

Παρατηρήσεις επί των επιμέρους παραγράφων

1. Ως προς την παράγραφο 2.2 «Γενική Περιγραφή Υπηρεσιών Συνεγκατάστασης»

Να προστεθεί στο τέλος της παραγράφου η πρόβλεψη που είχε συμπεριληφθεί στην προηγούμενη διαβούλευση του ΡΥΟ αναφορικά με την μετατόπιση / βελτιστοποίηση χώρου συνεγκατάστασης, διαφοροποιημένη ωστόσο με την παρακάτω πρόταση με έντονη γραμματοσειρά. Λαμβάνοντας υπόψη τις εργασίες που θα πρέπει να πραγματοποιηθούν εκτάκτως από τον Πάροχο ή/και τους εξωτερικούς του συνεργάτες, πρέπει να καθίσταται σαφές ότι το σύνολο του συνεπαγόμενου κόστους θα καλυφθεί από τον ΟΤΕ. Ως εκ τούτου προτείνουμε την εξής προσθήκη:

«Ο ΟΤΕ συμφωνεί από κοινού με τον Πάροχο το πλάνο μεταφοράς συνδρομητών (ή της Συνεγκατάστασης). Ο ΟΤΕ αναλαμβάνει το σχετικό κόστος τροποποίησης/μεταφοράς του χώρου Συνεγκατάστασης καθώς και οιοδήποτε συνεπαγόμενο κόστος εγκατάστασης/μεταφοράς από την πλευρά του Παρόχου, συμπεριλαμβανομένου του κόστους που σχετίζεται με την εγκατάσταση και παραμετροποίηση του εξοπλισμού του.»

2. Ως προς την παράγραφο 2.3 «ΠΑΡΟΧΗ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ ΑΠΟ ΟΤΕ ΚΑΙ Τ.Π.»

Για λόγους πληρότητας προτείνουμε την κάτωθι τροποποίηση (έντονη γραμματοσειρά):

*«Σε κάθε περίπτωση η παράδοση των υπηρεσιών ToB/ToYB/VPU/VPU light/ **VPU FTTH** περιλαμβάνει τη γνωστοποίηση από τον ΟΤΕ προς τον Δικαιούχο Τ.Π. του «φανταστικού αριθμού» του ToB/ToYB/VPU/VPU light/**VPU FTTH** (ή άλλως αριθμού βρόχου/υποβρόχου/ VPU/VPU light/**VPU FTTH**), μέσω καταχώρησής του στο Πληροφοριακό Σύστημα ΟΤΕ. Δεδομένου ότι ο ως άνω αριθμός αποτελεί την ταυτότητα του ToB/ToYB/**VPU/VPU light/VPU FTTH** στο Π.Σ. ΟΤΕ, είναι απαραίτητο να δηλώνεται ως υποχρεωτικό πεδίο, σε κάθε αίτηση σχετιζόμενη με ToB/ToYB, όπως αίτηση μετάβασης και κατάργησης.*

*Ο Τ.Π. υποχρεούται να γνωστοποιεί το «φανταστικό αριθμό» του ToB/ToYB/VPU/VPU light/**VPU FTTH** στον ενδιαφερόμενο συνδρομητή, μέσω υποχρεωτικής αναγραφής του στα στοιχεία του τιμολογίου/ λογαριασμού που αποστέλλει σε αυτόν. Ο Τ.Π. υποχρεούται επίσης να αναγράφει επιπρόσθετα το «φανταστικό αριθμό» ToYB και σε περίπτωση που ο ενδιαφερόμενος συνδρομητής λαμβάνει οποιαδήποτε υπηρεσία από τον Τ.Π. για την οποία ο Τ.Π. απαιτείται να λάβει υπηρεσία ToYB.»*

3. Ως προς την παράγραφο 3.9 «ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ»

(α) Στο πλαίσιο διασφάλισης έγκαιρου προγραμματισμού των παρόχων ενόψει νέας έκδοσης του λογισμικού του ΠΣ ΟΤΕ και δεδομένου ότι το σύνολο των παρόχων τον μήνα Αύγουστο



διενεργούν εργασίες συντήρησης δικτύου/συστημάτων καθώς και στο πλαίσιο θερινών αδειών όχι μόνο του προσωπικού παρόχων αλλά και τρίτων συνεργατών/προμηθευτών των οποίων η συμμετοχή κρίνεται απαραίτητη για την υλοποίηση των απαιτούμενων συστημικών αλλαγών, προτείνεται η ακόλουθη προσθήκη (έντονη γραμματοσειρά):

«Τουλάχιστον δύο (2) μήνες πριν από κάθε κύρια έκδοση του λογισμικού (major release) και ένα (1) μήνα πριν από διορθωτικές ή συμπληρωματικές εκδόσεις, ο ΟΤΕ θα διαθέτει πλήρως λειτουργικό περιβάλλον δοκιμών (GUI/APIs), όπου όλοι οι πάροχοι θα μπορούν να εκτελούν τα δοκιμαστικά σενάρια. Στις ανωτέρω προθεσμίες των δύο (2) μηνών πρότερης ενημέρωσης των αλλαγών και αντίστοιχα δοκιμαστικού περιβάλλοντος καθώς και του ενός (1) μήνα για διορθωτικές ή συμπληρωματικές εκδόσεις, δεν συνυπολογίζεται ο μήνας Αύγουστος προκειμένου να διασφαλιστεί η εύρυθμη λειτουργία της αγοράς και ο έγκαιρος προγραμματισμός των Τ.Π.»

(β) Προς διευκόλυνση της εκτέλεσης των δοκιμών και με στόχο να μειωθούν οι καθυστερήσεις στο ελάχιστο δυνατό βαθμό, προτείνουμε την ακόλουθη προσθήκη (έντονη γραμματοσειρά). Σημειώνουμε ότι για τις εν λόγω δοκιμές που απαιτούν ταυτόχρονη και προγραμματισμένη εκτέλεση, υπάρχει προηγούμενη συμφωνία ως προς τον χρόνο εκτέλεσης. Ως εκ τούτου και τα δύο Μέρη (ΟΤΕ/Τ.Π.) έχουν δεσμεύσει τη συγκεκριμένη χρονική περίοδο το κατάλληλο προσωπικό/προσθηθέντα για να τρέξουν σε άμεσο χρόνο οι δοκιμές. Για να διασφαλιστεί η παραγωγικότητα των δοκιμών αυτών θα πρέπει η απόκριση των δύο Μερών να είναι άμεση καθώς απασχολούνται εκείνη τη στιγμή συνεργάτες. Συνεπώς η ισχύουσα προθεσμία των 2 ΕΗ δεν καλύπτει την ανάγκη αυτή :

«Η Ενημέρωση/Επέκταση της Λειτουργικότητας του ΠΣ ΟΤΕ θα γίνεται με τρόπο ώστε να μην επηρεάζει την απρόσκοπτη λειτουργία του συστήματος..

*Ο ΟΤΕ οφείλει να αποκρίνεται σε ερωτήματα/ζητήματα που θέτουν οι πάροχοι κατά την δοκιμαστική λειτουργία εντός εύλογου χρόνου ο οποίος δεν θα ξεπερνά τις 2ΕΗ, **με την εξαίρεση περιπτώσεων όπου η εκτέλεση των δοκιμών απαιτεί την ταυτόχρονη συμμετοχή του Παρόχου και του ΟΤΕ (βλ. live δοκιμή ροών/statuses όπου για να προχωρήσει το αίτημα απαιτείται ο έλεγχος και η μεταφορά του status σε επόμενο στάδιο από τον ΟΤΕ). Σε αυτές τις περιπτώσεις, κατόπιν συνεννόησης πριν την έναρξη των δοκιμών, η απόκριση του ΟΤΕ θα πρέπει να γίνεται εντός εύλογου χρόνου που δεν θα ξεπερνά τη μία (1) εργάσιμη ώρα. »***

(γ) «Ο ΟΤΕ οφείλει να απαντά στα ερωτήματα αυτά, εντός τριών (3) ΕΗ και να ενημερώνει τους Τ.Π. μέσω του Π/Σ και επιπρόσθετα, μέσω μηνύματος API. Η απάντηση του ΟΤΕ πρέπει να περιλαμβάνει πληροφορίες όπως ενημέρωση σχετικά με το πρόβλημα, με την ημερομηνία αποκατάστασης του ή και την ίδια την αποκατάσταση.»

Η ως άνω προτεινόμενη προσθήκη (έντονη γραμματοσειρά) κρίνεται απαραίτητη για τη βελτιστοποίηση της διαχείρισης των αιτημάτων. Σήμερα ο Τ.Π. λαμβάνει γνώση για το κλείσιμο των ερωτημάτων από τον ΟΤΕ, μόνο μέσω περιοδικών ελέγχων ανά ερώτημα στο Π/Σ του ΟΤΕ, με ανθρώπινους χειρισμούς, δυσχεραίνοντας τη διαδικασία και συχνά επιφέροντας καθυστερήσεις εις βάρος του τελικού χρήστη.

(δ) «Η απάντηση του ΟΤΕ πρέπει να περιλαμβάνει πληροφορίες όπως ενημέρωση σχετικά με το πρόβλημα, με την ημερομηνία αποκατάστασης του ή και την ίδια την αποκατάσταση.»

Διαπιστώνουμε σημαντικό περιθώριο βελτίωσης στο περιεχόμενο των απαντήσεων που λαμβάνουμε από τον ΟΤΕ στα ερωτήματά μας καθώς στις περισσότερες περιπτώσεις οι απαντήσεις περιορίζονται σε μια γενική αναφορά τύπου «φυσιολογική ροή αίτησης» ή «θα ενημερωθείτε για την εξέλιξη της αίτησης μέσω του Π/Σ». Έχουμε περιπτώσεις όπου χρειάζεται να καταχωρήσουμε το ίδιο ερώτημα περισσότερες από μία φορές καθώς δεν λαμβάνουμε τεκμηριωμένη ενημέρωση.

Ως εκ τούτου, προτείνουμε την ακόλουθη προσθήκη:

«Η απάντηση του ΟΤΕ πρέπει να περιλαμβάνει πληροφορίες όπως ενημέρωση σχετικά με το πρόβλημα, με την ημερομηνία αποκατάστασης του ή και την ίδια την αποκατάσταση και να μην περιορίζεται σε πληροφορία που διατίθεται ήδη στον Τ.Π. μέσω του πληροφοριακού συστήματος ή σε γενική και αόριστη πληροφορία.»

Η αποτελεσματικότητα του ΟΤΕ στη διαχείριση των ερωτημάτων θα πρέπει να αξιολογείται βάσει σχετικών Δεικτών Αποδοτικότητας (Key Performance Indicators - KPIs) που θα ορίσει η Επιτροπή Σας. Ενδεικτικές προτάσεις δύνανται να είναι:

- ο Αριθμός υποβληθέντων ερωτημάτων ανά κατηγορία ανά μήνα
- ο Αριθμός απαντημένων ερωτημάτων ανά κατηγορία ανά μήνα
- ο Αριθμός ανοιχτών (μη απαντημένων) ανά κατηγορία ερωτημάτων
- ο Μέσος χρόνος απάντησης ερωτημάτων ανά κατηγορία
- ο Μέσος αριθμός ΕΗ καθυστέρησης στην απάντηση ανά κατηγορία
- ο Αριθμός αιτήσεων με περισσότερα από ένα ερωτήματα

4. Ως προς την παράγραφο 4.8 «ΤΑΚΤΟΠΟΙΗΣΗ (ΕΚΚΑΘΑΡΙΣΗ) ΠΟΙΝΙΚΩΝ ΡΗΤΡΩΝ»

Για λόγους διευκόλυνσης και ομαλοποίησης του διαχειριστικού φόρτου εκ μέρους του Τ.Π. και κατ' αναλογία και των νέων προθεσμιών που τέθηκαν σε εφαρμογή στο vlu, προτείνεται μικρή μετακίνηση κατά ένα (1) μήνα του ισχύοντος χρονοδιαγράμματος (προσθήκες με έντονη γραμματοσειρά):

«Η περιοδική εκκαθάριση (πίστωση) θα πραγματοποιείται ως εξής:

- i. Ο Τ.Π. θα αποστέλλει σε ηλεκτρονική επεξεργάσιμη μορφή στον ΟΤΕ, μέχρι και την τελευταία εργάσιμη ημέρα του ~~δευτέρου~~ **τρίτου** μήνα κάθε ημερολογιακού έτους: ...a. Συγκεντρωτικό πίνακα στον οποίο θα περιέχονται ο υπολογισμός των συνδέσεων υπηρεσιών χονδρικής τοπικής πρόσβασης εκτός SLA (Α), καθώς και το ύψος των τυχόν ποινικών ρητρών, που σύμφωνα με τα **Παραρτήματα 4,15, 23 και 27** ζητάει από τον ΟΤΕ.....*
*b. Συγκεντρωτικό πίνακα βλαβών (όλων των βλαβών για τις οποίες δίδεται με την παρούσα προσφορά SLA) που ήρθαν από τον ΟΤΕ και οι οποίες αναγγέλθηκαν στον ΟΤΕ το προηγούμενο έτος και στην άρση των οποίων διαπιστώθηκε υπέρβαση του συμφωνημένου πραγματικού χρόνου άρσης βλάβης (όπως αυτός ορίζεται στην παρούσα).....ii. Ο Τ.Π. θα αποστέλλει σε ηλεκτρονική επεξεργάσιμη μορφή στον ΟΤΕ, μέχρι και την τελευταία εργάσιμη ημέρα του ~~τρίτου~~ **τέταρτου** μήνα κάθε ημερολογιακού έτους συγκεντρωτικό πίνακα όλων των τύπων των συνεγκαταστάσεων και συναφών υπηρεσιών χονδρικής τοπικής πρόσβασης ...»*

5. Ως προς την παράγραφο 1.2. «ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΠΑΡΟΧΗΣ ΤΟΒ (ΕΝΤΟΒ/ΑΝΤΟΒ)» του Παραρτήματος 1

«2. Σε περίπτωση αίτησης σε ανενεργό συνδρομητή, η διεύθυνση καθορίζεται με κάποιον από τους ακόλουθους τρόπους:

- Διεύθυνση (Ενδεικτικά Νομός, Δήμος Καποδιστριακός, Οδός-Οικισμός, Αριθμός, Τ.Κ).
- Συντεταγμένες γεωγραφικού πλάτους και γεωγραφικού μήκους του σημείου ενδιαφέροντος (κτίριο του πελάτη του Τ.Π.) σε περιπτώσεις που απουσιάζει το Διευθυνσιολόγιο (συνήθως ημιαστικές ή αγροτικές περιοχές) και άρα η Δ/νση του πελάτη δεν μπορεί να προσδιοριστεί μοναδικά μέσω αναγραφής συγκεκριμένης οδού»

Για λόγους απλοποίησης θα πρέπει να αφαιρεθεί η υποχρεωτική αναφορά στον οικισμό («~~Οδός-Οικισμός, Αριθμός, Τ.Κ~~»), η οποία παρά το γεγονός ότι δεν συνιστά ουσιώδη συμπληρωματική πληροφορία, συχνά οδηγεί σε απόρριψη της αίτησης επιβαρύνοντας τη διαδικασία με πρόσθετη καθυστέρηση.

6. Ως προς την παράγραφο 1.9 «Μετρήσεις-δοκιμές» του Παραρτήματος 1

«Στην περίπτωση του ανενεργού ΤοΒ του οποίου η παράδοση δεν θα πραγματοποιηθεί μέσω «αδρανούς γραμμής», τα βήματα που ακολουθούνται είναι:..... Στην περίπτωση που κάποια από τα αποτελέσματα είναι εκτός ορίων τότε αν είναι τεχνικά εφικτό ακολουθείται η ίδια διαδικασία με επιλογή άλλου χάλκινου ζεύγους ΤοΒ.»

Στις περιπτώσεις ANTOB με εναέριο δίκτυο, θα πρέπει να προστεθεί η υποχρέωση καταγραφής της χρωματολογίας του καλωδίου παράδοσης καθώς βάσει ισχύουσας διαδικασίας στις περιπτώσεις πολλαπλών ζευγών δεν εντοπίζεται σε άμεσο χρόνο το σωστό ζεύγος, συντελώντας σε σοβαρές καθυστερήσεις στη παράδοση της υπηρεσίας και στη διαχείριση πολλαπλών βλαβών μέχρι να εντοπιστεί το σωστό ζεύγος.

7. Ως προς την παράγραφο 1.10 «Διαδικασία υλοποίησης» του Παραρτήματος 1

(α) «1.10.2.1... Ο Τ.Π. δύναται να παρευρίσκεται ο ίδιος ή εκπρόσωπός του, στη δ/νση που έχει ορίσει να τερματίσει ο ANTOB για τη δοκιμή/παραλαβή του ζεύγους. Ο Τ.Π. ενημερώνεται μέσω του Π.Σ. ΟΤΕ για το προκαθορισμένο χρονικό παράθυρο διάρκειας τεσσάρων (4) ωρών εντός του οποίου θα πραγματοποιηθεί επίσκεψη για την υλοποίηση του ANTOB.»

Προτείνουμε τη μείωση της διάρκειας του χρονικού παραθύρου μετάβασης του τεχνικού από τις 4 ώρες που ισχύουν σήμερα στις 2 ώρες. Η εν λόγω τροποποίηση θα διευκολύνει τον πελάτη να παρευρίσκεται στον χώρο του χωρίς να απαιτείται παρατεταμένη αναμονή, ιδίως σε περιπτώσεις που ο τεχνικός τελικά δεν προσέρχεται και ο πελάτης δεν λαμβάνει σχετική ενημέρωση.

Περαιτέρω, εκτιμάται ότι με την αλλαγή αυτή θα μειωθούν σημαντικά τα περιστατικά που χαρακτηρίζονται ως «κλειστά» από την πλευρά του πελάτη, λόγω αδυναμίας παρουσίας στον χώρο για μεγάλο διάστημα.

*(β) «...1.10.2.2..... Εάν ο Τ.Π. δεν προσέλθει στο ραντεβού για την παραλαβή του ζεύγους, ο ΟΤΕ εφόσον είναι εφικτό, κάνει τη σύνδεση – δοκιμή, και επισημαίνει στον Τ.Π. το παραδιδόμενο ζεύγος **μέσω καταγραφής της χρωματολογίας του καλωδίου παράδοσης.**»*

Η ως άνω προσθήκη (κείμενο με έντονη γραμματοσειρά) κρίνεται απαραίτητη προς διευκόλυνση της διαχείρισης. Ειδικά στις περιπτώσεις πολλαπλών ζευγών σε Χ/Κ, οι τεχνικοί του Τ.Π. αδυνατούν να εντοπίσουν το σωστό ζεύγος, συντελώντας σε σοβαρές καθυστερήσεις στη παράδοση της υπηρεσίας και στη διαχείριση πολλαπλών βλαβών μέχρι να εντοπιστεί το σωστό ζεύγος.

(γ) «1.10.2.2. ... Με την ενημέρωση του Π.Σ. ΟΤΕ για την ολοκλήρωση της κατασκευής, θα επισυνάπτεται φωτογραφία του σημείου επίσκεψης, συνοδευόμενη από τα στοιχεία του τεχνικού τμήματος την ημερομηνία, την ώρα επίσκεψης και τις συντεταγμένες του σημείου λήψης της φωτογραφία. Η ανωτέρω διαδικασία επισύναψης στο Π.Σ. ΟΤΕ φωτογραφίας του σημείου επίσκεψης θα εφαρμόζεται και στην περίπτωση που ο τεχνικός του ΟΤΕ δεν μπορέσει να εισέλθει στο κτίριο, οπότε η εργασία ολοκληρώνεται με ένδειξη «ΚΛΕΙΣΤΟ» και ο Τ.Π. χρεώνεται με το αντίστοιχο τέλος άσκοπης μετάβασης για παράδοση της υπηρεσίας, **με την εξαίρεση της περίπτωσης που η μετάβαση του συνεργείου λαμβάνει χώρα πριν την προγραμματισμένη ημερομηνία για την οποία ο ΟΤΕ έχει ενημερώσει τον Τ.Π. και η μετάβαση του τεχνικού επαναλαμβάνεται στο προγραμματισμένο ραντεβού, χωρίς ο Τ.Π. να επιβαρύνεται με χρεώσεις άσκοπης μετάβασης. Σε περιπτώσεις λανθασμένης διαχείρισης εκ μέρους του ΟΤΕ με ολοκλήρωση εργασίας με ένδειξη «ΚΛΕΙΣΤΟ» ενώ πληρούνται οι ως άνω προϋποθέσεις της εξαίρεσης, ο ΟΤΕ φροντίζει να μην επιβαρυνθεί ο Τ.Π. με χρεώσεις άσκοπης μετάβασης.»**

Σε συνέχεια συζήτησης στην ομάδα εργασίας των παρόχων, προτείνουμε την προσθήκη της ανωτέρω πρότασης με έντονη γραμματοσειρά για λόγους εναρμόνισης με την αντίστοιχη διάταξη στο παράρτημα 23 και την υπηρεσία vrulight, ελαφρώς διαφοροποιημένη ωστόσο, προκειμένου η διατύπωση να μην υπονοεί λανθασμένα ότι ο Τ.Π. αναμένει την επανάληψη της επίσκεψης όταν έχει κλείσει συστημικά η ροή της άρσης της βλάβης. Τυχόν διαφορετική πρόταση αναδιατύπωσης από άλλο πάροχο στο πλαίσιο της διαβούλευσης, μπορεί να αξιολογηθεί εκ νέου από κοινού στην ομάδα εργασίας των παρόχων.

8. Ως προς την παράγραφο 2.6 «Διαδικασία υλοποίησης» του Παραρτήματος 2

(α) «2.6.2.1....Ο Τ.Π., ο οποίος έχει ενημερωθεί μέσω Π.Σ. για την προγραμματισμένη ημερομηνία υλοποίησης και το χρονικό παράθυρο 4 ωρών εντός του οποίου θα μεταβεί το συνεργείο στη διεύθυνση του τελικού χρήστη, δύναται να παρευρίσκεται για τη δοκιμή/παραλαβή του ζεύγους σύνδεσης του ANToYB....»

Παραπέμπουμε στην τοποθέτησή μας ανωτέρω αναφορικά με την παράγραφο 1.10. και την πρόταση για μείωση του χρονικού παραθύρου σε 2 ώρες.

9. Ως προς την παράγραφο 3.2. «Διαδικασία Επανελέγχου» του Παραρτήματος 3

(α) Αναφορικά με τον πρώτο επανέλεγχο (Ε1) ΟΤΕ και την τήρηση του 4ωρου χρονικού παραθύρου, παραπέμπουμε στην τοποθέτησή μας ανωτέρω αναφορικά με την παράγραφο 1.10.

(β) Ως προς τον δεύτερο επανέλεγχο (Ε2) είχε συμφωνηθεί με τον ΟΤΕ οι ώρες των μεταβάσεων να οριστούν κατ' αντιστοιχία των ωρών για τα συνδυαστικά ραντεβού στις βλάβες (δηλ. 8:30, 10:00, 11:30, 13:00), και όχι σε διαφορετικές, ως ισχύει σήμερα (δηλ. 8:00, 9:30, 11:00, 12:30). Η υιοθέτηση κοινών ωρών θα συμβάλλει σε καλύτερο προγραμματισμό των αναθέσεων των τεχνικών του Παρόχου, καθώς στα ως άνω οριζόμενα χρονικά παράθυρα θα μπορούν να διαχειριστούν τους επανελέγχους και τις βλάβες. Επιπρόσθετα κατά αντιστοιχία με την πρόταση μας ανωτέρω για την αύξηση της προθεσμίας δήλωσης συνδυαστικού ραντεβού, προτείνουμε κι εδώ την αύξηση της προθεσμίας αίτησης δεύτερου επανελέγχου από δύο **σε τρεις εργάσιμες** ημέρες.

(γ) Για τον σκοπό της αποτελεσματικότερης διαχείρισης των πόρων των παρόχων, προτείνουμε να εμπλουτισθεί η διαδικασία επανελέγχου με τη δυνατότητα για ακύρωση του συνδυαστικού ραντεβού από τον Τ.Π. μέχρι και μία ώρα πριν την έναρξή του, κατ' αντιστοιχία με την πρόταση του ΟΤΕ στην παράγραφο 5.2.6. «Διαδικασία Ραντεβού»:

«Σε κάθε περίπτωση ο Τ.Π δύναται να ακυρώνει το ορισθέν συνδυαστικό ραντεβού, μέχρι και μία ώρα πριν την έναρξη του συνδυαστικού ραντεβού.»

10. Ως προς την παράγραφο 4.5.1 «Χρόνοι Παράδοσης» » του Παραρτήματος 4

Κρίνουμε σκόπιμο να μειωθούν οι χρόνοι sla παράδοσης/μετάβασης σε ENTοB, ANTοB, ENTοYB και ANTοYB αντίστοιχα και κατάργησης ΤοB/ΤοYB, καθώς βάσει στατιστικών ο μέσος χρόνος του ΟΤΕ για την ολοκλήρωση των ανωτέρω ενεργειών είναι μικρότερος των ορισμένων SLAs, λαμβάνοντας άλλωστε υπόψη και την μείωση υποβολής αιτημάτων χαλκού από πλευράς Τ.Π. σε περιοχές που έχει αναπτυχθεί FTTH υποδομή. Ειδικότερα προτείνουμε τις εξής αλλαγές:

- Παράδοση ENTοB, Μετάβαση ΧΚΠ (AK) σε ENTοB, Μετάβαση ENTοB σε ENTοB : 8ΕΗ 3ΕΗ. (προς τεκμηρίωση της πρότασης παραπέμπουμε στο Παράρτημα 1)
- Μετάβαση ΧΚΠ (KV)/ VPU light/ENTοYB σε ENTοB : 40ΕΗ 7ΕΗ (προς τεκμηρίωση της πρότασης παραπέμπουμε στο Παράρτημα 1)
- Παράδοση Ανενεργού ΤοB (ANTοB) χωρίς χρήση αδρανούς γραμμής : 12ΕΗ 7ΕΗ (προς τεκμηρίωση της πρότασης παραπέμπουμε στο Παράρτημα 1)
- Παράδοση Ανενεργού ΤοYB (ANTοYB): 42ΕΗ 8ΕΗ (προς τεκμηρίωση της πρότασης παραπέμπουμε στο Παράρτημα 1)
- Παράδοση Ενεργού ΤοYB (ENTοYB), Μετάβαση ENTοYB σε ENTοYB, Μετάβαση ENTοB σε ENTοYB, Μετάβαση ΧΚΠ σε ENTοYB: 40ΕΗ 7ΕΗ (προς τεκμηρίωση της πρότασης παραπέμπουμε στο Παράρτημα 1)

- Κατάργηση ToB: 8EH 2EH (προς τεκμηρίωση της πρότασης παραπέμπουμε στο Παράρτημα 1)
- Κατάργηση ToYB: 40EH 5EH κατά αντιστοιχία με την μείωση του αντίστοιχου sla για την κατάργηση VPULight

11. Ως προς την παράγραφο 4.8 «Προγραμματισμένες & Έκτακτες Εργασίες» του Παραρτήματος 4

«Ειδικότερα για τις περιπτώσεις προγραμματισμένων εργασιών που αφορούν σε migration ή μεταγωγή σε νέο Dslam, ο ΟΤΕ με την ολοκλήρωσή τους ενημερώνει για τα νέα δικτυακά στοιχεία είτε μέσω api notification είτε μέσω σχετικής ανάρτησης στο ΠΣ ΟΤΕ, κατ' αντιστοιχία με την ενημέρωση που παρέχει για τα συμβάντα δικτύου και τις γενικευμένες βλάβες εξοπλισμού δικτύου (ενδεικτικά, ΟΚΣΥ, DSLAM, OLT), παρέχοντας την απαραίτητη πληροφορία για τα νέα κυκλώματα.»

Στην περίπτωση που απαιτηθεί αλλαγή της μορφής της πληροφορίας (ZTC) ή μεταγωγής σε άλλο DSLAM, ο ΟΤΕ θα πρέπει να ενημερώνει για το γενικό πλάνο αλλαγών τουλάχιστον 30 ημέρες πριν την ενεργοποίηση, στο πλαίσιο έγκαιρης και κατάλληλης προετοιμασίας των συστημάτων των Τ.Π., ειδικά αν η ενημέρωση των δικτυακών στοιχείων δεν γίνεται μέσω api. Για τις υπόλοιπες περιπτώσεις προγραμματισμένων εργασιών, είχε συμφωνηθεί με τον ΟΤΕ να καταργηθεί η ενημέρωση μέσω fax και να εκσυγχρονισθεί η διαδικασία με τη χρήση πιο κατάλληλων μέσων επικοινωνίας.

12. Ως προς την παράγραφο 5.2.1. «Αναγγελία Βλάβης» του Παραρτήματος 5

(α) *«5.2.1.9... Για τη διευκόλυνση της σχετικής διαδικασίας, ο ΟΤΕ έχει διαμορφώσει σχετικό τυποποιημένο ερωτηματολόγιο, το οποίο θα συμπληρώνει ο Τ.Π. και στο οποίο θα πρέπει, αφού απομονωθεί ο ToB/ToYB από την εσωτερική καλωδίωση συνδρομητή να παραδώσει και τις ακόλουθες μετρούμενες τιμές: ... 10. Ευρυζωνικές μετρήσεις για το σύμπτωμα ΜΔΣ»*

Η ως άνω προσθήκη (έντονη γραμματοσειρά) κρίνεται απαραίτητη για τη διασφάλιση της αμεσότερης και αποτελεσματικότερης επίλυσης της δυσλειτουργίας των τελικών υπηρεσιών. Η ενίσχυση των ελέγχων με μετρήσεις ευρυζωνικότητας, ακόμα και με εντός ορίων ηλεκτρικές μετρήσεις, είναι καθοριστικής σημασίας για την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών, ιδίως όσον αφορά στη διάθεση NGA υπηρεσιών μέσω του υποβρόχου, διαφορετικά οι βλάβες δεν θα επιλύονται. Δέον δε όπως ληφθεί υπόψη ότι ένα σημαντικό πλήθος βλαβών/συμπτωμάτων αφορά σε Μη Συγχρονισμό (Modem Δεν Συγχρονίζει - ΜΔΣ) καθώς και ότι αναγκαζόμαστε να ανοίγουμε επαναλαμβανόμενες βλάβες καθώς δεν υπάρχει επίλυση.

(β) «5.2.1.10 Η παρακολούθηση της βλάβης γίνεται μέσω του Π.Σ. ΟΤΕ, το οποίο ενημερώνεται άμεσα από το provisioning σύστημα για την εξέλιξη της βλάβης (ημερομηνία αναγγελίας και άρσης βλάβης). Στο πλαίσιο αυτό ο ΟΤΕ ενημερώνει τον Τ.Π. μέσω του ΠΣ ΟΤΕ σχετικά με το **χρονικό παράθυρο τεσσάρων (4) εργάσιμων ωρών** της εργάσιμης ημέρας ελέγχου της δηλωθείσας βλάβης στο οποίο θα πραγματοποιηθεί η μετάβαση του συνεργείου του ΟΤΕ στο χώρο του τελικού χρήστη, εάν αυτό απαιτηθεί. Ο Τ.Π. φέρει την υποχρέωση να ενημερώσει σχετικά τον τελικό χρήστη.»

Παραπέμπουμε στην τοποθέτηση μας ανωτέρω αναφορικά με την παράγραφο 1.10 και την μείωση του χρονικού παραθύρου μετάβασης του συνεργείου ΟΤΕ στο χώρο του τελικού χρήστη **σε δύο (2) εργάσιμες ώρες.**

(γ) «5.2.1.12 Ο ΟΤΕ κατά τη διαδικασία άρσης της βλάβης οφείλει να πραγματοποιεί όλους τους κατάλληλους ελέγχους και ενέργειες, ώστε να επιτευχθεί άρση της βλάβης και να παρέχονται οι προβλεπόμενες μετρήσεις σύμφωνα με την παράγραφο 5.2.1.17 προκειμένου να επιβεβαιώνεται η άρση της βλάβης.»

Κρίνουμε σκόπιμο να προστεθεί στην ανωτέρω πρόταση η πρόβλεψη ότι ο ΟΤΕ θα ελέγχει στο σημείο οριοθέτησης στην πλευρά του συνδρομητή ότι λαμβάνει το σύνολο των υπηρεσιών που έχει δηλώσει ο Πάροχος. Ειδικότερα για το σύμπτωμα Μη Συγχρονισμού (Modem Δεν Συγχρονίζει – ΜΔΣ) η λήψη ευρυζωνικών μετρήσεων είναι απαραίτητη. Επισημαίνουμε ότι η επίτευξη εντός ορίων διηλεκτρικών μετρήσεων δεν συνεπάγεται και την αποκατάσταση του προβλήματος στις υπηρεσίες του συνδρομητή. Ως εκ τούτου προτείνουμε την εξής τροποποίηση (έντονη γραμματοσειρά):

«5.2.1.12 Ο ΟΤΕ κατά τη διαδικασία άρσης της βλάβης οφείλει να πραγματοποιεί όλους τους κατάλληλους ελέγχους και ενέργειες, ώστε να επιτευχθεί άρση της βλάβης, ήτοι να παρέχονται οι προβλεπόμενες μετρήσεις σύμφωνα με την παράγραφο 5.2.1.17 **καθώς επίσης και να εξασφαλίζεται η παροχή του συνόλου των υπηρεσιών που έχει δηλώσει ο Τ.Π. έως το όριο ευθύνης ΟΤΕ στην πλευρά του συνδρομητή,** προκειμένου να επιβεβαιώνεται η άρση της βλάβης.»

(δ) «5.2.1.16....Τα αποτελέσματα των ανωτέρω μετρήσεων (όσον αφορά τις μετρήσεις αντίστασης μόνωσης, εφόσον η μετρούμενη τιμή είναι εντός ορίων ($R_{ae}, R_{be}, R_{ab} \geq 10 \text{ M}\Omega$)) αναγράφεται η ένδειξη **ΕΝΤΟΣ ΟΡΙΩΝ**, αλλιώς αναγράφεται η μετρούμενη τιμή, ενώ σε όλα τα υπόλοιπα μεγέθη αναγράφεται η μετρούμενη τιμή) καταχωρούνται από τον ΟΤΕ σε ειδικά διαμορφωμένα προς το σκοπό αυτό πεδία στο ΠΣ ΟΤΕ στη σχετική εγγραφή που αφορά τη βλάβη. Στην περίπτωση που κάποιο από τα μετρούμενα μεγέθη είναι εκτός ορίων, τότε ο ΟΤΕ

καταβάλλει κάθε τεχνικά δυνατή προσπάθεια για την άρση της συγκεκριμένης βλάβης με απομονωμένο τον ΤοΒ/ΤοΥΒ (στα σημεία ευθύνης του), από το ΓΚΟ/ΤΚΜ στο όριο του παρόχου και από την εσωτερική καλωδίωση του συνδρομητή στο escalit ή χαλύβδινο».

Κρίνουμε απαραίτητο στις περιπτώσεις άρσης βλάβης που ο τεχνικός ΟΤΕ προβαίνει σε αλλαγή του απερχόμενου δικτύου, να καταχωρείται στο ΠΣ ΟΤΕ η χρωματολογία του ζεύγους που παρέδωσε ο τεχνικός ΟΤΕ στο χαλύβδινο κουτί (ΧΚ), καθώς θα διευκολύνει σημαντικά τον τεχνικό του Παρόχου που θα μεταβεί για επανέλεγχο στον εντοπισμό του σωστού ζεύγους.

(ε) «5.2.1.17Για το σκοπό αυτό πραγματοποιεί, μετά την άρση της βλάβης και τις κάτωθι μετρήσεις, με απομονωμένο τον ΤοΒ/ΤοΥΒ (στα σημεία ευθύνης του), από το ΓΚΟ/ΤΚΜ στο όριο του παρόχου και από την εσωτερική καλωδίωση του συνδρομητή στο escalit ή χαλύβδινο: ... [προσθήκη νέου σημείου: **Ευρυζωνικές μετρήσεις για το σύμπτωμα ΜΔΣ**]»

Παραπέμπουμε στην τοποθέτησή μας ανωτέρω αναφορικά με την παράγραφο 5.2.1.9. για την πραγματοποίηση εκ μέρους του ΟΤΕ και την καταχώρηση ευρυζωνικών μετρήσεων στις βλάβες με σύμπτωμα Μη Συγχρονισμού.

Περαιτέρω, για την ομαλή εκτέλεση των εργασιών και προς αποφυγή καθυστερήσεων στην αποκατάσταση της ορθής λειτουργίας της σύνδεσης, κρίνεται σημαντικό να προστεθεί η ακόλουθη πρόβλεψη:

« Σε περίπτωση που απαιτηθεί αλλαγή ορίου στο εσκαλίτ για την άρση της βλάβης, ο ΟΤΕ θα ενημερώνει τον Τ.Π άμεσα μέσω μηνύματος API. Με την ολοκλήρωση της αλλαγής θα πραγματοποιείται από τον τεχνικό του ΟΤΕ και η μικτονόμηση του νέου ορίου στο σημείο οριοθέτησης από την πλευρά του συνδρομητή. »

(στ) «5.2.1.17Σε περίπτωση που δεν είναι δυνατή η παροχή του συνόλου των υπηρεσιών λόγω προβλημάτων ποιότητας του ευρύτερου δικτύου της περιοχής (δηλαδή έστω ότι ένα από τα μετρούμενα μεγέθη είναι εκτός ορίων), τότε η βλάβη κλείνει ως υπαιτιότητα ΟΤΕ με κωδικό άρσης βλάβης που θα υποδηλώνει αντικειμενική τεχνική αδυναμία – ΑΤΑ.Ο ΟΤΕ θα προχωρά σε επανέλεγχο σε διάστημα που θα απέχει τρεις (3) μήνες από την ημερομηνία διαπίστωσης της ΑΤΑ.Σε περίπτωση που κατόπιν των ελέγχων του τεχνικού τα ηλεκτρικά χαρακτηριστικά του βρόχου παραμένουν εκτός ορίων και δεν καθίσταται δυνατή η εύρεση άλλου ζεύγους με εντός ορίων ηλεκτρικά χαρακτηριστικά, τότε ο πάροχος θα λαμβάνει ενημέρωση για νέα Ημερομηνία Επανελέγχου ΑΤΑ που θα ορίζεται τρεις (3) μήνες μετά. Ο Τ.Π. σε αυτή την περίπτωση δύναται να αιτηθεί ατελώς κατάργηση βρόχου...»

Κρίνουμε απαραίτητο να αναθεωρηθεί η διαδικασία διαχείρισης των βλαβών που χαρακτηρίζονται ως «**Αντικειμενική Τεχνική Αδυναμία**» (ΑΤΑ). Η εμπειρία έχει δείξει ότι η

πλειονότητα των περιπτώσεων καταλήγει σε έναν ατέρμονο κύκλο επαναλαμβανόμενων επανελέγχων από πλευράς ΟΤΕ, χωρίς να υπάρχει βελτίωση στις συνδέσεις των συνδρομητών, οι οποίοι παραμένουν με πλημμελείς ή/και καθόλου υπηρεσίες, ενώ σε αρκετές περιπτώσεις αναγκάζονται να προχωρήσουν και σε κατάργηση αυτών.

Επιπρόσθετα, στις περιπτώσεις όπου το πρόβλημα εντοπίζεται στο απερχόμενο δίκτυο, επηρεάζοντας και την NGA υποδομή (FTTC) έτερου Παρόχου Πρόσβασης, ο ΟΤΕ (ως ΠΧΤΥ) πρέπει να υποχρεωθεί να προβαίνει σε όλες τις απαραίτητες ενέργειες, ακόμα και σε αντικατάσταση του προβληματικού δικτύου χαλκού, προκειμένου να διασφαλίζεται ο αναμενόμενος βαθμός ποιότητας της NGA υπηρεσίας, καθώς θα υπάρχουν περιοχές στις οποίες δεν θα υπάρχει η δυνατότητα μετάβασης σε FTTH. Στο πλαίσιο αυτό προτείνουμε να οριστεί ένα όριο στους επανελέγχους στους οποίους προβαίνει ο ΟΤΕ και συγκεκριμένα να οριστούν έως 2 επανέλεγχοι (δηλ. έως 2 X 90 HH = 6 μήνες συνολικής διάρκειας επανελέγχων), και στη συνέχεια να προβλεφθεί ημερήσια ρήτρα άρσης της ΑΤΑ, έως ότου ο ΟΤΕ προβεί σε βελτίωση της ποιότητας του δικτύου.

Σε κάθε περίπτωση, εφόσον η Αντικειμενική Τεχνική Αδυναμία παραμένει, να δοθεί η δυνατότητα στον Τ.Π. οποιαδήποτε στιγμή να αιτηθεί μετάβαση σε προϊόν FTTH εφόσον είναι διαθέσιμο στην περιοχή του τελικού χρήστη. Η μετάβαση αυτή επιτρέπει την αναβάθμιση των υπηρεσιών του τελικού χρήστη και συμβάλλει στην εκπλήρωση των στόχων για τη μετάβαση των συνδρομητών σε υψίρρυθμα δίκτυα. Δεδομένου ότι ο Τ.Π. υποχρεούται να μεταβεί σε προϊόν FTTH όταν οι υπηρεσίες χαλκού δεν υποστηρίζονται πλέον, το κόστος μετάβασης σε FTTH, με ταυτόχρονη κατάργηση της υπηρεσίας χαλκού, θα επιμερίζεται αναλογικά μεταξύ των παρόχων πρόσβασης και υπηρεσίας, σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στη διαδικασία του copper switch-off.

(Ζ) Να ενσωματωθεί το μέτρο (έντονη γραμματοσειρά) που είχε συμφωνηθεί με τον ΟΤΕ:

*«5.2.1.17.... Σε ειδικά διαμορφωμένο πεδίο αναγράφεται η ακρίβεια ή ο τύπος του μετρητικού οργάνου που χρησιμοποιήθηκε για τη μέτρηση. **Σε περίπτωση που κατά την άρση βλάβης πραγματοποιήθηκε αλλαγή ζεύγους από τον ΟΤΕ, θα καταχωρείται από τον ΟΤΕ το νέο όριο σε ειδικά διαμορφωμένο πεδίο του αιτήματος βλάβης.**»*

(η) *«5.2.1.18..... Στην περίπτωση που διαπιστωθεί καλωδιακή βλάβη εναερίου δικτύου ο ΟΤΕ, ταυτόχρονα με το χαρακτηρισμό της ως τέτοιας από τον τεχνικό του ΟΤΕ, ενημερώνει μέσω του ΠΣ ΟΤΕ τον Τ.Π. ότι υφίσταται καλωδιακή βλάβη εναερίου δικτύου **υποδεικνύοντας ταυτόχρονα την πιθανή ημερομηνία άρσης.** ...»*

Η ως άνω προσθήκη (έντονη γραμματοσειρά) κρίνεται απαραίτητη, ώστε να διασφαλισθεί η ενημέρωση του Τ.Π. για την πιθανή ημερομηνία άρσης, κατ' αντιστοιχία με την ενημέρωση των λοιπών καλωδιακών, προκειμένου και ο Τ.Π. να ενημερώνει τον συνδρομητή του.

(θ) «5.2.1.19 Ο Τ.Π δύναται να μην αποδεχτεί την άρση της βλάβης με την ταυτόχρονη κατάθεση αιτήματος για συνδυαστικό ραντεβού μέσα σε αποκλειστική προθεσμία δύο ΕΗ από την άρση της βλάβης από τον ΟΤΕ, η άπρακτη πάροδος της οποίας επιφέρει την αυτόματη αποδοχή της ως άνω άρσης»

Προτείνεται η αύξηση της ανωτέρω προθεσμίας για την υποβολή αίτησης συνδυαστικού ραντεβού από δύο **σε τρεις εργάσιμες ημέρες**, ώστε να διασφαλίζεται επαρκής χρόνος για τον τεχνικό του Τ.Π. να επικοινωνήσει με τον πελάτη του και να πραγματοποιήσει τον απαραίτητο έλεγχο της σύνδεσης, μετά την άρση της αρχικής βλάβης από τον ΟΤΕ.

(ι) Να προστεθεί στο τέλος η διαδικασία που είχε συμφωνηθεί στην ομάδα εργασίας και είχε συμπεριληφθεί στην προηγούμενη διαβούλευση για το RUO αναφορικά με τις περιπτώσεις απουσίας / αδυναμίας πρόσβασης χαλύβδινου κουτιού (Χ/Κ) στο σημείο οριοθέτησης, με επιπλέον την προσθήκη της ακόλουθης πρότασης με έντονη γραμματοσειρά για λόγους πληρότητας δεδομένου ότι η παρουσία του τεχνικού του Τ.Π. δεν είναι απαραίτητη για την εκτέλεση της εργασίας:

*«3.Εάν δεν υπάρχει Χ/Κ, ούτε χωνευτή σε ευδιάκριτο και προσβάσιμο σημείο, ακολουθείται η παρακάτω διαδικασία: α. Εφόσον δεν επηρεάζονται άλλοι συνδρομητές ο ΟΤΕ εγκαθιστά Χ/Κ και ολοκληρώνει τη βλαβοδιαχείριση στο σημείο οριοθέτησης (νέο Χ/Κ). Σε αυτήν την περίπτωση η βλάβη θα κλείνει με σχόλιο «Εγινε εγκατάσταση Χ/Κ» και υπαιτιότητα ΟΤΕ ή Παρόχου, ανάλογα με το αποτέλεσμα του νέου ελέγχου μετά την εγκατάσταση του Χ/Κ. **Ο τεχνικός του ΟΤΕ μετά την τοποθέτηση του Χ/Κ μικτονομεί τη γραμμή χωρίς να απαιτείται νέα επίσκεψη του Τ.Π..»***

13. Ως προς την παράγραφο 5.2.2. «Διαδικασία Ελέγχου βλάβης με σύμπτωμα “Χαμηλός Συγχρονισμός ΤοΒ” του Παραρτήματος 5

(α) Κρίνουμε απαραίτητο να προσδιοριστεί συγκεκριμένη διαδικασία βλαβοδιαχείρισης και για την ταχύτητα ανόδου (upload), καθώς ο χαμηλός συγχρονισμός στο upload προκαλεί σοβαρά προβλήματα στην παροχή της υπηρεσίας, ιδίως στις περιπτώσεις παροχής μέσω VOIP που επηρεάζεται και η υπηρεσία φωνής. Ακολούθως προτείνεται να προστεθεί διακριτό σύμπτωμα και να οριστεί ως όριο τα **512Kbps**. Βάσει της εμπειρίας μας αντίστοιχες βλάβες διαχειρίζονται από πλευράς μας με δήλωση στα σχόλια σχετικά με το εντοπιζόμενο στο upload πρόβλημα,

ωστόσο σε αρκετές περιπτώσεις δεν λαμβάνονται υπόψη από τους τεχνικούς ΟΤΕ και αναγκαζόμαστε να ανοίγουμε επαναλαμβανόμενες βλάβες προκειμένου να υπάρξει επίλυση. Η εν λόγω πρακτική δημιουργεί καθυστέρηση στην αποκατάσταση του προβλήματος, ενώ ειδικά στις περιπτώσεις όπου η τηλεφωνία είναι VoIP, επηρεάζει σημαντικά την ποιότητα της υπηρεσίας τηλεφωνίας του συνδρομητή.

(β) Επιπρόσθετα κρίνουμε απαραίτητο να προβλεφθεί διαδικασία διαχείρισης βλαβών ToB για VDSL συνδέσεις, στα πρότυπα αυτής που ισχύει για το χαμηλό συγχρονισμό ΤοΥΒ, δηλαδή να διεξάγεται **απευθείας** συνδυαστικό ραντεβού, χωρίς τη δήλωση από τον Πάροχο αρχικής βλάβης, και στο οποίο ο τεχνικός του ΟΤΕ να πραγματοποιεί **έως δύο (2) αλλαγές κυρίου και δύο (2) αλλαγές απερχόμενου δικτύου** παρουσία του τεχνικού του Παρόχου.

(γ) «5.2.2.2.....Εάν ο πάροχος επανέλθει με νέα βλάβη θα επαναλαμβάνεται η παραπάνω διαδικασία χαμηλού συγχρονισμού και εφόσον διαπιστωθεί εκ νέου ότι δεν υπάρχει ελεύθερο ή κατάλληλο ζεύγος για την αλλαγή, ο Τ.Π. θα χρεώνεται με το τέλος άσκοπης μετάβασης συνεργείου για άρση βλάβης υπαιτιότητας παρόχου. Εάν βρεθεί, τότε θα πραγματοποιείται η αλλαγή και ο Τ.Π. δεν θα χρεώνεται.»

Κρίνεται σκόπιμο να προβλεφθεί επανέλεγχος εντός 3μηνου σε βλάβες ΧΜΣ με ΘΑΕ (ΑΔΥΝΑΜΙΑ ΕΥΡΕΣΗΣ ΖΕΥΓΟΥΣ ΑΝΩ ΤΟΥ ΟΡΙΣΜΕΝΟΥ ΚΑΤΩΦΛΙΟΥ) με την προοπτική ικανοποίησης της ανάγκης μέσω επαύξησης, προκειμένου να ενημερώνεται και ο συνδρομητής του Τ.Π, κατ' αντιστοιχία με την διαδικασία της ΑΤΑ βλάβης.

Στις περιπτώσεις που σε νέα βλάβη του Παρόχου ο τεχνικός ΟΤΕ αδυνατεί να βρει ζεύγος άνω του ορισμένου κατωφλίου, δεν θα πρέπει ο Πάροχος να χρεώνεται με άσκοπη μετάβαση, καθώς το δίκτυο πρόσβασης ανήκει στον ΟΤΕ και συνεπώς αποτελεί δική του ευθύνη η διαθεσιμότητα ή μη ελεύθερων ζευγών..

Στις ανωτέρω περιπτώσεις που δεν υπάρχει ελεύθερο ή κατάλληλο ζεύγος για την αλλαγή και ο χαμηλός συγχρονισμός παραμένει, να δοθεί η δυνατότητα στον ΤΠ να αιτηθεί μετάβαση σε προϊόν FTTH εφόσον είναι διαθέσιμο στην περιοχή του τελικού χρήστη. Η μετάβαση αυτή επιτρέπει την αναβάθμιση των υπηρεσιών του τελικού χρήστη και συμβάλλει στην εκπλήρωση των στόχων για τη μετάβαση των συνδρομητών σε υψίρρυθμα δίκτυα. Δεδομένου ότι ο Τ.Π. υποχρεούται να μεταβεί σε προϊόν FTTH όταν οι υπηρεσίες χαλκού δεν υποστηρίζονται πλέον, το κόστος μετάβασης σε FTTH, με ταυτόχρονη κατάργηση της υπηρεσίας χαλκού, θα επιμερίζεται αναλογικά μεταξύ των παρόχων πρόσβασης και υπηρεσίας, σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στη διαδικασία του copper switch-off

14. Ως προς την παράγραφο 5.2.3. «Διαδικασία Ελέγχου βλάβης με σύμπτωμα «Χαμηλός Συγχρονισμός ΤοΥΒ» του Παραρτήματος 5

(α) «...Σε περίπτωση που κατά την πραγματοποίηση του συνδυαστικού ραντεβού διαπιστωθεί ότι δεν υπάρχουν ελεύθερα ζεύγη για αλλαγή, ο Τ.Π. θα χρεώνεται τέλος άσκοπης μετάβασης συνεργείου σε συνδυαστική επίσκεψη για άρση βλάβης ΤοΥΒ.»

Ο Πάροχος δεν θα πρέπει να χρεώνεται με άσκοπη μετάβαση συνεργείου όταν δεν υπάρχουν ελεύθερα ζεύγη. Το δίκτυο πρόσβασης και η διαθεσιμότητα ή μη ελεύθερων ζευγών αποτελεί ευθύνη του ΟΤΕ και στο πλαίσιο αυτό θα πρέπει να υποχρεούται να προβαίνει σε ενέργειες βελτίωσης του δικτύου του.

15. Ως προς την παράγραφο 5.2.4 «Διαδικασία Ελέγχου ΤοΥΒ με σύμπτωμα Συχνοί Αποσυγχρονισμοί» του Παραρτήματος 5

(α) « Στην περίπτωση που κάποιο από τα μετρούμενα μεγέθη είναι εκτός ορίων, ο ΟΤΕ καταβάλλει κάθε τεχνικά δυνατή προσπάθεια για την άρση της συγκεκριμένης βλάβης με βάση την υφιστάμενη διαδικασία βλαβοδιαχείρισης. »

Κατ' αντιστοιχία με την πρόβλεψη της παραγράφου 5.2.3 αναφορικά με το σύμπτωμα του Χαμηλού Συγχρονισμού στον ΤοΥΒ, θα πρέπει να προστεθεί η δυνατότητα για τρεις (3) αλλαγές ζεύγους απερχόμενου δικτύου προς ενίσχυση της διαδικασίας αποκατάστασης της βλάβης.

16. Ως προς την παράγραφο 5.2.6. «Διαδικασία Ραντεβού» του Παραρτήματος 5

(α) «5.2.6.3... . Στο Π.Σ. ΟΤΕ αναγράφεται απαραίτητα στο αντίστοιχο πεδίο “Ημερομηνία Ραντεβού” η ημερομηνία και η ώρα του ραντεβού, ενώ σε άλλο πεδίο το Τεχνικό τμήμα στο οποίο ανήκει ο τεχνικός του ΟΤΕ **και στο πεδίο των σχολίων τα στοιχεία επικοινωνίας και το όνομα του υπεύθυνου τεχνικού του ΟΤΕ.**»

Προτείνουμε την ως άνω προσθήκη (έντονη γραμματοσειρά) καθώς η αναφορά στο τεχνικό τμήμα δεν επαρκεί για τον αποτελεσματικό συντονισμό μεταξύ των παρόχων, ιδίως στο πλαίσιο προγραμματισμού του επικείμενου Συνδυαστικού Ραντεβού. Ειδικότερα στην υπηρεσία FTTH, όπου το ραντεβού ορίζεται στη διεύθυνση του τελικού χρήστη, η δυνατότητα απευθείας επικοινωνίας μεταξύ των τεχνικών για την άμεση διευθέτηση τυχόν ζητημάτων ασάφειας (βλ. περιπτώσεις πολλαπλών κτηρίων στην ίδια διεύθυνση) θα διευκολύνει την ομαλή εκτέλεση των ελέγχων των παρόχων με σαφές όφελος και για τον τελικό χρήστη.

(β) «5.2.6.7.....Εάν στο εσκαλίτ/χαλύβδινο ο συνδρομητής δεν είναι συνδεδεμένος στο όριο που δίνει ο ΟΤΕ, τότε η ευθύνη είναι του Τ.Π. Ο ΟΤΕ δεν έχει ευθύνη για την εσωτερική καλωδίωση του πελάτη του Τ.Π. (πέραν του εσκαλίτ/χαλύβδινου). Η υποχρέωσή του εξαντλείται στην

παροχή εντός ορίων ηλεκτρικών μετρήσεων σύμφωνα με την παράγραφο 5.2.1.16 μέχρι το ζεύγος ΟΤΕ στο εσκαλίτ/χαλύβδινο.»

Αναφορικά με την ανωτέρω υπογραμμισμένη πρόταση, θεωρούμε ότι η υποχρέωση του ΟΤΕ δεν πρέπει να εξαντλείται μόνο στις εντός ορίων τιμές των ηλεκτρικών μετρήσεων αλλά να ελέγχει και να επιβεβαιώνει την παροχή των υπηρεσιών που έχει δηλώσει ο Πάροχος μέχρι το σημείο οριοθέτησης (εσκαλίτ / χαλύβδινο κουτί), κατ' αντιστοιχία με τις ενέργειες του ΟΤΕ όταν προβαίνει σε έλεγχο βλάβης στο ΓΚΟ ή στον Υπαίθριο Κατανομητή, σύμφωνα με τα οριζόμενα στην παρ. 5.2.5 του Παραρτήματος 5 στην ισχύουσα Προσφορά Αναφοράς. Ενδεικτικό παράδειγμα προβληματικής παροχής υπηρεσιών με εντός ορίων μετρήσεις και σύμπτωμα ΜΔΣ, είναι οι συνδέσεις VoIP, όπου στην πραγματικότητα δεν παρέχεται η υπηρεσία τηλεφωνίας. Ως εκ τούτου προτείνουμε την τροποποίηση της ανωτέρω πρότασης ως εξής:

«5.2.6.7.....Εάν στο εσκαλίτ/χαλύβδινο ο συνδρομητής δεν είναι συνδεδεμένος στο όριο που δίνει ο ΟΤΕ, τότε η ευθύνη είναι του Τ.Π. Ο ΟΤΕ δεν έχει ευθύνη για την εσωτερική καλωδίωση του πελάτη του Τ.Π. (πέραν του εσκαλίτ/χαλύβδινου). Η υποχρέωσή του εξαντλείται στην παροχή των υπηρεσιών που έχει δηλώσει ο Τ.Π., μέχρι το ζεύγος ΟΤΕ στο εσκαλίτ/χαλύβδινο κουτί.»

17. Ως προς την παράγραφο 23.2.2.2 «Διαδικασία Παροχής VPU light σε μη υφιστάμενο συνδρομητή» του Παραρτήματος 23

*«Εάν το VPU light είναι επιλέξιμο, η αίτηση προωθείται για υλοποίηση και ο Τ.Π. ενημερώνεται από το Π.Σ. ΟΤΕ για την προγραμματισμένη ημερομηνία κατασκευής του VPU light, καθώς και το **χρονικό παράθυρο των 4 ωρών** εντός του οποίου θα μεταβεί το συνεργείο στη διεύθυνση του τελικού χρήστη...» και*

*«Ο ΟΤΕ θα ενημερώνει εντός της επόμενης εργάσιμης ημέρας μέσω του Π.Σ. ΟΤΕ για τη νέα ημερομηνία και το νέο προκαθορισμένο **χρονικό παράθυρο διάρκειας τεσσάρων (4) ωρών** εντός του οποίου θα πραγματοποιηθεί η επίσκεψη για την υλοποίηση του VPU light σε μη υφιστάμενο συνδρομητή, η οποία θα απέχει από τρεις (3) έως πέντε (5) εργάσιμες ημέρες από την πραγματοποιηθείσα επίσκεψη»*

Παραπέμπουμε στην τοποθέτησή μας ανωτέρω αναφορικά με την παράγραφο 1.10 και την πρόταση μας για μείωση του χρονικού παραθύρου σε **δύο (2) ώρες**.

18. Ως προς την παράγραφο 23.2.3.3 «Πορεία των αιτημάτων βλάβης για υπηρεσίες VPU light» του Παραρτήματος 23

(α) Όταν η μετάβαση συνεργείου του ΟΤΕ στο χώρο του τελικού χρήστη είναι αναγκαία για τεχνικούς λόγους, αυτή θα πραγματοποιείται **εντός του χρονικού παραθύρου τεσσάρων**

εργάσιμων ωρών όπως αυτό προσδιορίστηκε στην §5.2.1.10. Η ενημέρωση του τελικού χρήστη θα γίνεται από τον Τ.Π.....Στην περίπτωση όπου πραγματοποιηθεί στη συνέχεια συνδυαστικό ραντεβού το οποίο λήξει με υπαιτιότητα ΟΤΕ, δεν θα αλλάζει η υπαιτιότητα της αρχικής βλάβης και ο ΟΤΕ θα χρεώνεται μόνο με το τέλος άσκοπής μετάβασης του συνδυαστικού ραντεβού.»

Παραπέμπουμε στην ανωτέρω τοποθέτηση μας αναφορικά με την παράγραφο 1.10 και την πρόταση μας για μείωση του χρονικού παραθύρου σε 2 ώρες.

Επιπρόσθετα θα πρέπει να προστεθεί στο τέλος της ανωτέρω παραγράφου αναφορά για την περίπτωση που κατά την μετάβαση του τεχνικού ΟΤΕ, διαπιστωθεί απουσία/αδυναμία πρόσβασης χαλύβδινου κουτιού (Χ/Κ) στο σημείο οριοθέτησης, όπως είχε συμφωνηθεί στην ομάδα εργασίας και είχε συμπεριληφθεί στην προηγούμενη διαβούλευση για την προσφορά αναφοράς ΧΤΠ.

(β) «Σε περίπτωση που για οποιοδήποτε σύμπτωμα (με την εξαίρεση του «BAD – ΣΥΓΧΡΟΝΙΖΕΙ ΑΛΛΑ ΔΕΝ ΠΑΙΡΝΕΙ ΙΡ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ», ΔΙΤΝ) το πρόβλημα δεν αποκαθίσταται με άλλες ενέργειες του τεχνικού του ΟΤΕ, ο τεχνικός ΟΤΕ προχωρά σε αλλαγή ζευγών την οποία εκτελεί τουλάχιστον δύο φορές.»

Να διευκρινιστεί ότι η παραπάνω αναφορά συμπεριλαμβάνει τα συμπτώματα "ΑΛΛΗ ΒΛΑΒΗ", "ΔΕΝ ΣΥΓΧΡΟΝΙΖΕΙ" και "ΣΥΧΝΟΙ ΑΠΟΣΥΧΡΟΝΙΣΜΟΙ".

Επιπρόσθετα ειδικά ως προς τη διαδικασία αλλαγής ζευγών, κρίνουμε απαραίτητο να καταχωρείται στο ΠΣ ΟΤΕ η χρωματολογία του ζεύγους που παρέδωσε ο τεχνικός ΟΤΕ, καθώς θα βοηθήσει σημαντικά τον τεχνικό του Παρόχου που θα μεταβεί για επανέλεγχο, στον εντοπισμό του σωστού ζεύγους.

(γ) «Εάν ακόμα και τότε δεν αποκαθίσταται το πρόβλημα, ο ΟΤΕ κλείνει τη βλάβη με κατάλληλο κωδικό άρσης βλάβης υπαιτιότητας ΟΤΕ και ο Τ.Π. δύναται να υποβάλει ατελώς αίτημα υποβάθμισης για τη συγκεκριμένη σύνδεση σε εμπορικά διαθέσιμο πακέτο χαμηλότερης ταχύτητας, το οποίο θα ολοκληρώνεται σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στην παρούσα Προσφορά Αναφοράς.»

Κρίνεται σκόπιμο οι περιπτώσεις αυτές όπου η βλάβη κλείνει χωρίς αποκατάσταση, να επαναλέγχονται από τον ΟΤΕ σε συγκεκριμένο χρονικό διάστημα όπως αυτό ορισθεί, με την προοπτική αποκατάστασης των προβλημάτων ποιότητας. Η ημερομηνία επανελέγχου δύναται να τροποποιηθεί προς το συντομότερο, εφόσον στο μεσοδιάστημα προκύψουν τεχνικές εργασίες πεδίου οι οποίες επηρεάζουν τη σύνδεση. Ο Τ.Π. θα ενημερώνεται για την αποκατάσταση του προβλήματος στην ποιότητα δικτύου, με κατάλληλο κωδικό άρσης βλάβης

υπαιτιότητας ΟΤΕ. Σε περίπτωση που κατόπιν των ελέγχων του τεχνικού επιβεβαιώνεται ότι το πρόβλημα ποιότητας δεν έχει αποκατασταθεί, τότε ο πάροχος θα λαμβάνει ενημέρωση για νέα Ημερομηνία Επανελέγχου.

Επιπρόσθετα θα πρέπει ο **Τ.Π. να διατηρεί το δικαίωμα ανά πάσα στιγμή να υποβάλει ατελώς αίτημα υποβάθμισης για τη συγκεκριμένη σύνδεση σε εμπορικά διαθέσιμο πακέτο χαμηλότερης ταχύτητας ή αίτημα μετάβασης σε προϊόν χονδρικής δικτύου FTTH εφόσον είναι διαθέσιμο στην περιοχή του τελικού χρήστη. Στην περίπτωση αυτή το κόστος μετάβασης σε FTTH με παράλληλη κατάργηση της υπηρεσίας χαλκού, θα επιμερίζεται αναλογικά μεταξύ των παρόχων πρόσβασης και υπηρεσίας, σύμφωνα με τα οριζόμενα στην διαδικασία του copper switch-off.** Με αυτόν τον τρόπο η ποιότητα των υπηρεσιών του τελικού χρήστη όχι μόνο δεν υποβαθμίζεται, αλλά αναβαθμίζεται, ενώ εξυπηρετούνται και οι στόχοι μετάβασης των συνδρομητών στα υψίρρυθμα δίκτυα.

(δ) «Στην περίπτωση κατά την οποία η βλάβη κλείσει και ο *Τ.Π.* μετά από έλεγχο προχωρήσει σε αμφισβήτηση της άρσης βλάβης, ο *Τ.Π.* θα μπορεί να καταχωρεί:

Α) Αίτημα επανελέγχου κατά το οποίο θα δηλώνει το λόγο της αμφισβήτησης και πιθανά νέα στοιχεία που θα βοηθούν στη διάγνωση.

Η κατάσταση της βλάβης θα μεταβεί σε κατάσταση επανελέγχου» και οι όποιες εργασίες θα πρέπει να έχουν ολοκληρωθεί σε μια (1) εργάσιμη ημέρα.»

Δεν είναι σαφές αν αφορά σε νέα κατάσταση βλάβης "Επανελέγχου" αντί για την υφιστάμενη κατάσταση "Μη αποδοχή". Θα πρέπει να αποσαφηνισθεί στο κείμενο μέσω σχετικής αναδιατύπωσης.

Περαιτέρω, βάσει των ευρημάτων μας, μια σημαντική πρόταση βελτίωσης είναι να ξεπεραστεί, μέσω νέας υλοποίησης στο σύστημα του ΟΤΕ, ο υφιστάμενος περιορισμός αδυναμίας καταγραφής νέων σχολίων κατά την πορεία της διαχείρισης μιας βλάβης μετά την αρχική καταγραφή και εφόσον χρειαστεί ανά περίπτωση, στο πλαίσιο επανελέγχου ή Συνδυαστικού Ραντεβού, διατηρώντας παράλληλα τα σχόλια της αρχικής βλάβης.

(ε) «Για τις περιπτώσεις (Α) & (Β) το επιτρεπτό χρονικό διάστημα του αιτήματος επανελέγχου ή συνδυαστικού ανά περίπτωση, **θα ορίζεται στις δύο (2) ΕΗ** από την ημερομηνία ενημέρωσης για την άρση της βλάβης από τον ΟΤΕ. Μετά την παρέλευση των **δύο (2) ΕΗ**, δεν θα είναι δυνατή η καταχώρηση τέτοιου αιτήματος.»

Προτείνουμε την αύξηση της ανωτέρω προθεσμίας για αίτηση επανελέγχου ή συνδυαστικού ραντεβού στις **τρεις (3) εργάσιμες ημέρες και ειδικότερα έως το τέλος της 3^{ης} εργάσιμης ημέρας**, από την ημερομηνία ενημέρωσης για την άρση της βλάβης από τον ΟΤΕ, προκειμένου

να διασφαλίζεται επαρκής χρόνος για τον τεχνικό του Τ.Π. να επικοινωνήσει με τον πελάτη και να πραγματοποιήσει τον απαραίτητο έλεγχο της σύνδεσης, μετά την αποκατάσταση της αρχικής βλάβης από τον ΟΤΕ.

(στ) «Σε περίπτωση συνδυαστικού ραντεβού, ο τεχνικός του Τ.Π. και του ΟΤΕ θα βρίσκονται από κοινού στο Α/Κ που εξυπηρετεί τη συγκεκριμένη σύνδεση VPU light (προκειμένου να αποφευχθεί το ενδεχόμενο να υπάρξει οποιαδήποτε καθυστέρηση ή αδυναμία συνεύρεσης λόγω ασαφούς διεύθυνσης στις εγκαταστάσεις του τελικού πελάτη). Στη συνέχεια θα μεταβαίνουν απευθείας από κοινού στο σημείο οριοθέτησης της υπηρεσίας, στις εγκαταστάσεις του τελικού πελάτη, χωρίς να πραγματοποιείται κάποιος έλεγχος στο Α/Κ.»

Προτείνουμε την προσθήκη της ακόλουθης πρόβλεψης στο τέλος του ως άνω κειμένου: **«Στο πεδίο των σχολίων καταγράφονται τα στοιχεία επικοινωνίας και το όνομα του υπεύθυνου τεχνικού του ΟΤΕ.»** με σκοπό να διασφαλισθεί ο αποτελεσματικός συντονισμός μεταξύ των παρόχων με στόχο την αμεσότερη αποκατάσταση της βλάβης προς όφελος του τελικού χρήστη. Σχετική πρόταση έχει γίνει από την πλευρά μας και σε άλλα σημεία του υπό διαβούλευση κειμένου.

(ζ) Αναφορικά με τις βλάβες με σύμπτωμα χαμηλού συγχρονισμού που κλείνουν από πλευράς ΟΤΕ ως «Αδυναμία Παροχής Εμπορικού Πακέτου», έχουμε παρατηρήσει ότι σε αρκετές περιπτώσεις το πρόβλημα στις εν λόγω συνδέσεις αποκαθίσταται κατόπιν επίλυσης καλωδιακής βλάβης ή αποκατάστασης βάσει άλλης εργασίας/συμπτώματος από πλευράς ΟΤΕ. Θεωρούμε ότι θα πρέπει να παρέχεται ενημέρωση στους παρόχους αναφορικά με το στάδιο προκαλωδιακής που μεταβαίνουν οι συνδέσεις στις περιπτώσεις αυτές στα εσωτερικά πληροφοριακά συστήματα του ΟΤΕ, καθώς και να διενεργείται σχετική βλαβοδιαχείριση από τον ΟΤΕ σε αυτό το στάδιο, καθώς ένα σημαντικό πλήθος αυτών των περιπτώσεων θα μπορούσε να είχε επιλυθεί στο πλαίσιο ελέγχου για ενδεχόμενη καλωδιακή βλάβη.

19. Ως προς την παράγραφο 23.2.3.3 «Διαδικασία Βλαβοδιαχείρισης σε σύμπτωμα «Συχνοί Αποσυγχρονισμοί» του Παραρτήματος 23

(α) «Μεταξύ των ενεργειών που μπορεί να προβεί ο ΟΤΕ είναι και η αλλαγή profile στη γραμμή του Τελικού Χρήστη, με την προϋπόθεση ότι δε θα οδηγεί σε υποβάθμιση η οποία θα ξεπερνά το 20% της ονομαστικής ταχύτητας (στο upstream ή στο downstream) της υπηρεσίας του Τελικού Χρήστη. Σε κάθε περίπτωση με την όποια αλλαγή profile, όποτε γίνει, ο ΟΤΕ θα ενημερώνει με σχόλιο στη βλάβη το είδος του profile που εφαρμόστηκε. Μετά την αλλαγή

προφίλ ο ΤΠ δεν δύναται να δηλώσει μη αποδοχή επίλυσης της βλάβης. Σε κάθε περίπτωση ο ΤΠ καταβάλλει το κόστος αλλαγής προφίλ.»

Διαφωνούμε με την ανωτέρω υπογραμμισμένη πρόταση που έχει προστεθεί από τον ΟΤΕ και η οποία δεν περιλαμβάνεται στο ισχύον VLU. Πρέπει να δίνεται η δυνατότητα στον Τ.Π. μη αποδοχής της βλάβης, εφόσον παραμένει το πρόβλημα στη σύνδεση του τελικού χρήστη, μέσω επανελέγχου ή συνδυαστικού ραντεβού. Περαιτέρω, εφόσον το πλήθος των αποσυγχρονισμών που μετράει ο ΟΤΕ ξεπερνάει την σχετική συνθήκη, η βλάβη να κλείνει με υπαιτιότητα ΟΤΕ, και ο Τ.Π. **δεν** θα χρεώνεται για την αλλαγή προφίλ. Επιπρόσθετα για τον σκοπό της πλήρους και προσήκουσας ενημέρωσης του Τ.Π. και αντίστοιχα του τελικού χρήστη, θα πρέπει η πληροφορία της αλλαγής προφίλ ταχύτητας να συνοδεύεται από την ημερομηνία/ώρα της εκτέλεσης της αλλαγής, είτε στους λειτουργούντες (κατ' αντιστοιχία με την πληροφορία της αλλαγής απερχόμενου δικτύου) είτε στις βλάβες.

20. Ως προς την παράγραφο 23.2.5.4.1 «Χρόνοι παράδοσης VPU Light» του Παραρτήματος 23

Κρίνουμε σκόπιμο να μειωθούν οι χρόνοι sla παράδοσης VPU light καθώς βάσει στατιστικών μέσω του ΠΣ ΟΤΕ (WCRM), φαίνεται ότι ο ΟΤΕ δύναται κατά μέσο όρο να ολοκληρώνει τις σχετικές ενέργειες σε χρόνο αρκετά μικρότερο από τον καθορισμένο. Ειδικότερα προτείνουμε τις εξής αλλαγές σε συνέχεια και της τοποθέτησης μας για τους χρόνους sla ToB/ToYB:

- Παράδοση VPULight σε μη υφιστάμενο συνδρομητή χωρίς χρήση αδρανούς γραμμής : 8ΕΗ (προς τεκμηρίωση της πρότασης παραπέμπουμε στο Παράρτημα 1)
- Παράδοση σε VPULight υφιστάμενο συνδρομητή/ μετάβαση ΠToB/ΑΡΥΣ/ΠToYB/VPU σε VPULight : 6ΕΗ (προς τεκμηρίωση της πρότασης παραπέμπουμε στο Παράρτημα 1)

21. Ως προς την παράγραφο 23.7.1.1.2 «Ο.Κ.ΣΥ.Α.ΦΥΠ-DSLAM-ΤΟΠ: Ολοκληρωμένη Τοπική Σύνδεση στο δίκτυο DSL πρόσβασης τύπου Γ με χρήση ιδίων μέσων (αυτό-παροχή)» του Παραρτήματος 23

«Η διεπαφή 100Gigabit παρέχεται σαν επόμενο βήμα αναβάθμισης, σε περιπτώσεις όπου το τοπικό κύκλωμα απαρτίζεται ήδη από 5 x 10G interfaces. Θα παρέχεται ανάλογα με την διαθεσιμότητα αντίστοιχου εξοπλισμού από ΟΤΕ.»

Συμφωνούμε με την ως άνω πρόταση, εφόσον η αναβάθμιση από 5 x 10G σε 100G δεν είναι δεσμευτική για τον Τ.Π. και παραμένει στη διακριτική του ευχέρεια να επιλέξει την αναβάθμιση μέχρι 6 x 10G, σύμφωνα με τις ανάγκες κίνησης που επιθυμεί να εξυπηρετήσει. Εφόσον το κύκλωμα του Τ.Π. απαρτίζεται ήδη από 5 x 10G, τότε θα πρέπει να εξετάζεται η αναβάθμιση σε 100G ή εναλλακτικά η μετάβαση σε άλλη υπηρεσία (βλ. ΟΚΣΥΑ ΣΥΜΕΦΣ).

22. Ως προς την παράγραφο 27.7. «Εγκατεστημένη χωρητικότητα και ενημέρωση Επέκτασης Δικτύου σε Παρόχους» του Παραρτήματος 27

«Ο ΟΤΕ δύναται, εφόσον είναι τεχνικά εφικτό, να ικανοποιήσει νέες αιτήσεις πέραν της κάλυψης του 100% των ενεργών συνδέσεων των κτιρίων, στο συντομότερο δυνατό χρόνο, χωρίς την τήρηση των προβλεπόμενων στο Κεφάλαιο «Βασική Συμφωνία Υπηρεσίας (ΠΡΟΒΛΕΨΕΙΣ - SLA – ΡΗΤΡΕΣ)».

Η παραπάνω υπογραμμισμένη πρόταση δεν παρέχει σαφή χρονικό ορισμό. Είναι σκόπιμο να καθοριστεί συγκεκριμένο χρονικό πλαίσιο εντός του οποίου ο ΟΤΕ θα πρέπει να παραδώσει τις υπερβάλλουσες ίνες. Στις περισσότερες περιπτώσεις, οι αποδέκτες είναι επιχειρηματικοί πελάτες με εξειδικευμένες ανάγκες συνδεσιμότητας και χρειάζονται να γνωρίζουν τον εκτιμώμενο χρόνο ικανοποίησης του αιτήματός τους.

23. Ως προς την παράγραφο 27.8.1 «Αίτηση για νέα σύνδεση» του Παραρτήματος 27

(α) NGI διευθυνσιολόγιο:

Για λόγους πληρότητας και εναρμόνισης με το VLU, προτείνουμε την κάτωθι προσθήκη με έντονη γραμματοσειρά:

«Η διεύθυνση του Τελικού Χρήστη καθορίζεται με βάση το Κοινό Διευθυνσιολόγιο με κάποιον από τους ακόλουθους τρόπους:... ▪ Ταχυδρομική Διεύθυνση...»

Επιπρόσθετα θα πρέπει να προστεθεί αναφορά, όπως είχε συμφωνηθεί στην ομάδα εργασίας για το VLU, ότι η ανανέωση του Κοινού Διευθυνσιολογίου θα γίνεται -κατ' ελάχιστον κάθε ένα (1) μήνα αντί για τρεις (3) που ισχύει σήμερα-

(β) Βήμα 1 Έλεγχος διαθεσιμότητας.

«Ο έλεγχος αυτός, θα επιστρέψει την πληροφορία με τα διαθέσιμα πακέτα σύνδεσης στο συγκεκριμένο κτίριο του συνδρομητή και πληροφορία με τους ορόφους βάσει της μοντελοποίησης του ΟΤΕ για την κατασκευή της οπτικής υποδομής (στις περιπτώσεις των συνδεδεμένων κτιρίων με υλοποιημένη την κάθετη καλωδίωση), δηλαδή πληροφορία αντίστοιχη με τον προκαταρκτικό έλεγχο διαθεσιμότητας (κάνοντας χρήση του εργαλείου διαθεσιμότητας που αναφέρθηκε παραπάνω).»

Προτείνουμε την παραπάνω προσθήκη με έντονη γραμματοσειρά για λόγους πληρότητας προκειμένου ο Τ.Π. να έχει όλες τις απαραίτητες πληροφορίες πριν από την κατάθεση της αίτησης του πελάτη του, με σκοπό την αποφυγή τυχόν απόρριψης για λανθασμένο όροφο.

(γ) Σε όλα τα σημεία που γίνεται αναφορά σε χρονικό παράθυρο μετάβασης συνεργείου ΟΤΕ στο χώρο του τελικού χρήστη, προτείνουμε την μείωση αυτού σε δύο (2) ώρες από τέσσερις που είναι σήμερα, όπως έχουμε ήδη τοποθετηθεί ανωτέρω αναφορικά με την παράγραφο 1.10.

(δ) Να προστεθεί στους λόγους απόρριψης μίας αίτησης όταν είναι στο στάδιο της κατασκευής της Οπτικής Υποδομής, η «Αδυναμία εγκατάστασης αναγκαίου εξοπλισμού λόγω τεχνικής αδυναμίας κτιρίου», όπως αντίστοιχα προβλέπεται στο VLU.

(ε) Στην περίπτωση της αποτυχίας κατασκευής της οπτικής υποδομής συμπεριλαμβανομένου και του κατανεμητή οπτικών ινών κατά την εξέταση της πρωτεύουσας (pilot/primary) αίτησης, για λόγους πληρότητας και διαφάνειας να προστεθούν στους λόγους απόρριψης της δευτερεύουσας (follower/secondary) αίτησης οι εξής λόγοι: «Αδυναμία εγκατάστασης αναγκαίου εξοπλισμού λόγω τεχνικής αδυναμίας κτιρίου», «Ειδική κατασκευή υψηλού κόστους».

(στ) Σε συνέχεια συμφωνίας στην ομάδα εργασίας των παρόχων και με σκοπό να βελτιωθεί η ενημέρωση των Τ.Π. και των συνδρομητών τους ως προς την αιτία τυχόν καθυστέρησης σε οποιοδήποτε στάδιο διαχείρισης της αίτησης (επιθεώρηση ή κατασκευή), προτείνουμε το μέτρο της ανάδειξης εκ μέρους του ΟΤΕ ή των εργολάβων του πρόσθετης πληροφορίας μέσω του Π/Σ του ΟΤΕ (ενδεχομένως μέσω διακριτού πεδίου της αίτησης). Σε αυτή τη φάση δεν έχει συμφωνηθεί η ακριβής διατύπωση, αλλά μια ενδεικτική πρόταση προς αξιολόγηση θα ήταν η ακόλουθη:

«Ανά πάσα στιγμή εφόσον συντρέχουν λόγοι και το αργότερο όταν ο χρόνος διαχείρισης μιας αίτησης ανά διακριτό στάδιο ξεπεράσει το συμφωνηθέν SLA, ο ΟΤΕ ενημερώνει τον Τ.Π. για την αιτία καθυστέρησης ή την δυσκολία/εμπόδιο που έχει ανακύψει παρατείνοντας τον χρόνο ολοκλήρωσης των εργασιών. Η ενημέρωση του Τ.Π. λαμβάνει χώρα μέσω API και διακριτού πεδίου στην αίτηση στο Π/Σ του ΟΤΕ. Για τη διευκόλυνση της αξιοποίησης της πληροφορίας από τον Τ.Π., η ενημέρωση θα πρέπει να έχει τη μορφή τυποποιημένης λίστας κειμένου με τους συνηθέστερους λόγους καθυστέρησης.

Ειδικότερα για τις απορρίψεις, ο ΟΤΕ έχει συμφωνήσει στην ομάδα εργασίας των παρόχων, να ενισχυθεί η ενημέρωση του Τ.Π. με πρόσθετη πληροφορία, εφόσον είναι διαθέσιμη, προκειμένου να βελτιωθεί η διαχείριση των απορριφθεισών FTTH αιτήσεων. Πιο συγκεκριμένα, προτείνουμε μέσω διακριτού πεδίου στην αίτηση και μέσω API:

- σε περιπτώσεις απόρριψης για λανθασμένη διεύθυνση, να συμπεριλαμβάνεται σύσταση προς τον Τ.Π. αναφορικά με τον σωστό όροφο ή το σωστό Building id.

- σε περιπτώσεις απόρριψης για αδυναμία αδειοδότησης, να λαμβάνει ο Τ.Π. εκτίμηση χρόνου (π.χ. σε 3 μήνες θα μπορούν να εξυπηρετηθούν αιτήματα)
- σε περιπτώσεις απόρριψης για τεχνική αδυναμία, να λαμβάνει ο Τ.Π. περιγραφή της φύσης της αδυναμίας

24. Ως προς την παράγραφο 27.10.2 «Καταχώρηση Βλάβης για υπηρεσίες VPU/FTTH» του Παραρτήματος 27

Προτείνουμε την προσθήκη νέου τύπου συμπτώματος:

- ✓ « Χαμηλή ταχύτητα (download ή upload)»

Η προσθήκη του παραπάνω συμπτώματος έχει συμφωνηθεί στην ομάδα εργασίας των παρόχων για το VLU, και παραμένει υπό συζήτηση η διαδικασία και οι ενέργειες που θα πραγματοποιεί η κάθε πλευρά, με κάποια βασικά σημεία να έχουν κι αυτά συμφωνηθεί. Ως εκ τούτου προτείνουμε την κάτωθι προσθήκη:

«Ο ΤΠ δηλώνει βλάβη στον ΟΤΕ με σύμπτωμα Χαμηλή Ταχύτητα υπό την προϋπόθεση ότι ο ΤΠ έχει κάνει τους παρακάτω ελέγχους και έχει διαπιστώσει ότι η βλάβη δεν εντοπίζεται σε σημεία ευθύνης του ή δεν σχετίζεται με τον τερματικό εξοπλισμό του τελικού χρήστη (π.χ. laptop):

- α) Έλεγχος συνδεσμολογίας ανάμεσα σε ONT και CPE.
- β) Έλεγχος devices σε κάρτα δικτύου laptop/desktop.
- γ) Δοκιμές με άλλο device συνδρομητή.
- δ) Έλεγχος provisioning από πλευράς ΤΠ.
- ε) Μέτρηση για ένα 24ώρο της ταχύτητας του τελικού χρήστη βάσει net neutrality.
- ς) Μέτρηση ισχύος σήματος στην πρίζα ΟΤΟ του τελικού χρήστη.

Οι έλεγχοι θα πραγματοποιούνται μέσω ενσύρματης σύνδεσης ETHERNET. Ο ΤΠ θα ενημερώνει τον ΟΤΕ για τα αποτελέσματα των ελέγχων. Η μετρούμενη ισχύς στο ΟΤΟ πρέπει να είναι μεγαλύτερη από -27dBm.

Ο ΟΤΕ για το σύμπτωμα Χαμηλή Ταχύτητα προβαίνει σε έλεγχο παραμετροποίησης profile provisioning. Αν διαπιστωθεί ότι η Χαμηλή Ταχύτητα δεν οφείλεται στην παραμετροποίηση του profile provisioning, **ο ΟΤΕ κάνει έλεγχο στον ενεργό εξοπλισμό του.**

Σε περίπτωση που η βλάβη επιλυθεί με εκ νέου παραμετροποίηση του profile provisioning ή με ενέργειες του ΟΤΕ στον ενεργό εξοπλισμό, η βλάβη ολοκληρώνεται με υπαιτιότητα ΟΤΕ. Σε άλλη περίπτωση η βλάβη ολοκληρώνεται με υπαιτιότητα ΤΠ ο οποίος θα χρεώνεται με το τέλος άσκοπης απασχόλησης.»

Αναφορικά με την ανωτέρω πρόταση με έντονη γραμματοσειρά, θα πρέπει να προβλεφθούν ρητά οι έλεγχοι που θα κάνει ο ΟΤΕ στον ενεργό εξοπλισμό του.

Πέραν του συμπτώματος «Χαμηλή ταχύτητα (download ή upload)», θα πρέπει η παράγραφος να εμπλουτισθεί με τις νέες προσθήκες που συμφωνήθηκαν στην ομάδα εργασίας των παρόχων στο πλαίσιο αναθεώρησης του VLU αναφορικά με το νέο σύμπτωμα βλάβης «ΑΔΥΝΑΜΙΑ ΣΥΝΔΕΣΗΣ ΣΤΟ ΣΗΜΕΙΟ ΤΕΡΜΑΤΙΣΜΟΥ».

25. Ως προς την παράγραφο « Διαδικασία Συνδυαστικού Ρ/Β.» του Παραρτήματος 27

(α) « Ο Τ.Π. μπορεί να ζητήσει την πραγματοποίηση συνδυαστικού ραντεβού ΟΤΕ – Τ.Π. στις ακόλουθες περιπτώσεις:

Σε συνέχεια δήλωσης μιας βλάβης προς τον ΟΤΕ, που ο ΟΤΕ έκλεισε ως επιλυθείσα, εντός αποκλειστικής προθεσμίας δύο (2) ΕΗ και συγκεκριμένα έως το τέλος της δεύτερης εργάσιμης μέρας από την ενημέρωση «Ολοκλήρωσης» της βλάβης από τον ΟΤΕ.»

Προτείνεται η αύξηση της ανωτέρω προθεσμίας για την υποβολή αίτησης συνδυαστικού ραντεβού από δύο σε τρεις εργάσιμες ημέρες, ώστε να διασφαλίζεται επαρκής χρόνος για τον τεχνικό του ΤΠ να επικοινωνήσει με τον πελάτη και να πραγματοποιήσει τον απαραίτητο έλεγχο της σύνδεσης, μετά την άρση της αρχικής βλάβης από τον ΟΤΕ. Επομένως προτείνουμε την κάτωθι αναδιατύπωση:

«Σε συνέχεια δήλωσης μιας βλάβης προς τον ΟΤΕ, που ο ΟΤΕ έκλεισε ως επιλυθείσα, εντός αποκλειστικής προθεσμίας τριών (3) ΕΗ και συγκεκριμένα έως το τέλος της τρίτης εργάσιμης μέρας από την ενημέρωση «Ολοκλήρωσης» της βλάβης από τον ΟΤΕ.»