουθούν όλες οι απαραίτητες διαδικασίες που έχουν να κάνουν με την παράδοση της υπηρεσίας. Επίσης, στο 4.5.2.3 (ι), είναι αναγκαίο να γίνει απαριθμήσουμε περιοριστικά τους λόγους άρνησης της υλοποίησης των αιτουμένων.



- Άρθρο 4.5.3.1.1 (ι) – «...σε περίπτωση που δεν υφίσταται η απαραίτητη υλικοτεχνική υποδομή για την φυσική πρόσβαση του Τηλεπ. Παρόχου στο αιτούμενο ΣΠ ΕΕΑΠ ο χρόνος ολοκλήρωσης της κατασκευής και παράδοσης της συμφωνείται με τον Τηλεπ. Πάροχο». Σχετικά παρατηρούμε ότι θα πρέπει να οριστεί το μέγιστο του χρόνου σε αυτή την περίπτωση.
- Άρθρο 4.5.3.1.1 (ιι) – Θεωρούμε πως θα πρέπει να γίνει πρόβλεψη ώστε το διάστημα των 15 ημερών να γίνει 30.
- Άρθρο 4.5.3.1.2 – Θέση της Εταιρίας μας είναι οι μέρες να είναι ημερολογιακές και όχι εργάσιμες.
- Άρθρο 4.6.3 – Σε συνέχεια των σχολίων υπό 4.3.4 ανωτέρω, θεωρούμε ότι το διάστημα των 20 εργάσιμων ημερών για την αλλαγή ταχύτητας είναι πολύ μεγάλο και προτείνουμε τη σύντμησή του σε 5 εργάσιμες μέρες.
- Άρθρο 4.8 – Βλ. Γενική παρατήρηση 2.
- Άρθρο 4.8.6 – Σχετικά θα πρέπει να γίνει πρόβλεψη ώστε να γίνεται σαφή αναφορά σε όλα τα KPIs τα οποία αναφέρονται στην Ανάλυση Αγοράς.
- Άρθρο 4.9.2 – Σχετικά θα πρέπει να περιληφθεί σαφέστερος ορισμός «...(Long, Intermediate, Short)...», με βάση IEEE standards ή παρόμοιο.
- Άρθρο 4.10 – Θέση της Εταιρίας μας είναι ότι θα πρέπει να μας γνωστοποιείται από τον ΟΤΕ ετήσιο πλάνο επέκτασης δικτύου στην επικράτεια και εν συνεχεία ο ΟΤΕ να επιβεβαιώνει αυτό ανά εξάμηνο.
- Άρθρο 4.11.4.4 – Η Εταιρία μας προτείνει όπως τα αναλυτικά στοιχεία των χρεώσεων να παραδίδονται σε γραμμογράφηση συμβατή με τη δομή βάσης δεδομένων (δηλαδή κάθε παράμετρος η οποία επηρεάζει την τιμή χρέωσης όπως π.χ. ταχύτητα, μήκος, κ.λ.π. να υφίστανται σε χωριστές και μηχανογραφικά διαχειρίσιμες στήλες του σχετικού ηλεκτρονικού αρχείου).
- Άρθρο 4.11.5 - Θέση της Εταιρίας μας είναι ότι από τα τιμολόγια του ΟΤΕ δεν θα πρέπει να εξοφλούνται τα αμφισβητούμενα ποσά και να ακολουθεί διαδικασία φιλικής επίλυσης της διαφοράς με σύντομες προθεσμίες.



- Άρθρο 4.11.10 – Ο συμψηφισμός οφειλών που απορρέουν από συναλλαγές ΟΚΣΥΑ και ΑΡΥΣ επιβάλλεται να επιτραπεί.
- Άρθρο 4.12.2.2 – Βλ. Γενική παρατήρηση 2.
- Άρθρο 4.12.2.3 – Το υπάρχον Κέντρο Εξυπηρέτησης (ως τηλεφωνικός αριθμός) μπορεί να διαχειριστεί και θέματα ευρυζωνικής πρόσβασης. Κατά συνέπεια, θεωρούμε ότι ένας ξεχωριστός τηλεφωνικός αριθμός δεν είναι απαραίτητος.
- Άρθρο 4.12.2.7 – Η φράση «...ή οποιοδήποτε άμεσα ή έμμεσα συνδεόμενο με αυτόν φυσικό ή/ και νομικό πρόσωπο...» προτείνουμε να απαλειφθεί.
- Άρθρο 4.12.2.8 – Η παράγραφος θα πρέπει να απαλειφθεί εξ ολοκλήρου!
- Άρθρο 4.14.3 – Η συγκεκριμένη παράγραφος είναι προδήλως άδικη και στερείται λογικής βάσης και ως εκ τούτου αιτούμεθα την πλήρη κατάργησή της. Η άσκηση ποινικής δίωξης δεν παράγει τεκμήριο ενοχής και δεν είναι δυνατόν να υφίσταται τέτοιου είδους συνέπειες ο Τ.Π.
- Άρθρο 4.15 – «...Το αρχικό ύψος της εγγυητικής επιστολής ισούται με το σύνολο των ετήσιων τελών που αντιστοιχούν στο σύνολο των αρχικών προσβάσεων Ο.Κ.ΣΥ.Α. – Α και Ο.Κ.ΣΥ.Α. - Β που αιτείται ο Τηλεπ. Πάροχος στο πλαίσιο της σύμβασης.». Το ύψος του της εγγυητικής επιστολής είναι υπερβολικό και για το λόγο αυτό προτείνουμε να αναπροσαρμοστεί και να γίνει ίσο με το 50% των τριμηνιαίων τελών.
- Άρθρο 4.16 - Προτείνουμε να απαλειφθούν οι απεργίες από τα γεγονότα ανωτέρας βίας εκτός αν πρόκειται για γενική απεργία (όχι σωματείων ΟΤΕ).
- Άρθρο 4.17.1.2 – Οι εργασίες πρέπει ρητά να προβλεφθεί ότι θα γίνονται μόνο Κυριακές και μεταξύ 00.01’ έως 23.59’.
- Άρθρο 4.17.1.6 – «...και εντός εύλογου χρονικού διαστήματος...». Το εν λόγω χρονικό διάστημα θα πρέπει να συγκεκριμενοποιηθεί.
- Άρθρο 4.18 – Σχετικά με την εκχώρηση της εκτέλεσης θεωρούμε πως αυτή θα πρέπει αφενός να περιοριστεί στις περιπτώσεις απόσχισης κλάδου της συγκεκριμένης υπηρεσίας ΟΤΕ και αφετέρου να επιτρέπεται μόνο εφόσον δεν επηρεάζει τις κανονιστικές υποχρεώσεις του παρέχοντος την υπηρεσία.



- Άρθρο **5.2.1.5** – Η Εταιρία μας θεωρεί πως θα πρέπει να ποσοτικοποιηθούν αυτές οι διακυμάνσεις (burst rates). Θεωρούμε επίσης ότι είναι αναγκαίο ο ΟΤΕ να προμηθεύσει τους ΤΠ με τους Λόγους Συγκέντρωσης όπως γίνεται στην υπόλοιπη Δ. Ευρώπη (ΒΤ κλπ.)
- Άρθρο **5.2.5** – Σχετικά παρατηρούμε ότι θα πρέπει να διευκρινιστεί αν ο ΟΤΕ συνεχίζει να μας διαθέτει τον διχαστή για κάθε ΑΡΥΣ κύκλωμα.
- Άρθρο **5.2.7** – Τα τεχνικά προβλήματα στο εν λόγω άρθρο προτείνουμε να ορισθούν σύμφωνα με την αγορά 12.
- Άρθρο **5.4.2** – Ζητείται σε κάθε περίπτωση να είναι δυνατή η αλλαγή ζευγών χαλκού. Επίσης η αντικατάσταση καλωδίων χαλκού με καλώδια οπτικών ινών (ΚΟΙ) θα πρέπει να γίνεται μόνο στην περίπτωση που είναι αδύνατο για τον ΟΤΕ να αναπτύξει δίκτυο χαλκού στην συγκεκριμένη περιοχή.
- Άρθρο **5.4.3** – «...εφαρμόζεται το 4.3.7 της παρούσης». 4.3.7 δεν υπάρχει.
- Άρθρο **5.4.4** – Η άμεση ενημέρωση του Τ.Π. θα πρέπει να συγκεκριμενοποιηθεί και να οριστεί στις 24 ώρες.
- Άρθρο **5.5** – Σχετικά θα πρέπει να γίνει πρόβλεψη ώστε να καταργηθεί η υφιστάμενη 12-μηνη σύμβαση και να αντικατασταθεί με 3-μηνη, η οποία μετά το τρίμηνο θα δύναται να μετατραπεί σε αορίστου χρόνου.
- Άρθρο **5.6** – Θα πρέπει να υπάρχει πρόσβαση όλων των Τ.Π. στις εξής πληροφορίες (Αρ. Πρωτοκόλλου, Πάροχος, Ημερομηνία Αίτησης, Κατάσταση Αίτησης - Ικανοποίησης ή Όχι), ούτως ώστε να αποφεύγεται η περίπτωση αθέμιτου ανταγωνισμού και να υπάρχει πλήρης διαφάνεια στις διαδικασίες. Το όνομα του πελάτη υπέρ του οποίου γίνεται η αίτηση δεν θα πρέπει να αναφέρεται.
- Άρθρο **5.6.2.4** – Λάθη στα στοιχεία της αίτησης δεν θα πρέπει να οδηγούν σε απόρριψη αυτής. Ο Τ.Π. θα πρέπει να ενημερώνεται άμεσα και εντός πέντε (5) ημερών να έχει το δικαίωμα να επανέλθει με διόρθωση της αίτησης χωρίς να χάνει τον αριθμό πρωτοκόλλου αυτής. Δηλαδή η αίτηση δεν θα σβήνεται από το σύστημα αλλά θα μπαίνει σε εκκρεμότητα για 5 ημέρες.
- Άρθρο **5.6.2.9** - Η σχετική ενημέρωση του ΤΠ θα πρέπει να γίνεται την επομένη ημέρα, ενώ οι κωδικοί του W-CRM θα πρέπει να είναι ως εξής: διαφορετικός κωδικός ανά λόγο



απόρριψης και η κωδικοποίηση να γίνεται με σύμβολα (κωδικούς) τα οποία θα είναι γνωστά στους Τ.Π.

- Άρθρο 5.7. – Για την μετατροπή της υπηρεσίας Α.Ρ.Υ.Σ. σε Μεριζόμενη Πρόσβαση θα πρέπει να προβλεφθεί διαδικασία με βάση την εξής αρχή: 1 Αίτηση, 1 ώρα downtime, ημέρα Κυριακή. Υπενθυμίζεται ότι το μέγιστο διάστημα αντίστοιχης διαδικασίας μετατροπής έχει οριστεί στα 30 λεπτά στο Βέλγιο και στα 40 λεπτά στην Μ. Βρετανία.
- Άρθρο 5.8 – Προτείνουμε κεντρικό 2nd Level Support με συγκεκριμένα contacts (σε καθεστώς 5/8 – 8ωρο/εργάσιμες ημέρες).
- Άρθρο 5.9 – Προτείνουμε Access Protection σε περίπτωση αλλαγής τεχνολογίας στο Access Network του ΟΤΕ με έγγραφη ενημέρωση εκ μέρους του ΟΤΕ 6 μήνες πριν την αλλαγή, ούτως ώστε να προσαρμόσουμε τις προμήθειές μας στο κομμάτι των CPEs, και να προσαρμοστούμε για την περίπτωση μη δια-λειτουργικότητας των καινούργιων Access τεχνολογιών του ΟΤΕ με τα CPEs μας.
- Άρθρο 5.11.6 – Βλ. 5.5.
- Άρθρο 5.11.8.2 – βλ. 4.11.4.4 και 4.11.5.
- Άρθρο 5.11.10 - Βλ. 4.11.10.
- Άρθρο 5.12.1.3 – Προτείνουμε το διάστημα να μειωθεί από 5 σε 3 ημέρες.
- Άρθρο 5.12.1.5 – Η έννοια των συνδέσεων Α.Ρ.Υ. Σ. Θα πρέπει να οριστεί.
- Άρθρο 5.12.2.3 – «...και να παρέχει αντίγραφο τους στον ΟΤΕ, εφόσον του ζητηθεί.». Να προστεθεί στο τέλος «...από τον ΟΤΕ αιτιολογημένα.»
- Άρθρο 5.12.2.10 - Βλ. 4.12.2.7.
- Άρθρο 5.12.2.11 – Το συγκεκριμένο άρθρο θα πρέπει να απαλειφθεί.
- Άρθρο 5.13.1 – Οι αναφερόμενες στο παρόν άρθρο δραστηριότητες θα πρέπει να και σε γενικές δραστηριότητες.
- Άρθρο 5.14 - 5.15 - Βλ. Γενική παρατήρηση 1.



- Άρθρο **5.16** – Βλ. **4.15**
- **SLA / παράγραφος 2** – Για την Παροχή των υπηρεσιών: Τα σημεία «1. ανεπάρκεια...», «5. Μη έγκαιρη...», «7. Οποιαδήποτε...» θεωρούμε ότι είναι παράλογα και ζητάμε την άμεση κατάργησή τους. Το σημείο «1. Ζημιά που προκλήθηκε από τρίτο...» να ισχύει μόνο όταν δεν είναι υπεργολάβος του ΟΤΕ. Για το σημείο «2. Ζημιά που προκλήθηκε από ακραία...» να δηλώνονται ξεκάθαρα τα ακραία καιρικά φαινόμενα. Το σημείο «3. Ζημιά που προκλήθηκε εκτός...» συμπεριλαμβάνεται στο 1. Για το σημείο «9. Απεργία» να δηλωθεί ξεκάθαρα ότι αναφέρεται μόνο σε γενικευμένη πανελλαδική απεργία του κλάδου (π.χ. ΓΣΕΕ). Για την Άρση Βλάβης των υπηρεσιών ισχύουν επίσης τα παραπάνω σχόλια.
- **SLA / γενικά** – όλες οι εργάσιμες ημέρες να γίνουν ημερολογιακές.
- **SLA / παράγραφοι 3.1.3, 3.2.2, 4.2.2, 4.2.3, 5.2.2 και 5.2.3** – Το ποσοστό του 80 % να γίνει 95% μιας και από πρακτικές μελέτες αποδεικνύεται ότι είναι πολύ μικρό. Επίσης οι ποινικές ρήτρες θα πρέπει να 10πλασιαστούν.

Αθήνα, 13 Νοεμβρίου 2006
Για την **Hellas On Line**
Η Πληρεξούσια Δικηγόρος