



Σχόλια της Vodafone επί της Δημόσιας Διαβούλευσης με Θέμα: **Δείκτες αποδοτικότητας Προσφοράς Αναφοράς ΡΙΑ του ΟΤΕ**

Γενικές Παρατηρήσεις

Η λειτουργικότητα της πρόσβασης στις φυσικές/παθητικές υποδομές δικτύου με σκοπό την αξιοποίηση συνθηκών χαμηλότερου κόστους για την εγκατάσταση υψίρρυθμων δικτύων ηλεκτρονικών επικοινωνιών, προϋποθέτει ότι ο ΟΤΕ υποβάλει με συνέπεια στον Χάρτη Ευρυζωνικότητας & Μητρώο Δικτύων (ΧΕΜΔ) τα στοιχεία τα οποία οφείλει να υποβάλει για την πλήρη και λεπτομερή χαρτογράφηση των διαθέσιμων υποδομών (ενδεικτικά, στοιχείων αναφορικά με την τοποθεσία και την όδυσή τους, του είδους και της τρέχουσας χρήσης τους, της εγκατεστημένης χωρητικότητας και του ποσοστού που έχει ήδη καλυφθεί ή/και είναι δεσμευμένο για ίδια χρήση).

Σε διαφορετική περίπτωση, και συγκεκριμένα όταν τα απαραίτητα στοιχεία δεν παρέχονται στο ΧΕΜΔ από τον ΟΤΕ, οι Τ.Π. δεν θα είναι σε θέση να εντοπίζουν σημεία ενδιαφέροντος και κατά συνέπεια δεν θα είναι εφικτό να υποβάλουν αιτήματα για εκπόνηση μελέτης τεχνικής εφικτότητας και εν συνεχεία, να προχωρούν σε σχετικά αιτήματα για κοινή χρήση της υπάρχουσας υλικής υποδομής.

Ως εκ των άνω, η εταιρία μας επιφυλάσσεται να τοποθετηθεί, εκ νέου στο μέλλον αν κριθεί αναγκαίο, ως προς το ζήτημα του τρόπου αξιολόγησης της λειτουργικότητας της πρόσβασης σε υποδομές και τεχνικά έργα, με την αξιοποίηση στοιχείων πέραν των υπό διαβούλευση δεικτών και με την ανάδειξη τυχόν ελλείψεων σε απαραίτητα στοιχεία υποδομών.

Σχόλια επί των δεικτών

1. Ως προς την πρόταση «Στους δείκτες αποδοτικότητας που χαρακτηρίζονται εμπιστευτικοί θα έχει πρόσβαση η ΕΕΤΤ για το σύνολο των Τ.Π. και ο κάθε Τ.Π. για τους δείκτες που αφορούν τα δικά του αιτήματα.»

Να συμπληρωθεί ως ακολούθως, για λόγους πληρότητας και κατ' αναλογία με ισχύουσα πρόβλεψη του VLU:

«Στους δείκτες αποδοτικότητας που χαρακτηρίζονται εμπιστευτικοί θα έχει πρόσβαση η ΕΕΤΤ για το σύνολο των Τ.Π. και ανά Τ.Π., και ο κάθε Τ.Π. για τους δείκτες που αφορούν τα δικά του αιτήματα. Μέχρι την ανάπτυξη Πληροφοριακού Συστήματος από τον ΟΤΕ για την υποδοχή και εξυπηρέτηση αιτημάτων και την υλοποίηση της δυνατότητας αυτόματου υπολογισμού των δεικτών αποδοτικότητας, ο ΟΤΕ παρέχει στον Τ.Π. την δυνατότητα εξαγωγής αναλυτικά των εγγραφών που τον αφορούν έτσι ώστε να προβαίνει σε όποια στατιστική ανάλυση επιθυμεί. Η ίδια δυνατότητα παρέχεται στην ΕΕΤΤ για το σύνολο των Τ.Π..»

2. Ως προς την πρόταση «Οι δείκτες αποδοτικότητας δημοσιεύονται ανά κατηγορία υπηρεσίας συνολικά για την επικράτεια»

Λαμβάνοντας υπόψη τον γεωγραφικό χαρακτήρα των πληροφοριών που σχετίζονται με τα τεχνικά έργα, τις υποδομές και των αιτημάτων που θα εξυπηρετεί ο ΟΤΕ, κρίνεται σκόπιμο να συμπληρωθεί η πρόταση ως ακολούθως:

«Οι δείκτες αποδοτικότητας δημοσιεύονται ανά κατηγορία υπηρεσίας συνολικά για την επικράτεια, ανά Νομό και ανά μήνα.»

3. Ως προς την πρόταση «Επιπλέον για όλες τις υπηρεσίες της Προσφοράς Αναφοράς Πρόσβασης στη Φυσική Υποδομή και Τεχνικά Έργα θα δημοσιεύεται το σύνολο των υποδομών (λειτουργούσες υποδομές) δηλαδή συνολικό πλήθος στύλων, μήκος υποσωληνίων, πλήθος dark fibers που έχουν παραδοθεί στο τέλος της περιόδου αναφοράς του KPI.»

Λαμβάνοντας υπόψη τον γεωγραφικού χαρακτήρα της πληροφορίας των υποδομών, κρίνεται σκόπιμο να συμπληρωθεί η πρόταση ως ακολούθως:

«Επιπλέον για όλες τις υπηρεσίες της Προσφοράς Αναφοράς Πρόσβασης στη Φυσική Υποδομή και Τεχνικά Έργα θα δημοσιεύεται το σύνολο των υποδομών (λειτουργούσες υποδομές) δηλαδή συνολικό πλήθος στύλων, μήκος υποσωληνίων, πλήθος dark fibers που έχουν παραδοθεί στο τέλος της περιόδου αναφοράς του KPI, ανά Νομό και ανά μήνα.»

Μέρος Α. Για τις υπηρεσίες :

- ✓ Πρόσβαση σε αγωγούς/σωληνώσεις στο δίκτυο χαλκού του ΟΤΕ
- ✓ Πρόσβαση σε αγωγούς/σωληνώσεις NGA/FTTC & FTTH δικτύου ΟΤΕ μεταξύ ΑΚ και καμπίνας NGA/FTTC & FTTH
- ✓ Παροχή σκοτεινής ίνας μεταξύ ΑΚ – υπαίθριας καμπίνας
- ✓ Παροχή σκοτεινής ίνας μεταξύ υπαίθριας καμπίνας FTTH– εισόδου κτιρίου

4. Ως προς τον δείκτη «Αριθμός υποβληθέντων αιτημάτων. (Εμπιστευτικό). Υποβληθέντα θεωρούνται τα αιτήματα που μετά και τη χρονική ολίσθηση που προκύπτει βάσει της διαδικασίας παροχής παραμένουν στην περίοδο αναφοράς του δείκτη. »

Προκειμένου να έχει πρόσβαση η ΕΕΤΤ και οι Τ.Π. σε επαρκή στοιχεία για την εκτίμηση της πραγματικής ζήτησης, έναντι της εξυπηρετούμενης ζήτησης (βάσει της χρονικής ολίσθησης προς ικανοποίηση του ορίου των «20 αιτημάτων αθροιστικά ανά μήνα για όλους τους Τ.Π.»), κρίνεται σκόπιμο να προβλεφθούν δύο διακριτοί δείκτες: ένας δείκτης με τη χρονική ολίσθηση και ένας χωρίς τη χρονική ολίσθηση.

5. Ως προς τον δείκτη «Αριθμός απορριφθέντων αιτημάτων ανά λόγο απόρριψης σε σχέση με τα αποδεκτά στην περίοδο αναφοράς του δείκτη.»

Να συμπληρωθεί ως ακολούθως για λόγους διαφάνειας:

«Αριθμός απορριφθέντων αιτημάτων ανά λόγο απόρριψης σε σχέση με τα αποδεκτά στην περίοδο αναφοράς του δείκτη. Τα αιτήματα χωρίς εφικτότητα και τα αιτήματα που δεν ικανοποιήθηκαν λόγω δέσμευσης των υποδομών από τον ΟΤΕ (βλ. εφεδρεία και μελλοντική χρήση) θα καταγράφονται σε διακριτές κατηγορίες.»

6. Ως προς τους δείκτες «Αριθμός αιτημάτων που καθυστερούν να παραδοθούν ανά λόγο καθυστέρησης εξαιρώντας τους ανενεργούς χρόνους. (Εμπιστευτικό). (Οι ανενεργοί χρόνοι θα καταγράφονται στη διάρκεια εξέλιξης του αιτήματος.)» και «Αριθμός αιτημάτων που καθυστερούν να παραδοθούν ανά λόγο καθυστέρησης σε σχέση με τα αποδεκτά.»

Κρίνεται σκόπιμο να αποσαφηνιστεί αν αφορά αποκλειστικά στα εκπρόθεσμα (εκτός SLA) αιτήματα και με ποιόν τρόπο θα καταγράφεται η πληροφορία του SLA ή των ανενεργών χρόνων για την περίοδο μέχρι την ανάπτυξη Πληροφοριακού Συστήματος από τον ΟΤΕ.

7. Ως προς τον δείκτη «Αριθμός Βλαβών (Εμπιστευτικό)»

Να αναδιατυπωθεί για λόγους πληρότητας ως ακολούθως:

«Αριθμός Βλαβών που δηλώθηκαν από τον Τ.Π. (Εμπιστευτικό)»

8. Ως προς τους δείκτες «Αριθμός βλαβών που απορρίφθηκαν λόγω μη ευθύνης ΟΤΕ. (Εμπιστευτικό)» και «Αριθμός βλαβών που απορρίφθηκαν λόγω μη ευθύνης ΟΤΕ σε σχέση με τις συνολικές»

Κρίνεται σκόπιμο να αποσαφηνιστεί σε τι αφορούν οι ως άνω δείκτες, λαμβάνοντας υπόψη ότι στην Προσφορά Αναφοράς του ΟΤΕ για την πρόσβαση σε φυσική υποδομή και τεχνικά έργα, δεν προβλέπονται συνθήκες για να απορριφθεί μια βλάβη.

9. Ως προς τον δείκτη «Αριθμός βλαβών που η άρση βλάβης έγινε σε περισσότερες ΕΗ από τον προβλεπόμενο χρόνο SLA λόγω ευθύνης ΟΤΕ. (Εμπιστευτικό. Μετά την αφαίρεση τυχόν ανενεργών χρόνων)»

Για λόγους ενίσχυσης της διαφάνειας και προκειμένου να έχει πρόσβαση η ΕΕΤΤ και οι Τ.Π. σε επαρκή στοιχεία ανάλυσης της ανταπόκρισης των μερών, κατ' αναλογία με τις ισχύουσες προβλέψεις/διατυπώσεις των δεικτών στο VLU, θα πρέπει να εμπλουτισθεί ως ακολούθως:

«Αριθμός βλαβών που αποκαταστάθηκαν σε περισσότερες ΕΗ από τον προβλεπόμενο χρόνο SLA, ανά υπαιτιότητα (λόγω ευθύνης ΟΤΕ, ευθύνης Τ.Π., ευθύνης τρίτου ή λόγω φυσικής καταστροφής). (Εμπιστευτικό. Μετά την αφαίρεση τυχόν ανενεργών χρόνων)»

10. Ως προς τον δείκτη «Αριθμός βλαβών που η άρση βλάβης έγινε σε περισσότερες ΕΗ από το SLA λόγω ευθύνης ΟΤΕ σε σχέση με τις συνολικές μη απορριφθείσες .»

Σε συνέχεια του προηγούμενου σχολίου, ακολουθεί πρόταση εμπλουτισμού:

«Αριθμός βλαβών που αποκαταστάθηκαν σε περισσότερες ΕΗ από το SLA, ανά υπαιτιότητα (λόγω ευθύνης ΟΤΕ, ευθύνης Τ.Π., ευθύνης τρίτου ή λόγω φυσικής καταστροφής) σε σχέση με τις συνολικές βλάβες που δηλώθηκαν.»

Ειδικότερα ως προς την υπό διαβούλευση διατύπωση σχετικά με τις «μη απορριφθείσες» βλάβες, όπως έχουμε σχολιάσει και σε άλλο σημείο, δεν είναι σαφές για ποιο λόγο εντάσσεται στους ορισμούς των δεικτών εφόσον στην Προσφορά Αναφοράς του ΟΤΕ για την πρόσβαση σε φυσική υποδομή και τεχνικά έργα, δεν προβλέπονται συνθήκες για να απορριφθεί μια βλάβη. Ως εκ τούτου, κρίνεται σκόπιμο να διαγραφεί πλήρως η αναφορά σε μη απορριφθείσες για να μην προκαλεί σύγχυση.

11. Εισαγωγή δείκτη «Μέσος αριθμός εργασίμων ημερών καθυστέρησης για την αποκατάσταση βλάβης»

Προτείνουμε τον ορισμό του ως άνω δείκτη, προκειμένου να έχει πρόσβαση η ΕΕΤΤ και οι Τ.Π. σε επαρκή στοιχεία ανάλυσης της ανταπόκρισης του ΟΤΕ, κατ' αναλογία με τις ισχύουσες προβλέψεις/διατυπώσεις των δεικτών στο VLU.

Μέρος Β. Για τις υπηρεσίες :

- ✓ Πρόσβαση σε στύλο
- ✓ Ανύψωση σε στύλο (λοιπές περιοχές ΟΤΕ)

12. Ως προς τον δείκτη «Αριθμός υποβληθέντων αιτημάτων (Εμπιστευτικό)»

Προκειμένου να έχει πρόσβαση η ΕΕΤΤ και οι Τ.Π. σε επαρκή στοιχεία για την εκτίμηση της πραγματικής ζήτησης, έναντι της εξυπηρετούμενης ζήτησης (βάσει της χρονικής ολίσθησης προς ικανοποίηση του ορίου των «20 αιτημάτων αθροιστικά ανά μήνα για όλους τους Τ.Π.»), κρίνεται σκόπιμο να προβλεφθούν δύο διακριτοί δείκτες: ένας δείκτης με τη χρονική ολίσθηση και ένας χωρίς τη χρονική ολίσθηση.

13. Ως προς τον δείκτη «Αριθμός απορριφθέντων αιτημάτων ανά λόγο απόρριψης (Εμπιστευτικό)»

Να συμπληρωθεί ως ακολούθως για λόγους διαφάνειας:

«Αριθμός απορριφθέντων αιτημάτων ανά λόγο απόρριψης (Εμπιστευτικό) Τα αιτήματα χωρίς εφικτότητα και τα αιτήματα που δεν ικανοποιήθηκαν λόγω δέσμευσης των υποδομών από τον ΟΤΕ (βλ. εφεδρεία ή μελλοντική χρήση) θα καταγράφονται σε διακριτές κατηγορίες.»

14. Εισαγωγή δεικτών:

- «Αριθμός αιτημάτων που ολοκληρώνονται εμπρόθεσμα (εντός SLA), μετά την αφαίρεση τυχόν ανενεργών χρόνων»

- «Αριθμός αιτημάτων που ολοκληρώνονται εμπρόθεσμα (εντός SLA) σε σχέση με τα ολοκληρωμένα»

- «Ανενεργοί χρόνοι/ λόγοι καθυστέρησης εκτός υπαιτιότητας ΟΤΕ»

Κατ' αναλογία με τις προβλέψεις του Μέρους Α για τα αιτήματα πρόσβασης, και με σκοπό την ενίσχυση της διαφάνειας και την πρόσβαση σε δομημένη πληροφορία αναφορικά με την ανταπόκριση του ΟΤΕ, προτείνουμε την εισαγωγή των ως άνω δεικτών.

15. Ως προς τον δείκτη «Αριθμός Βλαβών (Εμπιστευτικό)»

Να αναδιατυπωθεί για λόγους πληρότητας ως ακολούθως:

«Αριθμός Βλαβών που δηλώθηκαν από τον Τ.Π. (Εμπιστευτικό)»

16. Ως προς τους δείκτες «Αριθμός βλαβών που απορρίφθηκαν λόγω μη ευθύνης ΟΤΕ. (Εμπιστευτικό)» και «Αριθμός βλαβών που απορρίφθηκαν λόγω μη ευθύνης ΟΤΕ σε σχέση με τις συνολικές.»

Κρίνεται σκόπιμο να αποσαφηνιστεί σε τι αφορούν οι ως άνω δείκτες, λαμβάνοντας υπόψη ότι στην Προσφορά Αναφοράς του ΟΤΕ για την πρόσβαση σε φυσική υποδομή και τεχνικά έργα, δεν προβλέπονται συνθήκες για να απορριφθεί μια βλάβη.

17. Ως προς τον δείκτη «Αριθμός βλαβών που η άρση βλάβης έγινε σε περισσότερες ΕΗ από τον προβλεπόμενο χρόνο SLA λόγω ευθύνης ΟΤΕ (Μετά την αφαίρεση τυχόν ανενεργών χρόνων. Εμπιστευτικό).»

Για λόγους ενίσχυσης της διαφάνειας και προκειμένου να έχει πρόσβαση η ΕΕΤΤ και οι Τ.Π. σε επαρκή στοιχεία ανάλυσης της ανταπόκρισης των μερών, κατ' αναλογία με τις ισχύουσες προβλέψεις/διατυπώσεις των δεικτών στο VLU, θα πρέπει να εμπλουτισθεί ως ακολούθως:

«Αριθμός βλαβών που αποκαταστάθηκαν σε περισσότερες ΕΗ από τον προβλεπόμενο χρόνο SLA, ανά υπαιτιότητα (λόγω ευθύνης ΟΤΕ, ευθύνη του Τ.Π., ευθύνης τρίτου) (Μετά την αφαίρεση τυχόν ανενεργών χρόνων. Εμπιστευτικό)»

18. Ως προς τον δείκτη «Αριθμός βλαβών που η άρση βλάβης έγινε σε περισσότερες ΕΗ από το SLA λόγω ευθύνης ΟΤΕ σε σχέση με τις συνολικές μη απορριφθείσες.»

Σε συνέχεια του προηγούμενου σχολίου, ακολουθεί πρόταση εμπλουτισμού:

«Αριθμός βλαβών που αποκαταστάθηκαν σε περισσότερες ΕΗ από το SLA, ανά υπαιτιότητα (λόγω ευθύνης ΟΤΕ, ευθύνης Τ.Π., ευθύνης τρίτου) σε σχέση με τις συνολικές βλάβες που δηλώθηκαν.»

Ειδικότερα ως προς την υπό διαβούλευση διατύπωση σχετικά με τις «μη απορριφθείσες» βλάβες, όπως έχουμε σχολάσει και σε άλλα σημεία, δεν είναι σαφές για ποιο λόγο εντάσσεται στους ορισμούς των δεικτών εφόσον στην Προσφορά Αναφοράς του ΟΤΕ για την πρόσβαση σε φυσική υποδομή και τεχνικά έργα, δεν προβλέπονται συνθήκες για να απορριφθεί μια βλάβη. Ως εκ τούτου, κρίνεται σκόπιμο να διαγραφεί πλήρως η αναφορά σε μη απορριφθείσες, για να μην προκαλεί σύγχυση.



Μέρος Γ. Για την υπηρεσία:

- ✓ Ανύψωσης σε στύλο (Περιοχές ανάπτυξης δικτύου FTTH ΟΤΕ)

19. Εισαγωγή δείκτη «Μέσος αριθμός εργασίμων ημερών καθυστέρησης για την αποκατάσταση βλάβης»

Προτείνουμε τον ορισμό του ως άνω δείκτη, προκειμένου να έχει πρόσβαση η ΕΕΤΤ και οι Τ.Π. σε επαρκή στοιχεία ανάλυσης της ανταπόκρισης του ΟΤΕ, κατ' αναλογία με τις ισχύουσες προβλέψεις/διατυπώσεις των δεικτών στο VLU.