

Απαντήσεις της Εταιρείας



στη Δημόσια Διαβούλευση της ΕΕΤΤ
αναφορικά με την προταθείσα από τον ΟΤΕ

*«Προσφορά Αναφοράς για την Παροχή Υπηρεσιών
Χονδρικής Ευρυζωνικής Πρόσβασης (RBO)»*

Νοέμβριος 2006

ΓΕΝΙΚΑ

Η Χονδρική Ευρυζωνική Πρόσβαση αποτελεί μέχρι σήμερα το κύριο προϊόν στο οποίο βασίζονται τα προϊόντα λιανικής ευρυζωνικής πρόσβασης των εναλλακτικών παρόχων – ISPs. Σύμφωνα με τη θεωρία της «κλίμακας επενδύσεων» (ladder of investment) η Χονδρική Ευρυζωνική Πρόσβαση αποτελεί το πρώτο επίπεδο, καθώς απαιτεί μικρότερη επένδυση από τα άλλα μέσα παροχής λιανικών ευρυζωνικών υπηρεσιών και ως εκ τούτου αποτελεί κρίσιμη υπηρεσία για την ανάπτυξη της ευρυζωνικότητας. Επομένως, η ρύθμιση της χονδρικής ευρυζωνικής πρόσβασης θα πρέπει να λαμβάνει υπόψη και την κρισιμότητα της ίδιας της υπηρεσίας, αλλά και την ανάγκη ενίσχυσης των επενδυτικών κινήτρων προκειμένου οι πάροχοι να προχωρήσουν το επόμενο στάδιο της κλίμακας επενδύσεων, δηλαδή στην αδεσμοποίητη πρόσβαση στον τοπικό βρόχο.

Η αδεσμοποίητη πρόσβαση στον τοπικό βρόχο πρόκειται να υποκαταστήσει τη χονδρική ευρυζωνική πρόσβαση μόνο εν μέρει, χωρίς όμως να είναι εφικτή η πλήρης υποκατάσταση, με αποτέλεσμα οι δύο αυτές υπηρεσίες χονδρικής να εξακολουθήσουν και για τα επόμενα χρόνια να λειτουργούν συμπληρωματικά. Επομένως, για τη βελτίωση της διείσδυσης της ευρυζωνικότητας καθίσταται αναγκαίο αφενός να διασφαλιστούν οι κατάλληλοι όροι παροχής υπηρεσιών χονδρικής ευρυζωνικής πρόσβασης, αφετέρου να θεσπιστούν διαδικασίες ομαλής μετάβασης από τις υπηρεσίες Χονδρικής Ευρυζωνικής Πρόσβασης στην Αδεσμοποίητη Πρόσβαση στον Τοπικό Βρόχο.

Παρατηρήσεις επί του κειμένου

ΥΠΗΡΕΣΙΑ Ο.Κ.ΣΥ.Α.

ΓΕΝΙΚΑ

Στην Προσφορά Χονδρικής ο ΟΤΕ παρέχει και τους δύο τύπους διασύνδεσης που προβλέπονται από την Απόφαση της ΕΕΤΤ «Ορισμός της αγοράς χονδρικών υπηρεσιών ευρυζωνικής πρόσβασης, καθορισμός επιχειρήσεων με σημαντική ισχύ στην εν λόγω αγορά, και υποχρεώσεις αυτών» (Απόφαση ΕΕΤΤ 389/51), ήτοι:

- α) σύνδεση με την υφιστάμενη προσφορά πρόσβασης (τύπος Α),
- β) σύνδεση (πρόσβαση) στον BBRAS με ίδια μέσα του Παρόχου (τύπος Β)

Παρά το γεγονός ότι έχει ήδη αναφερθεί στα πλαίσια της διαβούλευσης σχετικά με τον καθορισμό επιχειρήσεων με σημαντική ισχύ στην Αγορά 12 και τις υποχρεώσεις αυτών, επαναλαμβάνουμε ότι η Προσφορά Χονδρικής από τον ΟΤΕ, καθώς και η ανωτέρω Απόφαση της ΕΕΤΤ, δεν ικανοποιούν τόσο α) το ευρωπαϊκό μοντέλο διασύνδεσης που περιγράφεται από την κοινότητα και τους τύπους διασύνδεσης ERG1 και ERG2, όσο και β) τον ορισμό της έννοιας του bitstream. Ουσιαστικά, τίποτα διαφορετικό δεν προσφέρεται με την καινούρια προσφορά από τον ΟΤΕ, το μοντέλο διασύνδεσης παραμένει ως έχει και αυτό που αλλάζει με τον τύπο Β είναι α) ότι πλέον ο Πάροχος έχει την δυνατότητα να διασυνδεθεί με τους BBRAS του ΟΤΕ με ίδια μέσα (πχ οπτική ίνα) όπως και β) ότι αντί της υφιστάμενης λογικής διασύνδεσης σε επίπεδο 3 IP με τεχνικές tunneling, τώρα μπορεί να γίνει λογική διασύνδεση σε επίπεδο 2 με VLANs (ουσιαστικά το μοντέλο αυτό είναι ακριβώς παρόμοιο με την υφιστάμενη ΟΚΣΥΑ-Ι και τα PVCs του ATM). Κατόπιν τούτου, και σε αυτήν την Προσφορά πουθενά δεν καθορίζονται και αντιστοίχως αναφέρονται οι λόγοι συγκέντρωσης φόρτου δικτύου που βρίσκεται μεταξύ των ΕΕΑΠ και των DSLAMs που οι εκάστοτε (ΕΕΑΠ) εξυπηρετούν. Επίσης, θεωρείται ότι η διασύνδεση με αυτόν τον τρόπο (VLANs) με τους ΕΕΑΠ του ΟΤΕ, σε συνδυασμό με τα άνω όρια χωρητικότητας του κάθε VLAN - ήτοι 300Mbps, μπορεί να προκαλέσει προβλήματα χειρισμού της κίνησης από την μεριά του Παρόχου και στην επέκταση προβλήματα αναπροσαρμογής των VLAN από τον Πάροχο σε συνεννόηση με τον ΟΤΕ, ό,τι δηλαδή συμβαίνει και σήμερα με την υφιστάμενη ΟΚΣΥΑ-Ι και τα ATM PVCs. Δηλαδή λόγω μεταβολών στο δίκτυο του ΟΤΕ (πχ μεταφορά DSLAM σε άλλους ΕΕΑΠ κλπ), παρατηρούνται περιπτώσεις συμφόρησης κάποιων PVCs ενώ άλλα PVCs χρησιμοποιούνται ελαφρώς και σε αυτές τις περιπτώσεις ο Πάροχος αναγκάζεται να προβαίνει σε συνεχείς αναπροσαρμογές των PVCs με συνέπεια καθυστερήσεις (από τον ΟΤΕ) και επιπλέον κόστος για κάθε μεταβολή. Κατ' επέκταση, προτιμάται η διατήρηση του υφιστάμενου μοντέλου λογικής σύνδεσης στους ΕΕΑΠ μέσω τεχνικής tunneling πάνω από IP.

Το διάταγμα υποχρεώνει τον ΟΤΕ να προσφέρει, σε κάθε έναν από τους 2 τύπους πρόσβασης, στους ανταγωνιστές του και σε όλα τα επίπεδα την ίδια ποιότητα υπηρεσίας που παρέχει στο λιανικό του άκρο με τους ίδιους όρους και προϋποθέσεις. Ωστόσο, εδώ, πρέπει να τονιστεί ότι πουθενά δεν ορίζεται ποια είναι η ποιότητα αυτή και για το πώς ορίζεται.

4.2 ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ

Έχει καταργηθεί η έννοια της υφιστάμενης περιφερειακής και κεντρικής πρόσβασης (ΟΚΣΥΑ). Από τον τρόπο που περιγράφονται οι δυνατότητες διασύνδεσης και

συγκεκριμένα από την παράγραφο 4.2.1.5 καθώς και 4.2.2.2, εκτιμάται ότι ο ΟΤΕ θα προχωρήσει σε αρχιτεκτονική κατανομή τύπου, ανάλογα με τον φόρτο δικτύου και περιοχών. Αυτό πολύ πιθανόν θα σημαίνει τον εξαναγκασμό του παρόχου για διασύνδεση με μισθωμένα κυκλώματα που θα παρέχονται από τον ΟΤΕ, έξω από το μοντέλο που υπάρχει σήμερα, με συνέπεια την πιθανή αύξηση του κόστους για τον πάροχο. Ζητείται λοιπόν να παραμείνει ως έχει σήμερα η παροχή της ΟΚΣΥΑ με περιφερειακή και / ή κεντρική μορφή.

Εδώ πρέπει να σημειωθεί και να τονιστεί, σε ό,τι αφορά την ΟΚΣΥΑ τύπου Β, ότι η λειτουργικότητα της αρχιτεκτονικής των δικτύων Metro Ethernet καθώς και η διάθεση της διασύνδεσης του Παρόχου σε Ethernet μεταγωγέα του ΟΤΕ (που είναι μέρος του ευρύτερου Metro Ethernet δικτύου του ΟΤΕ στο οποίο συνδέονται οι ΕΕΑΠ) επιτρέπουν την φυσική – πλέον – διασύνδεση, ήτοι την οπτική ίνα, όχι απαραίτητα στο ακριβές φυσικό σημείο ΣΠ ΕΕΑΠ, αλλά την πιθανότητα φυσικής διασύνδεσης και σε άλλα σημεία στα οποία υπάρχει Ethernet μεταγωγέας του ΟΤΕ και μέσω αυτού να υλοποιείται η αναγκαία λογική διασύνδεση. Κατά επέκταση, είναι επιθυμητή η διασύνδεση, σε φυσικό επίπεδο, στο δίκτυο Ethernet του ΟΤΕ σε σημεία όπου ήδη υφίσταται – για τον Πάροχο – προϋπάρχουσα διασύνδεση για υπηρεσίες φωνής (H-ZEYΣ) και Αποδεσμοποίηση Τοπικού Βρόχου μέσω φυσικής συν-εγκατάστασης (LLU) και στο βαθμό βεβαίως που αυτό είναι δυνατό.

4.3. ΘΕΜΕΛΙΩΔΕΙΣ ΠΡΟΫΠΟΘΕΣΕΙΣ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ Ο.Κ.ΣΥ.Α- Α' ΚΑΙ Ο.Κ.ΣΥ.Α – Β'

Εν γένει, ζητείται η πλήρης και άρτια ενημέρωση από τον ΟΤΕ για όλα τα DSLAM που αντιστοιχούν σε κάθε ΕΕΑΠ, καθώς και οι τυχόν μεταβολές τους σε επαρκώς προγενέστερο χρόνο, τουλάχιστον 1 μήνα. Η παράγραφος 4.3.2. αναφέρει την περίπτωση των μεταβολών αυτών, ΔΕΝ καθορίζει ακριβώς όμως τον χρόνο αυτό αφήνοντας εντελώς ανοιχτό το χρονοδιάγραμμα.

Και για τους δύο τύπους ΟΚΣΥΑ Α και Β αναφέρεται η υποχρεωτική διασύνδεση του Παρόχου, σε λογικό επίπεδο (L2, VLANs), σε όλους τους BBRAS που εξυπηρετούνται από το ΣΠ ΕΕΑΠ στο οποίο διασυνδέεται ο Πάροχος. Θεωρούμε ότι ο Πάροχος θα πρέπει να έχει τη δυνατότητα να επιλέγει και τον (τους) ΕΕΑΠ στον οποίο θα συνδέεται λογικά. Επίσης το ίδιο αναφέρεται και στην παράγραφο 4.3.5. Ειδικότερα, θα πρέπει να τροποποιηθούν οι σχετικές διατάξεις (4.3.4 & 4.3.5) προκειμένου να παρέχεται προθεσμία 15 ημερών από την ημερομηνία ειδοποίησης του Τηλεπικοινωνιακού Παρόχου από τον ΟΤΕ, εντός της οποίας ο Τηλεπικοινωνιακός Πάροχος δύναται να δηλώσει ότι δεν επιθυμεί τη σύνδεσή του. Αντίστοιχα, σε κάθε περίπτωση που προβλέπεται σύνδεση του Παρόχου χωρίς να υπάρχει σχετικό αίτημά του, θα πρέπει να προβλεφθεί η δυνατότητα του παρόχου να δηλώσει ότι δεν επιθυμεί τη σύνδεσή του.

Η παράγραφος 4.3.6 εμμέσως εννοεί ότι ο κάθε Πάροχος έχει το δικαίωμα να διασυνδεθεί σε όλα τα ΣΠ ΕΕΑΠ της επικράτειας με ένα μικτό μοντέλο ΟΚΣΥΑ Α / Β στο σύνολο των ΣΠ ΕΕΑΠ και όχι ανά συγκεκριμένο ΣΠ ΕΕΑΠ, δηλαδή μπορεί να αιτείται ανάλογα σύνδεση ΟΚΣΥΑ τύπου Α μόνο ή Β μόνο ανά ΣΠ ΕΕΑΠ. Να διευκρινιστεί επακριβώς ότι ο Πάροχος δύναται να έχει αυτό το μικτό μοντέλο υπό τις ανωτέρω συνθήκες.

4.5. ΑΙΤΗΣΗ ΧΟΡΗΓΗΣΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ

Στην παράγραφο 4.5.2.3. Θα πρέπει να διαγραφεί η φράση «Στην περίπτωση που ο Τηλεπ. Πάροχος ζητήσει απάντηση για την ικανοποίηση ή όχι της αίτησης», καθώς εννοείται ότι κάθε πάροχος που υποβάλλει μια αίτηση, επιθυμεί να λάβει απάντηση σχετικά με την ικανοποίησή της. Επίσης, στην υποπαράγραφο (ii) αναφέρεται «Σε περίπτωση αρνητικής απάντησης, ότι δεν είναι δυνατή η υλοποίηση των αιτούμενων, αναφέροντας του λόγους αδυναμίας». Κρίνεται σκόπιμο οι λόγοι αδυναμίας να απαριθμούνται περιοριστικά στο κείμενο της προσφοράς και να επιβληθεί στον ΟΤΕ η υποχρέωση να αιτιολογεί την άρνησή του αποκλειστικά βάσει των συγκεκριμένων λόγων που θα απαριθμούνται στην Προσφορά.

Επίσης, θα πρέπει να παρέχεται συνολικό πλάνο από τον ΟΤΕ τουλάχιστον ενός (1) έτους για την επέκταση του δικτύου ADSL στην επικράτεια και τουλάχιστον οκτώ (8) μηνών για επικείμενες τοποθετήσεις νέων ΕΕΑΠ ή σημείων ΣΠ ΕΕΑΠ, είτε μέσω ΟΚΣΥΑ τύπου Α είτε Β. Θεωρείται ότι καθόσον ο ΟΤΕ μπορεί να ειδοποιεί τον Πάροχο για προγραμματισμένες νέες επεκτάσεις ΕΕΑΠ ή/και ΣΠ ΕΕΑΠ 4 μήνες νωρίτερα, ήδη γνωρίζει το δικό του πλάνο σχεδιασμού τουλάχιστον στο διπλάσιο αυτού του χρόνου κατά επέκταση μπορεί να κοινοποιεί τις προθέσεις επέκτασης έτσι ώστε οι Πάροχοι να μπορούν αντιστοίχως να προγραμματίζουν τα δικά τους πλάνα, προϋπολογισμούς έργων, αγορές εξοπλισμού μέσω ανοικτών προσφορών, εργασίες, κλπ τα οποία απαιτούν πολύ χρόνο για την διεκπεραίωσή τους

Στην παράγραφο 4.5.3.1.1 (ii) προτείνεται η προθεσμία των 15 ημερών να αυξηθεί σε 30 ημέρες.

Οι προθεσμίες των 45 και 90 εργασίμων ημερών που προβλέπονται κρίνονται υπερβολικές. Για το λόγο αυτό προτείνονται προθεσμίες 45 και 90 ημερολογιακών ημερών αντίστοιχα. Η αντίστοιχη τροποποίηση (μετατροπή των εργασίμων σε ημερολογιακές ημέρες) προτείνεται και για τις προθεσμίες της παραγράφου 4.5.4.1.(iv).

4.6. ΜΕΤΑΒΟΛΕΣ

Στην παράγραφο 4.6.3. θα πρέπει να προβλέπεται προθεσμία 5 ημερών και όχι 20 εργασίμων ημερών, καθώς η προβλεπόμενη προθεσμία δεν κρίνεται εύλογη.

Επίσης, στην παράγραφο 4.6.4. θα πρέπει να αναφερθεί ρητώς ότι η μετάβαση μεταξύ υπηρεσιών δεν θα πρέπει να οδηγεί σε διακοπή των παρεχόμενων υπηρεσιών.

4.7. ΒΛΑΒΕΣ

Η πρόβλεψη της παραγράφου 4.7.2.1 θα πρέπει να ισχύει μόνο εφόσον ο ΟΤΕ διεκπεραιώσει όλες τις απαιτούμενες εργασίες για την διαπίστωση της βλάβης σε συνεννόηση με τον Πάροχο και κατόπιν αποδοχής του Παρόχου. Σε κάθε άλλη περίπτωση, δεν θα πρέπει να επιτρέπεται στον ΟΤΕ η χρέωση τέλους άσκοπης μετάβασης ή απασχόλησης.

4.8. ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ

Να επισημανθεί ότι στην Προσφορά αναφέρονται ενδεικτικά μερικοί μόνο από τους ζητούμενους Δείκτες Αποδοτικότητας Δικτύου (KPIs), συγκεκριμένα στην

παράγραφο 4.8.6, και όχι όλοι όσοι ορίζονται στην Απόφαση της ΕΕΤΤ σχετικά με τις ρυθμιστικές υποχρεώσεις του ΟΤΕ ως παρόχου με σημαντική ισχύ. Θα πρέπει να υπάρχει πλήρης και σαφής αναφορά όλων των εν λόγω KPIs στην Προσφορά χωρίς εξαιρέσεις.

4.9. ΤΕΡΜΑΤΙΚΟΣ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΣ

Στην παράγραφο 4.9.1.7 θα πρέπει να αποσαφηνιστεί ότι ο Πάροχος εφόσον επιβαρύνεται με το κόστος της ηλεκτρικής ισχύος που απαιτείται για την τροφοδοσία του τερματικού εξοπλισμού για την ΟΚΣΥΑ Α, αντιστοίχως πρέπει και ο τερματικός εξοπλισμός του ΟΤΕ να συμφωνεί και να πληροί τις προδιαγραφές του συστήματος ηλεκτρικής ισχύος που διαθέτει ο Πάροχος στα σημεία (του παρόχου) που γίνεται η εγκατάσταση.

4.11. ΤΕΛΗ – ΑΠΟΔΟΣΗ ΤΕΛΩΝ

Θα πρέπει να προβλεφθεί στην παράγραφο **4.11.1.1.** ότι σε περίπτωση αναπροσαρμογής των τελών, η δημοσίευση των τελών θα πρέπει να γίνεται σε εύλογο χρόνο πριν την ισχύ τους και να κοινοποιούνται σε κάθε πάροχο που ήδη λαμβάνει υπηρεσίες.

Επίσης, στην παράγραφο **4.11.4.3.** θα πρέπει να προστεθεί ότι ο λογαριασμός θα πρέπει να αποστέλλεται και σε ηλεκτρονική επεξεργάσιμη μορφή.

Στην παράγραφο **4.11.5.2** προβλέπεται ότι «Η αμφισβήτηση της ορθότητας του τιμολογίου/ λογαριασμού δεν αναστέλλει την προθεσμία εξόφλησής του και ο Τηλεπικοινωνιακός Πάροχος οφείλει να εξοφλήσει εμπρόθεσμα το τυχόν αμφισβητούμενο τιμολόγιο/λογαριασμό στο σύνολό του». Η πρόβλεψη της παραγράφου αυτής είναι απολύτως καταχρηστική και σε καμία περίπτωση δεν θα πρέπει να γίνει δεκτή. Εν προκειμένω, ορίζεται ότι ακόμη και σε περίπτωση σοβαρού σφάλματος από την πλευρά του ΟΤΕ (π.χ. διπλές χρεώσεις), ο Τηλεπικοινωνιακός Πάροχος δεν δικαιούται να αρνηθεί την εξόφλησή του. Με βάση την υπάρχουσα διατύπωση οδηγούμαστε στο παράλογο συμπέρασμα ότι ο πάροχος μιας υπηρεσίας δεν έχει καμία υποχρέωση να αποδείξει την ορθότητα των τιμολογίων του, καθώς εισπράττει τα τιμολογούμενα ποσά σε κάθε περίπτωση, ενώ ο πελάτης υποχρεούται πάντοτε σε καταβολή, ακόμη και εάν είναι σε θέση να αποδείξει το σφάλμα που επικαλείται αμφισβητώντας το λογαριασμό. Λόγω των ανωτέρω είναι απαραίτητο να διαγραφεί η παράγραφος αυτή και να προβλεφθεί συγκεκριμένη διαδικασία που θα ακολουθείται σε περίπτωση αμφισβήτησης λογαριασμών, αντίστοιχη της διαδικασίας που προβλέπεται στο ισχύον Υπόδειγμα Προσφοράς Διασύνδεσης (βλ. σχετικά άρθρα 13.6 και 13.7). Συγκεκριμένα, προτείνεται να υποχρεούται ο πάροχος σε καταβολή των τιμολογηθέντων ποσών μόνο εάν η αμφισβήτηση αφορά ποσό που δεν υπερβαίνει το 1% του συνολικού τιμολογηθέντος ποσού για την περίοδο εκείνη, χωρίς αυτό να συνιστά παραίτηση από το δικαίωμα του να διεκδικήσει το καταβληθέν, στο βαθμό που υπερβαίνει την πραγματική οφειλή του.

Στην παράγραφο **4.11.6** θα πρέπει να πρέπει η φράση «σε περίπτωση μη εμπρόθεσμης εξόφλησης» να αντικατασταθεί από τη φράση «σε περίπτωση αναιτιολόγητης μη εμπρόθεσμης εξόφλησης». Επίσης, στο εδάφιο ii(β) θα πρέπει να διαγραφεί η φράση «υπό προϋποθέσεις τις οποίες καθορίζει ο ίδιος», καθώς είναι υπερβολικά γενική και παρέχει στον ΟΤΕ περιθώριο να θέσει οποιεσδήποτε

προϋποθέσεις κρίνει εύλογες, ακόμη και διαφορετικές υπηρεσίες για τις οποίες μπορεί να υφίσταται διαφωνία μεταξύ ΟΤΕ και παρόχου.

Στην παράγραφο **4.11.7.**, προκειμένου να αποφευχθεί η κατάχρηση του δικαιώματος διακοπής από τον ΟΤΕ, θα πρέπει η φράση «επανειλημμένης εκπρόθεσμης εξόφλησης» να αντικατασταθεί από τη φράση «επανειλημμένης αναιτιολόγητης εκπρόθεσμης εξόφλησης».

4.12. ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΟΤΕ / ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΚΟΥ ΠΑΡΟΧΟΥ

Θα πρέπει να διευκρινιστεί ότι στην παράγραφο 4.12.1.4 η επισήμανση αναφέρεται στο κτίριο του Παρόχου και βεβαίως δεν μπορεί να ισχύει το ίδιο για τα κτίρια του ΟΤΕ.

Στην παράγραφο **4.12.2.3.**, θα πρέπει να διευκρινιστεί ότι ο δεν απαιτείται ο Πάροχος να διαθέτει χωριστό αριθμό για τα αιτήματα αυτά, εφόσον μπορούν να εξυπηρετηθούν μέσω του Κέντρου Εξυπηρέτησης Πελατών.

Η παράγραφος **4.12.2.8** θα πρέπει να διαγραφεί συνολικά, καθώς αφορά υπηρεσίες περιεχομένου που δεν έχουν καμία σχέση με τις υπηρεσίες που παρέχονται από τον ΟΤΕ στον Πάροχο. Ζητήματα σχετικά με το περιεχόμενο των υπηρεσιών που θα χρησιμοποιήσουν οι τελικοί χρήστες μέσω της σύνδεσης που παρέχεται από τον ΟΤΕ στον Πάροχο, δεν έχουν καμία θέση στην προσφορά αναφοράς. Σε κάθε περίπτωση, ακόμη και εάν υπήρχε κάποια αναφορά σε ζητήματα περιεχομένου, δεν νοείται να θεμελιώνεται δικαίωμα του ΟΤΕ να καταγγείλει τη σύμβαση για το λόγο αυτό και μάλιστα χωρίς τίθεται ούτε η προϋπόθεση πρόκλησης βλάβης στον ΟΤΕ λόγω μη τήρησης των υπό i-vi υποχρεώσεων.

4.14. ΛΥΣΗ ΚΑΙ ΛΗΞΗ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ ΠΛΑΙΣΙΟ

Δεδομένου ότι σε διάφορα σημεία της Προσφοράς Αναφοράς προβλέπεται δικαίωμα του ΟΤΕ να καταγγείλει τη Σύμβαση Πλαίσιο, ακόμη και για λόγους που σε καμία περίπτωση δεν προξενούν βλάβη στον ΟΤΕ ή δεν σχετίζονται με την παροχή των υπηρεσιών που αφορά η σύμβαση, διαπιστώνεται ότι η προτεινόμενη από τον ΟΤΕ Προσφορά Αναφοράς καθιστά ιδιαίτερα εύκολη την καταγγελία της σύμβασης πλαίσιο. Εντούτοις, λόγω των σημαντικών επιπτώσεων που θα είχε η καταγγελία της σύμβασης πλαίσιο του ΟΤΕ με οποιονδήποτε πάροχο, θεωρούμε ότι ο ΟΤΕ δεν θα πρέπει να έχει τη δυνατότητα καταγγελίας της σύμβασης πλαίσιο, δεδομένης και της ρυθμιστικής του υποχρέωσης (ως πάροχος με σημαντική ισχύ) για παροχή πρόσβασης, παρά μόνο σε περίπτωση πτώχευσης του Παρόχου. Σε κάθε άλλη περίπτωση, (π.χ. σε περίπτωση που δημιουργείται οιοδήποτε ζήτημα που προξενεί βλάβη στον ΟΤΕ) θα πρέπει η διαφορά να επιλύεται μεταξύ των μερών ή δικαστικά και όχι να λύεται η σύμβαση πλαίσιο με αποτέλεσμα να διακόπτεται η υπηρεσία του συνόλου των συνδρομητών του παρόχου και να προξενείται ανεπανόρθωτη βλάβη στον πάροχο, παρακάμπτοντας τις ρυθμιστικές υποχρεώσεις του ΟΤΕ.

Επίσης, η παράγραφος **4.14.3.** όχι μόνο κάνει αναφορά σε ζητήματα που ουδεμία σχέση έχουν με την υπηρεσία που αφορά η προσφορά αναφοράς, αλλά καταχρηστικά επιχειρείται να θεμελιωθεί δικαίωμα του ΟΤΕ να καταγγέλλει τη σύμβαση πλαίσιο λόγω ποινικής διώξεως. Εφόσον η διάταξη αυτή ισχύσει ως έχει, ο ΟΤΕ δικαιούται να καταγγείλει τη σύμβαση πλαίσιο, διακόπτοντας την παροχή των υπηρεσιών

Ο.Κ.ΣΥ.Α. και Α.ΡΥ.Σ. προς τον πάροχο λόγω ποινικής διώξεως που αφορά το προωθητικό υλικό του παρόχου (ή το περιεχόμενο της υπηρεσίας). Εκτός του ότι είναι προφανώς καταχρηστικό να «τιμωρείται» ο πάροχος για την άσκηση ποινικής διώξεως και όχι για την έκδοση καταδικαστικής απόφασης, τονίζεται ότι οι λόγοι για τους οποίους αναφέρεται ότι μπορεί να ασκηθεί ποινική δίωξη με κανέναν τρόπο δεν βλάπτουν τον ΟΤΕ και δεν θα πρέπει να αποτελούν αντικείμενο της προσφοράς για την υπηρεσία Χονδρικής Ευρυζωνικής Πρόσβασης.

4.15. ΕΓΓΥΗΣΗ

Στην παράγραφο 4.15. προβλέπεται υποχρέωση του παρόχου για καταβολή εγγυητικής επιστολής που ισούται με το σύνολο των ετησίων τελών που αντιστοιχούν στο σύνολο των αρχικών προσβάσεων Ο.Κ.ΣΥ.Α –Α’ και Ο.Κ.ΣΥ.Α.-Β’. Θεωρούμε την απαίτηση αυτή απολύτως καταχρηστική, καθώς η επισφάλεια του ΟΤΕ από την παροχή των υπηρεσιών αυτών είναι πολύ μικρότερη. Επίσης, σύμφωνα με τα συναλλακτικά ήθη, η εγγυητική επιστολή δεν καλύπτει πάντοτε το σύνολο της επισφάλειας, αλλά ποσοστό αυτής, ιδίως εφόσον ο αντισυμβαλλόμενος είναι φερέγγυος.

Ειδικότερα, ο ΟΤΕ τιμολογεί τις υπηρεσίες Ο.Κ.ΣΥ.Α. σε μηνιαία και διμηνιαία βάση. Εφόσον υφίσταται κίνδυνος μη εξόφλησης από τον πάροχο, δεδομένου και του δικαιώματος διακοπής των υπηρεσιών, ο κίνδυνος αυτός δεν ξεπερνά τους δύο με τρεις μήνες. Επομένως, προτείνεται η εγγυητική επιστολή να ανέρχεται σε ποσοστό (συγκεκριμένα 50%) των τριμηνιαίων τελών που καταβάλλονται από τον πάροχο στον ΟΤΕ.

4.16. ΑΝΩΤΕΡΑ ΒΙΑ

Στην τρίτη παράγραφο της παραγράφου 4.16 προτείνεται μετά τη φράση «άλλη αιτία που δεν μπορεί να ελέγξει το συμβαλλόμενο Μέρος» να προστεθεί η φράση «και δεν θα μπορούσε να ελέγξει ή να αποφύγει εάν είχε προνοήσει για το σκοπό αυτό εγκαίρως». Με τον τρόπο αυτό αποφεύγεται η απαλλαγή του ΟΤΕ από την υποχρέωσή του να είναι συνεπής και να προνοεί εγκαίρως για την κάλυψη μελλοντικών αναγκών. Η υποχρέωση αυτή επιβάλλεται σε κάθε πάροχο με δεσπόζουσα θέση, καθώς έχει κριθεί νομολογιακά ότι η ανεπάρκεια συνιστά επίσης κατάχρηση δεσπόζουσας θέσης.

4.18 ΕΚΧΩΡΗΣΗ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΩΝ ΚΑΙ ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΩΝ

Στην Τρίτη υποπαράγραφο της παραγράφου 4.18, είναι σκόπιμο να διευκρινιστεί ότι η δυνατότητα του ΟΤΕ να αναθέσει ή να εκχωρήσει την εκτέλεση του παρόντος σε οποιαδήποτε συνδεόμενη με αυτόν επιχείρηση δεν θα πρέπει να οδηγεί με κανένα τρόπο σε περιορισμό των υποχρεώσεων που επιβάλλονται στον ΟΤΕ βάσει του ρυθμιστικού πλαισίου και του δικαίου του ανταγωνισμού.

ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ Α.ΠΥ.Σ.

5.2. ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ

Στην παράγραφο **5.2.1.3** θα πρέπει αντί του «ΟΤΕ» να αναφέρεται «Τα Μέρη» προκειμένου να παρέχεται η δυνατότητα και στον πάροχο να χρησιμοποιεί το δίκτυο ADSL για να παρέχει άλλες υπηρεσίες στον Τελικό Χρήστη.

Στην παράγραφο **5.2.1.4** προβλέπεται το δικαίωμα του ΟΤΕ να αναπροσαρμόζει τις ταχύτητες και τους τύπους υπηρεσιών Α.ΠΥ.Σ κλπ., με ενημέρωση του Παρόχου 2 μήνες πριν την εφαρμογή τους. Είναι σημαντικό το διάστημα ενημέρωσης να είναι κατά ένα (1) μήνα μεγαλύτερο από το διάστημα που απαιτείται για ναπροσαρμογή στα κυκλώματα Ο.Κ.ΣΥ.Α (παράγραφος 4.5.4) ώστε ο πάροχος να είναι εγκαίρως σε θέση να αντεπεξέλθει σε πιθανή αύξηση της κίνησης, χωρίς να δημιουργείται πρόβλημα στην ποιότητα της υπηρεσίας.

Στην παράγραφο **5.2.1.5** αναφέρεται η υποχρέωση του Παρόχου να ενημερώνει τους τελικούς χρήστες για τυχόν προβλήματα που μπορεί να παρουσιαστούν – ως αναφέρονται στην 5.2.1.5. – όμως δεν αναφέρεται πουθενά η υποχρέωση του ΟΤΕ να καταθέτει ξεκάθαρα την πολιτική του όσο αφορά τους λόγους συγκέντρωσης στο δίκτυό του καθώς και τις χωρητικότητες μεταξύ των DSLAMs και των εκάστοτε ΕΕΑΠ. Ο Πάροχος βεβαίως δεν δύναται να γνωρίζει τι ακριβώς συμβαίνει στο δίκτυο του ΟΤΕ και τους λόγους για τους οποίους μέρος των χρηστών του δυσλειτουργεί κάτω από καταστάσεις συμφόρησης.

Να αναφερθούν ρητά οι περιπτώσεις εκείνες οι οποίες μπορούν να θεωρηθούν από τον ΟΤΕ ως «τεχνικά προβλήματα» στην παράγραφο **5.2.7**.

5.4. ΠΕΡΙΟΡΙΣΜΟΙ ΣΤΗ ΔΙΑΘΕΣΗ ΤΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ Α.ΠΥ.Σ.

Θα πρέπει να αναφέρονται επακριβώς οι περιοχές στις οποίες δεν δύναται να δοθεί η υπηρεσία ΑΠΥΣ λόγω δικτύου πχ ONU, RSS, κλπ , καθώς και τα συγκεκριμένα CLIs για τα οποία υπάρχουν τέτοιοι περιορισμοί.

Επίσης, η παράγραφος **5.4.3** παραπέμπει στην παράγραφο 4.3.7, η οποία δεν υπάρχει.

5.5. ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ Α.ΠΥ.Σ.

Δεν αιτιολογείται η ελάχιστη διάρκεια δώδεκα μηνών, ενώ είναι σαφώς καταχρηστική η ανανέωση της διάρκειας για δώδεκα μήνες. Προτείνεται κάθε σύνδεση Α.ΠΥ.Σ. να είναι αορίστου χρόνου. Σε κάθε περίπτωση, εφόσον τεθεί ελάχιστη διάρκεια, θα πρέπει μετά την πάροδο αυτής η σύμβαση να καθίσταται αορίστου χρόνου και όχι να ανανεώνεται για αντίστοιχο διάστημα.

5.6. ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΑΙΤΗΣΕΩΝ

Σε περίπτωση που υπάρχει κάποιο σφάλμα στο επώνυμο ή την επωνυμία του Τελικού Χρήστη, δεν θα πρέπει να απορρίπτεται η αίτηση, αλλά να παραμένει «σε εκκρεμότητα» ενώ θα ενημερώνεται ο Πάροχος και θα του δίνεται η δυνατότητα να υποβάλει διορθωμένη αίτηση, χωρίς αυτό να θεωρείται εκ νέου υποβολή αίτησης.

Στην παράγραφο 5.6.2.9. θεωρούμε ότι η προθεσμία των πέντε (5) εργασίμων ημερών είναι αδικαιολόγητη και προτείνεται να τεθεί προθεσμία 2 εργασίμων ημερών.

5.7. ΜΕΤΑΒΟΛΕΣ

Οι διαδικασίες μετατροπής παρεχόμενων υπηρεσιών που προβλέπονται στην παράγραφο **5.7.7.** αποτυγχάνουν πλήρως να διασφαλίσουν τη δημιουργία συνθηκών που θα επιτρέψουν να αναπτυχθεί ο ανταγωνισμός στην αγορά. Οι διαδικασίες μετατροπής είναι από τα κρισιμότερα ζητήματα που πρέπει να ρυθμιστούν με τρόπο ενιαίο τόσο στα πλαίσια του RUO όσο και του RBO. Είναι αναγκαίο να προβλεφθούν διαδικασίες μετατροπής οι οποίες θα επιτρέπουν την μετατροπή υπηρεσιών είτε από τον ίδιο πάροχο είτε ταυτόχρονα με αλλαγή παρόχου, με τρόπο που να οδηγεί στην ελάχιστη δυνατή διακοπή της υπηρεσίας για τον πελάτη.

Ειδικότερα, η διαδικασία που περιγράφεται στο εδ.(i) δεν προβλέπει την περίπτωση μεταφοράς υπηρεσίας, από/προς ΑΡΥΣ/Μεριζώμενης ή Πλήρους Αποδεσμοποίητης Πρόσβασης και αντίστροφα, χρηστών οποίοι έχουν ήδη κάποια από τις παραπάνω υπηρεσίες σε Πάροχο Α και ζητούν μεταφορά άλλης υπηρεσίας σε Πάροχο Β. Ακόμα όμως και σε αυτήν την περίπτωση απαιτείται να γίνει πρώτα κατάργηση της υπηρεσίας Α.ΡΥ.Σ. και στη συνέχεια ενεργοποίηση της ΑΠΤΒ. Είναι προφανές ότι η πρόβλεψη διαδικασιών μετάβασης (έστω και των συγκεκριμένων αναποτελεσματικών διαδικασιών) μόνο για τις περιπτώσεις που γίνεται μετατροπή υπηρεσιών από τον ίδιο πάροχο και δεν προβλέπεται μετατροπή υπηρεσίας με ταυτόχρονη μετάβαση από έναν πάροχο σε άλλο, ουσιαστικά εμποδίζει την ανάπτυξη του ανταγωνισμού και προστατεύει παρόχους με ήδη ισχυρή θέση στην αγορά, όπως η ΟΤΕnet.

Επομένως, προτείνεται να προβλεφθεί ότι σε περίπτωση υποβολής αίτησης για ΑΠΤΒ, από οποιονδήποτε πάροχο και εάν υποβάλλεται αυτή, θα πρέπει να οδηγεί σε κατάργηση της υπηρεσίας Α.ΡΥ.Σ.. Ειδικότερα, θα ήταν σκόπιμο η διαδικασία να προβλέπει τη διακοπή της υπηρεσίας Α.ΡΥ.Σ όχι από τη στιγμή της υποβολής της αίτησης, αλλά σε χρονική στιγμή όσο το δυνατόν πλησιέστερη σε αυτή της μεταφοράς του βρόχου.

5.9 ΤΕΡΜΑΤΙΚΟΣ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΣ

Στην παράγραφο **5.9** είναι αναγκαίο να προστεθεί μία υπο-παράγραφος που να υποχρεώνει τον ΟΤΕ να ενημερώνει τους Παρόχους για τυχόν μεταβολές σε τηλεπικοινωνιακό του εξοπλισμό ή σε αντίστοιχα standard του, σε εύλογο χρόνο, έτσι ώστε να μπορεί ο πάροχος να κάνει προβλέψεις ή μεταβολές στον τερματικό εξοπλισμό του τελικού χρήστη, καθώς τα ανωτέρω συνεπάγονται σημαντικό κόστος για τον πάροχο.

5.11. ΤΕΛΗ-ΑΠΟΔΟΣΗ ΤΕΛΩΝ

Σχετικά με τις διατάξεις της παραγράφου **5.11.8** (Επανεξέταση Λογαριασμού) παραπέμπουμε σε όσα αναφέρονται ανωτέρω σχετικά με την καταχρηστικότητα της επιβολής υποχρέωσης εξόφλησης λογαριασμού, ακόμη και σε περίπτωση αμφισβήτησης. Προτείνεται και εδώ η θέσπιση διαδικασίας αντίστοιχης με τη διαδικασία του ΡΙΟ για την επίλυση διαφορών σχετικά με αμφισβητούμενους λογαριασμούς.

Επίσης, θα πρέπει η παράγραφος **5.11.8.7.** να τροποποιηθεί ως εξής «Στις ανωτέρω περιπτώσεις διακοπής, δεν αποκλείεται δυνατότητα αποζημίωσης του ΟΤΕ ή του Τηλεπικοινωνιακού Παρόχου, σύμφωνα με την κείμενη νομοθεσία».

5.12.ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ

Στην παράγραφο **5.12.1.2.** προτείνεται αντικατάσταση της φράσης «διατηρώντας επιφύλαξη ως προς τον οριστικό χρόνο εγκατάστασής τους» με τη φράση «με δυνατότητα απόκλισης του τελικού χρόνου παράδοσης κατά 15 ημέρες από τον προγραμματισμένο χρόνο εγκατάστησης».

Στην παράγραφο **5.12.2.3** θα πρέπει να διευκρινιστεί ότι ο ΟΤΕ δεν μπορεί να ζητά καταχρηστικά από τον πάροχο να επιδεικνύει κάθε φορά το σύνολο των αιτήσεων, διότι αυτό θα δημιουργήσει επιπλέον διαχειριστικό κόστος στον πάροχο, χωρίς να υφίσταται πραγματική ανάγκη. Για το λόγο αυτό προτείνεται να προστεθεί στο τέλος της παραγράφου, μετά τη φράση «εφόσον του ζητηθεί» η φράση «από τον ΟΤΕ αιτιολογημένα, λόγω έγγραφης δήλωσης αμφισβήτησης της σχετικής αίτησης από τον συνδρομητή».

5.13. ΔΕΙΚΤΕΣ ΑΠΟΔΟΤΙΚΟΤΗΤΑΣ

Όπως αναφέρθηκε και στα πλαίσια του άρθρου 4 που αφορά τις υπηρεσίες Ο.Κ.ΣΥ.Α., και σε αυτήν την περίπτωση οι δείκτες αποδοτικότητας που προβλέπονται δεν καλύπτουν το σύνολο των δεικτών αποδοτικότητας που όφειλε ο ΟΤΕ να παρέχει, σύμφωνα με την Απόφαση της ΕΕΤΤ για τις υποχρεώσεις του ως παρόχου με σημαντική ισχύ στην αγορά (π.χ. αριθμό ενεργών συνδέσεων ΑΡΥΣ ανά ταχύτητα πρόσβασης).

5.15. ΛΥΣΗ ΚΑΙ ΛΗΞΗ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ ΠΛΑΙΣΙΟ

Η παράγραφος 5.15. ακολουθεί τη διατύπωση της παραγράφου 4.14. Παραπέμπουμε ανωτέρω στις παρατηρήσεις μας σχετικά με την παράγραφο 4.14.

5.16. ΕΓΓΥΗΣΗ

Παραπέμπουμε στις παρατηρήσεις μας στην παράγραφο 4.15, καθώς και οι υπηρεσίες Α.ΡΥ.Σ τιμολογούνται σε διμηνιαία βάση και η απαίτηση εγγυητικής επιστολής που ισούται με το σύνολο των ετησίων τελών που αντιστοιχούν στο αρχικό σύνολο των προβλέψεων των συνδέσεων Α.ΡΥ.Σ (πολλώ δε μάλλον εφόσον γίνεται αναφορά σε προβλέψεις), είναι απόλυτα καταχρηστική.

SLAs – ΒΛΑΒΕΣ - ΕΡΓΑΣΙΕΣ

4.17.1.2. Στις προγραμματισμένες εργασίες εμπίπτουν επεκτάσεις Κέντρων και Κόμβων, μεταξύξεις, αναβάθμιση του τοπικού δικτύου, και οι οποίες εκτελούνται σε συγκεκριμένη ημέρα και ώρα ύστερα από ενημέρωση των Πελατών από τον ΟΤΕ.

Δεν διευκρινίζεται αν οι ώρες εργασιών είναι εκτός ωραρίου λειτουργίας ή κατά το ωράριο λειτουργίας με αποτέλεσμα να επηρεάζει τους χρήστες. Θεωρούμε ότι οι εργασίες αυτές θα πρέπει να λαμβάνουν χώρα σε ώρες μη αυξημένης κίνησης για λόγους σωστής λειτουργίας των υπηρεσιών των παρόχων.

Σελίδα 74, 2. **ΛΟΓΟΙ ΚΑΘΥΣΤΕΡΗΣΗΣ «ΜΗ ΥΠΑΙΤΙΟΤΗΤΑΣ ΟΤΕ»**

« Στο συνολικό χρόνο του συμφωνημένου επιπέδου υπηρεσιών Α.ΡΥ.Σ., Ο.Κ.ΣΥ.Α–Α' και Ο.Κ.ΣΥ.Α–Β' δεν προσμετράται το άθροισμα του χρόνου των συμβάντων τα οποία δεν οφείλονται σε υπαιτιότητα ΟΤΕ. Ως συμβάντα τα οποία συνιστούν, λόγο καθυστέρησης «μη υπαιτιότητας ΟΤΕ», ορίζονται (ενδεικτικά και όχι περιοριστικά), τα παρακάτω :

Για την Παροχή των Υπηρεσιών:

- Ανεπάρκεια υποδομών (ενδεικτικά και όχι περιοριστικά: έλλειψη δικτύου κλπ.) »

Θα έπρεπε να διευκρινιστεί η έννοια ανεπάρκεια υποδομών. Σε περίπτωση που η ανεπάρκεια οφείλεται σε ανεπαρκή εγκατάσταση του ΟΤΕ, δεν θα πρέπει αυτό να θεωρείται λόγος «μη υπαιτιότητας ΟΤΕ».

« - Ζημιά που προκλήθηκε από τρίτο σε υπόγειο ή εναέριο καλώδιο του ΟΤΕ

- Ζημιά που προκλήθηκε από ακραία καιρικά φαινόμενα

- Ζημιά που προκλήθηκε εκτός δικτύου του ΟΤΕ, αλλά επηρεάζει την παροχή της σχετικής υπηρεσίας »

Γενικότερα, θα πρέπει να διευκρινιστεί ότι οποιαδήποτε αναφορά σε τρίτο, αφορά τρίτους που δεν συνδέονται συμβατικά με τον ΟΤΕ. Σε περίπτωση που ο ΟΤΕ χρησιμοποιεί εργολάβους δεν είναι αποδεκτό να θεωρείται ο εργολάβος τρίτος, οι ενέργειες του οποίου δεν θεμελιώνουν ευθύνη του ΟΤΕ.

Επίσης, θα πρέπει να οριστούν οι ενέργειες από πλευράς ΟΤΕ κατά την ύπαρξη βλάβης από ακραία καιρικά φαινόμενα. Σαφώς είναι λογικό να υπάρξει βλάβη λόγω τέτοιου γεγονότος αλλά θα έπρεπε να οριστεί και αντίστοιχα ενέργεια και χρονική προθεσμία επίλυσης της βλάβης από την μεριά του ΟΤΕ από την στιγμή που αυτή επηρεάζει τον εκάστοτε πάροχο και τις υπηρεσίες αυτού.

Η αναφορά σε ζημιά που προκλήθηκε από τρίτο ή λόγω ακραίων καιρικών φαινομένων δεν θα έπρεπε να παρουσιάζεται σαν δικαιολογία καθυστέρησης, ο ΟΤΕ είναι κύριος υπεύθυνος της υποδομής του και θα έπρεπε να μεριμνά για αυτήν. Βάσει των ανωτέρω και με γνώμονα την αναγκαιότητα των υπηρεσιών πρόσβασης ο ΟΤΕ θα πρέπει να αποκαθιστά βλάβες εντός του δικτύου του και ανεξαρτήτως λόγου σε εύλογο και σύντομο χρονικό διάστημα.

Αναφορά σε ακραία καιρικά φαινόμενα θα πρέπει να ορίζει και ποια θεωρούνται ως τέτοια.

« - Όταν δεν υπάρχει διαθεσιμότητα της υπηρεσίας λόγω προγραμματισμένων εργασιών σύμφωνα με την ισχύουσα προσφορά (§4.17 και §5.18 της Προσφοράς Αναφορά για την Παροχή Υπηρεσιών ΧΕΠ) »

Όπως έχει αναφερθεί πιο πάνω ο ΟΤΕ δεν διευκρινίζει αν οι προγραμματισμένες εργασίες λαμβάνουν χώρα κατά το ωράριο λειτουργίας του (07.20 πμ έως 15.00 μμ).

« - Υπαρξη σε εξέλιξη άλλης διαδικασίας που επηρεάζει την διαδικασία της παροχής της υπηρεσίας »

Δεν διευκρινίζονται οι “διαδικασίες” που επηρεάζουν την διαδικασία παροχής υπηρεσίας.

« - Απεργία »

Η απεργία δεν θα έπρεπε να θεωρείται λόγος καθυστέρησης μη υπαιτιότητας του ΟΤΕ. Λαμβάνοντας υπ όψιν το ενδεχόμενο μιας απεργίας διάρκειας που θα επηρέαζε στο μέγιστο την βέλτιστη προσφορά υπηρεσιών των παρόχων προς τους τελικούς χρήστες. Ο ΟΤΕ οφείλει να διαθέτει επαρκές προσωπικό που θα μπορεί να υποστηρίξει τις υπηρεσίες.

3.1.3. ΡΗΤΡΕΣ

Δεν δικαιολογείται ο υπολογισμός των ποινικών ρητρών να εξαιρεί το 20% των αιτήσεων που καθυστέρησαν. Σε περίπτωση που υπάρχει εξαίρεση, αυτή δεν θα πρέπει να υπερβαίνει το 5%, όπως συμβαίνει και στην περίπτωση των μισθωμένων γραμμών.

Επίσης θα πρέπει να τονιστεί ότι οι ποινικές ρήτρες που αναφέρονται είναι υπερβολικά χαμηλές με αποτέλεσμα να μην επιτυγχάνεται ο σκοπός για τον οποίο τίθενται οι ποινικές ρήτρες, δηλαδή η δημιουργία οικονομικού κινήτρου συμμόρφωσης του ΟΤΕ με τις υποχρεώσεις του. Ειδικότερα, μια καθυστέρηση 6 ημερών αντιστοιχεί σε υπέρβαση του χρόνου παράδοσης κατά 50% (καθώς ο χρόνος παράδοσης είναι 12 ημέρες). Για την περίπτωση αυτή προβλέπεται ποινική ρήτρα ίση με 1% του εξάπαξ Α.Π.Υ.Σ για κάθε ημέρα, δηλαδή 6% για 6 ημέρες. Επομένως, για καθυστέρηση της τάξης του 50% του προβλεπόμενου χρόνου, ο ΟΤΕ καλείται να πληρώσει ποινική ρήτρα ίση με το 6% του εφάπαξ τέλους. Είναι προφανές ότι απαξιώνεται πλήρως η έννοια της ποινικής ρήτρας με τις προβλέψεις αυτές.

Το ανωτέρω αποτελεί ενδεικτικό παράδειγμα, καθώς το σύνολο των προβλεπόμενων ρητρών οδηγεί ουσιαστικά σε πλήρη απαξίωση της έννοιας «ποινική ρήτρα». Λόγω της κρισιμότητας της έγκαιρης παράδοσης των υπηρεσιών και της έγκαιρης άρσης βλαβών, προτείνεται το σύνολο των προβλεπόμενων ποινικών ρητρών να είναι τουλάχιστον δέκα φορές μεγαλύτερο από το προβλεπόμενο, ώστε να αποκτά κάποια αξία το SLA που καταρτίζεται. Σε κάθε άλλη περίπτωση, τα ποσά των ποινικών ρητρών είναι τέτοια που σε καμία περίπτωση δεν λειτουργούν αποτρεπτικά για πρακτικές καθυστερήσεις από τον ΟΤΕ.

« Πίνακας 7 : ΠΡΑΓΜΑΤΙΚΟΙ ΧΡΟΝΟΙ ΑΡΣΗΣ ΒΛΑΒΗΣ Ο.Κ.ΣΥ.Α - Α
ΧΩΡΙΣ ΒΛΑΒΗ ΣΤΗΝ ΟΠΤΙΚΗ ΙΝΑ 1 ΕΗ
ΜΕ ΒΛΑΒΗ ΣΤΗΝ ΟΠΤΙΚΗ ΙΝΑ 2 ΕΗ »

Οι χρόνοι αποκατάστασης βλάβης θα πρέπει να ορίζονται σε ώρες και όχι σε ημέρες. Με εξαίρεση βλάβες οι οποίες απαιτούν εργασίες υποδομής (κομμένα υπόγεια ή εναέρια καλώδια) οι υπόλοιπες περιπτώσεις θα πρέπει να αντιμετωπίζονται εντός συγκεκριμένων ωρών.

ΒΛΑΒΕΣ ΑΡΥΣ (χειρισμός από ΟΤΕ)

5.8.3.2 (σελ 48) Όταν ο ΟΤΕ ενημερώνει τον τηλ. πάροχο για τις αρθείσες βλάβες, να περιλαμβάνονται περισσότερες πληροφορίες και λεπτομέρειες (πχ διαπίστωση βλάβης, μετρήσεις κλπ)

5.8.3.6 (σελ 49) Να πηγαίνει συνεργείο του ΟΤΕ σε κάθε βλάβη που δεν μπορεί να αποκατασταθεί από το κέντρο.

5.12.1.3 (σελ 54) Έχει παρατηρηθεί ότι παραδίδεται γραμμή ΑΡΥΣ που δεν είναι εντός ορίων με αποτέλεσμα να παρουσιάζεται δυσλειτουργία της υπηρεσίας

5.18.1.1 (σελ 60) Δεν ισχύει σε όλες τις περιπτώσεις.

5.8.3.5 (σελ 44) Αυτό έχει πραγματοποιηθεί σε 2 ή 3 περιπτώσεις μόνο.

3.2.1 iii (σελ 79) Η αναγγελία που εισάγεται σε μη ΕΗ & ΕΩ δεν θα πρέπει να κατατίθεται την επομένη

3.2.1 vii (σελ 79) Ο ΟΤΕ δεν ενημερώνει πάντοτε τον τελικό χρήστη πότε θα πραγματοποιήσει επίσκεψη στον πελάτη όπως επίσης δεν ενημερώνει ποτέ την Tellas. Ακόμα η καθυστέρηση λόγω επικοινωνίας δεν θα πρέπει να προσμετράται

3.2.2 (σελ 79) Ο πίνακας 3 δεν ισχύει γιατί οι πραγματικοί χρόνοι υπερβαίνουν τις 3 εργάσιμες ημέρες